

Verksamhetsrapport andra halvåret 2024

Inledning

Rapporten är en sammanställning av Patientnämndens verksamhet under andra halvåret 2024 och omfattar rubrikerna Patientklagomål, Stödpersonsverksamhet, Administration, Intern och extern information, Personal samt Arbetsmiljö och syftar till att ge en total bild av Patientnämndens verksamhet under perioden.

Sammanfattning

Totalt sett har förvaltningen handlagt fler patientärenden än 2023, både vad avser andra halvåret och hela 2024. Ärendeökningen jämfört med föregående år var synlig inom samtliga verksamhetsområden, förutom Tandvård och Service som hade en liten ärendeminskning. Den största ärendeökningen fanns inom Närsjukvårdsområde Umeå.

De flesta ärenden inkommer till Patientnämnden kommer i form av ett telefonsamtal tätt följt av en anmälan via 1177.

Majoriteten av patientärenden förmedlades vidare till berörd vårdenhet. Begäran om ett skriftligt svar gjordes i ca en fjärdedel av ärendena. Informationsärenden utgjorde 29 % av ärendena.

Som brukligt varierar stödpersonsärenden i både omfattning och längd, men den sammanvägda bilden är att stödpersonsverksamheten i princip är status quo i relation till närmast föregående år, både vad gäller andra halvåret 2024 och hela 2024.

Under perioden har två nämndssammanträden genomförts.

Patientnämnden har deltagit som utställare vid två konferenser under hösten 2024 och har genomfört flera informationsinsatser gentemot intresseorganisationer. En rapport rörande klagomål och synpunkter på verksamheten på Barn- och ungdomspsykiatri Västerbotten har publicerats.

Förutom vissa verksamhetsutvecklingsinsatser, tex i form av fortsatt vidareutveckling av VSP, men också vidareutveckling av förvaltningens handlägningsprocesser, har arbetet fokuserats på nämndens kärnverksamhet patientärenden och stödpersonsverksamhet. Utöver detta har ett arbete inletts för att säkerställa att nämnden har ett fungerande diariesystem i januari 2026, då avtalet med nuvarande leverantör är uppsagt.

Patientklagomål

Under perioden 1/7 – 31/12 2024 avslutades 706 patientärenden i diariesystemet VSP, vilket var en ökning med 28% jämfört med motsvarande period föregående år. Av dessa var ca: 29 % informeraende/hänvisande telefonsamtal, så kallade informationsärenden.

Handläggning

Under året begärdes skriftliga yttranden från vården i 25 % av aktuella patientärenden. Det var en minskning med 9% jämfört med samma period föregående år. Majoriteten av resterande ärenden (46 %) förmedlades till berörd verksamhetschef för kännedom och intern hantering. I dessa så kallade patientnämndsärenden önskade en stor andel av anmälarna (3/4) även en direktkontakt med vården. Resterande patientärenden, 29 %, förmedlades inte vidare till vården, antingen utifrån anmälaens önskemål eller då det handlade om ett informationsärende.

I 8 % av de patientärenden där ett skriftligt yttrande hade begärts uteblev svar inom 4 veckor och en första påminnelse skickades ut. I 3 % skickades även en andra påminnelse efter 6 veckor. Antalet påminnelser är i stort sett likvärdigt med samma period föregående år.

