


Till Landstingsstyrelsen

 VÄSTERBOTTENS LÄNS LANDSTING
Inkom: 2015 -09- 18
Dnr:

## PATIENTNÄMNDENS DELÅRSRAPPORT, JANUARI -- AUGUSTI 2015

### Allmänt

De senaste åren har regering och landstingen vidtagit åtgärder med syftet att stärka den enskilda patientens ställning i vården . Vårdgaranti, vårdval, rätt till förnyad medicinsk bedömning och en mer sammanhållen patientlag är exempel på detta. Patientnämnden har under samma period särskilt under det senaste året sett en markant ökning av inkomna ärenden.

### Personärenden

Under perioden 1/1 till 31/8 2015 har 667 ärenden registrerats och 592 ärenden avslutats. Jämfört med samma period 2014 var det 199 (43 %) fler registrerade och 166 (39 %) fler avslutade ärenden.

Vanligast har varit att patienter och deras anhöriga har kontaktat Patientnämnden via telefon (56 %). Antalet skriftliga ärenden har varit (30 %). Fortfarande använder sig relativt få av "mina vårdkontakter" (9 %). Ett litet antal har anmält sitt ärende via besök (6%).

Den genomsnittliga handläggningstiden har under perioden varit mellan 0-2 månader för 91 % av ärendena.

### Ärendefördelning per verksamhetsområde, avslutade:

Kirurgi/ortopedi	160
Kommun	5
Medicin	41
Psykiatri / BUP	74/6
Primärvård	179
Privat vård med vårdavtal	4
Regionvård	75
Service	3
Tandvård	30
Övrigt	15

### Ärendefördelning per område, avslutade:

1. Vård och behandling	356
2. Omvårdnad	8
3. Kommunikation (inkl bemötande)	86

2015-05-07

4. Patientjournal o. sekretess	16
5. Ekonomi	23
6. Organisation och tillgänglighet	83
7. Vårdansvar	4
8. Administrativ hantering	3
9. Övrigt	11
<hr/> Summa	592

### Generella tendenser

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

- Många ärenden där personella resurser ser ut att ha lett till bristande kontinuitet eller fördröjd behandling/utredning.
- Upplevelse av brister i bemötande och patientens delaktighet vid flera kliniker.
- Tillgänglighetsproblem finns i många ärenden, exempelvis återuppringningssystemet säger alla tider är slut, var god återkom, eller att patienter inte blir kontaktade av vården trots att man kommit överens om detta.
- Flera av Patientnämndens ärenden har inte besvarats av verksamheter trots påminnelser.
- Brister i bemötande och respekt för äldres situation.
- Brister i information mellan vårdgivare, patient och anhöriga exempelvis i samband med information om diagnoser och fortsatt behandling och utskrivningar.
- Fortfarande få ärenden som är kopplade till kommunal hälso- och sjukvård.
- Patienter upplever att stafettläkare inte tar deras uppgifter och symptom på allvar vilket lett till fördröjda diagnoser och brister i journalföring.
- Ärenden där kränkande bemötande angående patienters religion eller utländsk härkomst ser ut att öka.
- Patienter har fått vänta på intyg så länge att det blivit stora konsekvenser för patienten.

### Beslutade uppföljningsområden under 2015

Patientnämnden har efter rekommendation av i patientsäkerhetsrådet bestämt att under 2015 följa ärenden som inbegriper:

- Cancersjukdomar
- Primärvårdsjour
- Återkoppling av provsvar
- Äldre med fokus på nutrition och näring

Patientnämnden ska enligt sin verksamhetsplan följa de konsekvenser som eventuellt kan uppstå av de utbuds- och verksamhetsneddragningar som landstinget beslutat om. Patientnämnden ska analysera och utvärdera de beslutade uppföljningsområdena i sin årsrapport för 2015.

2015-05-07

### Lokal samverkan

Patientnämndens kansli har, med stödpersonsarbetet, ett samverkansarbete med andra som har frivilliguppdrag i sin verksamhet. I samarbetet ingår representanter från kriminalvården, överförmyndarnämnden, Socialtjänsten i Umeå kommun, Umeå godman- och förvaltarförening och Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare. Till och med sista augusti har tre samverkansmöten hållits. En gemensam informationsfolder över frivilliguppdrag är under utveckling.

### Regional samverkan

Kansliet har haft ett gemensamt möte med Patientnämnden i Norrbottens län den 8 april. Vid mötet behandlades gemensamma frågeställningar, till exempel, vad kan vi lära av varandra? Vad kan vi bidra med för att utveckla vårt arbete vid respektive kansli? Hur kan vi bidra till en bättre patientsäkerhet? En regionkonferens för Patientnämnderna i de fyra nordligaste länen har hållits i Sundsvall den 6-7 maj, i konferensen deltog både kanslipersonal och politiska ledamöter. IVO och Patientnämnderna har påbörjat ett samverkansarbete med en dokumenterad överenskommelse om samverkan både regionalt och nationellt.

