

Tid: kl. 10:00-16:00

Plats: Köpmangatan 21, Lokal Ändsjön

Ordförande

Kia Carlsson (L)

Ledamöter

Harriet Jorderud (S), Vice ordförande

Margareta Gladh (M)

Ingrid Kjelsson (C)

Catarina Antán (V)

Ersättare

Jenny Palmquist (S)

Ingrid Zakrisson (C)

Sara Wikman (C)

Christer Toft (S)

Mats E Nilsson (M)

Övriga

1. Sammanträdets öppnande
2. Val av justerare och tid för justering
Förslag till beslut
E-signering senast 27 september
3. Föredragningslista fastställs
4. Föregående protokoll
Beslutsunderlag
 - Protokoll skapad PAN 2022-05-23 10.28.21
5. Stödpersonverksamheten Örjan Sundberg
6. Beslut stödpersonsarvoden 2023 Ulrika Eriksson
Ärendebeskrivning
Beslut om arvodesnivå för stödpersoner i Region Jämtland Härjedalen 2023.

Förslag till beslut
Arvodet för stödpersoner i Region Jämtland Härjedalen fastställs från och med första januari 2023 till 1 575 kronor per månad, vilket motsvarar 3% av prisbasbeloppet för 2023. Höjningen motsvarar 126kr jämfört med 2022.

Beslutsunderlag
 - Beslut arvoden 2023
7. Sommaren 2022 Ulrika Eriksson
Ärendebeskrivning
Utvärdering av sommaren 2022.
8. Inkomna handlingar
Ärendebeskrivning
Reporter Sveriges radio - Avvikelserapporter R/T rymningar och självmord från tvångspsykiatrisk vård.
P4 Jämtland Sveriges radio - statistik gällande anmälningar på ambulansens responstid
Revision - Granskningar utskrivningsprocessen Östersunds sjukhus
PaN Västernorrland - Uppsägning av avtal för VSP
9. Patientnämndssammanträden 2023
Förslag till beslut
Sammanträdesdatum 2023
26 januari
23 mars
25 maj
21 september
23 november

10. Aktiviteter

Ärendebeskrivning

Kommande aktiviteter

Folkhälsoenheten 29/9

Nationella tjänstemannakonferens 13-14/10

Patientsäkerhetsutbildning 28/10

LÖF utbildning 8/11

Nationellt tjänstemannanätverk 15/11

SSK, Miun 19/12

Utförda aktiviteter

MAS/MAR 14/6

Regionfullmäktige 21-22/6

Nationellt tjänstemannanätverk 8/9

Instagramvecka 12-16/9

11. Information från område kvinna RJH

Iréne Hoglert och Kristina
Berg Nordquist 12:15

Ärendebeskrivning

SKR och regeringen har överenskommelser om att satsa på en förbättrad förlossningsvård och insatser för kvinnors hälsa. I tilläggsöverenskommelsen för åren 2021-2022 är ökat fokus på att stärka hela vårdkedjan före, under och efter graviditet. Verksamhetsområdeschef och överläkare kommer bland annat att informera om vilka satsningar man gjort i RJH.

12. Regionservice/sjukresa

Martin Rosén 14:15

Ärendebeskrivning

Verksamhetsutvecklingsstrateg för reseservice informerar om sjukresereglementet samt regionens reglemente för övernattnings på patienthotellet i samband med utskrivning nattetid.

13. Barnrapport IVO och PaN

Ärendebeskrivning

Det är viktigt att tidigt uppmärksamma barn och unga som mår dåligt. Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Patientnämndernas (PAN) gemensamma analys av ärenden som rör barns psykiska hälsa visar att barn som mår dåligt får vänta länge på vård. När stöd och vård kommer för sent innebär det en patientsäkerhetsrisk och ett ökat lidande för barnen och deras familjer. PAN och IVO har tidigare gemensamt analyserat klagomålsärenden från 2020 gällande barn i vården. I analysen framkom det att många ärenden handlade om barns psykiska hälsa, vilket har föranlett årets fokusområde. 20 av 21 PAN har analyserat ärenden som rör barns psykiska hälsa under 2021 där barn (0- 17 år) har varit patienter. Detta redovisas här tillsammans med de klagomål enligt patientsäkerhetslagen (PSL) som IVO tagit emot under samma period och avseende samma grupp. Analysen av de klagomål som IVO mottagit överensstämmer i hög grad med analysen av de klagomål PAN tagit emot. Sammanställningen är en del av IVO:s och PAN:s långsiktiga samverkansstruktur för analys och återkoppling av klagomål.

Beslutsunderlag

- 220613 Barn psykisk hälsa PAN och IVO

14. Privata vårdgivare och Centuri

Ärendebeskrivning

Patientnämnden genomförde ett kommunbesök i Krokom under mars 2022. I samband med besöket framkom synpunkter på att privata vårdgivare med avtal med Region Jämtland Härjedalen har fått försämrad tillgång till Centuri. Enligt patientnämnden så har den privata vårdgivaren uppgett att denna förändring försvårat avvikelshanteringen samt åtkomsten till aktuella vårdprogram, rutiner och riktlinjer.

Beslutsunderlag

- Ärende gällande tillgänglighet till Centuri för privata vårdgivare med avtal(279980)
- §112 Regionstyrelsen Svar på skrivelse från Patientnämnden gällande tillgänglighet till Centuri för privata vårdgivare med avtal(284071)

15. Iakttagelser från patientnämnden januari-augusti 2022.

Ärendebeskrivning

Under perioden januari-augusti 2022 har patientnämnden tagit emot 433 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en drygt tjugoprocentig ökning med närmare 100 fler inkomna synpunkter jämfört med motsvarande period 2021. Ökningen kan med största sannolikhet förklaras av den nya tjänsten Synpunkter och klagomål i 1177.se, som infördes i mars 2022. De typer synpunkter som ökat mest jämfört med föregående år handlar om avsaknaden av fast vårdkontakt eller individuell vårdplan, inställda åtgärder eller resursbrist, bristande eller kränkande dokumentation i patientjournalen samt brister avseende undersökning och bedömning.

Beslutsunderlag

- PM delår augusti 2022
- 2022 jan-aug statistik

16. Delårsbokslut augusti 2022

Ärendebeskrivning

Händelser av väsentlig betydelse:

Införande av tjänsten Synpunkter och klagomål i 1177 Vårdguidens e-tjänster. Tjänsten är framtagna baserat på en beställning från SKR till Inera utifrån en förstudie som Socialstyrelsen genomförde, vilken resulterade i ett förslag på en gemensam väg in via 1177.se för anmälan av synpunkter och klagomål till vården och patientnämnden. Detta som en del i patientsäkerhetsöverenskommelsen. Patientnämnden har sedan tidigare en liknande tjänst, men den nya tjänsten innebär flera förbättringar, framförallt i att den är lättare att hitta formuläret, men också att det finns möjlighet för närstående/ombud att lämna synpunkter och klagomål. Sedan tjänsten infördes i början av mars 2022 har patientnämnden sett en kraftig ökning av ärenden som inkommer via 1177. Detta ser vi som en väldigt positiv signal om att det nya sättet att kontakta patientnämnden är tilltalande och lättillgängligt för våra medborgare (läs mer under rubrik Verksamhet).

Införande av egen telefonväxel. Patientnämndens förvaltning har nu ett telefonnummer in, till skillnad från tidigare då samtliga utredare hade varsina

telefonanknytningar som medborgaren kunde ringa. Fördelarna med telefonväxel är flera. Vår förhoppning är att telefonväxeln ska bidra till en förbättrad telefontillgänglighet, och vi ser det även som positivt ur ett marknadsföringsperspektiv och inte minst arbetsmiljöperspektiv. Arbetet med att uppfylla verksamhetsplanens mål och aktiviteter sker enligt plan.

Beslutsunderlag

- Delarsrapport augusti 2022 (Patientnämnden) (1)

17. Uppföljning internkontrollplan 2022

Ärendebeskrivning

Varje nämnd och styrelse har ansvar för att det finns en tillräcklig intern kontroll i verksamheten. Det innebär att det behöver finnas strukturer, system och processer för den interna kontrollen. ”Syftet med den interna kontrollen är att säkra en effektiv förvaltning och att undvika att det begås allvarliga fel. En god intern kontroll skall således bidra till att ändamålsenligheten i verksamheten stärks och att den bedrivs effektivt och säker med medborgarnas bästa för ögonen”. Uppföljningen av internkontrollplanen visar att den interna kontrollen fungerar tillfredsställande.

Beslutsunderlag

- Uppföljning av Internkontrollplan patientnämnden augusti 2022

18. Status för införande av avvikelssystem Synergi i regionen

Ärendebeskrivning

Regionen har upphandlat ett nytt avvikelssystem; synergi, som kommer att lanseras innan årsskiftet. Patientnämnden har visat intresse för att börja använda detta system som sitt ärendehanteringssystem, då vi ser flera fördelar med detta. Fördelarna är både ekonomiska, informationssäkerhetsmässiga samt positiva utifrån att vi då använder ett befintligt regionsystem. En förutsättning för att patientnämnden ska kunna använda Synergi är att systemet blir ett eget diarium, ett beslut som inte är klart ännu.

19. PM: säker läkemedelshantering - en uppföljning av läkemedelsrelaterade synpunkter och klagomål som inkommit mellan åren 2016- aug 2022.

Ärendebeskrivning

Världshälsoorganisationen, WHO, har initierat den 17 september som en återkommande internationell patientsäkerhetsdag. Temat för 2022 års patientsäkerhetsdag är säker läkemedelshantering, vilket patientnämnden i Jämtlands län uppmärksammar.

Redan 2018 gjorde patientnämnden en analysrapport med de synpunkter och klagomål som berör läkemedel. 122 ärenden som inkommit till patientnämnden mellan 2016-01-01 - 2018-10-15 ingick i analysen. För att komplettera den tidigare analysen genomfördes en ny sökning på ärenden som kategoriserats under delproblem läkemedel, med urvalsdatum från och med 2018-10-16 till och med 2022-09-04. Totalt ingår därmed 235 ärenden i sammanställningen.

Beslutsunderlag

- Säker läkemedelshantering_

**20. Hantering och diarieföring av
patientnämndsärenden**

Ärendebeskrivning

Diariet har framfört önskemål att skrivelser/brev innehållande patientnämndsärenden ska skickas till diariet, och inte som idag, att skrivelser skickas från patientnämnden till verksamheterna direkt. Motiveringen från diariet följande:

Enligt Offentlighets- och sekretesslagen ska allmänna handlingar som innehåller sekretess diarieföras och detta ska ske så fort handlingen inkommit till/upprättats av myndigheten. Eftersom Patientnämnden räknas som en egen myndighet så skickas ovan nämnda brev från en myndighet (Patientnämnden) till en annan (Hälso- och sjukvårdsnämnden) och blir vid expedieringen således en allmän handling. Den innehåller dessutom sekretess och ska därför diarieföras omgående (senast dagen efter den inkommit/upprättats). Detta lagkrav har regionen/hälso- och sjukvårdsnämnden svårt att uppfylla när breven skickas till verksamheterna först eftersom kunskapen om diarieföring och allmänna handlingar inte alltid är så god. Säkerheten ökar betydligt om diariet får handlingen först och kan stoppa in den i ett säkert system med både behörighets- och loggkontroll jämfört med att skicka något med internposten.

För patientnämndens del kommer detta nya arbetssätt enbart innebära att vi adresserar våra brev till diariet, och inte direkt till verksamhetschef. Patientnämnden kommer även fortsättningsvis att diarieföra handlingar i VSP som tidigare. Efter ett möte med diariet beslutades att patientnämnden kommer att tillmötesgå detta förslag, efter att samtliga områdeschefer fått utbildning av diariet hur ärendehantering kommer att se ut framgent. En utvärdering av detta nya arbetssätt kommer att göras, för att se om svarstider och svarsfrekvens påverkats .

