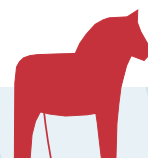


Verksamhetsberättelse 2010

Patientnämnden Dalarna



Innehåll	Sid.
Innehållsförteckning	3
Sammanfattning	4
Patientnämndens uppgift	6
Patientnämndens sammansättning	7
Patientnämndens sammanträden och nämndens arbete	8
Patientnämndens kansli och personal	8
Handläggning av ärenden	9
Kön/åldersfördelning/ärenden	10
Kontaktorsaker	10
Bemötande - Information - Kommunikation	10
Organisation - Regler - Resurser	11
Vård och behandlingsfrågor	12
Närsjukvård,	12
Länssjukvård	13
Tandvård,	14
Psykiatri	14
LD Hjälpmedel	15
Samarbete med länets kommuner och redovisade ärenden	15
Kontakter och återkoppling från Patientnämnden till verksamheter	15
Information	16
Patientsäkerhet	17
Stödpersonsverksamheten	17
Konferenser och utbildningar	18
Framtiden	19
Ekonomi	19
Bilagor:	
1. Årsredovisning, kortversion	
2. Jämförande ärendestatistik 2004 – 2009	
3. Ärenden/rubrik 2009	
4. Ärenden/område 2009	
5.	

Patientnämnden Dalarna. Verksamhetsåret 2010

Sammanfattning

- Ärendemängden har ökat i förhållande till tidigare år 1199 st. (1054).
- Antalet ärenden som berör kommunernas verksamheter är fortfarande få, 17 st. (14).
- Psykiatrin som avser Allmänpsykiatri och Rättspsykiatri har i stort oförändrat antal ärenden medan Öppenvård psykiatrin i Mellersta och Falun har en stor ökning. Antalet ärenden till BUP har ökat och Falun har flest ärenden.
- Antalet anmälningar till länssjukvården har ökat. De opererande specialiteterna ligger högt i antal ärenden med Ortopedkliniken och Kirurgkliniken i Falun högst. Även Medicinkliniken i Falun har ökat medan både Ludvika och Mora minskat. Ambulansverksamheten som tidigare inte haft så många ärenden hade 11 st.(4).
- NSO (Närsjukvårdsområde) Mellersta och Norra har ett ökat antal ärenden medan övriga minskat något.
- Fördelning av ärenden/rubrik är slående lika år från år med små variationer i underrubrikerna, ärenden inom "Bemötande-Kommunikation-Information" utgör en procentuellt mindre andel (20,4%) än tidigare år, men många ärenden gäller fortfarande brister i information och ovänligt/nonchalant bemötande.
- Frågorna kring sjukresor fortsätter. Det finns brister i information till patienterna och många reagerar på de förändringar som genomförts.
- Ärenden gällande valfrihet/vårdgaranti har ökat med det dubbla, från 27 till 55 ärenden.
- Vår kontakt med vårdens företrädare blir allt bättre och möjligheten att använda patienternas erfarenheter tas till vara i kvalitetsarbetet.
- Stödpersonsverksamheten utvecklas och det har varit en god rekrytering av nya stödpersoner och en fortsatt hög nivå av antalet patienter med stödperson.
- Personalsituationen på kansliet har varit stabil under året. Alla tjänstemännen arbetar heltid men lite ledigheter för fackligt och politiskt arbete förekommer.
- Ekonomin visar ett mindre underskott.
- Väsentligt fler informationstillfällen har genomförts under året, 45 st. (17), och även nämndens politiker har deltagit vid ett tillfälle.
- Kvinnor är kraftigt överrepresenterade under rubriken Bemötande/Information/ Kommunikation med 66% av ärendena (63%) medan andelen kvinnor som vänt sig till Patientnämnden utgör 58% (56%).

REDOGÖRELSE FÖR VERKSAMHETSÅRET 2010

Patientnämndens uppgift

Enligt Lag om patientnämndsverksamhet m.m. SFS 1998:1656 som gäller fr.o.m. 1999-01-01 har Patientnämnden till uppgift att stödja och hjälpa patienter inom:

den hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) som bedrivs av landsting eller enligt avtal med landsting

den hälso- och sjukvård som bedrivs av kommuner eller enligt avtal med kommuner och den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård,

den tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av landsting

För Patientnämnden gäller vad som är föreskrivet i kommunallagen. (1991:900)

Patientnämnden ska, utifrån synpunkter och klagomål, stödja och hjälpa enskilda patienter/boende och bidra till kvalitetsutvecklingen i hälso- och sjukvården genom att:

