

Verksamhetsberättelse 2016

Patientnämnden Dalarna



Landstinget
DALARNA

Innehåll

Sammanfattning	4
Redogörelse för verksamhetsåret 2016	5
Patientnämndens sammanträden och nämndens arbete.....	5
Patientnämndens kansli och personal.....	5
Handläggning av ärenden	5
Kontaktorsaker.....	6
Ärendefördelning utifrån verksamhetsområde	7
Kontakter och återkoppling mellan Patientnämnden och verksamheter	7
Information	7
Stödpersonsverksamheten	8
Granskning av åtgärder i anledning av ärenden i Patientnämnden	8
Framtiden	9
Ekonomi	9
Bilagor	10
1. Förtroendevalda Patientnämnden	10
Mandatperiod: 2015-01-01 – 2018-12-31	10
2. Verksamhetsberättelse, kortversion.....	11

Sammanfattning

(2015 inom parentes)

- PN har till uppgift att främja kontakten mellan patienter och Hälso- och sjukvård samt Tandvård. Vi ska årligen analysera och dra slutsatser av de ärenden vi får in och rapportera detta till verksamheter, ledning och myndigheter. Analysen baseras på hur hälso- och sjukvården fungerar ur patientens perspektiv. För vården är det värdefulla synpunkter som kan visa på förbättringsområden. ’
- Ärendestatistik Patientnämnden 2016
P.g.a. problem med dokumentationssystemet under 2016 kan patientnämnden inte med säkerhet redovisa statistikuppgifter över ärenden för året. Vi har därför valt att inte skicka ut den rapport till verksamheterna som visar antalet ärenden uppdelat per kategori. Istället har vi skickat ut en rapport som är en sammanfattning av vad patienterna som kontaktat Patientnämnden har tyckt om besöket hos dem. Det är en bra källa till information att ha med när man jobbar med verksamhetsförbättringar. Rapporten kommer i två delar. En för första halvåret och ytterligare en för andra halvåret. Några ärenden kommer att återkomma i båda rapporterna. Det är en del av problemet som gör att vi inte kan vara helt säkra på statistiken.
- Det positiva är att vi avslutade det system som inte var bra även om det ställde till en del problem för oss. From 2017 läggs alla ärenden från Patientnämnden in i Synergi. Vi får ett gemensamt system med Hälso- och sjukvården och Tandvården samt de flesta kommuner som kommer att underlätta samverkan och uppföljning av klagomål och synpunkter.
- Trots osäkerheten med statistiken uppskattar vi att det totala antalet ärenden för 2016 ligger på 1482 (1468) Dessa ärenden fördelar sig så att synpunkter på Vård och behandling utgör den största andelen klagomål 44% (42%) Därefter kommer ärenden rörande Kommunikation 27% (26%) Ärenden rörande Organisation och Tillgänglighet har minskat 10% (14%) Detta är andelar på totalen och vi kan inte med säkerhet bryta ner det per enhet för 2016.
- De flesta som tar kontakt med oss gör det via telefon. Övriga kontaktvägar in är brev, e-post, Mina vårdkontakter och besök på kansliet. Patienter vill helst ringa för ett första samtal. Många börjar samtalet med ”jag vet inte om jag ringt rätt” eller ”jag vet inte var jag ska börja”
- Fler kvinnor än män vänder sig till PN. Fler kvinnor än män klagar på dåligt bemötande och att man inte blivit lyssnad på. Förutom brister i bemötande handlar många klagomål om bristande information och bristfällig eller utebliven dialog/delaktighet. Vi ser också att dokumentation av medicinska beslut ibland saknas eller är otydligt. Det blir då problem för patienten att komma vidare i sin behandling. Speciellt om det är långa väntetider.
- Vid vilken ålder klagar man mest? De som är i åldern 50-59 står för flest kontakter med PN förutom ärenden som rör psykiatri där det är 30-39 åringar som mest tar kontakt. I kommunerna är det naturligt att klagomålen rör äldre personer.
- Stödpersonsverksamheten är jämförbar med 2015. Vi har ett fortsatt bra samarbete med RPK och APK.
- Patientnämnden har deltagit i 33 besök på kansliet eller i vården tillsammans med patient. Vi har dessutom haft 26 informationstillfällen ute i vården, i kommuner och för studerande och AT-läkare. Vi har under året deltagit i centrala och regionala konferenser
- Personalsituationen på kansliet har varit stabil.
- Ekonomin visade ett överskott på 200 Tkr. Vilket främst beror på lägre kostnader för arvudet till politiker och stödpersoner än budgeterat.

