

Uppföljningsprocess 2016

Delårsrapport januari - augusti 2016

Patientnämndens rapport till
Landstingsstyrelsen



AB Hjälta

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING.....	<u>3</u>
2. NÄMNDENS SAMLADE BEDÖMNING.....	<u>3</u>
3. MÅLUPPFYLLELSE.....	<u>6</u>
4. EKONOMI.....	<u>8</u>
5. REDOVISNING AV ARBETE MED INTERNKONTROLL.....	<u>9</u>

Bilaga 1: Genomförda aktiviteter

Bilaga 2: Internkontroll plan med resultat och vidtagna åtgärder

Bilaga 3: Styrkort med resultat och vidtagna åtgärder



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 verksamheterna 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 samlade bedömning

Patientnämnden

Patientnämnden har under perioden januari till och med augusti månad haft 3 ordinarie sammanträden samt ett extra sammanträde i maj där nyrekryteringen av kanslichef till patientnämnden behandlades.

Patientnämndens kansli

Kansliet har en beslutad basbemanning med fyra personer, kanslichef, utredare och två handläggare. Ytterligare en extra resurs på 0,5 tjänst har rekryterats från maj pga. en långtidssjukskrivning och person med nedsatt tjänstgöring.

Regional och nationell samverkan

Kansliet har haft ett regionalt möte med tjänstemännen på de andra kanslierna i norra regionen. Vid mötet diskuterades aktuella "patientnämndsfrågor" med fokus på 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?

Under maj genomfördes inom norra regionen även ett möte för tjänstemän och politiker – punkter som behandlades var bl.a. patientcentrerad vård och primärvård i förändring.

Cheftjänstemännen från landets Patientnämnders kanslier träffas regelbundet sedan flera år för kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte.

Patientnämnderna i nio landsting samarbetar angående drift, support och utveckling av IT-stödet vårdsynpunkter och stödperson, kallat VSP 2.0 en uppdatering påbörjades från januari och kommer att fortgå under resten av året.

Lokala möten och informationsinsatser

Patientnämndens kansli har förutom återföringsmöten med hälso- och sjukvårdsverksamheterna aktivt deltagit med information om Patientnämndens verksamhet till olika vårdverksamheter, nämnder och andra organisationer, samt arrangerat kvällsmöten för stödpersoner i Umeå och Skellefteå.

Nämndens uppfattning är att verksamheterna allt oftare tar patienternas synpunkter och frågeställningar på stort allvar och i allt större utsträckning använder detta i sitt arbete med kvalitetsutveckling.

I maj genomförde nämnden ett informations- och dialogmöte med organisationer och befolkningen i Sorsele.

Detaljerade uppgifter om genomförda aktiviteter bilaga 1: "Genomförda aktiviteter" samt styrkort bilaga 3.

Personärenden

Under perioden 1 januari till 31 augusti 2016 har 742 ärenden registrerats i antalet ingår 55 ärenden som överförts från 2015. Jämfört med samma period 2015 har 74 fler ärenden registrerats. Antalet inkommande ärenden bedöms även att fortsätta öka under resterande del av 2016.

Vanligast är att anmälningarna sker via telefon men antalet skriftliga anmälningar ökar. Likt tidigare perioder gäller att flertalet klagomål kommer från kvinnor i åldersgruppen över 50 år.

Statistik registrerade ärenden fördelade per kategori

	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Summa:
Vård/behandling	77	60	71	69	38	24	34	46	419
Omvårdnad	6	2	1	0	2	2	0	1	14
Kommunikation	22	19	17	16	6	9	5	9	103
Journal/sekretess	8	5	1	3	4	2	0	5	28
Ekonomi	8	3	3	3	2	2	1	0	22
Org/tillgänglighet	18	16	9	18	16	18	4	9	108
Vårdansvar	0	1	0	4	3	0	1	1	10
Adm. hantering	6	5	2	3	0	1	0	1	18
Övrigt	4	0	2	1	2	1	0	0	10
Makulerade / Ej rapp.	9	0	0	0	1	0	0	0	10
Summa:	158	111	106	117	74	59	45	72	742

(*)

