

Patientnämnden i Jämtlands län
Anette Rydström, förvaltningschef
e-post: Anette.rydstrom@regionjh.se
Tel: 063-14 75 60

2018-11-20

RS/2802/2017

Regionstyrelsens uppföljning av patientnämndens verksamhet 2018

Regionstyrelsen har ett övergripande ansvar för att leda och samordna planering och uppföljning av verksamheten. I regionstyrelsens uppföljningsplan för 2018 anges att Patientnämndens verksamhet ska följas upp.

Den här rapporten redogör för patientnämndens uppdrag och arbete under 2018. Den redovisar också hur patientnämnden arbetar med analysrapporter.

Uppdrag

Patientnämndernas uppdrag är lagstadgat och definieras i lag (SFS 2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Patientnämnden är en oberoende och opartisk instans. Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter och närstående att föra fram klagomål och synpunkter till vårdgivare, samt att få klagomål och frågor besvarade av desamma.

Patientnämnderna ska även:

- Tillhandhålla eller hjälpa patienter att få den information de eller deras närstående behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården samt att hjälpa dem att vända sig till rätt myndighet.
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal.
- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter.
- Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra om sin verksamhet.
- Om patienten är ett barn ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta ska ske genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter på aggregerad nivå och därefter uppmärksamma landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för en säker och personcentrerad vård. Arbetet ska bidra till att hälso- och sjukvården i högre grad arbetar på ett personcentrerat sätt och utgår från helhetsperspektivet. Patientnämnderna har även i uppdrag att föreslå åtgärder som behöver vidtas inom hälso- och sjukvården för att komma till rätta med identifierade problem- och riskområden. Patienter och närståendes synpunkter och idéer kan vara underlag för sådana åtgärder. Patientnämnderna ska senast den sista februari varje år, till Inspektionen för vård och omsorg samt till Socialstyrelsen, lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten.

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 enligt lag skyldighet att förordna 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. 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. Under året har 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.

Patientnämnden har ett visst ekonomiskt överskott för 2018. Förvaltningens överskott på personal beror på partiella tjänstledigheter samt lägre kostnader för sociala avgifter. Kostnaderna för stödpersoner har ett överskott. Andelen stödpersonsuppdrag har varit lägre jämfört med 2017. 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 förvaltningens dokumentationssystem har inkommit i år.

Utvecklingsarbeten 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. 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 arbetssätt för sådana analyser fortsätta.

Återföring till vården

Förvaltningen har under året utvecklat nya arbetssätt 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 områdens 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 på patientnämnden i Jämtland har blivit utsedd att under två år delta i Patient- och brukarråd för Vårdanalys.

Uppdragsbeskrivning för kvalitetsgranskare

Under året har förvaltningen utarbetat en uppdagsbeskrivning 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 stödpersonsverksamhet

Under året har förvaltningen utarbetat en plan för att kvalitetssäkra och utveckla stödpersonsverksamheten. 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 psykiatrin. 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.


Uppföljning av mål och aktiviteter

Områdets mål 2018 och utgångsvärden	Målvärde 2018	Förväntat utfall 2018-12-31		Kommentarer till utfallet

<p>Påbörjad handläggning av inkomna stödpersonsuppdrag inom 2 arbetsdagar.</p> <p>Antal dagar från ansökan till att handläggning påbörjats.</p>	100 %	100 %		
<p>Stödpersonerna ska vara trygga i sin roll och känna stöd från patientnämnden.</p> <p>Antal erbjudna utbildningstillfällen</p>	4 utbildningstillfällen/år	100 %		Under året har stödpersonerna erbjudits två interna utbildningstillfällen samt sex externa utbildningar
<p>Länets medborgare ska känna till patientnämndens verksamhet</p> <p>Antal informationstillfällen till patientföreningar, organisationer och allmänhet</p>	Minst 10 tillfällen	11 tillfällen		
<p>Verksamheternas medarbetare ska känna till patientnämndens verksamhet</p> <p>Antal informationstillfällen vid t.ex. ledningsgrupper, APT, nyanställda</p>	Minst 10 tillfällen	20 tillfällen		
<p>Skapa ett ökat intresse och efterfrågan av inkomna synpunkter och patientberättelser i verksamheterna.</p> <p>Andel områden som fått rapporter av ärenden minst tre gånger per år.</p>	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.
<p>Patientberättelser ska tillsammans med andra iakttagelser bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet.</p> <p>Sprida analysrapporter till politik och verksamheter</p>	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 Samtliga medarbetare har 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			Patientnämnden har haft en informationspunkt på dagordningen vid samtliga fullmäktigesammanträden.

Uppföljning av aktiviteter	Förväntat 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, 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 verksamhetens 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 rapportssammandrag har genomförts.
---	---	--