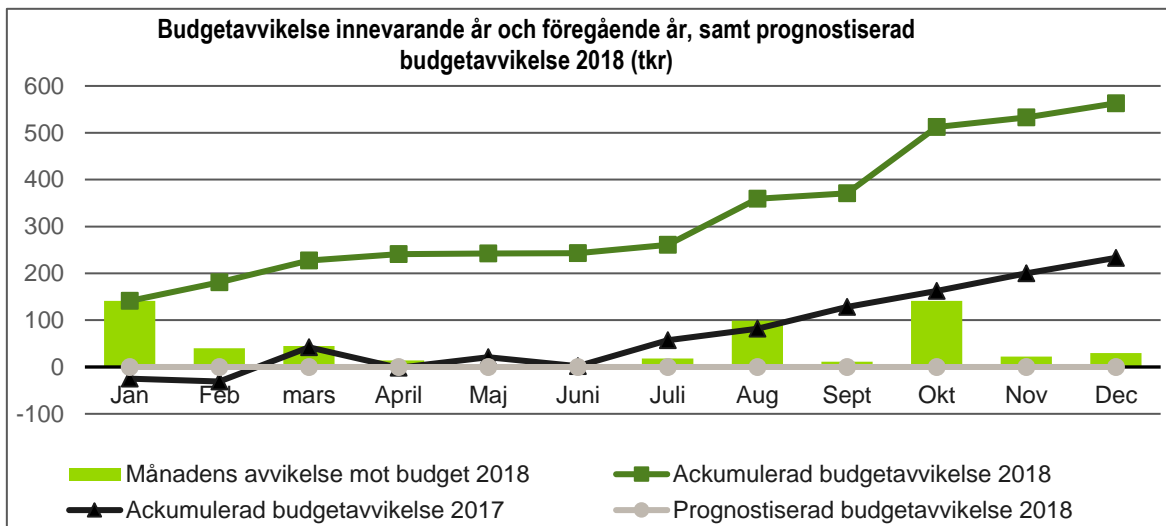


Bokslut december 2018

Patientnämnden



Sammanfattning

Under året som gått har patientnämndens arbete till stor del präglats av implementering av den nya lagstiftning som reglerar verksamheten, och som trädde i kraft första januari 2018. Arbetet har fokuserat kring ärendehantering, utåtriktat arbete samt hur patienters synpunkter kan bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Samtliga mål och aktiviteter i verksamhetsplanen är uppfyllda, och det ekonomiska resultatet visar på ett totalt överskott på 563tkr.

Verksamhet

Första januari 2018 trädde Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (SFS 2017:372) i kraft. Lagen reglerar patientnämndernas verksamhet och ersätter den tidigare lagen om patientnämndsverksamhet. Den nya lagstiftningen tydliggör och stärker patientnämndernas roll att hjälpa patienter och närstående att föra fram klagomål och synpunkter till vårdgivare, samt att få klagomål och frågor besvarade. I lagen tydliggörs även barns rättigheter i och med att om patienten är ett barn ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa. Liksom tidigare ska patientnämnden bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet, men med den nya lagen följer ett utökat uppdrag som innebär att patientnämnden årligen ska analysera inkomna klagomål och synpunkter. Arbetet med att utveckla och anpassa patientnämndens verksamhet till den nya lagstiftningen har varit intensivt.

Patientnämnden består av fem ledamöter och fem ersättare som väljs av regionfullmäktige. Patientnämnden har under 2018 haft fem sammanträden. Till sammanträdena har verksamhetsföreträdare från hälso- och sjukvården samt patientföreningar bjudits in för information och dialog. Nämndens ordförande har informerat om verksamheten vid samtliga regionfullmäktigesammanträden. Under året har kommunbesök i Östersund och Härjedalen genomförts. Nämnden har deltagit i regionkonferens med politiker och tjänstemän från patientnämnderna i norrlandstingen.

Den politiska nämnden har en förvaltning med fyra utredare som utför det operativa arbetet. Patientnämndens förvaltning har under året tillsammans med övriga patientnämnder i norrlandstingen haft regelbundna sammankomster med Inspektionen för Vård och Omsorg för att utveckla långsiktiga samverkansstrukturer utifrån det nya klagomålssystemet.