21. Nästa sammanträde

Ärendebeskrivning

24 november 2022

22. Övrigt

23. Mötet avslutas



4

Föregående protokoll

Plats och tid	Köpmangatan 21, Lokal Ändsjön kl. 10:00-16:00
Beslutande ledamöter	Kia Carlsson (L) (Ordförande) §41 Catarina Antán (V) §41 Margareta Gladh (M) §41 Ingrid Zakrisson (C) §41 ersätter Ingrid Kjelsson (C)
Ej tjänstgörande ersättare	Mats E Nilsson (M) §41
Utses att justera	Catarina Antán
Justeringens plats och tid	E-signering , 2022-05-24 00:00
Protokollet omfattar	§§41-62

Justerat av	Ordförande Kia Carlsson
	Justerande Catarina Antán
	Sekreterare Lillemor Olsson

ANSLAG/BEVIS	Justering har tillkännagivits på Region Jämtland Härjedalens anslagstavla		
Organ	Patientnämnden		
Sammanträdesdatum	2022-05-19		
Datum för anslags uppsättande	2022-05-25	Datum för anslags nedtagande	2022-06-15
Förvaringsplats för protokollet	Patientnämndens förvaltning		

Signerat med Formpipes Signeringsportal

Utdragsbestyrkande

ÄRENDELISTA

- §41 Sammanträdets öppnande
- §42 Val av justerare och tid för justering
- §43 Föredragningslista fastställs
- §44 Föregående protokoll
- §45 Stödpersonsverksamheten
- §46 Sommarplanering 2022
- §47 BUP
- §48 Aktiviteter
- §49 Trio Agent
- §50 Inkomna handlingar
- §51 Ärendestatistik jan-april 2022
- §52 Uppföljning internkontrollplan 2022
- §53 1177 en väg in - Status och statistik
- §54 Revisionsrapport: Grundläggande granskning av Patientnämnden 2021 (Dnr: REV/20/2021)
- §55 Tertialrapport April 2022
- §56 Budgetframställan 2023
- §57 Protokollsutdrag regionfullmäktige 2022-04-26--27 § 38 Årsredovisning 2021 Patientnämnden (RS/82/2022)
- §58 Protokollsutdrag regionfullmäktige 2022-04-26--27 § 42 Ansvarsprövning för år 2021 för regionens nämnder och förbund (RS/182/2022)
- §59 Övrigt
- §60 Besök och presentation av verksamheterna på Köpmangatan 24
- §61 Nästa sammanträde
- §62 Mötet avslutas

§41

Sammanträdets öppnande

Sammanfattning

Ordförande Kia Carlsson önskar alla välkomna och öppnar sammanträdet.

§42

Val av justerare och tid för justering

Beslut

Catarina Antán väljs att justera dagens protokoll. Tid för justering senast 24 maj.

§43

Föredragningslista fastställs

Beslut

Föredragningslista fastställs med tillägg under §59.

§44

Föregående protokoll

Beslut

Föregående protokoll godkännes och läggs till handlingarna.

Beslutsunderlag

- Protokoll skapad PAN 2022-03-28 07.42.16

§45

Stödpersonsverksamheten

Sammanfattning

Stödpersonsansvarig Örjan Sundberg informerar nämnden om antal pågående stödpersonsärenden samt informerar nämnden om kommande träff med psykiatrin.

Beslut

Nämnden tackar för informationen och beslutar godkänna informationen.

§46

Sommarplanering 2022

Sammanfattning

Ulrika Eriksson informerar nämnden om sommarplaneringen 2022.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen.

§47

BUP

Sammanfattning

Verksamhetsområdeschef Mikael Lec Alsén informerar nämnden om Barn- och ungdomspsykiatri (BUP) uppdrag, organisation, tillgänglighet/aktuella väntetider gällande första besök, utredning och behandling samt informeras om orsaker till varför patienter/vårdnadshavare söker hjälp. Nämnden informeras även om pågående upphandling med privat aktör gällande utredningar.

Beslut

Nämnden tackar för informationen och beslutar godkänna informationen.

§48

Aktiviteter

Sammanfattning

Kommande aktiviteter:

MAS/MAR 14/6

Regionfullmäktige 21-22/6

Nationellt tjänstemannanätverk 8/9

Utförda aktiviteter:

Ledningsgrupp: Hjärta, Neurologi och Rehabilitering (HNR) 29/3

Analysgrupp PaN-IVO Överlämning/utvärdering av uppdrag 31/3

Ledningsgrupp område akut 5/4

Regionfullmäktige 26-27/4

Kommunbesök Östersund 29/4

Patientsäkerhetsutbildning 29/4

Nationella tjänstemannanätverket 2-3/5

Miun - SSK 5/5

Stödpersonsutbildning 5/5

Planeringsdag 17/5

Info nyutbildade tandläkare/FTV 18/5

Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen gällande kommande och avslutade aktiviteter.

§49

Trio Agent

Sammanfattning

Ulrika Eriksson informerar nämnden om förvaltningens nya telefonväxel samt aktuella telefontider.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen.

Patientnämnden

2022-05-19

§50

Inkomna handlingar

Sammanfattning

Revisionsrapport, grundläggande granskning av Patientnämnden 2021 (Dnr:REV/20/2021)

Beslut

Nämnden noterar inkomna handlingar.

§51

Ärendestatistik jan-april 2022

Sammanfattning

Ulrika Eriksson informerar nämnden om antal inkomna ärenden under perioden jan-april 2022. Nämnden informeras om att det i år har kommit in många fler ärenden jämförelsevis samma period tidigare år. Nämnden delges även information om att kategorin vårdansvar och organisation ökat kraftigt jämfört med 2021.

Beslut

Nämnden tackar för informationen och beslutar godkänna informationen.

§52

Uppföljning internkontrollplan 2022

Beslut

Nämnden beslutar godkänna uppföljning av internkontrollplan 2022.

Beslutsunderlag

- Internkontrollplan patientnämnden 2022
- Uppföljning av Internkontrollplan patientnämnden april 2022

§53

1177 en väg in - Status och statistik

Sammanfattning

Ulrika Eriksson informerar nämnden om att sedan tjänsten - En väg in via 1177 infördes har en markant ökning av ärenden strömmat in den vägen.

Beslut

Nämnden gläds åt att nya tjänsten fallit väl ut. Nämnden beslutar godkänna informationen.

§54

**Revisionsrapport: Grundläggande granskning av Patientnämnden 2021
(Dnr: REV/20/2021)**

Beslut

Nämnden har tagit del av revisions granskning och läggs till handlingarna.

Beslutsunderlag

- REV-20-2021 G.Granskning av Patientnämnden 2021

§55

Tertialrapport April 2022

Sammanfattning

Nämnden har delgivits information gällande tertialrapport april 2022.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna tertialrapport april 2022.

Beslutsunderlag

- Tertialrapport april 2022 (Patientnamnden)

§56

Budgetframställan 2023

Sammanfattning

Ulrika Eriksson informerar nämnden om Budgetframställan 2023.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna budgetframställan 2023 med reservation för att budgeten kan ändras efter att förvaltningschef haft möte med ekonom.

Beslutsunderlag

- Budgetframställan 2023

§57

Protokollsutdrag regionfullmäktige 2022-04-26--27 § 38 Årsredovisning 2021 Patientnämnden (RS/82/2022)

Beslut

Nämnden noterar att patientnämndens årsredovisning 2021 har godkänts av regionfullmäktige.

Beslutsunderlag

- §38 Regionfullmäktige Årsredovisning 2021 Patientnämnden(282010)

§58

Protokollsutdrag regionfullmäktige 2022-04-26--27 § 42 Ansvarsprövning för år 2021 för regionens nämnder och förbund (RS/182/2022)

Beslut

Nämnden noterar att regionfullmäktige har beviljat patientnämnden och dess ledamöter ansvarsfrihet för verksamhetsåret 2021.

Beslutsunderlag

- §42 Regionfullmäktige Ansvarsprövning 2021 för nämnder och förbund(282014)

§59

Övrigt

Sammanfattning

Ordinarie ledamot framför önskemål att följa upp tillgänglighet till övernattning på sjukhuset i samband med att patienter skrivs ut nattetid, samt uppföljning av nya sjukresoreglerna.

Tjänstepersoner vid förvaltningen föreslår nämnden att inför nämndsammanträdet i september presentera en rapport gällande vårdansvar och patienter/medborgare som är i behov av logoped stöd, bland annat så finns inte möjligheten till utredning och dyslexidiagnos i Jämtland.

Anette Rydström informerar nämnden om SKR-s nyhetsbrev psykisk hälsa, och informerar om flera olika webinarier som erbjuds.

Beslut

Nämnden beslutar följa upp tillgänglighet till övernattning på sjukhuset samt sjukresoreglerna i samband med nämndsammanträdet i september. Nämnden beslutar anta förslaget gällande föreslagen rapport. Nämnden tackar för informationen gällande SKR-s nyhetsbrev och beslutar att nämndsekreterare bifogar länken till nyhetsbrevet och webinarierna till nämnden.

§60

Besök och presentation av verksamheterna på Köpmangatan 24

Sammanfattning

Verksamhetsområdeschef Mikael Lec Alsén tog emot nämnden på Köpmangatan 24 och presenterade de olika verksamheterna. Därefter fick nämnden en visning av lokalerna.

§61

Nästa sammanträde

Sammanfattning

Nästa sammanträde 22 september 2022

§62

Mötet avslutas

Sammanfattning

Ordförande Kia Carlsson avslutar sammanträdet.



6

Beslut stödpersonsarvoden 2023

Ulrika Eriksson
Förvaltningschef Patientnämnden
E-post: Ulrika.eriksson@regionjh.se
Telefon: 063-14 75 46

2022-08-01

Beslut om arvodesnivå för stödpersoner i Region Jämtland Härjedalen 2023

Arvodet för stödpersoner i Region Jämtland Härjedalen fastställs från och med första januari 2023 till 1 575 kronor per månad, vilket motsvarar 3% av prisbasbeloppet för 2023. Arvodet fastställs med hänvisning till utdrag ut sammanträdesprotokoll, Patientnämnden 2005-06-09 §24.

Nytt beslut om arvodet i förhållande till prisbasbeloppet ska tas varje år.

I tjänsten

Ulrika Eriksson
Förvaltningschef
Patientnämnden



13

Barnrapport IVO och PaN

Barn som mår psykiskt dåligt får vänta länge på hjälp

Det är viktigt att tidigt uppmärksamma barn och unga som mår dåligt. Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) och Patientnämndernas (PAN) gemensamma analys av ärenden som rör barns psykiska hälsa visar att barn som mår dåligt får vänta länge på vård. När stöd och vård kommer för sent innebär det en patientsäkerhetsrisk och ett ökat lidande för barnen och deras familjer.

PAN och IVO har tidigare gemensamt analyserat klagomålsärenden från 2020 gällande barn i vården¹. I analysen framkom det att många ärenden handlade om barns psykiska hälsa², vilket har föranlett årets fokusområde. 20 av 21 PAN har analyserat ärenden som rör barns psykiska hälsa under 2021 där barn (0-17 år) har varit patienter. Detta redovisas här tillsammans med de klagomål enligt patientsäkerhetslagen (PSL) som IVO tagit emot under samma period och avseende samma grupp. Analysen av de klagomål som IVO mottagit överensstämmer i hög grad med analysen av de klagomål PAN tagit emot. Sammanställningen är en del av IVO:s och PAN:s långsiktiga samverkansstruktur för analys och återkoppling av klagomål.

Stor andel av alla klagomål handlar om psykisk hälsa

Nästan en fjärdedel av de klagomål rörande barn som PAN tog emot 2021 handlar om barn som har eller behöver psykisk vård. Motsvarande andel klagomål som IVO tog emot samma år var nästan en tredjedel. Andelen av dessa klagomål som rör flickor var något högre än andelen pojkar både i PAN:s ärenden och i de klagomål som IVO mottagit (cirka 52 procent flickor och cirka 45 procent pojkar).

Inkomna klagomål 2021 (åldrar 0-17)

	IVO	Psykisk hälsa IVO	PAN*	Psykisk hälsa PAN
Pojkar	255	69	1424	303
Flickor	204	78	1328	340
Annat/uppgift saknas	17	5	79	15
Total	476	152	2831	658

*Samtliga PAN har lämnat uppgifter om barnärenden. En nämnd har lämnat uppgifter om barn mellan 0-19 år. Dessa är inkluderade i tabellen. Endast 20 av 21 PAN har lämnat uppgifter om psykisk hälsa. Andelen ärenden om psykisk hälsa kan därför vara något större än redovisat.

¹ <https://www.ivo.se/globalassets/dokument/publicerat/iakttagelser-i-korthet/2021/battre-forutsattningar-behovs-for-att-barnens-roster-ska-goras-horda-i-halso-och-sjukvarden-ivo>

² PAN och IVO har analyserat klagomål som rör allt från lättare psykiska besvär som ångest och nedstämdhet till allvarigare psykiska tillstånd. Även ärenden som rör annan vård inom den psykiatriska vården, som neuropsykiatriska diagnoser, ingår i analysen.

Klagomålen handlar främst, men inte enbart om psykiatrisk specialistvård utan omfattar även andra verksamheter. Definitionen överensstämmer med Folkhälsomyndighetens beskrivning av psykisk hälsa <https://www.folkhalsomyndigheten.se/livsvillkor-levnadsvanor/psykisk-halsa-och-suicidprevention/vad-ar-psykisk-halsa/>

I år ser vi fortsatt att det nästan uteslutande är vårdnadshavarna som inkommit med klagomål till IVO och PAN och det är därför svårt att veta i vilken utsträckning klagomålen även speglar barnets upplevelse.

Det finns också klagomål som handlar om barn som söker vård för fysiska besvär som senare utvecklar ångest och oro till följd av dåligt bemötande inom vården.

Exempel: En PAN får in tre olika klagomål på vården där flickors vikt och kosthållning kommenterats, vilket har lett till oro hos barnen gällande huruvida de är avvikande eller äter för mycket.

