

2015-05-07

PAN VSA 2015- 0036A

| |
|---|
|  VÄSTERBOTTENS LÄNS LANDSTING |
| Inkom: 2015 -05- 11 |
| Dnr: |

Till Landstingsstyrelsen

PATIENTNÄMNDENS DELÅRSRAPPORT – JANUARI – APRIL 2015

Personärenden

Under perioden 1/1 till 30/4 2015 har 345 ärenden registrerats och 272 ärenden avslutats. Jämfört med samma period 2014 var det 70 (25 %) fler registrerade och 38 (16 %) fler avslutade ärenden.

Patienter och deras anhöriga kontaktar oftast Patientnämnden via telefon (54 %). Antalet skriftliga ärenden är (29 %). Relativt få använder sig av "mina vårdkontakter" (10 %). Ett litet antal anmäler sina ärenden via besök (7 %).

Den genomsnittliga handläggningstiden har under perioden varit 0-2 månader för 95 % av ärendena.

Ärendefördelning per verksamhetsområde, avslutade:

| | |
|---------------------------|--------|
| Kirurgi | 83 |
| Kommun | 2 |
| Medicin | 14 |
| Psykiatri / BUP | 34 / 3 |
| Primärvård | 73 |
| Privat vård med vårdavtal | 2 |
| Regionvård | 34 |
| Service | 1 |
| Tandvård | 14 |
| Övrigt | 12 |

Ärendefördelning per område, avslutade:

| | |
|------------------------------------|-----|
| 1. Vård och behandling | 157 |
| 2. Omvårdnad | 5 |
| 3. Kommunikation (inkl bemötande) | 40 |
| 4. Patientjournal o. sekretess | 10 |
| 5. Ekonomi | 8 |
| 6. Organisation och tillgänglighet | 39 |
| 7. Vårdansvar | 2 |
| 8. Administrativ hantering | 3 |
| 9. Övrigt | 7 |
| Summa | 272 |



2015-05-07

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, exempel finns på kränkande bemötande av patient med slöja.
- Tillgänglighetsproblem finns i många ärenden, exempelvis – återuppringsystemet där alla tider är slut, 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.
- Många ärenden (25%) där människor över 65 år förekommer flera av dessa handlar om brister i bemötande och respekt för äldres situation.
- Bristande kommunikation i samband med information om diagnoser och fortsatt behandling och utskrivningar
- Fortfarande mycket få ärenden från kommunal hälso- och sjukvård.

Beslutade uppföljningsområden under 2015

Patientnämnden har via beslut i patientsäkerhetsrådet bestämt att 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.

Regional samverkan

Kansliet har haft ett gemensamt möte med 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?

Nationell samverkan

Cheftjänstemännen 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 patientnämnder 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.

2015-05-07

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. Dessa personliga upplevelser behandlas ibland av olika skäl inte tillräckligt aktivt av vårdens aktörer. Patientnämndens uppfattning är dock totalt sett att verksamhetsansvariga tar patienternas synpunkter och frågeställningar på stort allvar och använder detta i sitt arbete för att förbättra kvalitet och patientsäkerheten.

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

Enligt beslut i patientsäkerhetsrådet ska en årlig återföring av patientnämndens erfarenheter göras till de verksamheter som haft sex eller fler ärenden per år. Under perioden har hittills 26 träffar av totalt 36 genomförts. Resterande 10 möten är planerade innan sommaren.

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.

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 efter. 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.

Från årets början har 56 uppdrag inletts. Jämfört med samma period under 2014 är det nio färre ärenden.

2015-05-07

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 |
| | | | | | | |
| Medel | 60 | 30 | 30 | 55 | 27 | 27 |

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 tex 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 väl uppfyller målet för den Golden standards som utarbetats av patientnämndens tjänstemän i de fyra nordliga landstingen.

2015-05-07

Ekonomi

Budgetuppföljning sker varje månad och rapporteras vid varje Patientnämndssammanträde.

| Patientnämnden totalt | Årsbudget | Ack utfall innev år | Ack budget innev år | Ack diff +/- |
|-----------------------|-----------|---------------------|---------------------|--------------|
| jan-15 | 354 | 276,4 | 354 | 77,6 |
| feb-15 | 392,3 | 372,6 | 392,3 | 19,7 |
| mar-15 | 369,8 | 410,7 | 369,8 | - 40,9 |
| apr-15 | 372 | 374,1 | 372 | - 2,1 |

Tom. 30/4

| | | | | |
|------------------------------------|------|-------|-------|-------|
| Totalt stödpersoner | 1900 | 631,4 | 630,3 | - 1,2 |
| Totalt Nämnden | 408 | 109,4 | 110,8 | 1,6 |
| Totalt kansli | 1882 | 693 | 747 | 54 |
| Totalt alla kostnadsställen | 4190 | 1434 | 1488 | 54,3 |

Under 2014 fick Patientnämnden ett ramtillskott på 200 000 kr för kostnader vid generationsväxling vid Patientnämndens kansli för två personer i två månader. Den ena personen avslutade dock sin anställning först 31 januari 2015 varför kostnaderna för dubbel bemanning i viss mån försköts till 2015. Patientnämnden redovisade 2014 ett budgetöverskott på 60 300 kr. Den dubbla bemanningen 2015 har belastat Patientnämnden med 32 899 kr under 2015. Patientnämnden har med anledning av detta gjort en hemställan om ett ramtillskott under 2015 på 33 000 kr avseende en person i en månad. 250 000 kr har överförs från Patientnämndens ram till IT enheten för uppgradering av Patientnämndens datasystem "vårdsynpunkter".

Om tendensen av inkommande ärenden fortsätter att öka i samma takt som det gjort under årets fyra första månader gör Patientnämnden bedömningen att ett resurstillskott i form av ökad bemanning är nödvändig om kvalitet, tillgänglighet och följsamhet till lagstiftning ska fortsätta var hög.

Tillgänglighet

Patientnämnden är tillgänglig varje dag under kontorstid via tre olika telefonanknytningar bortsett från tid för Patientnämndens sammanträden, arbetsplatsträffar etc. Med anledning av antalet ärenden ökat markant har kansliet på försök infört administrativ tid med stängda telefoner för inkommande samtal mellan 08-12 onsdagar. Utvärdering kommer att ske efter ca sex månader. Det går alltid att nå Patientnämnden med frågor och synpunkter via "mina vårdkontakter", Patientnämndens myndighets e-postbrevlåda samt via vanlig post. Patientnämnden har ingen särskild mottagningstid för besök, samtliga besök tas emot om det är möjligt när de kommer eller efter avtalad tid. Patientnämnden bedömer att tillgängligheten är god.

2015-05-07

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 25% fler personärenden tvingats prioritera bort eller skjuta fram vissa beslutade aktiviteter. Detta har varit helt nödvändigt för att klara kärnuppdraget.

Lista över beslutade aktiviteter som ska genomföras under perioden januari – april

Tillgänglighet – Kansliet har varit bemannat varje helgfri dag bortsett från sammanträdesdagar (2) 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 – 26 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.

Enkät till anmälare efter avslutat ärende – ej genomfört enligt plan. Har prioriterats ned med anledning av hög arbetsbelastning.

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.

2015-05-07

Genomföra aktiviteter enligt Lanstingets 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