

# Delårsrapport per april 2017

Patientnämndens rapport  
till Landstingsstyrelsen

Uppföljningsprocess 2017

Antas av XX 2017-XX-XX

Patientnämnden 2017-05-~~24~~ 19

<b>1. INLEDNING</b> .....	<b>3</b>
<b>2. NÄMNDENS/STYRELSENS SAMLADE BEDÖMNING</b> .....	<b>3</b>
<b>3. MÅLUPPFYLLELSE</b> .....	<b>FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.</b>
3.1 SAMMANFATTNING .....	<b>FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.</b>
3.2 MÅLUPPFYLLELSE I TABELLFORM.....	<b>FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.</b>
3.3 ANALYS AV PROGNOSEN FÖR MÅLUPPFYLLELSE.....	<b>9</b>
<b>4. ARBETE MED FULLMÄKTIGES UPPDRAG</b> .....	<b>FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.</b>
4.1 XX .....	<b>FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.</b>
4.2 XX .....	<b>FEL! BOKMÄRKET ÄR INTE DEFINIERAT.</b>
<b>5. UTVECKLING I VERKSAMHETEN</b> .....	<b>9</b>
<b>6. PRODUKTION OCH PRODUKTIVITET</b> .....	<b>10</b>
<b>7. EKONOMISK ANALYS</b> .....	<b>10</b>
7.1 SAMMANFATTNING .....	<b>10</b>
7.2 VERKSAMHETENS BUDGETAVIKELSER OCH NETTOKOSTNADSUTVECKLING.....	<b>11</b>
7.3 VIDTAGNA ÅTGÄRDER FÖR ATT KLARA VERKSAMHET INOM BUDGET.....	<b>11</b>
7.4 FRAMTIDSBEDÖMNING/RISKANALYS .....	<b>11</b>
<b>BILAGA 1 - REDOVISNING AV ARBETE MED INTERN KONTROLL</b> .....	<b>12</b>

## 1. Inledning

### Huvuduppdrag

Patientnämndens uppdrag regleras i lag om patientnämndsverksamhet SFS 1998:1656 och av landstingsfullmäktige fastställt reglemente. Patientnämnden ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter samt informera och hjälpa patienter vidare till andra instanser om det behövs. Patientnämnden ska också genom återföring till vårdverksamheter och IVO bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården och tandvården. Patientnämnden ska vidare rekrytera, utbilda och utse stödpersoner till dem som vårdas under tvång enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård och enligt smittskyddslagen (2004:168).

## 2. Nämndens/styrelsens samlade bedömning.

### Patientnämnden

Patientnämnden har under perioden januari till och med april månad haft 2 sammanträden.

### Patientnämndens kansli

Kansliet har under perioden varit bemannat med fyra personer, kanslichef, utredare, två handläggare och timanställd administratör för sjukfrånvaro/föräldraledighet.

### Regional och nationell samverkan

Kansliet har haft ett regionalt möte med de andra kanslierna i norra regionen. På mötet medverkade handläggare från IVO, några av punkterna var kommande samarbete och hur vi ska arbeta med klagomål när det gäller barn. Fokus för regionmötet var i övrigt hur vi arbetar idag och hur vi är organiserade för att klara klagomålshanteringen som kommer vid årsskiftet.

Cheftjänstemännen från landets Patientnämnders kanslier träffas regelbundet sedan flera år för kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte. Patientnämnder i nio landsting samarbetar angående drift, support och utveckling av IT-stödet vårdsynpunkter och stödperson, kallat VSP. Samverkansmöten sker regelbundet.

### Lokala möten och informationsinsatser

Patientnämndens kansli har förutom återföringsmöten med hälso- och sjukvårdsverksamheterna aktivt deltagit med information om Patientnämndens verksamhet till olika vårdverksamheter, kommuner och institution samt arrangerat kvällsmöten för stödpersoner i Umeå och Skellefteå. **En gemensam utbildningshelg för länets stödpersoner har genomförts med ett stort deltagarantal.**

