

DÅR 2022

Patientnämnd



Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	3
2 Uppföljning av resultatmål	5
2.1 Stödja patienter	5
2.1.1 Tillgänglighet	6
2.1.2 Kommunikation	7
2.2 Bidra till kvalitetsutveckling	8
2.2.1 Vårdkvalitet	8
2.2.2 Information	9
2.3 Hållbar organisation - Ekonomi i balans.....	10
3 Arbete med personal- och arbetsmiljöfrågor	11
4 Händelser av väsentlig betydelse.....	11
5 Uppföljning av nämndplan och andra politiska uppdrag.....	11
6 Nämndanalys	12
7 Internkontroll	12
8 Information om eventuella säsongsvariationer/cykliska effekter som har påverkat verksamheten	12

Bilagor

Bilaga 1: Statistik 2022 DÅR

1 Sammanfattning

Verksamheten under den aktuella perioden

Bedömningen är att resultatmålen kommer att uppnås för 2022.

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 tydliggör 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

Patientens delaktighet kan leda till bättre vård

Region Värmland har via patientnämnden tagit emot 1 117 klagomål på hälso – och sjukvård och folktandvård i Värmland under perioden januari - augusti 2022, en ökning i förhållande till samma period 2021. Klagomålen ger Region Värmland en bild av vården ur patientens och deras närståendes perspektiv. Deras upplevelse och erfarenheter av vården, såväl positiva som negativa, är av betydelse för att hög kvalitet och hög patientsäkerhet ska uppnås och ett viktigt underlag i arbetet att utveckla hälso - och sjukvård samt folktandvården i Region Värmland.

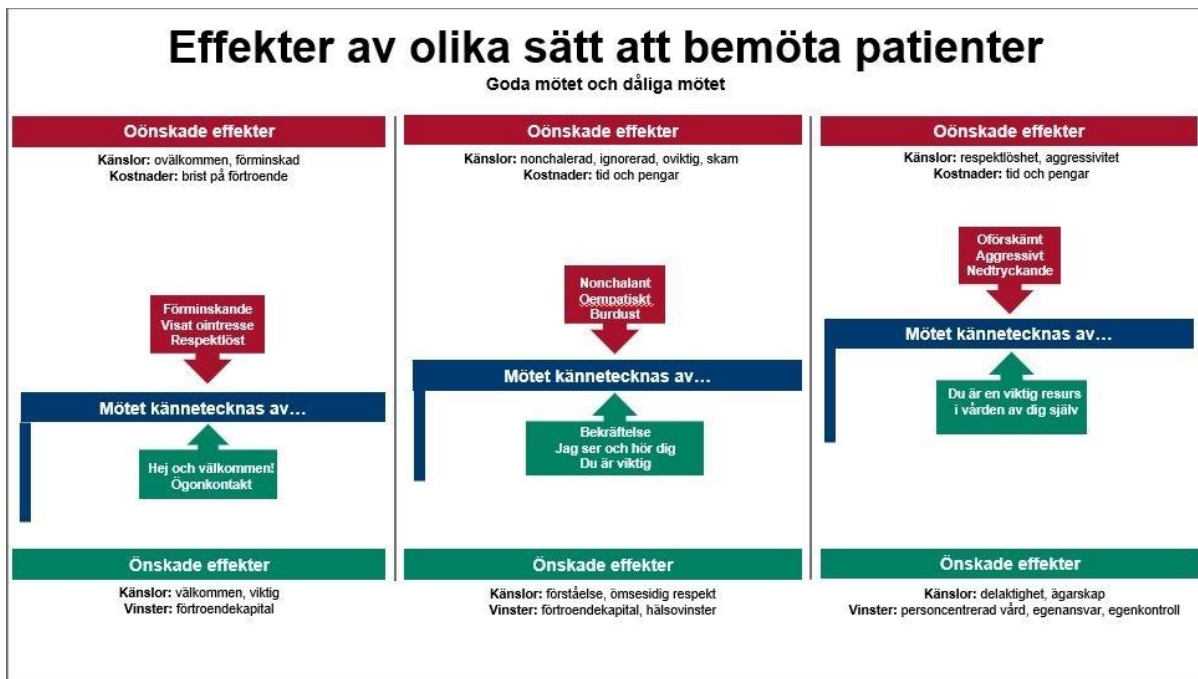
Patienter och närstående framför flest klagomål på vård och behandling, kommunikation samt tillgänglighet, en trend som hållit i sig under många år. Patienter och närstående lämnar även värdefulla förbättringsförslag till vården.

