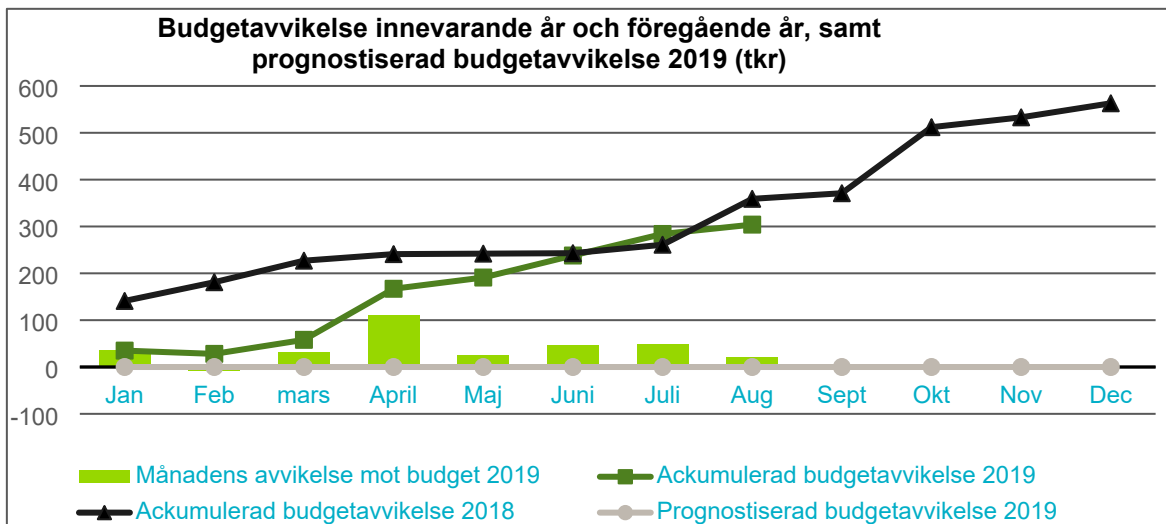


Bokslut december 2019

Patientnämnden



Sammanfattning

2019 var första året på en ny mandatperiod och nämndens sammansättning är förändrad jämfört med föregående år. Under året har ambitionen varit att skapa goda förutsättningar för ledamöter och ersättare att få god kunskap om nämndens uppdrag och verksamhet. Antalet inkomna synpunkter från patienter och närstående har under 2019 legat på likvärdiga nivåer som föregående år. Under året har förvaltningen arbetat med implementeringen av den reviderade nationella kategorisering av ärenden som trädde i kraft vid årsskiftet. Andra utvecklingsarbeten har varit inriktade mot en ökad digitalisering med syfte att öka transparensen samt att effektivisera arbetet för förvaltningens utredare. Samtliga mål och aktiviteter i verksamhetsplanen är uppfyllda, och det ekonomiska resultatet visar på ett totalt överskott på **XXX** tkr.

