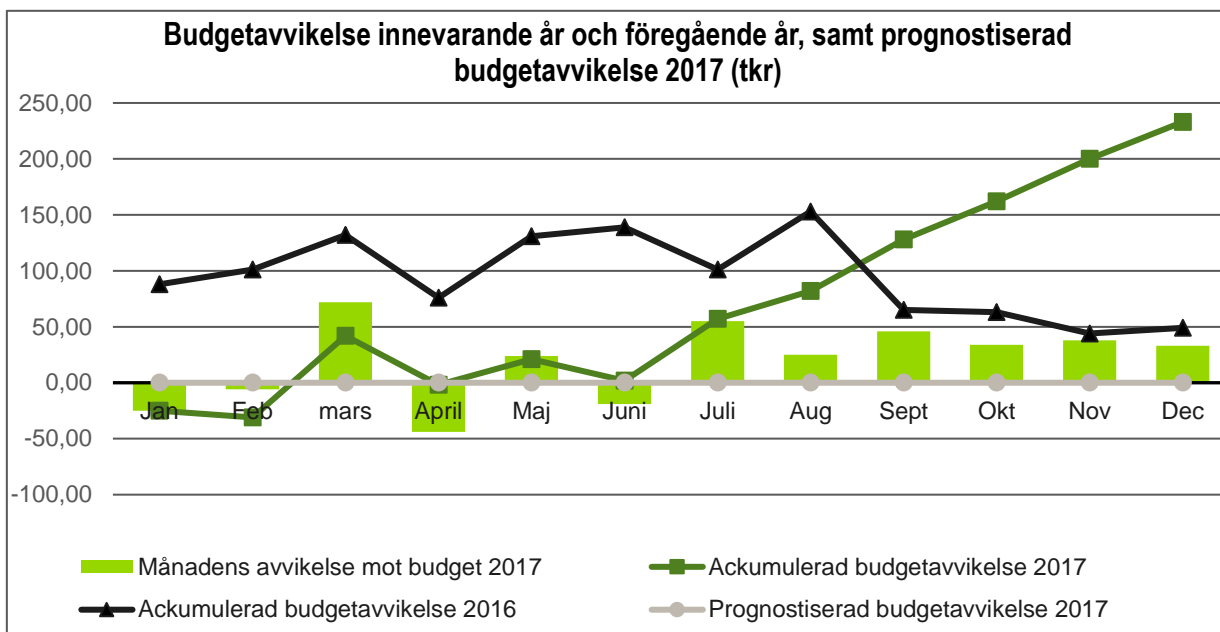


Bokslut december 2017

Patientnämnden



Sammanfattning

Verksamhet

Patientnämnden ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården samt tillgodose tvångsvårdade patienters lagstadgade rätt att få en stödperson.

Kansliet har haft 588 registrerade ärenden under 2017. Av dessa var 561 avslutade. Under 2016 var antalet ärenden 583, varav 530 var avslutade. Liksom tidigare år är det fler kvinnor än män som tar kontakt med patientnämnden. Andelen ärenden som initierades av kvinnor var 56 procent 2017 jämfört med 53 procent föregående år. Närmare hälften av alla ärenden berör den vård och behandling patienten fått, följt av ärenden som handlar om kommunikation/bemötande samt organisation och tillgänglighet. Det noteras en ökning av antal ärenden som rör ekonomi samt organisation och tillgänglighet, samt en minskning av antalet ärenden som handlar om vårdansvar, i jämförelse med föregående år. Jämfört med 2016 har område akut och ortopedi fler ärenden, medan område kirurgi, ögon, öron och psykiatri har färre ärenden.

Patientnämnden ansvarar för att rekrytera, utbilda och tillsätta stödpersoner inom psykiatrisk tvångsvård. Antalet nytillsatta stödpersonsuppdrag under året var 19 jämfört med 22 uppdrag år 2016. Under året har det varit vissa svårigheter att tillsätta stödpersonsuppdrag med anledning av önskemål om specifika språkkunskaper. Rekryteringsinsatser har genomförts, som har bidragit till att en ny stödperson är rekryterad.