Långa väntetider är ett fortsatt stort problem

För barn- och ungdomspsykiatri (BUP) finns det sedan 2011 en målsättning om en förstärkt vårdgaranti. Den är dock inte lagstadgad utan formulerad i överenskommelser mellan staten och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Målsättningen innebär att den som söker hjälp hos BUP bör få en första bedömning inom 30 dagar och inom ytterligare 30 dagar bör den behandling eller utredning man beslutat att göra inledas. De flesta regioner lever inte upp till vårdgarantin³. IVO har under ett flertal år påtalat riskerna med långa väntetider för utredning och behandling hos BUP på nationell nivå⁴. Analysen av klagomål visar att långa väntetider är ett fortsatt stort problem och att konsekvenserna kan bli allvarliga. Klagomålen som IVO tagit emot och som rör väntetider handlar till störst del, drygt 60 procent, om att barn får vänta länge innan en utredning inleds och på att få en diagnos. Samtidigt finns också barn som genomgått utredning och blivit diagnostiserade men som får vänta länge på behandlingsinsatser vilket betyder att det inte räcker med att bara höja utredningstempot om det inte finns tillräckligt med resurser för att ge snabb behandling. När väntetiden är lång redogör många vårdnadshavare för att deras barn mår sämre. Det finns exempel där barn med självskadebeteende och självmordstankar får vänta väldigt länge på en samtalskontakt. Vårdnadshavare beskriver att de får bevittna hur deras barn, ibland under flera år, bara blir sämre och sämre innan de blir tillräckligt priori-

terade för vård. Obehandlade depressioner och ångestsyndrom kan få allvarliga konsekvenser. En månad av väntan för ett barn kan upplevas som oöverstigligt och varje månad kan innebära att barnets utveckling socialt och i skolan påverkas. Barn och unga som erbjuds hjälp tidigt löper mindre risk för att senare behöva insatser inom BUP eller placeras via socialtjänsten⁵.

Exempel: Pojke får fysiska besvär i form av magont av att behöva vänta på vård och diagnos. Även hans psykiska mående försämras gradvis och han har allt svårare att klara sin skolgång och har svårt med den sociala biten när det gäller kompisar.

Skolgången blir lidande

Skolan är en viktig och central del i ett barns liv, det är en plats för både lärande och social utveckling. Vår analys visar att när barn behöver vänta på psykiatrisk vård eller utredning blir skolan ofta lidande och vardagen blir svår att hantera. Detta är särskilt märkbart i ärenden som handlar om barn som får vänta på neuropsykiatriska utredningar. Det finns exempel i både klagomål till IVO och PAN där vårdnadshavare beskriver att det är plågsamt för barnen att gå till skolan och att det blir en stark stigmatisering av att inte klara av sin skolgång. Barnen riskerar att bli "hemmasittare" vilket kan få långtgående konsekvenser för barnens framtid.

Exempel: Pojke har sökt hjälp hos BUP och väntar på svar om neuropsykiatrisk utredning. Väntetiden på diagnos och insatser blir lång. Pojkens betyg försämras till följd av att han inte får de insatser han behöver från BUP för att klara sin skolgång.

Bristande kommunikation och samverkan kan leda till vårdskador

Ett bra bemötande inom vården är alltid av yttersta vikt, inte minst när det handlar om barn som är i behov av psykiatrisk vård. Ett dåligt bemötande kan ge känslan av att ens psykiska mående inte är betydelsefullt och kan även ha en negativ inverkan på det psykiska måendet. Vår analys visar bland annat att barn som inte får ett bra bemötande eller där kommunikationen med vården brister riskerar att tappa förtroendet för sjukvården. Detta kan leda till att de inte följer sin behandlingsplan eller tar sina mediciner. I

³ <https://www.vantetider.se/vantetiderivarden/vantetidsstatistik/vantetidsstatistikspecialiseradvard/barnochungdomspsykiatri-bup.54393.html>

⁴ <https://www.ivo.se/publicerat-material/rapporter/de-tar-inte-hand-om-hela-mig/>

⁵ <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2021-3-7284.pdf>

vissa fall kan de även avbryta vårdkontakten och då bli utan vård. Konsekvenserna av detta kan bli allvarliga och resultera i vårdskador.

Exempel: Flicka med depression och ätstörning söker vård hos BUP. Barnet och vårdnadshavare upplevde att de inte blev hörda och bollades runt mellan olika instanser utan att det kommunicerades kring det på ett bra sätt. Barnet tappade förtroendet för vården, blev allt sämre och drabbades av det livshotande tillståndet metabol överbelastning⁶.

En återkommande upplevelse som beskrivs i klagomålen är att det är svårt att få kontakt med vården. Det är exempelvis vanligt förekommande att behandlare avslutar sin anställning utan att vårdnadshavaren blir kontaktad. Det är även ett stort problem när en patient skrivs ut från en instans och uppmanas att fortsätta med till exempel samtalsstöd i primärvården. Då tillgängligheten är begränsad kan dessa patienter bli utan en ny vårdkontakt, med konsekvensen att de kan stå helt utan behandling under en lång tid.

Vårdnadshavare saknar en samordnad funktion för barn i behov av psykiatrisk vård

Vårdnadshavare vittnar om en bristande samordning mellan elevhälsan, BUP, polisen, socialtjänsten och andra barnläkarmottagningar. De uppfattar att det saknas en helhetssyn kring barnens behov av vård och det finns en önskan om en samlad vårdplan. Vårdprocessen upplevs ofta som splittrad och vårdnadshavare beskriver stor maktlöshet och frustration. Genom att arbeta tidigt och samordnat kan verksamheter ge lämpligt stöd i tid⁷. Vår analys av IVO:s och PAN:s ärenden visar att när detta inte sker faller barnen mellan stolarna och riskerar att försämrats i sitt mående. Det finns en önskan om en tydlig ”aktör” att vända sig till för att få hjälp då vårdnadshavare upplever att de förväntas agera som en spindel i vårdnätet. Vårdnadshavare beskriver att de skickas runt mellan olika instanser och det är otydligt vem som bär ansvaret. Upplevelsen hos vårdnadshavarna är att de själva behöver ta en stor roll och det är ingen självklarhet att de ska orka. Oftast påverkas hela familjen när ett barn inte får det stöd hen behöver från

vården, syskon hamnar i bakgrunden när familjen har det svårt.

Barn med självmordsrisk behöver fångas upp tidigt

I IVO:s klagomålsärenden handlar mer än en femtedel av ärendena om allvarlig psykisk ohälsa, där barn lider av självmordstankar och/eller har ett självskaðebeteende. I klagomålen framkommer det att dessa barns psykiska hälsa inte alltid tas på allvar inom vården.

Exempel: En deprimerad pojke med suicidtankar sökte tillsammans med anhörig vård på en BUP-mottagning. Han träffade en läkare en kort stund och blev sedan utskriven och uppmanades att ”tänka positiva tankar”.

Om barn inte tas på allvar inom vården och adekvata insatser sätts in i ett tidigt stadiet riskerar barns psykiska hälsa att ta skada. I en del fall har utebliven vård och uppföljning lett till att barn utfört självmordsförsök eller begått självmord.

Exempel: En pojke med självmordstankar uttrycker ovilja att prata med psykolog hos BUP. Ärendet läggs ned utan att vårdgivaren säkerställer att pojken har nödvändiga insatser utifrån symptombilden med depressiva besvär och självmordstankar. Pojken begår självmord.

Barn med ätstörningsproblematik hamnar ofta mellan stolarna

I både IVO:s och PAN:s ärenden framkommer det att barn med ätstörningar ofta samtidigt lider av andra typer av psykisk ohälsa, som ångest och nedstämdhet. Dessa barn riskerar att skickas runt mellan olika enheter till följd av att ingen vårdinstans tar ett helhetsgrepp över barnets situation.

Exempel: Flicka med ätstörningsproblematik och ångestsyndrom hamnar mellan stolarna och blir inte uppfångad av vården. När flickan blir utskriven från en ätstörningsklinik har hon en hög ångestproblematik som hon behöver behandling för. Hon får ångestdämpande medicin utskriven men ingen kallelse till

⁶ Detta är ett livshotande överbelastningssyndrom som kan uppstå om undernärda personer ges mer näring än vad vävnaderna förmår metabolisera. <https://www.vardhandboken.se/vard-och-behandling/nutrition/nutrition-parenteral/komplikationer/>

⁷ <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2021-3-7284.pdf>

psykolog då ingen remiss skickats från ätstörningskliniken till annan vårdenheter.

Klagomålen bekräftar bilden som Socialstyrelsen har belyst, att det är vanligt med samsjuklighet bland patienter med ätstörningsproblematik och att dessa slussas mellan olika enheter och behandlingar⁸.

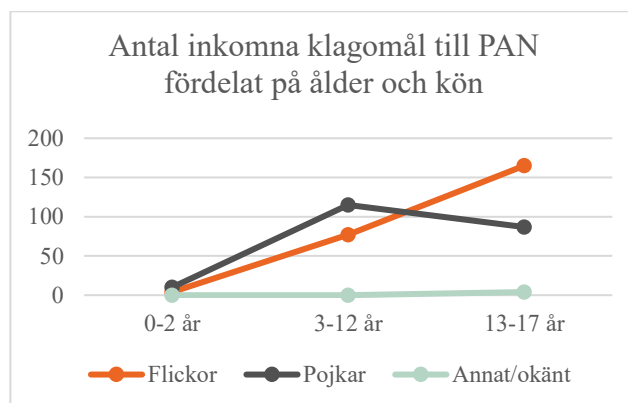
Medicinering till barn behöver följas upp

Både PAN och IVO har fått in klagomål som berör läkemedelshantering vid psykisk vård och bristande uppföljning av medicinering. En del vårdnadshavare vittnar om hur läkemedel används som enda behandling utan kompletterande stöd och uppföljning. Andra berättar om hur mediciner skrivs ut som egentligen avser en äldre åldersgrupp och att hänsyn inte tas till barnets upplevda biverkningar. Analysen av klagomål indikerar att det är viktigt att barn som får läkemedel utskrivna har en kontinuerlig kontakt med vården för uppföljning och kontroll av eventuella biverkningar, annars säkerställs aldrig effekten av läkemedlen och barn riskerar att gå länge utan rätt medicinering. I nuläget riskerar dock bristande samverkan och personalbrist leda till att barn får vänta länge på uppföljning av behandling.

Exempel: Barnet har under de åren hen fått läkemedelsbehandling drabbats av flertalet biverkningar som gett påtagliga fysiska och psykiska symtom. Barnet väntar på ett uppföljande besök till läkare, men på grund av brist på läkare, får detta vänta till en fast läkarkontakt kan erbjudas.

Klagomålen återspeglar att pojkar söker vård tidigt och flickor söker sent

Det går att se en tydlig trend gällande könsskillnader i när vårdnadshavare till barn eller barn i behov av psykiatrisk vård klagar på vården. Framförallt i PAN:s ärenden, men även IVO:s, är pojkar överrepresenterade i åldrarna 3-12 för att sedan minska i åldrarna 13-17, där istället flickor är i tydlig majoritet.



Figur 1. Figuren redovisar underlag från 18 av 21 PAN. En PAN saknas för att de ej lämnat uppgifter om psykisk hälsa och två saknas för att de lämnat uppgifter om andra ålderskategoriseringar.

Vi ser liknande mönster vad gäller andelen flickor respektive pojkar som söker vård inom BUP. Pojkar är oftast yngre vid den första kontakten medan flickor oftast söker vård under tonåren⁹. Många ärenden som rör pojkar upp till 12 år handlar om neuropsykiatriska diagnoser. Klagomålen för flickor mellan 13-17 år handlar också ofta om neuropsykiatriska diagnoser, men även om självskadebeteenden, självmordstankar, ångest och depression. Anledningen till denna skillnad kan vara att flickor får de neuropsykiatriska diagnoserna autism och ADHD i ett senare skede än pojkar. Forskning visar att detta beror på att diagnoserna och dess kriterier är baserat på studier av pojkars beteenden¹⁰. Då flickor generellt sett har ett annat beteendemönster vid diagnos, kan det resultera i att de sällan utreds i tidig ålder och därav inte ges möjlighet att utvecklas efter den potential de besitter. Dessa flickor riskerar bland annat att utveckla andra tillstånd som ångest och depression som de senare söker vård för i tonåren¹¹.

Vilka ärenden har vi analyserat?

Det finns en skillnad mellan vilka klagomålsärenden från PAN respektive IVO som ingår i analysen. Från PAN redovisas samtliga klagomål och synpunkter som inkommit och genererat ett ärende. Från IVO ingår endast de klagomål som mottagits enligt 7 kap. 11 § patientsäkerhetslagen (2010:659). IVO får också in synpunkter om vården till IVO:s upplysningstjänst men dessa redovisas inte i denna rapport.

⁸ <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2019-11-6439.pdf>

⁹ https://www.uppdragpsyiskhalsa.se/wp-content/uploads/2021/05/Psykiatri_n_i_siffror_BUP_2020_3-002.pdf

¹⁰ <https://www.lararen.se/specialpedagogik/annat/skolan-och-varlden-missar-flickor-med-adhd>

¹¹ Ibid.