### Nationell samverkan

Chefstjänstemännen från landets Patientnämnders kanslier träffas regelbundet sedan flera år för kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte. Ett arbete pågår för närvarande att delta i uppgraderingen av nämndens datasystem, en mängd ställningstaganden har gjorts tillsammans med de övriga tio patientnämnderna som använder samma datasystem. I Västerbottens läns landsting har IT-enheten ansvaret för den tekniska delen. 250 000 kronor har överförts från Patientnämndens budget till IT-enheten för detta. Uppgraderingen av datasystemet beräknas vara klart i december 2015.

### Återföring av nämndens iakttagelser

Varje enskilt ärende behandlas utifrån ärendets karaktär och patientens önskemål om hur det ska handläggas och vilka kontakter som ska tas. Varje ärende speglar patientens upplevelse av en händelse. Patientnämndens uppfattning totalt sett är att verksamhetsansvariga tar patienternas synpunkter och frågeställningar på stort allvar och använder detta i sitt arbete för att förbättra kvalitet och patientsäkerheten.

Återföring sker förutom via protokoll efter varje nämndsammanträde till olika nivåer i landstinget även till chefläkare och kvalitets- och patientsäkerhetsamordnaren. Regelbundna möten sker också med företrädare för Primärvården.

Återföring 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.

Patientnämnden erfar att det många gånger är svårt för patienter att få tag i rätt ansvarig person och att många upplever sig bli bollade runt mellan olika instanser. Ett

2015-05-07

förbättringsarbete vore att hitta enklare kontaktvägar mellan patienterna och ansvariga för vården.

En del av Patientnämndens uppgifter är att bidra till en kvalitetsutveckling genom att återföra nämndens ärenden och erfarenheter tillbaka till vården. Enligt ett beslut i patientsäkerhetsrådet rekommenderades en återföring till de verksamheter som har haft sex eller fler ärenden per år hos Patientnämnden. Totalt kontaktades 36 verksamheter för återföringsmöten. Alla verksamheter utom en, Hälsogemenskapen i Jörn, har svarat på Patientnämndens erbjudande och genomfört möten. Sammanlagt har 595 ärenden behandlats vilket är 83 % av alla ärenden under 2014.

I samband med att Patientnämnden redovisade sina erfarenheter av ärenden till respektive verksamhet fördes också en dialog om vilka utmaningar, svårigheter och möjligheter som man såg i sin verksamhet. Dialogen med verksamheterna är sammanfattad i en rapport till Patientnämndens ledamöter.

### Stödpersonsverksamheten

Personer som vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård samt 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.

Antalet ärenden är relativt konstant. Från årets början har 131 uppdrag inletts. Jämfört med samma period under 2014 är det 14 färre ärenden.

#### Pågående stödpersonsuppdrag räknat per den 1:a i varje månad

	2014	Män	Kvinnor	2015	Män	Kvinnor
Januari	54	26	28	58	29	29
Februari	51	27	24	52	26	26
Mars	54	26	28	52	30	22
April	60	28	32	55	26	29
Maj	61	27	34	57	26	31
Juni	59	29	30	72	33	39
Juli	66	31	35	60	32	28
Augusti	62	32	30	63	29	34
September	59	29	30	60	27	33

2015-05-07

Varje år sker en utbildningshelg för stödpersonerna. Det är av stor vikt att det finns välutbildade och motiverade stödpersoner tillgängliga för uppdrag. Utbildningsinsatserna är angelägna och måste få en hög prioritet.

Vid årets utbildningshelg som innehöll föreläsningar om anorexi och andra ätstörningar, självskadebeteende och tillfrisknande från psykisk sjukdom deltog en majoritet av stödpersonerna samt nämndens ordförande och en ledamot. Inbjudna föreläsare var överläkare Marja Ojala, sjuksköterska Eva Lindh, arbetsterapeut Pia Björk samt Lars-Göran och Margareta Selander. Ett grupparbete med för uppdragen relevanta frågeställningar inledde utbildningen som genomfördes den 14-15 mars på Medlefors under ledning av kansliets utredare. Första utbildningsdagens program avslutades med vattenträning, med ett stort antal deltagare, under ledning av en stödperson som är utbildad sjukgymnast.

Utöver utbildningshelgen har kvällsträffar hållits i Umeå och Skellefteå. Täta personliga kontakter sker med stödpersonerna och handledning ges vid behov. Stödpersonerna rekryteras kontinuerligt för att tillgodose efterfrågan utifrån särskilda behov med exempelvis hänsyn till ålder och kulturell eller språklig bakgrund. Intresse för och kunskap om människor som lever i utsatta livssituationer är viktiga egenskaper för en stödperson. Tillgången på stödpersoner är god och alla som begär det får en stödperson utsedd inom tre arbetsdagar vilket uppfyller målet för den Golden standards som utarbetats av patientnämndens tjänstemän i de fyra nordliga landstingen.

## Ekonomi

Budgetuppföljning sker varje månad och rapporteras vid varje Patientnämndssammanträde.