- informera allmänhet, personal och andra berörda om Patientnämndens verksamhet
- främja kontakterna mellan patienter/boende och vårdpersonal
- hjälpa patienter/boende att få den information de behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården
- hjälpa patienter/boende att vända sig till rätt myndighet
- rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienter/boende till vårdgivare och vårdenheter
- informera om patientförsäkring och läkemedelsförsäkring
- informera om patientens möjligheter att vända sig till Socialstyrelsen, Länsstyrelsen, JO (Justitieombudsmannen) och andra myndigheter
- bidra till att utredningar genomförs och att åtgärder vidtas som föranleds av kontakter med patienter, boende och närstående
- utse stödperson till patient intagen enligt lagarna om psykiatrisk tvångsvård (LPT), rättspsykiatrisk vård (LRV) och Smittskyddslagen.
- göra Socialstyrelsen uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn samt senast den sista februari lämna en redogörelse över Patientnämndens verksamhet.
- vid behov rapportera och lägga förslag till landstingsstyrelsen

Patientnämndens sammansättning under 2010

Nämnden har bestått av nio ledamöter och nio ersättare utsedda av landstingsfullmäktige.

Ledamöter

Ann-Gret Olsson (S) ordf.
Dala-Floda

Kerstin Lundh (MP) v ordf.
Hedemora

Leo Persson (S)
Älvdalen

Lilian Palm (S)
Avesta

Kristina Lundberg (V)
Sollerön

Anders Samuelsson (M)
Sundborn

Gunilla Berglund (C)
Krylbo

Carin Malm (KD)
Insjön

Marita Jacquzelius (DSP)
Nusnäs

Ersättare

Barbro Lindroth (S)
Borlänge

Karin Jacobsson (S)
Falun

Liv Lunde Andersson (S)
Leksand

Gert Lundkvist (MP)
Avesta

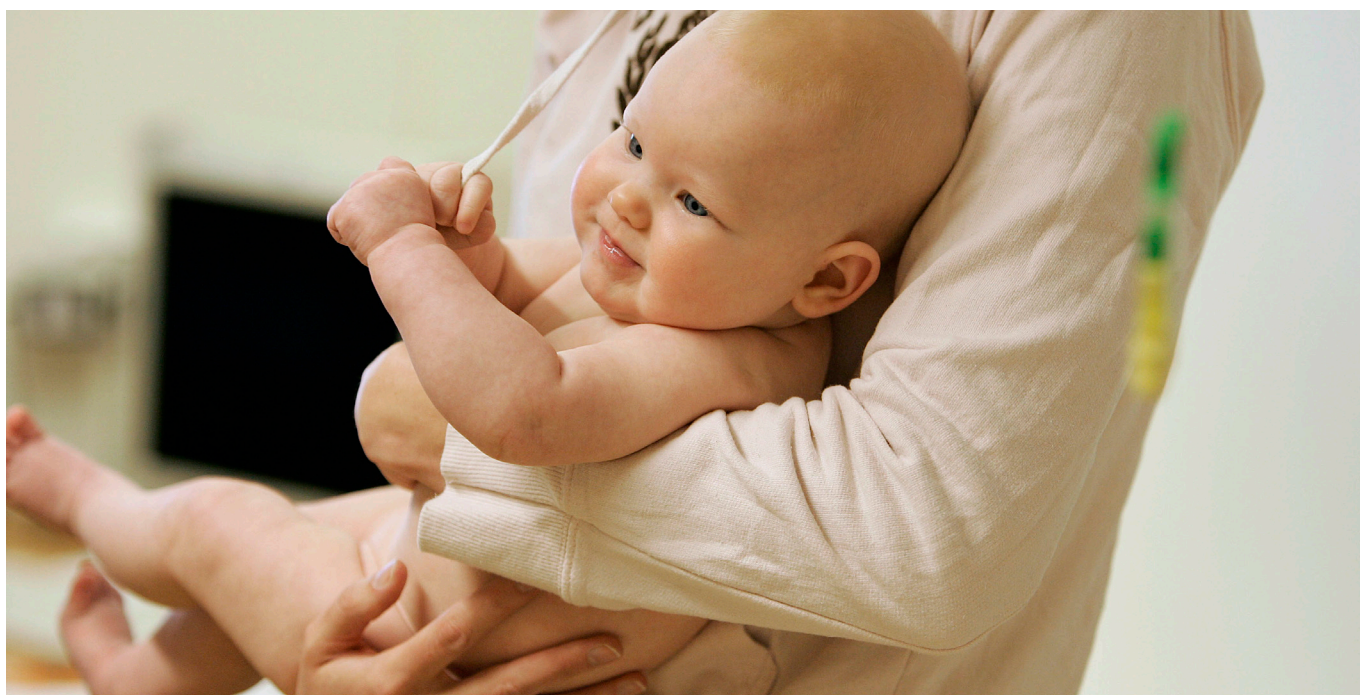
Kenneth Petersson (V)
Borlänge

Inger Lingeryd (M)
Mockfjärd

Ilbäcks Erik Andersson (C)
Malung

Stig Jonsson (KD)
Siljansnäs

Erik Tegmark (FP)
Leksand



Patientnämndens sammanträden och nämndens arbete.

