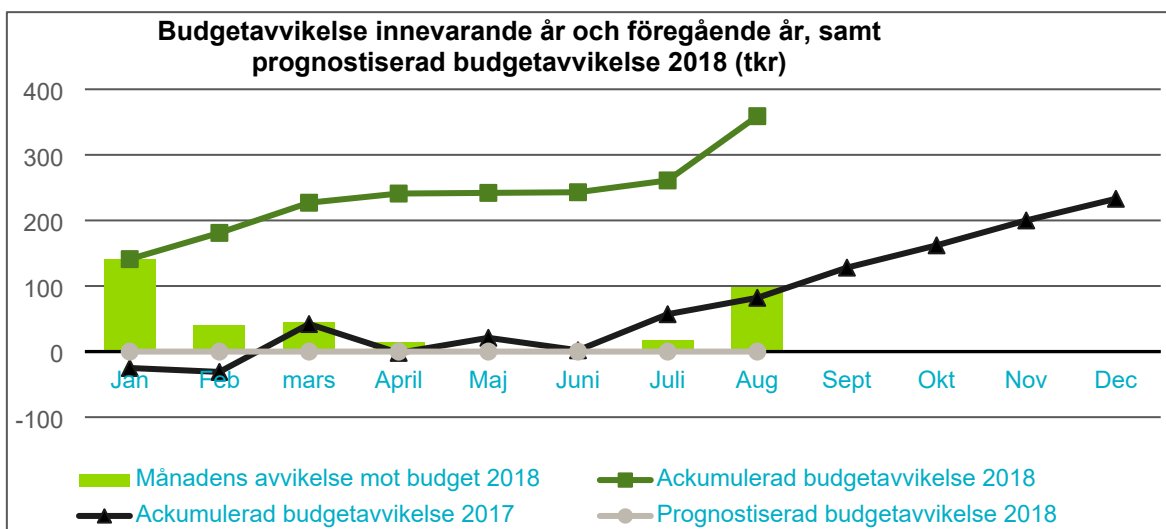


# **Tertialrapport augusti 2018**

## Patientnämnden



## Sammanfattning

### Verksamhet

Patientnämnden har under perioden maj-augusti haft ett sammanträde. Patientnämndens ordförande har informerat regionfullmäktige om patientnämndens verksamhet vid det fullmäktige som varit under perioden. I maj anordnades en regionkonferens i Luleå med politiker och tjänstemän från patientnämnderna i norrlandstingen. I augusti genomfördes kommunbesök i Härjedalen, med besök vid hälsocentralerna i Sveg, Hede och Funäsdalen. Under besöket anordnades även ett möte med socialnämnden. Uppföljning av patientnämndens internkontrollplan 2018 kommer att genomföras vid nämndsammanträde 13 september 2018.

Under året har 320 inkomna ärenden registrerats. Under samma period har 307 ärenden avslutats. För motsvarande period 2017 var antalet registrerade ärenden 383 varav 354 var avslutade. Det noteras en minskning av antalet ärenden jämfört med motsvarande period föregående år. Minskningen ses tydligast inom primärvården, medan den somatiska specialistvården procentuellt sett har fler ärenden jämfört med motsvarande period föregående år. Liksom tidigare är synpunkter och klagomål avseende vård och behandling, kommunikation och organisation och tillgänglighet de vanligast förekommande kontaktorsakerna. Andelen ärenden som berör vård och behandling samt kommunikation och bemötande är högre jämfört med förra året, medan andelen ärenden som handlar om ekonomi samt organisation och tillgänglighet är lägre.

Under perioden har arbetet fortsatt med att återkoppla ärenden från 2017 till verksamhetschefer och ledningsgrupper. Mellan maj-augusti har återkoppling skett med område kvinna samt diagnostik, teknik och service (DTS). I samband med återkopplingen genomförs en kartläggning kring verksamheternas önskemål av information om patientnämndens iakttagelser samt en dialog kring tänkbara samarbetsformer mellan verksamhet och patientnämnden för att på bästa sätt tillvarata patienters erfarenheter och synpunkter i vårdens kvalitetsutvecklingsarbete. Informationen har även berört den nya lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården som trädde i kraft vid årsskiftet. Under året har förvaltningens tjänstemän träffat flera områdens ledningsgrupper som inte besökts på länge, vilket ses som en positiv utveckling av patientnämndens uppdrag och mål. I augusti genomfördes planeringsdagar med nämndens förvaltning. Dagarna fokuserade på ärendehantering, med syfte att utveckla och kvalitetssäkra arbetssätten kring hantering och handläggning av inkomna ärenden. I maj anordnades ett telefonmöte med IVO och tjänstemän för patientnämnderna i norrlandstingen för att diskutera samverkansformer. Patientnämndens förvaltning har utfört informationsinsatser för sjuksköterskestudenter vid Mittuniversitetet, AT-läkare vid regionen samt vid en planeringsdag för två hälsocentraler.

