



# Årsrapport 2017

Patientnämndens rapport  
till Landstingsstyrelsen

Uppföljningsprocess 2017

Antas av Patientnämnde 2017-02-16

1. INLEDNING .....	3
2. VERKSAMHET OCH SAMLAD BEDÖMNING .....	4
3. MÅLUPPFYLLELSE.....	8
EKONOMI.....	11
ANALYS AV MÅLUPPFYLLELSE .....	12
4. PATIENTNÄMNDENS FRÅGOR TILL FULLMÄKTIGE.....	13

BILAGA 1 PATIENTNÄMNDENS GENOMFÖRDA AKTIVITETER

BILAGA 2 INTERNKONTROLLPLAN

BILAGA 3 STYRKORT

BILAGA 4 ÄRENDEANALYSARBETE 2017

# 1. Inledning

## 1.Huvuduppdrag

Patientnämndens uppdrag regleras i lag (1998:1656) om patientnämndsverksamhet och reglemente fastställt av landstingsfullmäktige senast reviderat 2015-02-17 § 27.

Uppdraget är tydligt avgränsat. Nämnden ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården. Patientnämnden har också enligt lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård, smittskyddslagen (2004:168) och enligt landstingsfullmäktiges reglemente till uppgift att rekrytera, utbilda, handleda och utse stödpersoner till personer som vårdas med tvång.

Riksdagen beslutade 2017-05-11 att anta regeringens förslag till ett mer ändamålsenligt klagomålssystem för hälso- och sjukvården, därmed upphör lagen om patientnämndsverksamhet att gälla och ersätts av Lag (2017: 372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Den nya lagen träder i kraft 2018-01-01.

I första hand ska vårdgivaren ta emot och besvara klagomål från patienter och deras närstående.

Ny lag ska reglera patientnämndsverksamhet, och i den förtydligas nämndernas huvuduppgift att hjälpa patienter att få klagomål besvarade av vårdgivarna.

## Sammanfattning av verksamhetsåret 2017

Under året har 914 Patientärenden registrerats. Utöver registrerade ärenden har Patientnämndens kansli tagit emot olika typer av allmänna kortare frågor, bland annat patientförsäkringsfrågor LÖF, vilket har lett till rådgivning och hänvisning till vården för att patienter själva ska kunna gå vidare med sina frågeställningar eller synpunkter.

Primärvården samt de opererande klinikerna har flest klagomålsärenden.

Alla verksamheter som har haft sex eller fler ärenden under 2017 kommer att erbjudas ett återföringsmöte med information och återkoppling av iakttagelser och tendenser som vi från Patientnämnden har analyserat. Antalet enheter med fler än sex ärenden är 37.

Under året har 111 administrativa ärenden registrerats för 2017.

Patientnämndens kansli har under året, rekryterat, förordnat och utbildat stödpersoner för de patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård eller lagen om rättspsykiatrisk vård och smittskyddslagen där patient är isolerad. Patientnämnden har under 2017 förordnat 165 stödpersonsuppdrag. 2016 var det 200.

Information om nämnden till allmänhet, patienter/anhöriga har skett i hushållsnumret av landstingstidningen "1177 Vårdguiden- Västerbotten" samt information på landstingets hemsida och 1177.se. Information finns även i broschyren "Patientnämnden" och anslag på vårdenheter. Broschyren och anslag har distribuerats till landstingets och kommunernas vårdinrättningar. Broschyren om rätten till stödperson är distribuerad till de psykiatriska enheterna och har funnits att tillgå via kansliet. Broschyren finns på ett flertal språk. Kansliets personal har informerat om Patientnämndens verksamhet till olika verksamheter internt och externt.

Patientnämnden tillsammans med den centrala patientsäkerhetsfunktionen initierade en föreläsningdag med Pelle Gustafson från LÖF (landstingens ömsesidiga försäkringsbolag). Föreläsningen blev uppskattad av verksamheten och hade ett oväntat högt deltagarantal.

## 2.Nämndens /styrelsens samlade bedömning

### Patientnämndens sammansättning

Landstinget utsåg för mandatperioden 2015 - 2018 följande personer i Patientnämnden:

#### Ledamöter

Alejandro Caviades, ordförande (S)  
Lars Bäckström, vice ordförande (C)  
Katarina Lövgren (S)  
Marie Stenberg (S)  
Peter Åberg (S)  
Thomas Hashemi (V)  
Maria Lundqvist-Brömster (L)

#### Ersättare

Joakim Dahlgren (S)  
Inger Forsell (S)  
Noomi Grönberg (M)  
Per Hörnsten (M)  
Anders Hård (MP)

Patientnämnden har under 2017 haft fem ordinarie sammanträden varav ett i anslutning till medborgardialog i Vilhelmina.

### Patientnämndens kansli

Kansliet har varit bemannat med 4 personer, kanslichef, 1 utredare och 2 handläggare. Utredaren avslutade sitt uppdrag augusti 2017. Rekrytering av ny handläggare är genomfört. Från 170901 är kansliet bemannat med 1 kanslichef och 3 handläggare.

### Regional och nationell verksamhet 2017

Patientnämndens ledamöter har deltagit i en regional konferens för politiker och kanslipersonal.

Ordförande och vice ordförande har deltagit i ett regionalt videomöte för norra regionens presidier.

