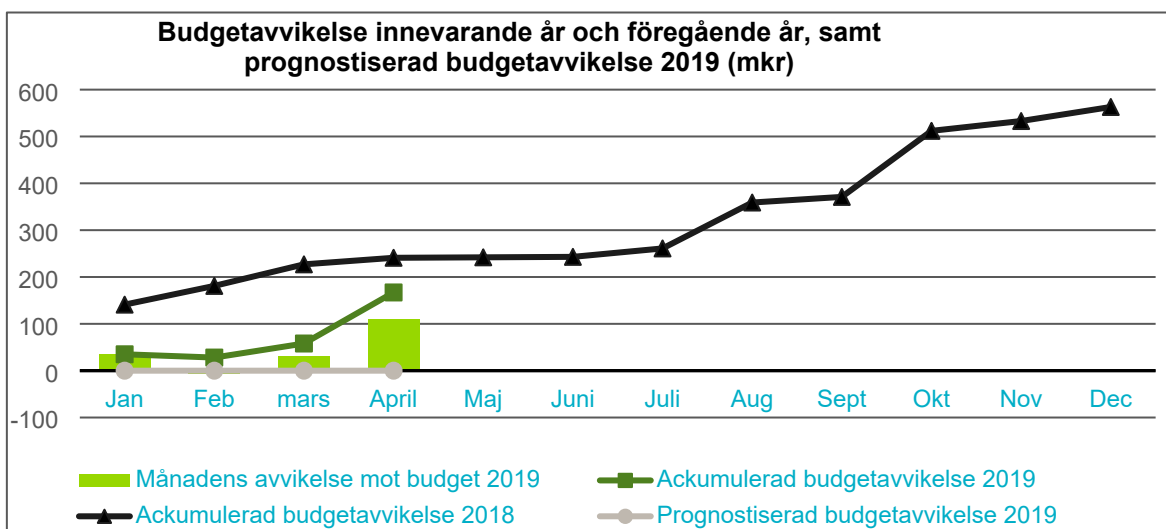


Tertialrapport april 2019

Patientnämnden



Sammanfattning

Verksamhet

2019 är första året på en ny mandatperiod och nämndens sammansättning är förändrad jämfört med föregående mandatperiod. Nämndens ledamöter har deltagit vid regionövergripande utbildningsdagar för politiker. Under perioden januari till april har nämnden haft två sammanträden. Vid sammanträdena har nämndens ledamöter och ersättare introducerats i patientnämndens uppdrag och verksamhet samt gällande reglemente. Representant från regionen har informerat nämndens ledamöter om det pågående arbetet med samordnad utskrivning. Patientnämndens ordförande har informerat regionfullmäktige om patientnämndens årsberättelse och bokslut 2018 vid de två fullmäktige som varit under perioden. Nämndens ordförande och tjänstepersoner har deltagit vid möte med prostatacancerföreningen Jämtgubben samt patientorganisationen ILCO tarm- uro- och stomiförbundet. Uppföljning av patientnämndens internkontrollplan 2019 kommer att genomföras vid nämndsammanträde 16 maj 2019. Statistik för verksamhetsåret 2018 har skickats till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Årsberättelsen för 2018 har skickats till berörda verksamheter och myndigheter samt till den politiska ledningen.

Under året har 178 ärenden registrerats. Under samma period har 154 ärenden avslutats. För motsvarande period 2018 var antalet registrerade ärenden 172 varav 155 var avslutade. Därmed verkar det som att den kraftiga minskning av inkomna ärenden som sågs under 2018 håller i sig. Synpunkter och klagomål avseende kommunikation, vård och behandling, och tillgänglighet är de vanligast förekommande kontaktorsakerna. Från och med 2019 har patientnämnderna i Sverige en reviderad kategorisering, vilket gör att det inte går att göra någon jämförelse med tidigare år. Inom specialistsjukvården har område psykiatri, ortopedi samt kirurgi flest antal ärenden.

Från den första januari 2018 regleras patientnämndernas verksamhet av Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (SFS 2017:763). I lagen anges bland annat att patientnämnderna ska analysera inkomna klagomål. Patientnämnden har antagit en analysplan för 2019, där områdena för analys är äldre personer, sjukresor, missade diagnoser och primärvård. Vid nämndsammanträde i mars beslutade nämnden godkänna analysrapport "Synpunkter på vården gällande personer över 80 år". Rapporten belyste patienters och närståendes synpunkter avseende brister i omvårdnad, vård i livets slutskede, informationsöverföring och samverkan, läkemedel och närståendes delaktighet.

Under perioden har nämndens tjänstepersoner deltagit vid vårdverksamheternas ledningsgrupper för område Hjärta/Neuro/Reuma, Ögon/öron, Hud/Infektion/Medicin, Akut samt Vård- och omsorgsförvaltningen, Östersunds kommun. Syftet med mötet är att föra en dialog kring tänkbara samarbetsformer mellan verksamhet och patientnämnden för att på bästa sätt tillvarata patienters erfarenheter och synpunkter i vårdens kvalitetsutvecklingsarbete. Vid mötet har även information getts om lag om stöd vid klagomål mot hälso- och

sjukvården. Patientnämndens förvaltning har informerat om sin verksamhet och uppdrag på chefsprogrammet inom regionen, samt för AT-läkare. Förvaltningschef på patientnämnden i Jämtland har deltagit i möte med Patient- och brukarråd för Vårdanalys. Region Norrbotten har anordnat en videokonferens för tjänstepersoner inom patientnämnderna i norra regionen. Dagen innehöll information om Region Norrbottens arbete med spetspatienter samt en dialog med RCC Norr kring ärenden relaterade till cancer och hur vi gemensamt kan arbeta för att nå förbättringar inom områden där det återkommande uppstår problem. I mars deltog patientnämnden vid samverkansforum för patientsäkerhet där patientnämnden presenterade årsberättelsen för 2018 och område patientsäkerhet presenterade patientsäkerhetsberättelse 2018. Ett större utvecklingsprojekt avseende dokumentationssystemet VSP har påbörjats av den nationella användargruppen, där en av förvaltningens tjänstepersoner deltar.

Patientnämnden ansvarar för att rekrytera, utbilda och tillsätta stödpersoner inom psykiatrisk tvångsvård. Under perioden har två nya stödpersonuppdrag tillsatts. Det innebär att den minskning av nytillsatta uppdrag som noterades redan under 2018 tenderar att hålla i sig. Den sista april pågick totalt åtta stödpersonsuppdrag, där samtliga utom två pågått ett år eller längre. Med anledning av det minskade antalet nya inkomna stödpersonsuppdrag har förvaltningen haft ett möte med en enhetschef vid område psykiatri. Detta har lett till att det nu finns en utsedd kontaktperson på varje slutenvårdsavdelning inom området som är stödpersonsansvarig. Fullmäktige har med anledning av minskningen av nytillsatta stödpersonuppdrag gett patientnämnden i uppdrag att identifiera tänkbara orsaker till detta. En utbildningskväll för stödpersonerna genomfördes i januari då medarbetare från Barn- och ungdomspsykiatri informerade om ätstörningar och arbetet med barn och vuxna med ätstörningsproblematik.

Måluppfyllelse

Arbetet med att uppfylla mål och aktiviteter enligt verksamhetsplanen 2019 har påbörjats.

Ekonomiskt utfall

Totalt ses ett överskott med 167 tKr. Patientnämnden prognostiserar ett nollresultat för 2019. Se analys nedan.

Anette Rydström
Förvaltningschef

Viktiga händelser under året

Möteshantering i Platina

I början av året övergick patientnämnden till att hantera nämndadministrationen (dvs kallelser, protokoll och möteshandlingar) i Platina samt att handlingar distribueras från Platina till Meetings Plus. Detta digitaliseringsutvecklingsarbete har lett till att dokumentationen av nämndens arbete är mer lättillgängligt, transparent och att arbetet effektiviserats.

Reviderad nationell kategorisering

Sedan 1996 har samtliga patientnämnder i Sverige en gemensam kategorisering av inkomna patientsynpunkter. Från och med första januari 2019 har patientnämnderna beslutat om en reviderad kategorisering. I patientberättelsen ska kategorier/problemområden identifieras utifrån patientlagsperspektiv. Syftet är att kunna bidra med inom vilka områden verksamheten behöver höja kvalitén för att ge en ökad patientsäkerhet. Enligt Regeringsuppdrag S2015/04952/FS ska kategoriseringen i största möjligaste mån harmoniseras med IVO:s kategorisering (som utgår från Patientlagen). Patientnämnderna behöver utifrån sitt uppdrag tillägga utöver dessa kategorier. I patientberättelsen ska problem som kan åtgärdas av verksamheten identifieras, med målsättning att arbeta mot personcentrerad vård. Den reviderade kategoriseringen i huvudproblem och delproblem är följande:

1. **Vård och behandling;** Undersökning/bedömning, Diagnos, Behandling, Läkemedel, Omvårdnad, Ny medicinsk bedömning
2. **Resultat;** Resultat
3. **Kommunikation;** Information, Delaktig, Samtycke, Bemötande
4. **Patientjournal och sekretess;** Bruten sekretess/dataintrång, Dokumentation i journalen
5. **Ekonomi;** Patientavgifter, Ersättningsanspråk/garantier
6. **Tillgänglighet;** Tillgänglighet till vården, Väntetider i vården
7. **Vårdansvar och organisation;** Valfrihet/fritt vårdsökande, Fast vårdkontakt/vårdplan, Vårdflöde/processer, Resursbrist/inställd åtgärd, Hygien/miljö
8. **Administrativ hantering;** Brister i hantering, Intyg
9. **Övrigt;** Övrigt

Utveckling av dokumentationshanteringssystemet VSP

Patientnämndens förvaltning arbetar sedan 1 januari 2016 i dokumentationshanteringssystemet Vårdsynpunkter (VSP), där all dokumentation kring handläggning av patientsynpunkter, myndighetsutövning när det gäller stödpersonsverksamheten samt diarieföring av dokument och inkomna handlingar finns samlat. Systemet används av totalt nio patientnämnder i landet. Utveckling av systemet sker gemensamt med samtliga patientnämnder. Under 2019 har ett större utvecklingsarbete med att skapa brevmallar i systemet påbörjats. Arbetet innebär att brev och handlingar upprättas och diarieförs direkt i VSP, en funktion som enbart delvis finns i dagsläget. Syftet är att öka informationssäkerheten, då upprättade handlingar innehållande personuppgifter kommer att hanteras i VSP, och inte som idag då handlingar först måste sparas ner på H: innan det läggs in i VSP. Syftet är även att kvalitetssäkra och standardisera arbetssätt, undvika förväxlingar och att felaktiga personuppgifter förs in.

Ekonomi

Ekonomiskt utfall jämfört med budget och föregående år.

Period 2019-04

Område 401 RR-kod 11-80

RR	Ack utfall	Ack budget	Bud-Utf Diff	Ack utfall fg år	Ack utf- Ack fg år Diff	Utf ack - Ack fg år %	Årsprogn	Årsbudget	År A
Tjänster,material,varor	134	108	26	79	55	69	325	325	
Bidrag	0	0	0	33	-33	-100	0	0	
Summa Intäkter	134	108	26	113	22	19	325	325	
Lönekostnader	-1 004	-1 076	72	-830	-174	21	-3 064	-3 064	
Övr personalkostnader	0	-18	18	-11	11	-100	-55	-55	
Summa Personalkostnader	-1 004	-1 094	90	-841	-163	19	-3 119	-3 119	
Med diagnostik samt övr tjänst	0	0	0	0	0	-100	0	0	
Övr verksamhetsnära kostn	0	0	0	0	0	76	0	0	
Summa Verksamhetsnära kostnader	0	0	0	0	0	8	0	0	
Lokaler,el,utrustning,rep	-56	-65	9	-80	24	-30	-194	-194	
Transporter,resor	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tjänsteresor, logi	-10	-27	16	-40	30	-74	-80	-80	
Övrigt	-8	-34	26	-10	2	-21	-102	-102	
Summa Övriga kostnader	-74	-125	51	-130	56	-43	-376	-376	
Summa Kostnader	-1 078	-1 219	141	-972	-106	11	-3 495	-3 495	
Summa Verksamhetens nettokostnad	-944	-1 111	167	-859	-85	10	-3 170	-3 170	
RESULTAT	-944	-1 111	167	-859	-85	10	-3 170	-3 170	

