

# Delårsrapport per augusti 2017

Patientnämndens rapport  
till Landstingsstyrelsen

<b>1. INLEDNING</b> .....	3
<b>2. NÄMNDENS/STYRELSENS SAMLADE BEDÖMNING</b> .....	3
<b>3. MÅLUPPFYLLELSE</b> .....	6
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 PROGNOSE FÖR MÅLUPPFYLLELSE.....	7
<b>4. ARBETE MED FULLMÄKTIGES UPPDRAG</b> .....	7
4.1 XX.....	7
4.2 XX.....	7
<b>5. UTVECKLING I VERKSAMHETEN</b> .....	8
<b>6. PRODUKTION OCH PRODUKTIVITET</b> .....	9
<b>7. EKONOMISK ANALYS</b> .....	11
7.1 SAMMANFATTNING.....	11
7.2 VERKSAMHETENS BUDGETAVVIKELSER OCH NETTOKOSTNADSUTVECKLING.....	12
7.3 VIDTAGNA ÅTGÄRDER FÖR ATT KLARA VERKSAMHET INOM BUDGET.....	12
7.4 FRAMTIDSBEDÖMNING/RISKANALYS .....	12
<b>BILAGA 1 - REDOVISNING AV ARBETE MED INTERN KONTROLL</b> .....	13

## 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 augusti månad haft 3 sammanträden.

### Patientnämndens kansli

Kansliet har under perioden varit bemannat med fyra personer, kanslichef, utredare, två handläggare och timanställd administratör för sjukfrånvaro/föräldraledighet. En medarbetare har beviljats tjänstledigt för utredningsuppdrag i annat landsting. Rekrytering av ersättare är genomfört.

### ***Viktiga händelser/utveckling under perioden som påverkar resultatet***

Kansliet har under året arbetat med arbetsrotation och förändringsarbete i arbetsuppgifter för att utse stödpersoner.

Beslut om att flytta klagomålshantering från IVO till vården själv och Patientnämnder är beslutat från regeringen och ska träda i kraft januari 2018. Ersättning 20 miljoner från IVO förhållande till medborgarantal är också beslutat att utgå till Patientnämnderna. Här väntar vi på svar i vår äskan om budget för 2018 för att genomföra rekrytering av en handläggare.

### Resultat av Patientenkät för patientnämnden maj månad.

Sammanfattning. 3281 utskickade enkäter. 1196 inskickade enkäter, Svarsfrekvens 36,5%

Västerbotten ligger över Sverige i genomsnitt på alla svar.

Information och kunskap *Västerbotten 66, Sverige 64*

Kontinuitet och Koordinering *Västerbotten 81, Sverige 74*

Tillgänglighet *Västerbotten 74, Sverige 71*

Respekt och Bemötande *Västerbotten 74, Sverige 71*

-Patientnämndens kansli har genomfört 40 av 42 återföringsmöten, 2016 års ärenden med hälso- och sjukvårdsverksamheter i landsting, kommun och privata vårdgivare.

Vid mötena deltar verksamhetschefen och vanligtvis även annan berörd personal. Även om verksamheterna redan har fått ta del av sina ärenden, så skickar tjänstemännen inför mötena ut en sammanställning över de ärenden som gäller verksamheten tillsammans med statistik som visar hur fördelningen av ärenden ser ut i hela landstinget. En förändring som genomförts under det senaste året är att tjänstemännen istället för att gå igenom alla ärendena vid mötet, ber verksamheterna att själva fundera på vilka av ärendena som de önskar diskutera ytterligare med patientnämnden. Tanken är att de själva ska fundera igenom vilka frågor de vill lyfta och belysa närmare. Det nya arbetssättet upplevs ha bidragit till en bättre dialog och ökat fokus på de frågor som behöver diskuteras.

-Dialog med länets Medicinskt ansvariga sjuksköterskor om patientnämnden och uppdraget genomfördes den 25 april.

-Samarbete med Etikgruppen VLL. Just nu planeras gemensam utbildning den 19 oktober för etikombud och stödpersoner.

-Kansliet har arbetat fram rutin att utdrag från belastningsregister ska visas när en ny person rekryteras till att ta stödpersonsuppdrag.

-Enkät till stödpersoner för att inhämta förslag till handledning och utveckling. Återkoppling sker till nämnd 22 sept och på kvällsträffar under hösten till stödpersoner.

-Regional konferens 9-10 maj i Umeå.