Redogörelse för verksamhetsåret 2016

Patientnämndens sammanträden och nämndens arbete

Under året har nämnden fortsatt med 6 sammanträden. Presidieberedningen har fortsatt att träffas inför varje sammanträde. På presidieberedningen går ärenden igenom och när vi ser övergripande patientsäkerhetsrisker lyfts detta särskilt fram vid PN möte.

Under året har vi gått över från kallelser och protokoll i pappersform till digital sådan och surfplattor, vilket har underlättat det administrativa arbetet. Under slutet av 2016 finns också handlingarna till sammanträdet tillgängliga för allmänheten på www.ltdalarna.se

En representant för chefläkargruppen fortsätter att vara adjungerad vid sammanträdena.

Genom de ärenden som redovisats i nämnden har ledamöterna fått en god insyn i vilka klagomål och synpunkter som förekommit på hälso- och sjukvården. Något de kan ta med sig som beslutsunderlag i sitt politiska arbete. Arbetet i Patientnämnden har kunnat ske i stor enighet.

Nämnden har under året bjudit in representanter för verksamheter. 2016 har verksamhetschefen för Ambulansen, tjänsteman från Landstinget som informerat om Egen vårdbegäran samt divisionschefen för Primärvården och Psykiatrien deltagit.

Patientnämndens kansli och personal

Patientnämnden är en egen förvaltning och har därmed en organisatoriskt fristående ställning med eget diarium och arkiv. PN kansli har fyra heltidsbefattningar fördelade på en förvaltningschef och tre handläggare.

Kansliet har en god tillgänglighet. Vi har generösa telefontider och ett gemensamt telefonnummer vilket underlättar för de som kontaktar oss. Vår ambition är att ha en hög tillgänglighet, snabb handläggning av ärenden och bred information om nämndens verksamhet.

I kanslipersonalens arbetsuppgifter ingår att hålla

sig uppdaterade på aktuell lagstiftning så att vi kan ge patienter rätt information.

Kanslipersonal deltar i Huvudkontorets husmöten samt på nämndsekreterarmöten. Förvaltningschefen deltar även i chefläkarnas möten och en handläggare ingår i Central Förvaltnings samverkansgrupp. Nationellt ingår förvaltningschefen i PN nationella tjänstemannanätverk. Nätverket träffas ca 4 gånger per år.

En handläggare deltar i Omvårdnadsrådet samt på träffar med Patientsäkerhetsombuden.

Under året har det alltmer stått klart för oss att det dokumentationssystem vi har använt oss av inte uppfyllde våra kriterier. Vi har därför avslutat det samarbetet. Samtidigt har det sedan lång tid funnits ett önskemål från chefläkargruppen att Patientnämndens ärenden skall in i Synergi. Vi kommer från 1 jan 2017 att gå över till Lt Dalarnas avvikelssystem Synergi där patientnämnden har en egen modul. Det är vår förhoppning att detta kommer att underlätta samverkan och uppföljning av klagomål och synpunkter från patienter.

Handläggning av ärenden

Klagomål som kommer in dokumenteras och registreras enligt en gemensam struktur för alla PN i Sverige. Vi registrerar ärendena under åtta olika huvudproblem: vård och behandling, omvårdnad, kommunikation, patientjournal och sekretess, ekonomi, organisation och tillgänglighet, vårdansvar samt administrativ hantering. Varje huvudproblem delas in i ett antal delproblem för en högre detaljeringsgrad av vad ärendet avser och vad patienten anser är det största problemet.

Ofta innehåller anmälares berättelse flera olika klagomål men det går bara att registrera under ett problem. T.ex. "jag är inte nöjd med utredningen och behandlingen. Dessutom var läkaren otrevlig och lyssnade inte på mig" Ärendet blir då registrerat under Vård och behandling och undersökning/utredning. För att få med anmälares övriga synpunkter har vi valt ut ett antal fokusområden. Dessa registrerar vi i löpande text under #.