Under året har tre utbildningsinsatser för stödpersonerna arrangerats. Utbildningarnas innehåll utgjorts av information om psykiatriens projekt "Frigör tid till vård" samt föreläsningar om psykiatriska sjukdomar samt bemötande och förhållningssätt. Under en utbildningsdag bjöds representanter från Östersunds kommun in för att informera om hur kommunen arbetar med personer med psykisk ohälsa och vilka insatser som de kan erbjuda. Stödpersonerna har också vid tre tillfällen under året erbjudits att delta vid föreläsningar och konferenser som arrangerats av externa organisationer.

Patientnämnden har haft fem sammanträden under året. Till sammanträdena har verksamhetsföreträdare bjödits in, med syfte att skapa en ökad kunskap och förståelse för verksamhetens och patientnämndens respektive uppdrag och arbetssätt. Under sammanträdena behandlades ärenden och frågeställningar som upplevdes särskilt angelägna. Nämnden har bevakat och följt upp fyra fokusområden: jämlik/jämställd vård, information, bemötande och vårdansvar. Patientnämndens ordförande har vid samtliga regionfullmäktige informerat om patientnämndens verksamhet. Avseende den utåtriktade verksamheten har patientnämnden besökt flera föreningar och verksamheter, bland andra: Vård- och omsorgsnämnden Östersunds kommun, Regionpensionärsrådet, SVOM, Vårdvalsnämnden, KPR Östersunds kommun och Strömsund, Handikappsamverkan i Jämtland, Vision, Ragunda kommun fullmäktige, Parkinson patientförening och DHR. Patientnämndens tjänstemän har informerat

om patientnämndens verksamhet för sjuksköterskestudenter vid Mittuniversitetet, vid medicinmottagningens planeringsdag, vid utbildning i händelseanalys samt vid AT-läkares introduktionsveckor.

Enligt de avtal som finns med samtliga kommuner i länet om patientnämndsverksamhet ska varje kommun besökas under en mandatperiod. Under året har kommunbesök skett i Ragunda och Krokoms kommuner. I Ragunda hölls möte med ansvariga chefer och förtroendevalda för den kommunala hälso- och sjukvården, samt med representanter för socialpsykiatri och integrationsfrågor. I Krokoms hölls möte med Socialnämnden, medicinskt ansvarig sjuksköterska, samt representanter som arbetar med kommunens boendestöd och planeringen av särskilda boenden inom kommunen. Besök gjordes på hälsocentralen i Krokoms.

Patientnämndens årsberättelse har lämnats till regionfullmäktige, IVO samt verksamhetsrepresentanter. Statistik för verksamhetsåret 2016 har under året skickats

till IVO. Statistik och ärenden har återförts till verksamhetschefer och ledningsgrupper inom regionen.

Måluppfyllelse

Samtliga mål i verksamhetsplanen är helt eller delvis uppfyllda. Målet att tillsätta stödpersoner inom två dagar från det att anmälan inkommer uppnås inte fullt ut. En förklaring till att målet inte uppnåtts fullt ut är att en del patienter har specifika önskemål avseende stödpersonen vad gäller språk, som inte direkt kunnat tillgodoses. Under året har en aktiv rekryteringsinsats genomförts, vilken kommer att fortsätta framöver.

Ekonomiskt utfall

Totalt ses ett överskott med 232 tKr för året. För nämnden och kansliet ses ett överskott medan stödpersoner har ett underskott. Analys se nedan.

Viktiga händelser under året

Patientnämnden

Under året har förvaltningen förberett sig inför införandet av Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (SFS: 2017:372), som träder i kraft 1 januari 2018. För förvaltningen förväntas den nya lagstiftningen leda till:

- Fler och mer komplexa ärenden.
- Ett utökat och utvecklat analysarbete av inkomna klagomål.
- Ett ökat stöd till patienter att formulera frågor, föra fram klagomål och få ett svar som de förstår.
- Ett tydliggjort och förstärkt uppdrag gällande barn.
- Utveckling av samarbetsformer och framtagande av underlag till IVO inför tillsyn.

Under året har patientnämndens tjänstemän deltagit i en arbetsgrupp tillsammans med verksamheterna för att förbereda regionen för det nya klagomålssystemet. Tjänstemän har deltagit i nationella konferenser/nätverk med övriga patientnämnder inför den nya lagstiftningen. Med anledning av det nya uppdraget att genomföra analyser av inkomna ärenden har nämnden under året gett förvaltningen i uppdrag att genomföra fördjupade analyser av inkomna ärenden, vilket har resulterat i två rapporter. Under 2018 kommer förvaltningen fortsätta arbetet med att utveckla metoder och arbetssätt för sådana analyser.