Patientnämnden har även 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 vårdpersonalens arbete. Omfattningen av uppdraget är ca två timmar i veckan och ett arvode utgår till stödpersonen. Uppdragets 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 nytillsatta stödpersonsuppdrag under året var tre jämfört med 19 uppdrag år 2017. Under året har det genomförts behovsanpassade rekryteringsinsatser, vilket har bidragit till att åtta nya stödpersoner har rekryterats, varav flera med språkkunskaper utöver svenska. Två interna utbildningar för stödpersoner har arrangerats där representanter från Östersunds kommun och patientnämnden bjudits in. Stödpersonerna har vid sex tillfällen under året erbjudits att delta vid föreläsningar och konferenser som arrangerats av externa organisationer.

Under året har 463 synpunkter och klagomål inkommit till patientnämnden i Jämtlands län. För 2017 var antalet ärenden 588. 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/bemötande samt organisation och tillgänglighet.

Patientnämndens årsberättelse 2017 har lämnats till regionfullmäktige, IVO samt verksamhetsrepresentanter. Statistik för verksamhetsåret 2017 har under året skickats till IVO. Statistik och ärenden har återförts till verksamhetschefer och ledningsgrupper inom regionen.

Måluppfyllelse

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

Ekonomiskt utfall

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

Anette Rydström, förvaltningschef

Viktiga händelser under året

Nytt klagomålssystem från 1 januari 2018

Arbetet med implementering av den lagen och utveckling av de nya arbetsätt som lagen kräver har varit intensivt. Under året har arbetet varit inriktat mot att:

- Utveckla arbetsmodell för analysrapporter
- Utarbeta informationsmaterial till vårdverksamheter
- Utarbeta och genomföra utbildnings-/informationsinsatser till vårdverksamheter

I och med att IVO:s utredningsskyldighet avseende enskildas klagomål kraftigt begränsas i det nya klagomålssystemet, har det förväntats att antalet inkomna ärenden till patientnämnden kommer att öka, men hittills ses inga tendenser till detta.

Analysrapporter

Med anledning av det nya lagkravet 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 fyra rapporter med tillhörande rapportsammanfattningar. Rapporterna har handlat om patienters och närståendes synpunkter avseende psykiatri, när barn är patienter, cancervård samt läkemedel. Analysrapporternas resultat grundas dels i beskrivande statistik av urvalet, och dels i ett kvalitativt, berättande avsnitt där avsikten är att patientberättelserna ska beröra och skapa avtryck hos läsaren. Det övergripande syftet med rapporterna är att de ska utgöra ett underlag för kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet inom vården. Under 2019 kommer arbetet med att utveckla metoder och arbetsätt för sådana analyser fortsätta. Återkopplingen från nämnden och verksamheterna avseende analysrapporterna har varit mycket positiv. Förvaltningen har utsett en disputerad medarbetare som huvudansvarig för genomförandet av analyserna. Att det finns kompetens kring vetenskaplig metodik och analysarbete bedöms vara en framgångsfaktor i utvecklandet av analyserna.

Återföring till vården

Förvaltningen har under året utvecklat nya arbetsätt vad gäller återföring av ärenden till vårdverksamheterna. Vid de årliga återföringarna till verksamhetsområdenas ledningsgrupper fokuseras det mindre på statistik och antalet ärenden som området haft under föregående år. Istället erhåller områdeschefer ärendelistor och statistik avseende patientnämndsärenden regelbundet under året. Under träffarna med ledningsgrupperna läggs mer vikt på att skapa en dialog kring hur patienters erfarenheter och synpunkter ska kunna utgöra en viktig part i vårdens kvalitetsutveckling. Patientnämnden erbjuder sig även att delta till verksamhetsområdenas planeringsdagar och/eller arbetsplatsträffar för att informera medarbetare om patientnämndens verksamhet. Under året har förvaltningen deltagit i fyra områdets planeringsdagar.

Samverkansforum för patientsäkerhet

Under året har ett samverkansforum för patientsäkerhet inrättats, och hittills har två möten ägt rum. Syftet med ett samverkansforum är att på övergripande nivå stärka och tydliggöra patientens ställning genom att använda patienters berättelser och tillsammans med andra iakttagelser se samband, identifiera risker, se förbättringsbehov och föreslå åtgärder. Målet är säker vård, färre vårdskador och nöjda patienter.

Forumet består av en tjänstemannagruppering med deltagare från Patientnämnden, Område Patientsäkerhet samt områdeschefer och andra representanter från primärvård samt den specialiserade sjukvården. En punkt vid mötena berör patientmedverkan i olika former, bland annat har område psykiatri informerat om hur de arbetar med patientdelaktighet i vårdens kvalitetsarbete. Forumet diskuterar former för eventuellt införande av patientföreträdare på övergripande nivå i regionen. Vid mötena diskuterades även det nya klagomålssystemet och patientnämnden har informerat om arbetet med analysrapporter och kategorisering av ärenden.