Patientnämnden Västerbotten var värd för årets regionala konferens som genomfördes på Väven i Umeå

Regional konferens 9-10 maj i Umeå.

- Vad Macchiarini lärde oss, Om ansvar, patientsäkerhet, samtycke och respekt för regelverk. Föreläsare Kjell Asplund
- Framtidens primärvård i fokus. Slutrapport av projekt. Föreläsare Mats Brännström

Detaljerade uppgifter om genomförda aktiviteter var god se bilaga 1: "Genomförda aktiviteter"

### PATIENTNÄMNDENS VERKSAMHET 2017

#### Allmänt

Antalet registrerade ärenden under 2017 uppgick till 914.

Anmälan via telefon 48 %, en minskning från 57% med 9%.

Anmälan via brev är 16 % ingen skillnad från föregående år.

Anmälan via mail har ökat från 9% till 11 % ökning med 2 % ,

Anmälan via Mina vårdkontakter (1177,se) har ökat från 14 % till 17 %, ökning med 3 %.

Ett fåtal (5 %) sker som besök på kansliet, oförändrat från föregående år..

### *Händelser/utveckling som har påverkat måloffyllelse och ekonomiskt resultat*

Ärendets karaktär och anmälarens önskemål styr handläggningen av det enskilda ärendet och vilka kontakter som ska tas.

Enligt nämndens mål ska anmälaren kontaktas omgående, senast inom något dygn efter att anmälan inkommit. Anmälaren ska då få uppgifter om vem som kommer att handlägga ärendet och hur Patientnämnden kan hjälpa till. Handläggningen av patientärenden har redovisats till nämndens ledamöter i sammanställd form i en så kallad beredningslista. Den genomsnittliga handläggningstiden uppgick till mellan 0-2 månader.

För övriga ärenden sker avslutning mellan 2-6 månader. De längre tiderna är oftast beroende på sent inkomna svar från verksamhetschef. Kansliet skickar påminnelser till verksamhetschef som inte svarar.

Nämnden tycker sig uppfatta att trenden från i fjol med fler komplexa ärenden där det ofta är flera vårdenheter inblandade håller i sig även i år. Mer än hälften av ärenden som kommit in till Patientnämnden rör sjukhusvård.

Några av de vanligaste anledningarna till kontakt med Patientnämnden är:

- Fördröjd behandling och utredning.
- Brister i information och kommunikation i samband med diagnos och behandling.

Huvudanledningen till kontakt med Patientnämnden har oftast varit synpunkter på vård och behandling. I Patientnämndens dialog med patienten visar det sig att upplevelsen av bristande information och möjlighet att vara delaktig i sin vård och behandling förekommer i flertalet ärenden.

- Personcentrerad vård har inte fått det genomslag som det kanske borde. Patienter beskriver att de ej har blivit tagna på allvar/ej lyssnad till och att patient med närstående upplever brist i information om vård och behandling för att känna sig trygg med sin livssituation.

Under verksamhetsåret är det ingen verksamhet som utmärker sig speciellt. Att ta vara på patientsynpunkter, vare sig det är direkt eller via Patientnämnden är en källa och möjlighet till förbättringar i kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet. Patientnämnden kommer vid återföringsmöten under 2018 att med respektive verksamhet dela med sig av kansliets erfarenheter.

Utveckling av ärendeanalysarbete med genomgång av avslutade ärenden varje vecka har blivit en rutin för kansliets alla handläggare. (Bilaga 6)

Hälso- och sjukvård inom Västerbottens samtliga 15 kommuner ingår genom avtal i Patientnämndens verksamhet. Antalet ärenden för 2017 är 12 ärenden. En minskning med 7 ärenden jämfört med föregående år.

#### Resultat av Patientenkät för patientnämnden 2017.

Sammanfattning. 3281 utskickade enkäter. 1196 inskickade enkäter, Svarsfrekvens 36,5%

Patientnämnden i Västerbotten ligger över Sverige i genomsnitt på alla svar.

Information och kunskap *Västerbotten 66, Sverige 64*

Kontinuitet och Koordinering *Västerbotten 81, Sverige 74*

Tillgänglighet *Västerbotten 74, Sverige 71*

Respekt och Bemötande *Västerbotten 74, Sverige 71*

## Ärenden - omfattning och innehåll mm.

Under året har 914 ärenden registrerats.

Det är fler kvinnor än män som har kontaktat Patientnämnden.

Totalt 517 kvinnor och 396 män, 1 anonym.

Observation att VLL genomförde en organisationsförändring jan.2017,

Med länskliniker (centrum)

### Ärendeutveckling, registrerade ärenden 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Kirurgi / ortopedi mm	252	235	288	363	294
Kommun	17	16	11	19	12
Medicin	45	66	73	74	56
Psykiatri	51	74	131	131	104
BUP	9	9	15	11	25
Primärvård	188	206	289	256	237
Privat vård m avtal	6	2	5	36	38
Regionvård	64	72	125	106	102
Service	9	8	8	7	6
Tandvård	30	26	60	37	31
Övrigt	12	9	17	16	9
<b>Summa</b>	<b>683</b>	<b>723</b>	<b>1022</b>	<b>1056</b>	<b>914</b>

### **Fördelning av registrerade ärenden 2017**

#### Vård och behandling

Synpunkter på vård och behandling var som tidigare år den största gruppen av ärenden och uppgick till 462 ärenden. Inklusive 27 cancerärenden (ökning med 7 från 2016). Patientnämnden följer särskilt denna kategori ärenden.