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



Figur 1: En tankemodell som visar sambandet mellan bemötandet och effekter i form av vinster respektive kostnader. Den är baserad på synpunkter och klagomål som inkommit till patientnämndsensheten samt Patientkommunikation i praktiken: information, dialog och delaktighet, Inger Larsson (2016), Möten i vården, Kjell Ivarsson (2015) och Råd för bättre kommunikation mellan patient och vårdpersonal, SKL (2011)

Patienters upplevelse i stort

(fördjupade analyser finns inte med i delårsrapporten)

Område öppenvård

Psykiatrisk slutenvård, psykiatrisk öppenvård samt barn – och ungdomspsykiatri.

- *Psykiatrisk slutenvård*
Klagomålen handlar främst om vård och behandling och då i samband med att patienten har suicidtankar. Patienter upplever även att kommunikationen brister kring delaktighet och samtycke, att vården inte utformats i dialog med patient eller närstående samt att integriteten inte respekterats i det personliga mötet eller i journalen.
- *Psykiatrisk öppenvård*
De flesta klagomålen handlar om vård och behandling relaterade till läkemedel och diagnoser. Patienter upplever även att kommunikation kring en vårdplan saknas, bristande tillgänglighet och då företrädesvis att patienten väntar på att få utredning, återbesök eller återkoppling från verksamheten.
- *Barn - och ungdomspsykiatri (BUP).*
De flesta klagomålen handlar om bristande tillgänglighet, lång väntan på utredning, ny- och återbesök. Patienter upplever även att kommunikationen brister och då särskilt gällande information och utlovad återkoppling.

Länets vårdcentralområden

- *Privata vårdcentraler med avtal*
De flesta klagomålen är relaterade till vård och behandling som rör läkemedel och utredning. Patienter upplever även bristande kommunikation, att inte bli lyssnade till samt bristande tillgänglighet och då det är svårt att komma i kontakt med eller bli kontaktad av vårdcentralen.
- *Regionens vårdcentralområden*
Klagomålen skiljer sig inte över områdena. Patienten klagar på vård och behandling, att det brister i undersökningar och utredningar. Patienter upplever även bristande kommunikation, att inte bli sedd eller lyssnad till samt att inte få vara mer delaktig i sin egen vård. Patienter har förväntat sig mer av besöket och upplever att tillgängligheten brister både i att nå vården och att få förväntad återkoppling.

Område slutenvård

Inom slutenvården finns många olika inriktningar samlade vilket gör att klagomålen kan variera inom området. Gemensamt är att patienten klagar på vård och behandling, både gällande undersökning och bedömning samt resultat av åtgärd. Klagomålen beskriver bristande kommunikation företrädesvis kring bemötande och information. Patienter saknar trygghet i kontakten med vården och upplever sig inte vara sedd eller vara lyssnad till. Patienter upplever även att tillgängligheten brister med lång väntan på besök, åtgärd och återkoppling.

Folktandvård

De flesta klagomålen handlar om vård och behandling, framför allt resultatet att kommunikation brister, företrädesvis gällande information och delaktighet samt bristande tillgängligheten gällande valfrihet. I ett antal ärenden har patient/närstående fler upplevelser som man klagat på.

Kommunal vård

Inom den kommunala vården är det få ärenden under perioden. Klagomålen handlar företrädesvis om vård och behandling beträffande omvårdnad och läkemedelshantering samt kommunikation och information.

Händelser av väsentlig betydelse - coronapandemin

Patientnämnden har tagit emot 90 ärenden under perioden 2022-01-01- 2022-08-31 med koppling till coronapandemin vilket i stort sett är lika många i förhållande till samma period 2021.