Not.(*) Ingår 55 ärenden överförda från 2015 pga. byte av dokumentationssystem

Statistik registrerade ärenden fördelade på division

	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Summa:
Kommun	3	2	1	4	2	1	1	2	16
Privat HC m. avtal	5	6	4	1	2	3	0	4	25
Privat sjukhusvård m. avtal	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Privat tandvård m. avtal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Primärvård	27	22	29	26	20	11	14	16	165
Service	2	0	1	1	2	0	0	0	6
Sjukhusvård	100	75	68	81	46	40	27	46	483
Tandvård	8	6	3	3	1	3	2	4	30
Adm. hantering	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Övrigt	4	0	0	0	0	0	1	0	5
Makulerade / Ej rapp.	9	0	0	0	1	0	0	0	10
Summa:	158	111	106	117	74	59	45	72	742

(*)

Not (*) Ingår 55 ärenden överförda från 2015 pga. byte av dokumentationssystem

Aljona
MS

Generella tendenser

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

- Synpunkter på bristande möjlighet till delaktighet i medicinering och annan behandling vid psykiatri och primärvården.
- Långa väntetider till psyk utredningar och uppföljningar
- Ett ökat antal ärenden där personella resurser och vårdplatsbrister lett till bristande kontinuitet eller fördröjd behandling/utredning
- Synpunkter på remisser som inte skickats i tid eller inte blivit skrivna oftast beroende på bristande kontinuitet vid nyttjande av hyr/stafettläkare.
- Upplevelser av brister i respekt och bemötande i ett flertal ärenden
- Kompetens och omvårdnadsbrister
- Långa väntetider och svårt att få kontakt med vården. Tillgängligheten upplevs otillräcklig.
- Brister i delaktighet och information till personer i övre medelåldern och äldre.
- Otydlighet kring reglerna för egenremiss
- Långa svarstider/uteblivna svar till nämnden
- Ökat antal frågor kring dokumentation från personer som läst sin journal på nätet och som har en annan uppfattning än den som dokumenterats.

Stödpersonsverksamheten

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 132 uppdrag inletts. Jämfört med samma period under 2015 är det ett ärende mer.

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.

Årets utbildningshelg den 27-28 februari innehöll föreläsningar av Lagman Björn Johansson, Förvaltningsrätten, PhD och universitetslektor Anneli Nielsen, Umeå universitet samt Monica Lindgren och Mattias Kågström. Grupparbeten genomfördes där stödpersonerna gavs möjlighet att reflektera kring för området relevanta frågeställningar.

Utöver utbildningshelgen har kvällsträffar hållits i Umeå och Skellefteå. Tåta personliga kontakter sker med stödpersonerna och handledning ges vid behov. Stödpersonerna rekryteras kontinuerligt för att tillgodose efterfrågan utifrån särskilda behov med 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 cirka två arbetsdagar.

3. 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 anledning av mycket hög inströmning av personärenden tvingats skjuta fram vissa beslutade aktiviteter. Samt under en kortare tid anställa en handläggare på tim. Detta har varit helt nödvändigt för att klara kärnuppdraget.

Patientnämndens strategiska mål för perspektivet process med beskrivning av åtgärder

- Snabb, standardiserad och obyråkratisk handläggning av personärenden:

Under resterande del av 2016 bör området utvecklas. Ett förslag till kvalitetssäkring och enhetlighet i verksamheternas yttranden i personärenden är under utveckling.

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

Ett förändrat arbete med genomlysning och analys av personärenden är under utveckling.

- Förenkla hanteringsprocessen av presentation av personärenden till nämndens politiska ledamöter:

Nytt sätt att hantera informationen angående presentation av personärenden har genomförts.

- 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 har genomfört återföring till alla verksamheter som har sex eller fler ärenden under föregående verksamhetsår.

- Förbättra återföringen av Patientnämndens iakttagelser och erfarenheter till Landstingsfullmäktige:

Patientnämnden har i sin årsredovisning ställt konkreta frågor till Landstingsfullmäktige. Patientnämnden har önskemål om tid för information till landstingsfullmäktige

- Utveckla samarbetet med Inspektionen för vård och omsorg (IVO):

Patientnämnden har påbörjat regelbundna möten med IVO regionalt. Ett nationellt samverkansdokument är under utveckling.

- Öka informationen om Patientnämnden till hälso- och sjukvårdens personal, med ett särskilt fokus på länets kommuner:

En medarbetare på Patientnämndens kansli har fått ett särskilt uppdrag som kontaktperson med alla kommuner. En intensifierad skriftlig information har skett under årets första månader.

