

Delårsrapport 2021

Patientnämnd



Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	3
2 Uppföljning av resultatmål	6
2.1 Trygga och nöjda invånare.....	6
2.1.1 Stödja patienter	6
2.1.2 Bidra till kvalitetsutveckling	7
2.2 Hållbar organisation - Ekonomi i balans.....	10
2.2.1 Hållbar organisation - Ekonomi i balans	10
3 Uppföljning av nämndplan och andra politiska uppdrag.....	11
4 Nämndanalys	12
5 Internkontroll	13

Bilagor

Bilaga 1: Statistik

1 Sammanfattning

Resultatmål

Bedömningen är att resultatmålen kommer att uppnås för 2021.

Patienters delaktighet kan bidra till bättre vård

Patientnämnden arbetar för att patienters klagomål och synpunkter på vården, ska värderas som ett värdefullt bidrag till hälso- och sjukvårdens utveckling och vara ett viktigt underlag i patientsäkerhetsarbetet. Region Värmland har även en övergripande riktlinje som trädde i kraft i början av året. Riktlinjen tydliggöra roller, ansvar och hantering inom Region Värmland av inkomna klagomål och synpunkter på vården från patienter och närstående.

Patientnämnden ansvarar även för att utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) eller isolerad enligt smittskyddslagen.

Patientens perspektiv

Patientnämnden har under perioden 2021-01-01—2021-08-31 tagit emot 959 klagomål på hälso – och sjukvård och tandvården.

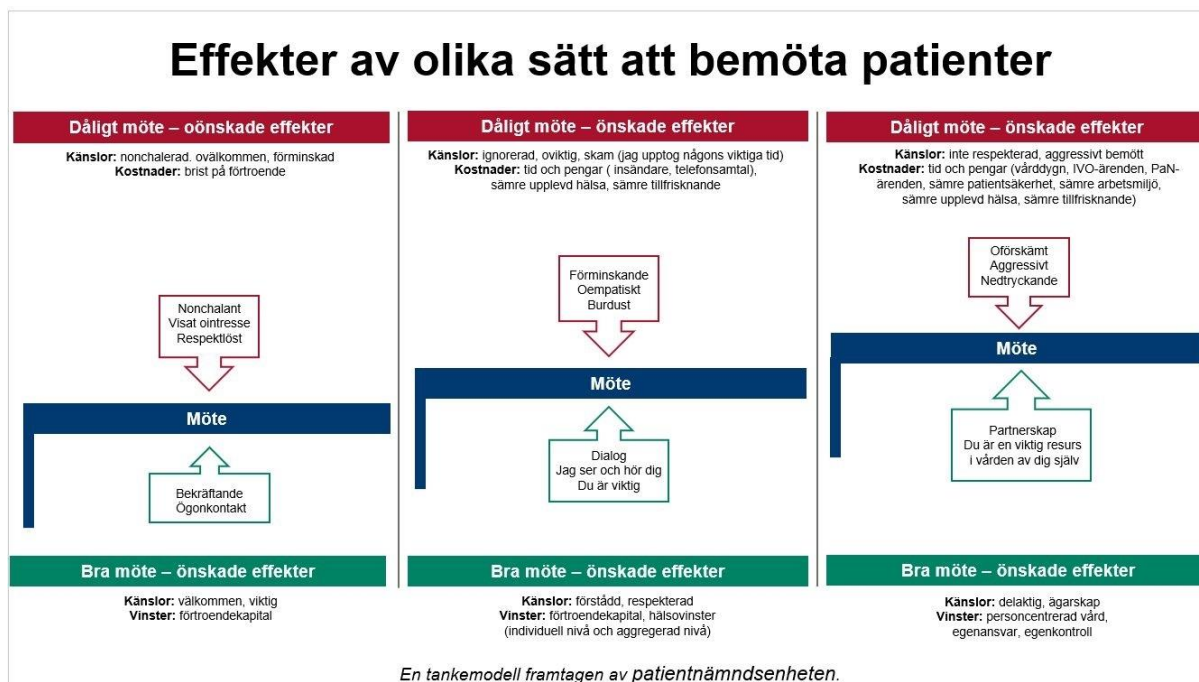
Patienter och närstående framför flest klagomål på vård och behandling, kommunikation samt tillgänglighet, en trend som hållit i sig under många år. I samband med att patienter och närstående lämnar klagomål vill man även framföra förslag på förbättringar inom vården, förslag som ger patienter och närstående möjlighet att bidra till utveckling av vården och en ökad patientsäkerhet.