14

Privata vårdgivare och Centuri

Hälso- och sjukvårdsnämnden

Ärende gällande tillgänglighet till Centuri för privata vårdgivare med avtal.

Ärendebeskrivning:

Patientnämnden genomförde ett kommunbesök i Krokom under mars 2022. I samband med besöket framkom ett missnöje/synpunkter på att privata vårdgivare med avtal i Region Jämtland Härjedalen har fått försämrad tillgång till Centuri, som är ett program för bland annat ledningssystemet, dokumentation och avvikelshanteringsprogram. Enligt privat vårdgivare har denna förändring försvårat avvikelshanteringen samt åtkomsten till aktuella vårdprogram, rutiner och riktlinjer mm i Centuri.

Tidigare har de privata vårdgivarna haft åtkomst till regionens avvikelssystem Centuri, och det fanns möjlighet att på ett enkelt och smidigt sätt rapportera avvikelser mellan olika vårdgivare (ex mellan regionen och privata aktörer). Enligt privat vårdgivare i Krokom har denna behörighet helt tagits bort för de privata vårdgivarna.

Konsekvensbeskrivning: Med det nya system som respektive privat vårdgivare måste genomföra så finns en risk i att avvikelser inte kommer genomföras i den utsträckning som tidigare, vilket den privata vårdgivaren ser som en ökad patientsäkerhetsrisk. Det finns en risk att avvikelserapporteringar mellan RJH och de privata vårdgivarna och omvänt kommer minska då det inte går att kommunicera med varandra i samma system.

Tidigare har de privata vårdgivarna (och samtliga medarbetare) på ett enkelt sätt haft åtkomst till dokument som finns i Centuri gällande vårdprogram mm. Denna funktion har tagits bort. Nu har varje privat vårdgivare tilldelats 3 licenser (personer) med tillgång till Centuri dokument. I samband med denna förändring så har tillgängligheten till dokumenten försämrats. Tidigare kunde de privata vårdgivarna komma åt Centuri dokument via Citrix (från insidan).

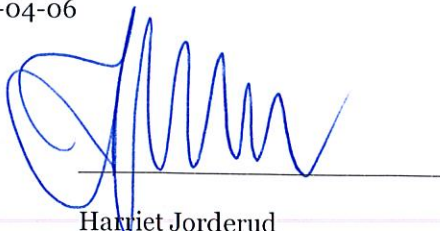
Konsekvensbeskrivning: Numera måste de söka dokumenten utanför Citrix, vilket de anser är en försämring och mer svårtillgängligt. Då det även är enbart tre personer som tilldelats tillgång till Centuri, har detta medfört merarbete, försämrad tillgänglighet samt frustration.

Patientnämnden önskar ta del av ett utlåtande varför denna förändring genomförts samt om det är möjligt att de privata aktörerna med avtal kan återfå tillgång till Centuri så som det var tidigare.

Patientnämnden Jämtlands län 2022-04-06



Kia Carlsson
Ordförande



Harriet Jorderud
Vice ordförande

§112

Svar på skrivelse från Patientnämnden gällande tillgänglighet till Centuri för privata vårdgivare med avtal (RS/258/2022)

Sammanfattning

Patientnämnden genomförde ett kommunbesök i Krokom under mars 2022. I samband med besöket framkom synpunkter på att privata vårdgivare med avtal med Region Jämtland Härjedalen har fått försämrad tillgång till Centuri. Enligt patientnämnden så har den privata vårdgivaren uppgett att denna förändring försvårat avvikelshanteringen samt åtkomsten till aktuella vårdprogram, rutiner och riktlinjer.

Utifrån det har Patientnämnden gjort bedömningen att det finns en risk att avvikelserapporteringar mellan Region Jämtland Härjedalen och privata vårdgivare och omvänt kommer minska då det inte går att kommunicera med varandra i samma system. Patientnämnden ser det som en ökad patientsäkerhetsrisk.

Vidare har Patientnämnden gjort bedömningen, utifrån att de privata vårdgivarna har begränsat antal licenser med tillgång till dokument i Centuri, att tillgängligheten till dokument försämrats. Tidigare hade de privata vårdgivarna fri tillgång till dokumenten via regionens insida.

Patientnämnden önskar utifrån detta ta del av varför förändringen har genomförts samt om det är möjligt att de privata aktörerna med avtal kan återfå tillgång till Centuri så som det var tidigare.

Patientnämnden ställde ovan frågor till Hälso- och sjukvårdsnämnden, men utifrån Regionstyrelsens ansvar för Hälsovalet i Region Jämtland Härjedalen har frågorna överförts till Regionstyrelsen.

Sedan oktober 2020 har de privata utförarna inte längre behörighet i Centuri. Regionens avtal med Centuri AB medger fri användning av Centuri för samtliga anställda inom Region Jämtland Härjedalen. Avtalet tillåter inte externa personer till exempel privata vårdgivare att använda Centuri inom Regionens avtal och licenser.

Om avtal skulle tecknas med licenser även för externa är det inte möjligt att styra behörigheter i Centuri till att enbart få tillgång till viss del av systemet. Vilket skulle leda till fri tillgång till regionens egna rutiner och information som bland annat kan ge fördelar i en konkurrensutsättning.

Under en övergångsperiod har beslut tagits att de privata vårdgivarna ska ha tre licenser vardera för att komma åt Centuri.

Sedan tidigare ansvarar regionens verksamheter för att de styrande och redovisande dokument som är regionövergripande och som berör samtliga vårdgivare och kommuner publiceras externt på regionjh.se via ledningssystemet.

Under de senaste åren har det funnits en funktion som har bevakat att övergripande vårdrutiner har publicerats på rätt sätt i Centuri för att de ska finnas tillgängliga via Region Jämtland Härjedalens externa hemsida.

Regionstyrelsen har tidigare uppmärksammat att det finns utmaningar kopplat till att både nya och uppdaterade dokument publiceras på regionens externa hemsida.

Utifrån det har Regionstyrelsen 2022 tagit fram ett särskilt mål i sin verksamhetsplan. ”Lättillgänglig information samt tillgång till vårdrutiner även för alternativa utförare”

Vid uppföljning per sista april har konstaterats att det finns tydliga rutiner kopplat till hur dokument ska publiceras för att vara fullt tillgängliga, men att dokument ibland inte ges rätt behörighet. Detta följs upp löpande.

Just nu pågår en utveckling av regionens interna hemsida och därtill kopplat en diskussion kring en gemensam vårdgivarwebb för alla utförare inom hälso- och sjukvården. Flera regioner har infört det, där samtliga aktörer på en extern hemsida får samma tillgång till gemensamma dokument samt koppling till exempelvis kunskapsstyrning, lokala programområden (LPO) och nationellt kliniskt kunskapsstöd (NKK).

Då det gäller avvikelshantering är bedömningen att det inte är främst tillgång till regionens avvikelshanteringssystem som är den kritiska frågan utan att avvikelser hanteras på rätt sätt.

Ansvar för vårdgivarens avvikelshantering fördelas enligt regelverk (Patientsäkerhetslagen 2010:659 samt HSLF-FS 2017:40 Vårdgivarens systematiska patientsäkerhetsarbete) som gäller alla vårdgivare, både region och privata. Medarbetare har skyldighet att rapportera och vårdgivare har skyldighet att utreda. De skyldigheterna och det ansvaret är systemoberoende.

Detta tydliggörs också i det förfrågningsunderlag som samtliga vårdgivare godkänner. Vårdgivaren ska enligt förfrågningsunderlaget ha rutiner för lokal avvikelshantering, vårdskadeutredningar och anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Vårdgivaren har ansvar för att det finns rutiner för analys, uppföljning och erfarenhetsåterföring till berörda av lokala avvikelser, vårdskadeutredningar och anmälningar av risk för allvarlig eller inträffad allvarlig vårdskada (Lex Maria), samt ärenden till patientnämnden och patientförsäkringen.

Då det gäller avvikelshantering så lyfts den också särskilt i Regional handlingsplan för ökad patientsäkerhet 2022-2024 som Regionstyrelsen fastställt. Det ligger inom fokusområdet

Regionstyrelsen

2022-06-01

”Öka kunskap om inträffade vårdskador”, där avvikelshantering är ett viktigt redskap i arbetet med att utveckla verksamheten och undvika framtida avvikelser.

Förslag till beslut

Regionstyrelsen lämnar svar på Patientnämndens skrivelse enligt ovan.

Beslut

Regionstyrelsen lämnar svar på Patientnämndens skrivelse enligt ovan.

Expedieras till

Patientnämnden

Carina Söderberg, verksamhetsutvecklingsstrateg

Anna-Lena Östlund, patientsäkerhetssamordnare

Sara Häggström, Chef Beställarenheten

Johan Palm, Chef Hälso- och sjukvårdspolitiska avdelningen

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse Svar på skrivelse gällande tillgänglighet till Centuri för privata vårdgivare med avtal
- Ärende gällande tillgänglighet till Centuri för privata vårdgivare med avtal

Paragrafen är justerad



15

lakttagelser från patientnämnden januari-
augusti 2022.

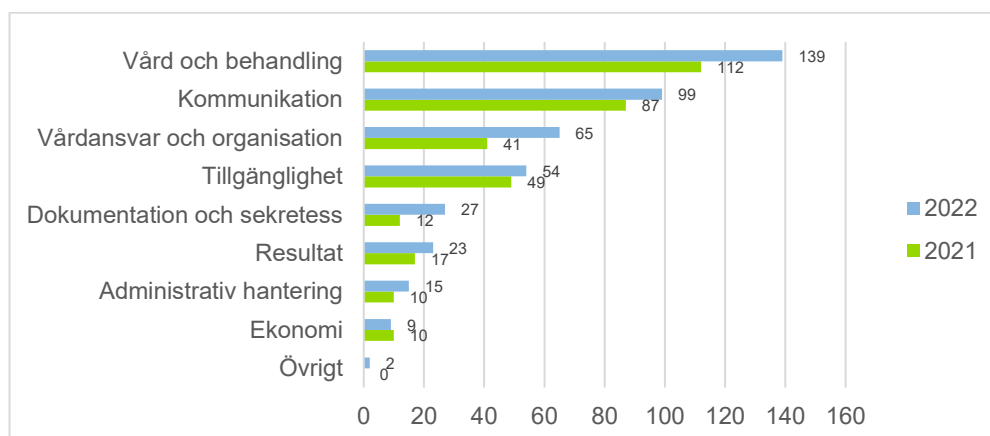
2022 I KORTHET

SYNPUNKTER TILL PATIENTNÄMNDEN FORTSÄTTER ATT ÖKA

Under perioden januari-augusti 2022 har patientnämnden tagit emot 433 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en drygt tjugoprocentig ökning med närmare 100 fler inkomna synpunkter jämfört med motsvarande period 2021. Antalet registrerade synpunkter för perioden är fler jämfört med flera år tillbaka, se nedanstående tabell.

År	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Antal	388	385	320	316	261	338	433

De vanligaste kontaktorsakerna berör vård och behandling, kommunikation samt vårdansvar och organisation, vilket går att utläsa i nedanstående diagram. De typer synpunkter som ökat mest jämfört med föregående år handlar om avsaknaden av fast vårdkontakt eller individuell vårdplan, inställda åtgärder eller resursbrist, bristande eller kränkande dokumentation i patientjournalen samt brister avseende undersökning och bedömning.



VAD BEROR ÖKNINGEN PÅ?

I början av mars 2022 infördes tjänsten Synpunkter och klagomål i 1177 Vårdguidens e-tjänster. Patientnämnden har sedan tidigare en liknande tjänst, men den nya tjänsten innebär flera förbättringar, framförallt i att den är lättare att hitta formuläret, men också att det finns möjlighet för närstående/ombud att lämna synpunkter och klagomål.

Efter att den nya tjänsten lanserades ses en kraftig ökning av synpunkter som lämnas digitalt, se nedanstående tabell. Den markanta ökningen av inkomna synpunkter och klagomål till patientnämnden under 2022 kan med största sannolikhet förklaras av att detta digitala kontaktsätt upplevs smidigt och lättillgängligt för våra medborgare.

	2021*	2022*	Diff. 2021-2022
Telefon	184	203	19
1177 vårdguidens e-tjänster	32	137	105
Brev	74	46	-28
E-post	46	41	-5
Besök	2	0	-2
*avser perioden 1/1-31/8			

FLER KLAGOMÅL OM BRISTER I PATIENTJOURNALEN

I de klagomål som berör patientjournalen beskriver patienter att det står felaktigheter i journalen, att det finns felaktiga diagnoskoder, att informationen upplevs kränkande och nedvärderande eller att det saknas viktig information om patientens hälsotillstånd.

FLER KLAGOMÅL OM BRISTER I VÅRDANSVAR OCH ORGANISATION

Under 2022 har synpunkter och klagomål gällande vårdansvar och organisation ökat jämfört med tidigare år. Inom denna kategori är synpunkterna på fast vårdkontakt/ individuell plan, resursbrist/inställd åtgärd samt vårdflöde/ processer är de vanligast förekommande.

