

Årsredovisning 2021

Patientnämnd



Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	3
2 Händelser av väsentlig betydelse	5
3 Uppföljning av resultatmål	5
3.1 Trygga och nöjda invånare.....	5
3.1.1 Stödja patienter	5
3.1.2 Bidra till kvalitetsutveckling	7
3.2 Hållbar organisation - Ekonomi i balans.....	9
3.2.1 Hållbar organisation - Ekonomi i balans	9
4 Uppföljning av nämndplan och andra politiska uppdrag	9
5 Nämndanalys	10
6 Internkontroll	10
7 Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning	10

Bilagor

Bilaga 1: Statistik 2021 År

1 Sammanfattning

Nämnden uppnår resultatmålen 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 Inkomna klagomål och synpunkter avseende hälso- och sjukvård samt tandvård – ansvar och hantering. 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 tagit emot 1 597 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.

Enligt Lag (SFS 2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso – och sjukvård samt Lag om ändring i patientsäkerhetslagen (2010:659) ska vården besvara klagomål från patient och närstående inom fyra veckor. Under 2021 har vården besvarat 77% av de klagomål som patienter har önskat få svar på inom fyra veckor. Patientnämndsenheten arbetar efter en rutin "Påminnelseprocessen" som innebär att påminnelser till verksamheter, som inte svarat inom fyra veckor, skickas ut i tre steg. Efter tre påminnelser avslutas ärendet utan att patienten har fått svar från verksamheten på sitt klagomål. Under 2021 har patientnämndsenheten skickat ut påminnelser enligt nedan:

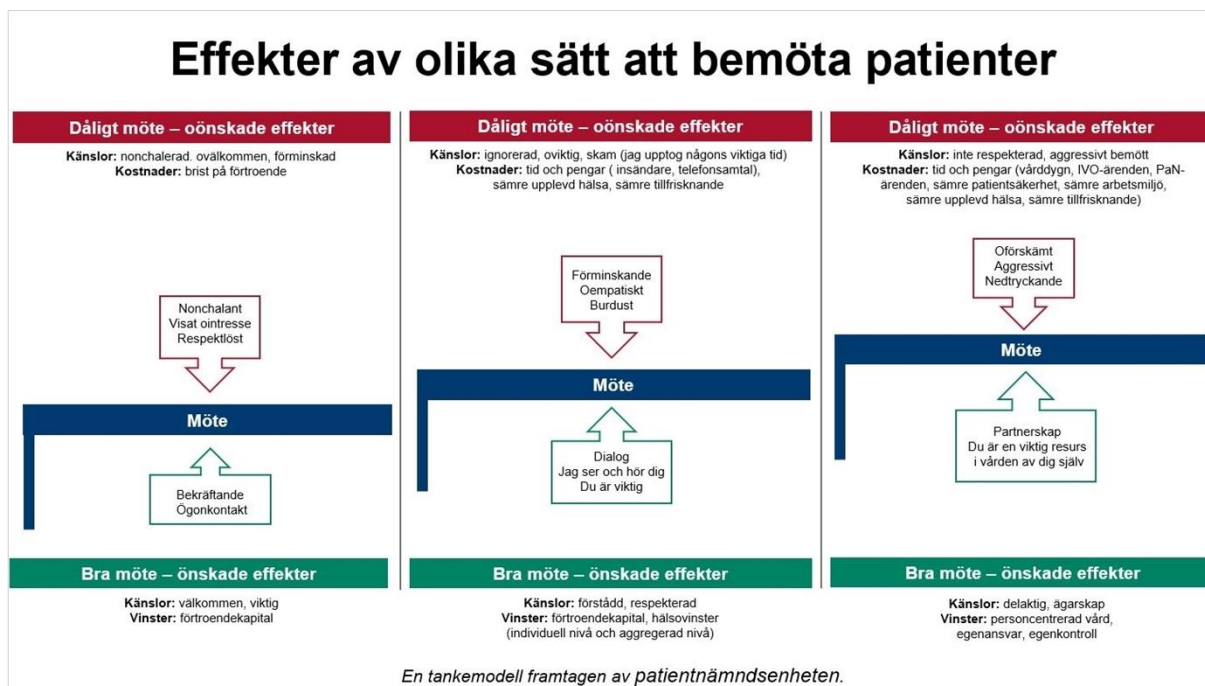
- Påminnelse 1 - 18%
- Påminnelse 2 - 3%
- Påminnelse 3 och avslutade ärenden - 2%

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 vård dygn och IVO-ärenden men också sämre arbetsmiljö för vårdens personal.



