

Delårsrapport 1 2013
Patientnämnden

Verksamhetsidé

"Patientnämnden skall främja patientsäkerheten och arbeta för god kontakt mellan vårdtagare och vårdgivare samt bidra till kvalitetsutveckling genom återkoppling till vården. Därtill skall Patientnämnden utse stödpersoner till patienter inom psykiatrisk tvångsvård"

Ordförande Pia Dyvander Johansson

Patientnämndens sammansättning under 2013

Ordinarie ledamöter

Pia Dyvander Johansson (S), ordf.
Lilian Edwards (M), vice ordf.
Britt Ronsten (MP)
Jan Christer Ankre (FP)
AnnaMaria Bauer (V)
Christina Levander Ödman (C)

Ersättare

Marianne Nilsson (S)
Egil Lyngstad (M)
Monica Fahlström (MP)
Tommy Marquart (FP)
Monica Eriksson (V)
Anita Nordin (C)

Om Patientnämnden

Varje dag möts människor i olika situationer i vården. I de flesta fall blir mötet/behandlingen bra och parterna är tillfreds. Men ibland går det fel och kan då bli ett ärende hos patientnämnden. Patientnämndens verksamhet regleras i Lagen (1998:1656) om patientnämndsverksamhet mm. Lagen trädde i kraft 1 januari 1999. Inom varje landsting/kommun finns enligt lag en patientnämnd.

Patientnämnden finns till för de patienter, som har klagomål eller synpunkter på vården. Lagen om patientnämndsverksamhet kom till för att stärka patientens ställning i vården, bidra till kvalitetsutveckling i vården samt ge tvångsvårdade patienter möjlighet till stödperson.

Verksamheten skall genom hög kompetens och ett professionellt förhållningssätt ge råd och stöd för att tillvarata patientens intresse i den offentligt finansierade hälso- och sjukvården samt tandvården.

Patientnämnden skall präglas av en humanistisk grundsyn vilket i mötet med den enskilde patienten betyder att visa respekt för denne men också att utgå från alla människors lika rätt till en god och säker sjukvård, att vara neutral i kontakt med patient, anhöriga och vårdpersonal och inte lägga in egna värderingar och att ha samma förhållningssätt oberoende av patientens etniska/kulturella bakgrund. Det är också viktigt att patientnämnden bibehåller och utvecklar det goda samarbetet med andra intressenter och att patientnämnden utifrån sin kompetens och i samverkan med andra alltid sätter patienten i centrum.

Ansvarsområde

Patientnämndens ansvarsområde innefattar all hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen, all tandvård enligt tandvårdslagen som bedrivs av Region Gotland eller enligt avtal med regionen, samt den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård.

Uppgift

Nämnden ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården genom att

- hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården,
- främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,
- hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet,
- rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter.

Patientnämnden skall även på begäran utse stödperson till den som tvångsvårdas inom psykiatrin.

Enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård och lagen om rättspsykiatrisk vård har patient, som vårdas med stöd av någon av dessa lagar, rätt till stödperson om han/hon så önskar. Det är patientnämndens uppgift att förordna stödperson när anmälan om detta inkommer. Patientnämndens mål är att stödperson ska vara förordnad inom en vecka efter att anmälan har gjorts.

Viktiga händelser under perioden

Nämnden

Under perioden har nämnden haft ett sammanträde. Vice ordförande har deltagit i den 7:e nationella patientsäkerhetskongressen i Stockholm.

Kansliet

Kanslipersonal har också deltagit i den 7:e nationella patientsäkerhetskongressen samt deltagit i nätverksmöte i Patientnämndernas nationella tjänstemannanätverk.

Kundundersökning

Kundundersökning har genomförts gällande 2012 års kunder. Enkäten har skickats till kunder vars ärenden utreddes skriftligt under 2012.