Verksamhet

Patientnämnden består av fem ledamöter och fem ersättare som väljs av regionfullmäktige. Den politiska nämnden har en förvaltning med fyra utredare som utför det operativa arbetet. 2019 är första året på en ny mandatperiod och nämndens sammansättning är förändrad jämfört med föregående mandatperiod. Nämndens ledamöter har deltagit vid flera regionövergripande utbildningsdagar för politiker. Patientnämnden har haft fem sammanträden under året. Vid sammanträdena har nämndens ledamöter och ersättare introducerats i patientnämndens uppdrag och verksamhet samt i gällande reglemente. Till sammanträdena har även verksamhetsföreträdare från hälso- och sjukvården samt patientföreningar bjudits in för information och dialog. Nämndens ordförande/vice ordförande har informerat om verksamheten och nämndens iakttagelser vid årets samtliga regionfullmäktigesammanträden. Kommunbesök i Bräcke och Åre har genomförts, där representanter från nämnden och förvaltningen träffat politiska organ samt kommunala och regiondrivna hälso- och sjukvårdsverksamheter. Nämnden har deltagit i regionkonferens med politiker från patientnämnderna i norrlandsregionerna, samt vid en nationell presidiekonferens i Kalmar. Nämndens ordförande och tjänstepersoner har deltagit vid möte med prostatacancerföreningen Jämtgubben samt patientorganisationen ILCO; tarm- uro- och stomiförbundet. Förvaltningen har bjudits in till ett av hälso- och sjukvårdsnämndens sammanträden för att informera om de analysrapporter som genomförts under året. Förvaltningen har presenterat den analysrapport som handlar om patienters och närståendes synpunkter på cancervården i Jämtland vid en temadag för cancervård som anordnats av regionen. Förvaltningen har informerat om sin verksamhet och uppdrag för regionens nya AT-läkare, vid chefsprogrammet, för medicinska sekreterare inom primärvården, för trainee-tandläkare samt för studenter vid sjuksköterskeutbildningen vid Mittuniversitetet. Med syfte att göra patientnämndens verksamhet känd för länets medborgare har den utåtriktade verksamheten utökats under hösten. Detta har bland annat skett genom att vara i sjukhusentrén vid sex tillfällen.

Patientnämndens förvaltning har under året tillsammans med övriga patientnämnder i norrlandstingen haft regelbundna sammankomster med Inspektionen för Vård och Omsorg för att utveckla långsiktiga samverkanstrukturer utifrån det nya klagomålssystemet. Under året har förvaltningen besökt olika ledningsgrupper inom hälso- och sjukvård. 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.

Uppföljning av patientnämndens internkontrollplan 2019 har genomförts i samband med nämndsammanträden i maj och september, och visade att den interna kontrollen fungerar tillfredsställande. Patientnämndens årsberättelse 2018 har lämnats till regionfullmäktige, IVO samt verksamhetsrepresentanter. Statistik för verksamhetsåret 2018 har skickats till IVO. Statistik och ärenden har återförts till verksamhetschefer och ledningsgrupper inom regionen.

Under året har 474 synpunkter och klagomål inkommit till patientnämnden i Jämtlands län. För 2018 var antalet ärenden 463. Liksom tidigare år är det fler kvinnor än män som tar kontakt med patientnämnden. Närmare hälften av ärendena berör den vård och behandling patienten fått, följt av ärenden som handlar om kommunikation samt tillgänglighet. Från och med 2019 har patientnämnderna i Sverige en reviderad kategorisering, vilket medför vissa svårigheter att göra någon jämförelse av kontaktsaker jämfört med tidigare år.

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 följt den antagna analysplanen för 2019 och presenterat analysrapporter med teman: äldre personer, sjukresor, missade diagnoser och primärvård. Inför år 2020 har nämnden beslutat genomföra analyser inom områdena långvarig smärta, kvinnosjukvård, patientjournal samt patientlagen. Det pågår ett arbete med att klargöra hur nämndens analysrapporter kan tas tillvara av olika organ såsom politiken, vården och även gentemot IVO.

Patientnämnden har ett lagstadgat uppdrag att utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om tvångsvård, lag om rättspsykiatrisk vård eller som isoleras enligt smittskyddslagen. Stödperson är frivilligt och utses endast om patienten önskar detta. En stödperson har tystnadsplikt, och är en medmänniska som vill engagera sig och som kan stötta i personliga och sociala frågor, och ska inte ta över vårdpersonals arbete. Omfattningen av uppdraget är ca två timmar i veckan och ett arvode utgår till stödpersonen. Uppdragens längd varierar kraftigt, alltifrån några dagar till flera år. Det är angeläget att personer som tvångsvårdas får tillgång till stödperson så snart som möjligt efter att anmälan inkommit. Antalet ny tillsatta stödpersonsuppdrag under året var fyra jämfört med tre uppdrag år 2018. Två interna utbildningar för stödpersoner har arrangerats. Stödpersonerna har vid två tillfällen under året erbjudits att delta vid föreläsningar och konferenser som arrangerats av externa organisationer. Den sista december 2019 pågick totalt fem stödpersonsuppdrag.

