

Sekretariatet
Sandra Hedman
Tfn: 063-147509
E-post: sandra.hedman@regionjh.se

2018-04-30

RS/589/2018

Rapport utifrån regionstyrelsens uppsiktsplikt om Patientnämnden 2018

Enligt kommunallagen (KL) 6 kap. 1 § ska styrelsen leda och samordna förvaltningen av regionens angelägenheter och ha uppsikt över övriga nämnders och eventuella gemensamma nämnders verksamhet.

Den 28 februari 2018 beslutade regionstyrelsen om vilka bolag, stiftelser, förbund och nämnder som skulle ingå som fördjupningsärenden i regionstyrelsens plan för uppsiktsplikt 2018. Patientnämnden var en av de nämnder som valdes ut. Syftet med den här rapporten är att utifrån det som regionstyrelsens uppsiktsplikt omfattar redovisa om patientnämnden bedriver sin verksamhet i enlighet med de mål och riktlinjer som regionfullmäktige har bestämt, att ekonomin efterlevs och medlen används på ett ändamålsenligt sätt samt hur nämnden arbetar med styrning, uppföljning och kontroll. Rapporten utgår i huvudsak från nämndens protokoll, verksamhetsplan och uppföljningsdokument. Frågor har också ställts till förvaltningschefchef för patientnämndens förvaltning.

Senast regionstyrelsen gjorde en uppföljning om patientnämnden utifrån uppsiktsplikten var 2015. Utifrån genomförd rapport rekommenderade då regionstyrelsen nämnden att till särskilda budgetberedningen återredovisa arbetet med införande av förnyat ärendehanteringssystem i samband med nämndens årsredovisning.

Om Patientnämnden

Patientnämndens uppgifter finns beskrivna i det av regionfullmäktige fastställda reglementet för nämnden. Där anges att nämnden ska fullgöra de uppgifter som följer av lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården och ska inom den av regionen bedrivna hälso- och sjukvården och folktandvården främja kontakterna mellan patienterna och hälso- och sjukvårdspersonalen och tandvårdspersonalen, samt förmedla information till patienterna. Motsvarande gäller inom den kommunala hälso- och sjukvården i de fall avtal träffats om detta mellan Region Jämtland Härjedalen och kommunerna i Jämtlands län.

Enligt reglementet ska det bland annat genomföras genom att hjälpa patienter att få den information de behöver, främja kontakten mellan patienter, anhöriga och vårdpersonal, rapportera iakttagelser och avvikelser, utse stödperson för patienter inom psykiatrisk tvångsvård och hålla kontakt med förtroendevalda i regionen, patientorganisationer och kommuner för att utveckla samverkan, informera patienter, anhöriga och personal om patientnämndens ansvarsområde.

Patientnämnden hade under 2017 fem sammanträden. För 2018 har nämnden hittills haft två sammanträden.

Ekonomi och måluppfyllelse

Enligt patientnämndens årsredovisning för 2017 var det ekonomiska utfallet +232 000 kronor. Överskottet berodde framförallt på att personalkostnaderna blivit lägre än förväntat.

Styrning

Patientnämnden ska enligt Region Jämtland Härjedalens bestämmelser om styrmodellen arbeta utifrån regionfullmäktiges övergripande strategiska mål och följa grunderna om planering och uppföljning i styrmodellen.

Verksamhetsplanering

Patientnämnden fastställer varje år en verksamhetsplan. I verksamhetsplanen för 2018 är finns en beskrivning om de uppgifter nämnden har enligt reglementet samt en återgivning av Region Jämtland Härjedalens vision och värdegrund. Andra utgångspunkter för nämndens arbete med att identifiera samband, risker, förbättringsbehov och åtgärder är också de patientberättelser som hanterats genom klagomål och inkomna synpunkter.

I nämndens verksamhetsplan för 2018 finns förutom övergripande mål och inriktning med nämndens verksamhet nio mätbara mål och åtta aktiviteter.