#### Ärendefördelning:

Undersökning/utredning	90
Diagnos	45
Behandling	115
Läkemedel	51
Remiss/vårdbegäran	13
Intyg	37
Förnyad medicinsk bedömning	6
Hjälpmedel/ med.tekn utrustning	8
Resultat (uppfattat resultat av vården)	97
<b>Totalt</b>	<b>462</b>

#### Omvårdnad

#### Ärendefördelning:

Personlig omvårdnad	10
Kost och nutrition	4
Logi/sängplatsl	
<u>Hygien och miljö</u>	<u>4</u>
<b>Totalt</b>	<b>19</b>

<u>Kommunikation</u>	
<i>Ärendefördelning:</i>	
Bemötande	64
Empati	2
Ej lyssnad till 23	
Övergrepp	2
Dialog /delaktighet m patient/närstående	36
Information	69
<u>Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor</u>	3
<u>Totalt</u>	199
<u>Patientjournal och sekretess</u>	
<i>Ärendefördelning:</i>	
Bruten sekretess, tystnadsplikt	7
<u>Patientjournal och loggar</u>	22
<u>Totalt</u>	29
<u>Ekonomi</u>	
<i>Ärendefördelning</i>	
Läkemedelskostnader	0
Patientavgifter/högekostnadsskydd	5
Ersättningsanspråk/garantier	6
<u>Sjukresor</u>	3
<u>Totalt</u>	14
<u>Organisation och tillgänglighet</u>	
<i>Ärendefördelning</i>	
Tillgänglighet 32	
Vårdgaranti	9
Lång väntan vid besök	38
Lång väntan i väntrum	3
Lång väntan på operation	28
Valfrihet/fritt vårdsökande	2
Resursbrist/Inställda åtgärder	7
<u>Nekad åtgärd</u>	17
<u>Totalt</u>	136
<u>Vårdansvar</u>	
Fast vårdkontakt	3
Information överföring internt	4
Information överföring externt	10
Vårdflöde/processer	4
<u>Vårdplanering</u>	4
<u>Totalt</u>	25
<u>Administrativ hantering</u>	
Övrig adm hantering	15
<u>Remisshantering</u>	11
<u>Totalt</u>	26
<u>Övrigt</u>	4

## *Måltuppfyllelse*

### Patientnämndens uppföljning av ärenden.

Alla ärenden är informerade till verksamheten, som brev, begäran om yttrande, telefonsamtal eller kännedomskopia.

### Återföring av erfarenheter till ledning/verksamhet/myndigheter

Samtliga avslutade ärenden presenteras i oidentifierad form för Patientnämndens ledamöter löpande vid varje sammanträde. Återföringen till den politiska nivån ska ge incitament till nya och stödjande beslut utifrån politiska ambitioner och perspektiv som ska främja en god och säker vård.

Efter varje nämndssammanträde har protokollen skickats till olika ledningsnivåer inom landstingsledningen: Chefläkare, kvalitets och patientsäkerhetssamordnare, verksamhetsområdeschef för medicin, kirurgi, regionvård, service och tandvård. Omvårdnadsstrateg, utvecklingschef, revisionskontoret, landstingsdirektören, till primärvårdsdirektör inkl primärvård med avtal.

Utöver den löpande kontakten med hälso- och sjukvårdens personal i samband med enskilda patientärenden återförs Patientnämndens ärenden i regelbundna möten med chefläkare och kvalitets- och patientsäkerhetssamordnaren samt till primärvård, undantag för primärvårdens ledning där det endast har varit ett möte. Målsättningen är att kunna lyfta ärenden som har en särskilt allvarlig eller betydelsefull karaktär och samtidigt få en uppfattning av ärendenas innehåll på ett mer övergripande sätt.

Alla 42 verksamheter som under 2016 haft sex eller fler ärenden registrerade hos Patientnämnden har under 2017 genomfört ett återföringsmöte.

Patientnämnden i Västerbotten har tillsammans med Region Uppsala och Region Kronoberg deltagit i ett examensarbete inom ramen för masterprogrammet i folkhälsa vid Institutionen för folkhälso- och vårdvetenskap, Uppsala universitet. Författare Anna-Karin Svenning. Examensarbetet handleds av docent Ulrika Winblad.

Titel: Återföring av patienterfarenheter, Hur gör patientnämnderna.

I samband med att Patientnämnden redovisade sina erfarenheter av ärenden till respektive vårdenhet fördes också en dialog om vilka utmaningar och möjligheter man såg i sin verksamhet. Enligt Patientnämndens uppfattning är en återföring av ärenden till vården viktig för att bidra till verksamheternas kvalitets- och patientsäkerhetsarbete.

Ett gott exempel är Tandvården i VLL med ledning av tandvårdsstrateg som har arbetat fram en strukturerad handläggning av Patientnämndens ärenden. Alla ärenden granskas och bidrar därmed till utveckling i patientsäkerhetsarbetet.