Patientnämnden som representant i Vårdanalys Patient- och brukarråd

Myndigheten för vård- och omsorgsanalys uppgift är att ur ett patient-, brukar- och medborgarperspektiv följa upp och analysera verksamheter och förhållanden inom hälso- och sjukvård och omsorgen. Myndigheten arbetar på uppdrag från regeringen. Förvaltningschef har blivit utsedd att under två år delta i Patient- och brukarråd för Vårdanalys. Myndighetens personcentrerade perspektiv leder till att förvaltningen ofta använder sig av och hänvisar till Vårdanalys rapporter i olika sammanhang.

Uppdragsbeskrivning för kvalitetsgranskare

Under året har förvaltningen utarbetat en uppdragsbeskrivning för kvalitetsgranskare för patientnämnden. Syftet med uppdraget är att skapa överensstämmelse och likvärdighet i registrering, för att på så sätt säkerställa att

ärendestatistiken utgör ett rättvisande beslutsunderlag för politiken och vårdverksamheterna. Uppdraget handlar om att:

- Kvalitetsgranska avslutade ärenden
- Återföra ärendelistor till verksamheter
- Ta fram och bearbeta av ärendestatistik
- Vara lokal systemadministratör, samt representant i nationella användargruppen för dokumentationssystemet.

Rättssäker stödpersonverksamhet

Under året har förvaltningen utarbetat en plan för att kvalitetssäkra och utveckla stödpersonverksamheten. Förbättringsområdena berör:

- Rekrytering
- Kompetensstöd
- Uppmuntran
- Mål
- Uppföljning

Till områdena har aktiviteter kopplats, som exempelvis att utarbeta en rekryteringsplan, mentorskap, skapa nyhetsbrev, utveckla webbaserade utbildningar, brukarrevision, samt tydliggöra samarbetet med psykiatri. Arbetet med att genomföra de planerade aktiviteterna kommer att fortgå under de kommande åren.

Aktivitetsplan för kommunikation av Patientnämnden

Patientnämnden har tillsammans med kommunikationsavdelningen utarbetat en aktivitetsplan för kommunikation av verksamheten. Syftet med detta är att medarbetare och medborgare ska öka sin kännedom om de regler och rättigheter som gäller och vilken funktion patientnämnden fyller, samt att medarbetare ska känna att patientnämnden är en viktig funktion som kan bidra till positiv verksamhetsutveckling. Arbetet med aktivitetsplanen kommer att fortsätta under kommande år.

Ekonomi

Period 2018-12

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	290	310	-20	311	-20	-7	310	310	0
Bidrag	100	0	100	0	100	0	100	0	100
Summa Intäkter	390	310	80	311	80	26	410	310	100
Lönekostnader	-2 655	-3 005	350	-2 551	-104	4	-3 005	-3 005	0
Övr personalkostnader	-33	-40	7	-24	-8	35	-40	-40	0
Summa Personalkostnader	-2 688	-3 045	357	-2 576	-112	4	-3 045	-3 045	0
Med diagnostik samt övr tjänst	0	0	0	0	0	0	-100	0	-100
Övr verksamhetsnära kostn	-1	0	-1	0	0	726	0	0	0
Summa Verksamhetsnära kostnader	-1	0	-1	0	-1	767	-100	0	-100
Lokaler,el,utrustning,rep	-221	-194	-27	-151	-69	46	-194	-194	0
Transporter,resor	0	0	0	-1	1	-81	0	0	0
Tjänsteresor, logi	-68	-101	33	-72	4	-6	-101	-101	0
Övrigt	-20	-140	120	-105	86	-81	-140	-140	0
Summa Övriga kostnader	-309	-435	126	-330	21	-6	-435	-435	0
Avskrivningar	0	0	0	-9	9	-100	0	0	0
Finansnetto	0	0	0	0	0	-100	0	0	0
Summa Kostnader	-2 997	-3 480	483	-2 914	-83	3	-3 580	-3 480	-100
Summa Verksamhetens nettokostnad	-2 607	-3 170	563	-2 604	-3	0	-3 170	-3 170	0
RESULTAT	-2 607	-3 170	563	-2 604	-3	0	-3 170	-3 170	0

Patientnämnden har ett överskott på 563 tKr varav 357 tKr beror på lägre personalkostnader och 126 tKr övriga kostnader samt intäkter 80 tkr.

