

# Patientforum

- en modellbeskrivning



**Norra Stockholms psykiatri**  
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

# Om Patientforum

- Patientforum är en modell för inflytande och delaktighet för patienter inom psykiatrisk heldygnsvård, framtagen av Brukarinflytandesamordnarna, BISAM, på Psykiatri Södra Stockholm år 2009.
- Modellen blev fort en del av ordinarie verksamhet, och har resulterat i flera olika förändringar grundat i förbättringsförslag från patienter. Patientforum har sedan starten spridit sig till andra kliniker i Sverige.
- I samband med arbetet ”Psykiatri 2015” tog Stockholms läns sjukvårdsområde, SLSO, beslutet att Patientforum ska införas på samtliga avdelningar för heldygnsvård i Stockholms län.

## Patientforum på Norra Stockholms Psykiatri

- Patientforum startades upp på Norra Stockholms psykiatri 2013, via metodstöd från BISAM på Psykiatri Södra Stockholm.
- Från hösten 2015 bedrivs Patientforum på samtliga nio heldygnsvårdsavdelningar inom kliniken. Från våren 2016 finns det även på Länsakutens observationsavdelning.
- På Norra Stockholms psykiatri är det BISAM som leder Patientforum.

## Syfte och mål

Patientforums huvudsakliga syfte:

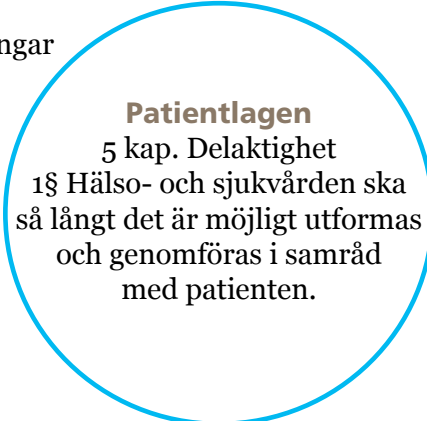
- att öka patienternas delaktighet och inflytande vad gäller vårdens generella utformning och genomförande.
- att möjliggöra förbättringsarbete med patientperspektivet som grund.

Målen med patientforum

1. Patienterna har en ökad delaktighet och inflytande över vårdens generella utformning och genomförande.
2. Vårdpersonalen har en ökad förståelse för hur det är att vårdas som patient inom verksamheten.
3. Personal och ledning arbetar med förbättringsarbete utifrån patientperspektivet.

Patientforum är inte

- en samtalsbehandling eller ”social träning”.
- ett forum för representanter för patient- och närståendeföreningar
- en instans för formella klagomål på vården
- ett forum för diskussion mellan patienter och vårdpersonal
- ett informationsmöte



**Patientlagen**  
5 kap. Delaktighet  
1§ Hälso- och sjukvården ska så långt det är möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten.

## Patientforums regler och form

- Patientforum har prövats och visat sig fungera på samtliga diagnosgrupper och olika nivåer och former av psykiatrisk heldygnsvård.
- Precis som för de flesta mötesformer krävs en tydlig struktur och ledning. BISAM, chefer och personal behöver vara väl insatta i Patientforums syfte och samarbeta kring att upprätthålla formen.

De regler som finns för patientforummodellen har vuxit fram ur de misstag och framgångar som gjorts i praktiken. De finns kort och gott där av ett skäl och bör inte tummas på.

### Regler

1. 30 minuter långt möte en gång i veckan, på fast dag och tid.
2. Deltagare:
  - a. De patienter som vill. Det är okej att komma och gå under mötets gång.
  - b. BISAM, som mötesledare. Mötesledaren är öppen med egen erfarenhet av psykisk ohälsa och återhämtning. Mötesledaren representerar kliniken, inte en förening eller annan extern part. Mötesledarens roll är att fördela ordet, stärka patientperspektivet, hålla mötesformen samt att underlätta kommunikationen.
  - c. Avdelningens enhetschef. Enhetschefens roll är att bemöta de synpunkter patienterna tar upp, samt att föra minnesanteckningar.
  - d. Ingen övrig personal deltar. Enda undantaget är om en patient vill delta där extravak behöver sitta med i rummet. I så fall deltar extravaket passivt och kommenterar inte det som tas upp.
3. Forumet utgör en möjlighet att lämna beröm, kritik, frågor och förbättringsförslag på sådant som rör vistelsen på avdelningen.
4. Deltagarna kan ta upp vad de vill, med två undantag:
  - a. Inga synpunkter som bara rör den egna vårdsituationen (till exempel önskemål om medicinförändringar, begära permission, etcetera)
  - b. Inga synpunkter som bara rör en specifik person. Dessa kan dock tas enskilt med enhetschefen efter att mötet avslutats.
5. Minnesanteckningar förs, där patienterna är anonyma. Av minnesanteckningarna framgår hur många patienter som deltog, vilka som närvarade från kliniken, vad som togs upp samt chefens svar.
6. Minnesanteckningarna förvaras tillgängligt för både patienter och personal.

### Form

- Mötesledaren inleder genom att presentera sig och kort dra forumets regler.
- Chefen presenterar sig och för minnesanteckningar under mötet.
- Genomgång av minnesanteckningarna från förra gången.
- Mötesledaren öppnar upp för veckans synpunkter, fördelar ordet, håller mötesordning.
- Mötesledaren bjuder in chefen att svara på frågor.
- Forumet avslutas med att dagens anteckningar läses igenom, så att patienterna ska kunna justera felaktigheter direkt.