Nämnden har som ambition att identifiera strategier för att stärka patienters ställning som en del i vårdens samlade utveckling. Patienters synpunkter och berättelser kan utgöra en utgångspunkt för att identifiera samband, risker, förbättringsbehov och åtgärder. Målet är en säker vård

med nöjda patienter. Nämnden har med det som utgångspunkt under året utvecklat nya arbetssätt vad gäller återföring av ärenden till verksamheten. Nämndens förvaltning strävar att årligen besöka verksamheters ledningsgrupper, vilket även skett under 2017. Fokus med träffarna har främst varit att skapa en dialog hur samarbetet mellan patientnämnden och vården kan utvecklas, och hur patienters erfarenheter och synpunkter kan bidra till vårdens kvalitetsutveckling. Det har även handlat om vilka önskemål verksamheterna har när det gäller återföring av nämndens ärenden. Dialogerna har lett till att verksamheterna regelbundet (minst tre gånger per år) får en sammanställning av de ärenden som inkommit till respektive verksamhet under en period.

Ekonomi

Period 2017-12

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	Årsbudg- Årsprogn Diff
Tjänster,material,varor	311	305	6	372	-61	-16	305	305	0
Summa Intäkter	311	305	6	372	-61	-16	305	305	0
Lönekostnader	-2 551	-2 703	152	-2 628	77	-3	-2 703	-2 703	0
Övr personalkostnader	-24	-51	27	-36	11	-31	-51	-51	0
Summa Personalkostnader	-2 576	-2 754	178	-2 664	88	-3	-2 754	-2 754	0
Med diagnostik samt övr tjänst	0	0	0	0	0	-100	0	0	0
Övr verksamhetsnära kostn	0	0	0	-1	1	-89	0	0	0
Summa Verksamhetsnära kostnader	0	0	0	-1	1	-92	0	0	0
Lokaler,el,utrustning,rep	-151	-161	10	-149	-3	2	-161	-161	0
Transporter,resor	-1	0	-1	0	-1	713	0	0	0
Tjänsteresor, logi	-72	-90	18	-150	77	-52	-90	-90	0
Övrigt	-105	-127	22	-116	11	-9	-127	-127	0
Summa Övriga kostnader	-330	-378	49	-414	85	-20	-378	-378	0
Avskrivningar	-9	-9	0	-9	1	-6	-9	-9	0
Finansnetto	0	0	0	-1	1	-87	0	0	0
Summa Kostnader	-2 914	-3 141	227	-3 089	174	-6	-3 141	-3 141	0
Summa Verksamhetens nettokostnad	-2 604	-2 836	233	-2 717	113	-4	-2 836	-2 836	0
RESULTAT	-2 604	-2 836	233	-2 717	113	-4	-2 836	-2 836	0

Patientnämnden har ett överskott på 232 tKkr varav 177 tKkr är personalkostnader och 48 tKkr är övriga kostnader.

Överskottet på personalkostnader ses på nämnden och kansliet. Under året har antalet nämndsammanträden dragits ner med ett möte. 2016 utbetalades arvode som släpade efter från 2015.

Kansliets överskott beror på partiella tjänstledigheter samt lägre kostnader för sociala avgifter. Kostnaderna för kurs och konferens är något lägre jämfört med föregående år. 2016 hölls en regional patientnämndskonferens i länet vilket gav ett underskott föregående år.

Kostnaderna för stödpersoner har ett underskott motsvarande 67 tKkr. Från halvårsskiftet 2016 har skatt och arbetsgivaravgift tillkommit på omkostnadsersättningen. Utbildningskostnaderna är lägre i år jmf. 2016 vilket beror på att utbildningarna har bedrivits i Östersund istället för den konferens som de tidigare deltagit i. De senaste åren har stödpersoners resultatet haft ett underskott på personalkostnader vilket tyder på en underfinansiering.

Övriga kostnader har ett överskott på 48 tKkr. Budget är avsatt för utveckling av VSP och under året har det inte betalats in något till detta. Resor och logi i samband med utbildning och konferenser är lägre i år jmf. 2016 vilket också bidragit till överskottet.

Nettokostnadsutvecklingen ligger på -4,1%.