Patientnämnden ansvarar för att rekrytera, utbilda och tillsätta stödpersoner inom psykiatrisk tvångsvård. Under året har sex nya stödpersoner rekryterats. Flera av de rekryterade stödpersonerna har språkkunskaper utöver svenska, men det finns fortfarande ett behov av att göra riktade rekryteringsinsatser för att tillgodose de önskemål som finns. Under året har två nya stödpersonuppdrag tillsatts, vilket är betydligt färre jämfört med motsvarande period föregående år (=14st). Den sista augusti pågick totalt sju stödpersonsärenden, där samtliga har pågått närmare ett år eller längre.

Förvaltningen avser att undersöka närmare kring orsakerna till minskningen av inkomna önskemål om stödperson. En intern utbildningsdag för stödpersoner kommer genomföras i oktober.

## **Måluppfyllelse**

Mål och aktiviteter är helt eller delvis uppfyllda enligt verksamhetsplan. Samtliga mål och aktiviteter beräknas vara uppfyllda vid årets slut.

## **Ekonomiskt utfall**

Totalt ses ett överskott med 359 tKr. Patientnämnden prognostiserar ett nollresultat för 2018. Se analys nedan.

Anette Rydström  
**Förvaltningschef**

# Viktiga händelser under året

## Nytt klagomålssystem från 1 januari 2018

Vid årsskiftet trädde det nya klagomålssystemet och Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården i kraft. Lagen reglerar patientnämndernas verksamhet och ersätter den tidigare lagen om patientnämndsverksamhet. Arbetet med implementering av lagen och utveckling av de nya arbetssätt som lagen kräver har varit intensivt. Arbetet varit inriktat mot att:

- Utveckla arbetsmodell för analysrapporter
- Utarbeta informationsmaterial till vårdverksamheter
- Utarbeta och genomföra utbildnings-/informationsinsatser till vårdverksamheterna
- Utveckla samarbetsformer med vårdverksamheter och IVO

## Nya medarbetare

Efter en längre period med vakanser i personalgruppen så är förvaltningen nu fulltalig.

# Ekonomi

## Ekonomiskt utfall jämfört med budget och föregående år.



200 Region Jämtland Härjedalen

Månadsrapport 2018  
Res.räkn i månadsrapport och delårsbokslut

Period 2018-08

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%	Årsprognos	Årsbudget	Årsbudg-Årsprogn Diff
Tjänster,material,varor	185	207	-22	207	-23	-11	310	310	0
Bidrag	67	0	67	0	67	0	100	0	100
<b>Summa Intäkter</b>	<b>251</b>	<b>207</b>	<b>45</b>	<b>207</b>	<b>44</b>	<b>21</b>	<b>410</b>	<b>310</b>	<b>100</b>
Lönekostnader	-1 739	-1 958	219	-1 700	-39	2	-3 005	-3 005	0
Övr personalkostnader	-18	-27	9	-9	-9	104	-40	-40	0
<b>Summa Personalkostnader</b>	<b>-1 757</b>	<b>-1 985</b>	<b>228</b>	<b>-1 709</b>	<b>-48</b>	<b>3</b>	<b>-3 045</b>	<b>-3 045</b>	<b>0</b>
Med diagnostik samt övr tjänst	0	0	0	0	0	0	-100	0	-100
Övr verksamhetsnära kostn	0	0	0	0	0	-35	0	0	0
<b>Summa Verksamhetsnära kostnader</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>-100</b>	<b>0</b>	<b>-100</b>
Lokaler,el,utrustning,rep	-139	-129	-10	-100	-39	39	-194	-194	0
Transporter,resor	0	0	0	0	0	-100	0	0	0
Tjänsteresor, logi	-49	-67	19	-55	6	-11	-101	-101	0
Övrigt	-16	-93	78	-101	86	-85	-140	-140	0
<b>Summa Övriga kostnader</b>	<b>-203</b>	<b>-290</b>	<b>87</b>	<b>-256</b>	<b>53</b>	<b>-21</b>	<b>-435</b>	<b>-435</b>	<b>0</b>
Avskrivningar	0	0	0	-6	6	-100	0	0	0
Finansnetto	0	0	0	0	0	-100	0	0	0
<b>Summa Kostnader</b>	<b>-1 960</b>	<b>-2 275</b>	<b>314</b>	<b>-1 971</b>	<b>11</b>	<b>-1</b>	<b>-3 580</b>	<b>-3 480</b>	<b>-100</b>
<b>Summa Verksamhetens nettokostnad</b>	<b>-1 709</b>	<b>-2 068</b>	<b>359</b>	<b>-1 764</b>	<b>55</b>	<b>-3</b>	<b>-3 170</b>	<b>-3 170</b>	<b>0</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-1 709</b>	<b>-2 068</b>	<b>359</b>	<b>-1 764</b>	<b>55</b>	<b>-3</b>	<b>-3 170</b>	<b>-3 170</b>	<b>0</b>

Patientnämnden har ett överskott på 359 tKkr varav 228 tKkr är på personalkostnader och 87 tKkr övriga kostnader.