## Att hålla Patientforum

### Utrymme

Försök att i största möjligaste mån ha forumet där det går att stänga till om sig. Det brukar inte kännas bekvämt att lämna synpunkter om det känns som att andra hör.

### Informera

Information om patientforum ska ges på tre sätt:

1. Anslag om patientforum ska sitta uppe på avdelningen. Se även till så det står med i de veckoscheman som sitter uppe (t ex whiteboard eller liknande).
2. Muntlig information på morgonen samma dag (exempelvis vid en morgonsamling).
3. Personal går runt och samlar in patienter precis innan forumet startar

### Inledning och avslut

Exempel på inledning (BISAM = mötesledare, EC = enhetschef):

BISAM – Välkomna till Patientforum! Patientforum är ett möte som hålls en gång i veckan här på avdelningen. Här kan ni komma med synpunkter på sådant som rör den här avdelningen. Det kan vara beröm, kritik, frågor eller förslag. Det enda ni inte kan ta här är sånt som bara har att göra med er egen vård och behandling, till exempel ifall ni vill byta medicin eller få en permission. Ni kan inte heller ta sånt som bara rör en specifik person. Har ni en sån synpunkt går det bra att ta det med enhetschefen här efter forumet. Jag heter XX och arbetar inte här på avdelningen, utan går runt mellan flera olika avdelningar och håller Patientforum. Jag har själv varit patient inom psykiatri i många år, men nu mår jag bra och är anställd för att jag har den erfarenheten. Min roll på det här mötet är att vara mötesledare och fördela ordet, om det skulle vara många av er som vill prata samtidigt.

EC – Jag heter YY och är enhetschef här på avdelningen. Min roll här är att bemöta era frågor så gott jag kan, samt att föra minnesanteckningar. Där skriver jag bara hur många som är med och vad som tas upp, men inte vem som säger vad. Jag skriver alltså inte ner era namn. Vi brukar börja med att läsa minnesanteckningarna från förra gången. (sammanfattar förra veckans minnesanteckningar).

BISAM – då går vi vidare till dagens forum. Hur tycker ni att det är att vara patient på den här avdelningen?

Exempel på avslut

BISAM (cirka 5 minuter kvar av tiden) – Då är det dags att börja runda av för den här veckan. Nu kommer YY läsa igenom minnesanteckningarna i sin nuvarande form. Tanken är inte att ta om de diskussioner vi haft, utan att ni ska kunna justera om något uppfattats fel eller fallit bort.

EC läser upp minnesanteckningarna.

BISAM – var allt med? (justera kommentarer på anteckningarna utan omsvep). Bra. Då får vi tacka för att ni var med och lämnade synpunkter. Om ni är här nästa vecka är ni välkomna att vara med då med. Tack för idag.

### **Kom igång 1:**

#### **behåll patientperspektivet:**

Patientforum är inte en morgonsamling. Grunden är att patienterna styr vad som tas upp, inom forumets regler. Mötestiden får inte tas över av att verksamheten informerar om sig själv, om det inte är något patienterna efterfrågat. Låt det hellre bli tyst ett tag.

### **Kom igång 2:**

#### **utforska även berömmet:**

I sjukvården finns en tradition av att vara problemorienterad. I det här sammanhanget är det dock minst lika viktigt att ta reda på detaljerna kring vad patienterna uppskattar. Ställ följdfrågor. Om det är ”bra på avdelningen”, hur märks det? När personalen är ”bra”, vad gör de då? Se till att dokumentera svaren.

### **Kom igång 3:**

#### **viktigast att få ett begripligt svar:**

Det är bättre att chefen tydligt säger nej till förslag som är orimliga att genomföra och motiverar varför, än att säga kanske i, eller säger ja och sedan händer inget. Erfarenheter från forumen visar att det viktigaste inte nödvändigtvis är att få sin vilja igenom. Det kan snarare handla om att bli bemött på ett seriöst sätt genom tydliga svar och en begriplig motivering.

## Delaktighet och inflytande

Flera lagar och föreskrifter berör självbestämmande, delaktighet och inflytande för patienter inom sjukvården, samt vårdens skyldighet kring detta. Här följer några exempel.

### Ur Hälso- och sjukvårdslagen, HSL

Krav på hälso- och sjukvården

**2 a §** Hälso- och sjukvården ska bedrivas så att den uppfyller kraven på en god vård. Detta innebär att den ska särskilt

1. vara av god kvalitet med en god hygienisk standard och tillgodose patientens behov av trygghet i vården och behandlingen,
2. vara lätt tillgänglig,
3. bygga på respekt för patientens självbestämmande och integritet,
4. främja goda kontakter mellan patienten och hälso- och sjukvårdspersonalen,
5. tillgodose patientens behov av kontinuitet och säkerhet i vården.

### Ur Patientlagen (PL):

#### 5 kap. Delaktighet

1 § Hälso- och sjukvården ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten.

#### 11 kap. Synpunkter, klagomål och patientsäkerhet

4 § Patienten och dennes närstående ska få möjlighet att delta i vårdgivarens patientsäkerhetsarbete.

### Från Socialstyrelsen

Socialstyrelsen, (2015), Din skyldighet att informera och göra patienten delaktig  
- Handbok för vårdgivare, chefer och personal - Aktuell från 1 januari 2015.  
[www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se).

### Frågor

Om du undrar något angående Patientforum inom Norra Stockholms psykiatri, är du välkommen att kontakta någon av oss i BISAM. Du hittar våra kontaktuppgifter på klinikens webbplats, [norrastockholmspsykiatri.se](http://norrastockholmspsykiatri.se).