- Bibehålla och utveckla en bra stödpersonsverksamhet:

En nationell jämförelse gjord av Dagens medicin visar att Västerbotten har överlägset flest utsedda stödpersoner i förhållande till antalet tvångsvårdade patienter. Regelbundna stödpersonsmöten och utbildningar har hållits. Etapp 2 i utredningen att kvalitetssäkra stödpersonprocessen genom intervjuer med ett antal ur personalen kommer att genomföras under hösten.

Fullmäktiges inriktningsmål: Bättre och jämlik hälsa				
Nämndens/ styrelsens mål 2016	Mått	Målvärde 2016	Måluppfyllelse per den 31 augusti 2016 OBS! Redovisa resultat uppdelat på kön	Prognos för mål- uppfyllelse
God tillgänglighet för klagomål och synpunkter	Löpande kontroll av tillgänglighet samt Patientenkät		- Tillgängligheten har varit god, kansliet bemannat enligt plan. - Tillgänglighet via brev, e-post och 1177.se e-tjänst har varit god enligt plan - prognosen för årets slut är fortsatt god tillgänglighet - Patientenkät genomförd under våren	Uppfylld

Fullmäktiges inriktningsmål: God och jämlik vård

Nämndens/ styrelsens mål 2016	Mått	Målvärde 2016	Måluppfyllelse per den 31 augusti 2016 OBS! Redovisa resultat uppdelat på kön	Prognos för mål- uppfyllelse
<i>Analys av tendenser i personärenden. Återföring till verksamheter och landstingets olika instanser enligt plan</i>	<i>Kontroll av att återföringar och informationer till verksamheter och landstingets olika instanser görs enligt plan</i>		<p>– Målet är uppfyllt med analys av tendenser, återföringar och information enligt plan.</p> <p>– Prognosen för årets slut är att en förbättrad analysmetod är utvecklad- pågår</p>	<p>Uppfyllt</p> <p>Beräknas uppfyllas vid årets slut</p>

6. Ekonomi

Patientnämndens kansli	2826,1
<i>Utfall</i>	<u>1801,5</u>
	-17,3
Patientnämnden	385,9
<i>Utfall</i>	<u>342,2</u>
	+0,3
Stödpersonsverksamhet	<u>1933,0</u>
<i>Utfall</i>	<u>1164,6</u>
	+107,0
Årsbudget 2016	5145,0
<i>Utfall totalt</i>	<u>3308,3</u>
	+90,0

Not. Inklusive 256,0 avseende intäkt från kommunerna som fördelats på juni och augusti.

Kommentarer:

Enligt Patientnämndens bedömning finns flera kostnadsökande faktorer för 2016.

Den stora ökningen av ärenden ser inte ut att mattas av, det är heller inte eftersträvänsvärt.

Redan under första kvartalet 2016 har kansliet tvingats att anställa extra personal på timtid för att klara grunduppdraget.

Med anledning av nedsatt tjänstgöring för en medarbetare enligt föräldraledighetslagen och en långtidssjukskrivning har en handläggare på 50% anställts från och med 1 maj 2016 tom 15 september.

För resten av året finns en diskussion om att behovet kommer att fortsätta året ut.

En ytterligare tillkommande kostnadspost är de utrustnings- och inredningskostnader som kan tillkomma i samband med kansliets flyttning till nya lokaler.

Patientnämnden har ett eget dokumenthanterings- och diariesystem. Systemet har uppgraderats och driftsattes 1 januari 2016 av ett externt konsultbolag, - Visma. Kostnader för drift ligger hos informatikenheten (IT). Systemet har dock stora brister och kommer att kräva fortsatt utveckling och uppdatering. Beräkningen är att det under 2016 kommer att innebära en kostnadsökning jämfört med planering. Systemet har medfört kringkostnader, t ex uppgradering av nödvändiga programvaror i kansliets datorer. Arkivering av det gamla ärendehanteringssystemet kan komma att kräva en investering av cirka 40-70 tkr eller mer. Kostnader för utveckling och uppgradering kommer i viss mån att belasta Patientnämnden.

Kostnaden för stödpersoner är svårbedömd, men mot bakgrund av att behovet av antalet stödpersoner sett över en tid har ökat är det osäkert om den avsatta summan kommer att räcka.

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 internkontrollarbete perioden januari-april

Bilaga 2. Interkontroll plan med resultat och vidtagna åtgärder.



Alejandro Caviedes
Ordförande



Lars Bäckström
Vice ordförande