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

*Ärendeunder perioden jan-april.*

*Ärendeminskning i jämförelse med föregående år.*

**Registrerade ärenden fördelade per kategori**

	Jan	Feb	Mar	Apr	Summa 2017	<u>2016</u>	<u>2015</u>
1 Vård/behandling	39	64	55	38	<b>196</b>	277	201
2 Omvårdnad	3	5	0	2	<b>10</b>	9	6
3 Kommunikation	21	9	17	11	<b>58</b>	73	53
4 Journal/sekretess	2	2	3	2	<b>10</b>	18	12
5 Ekonomi	3	2	0	2	<b>7</b>	18	11
6 Organisation/tillgänglighet	8	18	16	14	<b>56</b>	62	49
7 Vårdansvar	2	3	0	3	<b>8</b>	5	3
8 Adm. Hantering	2	4	3	2	<b>11</b>	16	3
9 Övrigt	0	2	0	0	<b>2</b>	3	8
<b>Totalt:</b>	<b>81</b>	<b>110</b>	<b>93</b>	<b>74</b>	<b>358</b>	481	346

**Registrerade ärenden fördelade på division**

	Jan	Feb	Mar	Apr	Summa:
Kommun	0	2	0	1	3
Privat HC m. avtal	2	5	10	2	19
Primärvård	24	24	27	16	91
Service	1	0	2	1	4
Sjukhusvård	51	74	53	51	229
Tandvård	3	3	1	3	10
<b>Totalt:</b>	<b>81</b>	<b>110</b>	<b>93</b>	<b>74</b>	<b>358</b>

**Tendenser utifrån Patientnämndens ärenden under perioden:**

Under perioden har många ärenden iakttagits beträffande lång väntan på operation och brister i information angående vårdgaranti.

Det har iakttagits många ärenden beträffande brister i kommunikation rörande information, patienten blir ej delaktig/lyssnad till inför vårdsituation.

Brister i kommunikation rörande information.

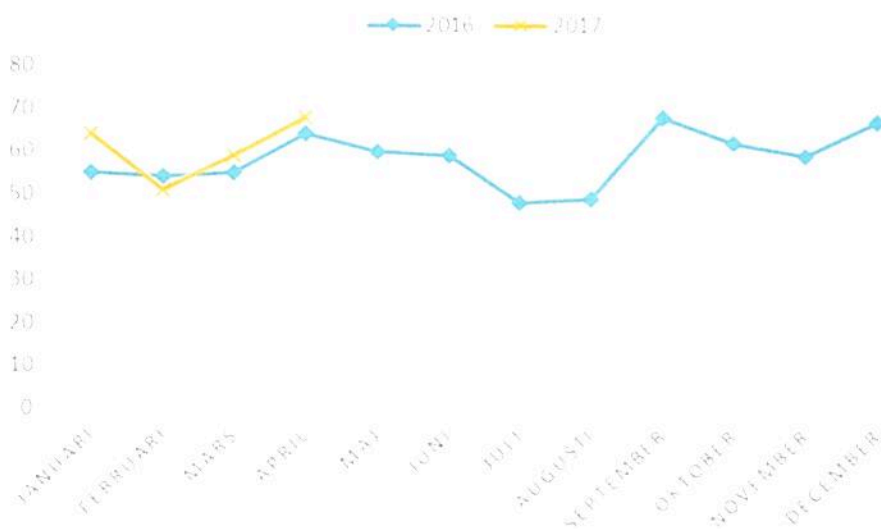
Patienten blir ej informerad och delaktig/lyssnad till inför vårdsituation.

Brister i uppföljning och utvärdering efter behandling. Patienten får information om patientskadeförsäkring LÖF.

Brister i intygsskrivning gällande sjukintyg och läkarutlåtanden. Stor ökning jämfört med föregående år.

**Pågående stödpersonsuppdrag per den 1:a i månaden**

	2016	Män	Kvinnor	2017	Män	Kvinnor
Januari	55	25	30	64	35	29
Februari	54	27	28	51	31	20
Mars	55	25	30	59	30	29
April	64	30	34	68	38	30
Maj	60	31	30			
Juni	59	34	25			
Juli	48	29	19			
Augusti	49	28	21			
September	68	38	30			
Oktober	62	35	27			
November	59	32	27			
December	67	35	32			
Medel	58	31	28	61	34	27



LS AC

*Viktiga händelser/utveckling under perioden som påverkar resultatet*

**Måluppfyllelse**

Nämnden gör bedömningen att beslutade aktiviteter genomförts.