- Vad Macchiarini lärde oss, Om ansvar, patientsäkerhet, samtycke och respekt för regelverk. Föreläsare Kjell Asplund
- Framtidens primärvård i fokus. Slutrapport av projekt. Föreläsare Mats Brännström

### ***Måluppfyllelse***

Nämnden gör bedömningen att beslutade aktiviteter genomförts.

Patientnämndens strategiska mål för perspektivet process med beskrivning av åtgärder

- Snabb, standardiserad och obyråkratisk handläggning av patientärenden:
 

*Kansliet har som målsättning att stötta patienterna i klagomålen, att ge information och stöd så att de själva kan ta tillvara 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 patientärenden 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. Patientnämndens kanslichef 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.*

**Ekonomiskt resultat**

Patientnämnden har i dagsläget ett plus på 237 600.

Preliminär prognos för ett överskott på ca 100.000 vid årets slut 2017.

Inget som talar för att kostnadsutvecklingen ska generera i ökade kostnader. Rekrytering av handläggare inför ett ökat uppdrag 2018 kommer däremot att påverka de ekonomiska resultaten.

**3. Måluppfyllelse****Bättre och jämlik hälsa**

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

**God och jämlik vård**

Mål 2017	Mått	Målvärde 2017	Måluppfyllelse augusti 2017 <i>Redovisas könsuppdelat</i>	Prognos för måluppfyllelse	Förändring jämfört med 2016
Analys av patientärenden, 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 patientärenden	Målvärdet kommer att uppnås	

## Aktiv och innovativ samarbetspartner

### Attraktiv arbetsgivare

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

### 3.3 Analys av prognos för måluppfyllelse

*Var finns styrkor och svagheter?*

*Vad beror svagheter på?*

*Vad får det prognostiserade resultatet för konsekvenser?*

*Var behöver nämnden/styrelsen vidta åtgärder för att uppnå målen vid årets slut?*

## 4. Arbete med fullmäktiges uppdrag

*En sammanfattande beskrivning av arbetet så här långt med fullmäktiges uppdrag till nämnden/styrelsen 2017. Skriv kortfattat.*

### 4.1 XX

### 4.2 XX

## 5. Utveckling i verksamheten

Inför nämndens sammanträden har en kvantitativ sammanställning av periodens avslutade patientärenden genomförts. I sammanställningen har kategoriseringen av periodens totala antal ärenden redovisats. Ärenden under den största kategorin Vård och behandling har specificerats med underkategorier. Antal och kategorier av patientärenden för olika verksamhetsområden har redovisats. De ärenden som har märkts med årets valda fokusområden har presenterats kvantitativt inför varje sammanträde

Med start efter årsskiftet påbörjade kansliet även ett regelbundet kvalitativt analysforum. Avslutade ärenden har veckovis presenterats i kollegiet av aktuell handläggare. I samband med detta har de även registrerats enligt en särskild analysmall i Excel. Med hjälp av diskussioner i arbetsgruppen har, utöver årets fokusområden, eventuella ”kärnbudskap” i patientärenden lyfts fram. Med detta avses ”kärnan” i anmälares synpunkter, vad de främst har lyft fram/saknat/efterfrågar från hälso- och sjukvården. Syftet med denna ytterligare urskiljning har varit att försöka fördjupa kunskapen inom varje valt fokusområde, genom att synliggöra eventuella likheter, tendenser eller mönster inom respektive område. Dessa tillfällen har även gett värdefull möjlighet att diskutera likheter och skillnader i handlägningsprocessen vilket har ökat samsynen och kvaliteten i arbetet.

### **Tendenser under perioden:**

#### *Vård och behandling, intyg*

Antalet kontakter till patientnämnden angående klagomål för intyg är betydligt fler 2017 än 2016.

2016=2 ärenden. 2017= 13 ärenden.

Övervägande antal gäller intygsutfärdande för patienter i psykiatrisk vård och primärvård.

#### *Barn och ungdomspsykiatri*

Antalet kontakter till patientnämnden angående klagomål på BUP är betydligt fler 2017 än 2016.

2016=2 ärenden. 2017=12 ärenden.

#### *Informationsbrister*

Hög andel av inkomna personärenden innefattar bristande/utebliven/ej anpassad information till patient och/eller anhörig.

Under perioden 1 april – 1 september märktes 169 av totalt 370 personärenden med fokusområde

”Information”, vilket utgör 45,6% av totalt antal ärenden under perioden.