Registrerade ärenden

Enligt patientnämndens årsredovisning 2017 hade patientnämndens förvaltning 588 registrerade ärenden under året. Närmare hälften av de ärendena handlade om den vård och behandling patienten fått, följt av ärenden som handlar om kommunikation/bemötande samt organisation och tillgänglighet. I jämförelse med år 2016 hade antal ärenden som rör ekonomi samt organisation och tillgänglighet ökat medan antal ärenden som handlar om vårdansvar minskat. 561 av de 588 ärenden hade avslutats i samband med upprättandet av årsredovisningen.

Utifrån nämndens ansvar att tillgodose tvångsvårdade patienters lagstadgade rätt att få en stödperson har riktade utbildningsinsatser till stödpersoner genomfört. Antalet nytillsatta stödpersonsuppdrag under 2017 var 19 jämfört med 22 uppdrag år 2016. Nämnden uppger att det under året har det varit vissa svårigheter att tillsätta stödpersonsuppdrag med anledning av önskemål om specifika språkkunskaper.

Uppföljning

Patientnämnden följer upp målen i verksamhetsplanen i delårsbokslut och årsredovisning.

Vid varje sammanträde med regionfullmäktige ges en rapport om nämndens verksamhet. Kontinuerliga rapporter görs också till regionfullmäktiges presidium utifrån presidiets ansvar (fram till 1 januari 2018 särskilda budgetberedningen) att upprätta förslag till budget för patientnämnden, granska patientnämndens räkenskaper och förvaltning samt upprätta årsredovisning och delårsrapport.

Patientnämndens protokoll publiceras i Meetings.

I nämndens årsredovisning finns en beskrivning av olika informationsinsatser som genomförts utifrån nämndens uppdrag att informera patienter, medborgare och verksamhetsföreträdare. Bland annat har patientnämnden under 2017 besökt flera föreningar och verksamheter. Nämnden har också gjort kommunbesök enligt de avtal med kommunerna som finns om patientnämndsverksamhet. Vidare har patientnämnden under året bjudit in verksamhetsföreträdare på sina sammanträden med syfte att skapa en ökad kunskap och förståelse för verksamhetens och patientnämndens respektive uppdrag och arbetssätt. För 2018 finns följande mål som handlar om att sprida kunskap om patientnämndens verksamhet och de rapporter och analyser som genomförs:

- Länets medborgare ska känna till patientnämndens verksamhet
- Verksamheternas medarbetare ska känna till patientnämndens verksamhet
- Skapa ett ökat intresse och efterfrågan av inkomna synpunkter och patientberättelser i verksamheterna.
- Patientberättelser ska tillsammans med andra iakttagelser bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet.
- Nämndens ledamöter ska framföra nämndens iakttagelser till beslutsfattande organ i regionen.

Internkontroll

Enligt kommunallagen ska styrelsen och nämnderna se till att den interna kontrollen är tillräcklig. Ytterst handlar det om att säkerställa att verksamheten uppfyller de mål och de krav som ställs. Patientnämnden har för 2018 en fastställd internkontrollplan som innehåller ett antal riskbedömningar som ska följas upp. Planen följs upp i delårsbokslut per augusti, tertialrapport per april och i årsbokslut.

Ärendehantering

Under 2015 införskaffades ett nytt system för registrering av ärenden – VSP (Vårdsynpunkter).

Förbättringsarbeten

I nämndens uppföljningsdokument och protokoll finns flera exempel på pågående förbättringsarbeten. Ett större arbete som pågått både under 2017 och 2018 är anpassningar efter ny lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Samtidigt har nya bestämmelser om klagomålshantering som träff ikraft 1 januari 2018. De nya bestämmelserna syftar till att tydliggöra att det i första hand ska vara vårdgivarna som tar emot och bemöter klagomål från patienter och deras närstående.