Nämndens sammansättning från och med 2007-01-01 innebär att alla partier i landstingsfullmäktige utom FP har en ordinarie ledamot. Nämnden har även under 2010 fortsatt med 6 sammanträden. Varje sammanträde har föregåtts av en ordförandeberedning.

Utifrån alla ärenden som redovisats i nämnden har ledamöterna haft god insyn i vilka klagomål och synpunkter som förekommit. Det har varit ovanligt många enskilt redovisade ärenden till nämnden under 2010, 158 st. (137). Arbetet i Patientnämnden har kunnat ske i stor enighet och olika politiska uppfattningar har inte i någon stor utsträckning spelat in.

Nämnden har under året haft besök av verksamhetschef Helena Strandberg och överläkare Marcus Karlsson från Akutmottagningen i Avesta samt verksamhetschef Ann-Christine Wagnås och utvecklingssköterskan Carin Eriksson från Sjukvårdsrådgivningen 1177.

Dessutom har chefläkarna Rune Björke, Olle Björklund och Bo Sjödin varit adjungerade vid var sitt sammanträde. Detta är en försöksverksamhet som skall utvärderas efter att samtliga chefläkare deltagit i var sitt möte.

Vid ett tillfälle har flera av nämndens ledamöter deltagit med information till allmänheten i entrén till Avesta lasarett i samband med att sammanträde hållits. Skärmutställning med information om Patientnämnden har då funnits på plats under samma vecka.

Patientnämndens kansli och personal.

Kansliet har sina lokaler i landstingshuset och har en organisatoriskt fristående ställning med eget diarium och arkiv. Patientnämndens kansli har tre heltidsbefattningar fördelade på en förvaltningschef och två handläggare.

En handläggare har ansvar för stödpersoner. En handläggare ansvarar för kontakterna med länets kommuner, har PUL-ansvar för nämnden och är barnpilotansvarig. En handläggare är också förtroendevald för Vårdförbundet på Huvudkontoret.

För personalen finns avtal med Källkraften för styrke- och konditionsträning i syfte att undvika arbetsskador. Möjligheter till massage finns.

Kansliet har varit väl bemannat under året. Den senast anställda handläggaren är nu inskolad och kapaciteten att ta emot ärenden är god men börjar bli ansträngd då ärendena de senaste åren stadigt ökat.

Förvaltningen har miljöpolicy och jämställdhetspolicy.

I verksamhetsplanen anges en ambition om hög tillgänglighet, snabb handläggning av ärenden och bred information om nämndens verksamhet. Generösa öppettider och daglig telefonbemanning kombinerat med snabba

handläggningsrutiner har gjort att vi kunnat leva upp till detta. Se mer under rubrik - handläggning av ärenden.

Patientnämndens personal och ledamöter omfattas av samma sekretessregler som personal inom hälso- och sjukvården.

Deltagandet på Huvudkontoret har fortsatt med medverkan i Husmöten och deltagande i Internationella rådet. Förvaltningschefen deltar även i chefläkarnas möten samt i nätverket för patientnämndschefer på riksnivå. En handläggare ingår i Huvudkontorets samverkansgrupp. En arbetsgrupp med 10 representanter som utvecklar vårt gemensamma ärendehanteringssystem Vårdsynpunkter har också bildats där Skåne och Dalarna för närvarande har rollen som kontaktpersoner gentemot dataföretaget.

Vi har haft studiebesök från Patientnämndens kansli i Uppsala och handläggare har gjort studiebesök på Patientnämndens kansli i Jämtland. Kanslipersonalen har under året träffat chefen för Beställartandvården. Ett mycket bra studiebesök gjordes under hösten till Länsarkivet i Håksberg. Ytterligare besök har gjorts då Dala ABC hade information och invigning av sin verksamhet. Information om LEAN har skett till kanslipersonalen och ett studiebesök på en av Förvaltningsrättens förhandlingar i Säter har också hunnits med.

Både förvaltningschef och en handläggare har varit med i planeringen inför handläggare- och stödpersonshandläggardagarna som genomfördes i september på SKL.

Handläggning av ärenden

Antalet ärenden och kontakter med Patientnämnden har även under 2010 varit få i förhållande till alla de besök och kontakter som dagligen sker i vården. Sett ur den enskildes perspektiv som i en utsatt situation råkar ut för en felbehandling eller ett felaktigt bemötande är det dock alltid allvarligt och värt att uppmärksammas.

Patientnämndens kansli har under året handlagt 1199 (1054) patientrelaterade ärenden. Fördelning av dessa framgår av bifogade bilagor. Förändringar kommenteras under respektive rubrik. Kontakten med Patientnämndens handläggare har oftast skett via telefon och i ökad omfattning även via e-post. Kontakterna har initierats av patient/boende själv eller av anhörig. Många ärenden har gällt rådgivning och information. Vårdtagare eller anhöriga har fått information om vilka rättigheter man har och var man vänder sig för att själv klara ut sina problem.