## 6. Produktion och produktivitet

2017 totalt 632 registrerade ärenden. Tom sista augusti

2016 totalt 674 registrerade ärenden. Tom sista augusti.

	2017	2016
Vård/behandling	344	391
Omvårdnad	13	12
Kommunikation	115	95
Journal/sekretess	20	25
Ekonomi	10	19
Organisation/tillgänglighet	98	101
Vårdansvar	12	10
Adm. Hantering	14	16
Övrigt	3	5
<b>Totalt:</b>	<b>632</b>	<b>674</b>

Registrerade ärenden fördelade på division

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Kommun	6	15
Privat HC m. avtal	26	25
Primärvård	163	156
Service	5	5
Sjukhusvård	407	446
Tandvård	18	24
<u>Totalt:</u>	<u>632</u>	<u>674</u>

## 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	50	24	26
Juni	59	34	25	50	21	29
Juli	48	29	19	49	21	28
Augusti	49	28	21	51	22	29
September	68	38	30	49	19	30
Oktober	62	35	27			
November	59	32	27			
December	67	35	32			
Medel	58	31	28	55	27	28



## 7. Ekonomisk analys

### 7.1 Sammanfattning

#### Ekonomiskt resultat januari-augusti

<b>Totalt</b>	Årsbudget	Utfall	Diff +/-
jan-17	361,1	349,4	11,7
feb-17	441,4	377,2	64,2
mar-17	529,0	532,8	-3,7
apr-17	459,4	422,4	37,0
maj-17	457,8	510,5	-52,7
Jun-17	461,3	436,6	24,7
Juli-17	325,8	316,7	9,3
Aug-17	374,3	227,2	147,2
<b>Totaler</b>	<b>*5245,0</b>	<b>3172,8</b>	<b>237,6</b>

<b>Kansli</b>	Årsbudget	Utfall	Diff +/-
jan-17	229,7	192,0	37,8
feb-17	240,2	248,2	-7,9
mar-17	280,1	279,4	0,7
apr-17	246,7	238,3	8,5
Maj-17	242,1	305,2	-63,1
Jun-17	247,8	241,1	6,8
Juli-17	143,6	151,2	-7,6
Aug-17	211,0	99,0	112,0
<b>Totaler</b>	<b>*2916,0</b>	<b>1754,4</b>	<b>87,1</b>

<b>Nämnden</b>	Årsbudget	Utfall	Diff +/-
jan-17	29,7	17,2	12,2
feb-17	35,2	21,1	14,1
mar-17	68,0	53,3	14,7
apr-17	36,2	42,9	-6,7
Maj-17	36,0	97,2	-61,2
Juni-17	65,8	86,5	-20,7
Juli-17	34,5	14,4	20,1
Aug-17	41,6	13,7	27,9
<b>Totaler</b>	<b>499,0</b>	<b>346,0</b>	<b>0,7</b>

<b>Stödpersoner</b>	Årsbudget	Utfall	Diff +/-
jan-17	101,7	140,2	-38,5
feb-17	166,0	107,9	58,1
mar-17	180,9	200,1	-19,2
apr-17	176,5	141,2	35,3
Maj-17	179,7	108,1	71,6
Juni-17	147,7	109,1	38,6
juli-17	147,7	151,0	-3,3
Aug-17	121,7	114,5	7,2
<b>Totaler</b>	<b>1830,0</b>	<b>1072,1</b>	<b>149,8</b>

#### \*inklusive intäkter från kommunerna

Beslutet från regeringen angående klagomålshantering innebära att en nyrekrytering av handläggare ska ske under hösten.

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.

## 7.2 Verksamhetens budgetavvikelser och nettokostnadsutveckling

### 7.3 Vidtagna åtgärder för att klara verksamhet inom budget

### 7.4 Framtidsbedömning/Riskanalys

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	3045	2907	2145	238	11%	-5%	4980

## 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-augusti***

#### ***Antal kontroller och avrapportering av dessa till nämnden/styrelsen***

Kontroll av delegationsordning 170324 och attestordning 170922.

#### ***Kontrollernas resultat***

Kontroll lönelistor varje månad. Ständig kontroll av alla fakturor.

Inga brister.

#### ***Vidtagna åtgärder i nämnden/styrelsen***

Attestordning reviderat 170922, Delegationsordning reviderat 170324.



Alejandro Caviedes

Ordförande



Lars Bäckström

Vice ordförande