Generellt sett har Patientnämnden i år sett följande tendenser i inkomna ärenden:

- Långa väntetider till operation och framflyttat planerat operationsdatum finns i flera ärenden.
- Patientnämnden har en särskild överenskommelse med Regionalt Cancercentrum om att till dem redovisa alla inkomna ärenden som rör cancer. Av 914 ärenden är det 45 där cancerdiagnos är med.
- 19 ärenden i området Omvårdnad, 10 är kritik angående basal omvård i kommunal vård och slutna vård med förbyggande sårvårdsbehandling (trycksår). I området hygien och miljö riktas kritiken från patienter till HC där vårdpersonal inte efterlever basala hygienrutiner. I området kost och nutrition är det brister i rutiner för medicinteknisk utrustning för nutrition via sond.
- Ökning av antalet ärenden till BUP.
- Många ärenden där personella resurser ser ut att ha lett till bristande kontinuitet eller fördröjd behandling/utredning.
- Upplevelse av brister i bemötande och delaktighet generellt.
- Flera av Patientnämndens ärenden har inte besvarats av verksamhetschef trots påminnelser.
- Brister i anpassad information mellan vårdgivare och patient eller närstående, exempelvis i samband med information om diagnoser och fortsatt behandling eller utskrivning till annan vårdenhet.
- Patienten blir ej informerad och delaktig/lyssnad till inför sin vårdssituation.
- Standardiserade vårdförlopp i vården är inte känt av alla enheter. Även att det är långa handläggningstider i vården.
- Få ärenden är liksom tidigare år kopplade till kommunal hälso- och sjukvård.
- Patienter har fått vänta på intyg och det har föranlett konsekvenser av ekonomisk /psykologisk karaktär för patienten. Patienter har också synpunkter på kostnader för att få intyg utfärdade.

#### Stödpersonverksamheten

Personer som vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård samt isoleras enligt Smittskyddslagen (2004:168) har rätt till en stödperson under tiden tvångsvården pågår samt fyra veckor därefter. Förordnandet av stödpersoner är tydligt lagreglerat och ska ske skyndsamt. Uppgiften att utse

stödpersoner är delegerad till nämndens tjänstemän och är en uppgift som alltid måste prioriteras.

Chefsöverläkarna vid de psykiatriska klinikerna har ansvaret för att patienterna får information om rätten till stödperson. Som stöd för den information som ska ges finns broschyr om rätten till stödperson. Broschyerna är översatta till flera språk och går att beställa från kansliet. Det är också chefsöverläkarnas ansvar att se till att behovet av stödperson anmäls till Patientnämnden. Om patient och stödperson önskar fortsätta kontakten efter att rätten till stödperson upphört enligt gällande lagstiftning har Patientnämnden rapporteringsskyldighet till kommunen. Därför är det extra viktigt att psykiatrin meddelar nämnden direkt när patienten avförs från tvångsvård.

Ett möte med psykiatris ledningsgrupp har genomförts i december -17 för dialog och påminnelse om att stödpersoner ska utses för tvångsvårdade patienter, patientnämnden framförde önskemål att bli inbjudna till APT och besöka vårdenheter för att informera om patientnämndens uppdrag.

Förutom att förordna stödperson till enskild patient ansvarar Patientnämnden för att rekrytera och utbilda stödpersoner samt att ge handledning både individuellt och i mindre grupper.

Ny rutin för rekrytering av stödperson har tagits av nämnden. Vid varje intervju ska två handläggare genomföra intervjun och belastningsregister ska visas inför beslut om uppdrag som stödperson.

Patientnämnden har under 2017 förordnat 165 stödpersonsuppdrag. Lägre antal än föregående år som var 200.

Uppdragen följs upp genom att stödpersonen lämnar en rapport om vilka aktiviteter som genomförts med patienten samt redovisar om medverkan skett vid rättslig förhandling. Här kan även stödpersonen ange hur kontakten med avdelningen fungerar. Stödpersoner rekryteras kontinuerligt för att kunna tillgodose efterfrågan.

Varje år sker en utbildningshelg för stödpersonerna. Motiverade stödpersoner som är tillgängliga för uppdrag är en viktig stödfunktion för de tvångsvårdade patienterna. Utbildningsinsatserna är således angelägna och har en hög prioritet. Utbildningshelgen i Medlefors den 18-19 februari deltog 35 stödpersoner, medarbetare från kansliet och en av nämndens ledamöter. Inbjudna föreläsare var Nora Tabbouche med föreläsning om etnicitet och kulturmöten. Lena Stenvall och Kiki Lindholm föreläste om våld och dess konsekvenser och Karin Hubert föreläste om hur vi förbygger självmord. Grupparbete med dialog och utbyte av erfarenheter och tankar är grunden för dessa utbildningsdagar.

Kansliet har ett samarbete med VLL:s etikgrupp och stödpersoner har varit inbjudan att delta i etikgruppens utbildning för etikombud 171019.

Utöver utbildningshelgen har 4 kvällsträffar genomförts på respektive ort i Skellefteå och Umeå. Vid träffarna har för ämnet relevanta föreläsningar hållits av personer med kunskap inom området.

Enkät till stödpersoner har genomförts med frågor om önskemål om handledning och vilka specifika utbildningar som önskas, en av kvällsträffarnas innehåll har varit att återkoppla enkätresultat och lyssna in behov.