Patienters upplevelse i stort

(Fördjupade analyser finns inte med i årsredovisningen, de finns tillgängliga på patientnämndsenhetens sida på intranätet.)

Område slutenvård

Inom slutenvården finns många olika inriktningar samlade vilket gör att klagomålen kan se olika ut inom området. Klagomål som återfinns inom många enheter är att patienter upplever dåligt bemötande, ibland både nonchalant och arrogant. Patienter har klagomål på undersökningar, bedömningar, utredningar och behandlingar. Patienter har även förväntat sig mer av besöket, att få ett bättre bemötande och att få vara mer delaktig. En del patienter klagar på att ha fått vänta länge för att få ett besök och att de organisatoriska gränserna hindrar en patientcentrerad vård

Allmänmedicin

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 har klagomål på utredning, behandling, att inte bli lyssnade till och att inte bli respekterad. Många patienter upplever även brister kring receptförskrivning. Det förekommer även klagomål på tillgängligheten, även om de klagomålen har minskat under 2021. Man klagar även på ett glapp mellan förväntad och given vård – ett förväntningsglapp.

Psykiatrisk slutenvård, psykiatrisk öppenvård samt barn – och ungdomspsykiatri.

Psykiatrisk öppenvård har flest antal klagomål inom de psykiatriska specialiteterna. Patienterna upplever att informationen brister, inte ges alls eller ges vid fel tillfälle eller att informationen har varit svår att ta till sig. Patienter har även klagomål på att vården inte har utformats och genomförts i dialog med patienten. Man upplever även att vården inte har utgått från patientens önskemål och individuella förutsättningar. Patienter klagar även att vården är svår att nå, att återkopplingarna uteblir och att väntetiderna är allt för långa samt brister i kontinuiteten.

Folktandvården

Många patienter har klagomål på lång väntan på behandling, att behandlingen misslyckats och att informationen kring behandling brustit. Flera patienter har också klagomål kring kostnaden av behandling och att när behandlingen har misslyckats borde ekonomisk ersättning utgå.

Kommunal vård

Den kommunala vården har få klagomål i Värmland men även nationellt. Det kan bero på att patienter och anhöriga är nöjda med den vård som ges av kommunerna. Men det kan även bero på att patienter och närstående inte har tillräckligt med kunskap hur man kan framföra sina klagomål. De klagomål

som lämnats har varit av närstående och främst klagomål på bristande omvårdnad. Klagomål förekommer även på informationsöverföring mellan vårdgivare och mellan personal inom hälso - och sjukvård och omsorg.

Klagomål med anknytning till coronapandemin

Patientnämnden har tagit emot 212 ärenden under 2021 med koppling till coronapandemin vilket är en ökning i förhållande till föregående år.

Klagomålen handlar främst om:

- Vaccination och då att informationen inte upplevs tillfredsställande samt prioritering mellan olika grupper. Patienter har även upplevt svårigheter att komma fram till telefonbokning och då främst från äldre patienter.
- Uppskjutna operationer främst inom kvinnosjukvården, kirurgi och ortopedi. Patienter upplever lång väntan på återbesök och tid för operation. Man har förståelse för situationen men man saknar information.
- Avsaknad av information från vården under anhörigs vårdtid, sämre insyn i vården av den anhöriga i samband med besöksförbud samt möjligheten att inte få delta vid livets slutskede. Patienter och närstående upplever även en oro för att besöka vården utan att den anhörige får vara med.
- Personal som saknar skyddsutrustning eller att den används felaktigt.
- Symtom som missats eller feltolkats i eftervården av covid – 19 eller att upplevda biverkningar efter vaccinering inte tagits på allvar.
- Patienter klagar även på att man är orolig för att smittas inom vården och personalen bemötande i olika situationer.

2 Händelser av väsentlig betydelse

Följande händelser har haft betydelse inom patientnämndens ansvarsområde under 2021:

Minskad resurstillgång har begränsat möjlighet att ta fram analyser i lika stor utsträckning som föregående år.