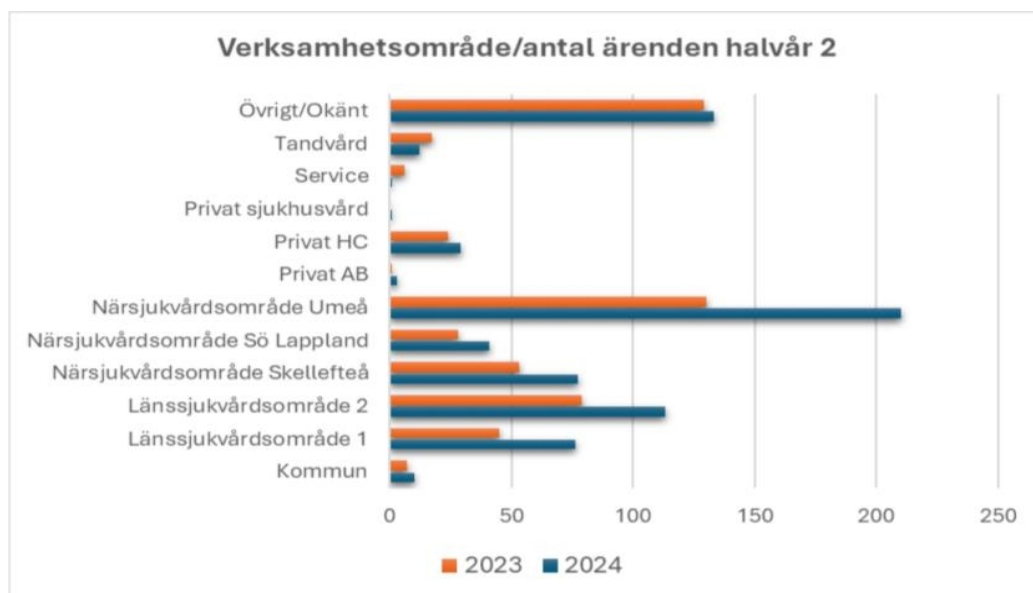
Med start från 1 september 2024 har förvaltningschef beslutat att inkomna patientärenden ska kategoriseras med huvud/delproblem enbart utifrån anmälaens upplevelse och synpunkter. I ärenden där ett skriftligt yttrande begärts från vården gjordes tidigare en sammantagen bedömning av ärendet vid kategorisering av huvudproblem/delproblem. I vissa fall ledde detta till att kategoriseringen ändrades utifrån innehållet i vårdens yttrande. Det medförde att kategoriseringen var inkonsekvent mellan patientnämndsärenden som enbart förmedlades till vården och ärenden där skriftligt yttrande hade begärts. Förvaltningens antagande är att det nya sättet att kategorisera patientärenden ska leda till större likvärdighet i kategoriseringen av samtliga ärenden, oavsett hur ärendet handläggs. Framledes bedöms en mer enhetlig kategorisering ge bättre förutsättningar vid analysarbete och rapportskrivning.

Förändringen i kategorisering medför dock svårigheter att göra jämförelser mellan patientärenden från såväl första halvåret 2024 som föregående år. Därför redovisas periodens huvudproblem enbart i begränsad form och resultaten får tolkas mot bakgrund av beskriven förändring.

Aktuella patientärenden

De flesta anmälningarna under perioden inkom via telefon (45 %), tätt följt av 1177 e-tjänster (43 %). Andelen anmälningar via e-post var 7 % och brev 5 %. Endast 1 ärende inkom genom ett fysiskt besök på förvaltningen. Det var framför allt patienter själva som tog kontakt med förvaltningen (75 %), eller en närstående till patient (22 %). Några enstaka anmälningar gjordes av vården, legal företrädare eller annan myndighet. En majoritet av patienterna var kvinnor (53 %) och åldersspridningen var stor, mellan 0 och 99 år. Medianålder på patient var 46 år.

Ärendeökningen jämfört med föregående år var synlig inom samtliga verksamhetsområden, förutom Tandvård och Service som hade en liten ärendeminskning. Den största ärendeökningen fanns inom Närsjukvårdsområde Umeå (5 %).



Huvudproblemet Vård & behandling var vanligast under perioden, följt av Kommunikation och Tillgänglighet. Det stora antalet ärenden med verksamhetsområde "Övrigt" förklaras av att informationsärenden enligt rutin kategoriseras som "Övrigt".

Slutsatser

Aktuella patientärenden har bearbetats och analyserats av förvaltningen. Antalet ärenden har ökat jämfört med samma period föregående år. Beslutet att förändra ärendekategoriseringen från 1 september försvårar jämförelser mellan huvudproblem/delproblem från föregående period och år.

Patientärenden helår 2024

Sammanlagt avslutades 1.450 patientärenden under 2024. Detta var en ökning med 30 % jämfört med föregående år. Av dessa var ca: 30 % informationsärenden. Ärendeökningen var synlig inom näst intill samtliga verksamhetsområden. Majoriteten av aktuella patientärenden rörde Närsjukvårdsområde Umeå, Närsjukvårdsområde Skellefteå samt Länssjukvårdsområde 1 och 2. De verksamheter inom respektive område med flest antal ärenden var Vuxenpsykiatri Umeå (157), Vuxenpsykiatri Skellefteå samt Anderstorp Hälsocentral (22), Centrum för obstetrik & gynekologi (57) samt Rörelseorganens centrum (106). Även under helåret 2024 var Vård och behandling det vanligaste huvudproblemet, följt av Kommunikation och Tillgänglighet.