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: + 35 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämnden förvaltning: + 428 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: + 100 tkr

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. Antalet ny tillsatta stödpersonsuppdrag har varit betydligt färre jämfört med 2017. Förändrade utbetalningsrutiner har detta år lett till att inga arvoden betalades ut under januari månad.

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 inkommit under året.









- = 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 2018-12-31		Kommentarer till utfallet
Påbörja handläggning av inkomna stödpersonsuppdrag inom 2 arbetsdagar. Andel påbörjade uppdrag inom 2 arbetsdagar	100%	100 %	▲	
Stödpersonerna ska vara trygga i sin roll och känna stöd från patientnämnden. Antal erbjudna utbildningstillfällen	4 utbildningstillfällen/år	8 tillfällen	▲	Under året har stödpersonerna erbjudits två interna utbildningstillfällen samt sex externa utbildningar
Länets medborgare ska känna till patientnämndens verksamhet Antal informationstillfällen till patientföreningar, organisationer och allmänhet	Minst 10 tillfällen	11 tillfällen	▲	
Verksamheternas medarbetare ska känna till patientnämndens verksamhet Antal informationstillfällen vid t.ex. ledningsgrupper, APT, planeringsdagar	Minst 10 tillfällen	20 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%	100%	▲	Utskick av ärendelistor till samtliga verksamheter har skett inför delårsbokslut för april och augusti, samt inför årsbokslut för 2018. Under året har två områden fått ärenderapporter en gång per månad.
Patientberättelser ska tillsammans med andra iakttagelser bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Sprida analysrapporter till politik och verksamheter	5 st/år	5 st	▲	Under året har fyra analysrapporter samt årsberättelse godkänts av patientnämnden. Rapporterna har spridits till politiska organ samt till samtliga verksamhetsområden inom hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Attraktiv arbetsgivare Andel medarbetare med en individuell kompetensutvecklingsplan	100%	100 %	▲	
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	100%		Patientnämnden har haft en informationspunkt på dagordningen vid samtliga fullmäktigesammanträden.
--	--	------	---	--

Aktiviteter

Uppföljning av aktiviteter	Utfall 2018-12-31	Beskrivning av vad som görs 2018
Aktiv rekryteringsinsats av stödpersoner		Under året har sex nya stödpersoner rekryterats, varav flera med språkkunskaper utöver svenska.
Utbildningsinsatser för stödpersoner		Under året har stödpersonerna erbjudits två interna utbildningstillfällen samt sex externa utbildningar
Genomföra två kommunbesök/år		Kommunbesök Härjedalen och Östersund är genomfört
Inom ramen för registrering av ärenden, följa fokusområdena gällande jämlik och jämställd vård samt cancervård.		Utfört
Marknadsföra Patientnämnden bland medborgare bland annat via sociala medier, www.1177.se		Patientnämndens förvaltning har utvecklat sin sida på www.1177.se . En kommunikationsplan med aktiviteter som planeras för året har utarbetats tillsammans med representant från kommunikationsavdelningen. Arbetet kommer fortsätta under 2019.
Utveckla information till vårdverksamheter om patientnämndens verksamhet		Ett informationsblad om patientnämndens verksamhet har utarbetats och spridits till berörda. Presentations- och informationsmaterial avseende den nya lagstiftningen har utarbetats.
Kartlägga verksameters önskemål om information om patientnämndens iakttagelser		Kartläggning av verksamheternas önskemål sker i olika forum, exempelvis i samband med återföring vid ledningsgrupper samt vid samverkansforum för patientsäkerhet.
Fortsätta utveckla metoder för analysrapporter av ärenden		En arbetsmodell för analysrapporter och rapportsammandrag har genomförts.

Produktion

Verksamhetsspecifika mått

Patientnämnden	2016-12	2017-12	2018-12
Antal ärenden	583	588	463
Varav avslutade/antal avslutade*	530	561	458*
Antal stödpersonsuppdrag			
Antal påbörjade	22	19	3
Antal pågående	**	11	7
Antal arvoderade dagar	**	4346	2112

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

** uppgifter inte tillgängliga

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 "pinngympa", friskvårdsvecka. Medarbetarna uppmuntras att nyttja friskvårdstimmen, och medarbetare har deltagit i Zefyrens aktiviteter: medicinsk yoga och pilates, samt Zefyrens gym. Förvaltningen har ett utbildat friskvårdsombud.