Allt fler besök i vården sker där patient/närstående vill att någon från nämndens kansli ska vara med. Detta blir ofta bra besök där både vården och patienten kan känna sig som vinnare.

Handläggare har förmedlat kontakt med vården när så önskats. Många ärenden har kunnat redas ut snabbt och klarats av med ett antal telefonkontakter. I de fall då anmälaren inte själv önskat ta direktkontakt har handläggare förmedlat synpunkterna i form av minnesanteckningar till verksamhetsansvarig.

Brev med synpunkter och frågor har förmedlats till ansvarig chef för svar och yttrande och svaret har sedan förmedlats till den som anmält ärendet. Enklare, av handläggare avslutade ärenden, har redovisats i sammanställd form för Patientnämnden. Övriga ärenden har föredragits och diskuterats vid nämndens sammanträden. Protokollsutdrag har skickats till berörda parter.

Kön/åldersfördelning/ärenden

Fördelningen kvinnor/män är 58% (56 %) kvinnor och 42% (44 %) män. Åldersfördelningen visar att de flesta som tagit kontakt finns i åldrarna 20-64 år.

Vid en genomgång av fördelning kön/rubrik ses stora skillnader under rubrikerna Bristande empati, Ej lyssnad på/ej trodd och Ovänligt/nonchalant bemötande, där kvinnor är klart överrepresenterade.

Kontaktorsaker

De som kontaktat Patientnämnden har ofta angett som skäl att andra inte ska behöva råka ut för samma sak. Det har även handlat om att man önskat få ett förtydligande och en ursäkt i de fall man ansett sig kränkt och felaktigt bemött. Relativt många kontakter har handlat om brister i organisation och bristande rutiner. I flera fall har man uppmanats av vårdpersonal att ta kontakt.

Kontakter har också initierats av händelser där patientsäkerheten inte varit tillfredställande. Dessa ärenden har förts vidare enligt Lex Maria via anmälningsansvarig eller av patient/anhörig till Patientförsäkring, Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd (HSAN) eller Socialstyrelsen.

Bemötande - Information - Kommunikation -

Bemötandeärendena har ökat något i antal men procentuellt utgör de nu 20,4% (20,8%) av totala antalet ärenden. Ovänligt/nonchalant bemötande står för största delen av dessa ärenden och sedan Bristande empati. Noterbart är den stora könsskillnaden bland bemötandeärendena. Av de som finns i denna kategori är 161 kvinnor och 83 män.

Brister i informationen har ökat och gäller t.ex. att ingen eller otillräcklig information har getts.

Ärenden registrerade under annan rubrik kan också innehålla synpunkter på bemötande. Vårdtagare och anhöriga har framfört att, framförallt

läkare, uppträtt nonchalant eller ohövligt. De har känt sig kränkta och vill ha någon form av upprättelse.

Några har uppgivit att de känt sig illa bemötta då läkaren tycks ha haft sin uppfattning klar utan att lyssna till vad patienterna själva sagt. Detta gäller främst personer med sammansatta problem och som har/har haft kontakter med psykiatri.

Brister i information mellan enheter har skapat problem både för patienter och anhöriga. Detta förekommer bl.a. mellan psykiatri och primärvård. Många samtal och missförstånd hade kunnat undvikas om man haft bättre rutiner och hållit vad man lovat gentemot patienten.

I en vårdsituation handlar det om att kunna kommunicera och ha tid att lyssna av både patientens och anhörigas information. Man har upplevt att läkarna ibland haft bristande engagemang och intresse. Många saknar en fast läkarkontakt och har upplevt bekymmer när olika läkare gett olika besked.

Man som kontaktar en mottagning för att få ut kopior på sin journal. Mannen får rekommendationen att begära utdrag ur PUL. Han menar att det var alldeles onödigt då det är kopior från just den mottagningen han vill ha.

Organisation – Regler – Resurser

Dessa ärenden utgör en stor andel 39,3% (37,5%) av våra ärenden. Enligt nya bestämmelser som införts i Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) under året ska alla som har behov eller önskar det erbjudas en fast vårdkontakt vilket verksamhetschefen har ansvar för. Om detta gjordes skulle många patienter uppleva en större trygghet, inte falla mellan stolarna och behöva få hjälp att vända sig till rätt instans.

Viljan att tillmötesgå patienternas önskemål och ta hänsyn till orsaken till önskemål och missnöje med kontakter varierar. Att hitta rätt i vårdens organisation är problematiskt.

För den enskilde kan det vara svårt att förstå skillnad mellan begrepp som närsjukvård, primärvård, länssjukvård, specialistvård och kommunal hälso- och sjukvård. Vad som är valfrihetsvård och vad som är vårdgaranti är inte känt för alla. Landstingets tolkning av reglerna är inte kända i verksamheten vilket skapar problem även för vårdpersonalen. Frågor kring sjukresor ligger fortfarande på en hög nivå och gäller bl.a. nekande till särskild kollektivtrafik till eller från vården. Man upplever att det har försämrats och att godtagbara förklaringar inte kan ges.