Stödpersonverksamhet

Verksamhet

Under perioden juli till december 2024 har stödpersonerna erbjudits att delta i en stödpersonskväll med fokus på erfarenhetsutbyte. Stödpersonerna fick ett antal "case" (exempel på uppkomna situationer man kan ställas inför som stödperson) att diskutera och det medförde intressanta diskussioner som uppskattades av stödpersonerna.

Stödpersonerna erbjöds även att delta i en föreläsningkväll som anordnades av olika aktörer inom Regionen, kommunen samt kriminalvården, så kallad Myndighetssamverkan. Linda Kemi, arbetsterapeut på Vuxenhabiliteringen råd och stöd, Region Västerbotten föreläste om hur kognitiva svårigheter kan ta sig uttryck i vardagen med utgångspunkt från adhd och autism.

I samband med en uppdatering av Patientnämndernas nationella handbok korrigerades rutinerna för stödpersonverksamheten. Det resulterade i att Patientnämndens förvaltningschef beslutade om att vi inte längre skall meddela Förvaltningsrätten om förordnanden och entlediganden av stödpersonsuppdrag i enlighet med handboken.

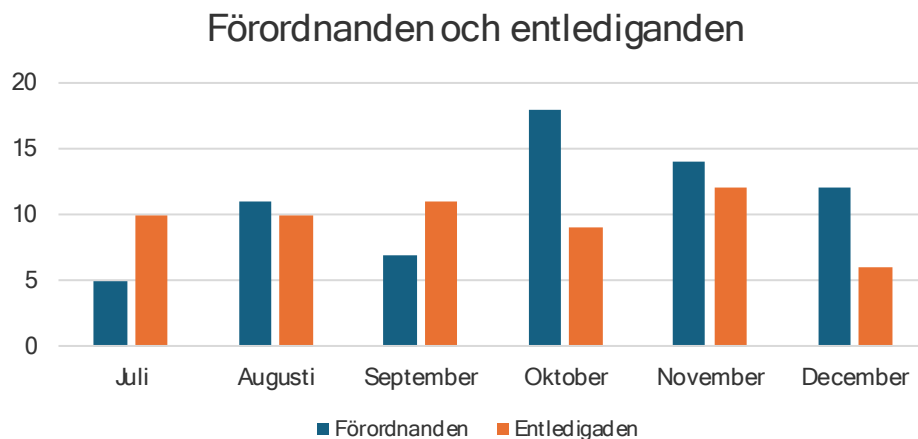
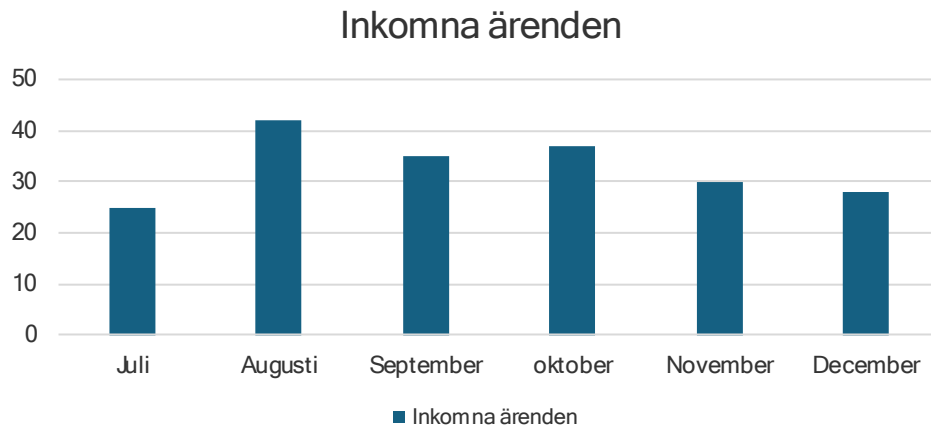
Stödpersoner

Under perioden har tillgången till stödpersoner varit relativt god. Målet är att utse stödpersoner av samma kön och i ungefärlig ålder som patienten. Åldersfördelningen mellan stödpersonerna och patienterna stämmer inte alltid överens vilket ibland medfört en ganska stor ålderskillnad. Även rörande kön kan det i vissa fall utsetts en stödperson av motsatt kön. Ålderskillnad eller könsfördelning har i aktuella uppdrag inte varit något hinder enligt vården.