Exempel på fokusområden är # ej lyssnad på, # bemötande, # resursbrist.

Utöver det som registrerades som bemötandeärende framkom det via # att i 267 ärenden var man inte nöjd med bemötandet och i 337 ärenden ansåg anmälaren att läkaren inte hade lyssnat på dom. Det är en rejäl ökning jmf med tidigare år. Många klagomål bottnar i bristande kommunikation. Klagomål som skulle kunnat undvikas med ett bättre bemötande och om man lyssnat på patienten.

Många ärenden har gällt rådgivning och information om vilka rättigheter man har och var man kan vända sig för att själv klara ut sina problem. Det händer att patienter besöker oss direkt efter ett vårdbesök utan att ha bokat tid före och är då ofta upprörd över något som man anser har blivit fel. Vi vill att man ska boka tid hos oss före ett besök och vår policy är att inte ta emot oplanerade besök.

Handläggare förmedlar kontakt med vården när så önskas vilket sker i hälften av ärendena. I de fall då anmälaren inte själv önskat ta direktkontakt har handläggare förmedlat patientens synpunkter till verksamhetsansvariga. Många ärenden har kunnat redas ut snabbt och klarats av med en telefonkontakt.

När brev inkommer med synpunkter och frågor som anmälaren vill ha svar på förmedlas brevet till ansvarig chef för svar och yttrande. Svaret redovisas till den som anmält ärendet. Ca 30% av ärendena blir ett brevärende. På patientnämndens sammanträden redovisas ärenden i avidentifierad form för ledamöterna.

Ibland vill patienten/närstående att någon från nämndens kansli ska vara med vid ett möte med vården. PN är en neutral part vars uppgift vid dessa möten är att säkerställa och underlätta dialog så att patienten att få svar på de frågor man har. Under året deltog handläggare från PN på 9 sådana möten. Dessutom har vi haft 24 besök på kansliet av patienter/närstående. Det kan röra sig om rena samtal, att lyssna på patienten, hjälpa till med anmälan både till LÖF och vården eller förbereda ett möte i vården.

Kontaktorsaker

Många ärenden gäller rådgivning och information och det är ofta tillräckligt för anmälaren att få diskutera igenom sina frågor, att få den uppmärksammas och registrerad. Vi får ofta frågor hur patientens synpunkter kommer fram till vården. När anmälaren får information om att alla ärenden redovisas till verksamhetschef i form av avidentifierade sammanfattningar blir man ofta nöjd med det.

Ibland vill anmälaren få information om vilka rättigheter man har och vart man vänder sig för att själv klara ut sina problem. Det kan handla om brister i utredning, vård och behandling eller långa väntetider. Det kan också handla om brister i dialog och delaktighet som gör att man inte förstått den information man fått, eller att man anser sig kränkt och felaktigt bemött. Relativt många kontakter har handlat om brister i organisation och tillgänglighet. I flera fall har man uppmanats av vårdpersonal att ta kontakt med PN. Den som kontaktar PN anger ofta som skäl att andra inte ska behöva råka ut för samma sak.

Kontakter har också initierats av händelser där patientsäkerheten inte varit tillfredställande. En del av dessa ärenden har förts vidare till chefläkare för utredning om ev Lex Maria. Vi informerar också om Patientförsäkringen och om möjligheten att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg

Ärendefördelning utifrån verksamhetsområde

Pga osäkerheten med statistiken för 2016 kan vi inte redovisa ärendefördelningen mellan de olika verksamheterna.

Kontakter och återkoppling mellan Patientnämnden och verksamheter

Patienters erfarenheter och synpunkter på vården är viktiga i arbetet med att förbättra vårdens kvalitet. Patientnämndens uppgift är att bidra till detta genom att förmedla patienters och närståendes klagomål och synpunkter på vården så att detta kan användas i patientsäkerhetsarbetet. Ärendets karaktär och patientens/anmälares önskemål styr handläggningen av det enskilda ärendet. Om patienten vill att ärendet ska gå vidare till verksamheten så skickas det till verksamhetschefen/MAS. I vissa fall kan verksamhetschef bjudas in till nämnden för att diskutera aktuella ärenden.

Vi samarbetar med Utvecklingsavdelningen inom området Patientsäkerhet. Handläggare från Patientnämnden deltar vid gemensamma träffar med länets patientsäkerhetsombud.

Under 2016 har vi gemensamt arbetat med att utveckla en särskild modul för Patientnämnden i Synergi. From 1 jan 2017 kommer vi att använda det som dokumentationssystem.

PN förvaltningschef deltar på chefläkargruppens möten där bl.a. ärenden av särskild karaktär tas upp.

PN har inplanerade möten med Hälso- och sjukvårdsdirektören. Genom dessa möten ges ledningen möjligheter till systematisk uppföljning av patienters och närståendes synpunkter och klagomål, vilket kan bidra till underlag för beslut i ledningen. Även information från ledningen och ledningsbeslut tas upp.

Protokoll från sammanträden läggs ut både externt och på Intranätet.

Information

Till PN uppgift hör att informera om verksamheten. Vår målsättning är att det ska finnas god kännedom om verksamheten hos personal, patienter/boende och allmänhet. Något vi märker att det finns då patienter som hör av sig till oss många gånger säger att det var personalen, en annan patient eller bekant som gav rådet att ta kontakt med er.

Handläggare har informerat i olika sammanhang och till olika verksamheter vid 26 tillfällen. Återkommande information ges vid AT läkarnas introduktion och på sjuksköterskeprogrammet vid Högskolan, KY-utbildningarna till skötare i Säter samt medicinska sekreterare. Förutom detta så informerar vi på arbetsplatsträffar, ledningsgrupper

och vid chefsintroduktion. Vi har då med oss ärenden som är aktuella för kliniken och utgår från dessa i diskussionen.

På 1177.se finns information om landets patientnämnder på olika språk. På Internet och Intranätet finns utförlig information om Patientnämnden. Vi fortsätter att skicka ut våra affischer och broschyrer till verksamheter som hör av sig. I sjukhusentréerna finns anslag om var man kan vända sig med synpunkter och klagomål.

Stödpersonverksamheten

En stödperson bistår den tvångsvårdade patienten i personliga frågor, är ett medmänskligt stöd och har tystnadsplikt. Stödpersonen ska göra regelbundna besök till patienten och har, om patienten vill, rätt att delta i Förvaltningsrättens förhandlingar. Uppdraget är ett s.k. arvoderat fritidsuppdrag.

	2016	2015	2014	2013
Nya uppdrag	34	39	26	19
Anlitade stödpersoner	49	60	50	44
Pågående uppdrag	91	92	80	71

Antal uppdrag är jämförbart mot 2015. Vid årsskiftet var det 59 (60) pågående uppdrag, 2 LPT och 57 LRV varav 44 män och 15 kvinnor. Vid årsskiftet hade vi 57 tillgängliga stödpersoner, 29 kvinnor och 28 män mellan 21 och 72 år.

Under året har vi haft tre utbildningstillfällen samt en julavslutning. Vi har fått information av verksamhetschef vid RPK om hur det ser ut på kliniken samt om TERMA, TERapeutiskt Möte med Ansvar, en arbetsmodell med syfte att minska hot- och våldssituationer. Vid våra utbildningsdagar tillsammans med Gävleborg och Jämtland förelästes om psykiatriska sjukdomar och besvär samt om polisens arbete i samband med tvångsintagning. En patient/stödperson berättade om sin tid på Sätters sjukhus och Lucas Svärd berättade om sin väg från flicka till man. Vid oktoberträffen fick vi information av psykologer vid RPK om riskbedömningar och missbruksbehandlare berättade om sitt uppdrag.

Handläggare och stödpersoner har även deltagit i Temadag anordnad av Dalarnas nätverk för psykisk hälsa och Psykiatrins utvecklingsenhet. Dagen handlade om "Psykisk hälsa på äldre dar".

Granskning av åtgärder i anledning av ärenden i Patientnämnden

Landstingets revisorer har genomfört en granskning med syfte att bedöma om Landstingsstyrelsen säkerställer att ärenden som initieras via Patientnämnden används på ett effektivt och systematiskt sätt för kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet i vården.