Under året har noterats fler ärenden som berör de svårigheter som uppstått för patienter i och med en restriktivare inställning till sjukskrivning.

Läkare och Försäkringskassa har olika bedömningar och verkar inte kunna kommunicera utan patienten skall kämpa mot båda parter. Trots nya regelverk kring remisshantering kvarstår dessa problem särskilt på vissa kliniker. Även ärenden kring bristande sekretess ligger på samma nivå.

Svårigheter att få olika sorters intyg t.ex. invaliditetsintyg gör att patienter bollas mellan olika instanser utan att få hjälp. Ärenden som handlar om tillgängligheten till besök ökar något.

Kvinna som väntat 2 år på att få komma till Skönvikt och menar att det är alldeles för lång tid och hon har fortfarande inget besked när hon får komma. Undrar också över varför vårdgarantin inte gäller och köper inte den förklaring som ges på hur Landstinget ser på den saken.

Vård och behandlingsfrågor

Dessa ärenden utgör som tidigare den största gruppen 40,4% (41,7%). Ofullständig bedömning och Biverkning av behandling är fortfarande stora grupper. Ärenden kring Felaktig behandling och diagnos och Försenad behandling och diagnos ökade 2009 från 92 ärenden till 147 men har nu minskat något till 136 ärenden.

I dessa ärenden har handläggare bland annat hjälpt patienterna att få en kommunikation med berörd klinik. Hjälpen har i flera fall lett till utökade undersökningar och möjlighet till förnyad medicinsk bedömning. Man har fått utförligare information samt även möjlighet att själv ge upplysningar och ställa frågor.

Många anser sig ha fått en behandlingsskada och har då fått information om möjligheten att anmäla detta till patientförsäkringen LÖF och/eller HSN.

Ett par beskriver sina upplevelser från förlossningen, en händelse som satt djupa fysiska och själsliga spår hos dem. Samtal har skett med berörd personal. Verksamhetschefen beklagar den negativa upplevelsen och de har erbjudits uppföljande samtal.

Närsjukvård

Fördelningen av ärenden per närsjukvårdsområde har förändrats jämfört med tidigare år. NSO Norr har ökat mest till 102 (83) ärenden och även procentuellt i förhållande till totala antalet ärenden ,8,5% (7,9%). Även Mellersta har ökat något medan övriga minskat.

I Närsjukvården utgör ärenden gällande bemötande 27% (mot drygt 20% i Landstinget i genomsnitt) vilket kan vara något att beakta. Stor skillnad

mellan områdena föreligger med andelen 17% (18%) i Norr och 38% (30%) i Mellersta. De rubriker som har flest ärenden är Läkemedel, Ofullständig bedömning och Ovänligt/nonchalant bemötande,

Stafettläkare tillhör den kategori som får mest klagomål. Det gäller framför allt brist på kontinuitet och uppföljning och möjlighet att få hjälp med sammansatta problem. Patientens rätt att välja vårdcentral har förbättrats under året då Hälsovalet infördes men möjligheten att välja läkare är fortfarande begränsad.

Problem inom en enhet har speglats ganska snart men glädjande nog även förbättringar. Kontakten med verksamhetschef och dennes inställning till att se ärenden från Patientnämnden som ett led i kvalitetsförbättring är av avgörande betydelse.

Vid jämförelse med befolkningsenkäter ses en samstämmighet i befolkningens syn på sin vårdcentral och antalet ärenden redovisade från Patientnämnden.

Patient som skadat sitt knä, fått cortisoninjektion, slätröntgen är gjord och även remitterad till sjukgymnast. Trots fortsatta besvär och värk vilket patienten påpekat flera gånger så händer inget. Är hos en kiropraktor som skriver till vårdcentralen om misstänkt meniskskada. Får sedan remiss till MR, av annan läkare, och det föreligger en meniskskada som behöver opereras.

Länssjukvård

Antalet ärenden inom länssjukvården har ökat under året till 508 (436). Opererande kliniker toppar och vård- och behandlingsfrågor har varit flest. Ärenden gällande bemötande ökar något i Länssjukvården. Stora kliniker som Ortopedi, Kirurgi och Medicin i Falun ligger i topp vad avser antal ärenden. Verksamheter som under året minskat sina ärenden är t.ex. Akutkliniken i Falun, Kirurgi och Medicin i Mora.

Vissa ärenden har handlat om problem som borde ha kunnat undvikas om vården samarbetat bättre och tagit tillvara på varandras kompetenser och samarbetat kring patienten.

Specialiseringen innebär ibland bristande helhetssyn, vilket framförallt påpekats av anhöriga till äldre-äldre multisjuka patienter.

Ett flertal ärenden har handlat om brister i kontakter, rutiner och information mellan enheter inom länet, något som förorsakat onödiga problem för patienter och anhöriga och som efter påpekande medfört förbättringar.