Förvaltningens överskott på personal beror på partiella tjänstledigheter samt lägre kostnader för sociala avgifter.

Kostnaderna för stödpersoner har ett överskott. Patientnämnden har fått ett tillägg från nationella psykiatrisatsningen för utveckling av stödpersonsverksamheten. Andelen stödpersonsuppdrag har hitintill varit lägre jämfört med 2017.

Övriga kostnader har ett överskott. Förvaltningen och nämnden har varit återhållsamma avseende konferens/utbildning, resor och inköp. Ett nämndsammanträde förlades i samband med en regional politikerkonferens vilket medförde lägre arvodeskostnader. Inga kostnader för utveckling av VSP har hittills inkommit i år.

Patientnämnden prognostiserar ett nollresultat på helår. Tjänstledigheterna kommer att minska procentuellt under hösten. Utifrån nya klagomålslagen har nämnden anställt ytterligare en medarbetare som delvis täcks av statliga medel.

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

## Uppföljning av mål och aktiviteter

Områdets mål 2018 och utgångsvärden	Målvärde 2018	Utfall 2018-08-31		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 stödpersonsuppdrag inkommit, 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	100 %	▲	Under året har stödpersonerna erbjudits ett internt utbildningstillfälle samt tre externa utbildningar. Ett internt utbildningstillfälle är inplanerat till oktober.
Länets medborgare ska känna till patientnämndens verksamhet  Antal informationstillfällen till patientföreningar, organisationer och allmänhet	Minst 10 tillfällen	4 st	■	Kommer att uppnås under året.
Verksamheternas medarbetare ska känna till patientnämndens verksamhet  Antal informationstillfällen vid t.ex. ledningsgrupper, APT, nyanställda	Minst 10 tillfällen	15 tillfällen	▲	Under året har patientnämndens utredare genomfört 15 informationstillfällen för verksamheternas medarbetare.
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	■	Under året har två områden fått ärenderapporter en gång per månad. Utskick av ärendelistor till samtliga verksamheter har skett inför delårsbokslut för april och augusti.
Patientberättelser ska tillsammans med andra iakttagelser bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet.  Sprida analysrapporter till politik och verksamheter	5/år	3 st	■	Under året har tre rapporter godkänts av patientnämnden. Rapporterna har spridits till politiska organ samt till vårdverksamheter.

Attraktiv arbetsgivare Samtliga medarbetare har en individuell kompetensutvecklingsplan	100%	100 %	▲	Mål uppnått
God ekonomisk hushållning Budgetuppföljning	Budget i balans		▲	Mål uppnått
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		▲	Patientnämnden har haft en informationspunkt på dagordningen vid samtliga fullmäktigesammanträden.

## Verksamhetens Aktiviteter

Uppföljning av aktiviteter	Utfall 2018-08-31	Beskrivning av vad som görs 2018
Aktiv rekryteringsinsats av stödpersoner	↑	Under året har sex nya stödpersoner rekryterats. Det finns fortfarande ett behov av att rekrytera stödpersoner med andra språkkunskaper än svenska, och en riktad, behovsanpassad rekryteringsinsats behöver göras under hösten.
Utbildningsinsatser för stödpersoner	↑	Stödpersonerna har under året erbjudits en intern utbildningskväll, samt tre externt arrangerade föreläsningar. En intern utbildningsdag är inplanerad till oktober.
Genomföra två kommunbesök/år	→	Kommunbesök Härjedalen är genomfört och planering inför kommunbesök Östersund är påbörjad (sker i september 2018).
Inom ramen för registrering av ärenden, följa fokusområdena gällande jämlik och jämställd vård samt cancervård.	↑	Pågår
Marknadsföra Patientnämnden bland medborgare bland annat via sociala medier, 1177.se	→	En kommunikationsplan med aktiviteter som planeras för året har utarbetats tillsammans med representant från kommunikationsavdelningen.
Utveckla information till vårdverksamheter om patientnämndens verksamhet	↑	Ett informationsblad om patientnämndens verksamhet har utarbetats. Spridning pågår. Presentations- och informationsmaterial har utvecklats och reviderats utifrån gällande lagstiftning.

Kartlägga verksamhetens önskemål om information om patientnämndens iakttagelser	↑	Kartläggning av verksamheternas önskemål sker i olika forum, exempelvis i samband med återföring vid ledningsgrupper samt vid patientsäkerhetsforum.
Fortsätta utveckla metoder för analysrapporter av ärenden	↑	Arbetet har kommit en bra bit på väg och det finns en utvecklad arbetsmodell. Det finns ett behov av att ständigt utvärdera och utveckla arbetssätten.

## Produktion

### Verksamhetsspecifika mått

Patientnämnden	2016-08-31	2017-08-31	2018-08-31
<b>Antal registrerade ärenden</b>	409	383	319
Varav avslutade/Antal avslutade	366	354	307*
<b>Antal stödpersonsuppdrag</b>			
Antal påbörjade	12	14	2
Antal pågående	**	12	7
Antal arvoderade dagar	**	3138	2052

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

\*\* uppgifter inte tillgängliga