- *Resurs har lånats ut till smittspårningsenheten under del av tid.*
- *Högre sjukfrånvaro inom enheten på grund av skärpta riktlinjer i samband med coronapandemin.*

3 Uppföljning av resultatmål

Nämnden bedömer att målen stödja patienter och bidra till kvalitetsutveckling har uppnåtts för 2021.

3.1 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 resultatet av kvalitativa analyser som tas fram inom patientnämndsenheten kommer hälso - och sjukvården till del såväl inom regionen som kommunerna.

3.1.1 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.

3.1.1.1 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"> Slutenvård psykiatri har erbjudit 270 patienter stödperson i samband med inskrivning samt vid ytterligare tillfällen och då när patienter vårdas under en längre period. Slutenvård psykiatri har idag korta vårdtider vilket har påverkan på patientens behov av stödperson. Rättspsykiatri har erbjudit 21 patienter stödperson i samband med inskrivning, vid laga kraft, kartläggning av nyinskriven patient och i samband med vårdplanering. Utöver dessa tillfällen erbjuds även patientnämndens broschyr om stödperson som finns synliga på samtliga avdelningar. 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. 	
Andel öppna telefontider helgfria vardagar per månad av tio möjliga per vecka	100 %

3.1.1.2 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 inom fyra veckor har hanterats enligt den i dialog mellan patientnämnden och hälso - och sjukvårdsnämnden uppgrederade rutin, påminnelse processen.	

Indikatorer	Utfall
<ul style="list-style-type: none"> • Antal ärenden med tre påminnelser har minskat från 33 till 20 jämfört med samma period 2020. 	
<p>Antal ärenden som avslutas utan svar från verksamheten, återkopplade till hälso- och sjukvårdsnämnden</p> <p>Kommentar Samtliga ärenden där patienter inte har fått svar från verksamheten trots tre påminnelser har hanterats enligt den i dialog mellan patientnämnden och hälso- och sjukvårdsnämnden uppgraderade rutin, påminnelse processen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antal ärenden som avslutas utan svar från verksamheten har minskat från 21 till 15 jämfört med samma period 2020. 	 Ja

3.1.2 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.

3.1.2.1 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 folktandvården 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. 	 Ja

Indikatorer	Utfall
<ul style="list-style-type: none"> • Dialog kring enskilda ärenden. • Verksamhetsbesök 	

Coronapandemin har begränsat möjligheten.

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.

 Ja

Kommentar Analys och redovisning av klagomål under 2021:

- Årsredovisning 2020, helhetsanalys
- Klagomål på vården som avser barn.
- Barn som patienter - rapport (gemensam rapport IVO och Sveriges patientnämnder)
- Klagomål relaterade till Covid – 19 under 2020
- Pandemin och patienterna (gemensam rapport på inkomna klagomål Sveriges patientnämnder)
- 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
- Dokumentation och sekretess ur patienters perspektiv
- Patientens upplevelse av vården på akuten

Uppföljning av fördjupade analyser

Analys som rör en specifik verksamhet redovisas muntligt och skriftligt av patientnämndsenheten till verksamhetschef. Återkoppling av eventuella effekter genomförs efter fyra månader. Verksamheter önskar även 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.

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. Under 2022 kommer patientnämndsenheten och chefläkare ta fram en plan för fortsatt arbete av de underlag som kommer till vården direkt och de som kommer till vården via patientnämndsenheten.

3.1.2.2 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:

- Region Värmland. se
- Regionen Värmlands intranätssida
- Vårdgivarwebben
- Personlig kontakt med handläggare

Indikatorer	Utfall
<ul style="list-style-type: none"> Folder 	

Information ges även i samband med redovisade analyser till verksamheten samt verksamhetsbesök.

3.2 Hållbar organisation - Ekonomi i balans

Se under indikatorer

Indikatorer	Utfall
-------------	--------

Nettokostnad mot budget

Kommentar

Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 1,0 miljoner kronor, vilket motsvarar 1,0 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.

Nämnden uppnår målet bidra till hållbar organisation för perioden.

3.2.1 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.

4 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 chefschef 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.

5 Nämndanalys

Kommentar

Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 1,0 miljoner kronor, vilket motsvarar 1,0 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.

Nämnden uppnår målet bidra till hållbar organisation för perioden.

6 Internkontroll

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

- Återkommande uppföljning av mätplan
- Delårsrapport efter andra tertiet
- 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 internkontrollplan.

Inom Region Värmland definieras internkontroll som:

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

7 Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning