

 VÄSTERBOTTENS LÄNS LANDSTING
Inkom 2018 -05- 24
Dnr:

Delårsrapport per april 2018

Patientnämnds rapport
till Landstingsstyrelsen

Uppföljningsprocess 2018
Antas av XX 2018-XX-XX

1. INLEDNING.....	3
2. NÄMNDENS/STYRELSENS SAMLADE BEDÖMNING	3
3. MÅLUPPFYLLELSE.....	7
3.1 SAMMANFATTNING.....	7
3.2 MÅLUPPFYLLELSE I TABELLFORM.....	7
3.3 ANALYS AV PROGNOSEN FÖR MÅLUPPFYLLELSE	9
4. UTVECKLING I VERKSAMHETEN.....	9
5. PRODUKTION OCH PRODUKTIVITET	10
6. EKONOMISK ANALYS	10
6.1 SAMMANFATTNING.....	10
6.2 VERKSAMHETENS BUDGETAVVIKELSER OCH NETTOKOSTNADSUTVECKLING	10
6.3 VIDTAGNA ÅTGÄRDER FÖR ATT KLARA VERKSAMHET INOM BUDGET	10
6.4 FRAMTIDSBEDÖMNING/RISKANALYS.....	10
BILAGA 1 - REDOVISNING AV ARBETE MED INTERN KONTROLL	11

1. Inledning

Huvuduppdrag

Patientnämndsverksamhet regleras av Lag (2017: 372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården och reglemente fastställt av landstingsfullmäktige senast reviderat 2018-04-23 § 22. 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 hjälpa patienter att få klagomål besvarade av vårdgivarna.

Den nya lagen (2017:372) trädde i kraft 2018-01-01.

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

Patientnämnden har också enligt lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård och smittskyddslagen (2004:168), att enligt landstingsfullmäktiges reglemente uppgift att rekrytera, utbilda, handleda och utse stödpersoner till personer som vårdas med tvång.

2. Nämndens/styrelsens samlade bedömning

Patientnämnden

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

Patientnämndens kansli

Kansliet har under perioden varit bemannat med kanslichef, 3 handläggare och nyanställd administratör från den 5 mars. Rekrytering och anställning är genomfört för handläggare viss tid från den 21 maj t o m 30 nov.

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.

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. Genomförda planeringsmöten för den nationella tjänstemannakonferensen som Västerbottens Patientnämnd arrangerar tillsammans med Västra Götaland i Stockholm den 10 och 11 oktober.

Lokala möten och informationsinsatser

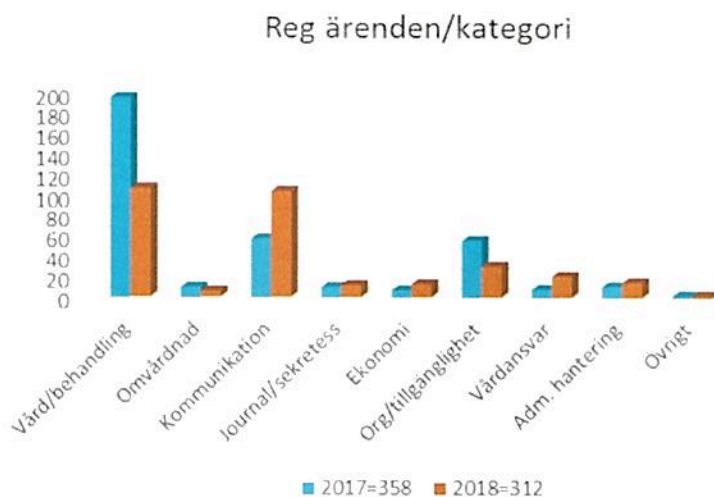
Samverkansdag den 18 april där socialstyrelsen informerade om klagomål och läkemedelshantering, inbjudna var medicinskt ansvariga sjuksköterskor, chefsläkare och läkemedelscentrum, arrangör var patientnämnden. Ny broschyr om patientnämnden är utarbetat tillsammans med kommunikatör. Annonsering med affisch i Umeå och Skellefteå är också genomfört för rekrytering av stödpersoner

Viktiga händelser/utveckling under perioden som påverkar resultatet.

Kansliet för statistik av inkomna telefonsamtal som inte leder till registrerade ärenden utan där patienten själv tar kontakt med vården. Även information om LÖF och antal påminnelser till verksamheter som inte svarar inom 4 veckor.

	Vården	LÖF	Påminnelser till verksamhet för svar
Januari	49	5	17
Februari	25	12	8
Mars	24	10	9
April	36	4	20

Registrerade ärenden fördelade per kategori



Registrerade ärende för perioden jan-april.

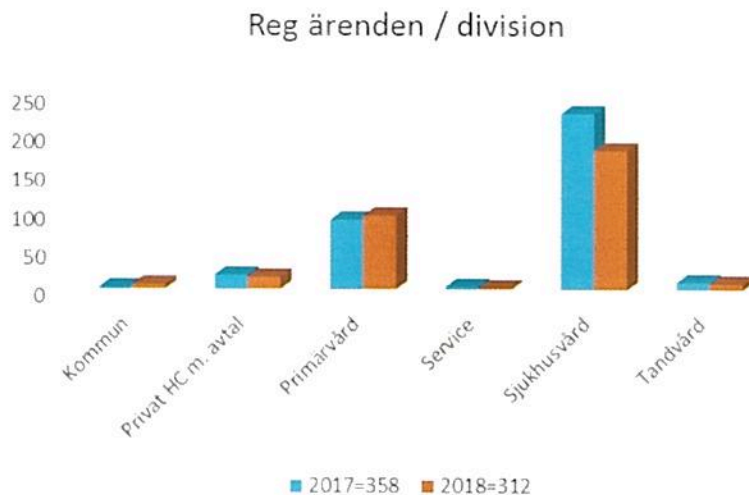
Ärendeminskning i jämförelse med föregående år när det gäller registrerade ärenden, men med sammanslagning av den statistik som kansliet gör för hänvisning av ärenden till vården så är blir det totalt 446 patientkontakter (att jämföra med 2017 =358) .

Kan med viss del förklaras med att vi uppmuntrar fler patienter att själva ta kontakt med vården, se tabel ovan.

Ökning i området Kommunikation, och Vårdansvar.

Minskning av ärenden av Vård/ behandling och Organisation/ tillgänglighet.

Registrerade ärenden fördelade på division

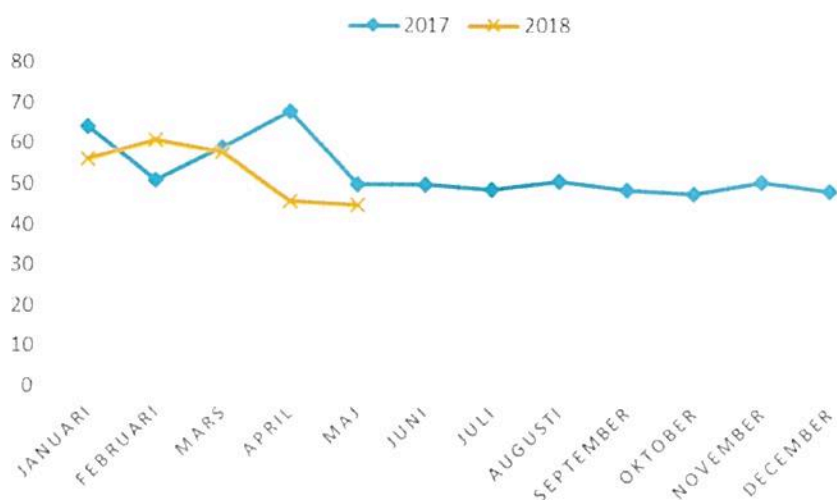


Ökning av ärenden i primärvården

Minskning av ärenden för sjukhusvård

Pågående stödpersonsuppdrag per den 1:a i månaden

	2017	Män	Kvinnor	2018	Män	Kvinnor
Januari	64	35	29	56	25	31
Februari	51	31	20	61	28	33
Mars	59	30	29	58	27	31
April	68	38	30	46	20	26
Maj	50	24	26	45	21	24
Juni	50	21	29			
Juli	49	21	28			
Augusti	51	22	29			
September	49	19	30			
Oktober	48	19	29			
November	51	20	31			
December	49	19	30			
Medel	53	25	28	53	24	29



Antalet registrerade ärenden där det inte framgår om patienten har informerats om att få stödperson.

2017 = 117 st

2018 = 145 st

Måluppfyllelse

Patientnämnden arbetar för att uppnå de mål som finns.

Ekonomiskt resultat

Patientnämnden	Årsbudget	Utfall	Diff +/-
jan-18	449,6	334,7	114,9
feb-18	503,6	403,0	100,7
mar-18	520,0	429,4	90,6
apr-18	506,3	530,8	-24,4
Totalt	5912,3		281,8
	Not *		

*Inklusive intäkter från kommunerna 265.000.

Ekonomisk resultat för 2018 räknas bli plus minus noll.

3. Måluppfyllelse

Nämnden gör bedömningen att beslutade aktiviteter genomförts.

- Patientnämnden har god tillgänglighet.
- Patientnämndens kansli har genomfört 24 av 37 planerade återföringsmöten med hälso- och sjukvårdsverksamheterna.
- Kansliet har utvecklat analysmodell för identifiering av risker och tendenser.
- Dialogen med verksamhetsansvariga pågår regelbundet, framförallt i regelbundna återföringsmöten. Genom att medverka i Landstingets patientsäkerhetsråd bidrar Patientnämnden till ökad patientsäkerhet.
- Patientnämnden medverkar i Landstingets Etikråd.
- Stödperson utses till patienter som önskar stödperson.
- Patientnämnden har haft möten med psykiatrin för information och dialog för stödpersonsuppdraget, även arrangerat kvällsmöten för stödpersoner i Umeå och Skellefteå med psykiatrin.
- En gemensam utbildningshelg i februari för länets stödpersoner har genomförts i Medlefors.