Under året har en ny arbetsrotation införts på kansliet där en handläggare har ansvar för stödpersonsarbetet under en vecka, det innebär att alla handläggare har uppdraget 1 vecka var per månad. Alla är med i planering och har utvecklingsansvar för stödpersonsverksamheten.

Samarbetet med andra myndigheter som arbetar med myndighetsbaserat frivilligarbete har utökats under året. En gemensam föreläsning för frivilligarbetarna har genomförts med ett stort deltagarantal 171109.

Kansliet har 65 aktiva stödpersoner registrerade.

*Ekonomiskt resultat*

Patientnämnden tilldelades för 2017 en budgetram på 4980,0 tkr.

Patientnämnden redovisar ett positivt resultat på + 342,8 tkr.

Inom ramen har fördelningen varit följande

Patientnämndens kansli	2916,0
<u>Utfall</u>	<u>2709,1</u>
	+206,9
Patientnämnden	545,5
<u>Utfall</u>	<u>485,9</u>
	+59,7
Stödpersonsverksamhet	<u>1830,0</u>
<u>Utfall</u>	<u>1702,4</u>
	+ 127,6
<b>Årsbudget 2017</b>	<b>4980,0</b>
Ersättning från kommunerna	265,0
<u>Utfall totalt</u>	<u>4902,2</u>
	+342,8

### 3. Måluppfyllelse

#### Bättre och jämlik hälsa

Målet uppfylls till största delen (>95%)

<b>FULLMÄKTIGES MÅLOMRÅDE: Bättre och jämlik hälsa</b>				
Mål 2017	Målvärde 2017	Resultat per sista december 2017	Könsindelad statistik	Måluppfyllelse 2017
Följa om jämlikhet råder mellan kön och åldersgrupp. Följa hälsovalet utifrån tillgänglighet och god och säker vård. Fördjupa samverkan med kommunerna.		Initiativ tagna till samverkan med kommunerna. Analys av patientärenden med fokus på vård på lika villkor.		Målet i allt väsentligt uppfyllt

<b>FULLMÄKTIGES MÅLOMRÅDE: God vård</b>				
Mål 2017	Målvärde 2017	Resultat per sista december 2017	Könsindelad statistik	Måluppfyllelse 2017
Följa den totala ärendeutvecklingen och vårdstrukturen utifrån beslutade prioriteringar. Följa om vården utvecklas mot ett ökat patientfokus.		Patientnämnden är med i patientsäkerhetsrådets arbete. Analyserat statistik kring prioriterade områden. Fokusområden för bevakning av särskilda områden framtagna.		Målet i allt väsentligt uppfyllt

<b>FULLMÄKTIGES MÅLOMRÅDE: Hälsofrämjande arbetsplatser och attraktiv arbetsgivare</b>				
<b>Mål 2017</b>	<b>Målvärde 2017</b>	<b>Resultat per sista december 2017</b>	<b>Könsindelad statistik</b>	<b>Måluppfyllelse 2017</b>
<p>Attraktiv arbetsplats med en god och säker arbetsmiljö med goda arbetsvillkor och kompetensutveckling.</p> <p>Alla medarbetares kompetens tas tillvara för att utveckla verksamheten.</p> <p>Följa de mål som beslutats i landstingets handlingsplan för arbetsmiljö.</p>		<p>APT genomfört varje månad, medarbetar- och lönesamtal genomfört, skydds rond genomförd. Säkerhetspolicy och risk- och väsentlighetsanalys genomförd. Kansliets delegeringsordning inkl. delegation om arbetsmiljöansvar genomfört.</p> <p>Medarbetarenkätundersökning genomfört.</p>		Målet uppfyllt

<b>FULLMÄKTIGES MÅLOMRÅDE: God hushållning</b>				
<b>Mål 2017</b>	<b>Målvärde 2017</b>	<b>Resultat per sista december 2017</b>	<b>Könsindelad statistik</b>	<b>Måluppfyllelse 2017</b>
Budgetramen för verksamheten hålls.		Budget i balans.		Målet uppfyllt

<b>FULLMÄKTIGES MÅLOMRÅDE: Medborgarinflytande</b>				
<b>Mål 2017</b>	<b>Målvärde 2017</b>	<b>Resultat per sista december 2017</b>	<b>Könsindelad statistik</b>	<b>Måluppfyllelse 2017</b>
Öka dialogen med medborgare och intresseorganisationer.		God tillgänglighet till kansli och ledamöter för medborgare. Informationsinsatser till organisationer och andra intressenter.		Målet uppfyllt

För detaljerad information om måluppfyllelse vg se bilaga 2: Redovisning av måluppfyllelse.

### 3.1 Analys av måluppfyllelse

Nämnden gör bedömningen att i allt väsentligt har beslutade aktiviteter genomförts.

Antal ärenden är i nivå som 2016.

*- Var finns styrkor och svagheter och varför?*

Arbetsuppgifterna vid Patientnämndens kansli är specialiserat både vad det gäller patientärenden och arbetet med stödpersonsverksamheten. Arbetet kräver särskilda kunskaper och erfarenheter.

*- Vad får resultatet för konsekvenser?*

Konsekvenserna av kansliets prioriteringar under 2017 för att klara kärnuppdraget bedöms inte påverka uppdraget sett över längre tid.