Kommunikation – en del i all behandling och vård

Klagomål i stort beror ofta på missförstånd orsakad av dålig kommunikation. Klagomål som gäller kommunikation är även en av de vanligaste orsakerna till missnöje i vården och det bemötande som patienter får har stor betydelse för upplevelsen av helheten av den vård som ges. Forskning visar att brister i kommunikation och information kan leda till patientsäkerhetsbrister. Det är även känt att patienter oftast känner ett underläge gentemot vården vilket påverkar känslan av att vara delaktiga i sin egen vård.

Ur de berättelser som patienter lämnat till patientnämndsenheten har en bild av olika möten växt fram i form av en trappa, bemötandetrappan. Bilden visar hur det goda mötet påverkar patienters upplevelse av vården. Det goda mötet lägger en grund för en förtroendefull relation och möjliggör dialog och partnerskap. Önskade effekter är allt från ömsesidig respekt till hälsovinster för patienter och ansvarstagande för den egna vården.

I det dåliga mötet upplevs motsatsen och leder till en negativ trappa. Kostnaderna kan till slut bli stora, både för patienter och vården. Känslorna kan vara allt från att känna sig förminskad och ignorerad till aggressivitet och respektlöshet mellan patienter och vården. Kostnaderna kan vara sämre tillfrisknande för patienter, fler vårdtygn och IVO-ärenden men också sämre arbetsmiljö för vårdens personal.



Patienters upplevelse i stort

(fördjupade analyser finns inte med i delårsrapporten)

Psykiatrisk slutenvård, psykiatrisk öppenvård samt barn – och ungdomspsykiatri.

Patienter upplever att det är brist på personal och då främst läkare samt dålig kontinuitet på personal. Man klagar även på dålig tillgänglighet och svårighet att nå vården samt att utlovad återkoppling uteblir.

Klagomål på att man nekas inläggning när man söker vård på den psykiatriska akutmottagningen eller att man skrivs ut mot sin vilja har minskat.

Länets vårdcentralområden

Här kan man se att det är likvärdiga klagomål över hela länet. Till vårdcentralen söker patienter som representeras av alla medborgare inom regionen vilket speglas i klagomålen. Patienter upplever att det brister i utredning, diagnos och behandling och patienter känner sig inte delaktiga i sin egen vård.

Man klagar även på ett glapp mellan förväntad och given vård – ett förväntningsglapp.

Område slutenvård

Inom slutenvården finns många olika inriktningar samlade vilket gör att klagomålen kan skilja inom området. Klagomål som återfinns inom många enheter är att patienter upplever dåligt bemötande ibland både nonchalant och arrogant. Patienter framför även att utredning, diagnos och behandling brister och att man inte känner sig delaktig i sin egen vård. Man klagar även på att man får dålig information om väntetiden till olika behandlingar och operationer.

Händelser av väsentlig betydelse - coronapandemin

Verksamhet

Patientnämndsenheten har under våren lånat ut resurs till smittspåringsenheten del av tid. Sjukfrånvaron inom enheten har även varit något högre än normalt. Minskad resurstillgång har påverkat enhetens möjlighet att genomföra lika många analyser i förhållande till samma period 2020.

Klagomål med anknytning till coronapandemin

Patientnämnden har tagit emot 92 ärenden under perioden 2021-01-01—2021-08-31 med koppling till coronapandemin vilket är en stor minskning i förhållande till samma period 2020. Klagomålen handlar främst om:

- uppskjutna operationer och då främst inom kvinnosjukvård, kirurgi och ortopedi. Patienter

upplever även lång väntan på återbesök och att det är jobbigt att gå sjukskriven och vänta på operation.

- att personalen saknar skyddsutrustning eller att utrustningen används felaktigt. Patienten känner även en oro för att sitta i trånga väntrum och att avbokade och ändrad besöksform lett till sämre samtal.
- att olika symtom har missats i eftervården av covid såsom blodproppar och lång väntan på undersökning av upplevd hjärntrötthet. Patienter som är långtidssjuka i covid – 19 upplever att de inte får hjälp eller tas på allvar.
- att anhöriga saknar information under den anhöriges vårdtid samt vid utskrivningstillfället från vården. Anhöriga upplever även en sämre insyn i vården av den anhöriga när man nekats att komma på besök samt att den anhöriga inte fått möjlighet att delta vid livets slutskede.

Patienter klagar även på att man inte upplever att man tas på allvar, att man är orolig för att smittas inom vården och bemötande från vården i olika situationer.

2 Uppföljning av resultatmål

Region Värmland arbetar för att invånarna ska leva ett gott liv, må bra, vara trygga och känna sig nöjda. Alla ska ha möjlighet att uppleva, delta i och utöva olika former av konst och kultur. Ett brett och inkluderande kulturutbud av hög kvalitet ska erbjudas. Kollektivtrafiken i länet ska erbjuda resor som underlättar och berikar människors liv och ska planeras så att den är så tillgänglig som möjligt. Det ska finnas en god och tillgänglig vård med hög kvalitet för de som vistas i länet.

2.1 Trygga och nöjda invånare

Patientnämnden ska stödja och hjälpa patienter och närstående genom att hantera klagomål och synpunkter. Nämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet inom länet och säkerställa att resultat av kvalitativa analyser som görs inom patientnämnden kommer hälso- och sjukvården till del såväl inom regionen som kommunerna.

2.1.1 Stödja patienter



En viktig del i Region Värmlands arbete är att stärka patienternas delaktighet i vården. En väl fungerande klagomålshantering är en central del i det systematiska patientsäkerhetsarbetet och går hand i hand med en personcentrerad vårdkultur. Patienter ska på ett tydligt och enkelt sätt kunna välja om de vill vända sig till verksamheten direkt med sina klagomål eller till verksamheten med stöd av patientnämnden.

Patientnämndens uppdrag att utse stödpersoner

Patientnämnden ansvarar för att utse stödpersoner till patienter som vårdas i enlighet med föreskrifter i lagen om psykiatrisk tvångsvård, lagen om rättspsykiatrisk vård samt isolerade enligt smittskyddslagen. Ansvarig verksamhets chefsläkare är den som har uppdraget att informera patienten om möjligheten till stödperson.

Patientnämndens uppdrag att hjälpa och informera patienter och närstående

Patienter ska ha möjlighet att lämna klagomål eller synpunkter på ett för individen anpassat sätt. Det skapar förutsättningar för en god tillgänglighet oavsett behov utifrån exempelvis ålder, funktionsnedsättning, språkbarriärer och interkulturella perspektiv. Det ska finnas möjlighet till både telefonkontakt, personligt besök, brev och digital hantering. (Källa: Förstudie om klagomålshantering inom hälso – och sjukvården, Socialstyrelsen).

Patienters rätt att klaga och få ett svar

Vårdgivaren är skyldig att besvara klagomålen skyndsamt, helst inom fyra veckor. Klagomål från barn bör besvaras extra skyndsamt.

2.1.1.1 Tillgänglighet



Patientnämnden ska säkerställa och följa upp att vården har god kunskap om patienternas rättigheter enligt lagstiftningen att få en stödperson.

Patienter ska ha möjlighet att lämna klagomål och synpunkter på ett för individen anpassat sätt.