Patientnämnden har ett överskott på 167 tKr varav 90 tKr är på personalkostnader och 51 tKr övriga kostnader samt intäkter plus 26 tkr. Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: - 7 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämnden förvaltning: + 181 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: -6 tkr



Nämndens underskott förklaras av regionens utbildningsdagar som anordnades i samband med den nya mandatperioden. Förvaltningens överskott på personalkostnader beror på partiella tjänstledigheter, samt att medarbetare i stor utsträckning varit hemma för vård av barn. Övriga kostnader har ett överskott vilket förklaras av att förvaltningen och nämnden varit återhållsamma avseende konferens/utbildning, resor och inköp.

Patientnämnden prognostiserar ett nollresultat på helår.









- = mållavvikelse med mer än 10 procent
- = mållavvikelse med mindre än 10 procent
- ▲ = målet är uppnått

Uppföljning av mål och aktiviteter

Områdets mål 2019 och utgångsvärden	Målvärde 2019	Utfall 2019-04-30		Kommentarer till utfallet
Påbörjad handläggning av inkomna stödpersonsuppdrag inom 2 arbetsdagar. Antal dagar från ansökan till att handläggning påbörjats.	100 %	100 %	▲	Under året har två nya stödpersonsuppdrag tillsatts, handläggning påbörjades samma dag som de inkom.
Stödpersonerna ska vara trygga i sin roll och känna stöd från patientnämnden. Antal erbjudna utbildningstillfällen	4 utbildningstillfällen/år	1 tillfälle	●	Under året har stödpersonerna erbjudits ett internt utbildningstillfälle.
Länets medborgare ska känna till patientnämndens verksamhet Antal informationstillfällen till patientföreningar, organisationer och allmänhet	Minst 10 tillfällen	2 st	●	
Verksamheternas medarbetare ska känna till patientnämndens verksamhet Antal informationstillfällen vid t.ex. ledningsgrupper, APT, nyanställda	Minst 10 tillfällen	5 tillfällen	●	
Skapa ett ökat intresse och efterfrågan av inkomna synpunkter och patientberättelser i verksamheterna. Andel områden som fått rapporter av ärenden minst tre gånger per år.	100%	Följs upp vid årsbokslut	●	Utskick av ärendelistor till samtliga verksamheter har skett inför delårsbokslut för april.
Patientberättelser ska tillsammans med andra iakttagelser bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Sprida analysrapporter till politik och verksamheter	5/år	2 st	●	Under året har två rapporter godkänts av patientnämnden. Rapporterna har spridits till politiska organ samt till vårdverksamheter.
Attraktiv arbetsgivare Samtliga medarbetare har en individuell kompetensutvecklingsplan	100%	75%	●	Tre av fyra medarbetare har en upprättad individuell utvecklingsplan

God ekonomisk hushållning Budgetuppföljning	Budget i balans			
Nämndens ledamöter ska framföra nämndens iakttagelser till beslutsfattande organ i regionen Antal fullmäktigesammanträden och styrelsesammanträden där patientnämnden har haft en informationspunkt på dagordningen	Samtliga fullmäktigesammanträden och ett styrelsesammanträde	2st		Patientnämnden har haft en informationspunkt på dagordningen vid de två fullmäktigesammanträden som varit under perioden.