För patientnämnden har den nya lagen inneburit ett behov av ett omfattande förberedelsearbete som i sin tur medfört förändrade arbetssätt. För förvaltningen förväntas den nya lagstiftningen innebära 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 tydligare och förstärkt uppdrag om barn, utvecklade samarbetsformer och ge underlag till Inspektionen för Vård och omsorg (IVO) inför tillsyn samt synliggöra patientberättelser och dess potential för utveckling och patientsäkerhet.

Förberedelsearbetet har bland annat innefattat deltagande i nationella konferenser/nätverk med övriga patientnämnder. Tjänstemän från patientnämndens förvaltning har också funnits med i uppstarten av det arbete som bedrivs av verksamheten och regionstaben om anpassningar utifrån de nya bestämmelserna kring klagomålshanteringen.

Förvaltningen arbetar också med att sprida analysrapporter så att de kan tas om hand av hälso- och sjukvården på ett bra sätt. I den nya lagen 6 § finns angivet att Landstingen och kommunerna ska organisera sin verksamhet så att slutsatser av de analyser som patientnämnderna gör i enlighet med 3 § tas om hand och bidrar till hälso- och sjukvårdens utveckling. Nämnden har utifrån det gett förvaltningen i uppdrag att genomföra fördjupade analyser av inkomna ärenden, vilket i samband med årsbokslutet hade resulterat i två rapporter. Under 2018 kommer förvaltningen fortsätta arbetet med att utveckla metoder och arbetssätt för sådana analyser.

I Region Jämtland Härjedalen är det många verksamheter som tillsammans med patientnämnden har i uppdrag att stärka patientsäkerheten. För att ytterligare använda patienternas berättelser och tillsammans med andra iakttagelser se samband, identifiera risker, se förbättringsbehov och föreslå åtgärder har ett samverkansforum bildats. Forumet består av tjänstemän från Patientnämnden, Område Patientsäkerhet, vårdskadeprevention samt en områdeschef från primärvård respektive specialiserad vård samt enhetschefer från heldygnsvården. Planerna finns också på deltagande från patienter i gruppen för att öka patientmedverkan.

Summering

Rapporten visar att Patientnämnden har bra rutiner för verksamhetsplanering och uppföljning. Fastställda mål och beslutad inriktning på nämndens arbete har koppling till den uppdragsbeskrivning som finns i reglementet och övergripande mål i regionplanen.

Målen och redovisningen av måluppfyllelsen visar att patientnämndens arbete bedrivs på ett ändamålsenligt sätt och redovisar god ekonomisk efterlevnad. Nämnden har under 2017 arbetat utifrån fokusområdena bemötande, informationsbrist, ojämlik vård och vårdansvar. Det är viktiga utgångspunkter i regionplanen för exempelvis målen om God vård på patientens villkor och Vård efter behov – jämställd och jämlik.

Patientnämnden har under 2017 och 2018 bedrivit utvecklingsarbeten utifrån ny lagstiftning och nya bestämmelser om klagomålshandling. Det är en viktig del i Region Jämtlands Härjedalens övergripande rutiner för att bemöta patienters synpunkter och klagomål och för det behövs samverkan mellan patientnämnden, hälso- och sjukvårdens verksamhet och regionstab. En tydlig organisation för hälso- och sjukvårdsförvaltningens hantering av klagomål behövs. Utifrån patientnämndens uppdrag att informera om sin verksamhet är det också viktigt att nämnden erbjuder möjlighet att informera om sin verksamhet i relevanta kanaler.

Eftersom nämnden inte använder samma ärendehanteringssystem som övrig verksamhet kan Region Jämtland Härjedalens Regler för ärendehantering inte följas fullt ut. Det innebär också att möjligheten att ta del av Patientnämndens allmänna handlingar är svårare eftersom diariet inte är publikt i webbdariet på samma sätt som för övriga nämnders.