Måluppfyllelse

Samtliga mål och aktiviteter i verksamhetsplanen är uppfyllda. Se nedan.

Ekonomiskt utfall

Totalt ses ett överskott med 563 tkr. Analys se nedan.

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 tillägg 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 i dokumentationshanteringssystemet Vårdsynpunkter (VSP), där all dokumentation kring handläggning av patientsynpunkter, myndighetsutövning när det gäller stödpersonverksamheten 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 genomförts. Arbetet innebär att brev och handlingar upprättas och diarieförs direkt i VSP. Arbetet har lett till ökad informationssäkerhet, då upprättade handlingar innehållande personuppgifter hanteras i VSP, och inte som tidigare då handlingar först sparades ner på H: innan det lades in i VSP. Arbetet har även lett till en kvalitetssäkring och standardisering av arbetssätt, genom att förväxlingar och att felaktiga personuppgifter förs in undviks.

Ekonomi

Patientnämnden har ett överskott på 304 tKr varav 214 tKr är på personalkostnader och 65 tKr övriga kostnader samt intäkter plus 25 tkr. Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: -37 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämnden förvaltning: + 343 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: -1 tkr

Nämndens underskott förklaras av tre dagars regionövergripande förtroendemanna-utbildningar för ledamöter och ersättare genomförts med anledning av den nya mandatperioden. Enligt nytt regionövergripande beslut har även icke tjänstgörande ersättare rätt till arvode, vilket lett till ökade arvodeskostnader för nämnden.



Förvaltningens överskott på personalkostnader förklaras framförallt av en längre tjänstledighet utan lön, men beror även 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 varit ytterst återhållsamma avseende konferens/utbildning, resor och inköp. Patientnämnden strävar efter att där det är möjligt, ersätta tjänsteresor mot video/telefonkonferens.









- = 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 2019-12-31		Kommentarer till utfallet
Påbörjad handläggning av inkomna stödpersonsuppdrag inom två arbetsdagar. Antal dagar från ansökan till att handläggning påbörjats.	100 %	100 %	▲	Under året har fyra nya stödpersonsuppdrag tillsatts, handläggning påbörjades inom två arbetsdagar.
Stödpersonerna ska vara trygga i sin roll och känna stöd från patientnämnden. Antal erbjudna utbildningstillfällen	4 tillfällen	4 tillfällen	▲	
Länets medborgare ska känna till patientnämndens verksamhet Antal informationstillfällen till patientföreningar, organisationer och allmänhet	Minst 10 tillfällen	12 tillfällen	▲	Under hösten har förvaltningen utökat den utåtriktade verksamheten, bland annat genom att vara i sjukhusentrén under vissa dagar
Verksamheternas medarbetare ska känna till patientnämndens verksamhet Antal informationstillfällen vid t.ex. ledningsgrupper, APT, nyanställda	Minst 10 tillfällen	17 tillfällen	▲	
Skapa ett ökat intresse och efterfrågan av inkomna synpunkter och patientberättelser i verksamheterna. Andel områden som fått ärendesammanställning minst tre gånger per år.	100%	100%	▲	Inför tertialbokslut (april, augusti) och årsbokslut (december) får samtliga områdeschefer ärendelistor över avslutade ärenden för sina respektive områden
Patientberättelser ska tillsammans med andra iakttagelser bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Sprida analysrapporter till politik och verksamheter	5/år	5 st	▲	Under året har fem rapporter godkänts av patientnämnden. Rapporterna har spridits till politiska organ samt till vårdverksamheter.
Attraktiv arbetsgivare Samtliga medarbetare har en individuell kompetensutvecklingsplan	100%	100%	▲	Samtliga medarbetare har en upprättad individuell utvecklingsplan

God ekonomisk hushållning Budgetuppföljning	Budget i balans			Ekonomiskt utfall: XX
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	100%		Patientnämnden har haft en informationspunkt på dagordningen vid samtliga fullmäktigesammanträden som varit under året. Förvaltningen har informerat Hälso- och sjukvårdsnämnden vid ett tillfälle.