Verksamhetens Aktiviteter

Uppföljning av aktiviteter	Utfall 2019-04-30	Beskrivning av vad som görs 2019
Behovsanpassad rekryteringsinsats av stödpersoner		
Nyhetsbrev till stödpersoner		
Utföra aktiviteter enligt kommunikationsplan		
Inom ramen för registrering av ärenden, följa fokusområdena gällande jämlik och jämställd vård samt cancervård		Pågår
Utveckla information till verksamheter om patientnämndens verksamhet		En kommunikationsplan med aktiviteter som planeras för året har utarbetats tillsammans med representant från kommunikationsavdelningen.
Kartlägga verksamheters önskemål om information om patientnämndens iakttagelser		
Fortsätta utveckla metoder för analysrapporter av ärenden		
Bjuda in verksamhetsföreträdare till förvaltningen som kompetensutveckling		

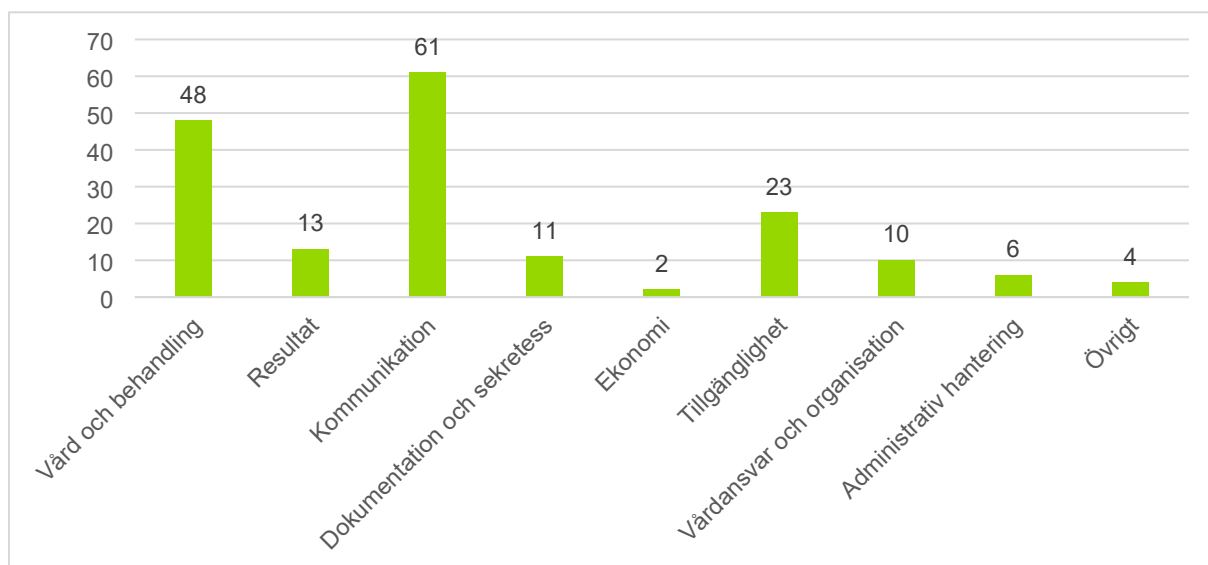
Produktion

Verksamhets specifika mått

	2017-04-30	2018-04-30	2019-04-30
Patientsynpunkter			
Antal registrerade ärenden	203	172	178
Varav avslutade/Antal avslutade	152	155*	154*
Stödpersonsverksamhet			
Antal tillsatta under perioden	8	1	2
Antal pågående uppdrag	**	8	8
Antal arvoderade dagar	1491	1124	941

* From 2018 presenteras "Antal avslutade ärenden", som avser den aktuella perioden. Detta pga. uppdateringar i ärendehanteringssystemet.

** uppgifter inte tillgängliga



Figur 1 Fördelning av huvudkategorier första tertialen 2019