När det gäller synpunkter på **fast vårdkontakt och individuell plan** berör ungefär hälften av synpunkterna primärvården. Ärendena handlar framför allt om personer med långvarig smärta, långvarig, komplex sjukdomshistoria eller personer med psykisk ohälsa som beskriver bristande kontinuitet, och en känsla av att inte få den hjälp de är i behov av.

I synpunkterna om **vårdflöde och processer** beskriver patienter hur de bOLLAS mellan olika enheter utan att få någon hjälp, de tvingas kontakta vårdgivare upprepade gånger när vården inte gjort det som överenskommits (ex att skriva remisser, att få svar på undersökningar och prover, att få kallelse).

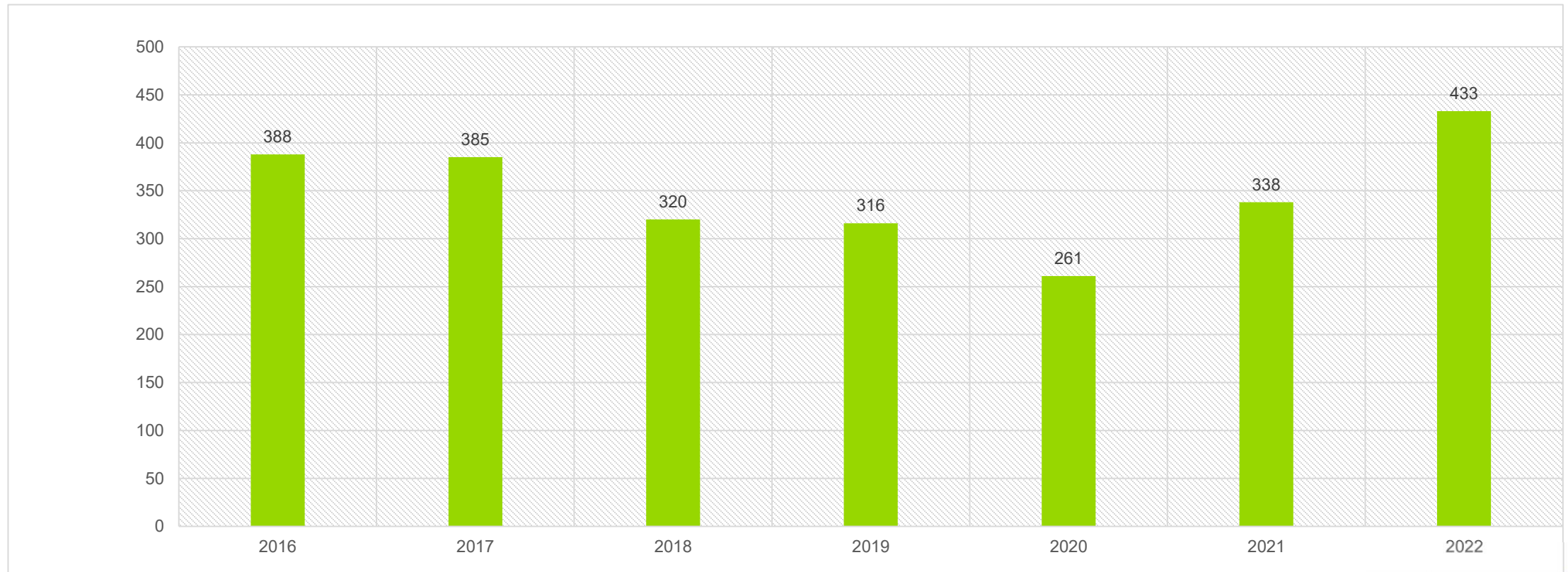
I slutet av mars 2022 införde regionen ett centralt arbetssätt för sjukresor, efter ett beslut av hälso- och sjukvårdsnämnden. Funktionen heter central bedömningsfunktion (Reseservice) och syftar till att avlasta sjukvårdens medarbetare från arbetsuppgiften, samt till att enligt lag bedriva en likställd bedömning och beslutsfattning. Patientnämnden har tagit emot ett tiotal klagomål gällande detta förändrade arbetssätt, kategoriserat som **resursbrist /inställd åtgärd**, där synpunkterna framför allt handlat om att patienten tidigare beviljats sjukresa, och att de nekats det efter att det nya arbetssättet trätt i kraft.

ÖKAT ANTAL SYNUNKTER PÅ PSYKIATRIN

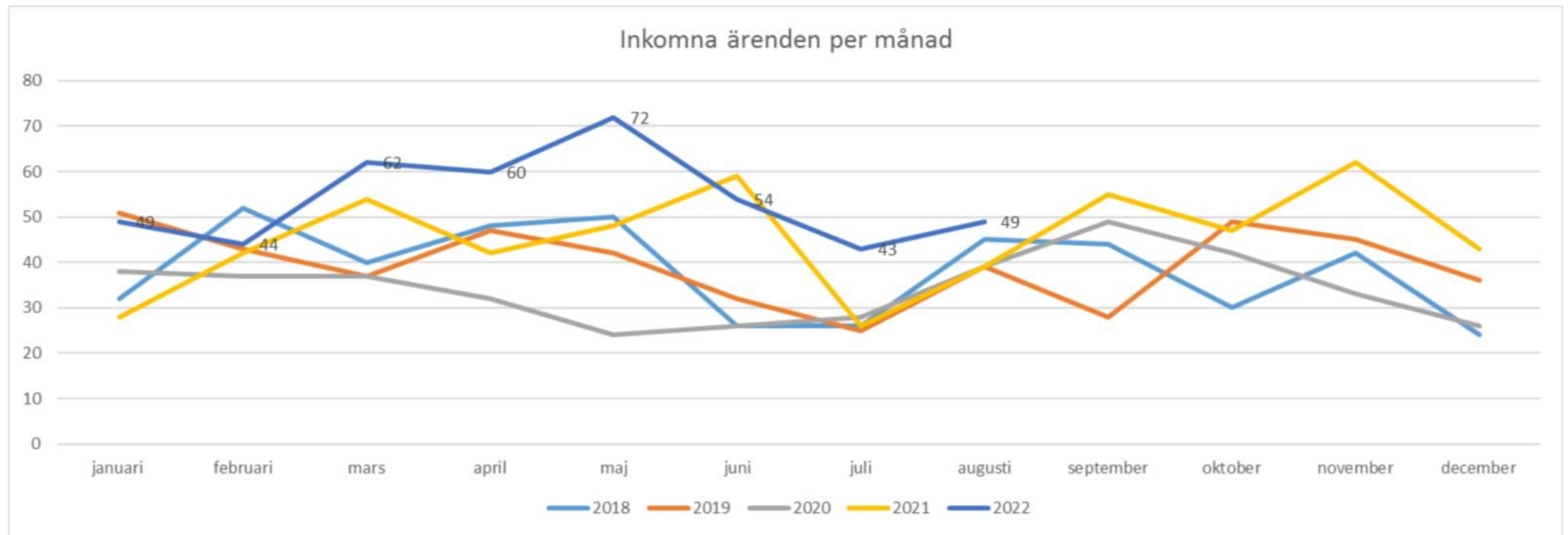
Vuxenpsykiatri har hittills under 2022 haft en kraftig ökning av antalet ärenden jämfört med de två senaste åren. De vanligaste synpunkterna berör kommunikation, tillgänglighet och dokumentation och sekretess. När det gäller kommunikationen handlar det framför allt att patienter inte upplever att de görs delaktiga i vården. I fråga om tillgänglighet är det långa väntetider till vården som upplevs problematiskt, och när det kommer till patientjournal och sekretess handlar det om att dokumentation eller diagnoskoder i patientjournalen upplevs felaktiga eller kränkande.

Delårsrapport – komplettering

ANTAL REGISTRERADE ÄRENDEN JAN-AUG PER ÅR

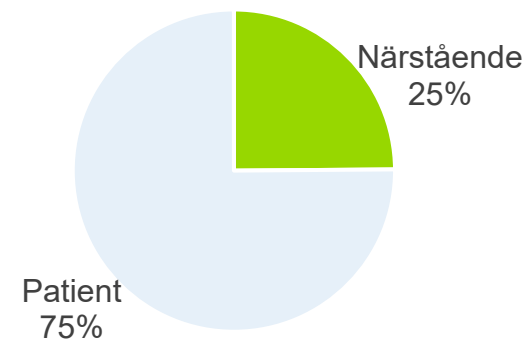
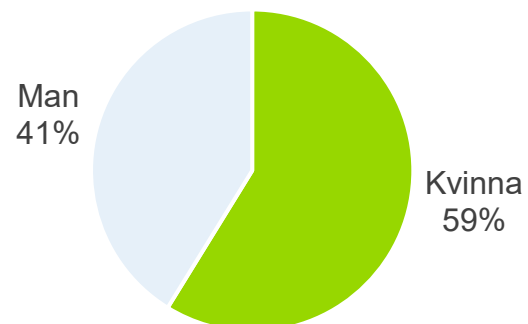
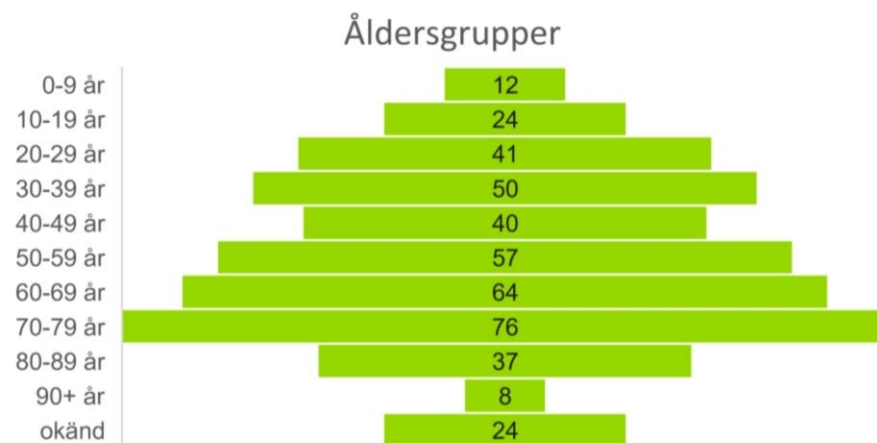


Ärenden per månad 2017-2022



Bakgrundsdata

- Medelålder 53 år



Hur anmälades ärendet?

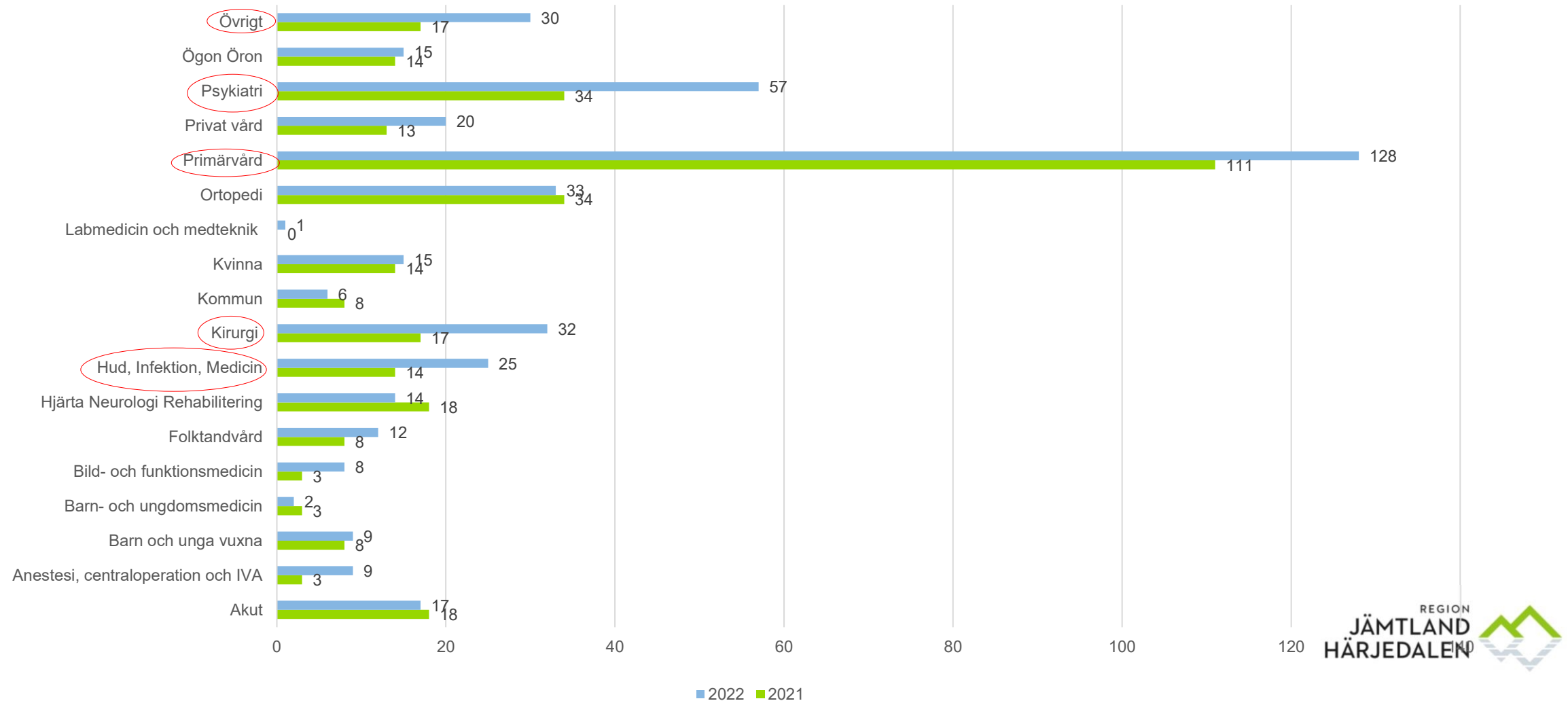
	2022	2021	Diff
Telefon	203	184	19
1177 vårdguidens e-tjänster	137	32	105
Brev	46	74	-28
E-post	41	46	-5
Besök	0	2	-2

1177

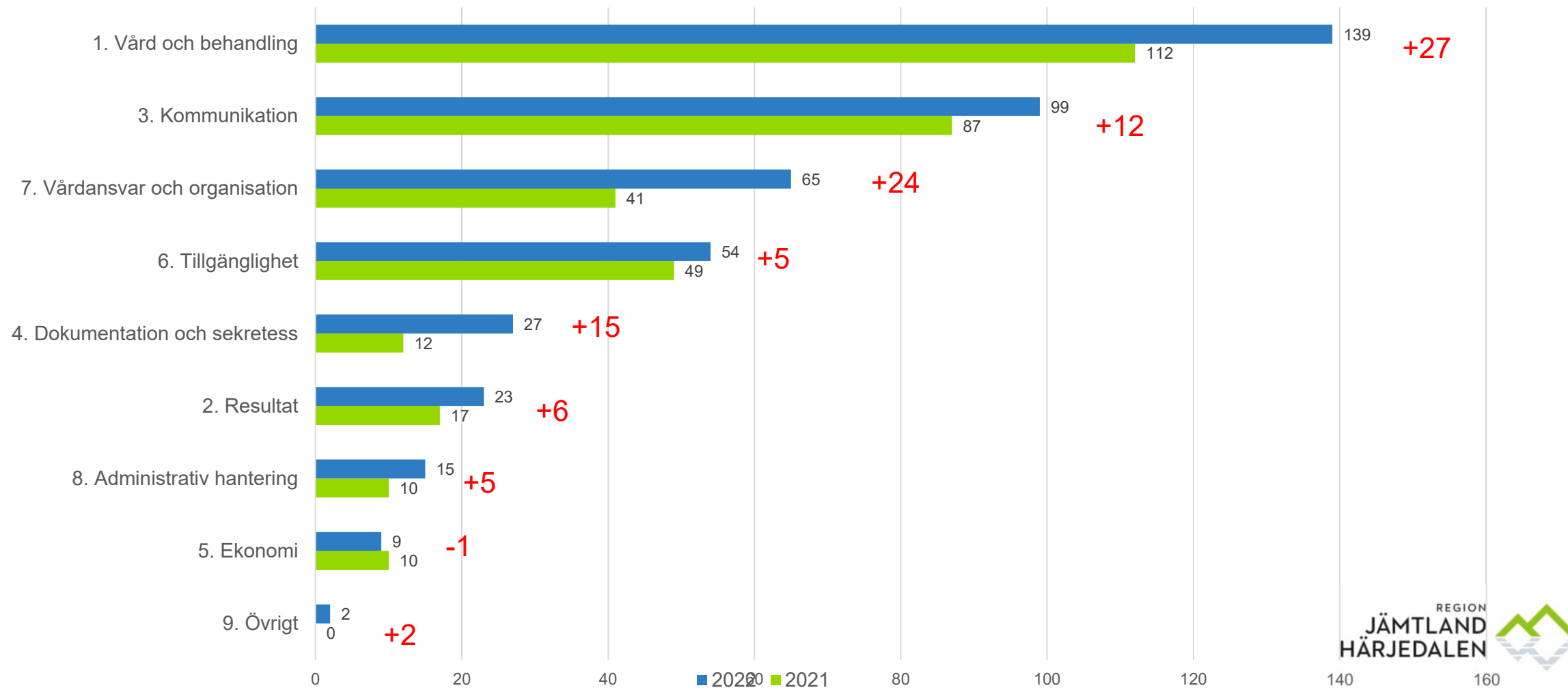
*DEN NYA TJÄNSTEN LANSERADES I BÖRJAN AV MARS 2022

2022	andel 1177	Antal 1177
Jan	6%	3
Feb	7%	3
Mars*	31%	19
April	33%	24
Maj	40%	29
Juni	39%	21
Juli	40%	17
Augusti	41%	20

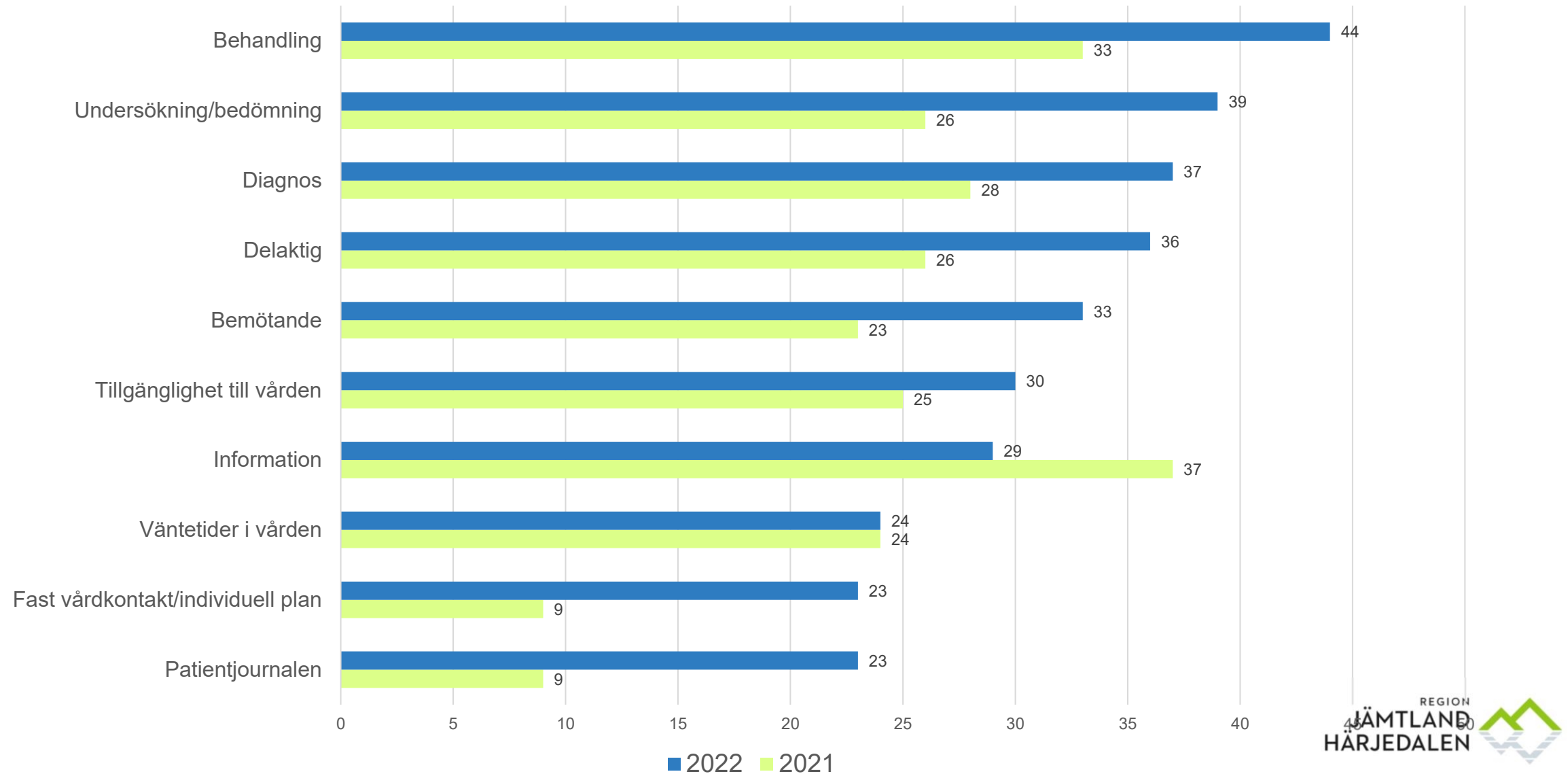
Verksamhetsområde jmf jan-aug 2021-2022



Vanligaste huvudproblemen 2021-2022



De 10 vanligaste delproblemen 2022 (jmf med 2021)



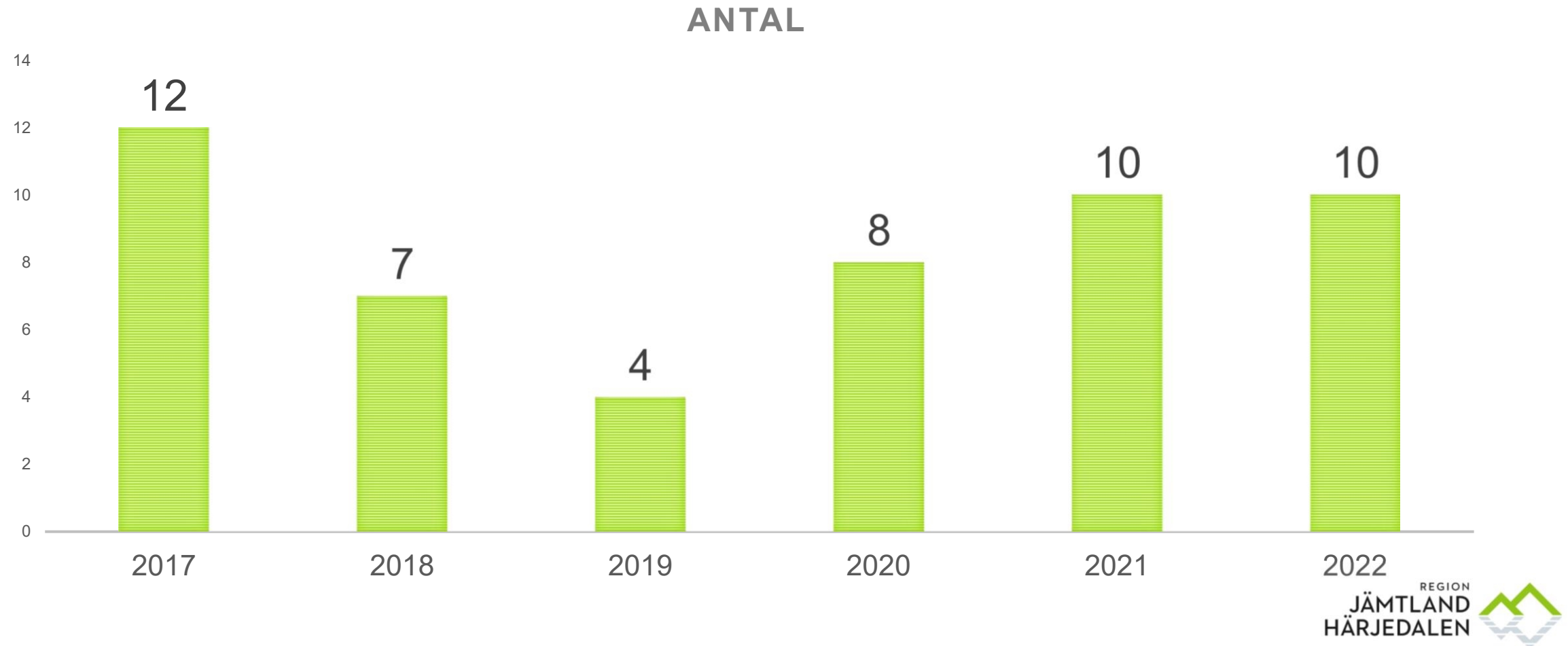
Största förändringarna 2021 -2022 delproblem

Delproblem	2022	2021	diff
Patientjournalen	23	9	14
Fast vårdkontakt/individuell plan	23	9	14
Resursbrist/inställd åtgärd	18	5	13
Undersökning/bedömning	39	26	13
Behandling	44	33	11
Bemötande	33	23	10
Delaktig	36	26	10
Information	29	37	-8
Läkemedel	13	22	-9

Stödpersonsverksamheten

- Sista augusti pågick 10 uppdrag
- Under perioden maj-augusti har 10 meddelanden inkommit från område psykiatri.
- Av dessa har:
 - Tre nya stödpersonsuppdrag startat
 - Två LPT avslutats innan stödperson hunnit tillsättas
 - Fyra patienter avböjt stödperson
 - Ett uppdrag som inte hunnit tillsättas (inkom sent i augusti)

Pågående stödpersonsuppdrag sista aug per år





16

Delårsbokslut augusti 2022

Delårsrapport augusti 2022

Patientnämnden

Händelser av väsentlig betydelse

Införande av tjänsten Synpunkter och klagomål i 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Tjänsten är framtagen baserat på en beställning från SKR till Inera utifrån på en förstudie som Socialstyrelsen genomförde, vilken resulterade i ett förslag på en gemensam väg in via 1177.se för anmälan av synpunkter och klagomål till vården och patientnämnden. Detta som en del i patientsäkerhetsöverenskommelsen. Patientnämnden har sedan tidigare en liknande tjänst, men den nya tjänsten innebär flera förbättringar, framförallt i att den är lättare att hitta formu- läret, men också att det finns möjlighet för närstående/ombud att lämna synpunkter och kla- gomål. Sedan tjänsten infördes i början av mars 2022 har patientnämnden sett en kraftig ök- ning av ärenden som inkommer via 1177. Detta ser vi som en väldigt positiv signal om att det nya sättet att kontakta patientnämnden är tilltalande och lättillgängligt för våra medborgare (läs mer under rubrik Verksamhet).