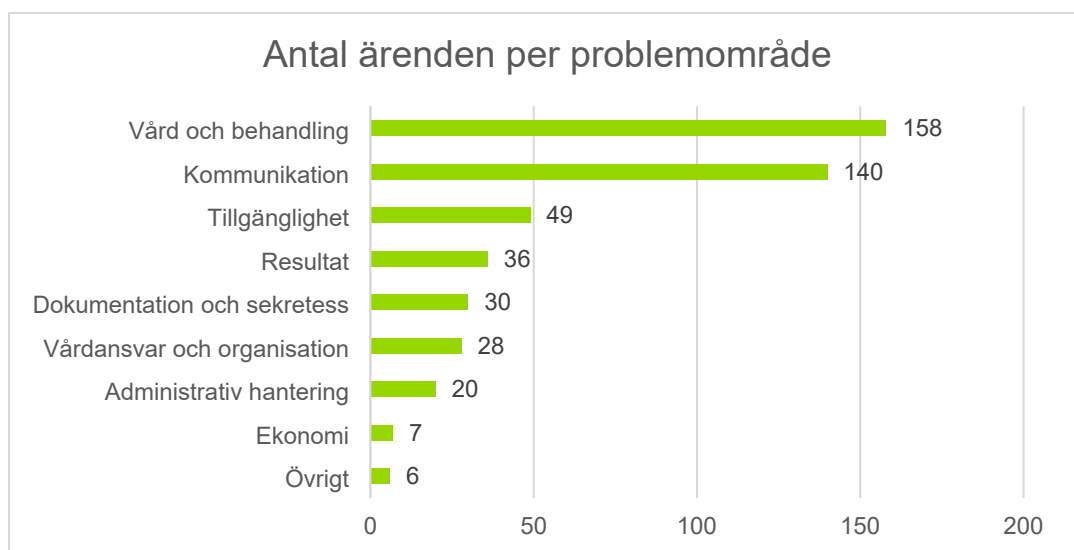
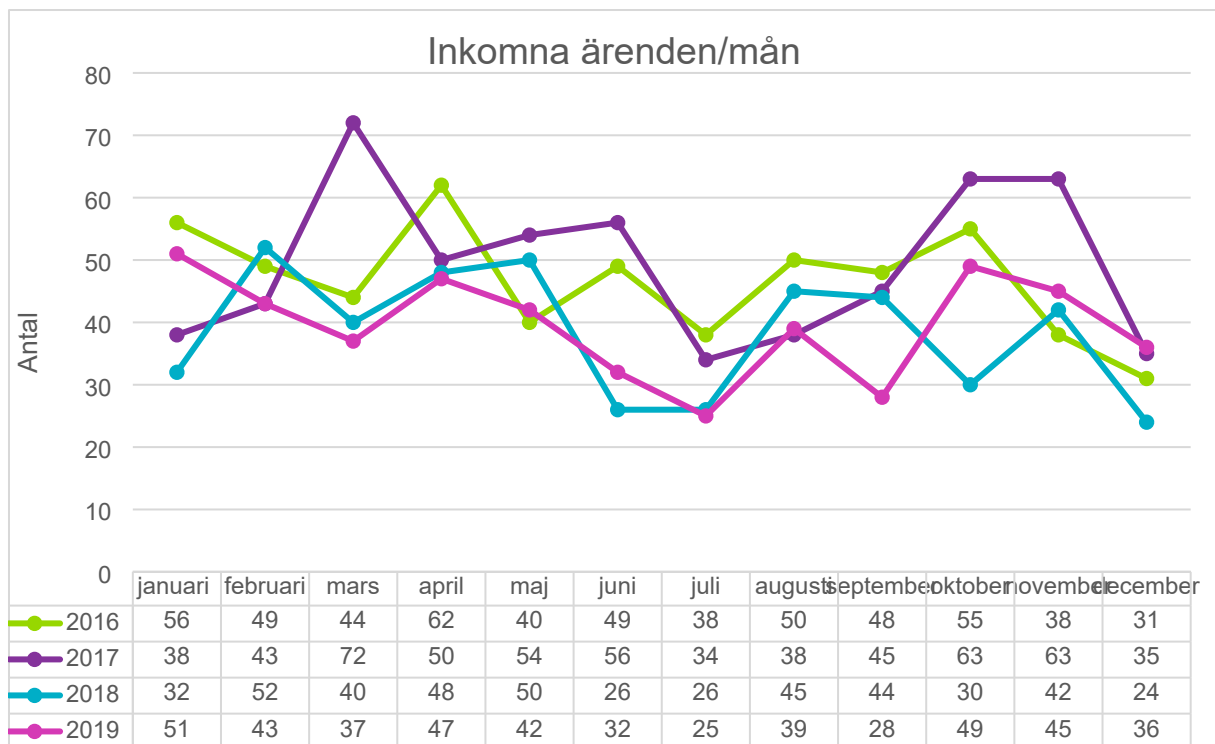
Aktiviteter