Klagomålen handlar främst om:

- att anhöriga upplever en sämre delaktighet och insyn i vården av den anhöriga när man nekats att komma på besök eller möjligheten till att få följa med den anhörige i ambulansen. Man saknar även information om den anhörige under vårdtiden och man är missnöjd med att inte få möjlighet att delta vid livets slutskede.
- frågor gällande kallelser till vaccination som uteblivit eller uppfattats som felaktiga samt olika problem med tidsbokning för vaccination och information kring detta. Patienten har även synpunkter på att personer i samma hushåll inte får tider för att vaccinering samtidigt, på att den tagna vaccindosen inte är registrerad eller att vissa intyg inte skrivits under pandemin.
- att patienten upplever att man inte blir tagen på allvar och inte får hjälp när man söker vård för symtom som uppstått efter genomgången covid-19 eller när man söker vård för biverkningar av vaccin för covid-19.
- lång väntetid under sjukdomsförlopp, inom område slutenvård handlar det om lång väntan på operationer och inom område öppenvård handlar det om lång väntan på läkarbesök och utredningar. I svaren från verksamheterna beskrivs problem med att vårdgarantin inte kan hållas och att medicinska prioriteringar har behövt göras på grund av brist på tider och personal till följd av pandemin. (Dock har antalet klagomål på detta minskat sedan DÅR 2021)

2 Uppföljning av resultatmål

Bedömningen är att resultatmålen kommer att uppnås för 2022.

2.1 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

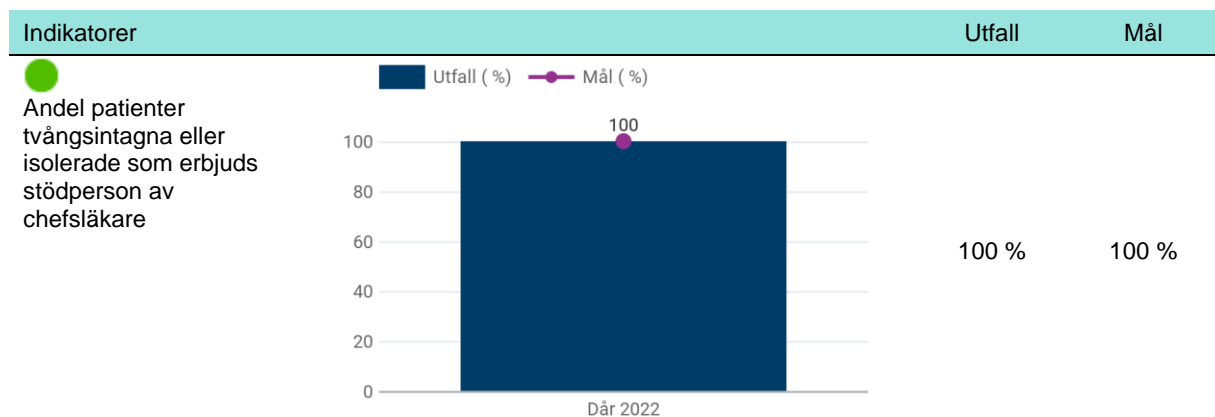
Vårdgivaren är skyldig att besvara klagomålen skyndsamt, helst inom fyra veckor. Klagomål från barn bör besvaras extra skyndsamt.