Införande av egen telefonväxel. Patientnämndens förvaltning har nu ett telefonnummer in, till skillnad från tidigare då samtliga utredare hade varsina telefonanknytningar som med- borgaren kunde ringa. Fördelarna med telefonväxel är flera. Vår förhoppning är att telefonväx- eln ska bidra till en förbättrad telefontillgänglighet, och vi ser det även som positivt ur ett marknadsföringsperspektiv och inte minst arbetsmiljöperspektiv

Mål

Arbetet med att uppfylla verksamhetsplanens mål och aktiviteter sker enligt plan.

Strategi för länets utveckling



Ett friskare liv



En hållbar miljö



Verksamhetsmål (alla nivåer)	Utfall	Målvärde	Kommentar
■ Minska CO2-utsläpp från tjänsteresor och interna transporter inom alla verksamheter jämfört med 2019		-20 %	Uppföljning sker på övergripande Region-nivå

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
▶	Minimera utsläpp vid tjänsteresor genom att i första hand välja ut-	2022-01-01 2022-12-31	De tjänsteresor som hittills genom- förts/bokats sker med tåg. I första hand väljs

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
	släppsfria transportmedel		digitala alternativ
▶	Överväga möjligheten till att delta på möten, konferenser och digitalt.	2022-01-01 2022-12-31	Vid de tillfällen det är möjligt väljs i första hand digitala alternativ för möten och konferenser

Strategi för vård



Hög tillgänglighet och kontinuitet



Patientnämndens uppdrag ska vara känd för länets medborgare



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar	
✓	Införa hantering av klagomål och synpunkter via 1177 e-tjänst.	Gemensam ingång via startsidan 1177.se start sida i inloggat läge. Tjänsten är gemensam för sjukvårdsregion och patientnämnd, och invånaren väljer i klagomålsformuläret var anmälan ska skickas.	2022-01-01 2022-12-31	Den nya tjänsten infördes i mars 2022, och vi ser en kraftig ökning av inkomna ärenden via 1177.se. Rutiner för arbetssätt kring den nya tjänsten har utarbetats, fortsatt utveckling kommer ske framgent.
✓	Arbeta för att utveckla samarbetet med länets kommuner. Se över hemsidor, filmer, broschyrer, mötesforum	2022-01-01 2022-12-31	Informationsfilm och uppdaterade broschyrer har skickats ut till samtliga MASar (Medicinskt ansvariga sjuksköterskor) i kommunen, som ska distribuera dessa till chefer inom hälso- och sjukvård i kommunerna. Vissa av kommunernas hemsidor har uppdaterats med aktuell information om Patientnämnden. Möten med nätverket för kommunernas MAS/MAR bokas in till en gång per termin.	

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet



Verksamhetsmål (alla nivåer)	Utfall	Målvärde	Kommentar
● Patientnämndens rapporter ska presenteras i politiska nämnder och regionfullmäktige	2	2	

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
▶ Till Patientnämndens sammanträden ska verksamhetsrepresentanter bjudas in		2022-01-01 2022-12-31	Nämnden har fått information av representanter från regionens cancerrehabiliteringsteam. En doktorand har informerat om ett pågående avhandlingsarbete gällande cancerrelaterade patientnämndsärenden. Representanter från område kvinna inbjöds för att informera nämnden om frejaverksamheten samt om doula-rollen. Enhetschef vid föräldrabarnhälsan berättade om verksamhetens uppdrag, och områdeschef och verksamhetsutvecklare vid område psykiatri deltog vid ett sammanträde för att informera om aktuella frågor inom området. Områdeschef för Barn och unga vuxna informerade om områdets verksamheter och utmaningar.

Medarbetare ska känna sig trygga med att bemöta barn och vad det kan innebära att beakta barns bästa



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
▶ Barnperspektivet ska lyftas vid samtliga APT		2022-01-01 2022-12-31	Barnperspektivet har lyfts vid samtliga APT
▶ Medarbetarna ska delta vid relevanta utbildningar med barnperspektiv		2022-01-01 2022-12-31	Medarbetare bevakar relevanta utbildningar med barnperspektiv, och deltar i den mån det är möjligt

Strategi för våra medarbetare



Säkra långsiktig kompetensförsörjning



Aktivt medarbetarskap och ledarskap



Förvaltningens medarbetare har den kompetens som krävs för att fullgöra patientnämndens uppdrag



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
— Medarbetare ska utbildas i och börja använda nya avvikelssystemet Synergi		2022-01-29 2022-12-31	Utbildningar kommer att ske under hösten 2022
✓ Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan		2022-01-01 2022-12-31	Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan.
▶ Interna utbildningstillfällen med information från olika kompetenser/verksamheter inom vården	Erbjuda medarbetare att göra studiebesök, inom olika verksamheter inom sjukvården, eller på andra patientnämnder. Bjuda in verksamhetsrepresentanter för att informera om sitt uppdrag	2022-01-01 2022-12-31	Under våren genomfördes ett digitalt möte med sjukreseenheten, för att få information kring regionens reglemente och arbete med sjukresor.
▶ Erbjuder medarbetare kurser och konferenser som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling		2022-01-01 2022-12-31	Medarbetare erbjuds att delta på relevanta utbildningar och konferenser. Under året kommer medarbetare att gå en heldags utbildning i patientsäkerhet, som anordnas av område patientsäkerhet. Medarbetare kommer att delta vid en nationell tjänstemannakonferens för patientnämnderna under hösten.
— Se över möjligheter till att kommunicera digitalt med vårdgivare		2022-01-01 2022-12-31	Dialog pågår. Inget bestämt ännu hur detta ska genomföras.

En hälsofrämjande arbetsmiljö



Arbetsmiljön på patientnämndens förvaltning främjar ett långsiktigt hållbart arbetsliv



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Skapa struktur för att möjliggöra hybridarbete/distansarbete	I takt med att arbetslivet förändras och teknik utvecklas skapas möjligheter till ett mer flexibelt arbetsliv. Vi kan i allt större utsträckning delta i utbildningar, konferenser, seminarier och utföra olika arbetsuppgifter på distans. Resultatet och kvaliteten i vårt arbete i Region Jämtland Härjedalen behöver inte alltid vara knutet till den plats där det utförs, därför finns också ett utrymme för flexibilitet i valet av arbetsplats. Arbetssätt och platser där arbetet utförs kan variera med verksamhetens och medarbetarens uppdag och arbetsuppgifter. Valet av arbetsplats bör utgå från hur det kan bidra till att förbättra förutsättningarna att nå såväl individuella som verksamhetens mål, samtidigt som lagar och regler upprätthålls. Möjligheter till flexibilitet i arbetet i regionen bidrar till ett hållbart arbetsliv och samhälle samt till att utveckla arbetsgivarmärket och vår attraktivitet som arbetsgivare.	2022-01-01 2022-12-31	Överenskommelser har tecknats med de medarbetare som har önskemål om att delvis arbeta på distans. En struktur för ex tillgänglighet och arbetsmiljö har skapats och följs upp och anpassas regelbundet.
▶ Arbetsmiljö ska vara en stående punkt på APT		2022-01-01 2022-12-31	Arbetsmiljön lyfts och diskuteras vid samtliga APT
— Årliga medarbetarsamtal med samtliga medarbetare		2022-01-01 2022-12-31	Planeras till hösten 2022.

Strategi för ekonomi



En ekonomi i balans



Verksamheten ska hålla sig inom budgetramen för 2022



Verksamhetsmål (alla nivåer)	Utfall	Målvärde	Kommentar
Budget i balans	Ja		

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
Vidta åtgärder vid ekonomiska avvikelser		2022-01-01 2022-12-31	

God styrning och uppföljning



Verksamhet

Synpunkter och klagomål Under perioden januari-augusti har patientnämnden tagit emot 433 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en drygt tjugoprocentig ökning med närmare 100 fler inkomna synpunkter jämfört med motsvarande period 2021. Antalet registrerade synpunkter för perioden är fler jämfört med flera år tillbaka, se nedanstående tabell.

År	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Antal	388	385	320	316	261	338	433

De vanligaste synpunkterna berör vård och behandling, kommunikation samt vårdansvar och organisation. De typer synpunkter som ökat mest jämfört med föregående år handlar om avsaknaden av fast vårdkontakt eller individuell vårdplan, inställda åtgärder eller resursbrist, bristande eller kränkande dokumentation i patientjournalen samt brister avseende undersökning och bedömning.

Efter att den nya tjänsten Synpunkter och klagomål lanserades i 1177 Vårdguidens e-tjänster i början av mars 2022 ses en kraftig ökning av synpunkter som lämnas digitalt, se nedanstående tabell. Den markanta ökningen av inkomna synpunkter och klagomål till patientnämnden under 2022 kan med största sannolikhet förklaras av att tröskeln för att lämna in synpunkter och klagomål på vården har sänkts, och att detta digitala kontaktsätt upplevs smidigt och lättillgängligt för våra medborgare, snarare än att "vården blivit sämre".

	2021	2022	diff
Telefon	184	203	19
1177 Vårdguidens e-	32	137	105

	2021	2022	diff
tjänster			
Brev	74	46	-28
E-post	46	41	-5
Besök	2	0	-2

Stödpersonsverksamhet Den sista augusti 2022 pågick totalt tio stödpersonuppdrag. Under perioden maj-augusti har tre nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Utöver det har det inkommit två önskemål om att stödperson ska utses, men där patientens tvångsvård upphört innan stödperson hunnit tillsättas. Tillgången på stödpersoner är god. Stödpersonsansvarig vid förvaltningen har deltagit på ett möte med stödpersonsnätverket för de fyra norrlandsregionerna. Ett möte med ledningen och chefsöverläkare på område psykiatri genomfördes i maj för att ha diskutera behovet av förbättrade rutiner och arbetssätt. I maj genomfördes en heldags stödpersonsutbildning, där deltagarna fick ta del av föreläsning om psykisk ohälsa och missbruk, samt information av representant för frivilliga samhällsarbetare.

Utåtriktad verksamhet. Världshälsoorganisationen, WHO, har initierat den 17 september som en återkommande internationell patientsäkerhetsdag. Årets tema är säker läkemedelshandtering. Patientnämnden, i samarbete med område patientsäkerhet, planerar att uppmärksamma detta genom att utföra olika aktiviteter under den vecka som patientsäkerhetsdagen infaller; vecka 37. En dag kommer vi tillsammans att finnas tillgängliga på Stjärntorget i centrala Östersund, och en dag i sjukhusentrén. Vi kommer också att presentera information på regionens instagramkonto.

Information och rådgivning I patientnämndens uppdrag ingår att tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården, och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet. Informationen kan bland annat handla om lagstiftning, rutiner och riktlinjer, eller hänvisning till andra instanser och myndigheter som till exempel patientförsäkringen LÖF eller Inspektionen för Vård och omsorg (IVO). Mellan januari-augusti har patientnämnden tagit emot närmare 200 telefonsamtal som varit av rådgivande/informerande karaktär.

Utvecklingsarbeten De utvecklingsarbeten som patientnämnden arbetat med under året har framförallt handlat om att förbättra vår tillgänglighet samt om att göra verksamheten mer känd för medborgare och medarbetare, såsom införande av tjänsten Synpunkter och klagomål i 1177 Vårdguidens e-tjänster, införande av egen telefonväxel, samt att vi spridit våra informationsfilmer till nya studentgrupper på Mittuniversitetet.

Politiken Patientnämnden har haft ett sammanträde under perioden maj-augusti. Under mötet informerade Barn och unga vuxnas områdeschef om områdets olika verksamheter och utmaningar. I samband med det besökte nämnden områdets lokaler. Vice ordförande har presenterat aktuella frågor vid regionfullmäktige i juni.