Granskningen är en uppföljning av den som gjordes 2014 och som visade att inkomna synpunkter i stor utsträckning är inriktad på att tillgodose enskilda patienters problem och klagomål. Utredarna rekommenderar bl.a. att:

- det skapas en enhetlig landstingsövergripande rutin för hur ärenden från PN ska hanteras och kommuniceras.

- ärenden från PN på ett tydligare sätt integreras i det ordinarie systematiska arbetet med att förbättra kvalitet och patientsäkerhet
- PN tar en mer aktiv roll att inhämta skriftliga yttranden med begäran om återsrapportering från berörd verksamheter för vidare information till styrelsen.

Landstingets revisorer bjöd den 31 maj 2016 in till ett eftermiddagsseminarium med anledning av den genomförda granskningen. Patientnämndens kansli samt delar av nämnden deltog på seminariet. Deltog gjorde också Anders Printz, utredare Klagomålsutredningen samt representant för de som genomförde granskningen.

Framtiden

Frågan om PN ställning har varit aktuell i flera utredningar.

Den nya Patientlagen som trädde i kraft 1 jan 2015 ger patienter ökad valfrihet och ställer krav på att patienterna ska få vara delaktig i sin vård. En del av ansvaret för att informera patienterna om den nya lagen har lagts på PN.

Klagomålsutredningen: Fråga patienten, har lämnat sitt slutbetänkande till regeringen. Uppdraget var att föreslå ett mer ändamålsenligt system för klagomålshantering. Ett system som i högre grad svarar på frågor om vad som inträffat och att patienters synpunkter tas tillvara för att utveckla hälso- och sjukvården. Enligt utredarens förslag ska klagomål i första hand besvaras av vården som inte bara ska svara på det rent medicinska utan också på frågor om varför blev det så här och vad kan man göra för att det inte ska hända igen? Vårdens skyldighet att besvara klagomål ska ske skyndsamt och framgå av lag.

Enligt förslaget kommer man även fortsättningsvis att kunna vända sig till PN, som kommer att få ett utökat lagstadgat mandat att se till att patienten får

svar på sina frågor. PN ska analysera alla klagomål och synpunkter för att identifiera brister och risker i hälso- och sjukvården. För detta utökade uppdrag föreslås att resurser omfördelas från IVO till PN motsvarande en heltid för en verksamhet i vår storlek. IVO ska enligt förslaget inte utreda mindre allvarlig klagomål utan i större grad ägna sig åt tillsynsverksamhet. Ett beslut väntas komma under våren 2017.

Ekonomi

Den totala budgeten för 2016 var 5 453 kr. I den ingår en intäkt på 323 Tkr från kommunerna enligt avtal med dem.

Utfallet för året visar på ett överskott på 200 Tkr i budget. Detta beror främst på lägre arvode för stödpersoner än budgeterat.

Falun 2016-02-07



Agneta Andreasson Bäck
Ordförande



Marita Albinsson
Förvaltningschef

Bilagor

1. Förtroendevalda Patientnämnden

Mandatperiod: 2015-01-01 – 2018-12-31

Andreasson Bäck, Agneta	(S)	Ord
Lundh Kerstin	(MP)	1:e vice ord
Johansson, Lena	(KD)	2:e vice ord
Palm, Lilian	(S)	Ledamot
Alkazhami, Mohammed	(S)	Ledamot
Nyberg, Inger	(C)	Ledamot
Larsson, Johnny	(DSP)	Ledamot
Dahlquist, Kent	(S)	Ersättare
Persson, Leo	(S)	Ersättare
<i>Vakant</i>	(S)	Ersättare
Anhari, Zohreh	(V)	Ersättare
Remning, Britt-Inger	(M)	Ersättare
Granegård, Anette	(C)	Ersättare
Bergström Maria	(L)	Ersättare

2. Verksamhetsberättelse, kortversion

Patientnämnden

Patientnämnden

Verksamhet

Under 2016 har Patientnämnden haft problem med vårt dokumentationssystem och vi kan därför inte leverera helt tillförlitlig statistik över ärenden för året. Det viktigaste är att patienters synpunkter inte gått förlorade. Verksamheterna kommer att få en rapport som visar en sammanfattning av vad patienterna som kontaktat Patientnämnden haft synpunkter på. Det är en viktig källa till information att ha med när man jobbar med verksamhetsförbättringar.