2.1.1 Tillgänglighet



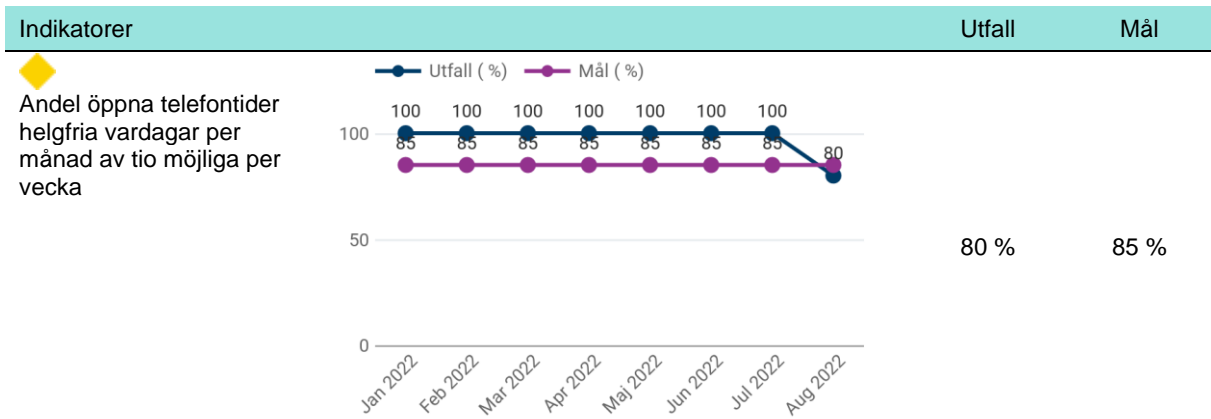
Patientnämnden ska säkerställa och följa upp att vården har god kunskap om patienternas rättigheter enligt lagstiftningen att få en stödperson. För 2022 bedömer patientnämnden att ett flertal patienter skulle kunna förbättra sina livsvillkor genom att ha en stödperson utsedd. Patientnämnden ska säkerställa och följa upp att vården har god kunskap om patienternas rättigheter enligt lagstiftningen att få en stödperson.

Patienter ska ha möjlighet att lämna klagomål och synpunkter på ett för individen anpassat sätt, via telefon, brev och digitalt (1177 vårdguiden)



Kommentar

- Slutenvård psykiatri har erbjudit 194 patienter stödperson vid 241 tillfällen i framförallt i samband med inskrivning. Vårdtiden ligger på i snitt 8 dagar vilket ger till följd att behovet av stödperson minskar, enstaka patienter vårdas under längre tid, patienter som skulle kunna ha behov av stödperson. Personalen informeras om patienters möjlighet att ansöka om stödperson på APT och information finns även att tillgå på avdelningarnas anslagstavlor.
- Rätt psykiatri har erbjudit 16 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 synlig på samtliga avdelningar. Man har även kartlagt ytterligare förbättringsmöjligheter för patienter som vårdas inom öppenvården, här pågår nu ett arbete för att säkerställa att frågan om stödperson lyfts med systematik.

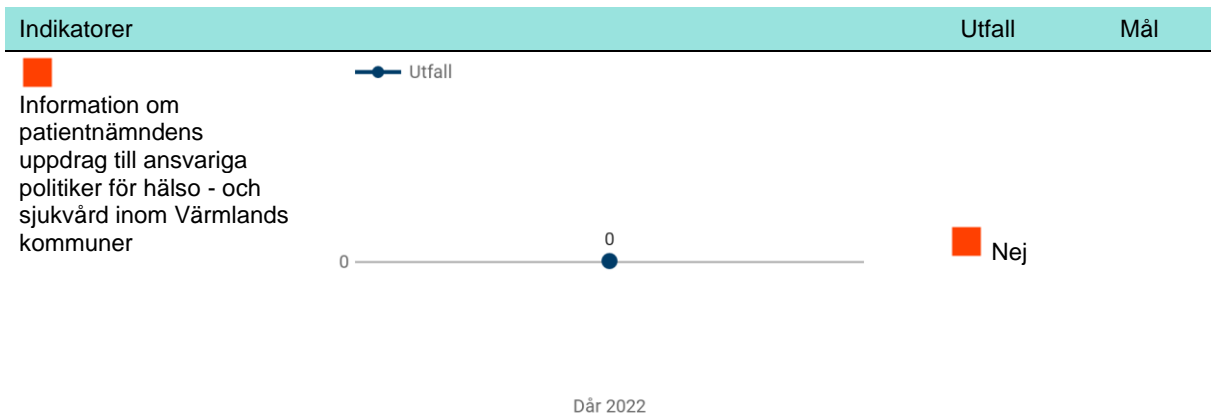
**Kommentar**

Under augusti månad har patientnämndsensheten 1 vecka stängt och tar då emot ärenden digitalt via 1177 samt via brev. Detta ger ett utfall på 80% -->strax under målet.