Patientnämndens strategiska mål för perspektivet process med beskrivning av åtgärder

- Snabb, standardiserad och obyråkratisk handläggning av personärenden:

*Kansliet har som målsättning att stötta patienterna i klagomålen, att ge information och stöd så att de själva kan sina rättigheter, kansliet ska stötta patienten i kontakterna med vården för att få en snabb och obyråkratisk handläggning för möten/samtal och återkoppling från verksamheten.*

- Utveckla en modell för sammanfattande analyser av klagomål och synpunkter inkomna till Patientnämnden:

*Ärendeanalysarbete av personärenden är påbörjat och under utveckling.*

- Arbeta för att nämndens erfarenheter tas tillvara i hälso- och sjukvårdens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete:

*Dialogen med verksamhetsansvariga pågår regelbundet, framförallt i regelbundna återföringsmöten. Patientnämnden deltar i Patientsäkerhetsrådets möten.*

- Återföra Patientnämndens iakttagelser och erfarenheter till aktuella vårdenheter:

*Patientnämnden återför ärenden till alla verksamheter som har sex eller fler ärenden under ett verksamhetsår.*

- Ärendegenomgång med Chefläkare och patientsäkerhetsansvarig efter varje nämndsmöte:

*Genomgång av ärenden och information om handläggning för att lyfta fram kansliets iakttagelser och trender.*

- Förbättra återföringen av Patientnämndens iakttagelser och erfarenheter till Landstingsfullmäktige:

*Patientnämnden har i sin årsredovisning ställt konkreta frågor till Landstingsfullmäktige. Patientnämnden kommer att önska tid vid ett kommande presidium för landstingsfullmäktige.*

## Bättre och jämlik hälsa

Mål 2017	Mått	Målvärde 2017	Måluppfyllelse april 2017 <i>Redovisas könsuppdelat</i>	Prognos för måluppfyllelse	Förändring jämfört med 2016
God tillgänglighet för klagomål och synpunkter	Löpande kontroll av tillgänglighet samt patientenkät under maj månad.		-God tillgänglighet  -Tillgänglighet via brev ,e-post, telefon och 1177  Patientenkät våren 2017.	Målvärdet kommer att uppnås	

## God och jämlik vård

Mål 2017	Mått	Målvärde 2017	Måluppfyllelse april 2017 <i>Redovisas könsuppdelat</i>	Prognos för måluppfyllelse	Förändring jämfört med 2016
Analys av personärenden, tendenser.  Återföring till verksamheter med fler än 6 ärenden.  Information och återkoppling till landstingets olika instanser enligt plan	Sammanställning/analys av ärenden inför sammanträden  Veckomöten som ett led i analysutveckling.  Redovisning till nämnd av antalet återföringar  Redovisning till nämnd av antalet möten med information till olika instanser		Målet med ärendeåterkoppling och information enligt planering är genomfört.  Utveckling av analysmetod för personärenden	Målvärdet kommer att uppnås	

AS  
de



## Attraktiv arbetsgivare

Mål 2017	Mått	Målvärde 2017	Måluppfyllelse april 2017 <i>Redovisas könsuppdelat</i>	Prognos för måluppfyllelse	Förändring jämfört med 2016
Hälsofrämjande arbetsplats	Medarbetarenkät			Målvärdet kommer delvis att uppnås	Arbetsmiljökartläggning under 2016

### 3.3 Analys av prognos för måluppfyllelse

## 5. Utveckling i verksamheten

Kansliet har efter arbetsmiljökartläggning påbörjat utveckling av stödpersonsverksamheten med rotationsschema. Stödpersonsverksamheten har under många år varit utredarens uppdrag och med det en arbetsbelastning för en person, det har också varit en svag länk vid semester eller frånvaro.

Med rotation av arbetsuppdrag kommer alla på kansliet att arbeta med stödpersonsuppdraget och få förståelse för de behov som stödpersonerna efterfrågar av handledning och stöd för att klara sitt uppdrag.

Det innebär också en rotation av övriga arbetsuppdrag som kommer alla tillgodo och bidrar till utveckling för den enskilde medarbetaren och verksamheten.