Patientnämnden	Årsbudget	Utfall	Diff +/-
jan-15	354	276,4	77,6
feb-15	392,3	372,6	19,7
mar-15	369,8	410,7	-40,9
apr-15	372	374,1	-2,1
maj-15	368,2	161,2	206,9
jun-15	384,4	353,7	30,8
jul-15	238,2	310,4	-72,2
aug-15	313,7	322	-8,3
sep-15	362,3		
okt-15	371,6		
nov-15	360,9		
dec-15	502,4		
<b>Totalt</b>	<b>4390</b>	<b>2581,1</b>	<b>211,5</b>

Med anledning av den fortsatta ökande ärendeinströmningen och fler lagfästa arbetsuppgifter, har Patientnämnden gjort bedömningen att ett resurstillskott i form av

2015-05-07

ökad bemanning vid kansliet är nödvändig om kvalitet, tillgänglighet och följsamhet till lagstiftning och landstingsfullmäktiges reglemente ska fortsätta var hög.

Patientnämnden har av Landstingsstyrelsen beviljats ett resurstillskott motsvarande en handläggare på heltid från och med första september 2015.

Utifrån förutsättningarna den sista augusti 2015 bedömer Patientnämnden att budgeten är i balans.

### **Tillgänglighet**

Patientnämndens kansli är tillgängligt varje dag under kontorstid via tre olika telefonanknytningar. Det går alltid att nå kansliet med frågor och synpunkter via "mina vårdkontakter", Patientnämndens myndighets e-postbrevlåda samt via vanlig post. Kansliet har ingen särskild mottagningstid för besök, samtliga besök tas emot om det är möjligt när de kommer eller efter avtalad tid. Onsdagar mellan 08.00-12.00 och vid Patientnämndens sammanträden, arbetsplatsträffar etc. har kansliet inte telefontid. Patientnämnden bedömer att tillgängligheten är mycket god.

### **Måluppfyllelse**

Nämnden gör bedömningen att i allt väsentligt har beslutade aktiviteter genomförts. För att Patientnämndens kansli med fortsatt hög kvalitet ska kunna genomföra nämndens kärnuppdrag dvs. att ta emot och hjälpa patienter med klagomål och synpunkter, har kansliets personal på grund av hög arbetsbelastning med 43 % fler personärenden tvingats prioritera bort eller skjuta fram vissa beslutade aktiviteter. Detta har varit nödvändigt för att klara kärnuppdraget.

#### Lista över beslutade aktiviteter under perioden januari – augusti

*Tillgänglighet* – Kansliet har varit bemannat varje helgfri dag bortsett från sammanträdesdagar (4) och gemensamma utbildnings- seminariedagar (1).

*Information till Patient, anhörig, intresseföreningar* – 1 av 4 gjorda.

*Uppdatering av information på hemsida och broschyrer* – Uppdaterat (uppdateras kontinuerligt).

*Rapportering till ledning efter fastställd modell* – gjort efter varje nämndsmöte.

*Återföring av Patientnämndens ärenden till verksamhetsansvariga* – 35 av 36 genomförda.

*Patientnämndens årsrapport* – Slutförd i februari 2015.

*Patientnämndens underlag till landstingets budgetarbete* – Slutförd mars 2015.

*Årsrapport till Inspektionen för Vård och omsorg* – inlämnad 2015-02-12.

2015-05-07

*Enkät till anmälare efter avslutat ärende* – planeras i genomföras innan december 2015.

*Utbildning stödpersoner* – utbildningshelg genomförd 14-15 mars 2015.

*Följa upp hur rapportering från verksamheten om stödpersoner sköts* – genomfört via telefon kontakter (följs upp kontinuerligt).

*Kvalitetsuppföljning av stödpersonsuppdrag* – genomfört via stödpersonsrapporter. Strukturerade intervjuer har prioriterats ned med anledning av hög arbetsbelastning.

*Uppföljning av Patientnämndens vårdskadeenkät* – Struktur och målsättning saknas. Ej genomfört med anledning av hög arbetsbelastning.

*Genomföra aktiviteter enligt Landstingets handlingsplan för patientsäkerhet* – Patientnämnden deltar i patientsäkerhetsrådet samt har medverkat i planering ang. informationsinsatser om Patientlagen.


*Komplettera befintligt statistikmaterial* – genomfört i års och delårsrapporter.

*Utveckla samverkansformer med staben för verksamhetsutveckling* – Rapportering av omvårdnadsärenden genomfört enligt överenskommelse efter varje nämndsammanträde.

*Lyfta principärenden med chefläkare och kvalitets och patientsäkerhetssamordnaren* – genomfört enligt plan, efter varje nämndssammanträde.

*Budget i balans* – redovisning av budget månadsvis, redovisat för nämnden vid varje ordinarie nämndsammanträde.

För Patientnämnden

  
Alejandro Caviedes  
Ordförande

  
Per Åkerström  
Kanslichef