Indikatorer	Utfall
Andel patienter tvångsintagna eller isolerade som erbjuds stödperson av chefsläkare	100 %
Kommentar	
<ul style="list-style-type: none"> • Slutenvårdspsykiatri har erbjudit 148 patienter stödperson vid 175 tillfällen i samband med inläggning samt vid ytterligare tillfällen och då när patienter vårdas under en längre period. Slutenvårdspsykiatri har idag korta vårdtider vilket har påverkan på patientens behov av stödperson. • Rättspsykiatri har erbjudit 16 patienter stödperson i samband med kartläggning av nyinskriven patient och i samband med vårdplanering. Verksamheten arbetar fortsatt med att lyfta frågan systematiskt. Man har även kartlagt ytterligare förbättringsmöjligheter som man arbetar vidare på för att säkerställa att alla patienter tillfrågas om möjligheten till stödperson. Antalet patienter som önskar stödperson har ökat under årets första del. 	
Andel öppna telefontider helgfria vardagar per månad av tio möjliga per vecka	100 %
Kommentar Patienter och anhöriga kan lämna klagomål via 1177 vårdguidens e -tjänster eller brev dygnet runt. För de som har behov av att prata med en handläggare så har patientnämnds-enheten telefontid under förmiddag och eftermiddag helgfria vardagar. För att säkerställa en god tillgänglighet ska tillgängligheten ligga över 85% / månad. Under januari till och med augusti har planen för telefontillgänglighet följts med undantag för en vecka under sommaren. Patienter och anhöriga kan dock alltid lämna klagomål via 1177 vårdguidens e-tjänster eller brev dygnet runt.	

2.1.1.2 Kommunikation



Patientnämnden ska synliggöra de verksamheter med ärenden enligt påminnelseprocessen - påminnelse tre samt ärenden som avslutats utan att patienter får svar på sina klagomål, till chefs chef samt hälso – och sjukvårdsnämnd.

Indikatorer	Utfall
Antal ärenden enligt påminnelseprocess, påminnelse 3 återkopplade till verksamhet samt chefs chef	Ja
Kommentar Samtliga ärenden där patienter inte har fått svar från verksamheten skyndsamt har hanterats enligt den i dialog mellan patientnämnden och hälso - och sjukvårdsnämnden uppgraderade rutin, påminnelse processen.	
<ul style="list-style-type: none"> • Antal ärenden med tre påminnelser har minskat från 21 till 14 jämfört med samma period 2020. • Antal ärenden som avslutas utan svar har ökat från 6 till 9 jämfört med samma period 2020. 	
Antal ärenden som avslutas utan svar från verksamheten, återkopplade till hälso- och sjukvårdsnämnden	Ja
Kommentar Ärenden som avslutats utan svar från verksamheten har återkopplats till hälso - och sjukvårdsnämnden enligt plan.	

2.1.2 Bidra till kvalitetsutveckling



Patientnämnden ansvarar för att med hjälp av patienternas klagomål bidra till utveckling av hälso – och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner och hos privata vårdgivare med avtal. Patientnämnden ska även säkerställa att de kvalitativa analyser av inkomna klagomål som görs sprids för att på så sätt vara en del av kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling inom vården.

Klagomål på aggregerad nivå

Patientnämnden arbetar i enlighet med Region Värmlands riktlinje *Inkomna klagomål och synpunkter avseende hälso- och sjukvård samt tandvård – ansvar och hantering*. Klagomål tas in, hanteras och analyseras. För att få en helhetsbild av Region Värmlands inkomna klagomål ska klagomål som inkommit direkt till verksamheten och klagomål som inkommit till verksamheten med stöd av patientnämnden sammanställas och analyseras på aggregerad nivå i samband med delår - och årsredovisning. Detta för att ge en övergripande bild av riskområden och hinder för utvecklingen.

Redogörelse till Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Patientnämnden ska informera Socialstyrelsen och IVO om de analyser som tas fram samt uppmärksamma IVO på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn.

Hjälpa och informera

Patientnämnden ska:

- Tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet.
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal.
- Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

2.1.2.1 Vårdkvalitet



Patientnämnden ska höja kunskapen för nämndens ledamöter om uppdraget genom verksamhetsbesök, utbildning och information.

Patientnämnden ska säkerställa att de kvalitativa analyser av inkomna klagomål som tas fram av patientnämndsenheten sprids till ansvariga för att kunna vara en del av kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling inom hälso - och sjukvård och folk tandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner eller hos privata vårdgivare med avtal.