2.1.2 Kommunikation



Patientnämnden ska öka kunskapen om och ha en dialog kring patientnämndens stöd och hjälp till patienter och närstående inom den hälso – och sjukvård som bedrivs av de kommuner med vilket Region Värmland har ett samverkansavtal. Målet är att invånare som får sin vård inom den kommunala vården har god kunskap om möjligheten att klaga direkt till vården eller till vården med stöd av patientnämnden.

**Kommentar**

Informations- och dialogmöten mellan nämndens ledamöter och ansvariga politiker i länets kommuner planeras under hösten 2022.



Informationsmöte mellan patientnämnden och ansvariga politiker för hälso - och sjukvård inom Värmlands kommuner

Inga tillgängliga data

Kommentar

Inga tillgängliga data finns att redovisa då utfallet mäts i samband med årsredovisning.

Informations- och dialogmöten mellan nämndens ledamöter och ansvariga politiker i länets kommuner planeras under hösten 2022.

2.2 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:

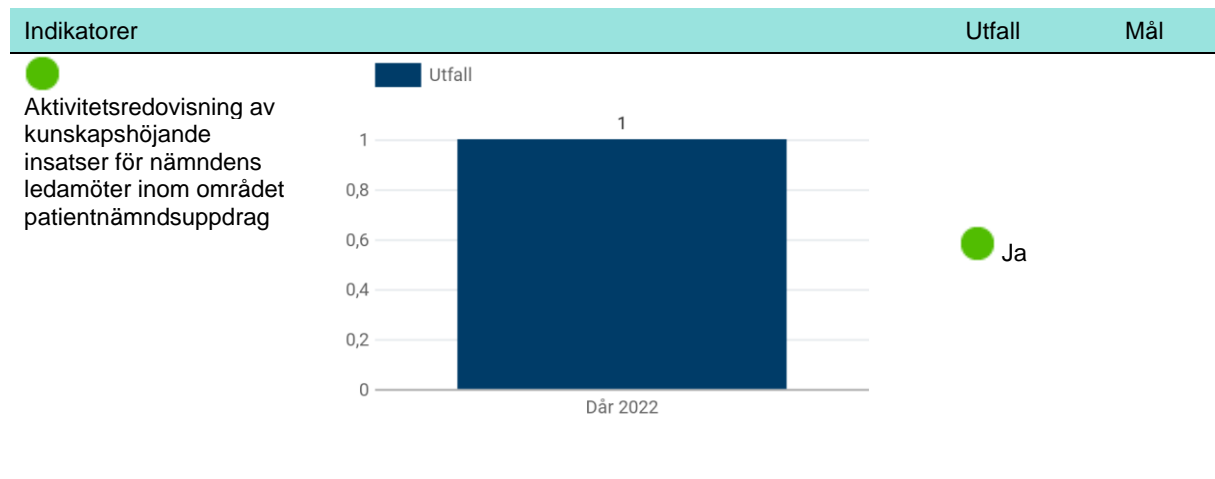
- Tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet.
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal.
- Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen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

2.2.1 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	Mål
-------------	--------	-----

Kommentar

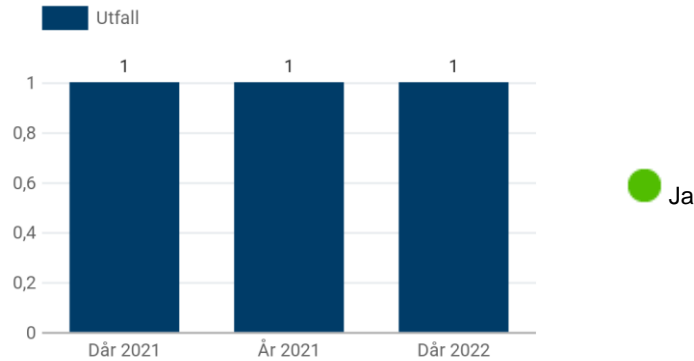
Genomförda aktiviteter:

- Redovisning av patienters och närstående upplevelser av vården.
- Dialog kring enskilda ärenden.
- Verksamhetsbesök
- Kvinnosjukvården

Studiebesök hos Region Örebro patientnämnd inplanerad september 2022.