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

Uppföljning av mål och aktiviteter

Målen per fokusområde

Områdets mål 2017 och utgångsvärden	Målvärde 2017	Utfall 2017-12-31	Kommentarer till utfallet	
Andelen ny tillsatta uppdrag där stödpersoner tillsätts inom två arbetsdagar enl. LPT och inom fem dagar enl. LRV	100 %	95% (18/19)	Vissa svårigheter att tillsätta uppdrag med anledning av önskemål om specifika språkkunskaper	■
Stödpersonerna ska vara trygga i sin roll och känna stöd från patientnämnden. Antal erbjudna utbildnings-tillfällen	4 utbildnings-tillfällen	6 utbildningstillfällen	Tre interna utbildningstillfällen samt tre tillfällen som anordnats externt	▲
Länets medborgare ska känna till patientnämnden. Antal informations-tillfällen till patientföreningar, organisationer och allmänhet	Minst 10 tillfällen	11 tillfällen		▲
Redovisade patientärenden till vården används som ett verktyg i vårdansvarigas kvalitets- och patientsäkerhetsarbete. Andel verksamhetschefer som fått återföring	100 % av verksamhetscheferna har fått återföring		Återföring i 10 ledningsgrupper: akut, HNR, HIM, ortopedi, primärvård, kirurgi, psykiatri, NVO Östersund, folktandvården, kommunens MAS:ar	■
Bibehålla en god arbetsmiljö Sjuktal			Data ej tillgängligt	
Bibehålla en god arbetsmiljö Antal uttagna friskvårdstimmar	35 uttagna friskvårdstimmar/person/år (=100%)		Data ej tillgängligt	
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	Samtliga fullmäktigesammanträden och ett styrelsesammanträde	Samtliga fullmäktigesammanträden, inget styrelsesammanträde.		■

haft en informationspunkt på dagordningen				
---	--	--	--	--

Aktiviteter

Uppföljning av aktiviteter	Utfall 2017-12-31	Beskrivning av vad som gjorts 2017
Aktiv rekryteringsinsats av stödpersoner	↑	Flertalet intervjuer har genomförts, och en stödperson har rekryterats.
Utbildningsinsatser för stödpersoner	↑	Tre interna utbildningstillfällen, samt 3 inbjudningar om externa föreläsningar och konferenser.
Genomföra två kommunbesök/år	↑	Ragunda och Krokoms kommuner
Marknadsföra Patientnämnden bland medborgare bland annat via sociala medier, 1177.se	→	Arbetet har påbörjats. Avvaktar ny lagstiftning 2018 som kommer att innebära informationsinsatser.
Särskilt bevaka fokusområdena bemötande, informationsbrist, ojämlik vård och vårdansvar	↑	Fokusområdena har följts upp vid nämndsammanträden. En rapport om informationsbrist har skrivits.
Kartlägga verksamhetschefers/enhetschefers önskemål om information om patientnämndens iakttagelser.	↑	Har genomförts i samband med besök vid ledningsgrupper, och har lett till att sammanställningar av ärenden återförs regelbundet (minst tre ggr/år) till områdeschefer.
Utveckla metod för övergripande analys av ärenden	↑	Under året har två analysrapporter skrivits.
Patientenkät i samarbete med övriga Sveriges patientnämnder	↓	Region JH har avstått deltagande i nuläget på grund av att flera andra patientnämnder ej deltar.

Produktion

Verksamhetsspecifika mått

Patientnämnden	2015-12	2016-12	2017-12
Antal ärenden	522	583	588
Varav avslutade	511	530	561
Antal stödpersonsuppdrag			
Antal påbörjade	*	22	19
Antal pågående	*	*	11
Antal utåtriktad verksamhet	*	Fler än 10	11

* uppgifter inte tillgängliga

Kommentarer till produktionen:

Det noteras en ökning av antalet inkomna ärenden över ett längre tidsperspektiv. Orsaken till ökningen är oklar, men det kan tänkas att medborgarna i allt större utsträckning får kännedom om patientnämndens verksamhet, och att verksamheterna alltmer hänvisar patienter till patientnämnden.

Arbetsmiljö

Patientnämndens förvaltning är en liten arbetsplats med tre handläggare. Arbetet innebär periodvis ensamarbete. Arbetet som handläggare 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.

Under året har förvaltningen fått flertalet olika besked om att byta lokaler, vilket har skapat viss oro.

Under året har ett friskvårdsombud utsetts och utbildats. Friskvårdsaktiviteter har genomförts regelbundet.