Man som har fått remiss till Kirurgen. Fått remissbekräftelse och varit i kontakt med mottagningen men ingen kan säga varför och hur länge han får vänta. Då handläggare tar kontakt med verksamheten kommer han att få en kallelse om några dagar vilket meddelas mannen.

Tandvård

Under året har 37 (32) ärenden registrerats som handlat om tandvård. Antalet är alltså fortsatt litet. Främst gäller anmälan Folk tandvårdskliniker 24 (13). Övriga gäller specialisttandvården såsom Centrum för Oral rehabilitering och Käkcentrum.

Enstaka ärenden (5) har rört brister i kommunikation/information men de flesta har rört patientens ekonomi t.ex. garantikrav med anledning av felaktig behandling eller biverkning av behandling. Patientnämndens handläggare har haft regelbundna kontakter med främst förtroendetandläkaren.

Man som är missnöjd med behandlingen vid en Folk tandvårdsklinik. Han klagar på monteringen av en ny tand samt bristfällig justering av protes. Verksamhetschefen kontaktar patienten och erbjuder sig att ta bort debiteringen och göra en helt ny protes.

Psykiatri

Under året har 139 (102) ärenden handlagts inom området psykiatri. Detta är en ökning igen efter förra årets minskning och är nu fler än rekordåret 2008 (116). Ärendena har varit av skiftande karaktär och omfattning och har berört i stort sett alla rubriker inom ärendestatistiken med fördelning Bemötande 25 (24), Organisation 61 (33) och Vård/behandling 53 (45). Glädjande är att bemötandeärendena inte ökar. Det största antalet ärenden står Öppenvård psykiatri i Mellersta Dalarna 25 (9) och Falun 19 (16) och Norra/Västra 19 (15) för. Allmänpsykiatri Falun för 15 (16), och Säter 12 (12). Vad gäller BUP har de 16 (11) ärenden och de flesta i Falun.

Ofta har kontakten tagits av anhörig. Problem som särskilt har uppmärksammats har varit brister i kommunikation mellan vårdgivare och bristande möjlighet till behandlingsalternativ. Brist på läkare har påtalats av många. Ingen har tagit helhetsansvar, den psykiskt sjuke har slussats runt mellan olika enheter inom kommun och landsting vilket leder till en ofullständig bedömning av patienten.

Oklarheter kring läkemedel, och brister i vård/behandlingsplanen för patienten förekommer i flera fall.

Man som utretts i psykiatri och fått en diagnos. När han behöver ett läkarintyg så hänvisas han till primärvårdens läkare. Där lovar man honom att bli uppringd vilket inte sker. Han orkar inte själv ta de kontakter som krävs. Han vill att psykiatri, som känner till honom, skriver intyget. Kontakt tas med verksamhetschef och han har nu fått en läkartid.

LD Hjälpmedel

Endast ett fåtal ärenden brukar förekomma inom LD Hjälpmedels verksamhetsområde dit bl.a. Tolkcentralen och Hörcentralen hör. Antal ärenden var 3 st. (7). Tolkcentralen hade ett av dessa ärenden.

Samarbete med länets kommuner och redovisade ärenden.

Från 2003 finns ett avtal mellan länets kommuner och Patientnämnden. Avtalet gäller tills vidare med tre månaders ömsesidig uppsägningstid och ersättningen baserar sig på befolkningsunderlaget med 1 kr/inv. Kontaktpersoner finns i varje kommun och informationsmateriel har skickats ut. Årligen träffas kontaktpersoner och kanslipersonal för erfarenhetsutbyte.

Antalet kommunärenden är fortfarande lågt. Endast 17 (14) kommunärenden noteras 2010. Av länets kommuner är nio representerade liksom förra året har Falun och Borlänge flest ärenden. Övriga kommuner har endast 1-2 ärenden vardera. Det vanligaste är att kontakten initieras av anhöriga.

De flesta ärenden rör Vård/Behandling och framförallt bristande omvårdnad.

Hänvisning till eller kontakt tas oftast med enhetschef eller Medicinskt Ansvarig Sjuksköterska (MAS) i respektive kommun. Hänvisning kan också ske till Länsstyrelsens äldreskyddsombud.

Kontakter och återkoppling från Patientnämnden till verksamheter.

Kvalitetsutveckling och patientsäkerhetsarbete ska syfta till att antalet missnöjda och skadade patienter minimeras. Patientnämndens uppgift har varit att bidra till detta genom att förmedla patienters och anhörigas klagomål och synpunkter.

Ärendets karaktär och patientens/anmälarens önskemål har styrt handläggningen av det enskilda ärendet. Ansvarig verksamhetschef har informerats i samband med att ett ärende förmedlas till verksamheten. Samarbetet med de vårdinrättningar som berörts av ärendena har varit

gott. Viljan och möjligheten att ta till sig synpunkter och kritik på ett konstruktivt sätt har i flera fall lett till förändringar och förbättringar och återkoppling/redovisning från vårdens sida har blivit allt bättre och tydligare. Efterfrågan på Patientnämndens erfarenheter har ökat och har använts i kvalitetsäkringsarbetet.