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.

**Kommentar**

Analys och redovisning av klagomål under januari - augusti 2022:

- Årsredovisning 2021, helhetsanalys
- Barn med psykisk ohälsa får vänta länge på vård (gemensam rapport IVO och Sveriges patientnämnder)
- Klagomål relaterade till Covid – 19
- Klagomål som inkommit på Värmlands 16 kommuner för 2021
- Klagomål som inkommit på Värmlands 16 kommuner DÅR 2022
- Kirurgen och klagomålen
- Patientens upplevelse av vården på länets vårdcentraler

Uppföljning av fördjupade analyser

Analysen som rör en specifik verksamhet redovisas muntligt och skriftligt av patientnämndsenheten till verksamhetschef. Verksamheter kan även önska en ytterligare uppföljning för att följa effekter av vidtagna åtgärder 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

Patientnämndsenheten 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.

Region Värmland är en av några regioner som från första mars 2022 anslutit sig till tjänsten Lämna synpunkter och klagomål på vården via 1177 vårdguiden. Patientnämndsenheten har under många år gett patienter och närstående denna möjlighet utöver telefon och brev. Med denna utveckling ges patienter och närstående som vill lämna sina klagomål digitalt en möjlighet att på ett enkelt sätt välja om man vill lämna sitt klagomål direkt till vården eller till vården med stöd av patientnämndsenheten.

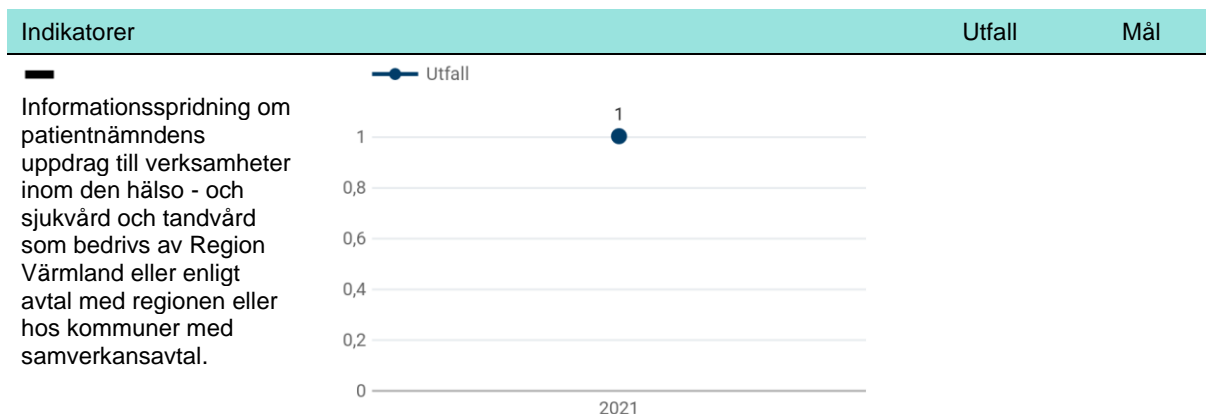
Patientnämndsenheten, område vårdkvalitet samt chefläkarfunktion har under 2022 påbörjat ett arbete för att klagomål och synpunkter från patienter och närstående på en övergripande nivå ska tas tillvara och användas som underlag för lärande, utveckling och förbättring av hälso- och sjukvård inom Region Värmland.

2.2.2 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.