## 6. Produktion och produktivitet

## 7. Ekonomisk analys

### 7.1 Sammanfattning

Ekonomiskt resultat januari-april

Totalt	Årsbudget	Utfall	Diff +/-	Kansli	Årsbudget	Utfall	Diff +/-
jan-17	361,1	349,4	11,7	jan-17	229,7	192,0	37,8
feb-17	441,4	377,2	64,2	feb-17	240,2	248,2	-7,9
mar-17	529,0	532,8	-3,7	mar-17	280,1	279,4	0,7
apr-17	459,4	422,4	37,0	apr-17	246,7	238,3	8,5
<b>Totaler</b>	<b>*5245,0</b>	<b>1681,8</b>	<b>109,2</b>	<b>Totaler</b>	<b>*2916,0</b>	<b>957,9</b>	<b>39,1</b>

Nämnden	Årsbudget	Utfall	Diff +/-	Stödpersoner	Årsbudget	Utfall	Diff +/-
jan-17	29,7	17,2	12,2	jan-17	101,7	140,2	-38,5
feb-17	35,2	21,1	14,1	feb-17	166,0	107,9	58,1
mar-17	68,0	53,3	14,7	mar-17	180,9	200,1	-19,2
apr-17	36,2	42,9	-6,7	apr-17	176,5	141,2	35,3
<b>Totaler</b>	<b>499,0</b>	<b>134,5</b>	<b>34,3</b>	<b>Totaler</b>	<b>1830,0</b>	<b>589,5</b>	<b>35,6</b>

#### \*inklusive intäkter från kommunerna

Enligt Patientnämndens bedömning finns det kostnadsökande faktorer för 2017.

Arbetsmiljöarbete med konsult ca 20 000.

Efter beslut från regeringen angående klagomålshantering kan det innebära en nyrekrytering av handläggare och det bör ske under hösten. Kostnad ca 75.000.

Patientnämnden har ett eget dokumenthanterings- och diariesystem. Systemet är utvecklat och driftsatt 1 januari 2016 av ett externt konsultbolag - Visma. Kostnader för drift ligger hos informatikenheten (IT). Systemet kommer att kräva fortsatt utveckling och uppdatering. Kostnader för utveckling och uppgradering kommer i viss mån att belasta Patientnämnden.

Ekonomi för stödpersoner är svårbedömd, föregående års kostnader är utgångsvärdet.

## 7.2 Verksamhetens budgetavvikelser och nettokostnadsutveckling

## 7.3 Vidtagna åtgärder för att klara verksamhet inom budget

## 7.4 Framtidsbedömning/Risikanaly

Verksamhet	Ack utfall föreg. år	Ack utfall innev. år	Ack budget innev.år	Budgetavvikelse		Kostnads- utveckling	Årsbudget 2017
	tkr	tkr	tkr	tkr	%	%	tkr
8082	1732,8	1681,8	1791,1	109,2	94%	-3%	4980,0

## Bilaga 1 - Redovisning av arbete med intern kontroll

### *Bakgrund*

I landstingsfullmäktiges reglemente för intern kontroll (VLL 101-2015) fastslås att nämnderna/styrelserna löpande eller minst två gånger per år i samband med delårsrapporternas/årsrapportens upprättande ska rapportera resultatet från uppföljningen av den interna kontrollen till landstingsstyrelsen. Rapporteringen ska enligt landstingsstyrelsens riktlinjer (VLL 414:1-2015) innehålla:

- Omfattning av utförda kontroller samt uppföljningar i nämnden/styrelsen
- Resultat av genomförda uppföljningar
- Vidtagna åtgärder i nämnderna/styrelserna med anledning av uppföljningarna både avseende verksamhetens brister och det egna systemet för intern kontroll

Landstingsstyrelsen ansvarar sedan för en gemensam rapportering till landstingsfullmäktige.

### *Nämndens/styrelsens internkontrollarbete perioden januari-april*

*Kontroll varje månad av löner för anställda, stödpersoner och arvoden till nämndes ledarmöten.*


*Antal kontroller och avrapportering av dessa till nämnden/styrelsen*  
*4 kontroller jan-april*


*Kontrollernas resultat*  
*Inget avvikande*

*Vidtagna åtgärder i nämnden/styrelsen*

*Beslutsattestering för kanslichefens fakturor atteras av patientnämndens ordförande, ej enligt rutin av medarbetare.*

*Rutin för attestordning kommer att arbetas fram till nämnden i september.*

  
Alejandro Caviedes  
Ordförande

  
Lars Bäckström  
Vice ordförande