Övergripande statistik lämnas regelbundet till högre chefer samt mer detaljerad statistik 1g/år till alla verksamhetschefer. Systemet ger möjlighet för verksamhetschefer/patientsäkerhetssamordnare att närhelst man önskar få ta del av "sina" siffror och ärenden. Nu finns också möjlighet att få jämförande siffror ända från 2004. Foldern i fickformat - 14 tips om bemötande - finns fortfarande att beställa och delas ofta ut då vi besöker olika enheter.

Protokoll från sammanträden har sänts bl.a. till landstingsstyrelse, tandvårdsnämnd, ansvariga tjänstemän och till alla länets kommuner. Protokoll har lagts ut på Internet och Intranät.

Ansvariga tjänstemän har fått information om vad som uppmärksammas av Patientnämnden.

I vissa fall har kontakter tagits med verksamhetsansvariga som inbjudits till nämnden för diskussion om aktuella ärenden.

Förvaltningschefen har regelbundet deltagit i träffar med chefläkargruppen.

Information

Patientnämndens målsättning när det gäller information är att ge god kännedom om verksamheten till personal och patienter/allmänheten. I sjukhusentréerna finns anslag om var man kan vända sig med synpunkter och klagomål. Under året har vi haft utställning i Avesta lasarets entré då nämndens politiker deltagit och informerat besökande om Patientnämndens arbete.

Handläggare har informerat i många olika sammanhang och verksamheter. Återkommande information ges vid AT läkarnas introduktion. Dessutom har vi sedan 2009 kontinuerlig information till sjuksköterskeprogrammet vid Högskolan och KY-utbildningarna till skötare i Säter. Förutom detta så har vi bl.a. informerat personal och politiker i några kommuner, patientsäkerhetssamordnare, på arbetsplatsträffar och i ledningsgrupper. I alla dessa sammanhang har funnits möjlighet till en bra dialog som påverkat kontakterna positivt.

Ett bra initiativ togs av verksamhetsutvecklare och verksamhetschef vid Medicinkliniken Falun/Ludvika. Tjänstemännen på Patientnämnden träffade ledningsgruppen och fick i uppdrag att besöka alla mottagningar och avdelningar i Falun och Ludvika för att informera om Patientnämnden och diskutera ärenden som skett på Medicinkliniken. Detta har skett under året med bara några ställen kvar inför 2011.

I telefonkatalogens blå sidor finns en helsida med information om vart man vänder sig med klagomål och synpunkter. Vi fortsätter att skicka ut våra affischer och broschyrer till verksamheter som hör av sig. På Internet och Intranät finns utförlig information som också har uppgraderats med tanke på förändringar som kommer av den nya Patientsäkerhetslagen. Där finns en för alla patientnämnder gemensam kortversion, översatt till tio olika språk.

Patientsäkerhet

Från 2010-01-01 har Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag (LÖF) och PSR Personskadereglering AB (PSR) slagits ihop till ett gemensamt bolag under namnet LÖF vilket resulterat i utbyte av broschyrer och skadeanmälningssblanketter under året.

Patientnämndens kansli har bra samarbete med Landstingets Patientsäkerhetsenhet. Kontakter har etablerats med patientsäkerhetssamordnare och kvalitetsansvariga. Flera verksamhetsutvecklare använder sig av vårt material för dialog på klinikerna.

Vi uppgraderade under 2008 vårt datasystem så att vi enklare skall kunna registrera de ärenden vi anser vara patientsäkerhetsärenden. Under 2010 har registrerats 246 (220) ärenden (21%) som vi klassar som patientsäkerhetsärenden. De flesta finns inom området Vård - Behandling där särskilt kan nämnas Biverkning av behandling, Ofullständig bedömning och Felaktig behandling och diagnos. Även att man inte lyssnat/trott på patienten har medfört ett antal patientsäkerhetsärenden.

År 2010 tog LÖF emot 351 skadeanmälningar gällande patienter från Landstinget Dalarna att jämföra med 364 för 2009. Av anmälningarna i Landstinget Dalarna de senaste sex åren har 67% handlat om sjukhusvård, 16% om primärvård och 13% om tandvård. En skadeanmälan ska göras av en patient som anser sig ha drabbats av en skada under sin vårdtid. För att få ersättning från patientförsäkringen måste skadan ha gått att undvika. I genomsnitt har 42% av skadeanmälningarna inom Landstinget Dalarna ersatts de senaste sex åren.

Stödpersonsverksamheten

I Lag om psykiatrisk tvångsvård (LPT), Lag om rättspsykiatrisk vård (LRV) samt i Smittskyddslagen föreskrivs att Patientnämnden ska förordna stödpersoner.