Under perioden har en ny stödperson rekryterats i Umeå. Två stödpersoner har inaktiverats i Umeå enligt önskemål.

Uppdrag

Under andra halvåret har målvärdet i huvuddelen av uppdragen uppfyllts att stödperson skall ha förordnats till patienten inom tre arbetsdagar om hen uttryckt önskemål om detta. I de flesta fall har stödperson varit utsedd och accepterat uppdraget inom ett dygn. I vissa fall har handläggningstiden överskridit tre arbetsdagar, bland annat på grund av att patienten ej kunnat ta ställning i frågan relaterat till hälsotillstånd eller andra omständigheter förvaltningen ej kan styra över.



Administration

Under perioden har 38 ärenden av administrativ karaktär diarieförts. Av dessa är 20 inkomna ärenden och 18 är på förvaltningen upprättade. Av inkomna ärenden avser sex ärenden begäran om information eller utlämnade av allmän handling.

Ett ärende avser uppsägning av avtal gällande förvaltning och drift av nämndens diariesystem Vårdsynpunkter (VSP). Det inkom till förvaltningen i början av december. I dialog med Twoday och i samarbete med övriga patientnämnder som använder VSP har ett arbete inletts med att undersöka olika möjligheter att säkerställa att berörda patientnämnden kommer att ha ett operativt diariesystem i januari 2026. Nuvarande avtal med Twoday löper ut i mitten av februari 2026.

Arbetet med att säkerställa ett fungerande diariesystem måste prioriteras under 2025 och bedömningen är att det kommer att ta en inte oväsentlig del av ett tjänstetrymme under en betydande del av 2025.

För närvarande undersöks flera olika alternativa lösningar och målet är att ha ett inriktningsbeslut om val av system i början av mars.

Intern och extern information

Under andra halvåret 2024 har representanter för Patientnämnden och dess förvaltning deltagit som utställare vid Seniormässan i Umeå och Mänskliga Rättigheter-dagarna i Skellefteå. Två samverkansbesök med kommuner, Vilhelmina kommun och Vännäs kommun, har genomförts och fyra presentationer hos intresseorganisationer och patientföreningar har också genomförts.

Vid Patientnämndens sammanträde i december fastställde nämnden en rapport rörande klagomål och synpunkter på verksamheten på Barn- och ungdomspsykiatri Västerbotten. Rapporten delgavs berörd klinik samt massmedia och resulterade i visst intresse från massmedia.

Personal

Personalsituationen har under perioden varit i huvudsak god.

Under perioden juni, juli och augusti har 131 semesterdagar och 24 föräldralediga dagar inplanerats för förvaltningens medarbetare. Av dessa har 3 % förlagts till juni månad, 62 % till juli månad och 35 % till augusti månad. All inplanerad semester/ledighet har kunnat erhållas och lagkrav om minst fyra veckors sammanhängande semester under perioden har uppfyllts. Ambitionen är att alltid vara minst två personer i tjänst (kortare period kan ensamarbete accepteras), att förvaltningen skall vara tillgänglig på telefon varje dag, att mottagnings- och beslutsattestering skall fungera under perioden samt att inkommande post, e-post och meddelanden via 1177 skall handläggas utan onödig fördröjning. Huvuddelen av veckorna under semesterperioden har bemanningen varit minst två personer.

Under jul/nyårsperioden var förvaltningen helt stängd en dag, i övrigt har inkommande post, e-post och meddelanden via 1177, samt stödpersonsverksamheten handläggas utan onödig fördröjning.

I övrigt har verksamheten bedrivits i enlighet med plan. Viss frånvaro bland personalen har förekommit i form av sjukdom och VAB. Dock ej i en sådan omfattning att det inneburit inskränkningar i förvaltningens möjlighet att lösa sina uppgifter.

Fyra av förvaltningens medarbetare deltog i den nationella Tjänstepersonskonferens som genomfördes i oktober 2024.

Arbetsmiljö

Arbetsmiljön har under perioden i huvudsak varit god. Under delar av perioden har dock arbetsbelastningen varit relativt hög.

Under perioden har en uppdatering av nämndens Plan mot hot och våld genomförts och Rutin för utrymning av lokalerna, vid tex brand har formulerats och fastställts. I övrigt har arbetet med att bearbeta och om möjligt eliminera arbetsmiljörisker fortsatt. Skyddsronnd avseende fysisk arbetsmiljö har genomförts.