Kommentar

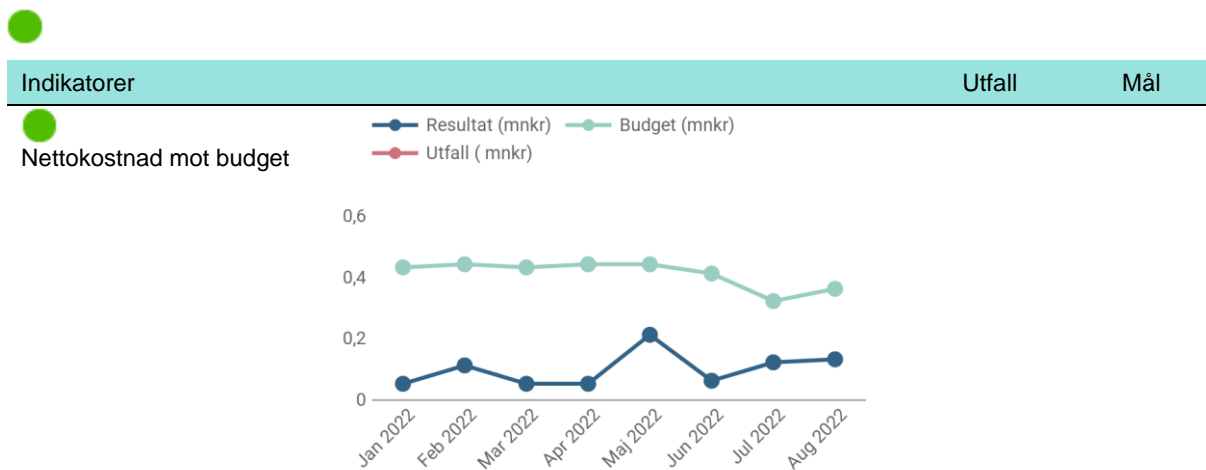
Utfall mäts i samband med årsredovisning.

Information finns att tillgå via:

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

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

2.3 Hållbar organisation - Ekonomi i balans



Kommentar

Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 780 000 kronor, vilket motsvarar 780 000 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.

Bedömningen är att resultatmålet kommer att uppnås för 2022.

3 Arbete med personal- och arbetsmiljöfrågor

Patientnämnden har det yttersta arbetsmiljöansvaret för personal inom sitt verksamhetsområde. Enligt av regionstyrelsen beslutad arbetsmiljöpolicy för region Värmland som grundar sig i arbetsmiljölagen ska respektive nämnd fördela arbetsmiljöuppgifterna till regiondirektören som i sin tur fördelar till respektive direktör.

Patientnämndsensheten arbetar i enlighet med systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) och utför årligen planering, uppföljning och eventuella åtgärder inom området

4 Händelser av väsentlig betydelse

Arbetet inom nämndens ansvarsområde har löpt på enligt plan.

5 Uppföljning av nämndplan och andra politiska uppdrag

Patientnämndens ansvar och fokus för verksamhetsåret 2022

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 2022 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.

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

Patientnämnden ska senast den sista februari varje år till Socialstyrelsen och IVO lämna en redogörelse över patientnämndens verksamhet för föregående år samt den analys som gjorts över inkomna klagomål och synpunkter, enligt "Beredning av ärenden".

Patientnämnden ska göra IVO uppmärksam på förhållande av relevans för myndighetens tillsyn. Patientnämnden ska även samverka med myndigheten så att den kan fullgöra sina skyldigheter enligt 7 kap. 6 § patientsäkerhetslagen.

Fokusområden för 2022

- 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.
- Säkerställa att de kvalitativa analyser av inkomna klagomål som tas fram av patientnämndsensheten 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.
- 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.

- Ansvariga politiker i Värmlands kommuner ska ha kunskap om patientnämndens uppdrag.

6 Nämndanalys

Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 780 000 kronor, vilket motsvarar 780 000 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.

Bedömningen är att resultatmålet kommer att uppnås för 2022.

7 Internkontroll

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

- Återkommande uppföljning av mätplan
- Delårsrapport efter andra tertialet
- Årsredovisning efter 2021
- Fördjupningar
 - Inkomna klagomål
 - Fördjupning enskilt ärende
 - Uppföljning tidigare fattade beslut

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

8 Information om eventuella säsongsvariationer/cykliska effekter som har påverkat verksamheten

Inget att rapportera