#### 4. Patientnämndens frågor till Landstingsfullmäktige


Patientnämnden önskar svar från Landstingsfullmäktige hur man tänker komma tillrätta med följande:

1. Hur ska Personcentrerad vård bli ett aktivt arbete i verksamheten

- Patientlagen från 2015 har förtydligat vårdens skyldighet att ge anpassad information till patienten och göra patienten delaktig. Bland Patientnämndens ärenden beskrivs ofta upplevelser av brister i bemötande och information till patienter och närstående och möjligheter till att vara delaktig i sin egen vårdplanering. Hänvisar till Lag utan genomslag. Vårdanalysrapport 2017:2.

Umeå 2018-02-16

För Patientnämnden

  
Alejandro Caviedes

  
Kristina Östman

Bilaga till Patientnämndens årsrapport 2016  
Genomförda aktiviteter

**Bilaga 1**

- 170118 Information om patientnämnd för tandsköterskestudenter
- 170131 Offentlighetsprincipen, allmänna handlingar och sekretess
- 170131 Kick-Off inför vårens budgetarbete
- 170206 Information om patientnämnd för läkarstudenter
- 170113 VSP möte Stockholm med referensgruppen
- 170214 Nätverksmöte
- 170218-19 Stödpersonshelg Medlefors
- 170222 Planering/information om patientnämnden till ledning för Sjuksköterskeutbildning
- 170301 Arbetsgruppen för myndighetssamverkan
- 170314-15 Tjänstemannamöte Luleå
- 170323 Stödpersonsmöte Skellefteå med verksamhetschef Lena Pettersson, Psykiatricentrum Västerbotten
- 170329 Möte med Etikgruppen
- 170425 Samverkansmöte med länets alla kommuner, medicinskt ansvariga sjuksköterskor. Hotell Björken Umeå
- 170426 Stödpersonsmöte i Umeå "På andra sidan" föreläsare S Boström
- 170509-10 Regionkonferens Lokal Väven. Umeå.
- 170511 Myndighetssamverkan
- 170512 Kommunal juridik, Eva och Helena deltar
- 170516 Nätverksmöte Stockholm
- 170602 Möte med Etikgruppen
- 170629 Planeringsdag för kansliet IKSU-Spa
- 170904 Stödpersonsmöte i Umeå. "Separationsproblematik och anknytningsmönster". Föreläsare Anna-Rosa Perris
- 170905 Information från LÖF
- 170907 Uppstartsmöte Samverkan inom nya klagomålssystemet
- 170919-20 Nationell Tjänstemannakonferens Stockholm
- 170918 Uppstartsträff med användargrupp VSP, , Erica Ärletun
- 170921 Visionsdag Lycksele för patient-funktionshinder, pensionärsföreningar
- 170911 Hantering av klagomål och synpunkter Aug –Sept, klagomålshantering 2018 Vården/PN
- 170923 Informationsdag på Väven genom Myndighetssamverkan
- 170927 Information om Patientnämnden för RPG. Sävarå-kyrkan
- 170927 Stödpersonsmöte i Skellefteå/Medlefors
- 170928 Planeringsdag Medlefors
- 171004 Myndighetssamverkan
- 171005-06 Nationellt nätverksmöte kanslichef
- 171005 Samverkan inför ny lag IVO
- 171006 Seniordagar Skellefteå
- 171012 Hantering av klagomål och synpunkter, klagomålshantering 2018 Vården/PN
- 171016 Information/samverkan Mats Lundström lektor omvårdnad inst
- 171017 Information Länsyrkesdag kuratorer inom Habilitering
- 171017 Hur möter vi i vården personer med missbruk/beroende gemensam utbildning med Etikombud för stödpersoner
- 171025-26 Regionalt nätverksmöte tjänstemän
- 171030 Information/samverkan Peer-support Marjet Gustavsson  
Länsdelssamordnare Södra Lappland Länsansvarig Hjärnkoll

*AC 20*

Bilaga till Patientnämndens årsrapport 2016  
Genomförda aktiviteter

**Bilaga 1**

- 171102 Nationellt stödpersonsmöte Stockholm
- 171106 Hantering av klagomål och synpunkter
- 171108 Information till pensionärsråd Skellefteå- Arken
- 171109 Myndighetssamverkan arrangerar gemensam föreläsning  
föreläsare Mikael Sandlund
- 171110 Regional Presidium Videokonferens
- 171114-15 Nationell konferens för Presidium, Visby
- 171115 Prioriteringar för systemägare avseende VSP
- 171116 Patientnämndernas nationella nätverk Visby
- 171117 Möte med jurist angående, reglemente, avtal kommuner, GDPR
- 171120 Telefonmöte inför etapp 3 VSP
- 171121 Samverkan inför ny lag IVO
- 171120 Information om patientnämnd Omvårdnadsinstitutionen
- 171123 Stödpersonsmöte Medlefors Skellefteå
- 171127 Informationsmöte, Hantering av klagomål och synpunkter
- 171127 Informationsmöte med primärvårdens stab
- 171128 Informationsmöte privata med avtal
- 171130 Möte Verksamhetsutvecklarnas nätverk
- 171212 Ärendeåterkoppling och information psykiatrien Nus
- 171214 Möte med tandvårdsstrateg & berörda patientsäkerhetssamordnare
- 171214 Stödpersonsmöte Umeå

AC KB



17 2/13

Bilaga 2.