Uppföljning av aktiviteter	Utfall 2019-12-31	Beskrivning av vad som gjorts 2019
Behovsanpassad rekryteringsinsats av stödpersoner		Då efterfrågan på stödpersoner minskat har det inte funnits behov av ytterligare rekrytering av nya stödpersoner.
Nyhetsbrev till stödpersoner		
Utföra aktiviteter enligt kommunikationsplan		Aktiviteterna är utförda.
Inom ramen för registrering av ärenden, följa fokusområdena gällande jämlik och jämställd vård samt cancervård		Har fortlöpt under året och en analys redovisas i årsberättelse
Utveckla information till verksamheter om patientnämndens verksamhet		Olika informationsmaterial har utarbetats, såsom broschyrer, visitkort och roll-up.
Kartlägga verksamheters önskemål om information om patientnämndens iakttagelser		Har skett i samband med möten med vårdverksamheter
Fortsätta utveckla metoder för analysrapporter av ärenden		
Bjuda in verksamhetsföreträdare till förvaltningen som kompetensutveckling		Har skett vid två tillfällen under året.

Produktion

Verksamhets specifika mått

	2017-12	2018-12	2019-12
Antal ärenden	588	463	474
Antal avslutade	561	458	467
Antal stödpersonsuppdrag			
Antal påbörjade	19	3	4
Antal pågående	11	7	5
Antal arvoderade dagar	4346	2112	2275



Arbetsmiljö

Patientnämndens förvaltning är en liten arbetsplats med tre utredare och en förvaltningschef. Arbetet innebär periodvis ensamarbete. Arbetet som utredare vid patientnämnden kan innebära att bemöta människor som uttrycker ilska och frustration. Sådana situationer kan upplevas psykiskt påfrestande och ibland även hotfullt. Förvaltningens medarbetare är försedda med personliga larm. Medarbetarnas arbetssituation och arbetsbelastning är en stående punkt vid samtliga arbetsplatsträffar.

Förvaltningens medarbetare har deltagit på olika friskvårdsaktiviteter och aktiviteter anordnade av personalföreningen, exempelvis friskvårdsveckan, fjällresor, föreläsningar. Förvaltningen har en bokad tid en gång per vecka på Zefyrens gruppträningslokal och tränar då med "MyMowo". Medarbetarna uppmuntras att nyttja friskvårdstimmen, och medarbetare har deltagit i Zefyrens aktiviteter: pilates samt gymmet. Förvaltningen har ett utbildat friskvårdsombud. En medarbetare har deltagit i projektet Regiontramparna, vilket innebär att en viss andel av arbetspendlingen ska ske via cykel.