3.1 Sammanfattning

Nämnden/styrelsen redovisar den prognostiserade måluppfyllelsen för helåret till sin verksamhet. Av tio mål kommer alla att vara uppfyllda innan årets slut.

3.2 Måluppfyllelse i tabellform

I det följande redovisas en prognos för måluppfyllelse vid årets slut i tabellform. Grönt anger en bedömning om att målvärdet kommer att uppfyllas, gult anger att målvärdet delvis kommer att uppfyllas och rött pekar på en större avvikelse från målvärdet och att förbättringar kommer att krävas.

Färgmarkeringar

Prognosen är att målet kommer att uppfyllas



Prognosen är att målet kommer att uppfyllas till 90 procent



Prognosen är att det kommer att vara större avvikelser från målet



Bättre och jämlik hälsa

Mål 2018	Mått	Målvärde 2018	Måluppfyllelse april 2018 <i>Redovisas könsuppdelat</i>	Prognos för måluppfyllelse	Förändring jämfört med 2017
God tillgänglighet för klagomål och synpunkter	Löpande kontroll av tillgänglighet i form av statistik och analysarbete	Att inkomna ärenden handläggs inom 3 dagar. (helg ej inräknat)	-God tillgänglighet -Tillgänglighet via brev ,e-post, besök till kansliet, telefon och 1177	Målvärdet kommer att uppnås	Ökad tillgänglighet, med flera medarbetare

God och jämlik vård

Mål 2018	Mått	Målvärde 2018	Måluppfyllelse april 2018 <i>Redovisas könsuppdelat</i>	Prognos för måluppfyllelse	Förändring jämfört med 2017
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.	Målvärdet kommer att uppnås	

Attraktiv arbetsgivare

Mål 2017	Mått	Målvärde 2018	Måluppfyllelse april 2018 <i>Redovisas könsuppdelat</i>	Prognos för måluppfyllelse	Förändring jämfört med 2017
Hälsofrämjande arbetsplats	Medarbetarenkät		Landstingets medarbetarenkät.	Målvärdet kommer att uppnås	

3.3 Analys av prognos för måluppfyllelse

Hög arbetsbelastning för kanslichef som även har handläggarpuppdrag, det har medfört att verksamhetsplanering och beslut om strategiska mål på längre sikt blir lidande, även arbetsmiljöarbete med dialog och samtal med medarbetare.

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 arbetsuppgifter som kommer alla tillgodo och bidrar till utveckling för den enskilde medarbetaren och verksamheten.

4. Utveckling i verksamheten

Förändringar som föranleder omprioriteringar 2019

Patientnämnden ska ha en oberoende ställning för att vara objektiv i sitt stöd när medborgaren kontaktar Patientnämnden.

Revisionens granskning visar att det finns brister i mål, interkontroll och styrning.

Patientnämnden måste möta upp de krav som landstingsstyrelsen ställer, det innebär att kanslichef ges förutsättningar att arbeta med kanslichefsuppdraget fullt ut, förutsättningarna för att klara det är begränsat eftersom kanslichef även har funktionen som handläggare.

Nuvarande kanslichef avslutar sitt uppdrag 2019, det innebär att nyrekrytering bör genomföras innan 1 jan 2019. Befattning bör då bli Förvaltningschef.

Ett budgettillskott på 650 tkr till önskad tjänsteförändring.

Så klaras uppdraget på lång sikt

-systematisk utveckling av ärendehantering genom veckosammanställning av avslutade ärende, analysarbete.

-utveckling av handläggarrollen nationellt och regionalt med gemensamma möten.

-stärka och utveckla stödpersonsverksamheten med rekrytering av fler stödpersoner och att handledning och utbildningsinsatser genomförs kontinuerligt.

5. Produktion och produktivitet

6. Ekonomisk analys

6.1 Sammanfattning

Se sidan 6.

6.2 Verksamhetens budgetavvikelser och nettokostnadsutveckling

6.3 Vidtagna åtgärder för att klara verksamhet inom budget

6.4 Framtidsbedömning/Riskanalys

Underlag för plan och budget inlämnat till landstingsstyrelsen Dnr 2018-49A.

Verksamhet	Ack utfall föreg. år	Ack utfall innev. år	Ack budget innev.år	Budgetavvikelse		Kostnads- utveckling	Årsbudget 2017
	tkr	tkr	tkr	tkr	%	%	tkr
Verksamhetens nettokostnader	1681,8	1693	1979,7	286,6	14,48	1%	5647,3

Bilaga 1 - Redovisning av arbete med intern kontroll

Nämndens/styrelsens internkontrollarbete perioden januari-april

Ny attestordning är upprättad

Kontroll av alla fakturor genomförs alltid och nämndens ordförande besluts-attesterar kanslichefens fakturor.

Syfte (program) och deltagare anges vid alla kurser och utbildningar.

Lönelistor för kansliets personal, ledamöter och stödpersoner genomförs varje månad av kanslichef undantag för kanslichefens lön, där signerar ordförande.

Antal kontroller och avrapportering av dessa till nämnden/styrelsen

Inga aktuella att avrapportera till nämnd.

Vidtagna åtgärder i nämnden/styrelsen

Ny attestordning är upprättad.