Indikatorer	Utfall
<p>Aktivitetsredovisning av kunskapshöjande insatser för nämndens ledamöter inom området patientnämndsuppdrag</p> <p>Kommentar Genomförda aktiviteter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HBTQI information. • Redovisning av patienters och närstående upplevelser av vården. • Dialog kring enskilda ärenden. <p>Coronapandemin har begränsat möjligheten.</p>	<p> Ja</p>
<p>Analys och redovisning av klagomål till verksamheter inom den hälso - och sjukvård och tandvård som bedrivs av Region Värmland eller enligt avtal med regionen eller hos kommuner med samverkansavtal.</p> <p>Kommentar Analys och redovisning av klagomål 2021-01-01—2021-08-31:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Årsredovisning 2020, helhetsanalys • Klagomål på vården som avser barn, gemensam (en som underlag till IVO, en för Region Värmland) • Klagomål relaterade till Covid – 19 under 2020 (en som underlag till den för Sveriges patientnämnders gemensamma analys, en för Region Värmland) • Vårdens svar på patienters klagomål efter tre påminnelser • Klagomål som inkommit på Värmlands 16 kommuner för 2020 • Klagomål som inkommit på Värmlands 16 kommuner DÅR 2021 • Uppföljning av föregående års fördjupade analys på Ögonsjukvården <p>Uppföljning av fördjupade analyser Analyser som rör en specifik verksamhet redovisas muntligt och skriftligt av patientnämndsenheten till verksamhetschef. Återkoppling av eventuella effekter genomförs efter fyra månader. Verksamheter kan även önska ytterligare uppföljning för att följa effekter efter en längre period. Patientnämnden för även en dialog med hälso - och sjukvårdsnämnden för att dela med sig av information kring trender och utveckling vad avser klagomål och förbättringsområden.</p> <p>Klagomål på aggregerad nivå inom Region Värmland Patientnämnden kategoriserar och registrerar alla inkomna klagomål från patienter och anhöriga i ett ärendehanteringssystem. Kvalitativa analyser tas fram för att vara en del i Region Värmlands klagomål gällande vård på aggregerad nivå. Patientnämndens och vårdens inkomna klagomål ska tillsammans ge en bild av helheten av inkomna klagomål på vården. Hälso - och sjukvården har startat arbetet med ett breddinförande som möjliggör för patienter att lämna klagomål via 1177 vårdguidens e - tjänster, direkt till vården. Implementeringsarbete förväntas vara klart vid årsskiftet. Vården har ännu inte ett gemensamt arbetssätt för att analysera klagomål på aggregerad nivå.</p>	<p> Ja</p>

2.1.2.2 Information



Patientnämnden ska öka kunskapen om patientnämndens uppdrag hos verksamheter inom hälso- och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner eller hos privata vårdgivare med avtal.

Indikatorer	Utfall
Informationsspridning om patientnämndens uppdrag till verksamheter inom den hälso - och sjukvård och tandvård som bedrivs av Region Värmland eller enligt avtal med regionen eller hos kommuner med samverkansavtal.	Ja
Kommentar	
Information finns att tillgå via:	
<ul style="list-style-type: none"> • Region Värmland. se • Regionen Värmlands intranätssida • Vårdgivarwebben • Personlig kontakt med handläggare • Artikel om patientnämnden Värmland i 1177 vårdguiden, nummer två 2020 • Folder 	
Information ges även i samband med redovisade analyser till verksamheten samt verksamhetsbesök.	

2.2 Hållbar organisation - Ekonomi i balans

Se under indikatorer

Indikatorer	Utfall
Nettokostnad mot budget	
Kommentar	
Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 0,8 miljoner kronor, vilket motsvarar 0,8 miljoner kronor bättre än budget. Den positiva avvikelsen förklaras av effekter i samband med coronapandemin:	
<ul style="list-style-type: none"> • Förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten har gett minskade rese - och konferenskostnader för både ledamöter och tjänstepersoner. • Besöksförbud till Region Värmlands vårdinrättningar har minskat möjligheten för stödpersoner att träffa patienterna fysiskt. Kostnaden för rese – och aktivitetskostnader har minskat. • Ansökningar från patienter som önskar stödperson har ökat, coronapandemin tros ändå ha påverkat att inte fler har ansökt om stödperson. 	
Bedömningen för perioden är att målet bidra till hållbar organisation kommer att uppnås i slutet av året.	