De flesta patienter som har fått stödperson har vårdats enligt LRV, vid Rättspsykiatriska kliniken i Säter. Av årets ansökningar har fjorton stycken avsett LPT, dubbelt så många som förra året. Det kan möjligtvis bero på att vi haft en utbildningsinsats mot allmänpsykiatrin.

Vi har tyvärr inte haft någon träff med Rättspsykiatrins ledningsgrupp detta år.

Fem nya stödpersoner har rekryterats under året, fyra kvinnor och en man. Av dessa har alla utom en haft uppdrag. Av de just nu disponibla stödpersonerna är 24 män och 22 kvinnor, i åldrarna 25 – 77 år. Sju stödpersoner kommer från andra län än Dalarna.

Under året har tre stödpersonsträffar hållits på eftermiddags/kvällstid. I februari hade vi ett informationsmöte på Allmänpsykiatriska kliniken i Säter. Vi hade då föreläsning nummer två av överläkare Henric Jansson. Han pratade om förhållningssätt och på begäran om riskbedömningar och beroendeproblematik. Föreläsningarna har varit mycket uppskattade. Den 14 oktober träffades vi i Falun där två "ambassadörer" från projektet (H)järnkoll, berättade om attityder de mött i samhället och i vården. Kampanjen är ett regeringsuppdrag som pågår 2009-2011 och arbetar för att förändra negativa attityder och öka kunskapen om psykisk sjukdom och psykisk funktionsnedsättning. Den 8 december hade vi ett informations- och diskussionsmöte i Falun. Mötet avslutades med julgröt och skinkmacka. 12-15 stödpersoner har deltagit vid träffarna.

Årets gemensamma utbildningsdagar för stödpersoner genomfördes i år i Rättvik den 19-20 maj, tillsammans med Patientnämnden i Gävleborg. Utbildningsdagarna var mycket välbesökta, 37 stödpersoner, varav 27 från Dalarna, deltog. Första dagen bjöd på en föreläsning med Jonas Dahlgren. Han föreläste om diagnosen Aspergers och om sina erfarenheter från Rättspsykiatrisk vård. Han har skrivit boken "Från Aschberg till Aspergers". Vi hade sen bra och givande gruppdiskussioner om etiska dilemman. Andra dagen föreläste Alain Topor under rubriken, "Vad hjälper? Vägar till återhämtning från svåra psykiska problem". Det var två givande dagar med bra föreläsningar.

	2010	2009	2008	2007
Nya förordnande	20	18	31	24
Anlitade stödpersoner under året	42	45	46	40
Förordnanden under året	71	80	78	74

Konferenser och utbildningar

Patientnämndens kanslipersonal och nämndens ledamöter har haft kontakter med övriga Patient/Förtroendenämnder och Sveriges Kommuner och Landsting genom bl. a centrala och regionala konferenser och har under året deltagit vid dessa. I april ordnades en regional presidiekonferens av Gotlands patientnämnd där politiker och förvaltningschef deltog.

Kanslipersonal har dessutom deltagit vid andra utbildningstillfällen såsom 5:e nationella Patientsäkerhetskonferensen, Medicinrättsliga Seminariedagarna, samt ytterligare 2 IMR-utbildningar -Tvångsåtgärder i vården och Nya Patientsäkerhetslagen. Andra utbildningar har varit Helydgnsvård inom psykiatri, Personskaderätt och en Konferens för nämndsekreterare.

Förvaltningschefen har även deltagit i en studieresa till Bryssel som deltagare i Internationella rådet.

Framtiden

Frågan om Patientnämndernas ställning har varit aktuell i flera utredningar.

Patientsäkerhetsutredningen har lagt framsitt förslag till en ny Patientsäkerhetslag som togs av Riksdagen i juni och trädde i kraft 2011-01-01. Där aviseras tätare kontakter och större utbyte av information kring patientsäkerhetsfrågor mellan patientnämnderna och Socialstyrelsen. I lagen fastslås att Patientnämnderna skall vara en del av landstingens patientsäkerhetsarbete. Tandvård som finansieras av landstingen skall omfattas av nämndernas ansvarsområde. En utökad informationsinsats ska ske av Patientnämnderna, vilket kommer att kräva utökade resurser.

Patienternas rättigheter och stärkta ställning diskuteras såväl nationellt som i ett EU-perspektiv.

Ekonomi

Den totala budgeten för 2010 har varit 3 555 000 kr.

varav 276 tkr utgör intäkt enligt avtal från länets kommuner.

Utfallet för året visar på ett underskott i förhållande till budget med -99 tkr. Den främsta orsaken till underskottet beror på ett antal poster orsakade av utökade informationsinsatser och externa uppdrag såsom tryckkostnader, bilpool, resor och telefonmöten. Även stödpersonernas resekostnader har haft en kraftig ökning.

Falun 2011-03-14

Ann-Gret Olsson
Ordförande

Staffan Mild
Förvaltningschef





Landstinget
DALARNA

Patientnämnden Dalarna