Ekonomisk analys

Intäkter och kostnader i tkr	Ack utfall	Ack budget	Bud-Utf Diff	Ack utfall fg år	Ack utf-Ack fg år Diff
Patientavgifter	0	0	0	0	0
Försäljning	228	267	-38	225	4
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	0	0	0	0	0

Summa Intäkter	228	267	-38	225	4
Personalkostnader	-2 254	-2 313	60	-2 460	206
Köpt riks- och regionvård	0	0	0	0	0
Köp av verksamhet	0	0	0	0	0
Verksamhetsanknutna tjänster	0	0	0	0	0
Inhyrd personal	0	0	0	0	0
Läkemedel	0	0	0	0	0
Sjukvårdsart, övr mat o varor	0	0	0	0	0
Lämnade bidrag	0	0	0	0	0
Fastighetskostnader	0	0	0	0	0
Konsultkostnader	0	0	0	0	0
Övriga kostnader	-92	-112	20	-68	-24
Avskrivningar/finansnetto	0	0	0	0	0
Summa Bruttokostnader	-2 345	-2 425	80	-2 528	183
Summa Verksamhetens nettokostnader	-2 117	-2 159	42	-2 304	186

Ekonomiskt utfall mot föregående år

Det totala ackumulerade utfallet för 2022 är -2,117 miljoner kronor vilken är 186 tkr lägre jämfört med föregående år, då det totala ackumulerade utfallet för perioden var -2,304 miljoner kr. Patientnämndens lägre kostnader i år jämfört med föregående år är förväntat, eftersom vi hade en tillfällig ökning på personalkostnader under 2021.

Ekonomiskt resultat jämfört med budget

Patientnämnden redovisar ett överskott på +42 tKr, varav -38 tkr är på intäkter, +60 tKr är på personalkostnader och +20 tKr övriga kostnader. Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: 14 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämnden förvaltning: 89 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: -62 tkr

Nämndens överskott förklaras av att två av tre sammanträden under året genomförts digitalt, vilket medför lägre reseersättning. Ersättare har deltagit i väldigt låg utsträckning. Framgent kommer nämndens sammanträden genomföras "på plats", vilket troligtvis kommer medföra ökade kostnader för reseersättningar, men även ökat deltagande av ersättare.

Förvaltningen har ett underskott på -38 tKr på intäkter, vilket förklaras av att budgeten lagts lite för högt. Personalkostnader har ett överskott på 109 tkr vilket förklaras av partiella tjänstledigheter. Övriga kostnader på förvaltningen har ett överskott på +18 tkr vilket förklaras av att tjänsteresor och konferenser/utbildningar på annan ort genomförts i ytterst liten utsträckning. Emellertid förväntas dessa kostnader stiga framöver i och med hävda pandemirestriktioner och uppdämt behov av tjänsteresor efter två års resestopp.

Stödpersonsverksamhetens underskott förklaras av att det varit många stödpersonsuppdrag,

vilket vi ser som en positiv utveckling av verksamheten. Till nästkommande år kommer budgeten för denna verksamhet att utökas, då den gått med minusresultat under flera år.

Patientnämndens tidigare prognos på ett underskott på -200tkr för året justeras härmed, till en prognos på +-0 på helår.

Väsentliga personalförhållanden

Antal anställda

Antal månadsav-lönade	2019-08-31	2020-08-31	2021-08-31	2022-08-31
Totalt antal anställda	4	4	4	4
- varav kvinnor	3	3	3	3
- varav män	1	1	1	1

Sjukfrånvaro - ökade frisktal

Sjukfrånvaro - Andel sjuktimmar av ordinarie tid per månad

Redovisas ej pga liten personalgrupp

Sjukfrånvaro - Andel sjuktimmar intervall

Redovisas ej pga liten personalgrupp



17

Uppföljning internkontrollplan 2022

Patientnämndens förvaltning
Ulrika Eriksson
Tfn: 063-147546
E-post: ulrika.eriksson@regionjh.se

2022-09-05

Uppföljning av Patientnämndens internkontrollplan, augusti 2022

Risk	Konsekvens	Åtgärd	Status	Uppföljning
Att patienter inte får svar av vårdgivare (inom 4 v)	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Ökat missnöje på vårdgivare. Negativ inverkan på arbetsmiljö	Följa rutin: Hantering av uteblivet yttrande från vårdgivare: https://centuri/RegNo/51720 Se över möjligheter att kommunicera digitalt med vårdgivare. Avvikelse rapportering		I dagsläget fungerar rutinen för att erhålla svar inom fyra veckor tillfredsställande Alternativ för digital kommunikation med vårdgivare undersöks.
Att barnärenden inte hanteras skyndsamt (inom 2v)	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Ökat missnöje på vårdgivare	Som ovan		I dagsläget fungerar rutinen för att erhålla svar inom två veckor tillfredsställande Alternativ för digital kommunikation med vårdgivare undersöks.
Att patienter som har rätt till stödperson inte får/erbjuds det	Bristande efterlevnad av lagstiftning	Kontinuerlig samverkan med område psykiatri.		Fungerar tillfredsställande
Att inte hålla budget i balans	Kostnadsökningar som inte kompenseras med ökad budgetram	Kontinuerlig uppföljning. Se över tänkbara åtgärder.		Budget är i balans
Att patienter får en ojämlik handläggning av ärenden r/t	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Patientmissnöje	Regelbundna ärendegenomgångar med samtliga utredare, funktionen		Fungerar tillfredsställande

olikheter i arbetssätt mellan utredare		kvalitetsgranskare enligt särskild uppdragsbeskrivning		
Att uppdraget för stödpersoner inte följs av stödperson (risk för patienter och för stödperson)	Hot och våld. Skada, lidande	Tydliggöra uppdragets innebörd inför samtliga nytillsättningar av uppdrag (skickas med tillförordnandet), stödperson undertecknar samtliga nya förordnanden. Begära utdrag från Broddsregistret innan rekrytering av stödperson sker. Obligatorisk E-utbildning vid rekrytering av ny stödperson.		Fungerar tillfredsställande
Att personuppgifter inte hanteras enligt GDPR	Bristande efterlevnad av lagstiftning	Följa regionens riktlinjer och arbetssätt.		Fungerar tillfredsställande. Förvaltningen arbetar i regionens system DigFrame
Att brev till vårdgivare "försvinner" i post/internposten	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Risk för bruten sekretess	Se över möjligheter till att använda säkra digitala kontaktsätt.		Alternativ för digital kommunikation med vårdgivare undersöks. Inga rapporterade avvikelser kring detta under året
Risk för hot/våld i samband med kontakter med medborgare	Påverkan på arbetsmiljö och hälsa	Följa lokal rutin hot och våld (https://centuri/RegNo/56623). Utbildning i att hantera svåra samtal. Kontinuerlig dialog i arbetsgruppen. Samtliga medarbetare har personliga larm		Fungerar tillfredsställande. Relevanta utbildningar bevakas.



19

PM: säker läkemedelshantering - en
uppföljning av läkemedelsrelaterade
synpunkter och klagomål som inkommit
mellan åren 2016- aug 2022.

SÄKER LÄKEMEDELSHANTERING

en analys av läkemedelsrelaterade synpunkter och klagomål

Världshälsoorganisationen, WHO, har initierat den 17 september som en återkommande internationell patientsäkerhetsdag. Temat för 2022 års patientsäkerhetsdag är säker läkemedelshantering, vilket patientnämnden i Jämtlands län uppmärksammar.

Detta är en analys av läkemedelsrelaterade klagomål och synpunkter som patienter och närstående lämnat till patientnämnden mellan perioden 2016-01-01 och 2022-09-04. Totalt ingår 235 ärenden, vilka fördelar sig över de medicinska områdena enligt nedanstående tabell. Tabellen presenterar även de vanligast förekommande problemområdena fördelat på medicinskt område. Därefter beskrivs innehållet för de vanligaste problemområdena.

Medicinskt område	Antal	Vanligt förekommande problemområden
Primärvård	99	– Bristande information och delaktighet – Osäker läkemedelshantering – Biverkningar – Bristande tillgänglighet i samband med receptförnyelse
Psykiatrisk specialistsjukvård	65	– Bristande information och delaktighet – Bristande uppföljning – Biverkningar – Osäker läkemedelshantering – Bristande tillgänglighet i samband med receptförnyelse
Somatisk specialistsjukvård	59	– Osäker läkemedelshantering – Biverkningar
Kommunal hälso- och sjukvård	8	– Osäker läkemedelshantering
Tandvård	2	
Övrigt	2	

Osäker läkemedelshantering och bristande uppföljning

Läkemedelshantering omfattar ordination, rekvisition, förvaring, expediering, iordningställande, överlämnande och administrering av läkemedel. I processen ingår också att övervaka en patient som har fått ett läkemedel och följa upp en läkemedelsbehandling¹

Patienter har framfört synpunkter på brister i läkemedelshantering och uppföljning. Det är framförallt inom den somatiska vården som patienter beskriver att det blivit fel i samband med ordination och administrering av läkemedel, exempelvis att patienten fått fel medicin eller fel dos. Patienter har ordinerats läkemedel utan att det inhämtats tillräcklig information om patientens hälsohistoria. Senare har det uppdagats att det olämpligt för personen att ta läkemedlet, exempelvis på grund av att det är kontraindicerat på grund av annan samtidig medicinering/behandling eller av hälsoskäl/sjukdomshistoria. I vissa fall har det lett till biverkningar eller negativa konsekvenser, både fysiska, psykiska och sociala.

Patienter beskriver brister i läkemedelsuppföljning och utvärdering, framför allt av smärtstillande läkemedel och psykofarmaka. Det framfördes en oro och frustration över att

¹ Socialstyrelsen (2022) Läkemedelsrelaterade skador. <https://patientsakerhet.socialstyrelsen.se/risker-och-varriskador/varriskador/lakemedelsrelaterade-skador/>

det förskrivs stora mängder beroendeframkallande läkemedel utan tillräcklig uppföljning, vilket i några fall lett till att patienter hamnat i ett beroende och missbruk, med svåra konsekvenser. Några ärenden handlar om hur bristande kontinuitet leder till att patienters medicinering ändras beroende på vilken läkare de träffar.

Bristande information och delaktighet

Patienter har upplevt brister i information och delaktighet i samband med läkemedelsbehandling. Synpunkterna berör bristande information om uttrappning, biverkningar och vad patienten ska vara uppmärksam på. De handlar också om patienter som tagit ett läkemedel, ibland under flera år tillbaka, men plötsligt nekas receptförnyelse utan att det skett en dialog eller att patienten informerats eller gjorts delaktig i beslutet. Inom primärvård och psykiatri utmärker sig synpunkter som handlar om personer med långvarig smärta och/eller psykisk ohälsa, som är frustrerade över att de inte erbjuds tillräcklig hjälp, och upplever sig missförstådda och klassade som missbrukare.

Läkemedelsbiverkning

Läkemedelsbiverkning är en ogynnsam och oavsedd reaktion på ett läkemedel. Många biverkningar är mindre allvarliga och kan pågå under lång tid utan att få svårare följder. Men de kan ändå ha en stark påverkan på patientens livskvalitet och funktion. Vissa biverkningar är dock allvarliga eller kan få allvarliga konsekvenser¹

Patienter berättar om att de drabbats av oönskade läkemedelsbiverkningar, vissa så allvarliga att de varit livshotande och krävt sjukhusvård. Andra biverkningar som lyfts fram är exempelvis negativ påverkan på psykisk hälsa, sömn, tandstatus. I vissa fall beskriver patienter att de påtalat biverkningarna utan att det tagits på allvar.

Slutsatser

Socialstyrelsens samlade stöd för patientsäkerhet för att förebygga läkemedelsrelaterade skador² beskriver följande, vilka också blir våra slutsatser:

- En säker läkemedelsanvändning innebär att patienten är delaktig, informerad och förstår syftet med behandlingen.
- Vid ordination av ett läkemedel är det viktigt att ta hänsyn till patientens pågående behandling och sjukdomstillstånd. Läkemedelsbehandling kräver uppföljning, såsom att utvärdera effekt eller ompröva behandlingen, exempelvis vid förändringar i patientens tillstånd.
- Läkemedelsgenomgångar av patientens samtliga ordinerade och använda läkemedel är en metod som kvalitetssäkrar läkemedelsbehandlingen.
- Patienten har en viktig roll när det gäller att rapportera om misstänkta biverkningar. Det är viktigt att ha läkemedelsbiverkningar i åtanke om en patient uppger nya symtom².

¹ Socialstyrelsen (2022) Läkemedelsrelaterade skador. <https://patientsakerhet.socialstyrelsen.se/risker-och-varriskador/varriskador/lakemedelsrelaterade-skador/>

² Socialstyrelsen (2022) Förebygga läkemedelsrelaterade skador. <https://patientsakerhet.socialstyrelsen.se/risker-och-varriskador/varriskador/lakemedelsrelaterade-skador/minska-risken-for-lakemedelsrelaterade-skador2/>