2.2.1 Hållbar organisation - Ekonomi i balans



Region Värmlands mål om en ekonomi i balans innebär att verksamheten bedrivs med god ekonomisk hushållning, kostnadskontroll och en långsiktig ekonomisk hållbarhet. Begreppet god ekonomisk hushållning regleras i kommunallagen och syftet är att förhindra att finansiering av dagens välfärd skjuts till kommande generationer.

3 Uppföljning av nämndplan och andra politiska uppdrag

Patientnämndens ansvar och fokus för verksamhetsåret 2021

Patientnämnden ansvarar för att med hjälp av patienternas klagomål bidra till att utveckla hälso – och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner och hos privata vårdgivare med avtal. Patientnämnden ska även säkerställa att de kvalitativa analyser av inkomna klagomål som görs sprids för att vara en del av kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling inom vården.

Om patienten är ett barn, ska nämnden särskilt beakta barnets bästa.

Stödpersoner

Ett annat uppdrag för patientnämnden är att utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) eller isolerade enligt smittskyddslagen.

För 2021 bedömer patientnämnden att ett flertal patienter skulle kunna förbättra sina livsvillkor genom att ha en stödperson utsedd. Patientnämnden ska säkerställa och följa upp att vården har god kunskap om patienternas rättigheter enligt lagstiftningen att få en stödperson.

Fokusområden för 2021

- Höja kunskapen för patientnämndens ledamöter om uppdraget genom verksamhetsbesök, utbildning och information.
- Följa upp och säkerställa att verksamheterna har ett arbetssätt som enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård, lagen om rättspsykiatrisk vård samt isolerade enligt smittskyddslagen ger patienter möjlighet till stödperson.
- Synliggöra de verksamheter med ärenden enligt påminnelseprocessen - påminnelse tre samt ärenden som avslutats utan att patienter får svar på sina klagomål, till chefens chef samt hälso – och sjukvårdsnämnd.
- Säkerställa att de kvalitativa analyser av inkomna klagomål som tas fram av patientnämndsenheten sprids till ansvariga för att kunna vara en del av kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling inom hälso - och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner eller hos privata vårdgivare med avtal.
- Öka kunskapen om patientnämndens uppdrag hos verksamheter inom hälso- och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner eller hos privata vårdgivare med avtal.

4 Nämndanalys

Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 0,8 miljoner kronor, vilket motsvarar 0,8 miljoner kronor bättre än budget. Den positiva avvikelsen förklaras av effekter i samband med coronapandemin:

- Förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten har gett minskade rese - och konferenskostnader för både ledamöter och tjänstepersoner.
- Besöksförbud till Region Värmlands vårdinrättningar har minskat möjligheten för stödpersoner att träffa patienterna fysiskt. Kostnaden för rese – och aktivitetskostnader har minskat.
- Ansökningar från patienter som önskar stödperson har ökat, coronapandemin tros ändå ha påverkat att inte fler har ansökt om stödperson.

Bedömningen för perioden är att målet bidra till hållbar organisation kommer att uppnås i slutet av året.

5 Internkontroll

Patientnämnden har under perioden arbetat efter den av patientnämnden fastställda internkontrollplanen. De åtgärder som genomförts är:

- Återkommande uppföljning av mätplan
- Delårsrapport efter andra tertialet
- Årsredovisning efter 2020
- Fördjupningar

Åtgärder som genomförts alternativt förslag på kommande åtgärder som krävs för att uppnå mål eller följa lagar och bestämmelser.

System för internkontroll

Internkontroll innefattar flera delar: system för internkontroll, regionövergripande internkontrollåtgärder samt nämndernas egna interkontrollplaner.

Inom Region Värmland definieras internkontroll som:

- Mätplaner
- Lägesrapporter
- Fördjupningar
- Summering från tertialdialoger
- Åtgärder