# Internkontrollplan, med riskbedömning

# 2018

---

Vad ska kontrolleras	Hur	Frekvens Riskbedömning *	Styrande dokument	Omfattning ansvar	Resultat/rapport
Tjänsteresor kanslipersonal	Kontroll av fakturor	Få antal/Låg risk för fel	Landstingets regelverk	Kanslichef/ordförande Kontroll av alla fakturor	Vid års och delårsrapporter
Resor ledamöter	Kontroll av fakturor	Få antal/Låg risk för fel	Landstingets regelverk	Kanslichef/ordförande Kontroll av alla fakturor	Vid årsrapport
Representation	Kontroll av fakturor	Mycket få antal /mycket låg risk för fel	Landstingets regelverk	Kanslichef/ordförande Kontroll av alla fakturor	Vid årsrapport
Kurser / Utbildningar	Syfte och deltagare ska finnas dokumenterat och granskat	Få antal/Låg risk för fel	Landstingets regelverk	Kanslichef	Vid års och delårsrapporter
Fakturor	Fakturakontroll alla fakturor, kontroll av pris, mottagare, f-skatt och organisationsnummer	Låg till måttlig risk för fel	Landstingets regelverk	Handläggare, mottagningsattest Kanslichef beslutsattest	Vid årsrapport
Personal löner arvoden	Kontroll i personaladministrativa system av löner arvoden mm.	Medelhögt antal/Låg till måttlig risk för fel	Landstingets regelverk	Månadsvis kontroll Kanslichef	Vid årsrapport
Personal bemanning, kompetens	Kontroll av behov av internutbildning. Bemanningensbrist	Medelhög risk bemanning/allvarlig konsekvens. Låg risk för fel vid internutbildning.		Löpande kontroll Kanslichef	Vid årsrapport
Stödpersoner arvoden	Manuell hantering av arvoden	Medelhögt antal/Låg till måttlig risk för fel	Arvodesbeslut från 2000, uppräknas årligen enligt landstingets index	Månadsvis kontroll Kanslichef	Vid årsrapport

\* För varje område har en sannolikhetsbedömning om risk gjorts – Uppskattad frekvens och bedömning av risknivå - låg, måttlig respektive hög risk för att fel ska inträffa. Samt allvarighetsgrad om fel inträffar.

Vad ska kontrolleras	Hur	Frekvens Riskbedömning *	Styrande dokument	Omfattning ansvar	Resultat/rapport
Ekonomi	Kontroll i landstingets administrativa system	Låg risk för fel	Landstingets regelverk Landstingsstyrelsens uppsiktsregler	Kanslichef / Ordförande/ Patientnämnden	Månadsvis, delårs- och årsrapporter
Verksamhet	Kontroll att Patientnämndens styrande dokument är uppdaterade	Mycket låg risk för fel	Patientnämndens dokument och rutiner	Kanslichef	Rapport till Patientnämnden årsvis
Hot och våld vid kansliet	Kontroll av larm två gånger per år.	Låg risk / allvarlig konsekvens	Rutiner vid kansliet Inga besök efter 16.00 pga risk för låg bemanning	Kanslichef / Arbetsmiljöombud	Årsrapport

\* För varje område har en sannolikhetsbedömning om risk gjorts – Uppskattad frekvens och bedömning av risknivå - låg, måttlig respektive hög risk för att fel ska inträffa. Samt allvarlighetsgrad om fel inträffar.

Bilaga 1, till verksamhetsplan.

# Styrkort

# 2018

---

Styrkort för arbetsuppgifter vid Patientnämnden

9x 2p

Områden och styrande dokument:	Mål	Strategi	Aktivitet /ansvarig	Intervall /uppföljning
Tillgänglighet/kända Telefon, brev, e-post, e-tjänst och besök  <i>Lagstiftning / Reglemente</i>	Hög tillgänglighet	Bemannat mån-fredag/ undantag helgdagar, sjukdom och tjänsteresor.  Information till hälso- och sjukvårdspersonal VLL, kommunerna och medborgare.  Information till Läkar-, sjuksköterske-, tandläkar och socionomstudenter.	Veckoplanering, daglig styrning för att uppnå god tillgänglighet. Informationsbroschyr distribueras till hälsocentraler och sjukhus, tandvården.  Delta i seniordagar.  Uppdaterad information på 1177.se. och VLL,s intranät. Besök och information för studenter	Löpande. Information till nämnden.   Minst 1 gång/år
Ärendeåterkoppling.  <i>Lagstiftning/Reglemente</i>	Informera alla berörda verksamheter om sina ärenden	Återföringsmöten och kännedomskopior	<b>Ansvarig</b> Kanslichef  Återförings möten med alla verksamheter som har sex eller fler ärenden. För övriga kännedomskopior och information om Patientnämndens erfarenheter. <b>Ansvarig</b> Kanslichef	Återföringen klar innan 1 juni -18
Ärendeanalysarbete	Identifiera risker och tendenser utifrån inkomna klagomål	Vidareutveckla analysmodeller och redovisning av valda fokusområden.	Veckosammanställning av avslutade ärenden.  <b>Ansvarig:</b> Kanslichef	-Ärendesammanställning vid varje sammanträde. - Fördjupad presentation utifrån fokusområden <i>Information, Delaktighet &amp; Tillgänglighet</i> varje halvår.
Patientsäkerhet <i>Patientsäkerhetslagen och Patientlagen</i>	Patientnämnden ska bidra till att främja hög patientsäkerhet	Stödja, hjälpa och informera patienter om deras rättigheter.	Medverka i Landstingets patientsäkerhetsråd. <b>Ansvarig:</b> Kanslichef	Löpande