Det positiva är att vi från 2017 dokumenterar våra ärenden i Synergi. Genom att vi får ett system gemensamt med Hälso- och sjukvården kommer samverkan kring och uppföljning av klagomål och synpunkter från patienter att underlättas.

Stödpersonerverksamheten har varit ungefär lika stor 2016 jämfört med 2015. Vi har förordnat stödperson i 34 nya ärenden, jmf med 39 förra året. Antal anlidade stödpersoner har varit 49 (60) och vi har haft 91 (92) st pågående ärenden vilket innebär att en del av stödpersonerna har flera ärenden. Vi har arrangerat fyra utbildningsträffar för stödpersoner.

Den utåtriktade verksamheten med information är en viktig del av vår verksamhet. Under året har vi informerat om vår verksamhet vid 26 tillfällen. Bli till AT-läkare, SSK-stud samt ute i verksamheterna.

Nämnden har haft sex möten under året och chefläkare deltar i nämndmötena. Förvaltningschefen deltar på chefläkarens möten en gång per månad.

Under året har vi gått över från kallelser och protokoll i pappersform till digitala sådana och surfplattor vilket har underlättat det administrativa arbetet. Under slutet av 2016 finns också handlingarna till sammanträdet tillgängliga för allmänheten på www.ltdalarna.se
En handläggare och nämndens ordförande har deltagit på IVO-dagen som i år handlade om en strategisk diskussion inom tillsyns- och tillståndsområdet. Bakgrunden är att IVO ser att samma brister återkommer i tillsynen och att ledning och styrning inom hälso- och sjukvården är viktiga förändringsverktyg.

Verksamhetsstatistik	Resultat 2016	Resultat 2015	Förändring
Totala antalet ärenden	1482	1468	14

Vi reserverar oss för inte helt tillförlitliga statistikuppgifter för 2016.

Framtiden

Klagomålsutredningen kom med sin slutrapport som överlämnades till regeringen i dec 2015. Utredarens uppdrag var att lämna ett förslag på hur ett nytt klagomålssystem kan utformas. Man har föreslagit författningsförändringar om vårdgivarens skyldighet att besvara klagomål och att PN roll bör förtydligas och förstärkas. Inspektionen för vård och omsorgs utredningsskyldighet ska begränsas till ärenden av särskild karaktär.

Vi väntade ett beslut från socialdepartementet under 2016 men det hela har blivit uppskjutet. Troligen kommer det ett beslut under våren 2017. Om socialdepartementet fattar beslut utifrån förslaget kommer Patientnämndens uppdrag att förändras och utökas.

Ekonomi

Resultaträkning (mkr)	2016			2015
	Budget	Resultat	Avvikelse	Resultat
Intäkter	5,5	5,5	0,0	5,3
-varav Landstingsbidrag	5,1	5,1	0,0	5,0
Kostnader	-5,5	-5,2	0,2	-5,0
-varav löner exkl soc avg	-3,2	-3,0	0,2	-3,0
Över-/underskott	0,0	0,2	0,2	0,3

Investering (mkr)	2016			2015
	Budget	Resultat	Avvikelse	Resultat
A01 Årets investering	0,0	0,0	0,0	-0,4

Den totala budgeten för 2016 var 5 453 kr. I den ingår en intäkt på 323 tkr från kommunerna enligt avtal med dom. Utfallet för året visar på ett överskott på 200 tkr i budget. Detta bero främst på lägre arvode för stödpersoner och politiker än budgeterat.

Personal

Årsarbetare och anställda	2016	2015	Förändring mot föregående år
Antal faktiska årsarbetare	4,0	4,0	0,0%
Antal anställda	4	4	0,0%

Antal faktiska årsarbetare och anställda mäts periodens sista dag.

Under 2017 kommer två av kansliets medarbetare att uppnå pensionsålder, 65 år. Varav en redan har bestämt sig för att sluta i sept 2017 och en ny medarbetare är rekryterad.

Marita Albinsson
Förvaltningschef
Patientnämnden Dalarna

Patientnämnden Dalarna



Landstinget
DALARNA