2020 2/2

Etikombudsgruppen landstinget	Delta i etikombudsträffar	Inhämta och ge information	Delta i etikombudsträffar Ansvarig: Kanslichef	Löpande
----------------------------------	------------------------------	----------------------------	---	---------

Område och styrande dokument.	MÅL	Strategi	Aktivitet /ansvarig	Intervall /uppföljning
Stödpersoner <i>Lagen om psykiatrisk tvångsvård, Lagen om rättspsykiatrisk vård och Smittskyddslagen*</i>	Stödpersoner ska utses till alla personer som vårdas enligt tvångsvårdslagstiftning efter begäran av chefsöverläkare	Rekrytering och utbildning av stödpersoner	Utse stödpersoner  <b>Ansvarig:</b> Kanslichef	Löpande
Utbildning av stödpersoner  <i>* LPT, LRV, SmittskL</i>	Alla stödpersoner ska ha deltagit i Patientnämndens internumbiling Ge möjlighet för alla stödpersoner att delta i kvällsutbildning	Utbildning av stödpersoner	En veckoslutsutbildning anordnad av Patientnämndens kansli Anordna kvällsutbildning vid minst två tillfällen per halvår i Umeå respektive Skellefteå  <b>Ansvarig:</b> Kanslichef	Årligen  Två gånger per halvår
Handledning till stödpersoner	Alla stödpersoner erbjuds handledning	Erbjuds vid behov	Alla stödpersoner erbjuds handledning <b>Ansvarig:</b> kanslichef	Löpande
Kvalitetsuppföljning av stödpersonens insatser	Hög kvalitet på insatser och nöjda patienter	Alla stödpersoner ska lämna in rapporter.	Uppföljning av alla stödpersoners rapporter, <b>Ansvarig:</b> Kanslichef	Löpande
Kvalitetsuppföljning av verksamheternas inrapportering		Uppföljning av verksamheternas inrapportering	Träff med ansvariga för inrapportering stödpersonsbegäran <b>Ansvarig:</b> Kanslichef	Minst en gång per år i Umeå respektive Skellefteå

Område och styrande dokument.	MÅL	Strategi	Aktivitet /ansvarig	Intervall /uppföljning
Arbetsmiljöplan <i>Arbetsmiljölagen</i>	God och säker arbetsmiljö	Enligt VLL-arbetsmiljöplan och med stöd av HR-stab.	Arbetsplatsträffar varje månad. Medarbetarsamtal, lönesamtal Planerings/aktivitetsdag varje halvår <b>Ansvarig: Kanslichef</b>	Löpande



## Fördjupad presentation av valda fokusområden för perioden 170228 - 171231

Totalt antal ärenden under perioden: 806 st

Totalt har 1097 st märkningar med valda fokusområden gjorts under perioden:

Bemötande	224	28%
Delaktighet	171	21%
Information	407	50%
Omvårdnad	56	7%
Tillgänglighet	183	23%
Vård på lika villkor	22	3%
Vårdgaranti	34	4%

Av periodens totala antal ärenden

### Kansliets kvalitativa analysmetod

I slutet av februari 2017 påbörjade kansliet ett regelbundet kvalitativt analysforum. Avslutade patientärenden har veckovis presenterats i kollegiet av aktuell handläggare. I samband med detta har ärenden även registrerats i en särskild analysmall, där diarienummer, division, verksamhetsområde, enhet, huvudproblem/delproblem samt fokusområden fyllts i för varje ärende. Med hjälp av diskussioner i arbetsgruppen har, utöver årets fokusområden, eventuella "kärnbudskap" i ärenden försökt fångas. Med detta avses "kärnan" i anmälarens synpunkter, vad denne främst har lyft fram/sakat/efterfrågat från hälso- och sjukvården. Syftet med kärnbudskapen har varit att försöka fördjupa kunskapen inom valda fokusområden genom att synliggöra eventuella likheter/skillnader eller mönster inom respektive fokusområde. Dessa analysforum har även gett kansliet en värdefull möjlighet att diskutera hur vi handlägger våra patientärenden, likheter och skillnader, vilket även ökat samsynen och kvalitén i vårt arbete.

Diariennr.	Division	Verksamhetsområde	Enhet	Huvudproblem	Delproblem	Fokusområde	Kärnbudskap
2017-64P	PV privat	HC	Dragonen	Adm. Hant.	Brist hant.	Information	Rutin/pat.säkerhet
2017-60P	Sjukhusvård	Kirurgi	Kir.cent	Ekonomi	Sjukresor	Information	Utebl. återkoppling
2017-56P	Sjukhusvård	Medicin	Psyk.	Kommunik	Ej lyssnad t	Info/Delakt.	
2017-68P	Sjukhusvård	Regionvård	NHHV	Org/Tillg	Vårdgaranti	Information	Utebl. Återkoppling

Mall kvalitativ analys