Uppföljning av balanserat strykort

BRUKARE/KUNDER

”Brukarna/ kunderna upplever att de får tjänster av god kvalitet, är informerade, delaktiga och respektfullt bemötta ”

Framgångsfaktorer

- Tydlig information utifrån patientnämndens uppdrag
- Lätt tillgänglig information utifrån patientnämndens uppdrag
- Hög tillgänglighet
- Brukare/kunder bemöts professionellt
- Ärenden handläggs på ett snabbt och effektivt sätt

Styrtal/måluppfyllelse:

- Minst 90 % ska vara nöjda med informationen
- Minst 90 % ska vara nöjda med tillgänglighet av information
- Minst 90 % ska vara nöjda med tillgängligheten
- Minst 90 % ska vara nöjda med bemötandet
- Minst 95 % av inkomna ärenden ska påbörjas inom fem arbetsdagar
- Minst 95 % av ärendena ska helst avslutas inom två månader
- Tillsättningen av stödperson skall ske till 100 % inom fem arbetsdagar från det att anmälan gjordes

Öppethållande och tillgänglighet

Kansliet har telefonöppet varje vardag mellan 08.00 – 12.00. Besök på kansliet har tagits emot efter överenskommelse och spontana besök tas om hand i de fall kanslipersonal finns på plats.

Region Gotlands nya hemsida är nu i bruk. Informationen från nämnden har setts över och reviderats. Patientnämnden har tagit fram nya broschyrer och dessa kommer att publiceras efter hand.

Regionens kundtjänst informerar om patientnämndens verksamhet

Medborgare ska framöver kunna få hjälp av regionens kundupplysare att få information och vägledning till vart de kan hitta blanketter. Medborgare kan också få hjälp att få blanketter och informationsmaterial hemskickat av kundtjänsten. För att kundupplysarna ska ha ett korrekt material att informera utifrån är checklistor under produktion.

Kundundersökning för 2012

Patientnämnden har inför kundundersökningen 2012 valt att använda sig av Institutet för kvalitetsindikatorer AB. Enkäten sändes till 67 personer och 40 svar kom in, vilket ger en svarsfrekvens på 61,5 %. Utvärdering av kundundersökningen redovisas i delårsrapport 2, 2013.

Handläggningstider

På grund av att det inkommit så få ärenden, skriftliga, till patientnämnden kan någon koppling till måluppfyllelse inte göras i delårsrapporten. 11 ärenden har avslutsdatum under perioden och i två av dessa är handläggningstiden mer än två månader i resterande är den kortare, dvs. 92 % av ärendena har avslutats inom två månader.

Under perioden har 14 yttranden kommit till nämnden. Av dessa har 10 inkommit i tid och 4 är försenade. Två svar saknas vid periodens slut.

Stödpersonsverksamheten

Till den 31 mars 2013 har det inkommit 9 ärenden avseende stödperson. Av dessa har patienten i tre fall inte önskat stödperson. Stödpersoner har tillsatts inom fem arbetsdagar i samtliga fall.

Den 8 januari 2013 besökte kansliet psykiatrin i syfte att diskutera stödpersonsverksamheten. Sammantaget fungerar arbetet bra. Ett förbättringsområde är psykiatrins information till patientnämnden när tvångsvården har upphört.

Behovet av att rekrytera fler stödpersoner är stort. För närvarande finns fem personer som är villiga/redo att ta på sig uppdrag. Patientnämnden planerar en rekryteringsinsats där en grundutbildning ska hållas under oktober 2013.

EKONOMI

”Ekonomi är uthållig och i balans ur ett generationsperspektiv”

Framgångsfaktorer:

- Kostnadseffektiv användning av budgetmedel med fokus på en budget i balans

Styrtal/måluppfyllelse:

- Den årliga årsprognosen skall vara positiv

Vid sammanträdena informeras nämnden om det ekonomiska resultatet. Nämnden köper bemanning och nämndkansli från Serviceförvaltningen.

Nämndens budget fördelas på två kostnadsområden; nämndens kostnader tillsammans med kostnader för stödpersoner samt det belopp som använts för att köpa kanslifunktion från Serviceförvaltningen.

Budgeten är i balans, utfallet för perioden är +6 000 kronor.

MEDARBETARE/LEDARE

Medarbetare/ledare trivs, är engagerade, tar ansvar och utvecklas för att möta framtidens utmaningar.

Framgångsfaktorer:

- Patientnämnden har inte några anställda utan köper tjänsten för att bemanna kansliet från Serviceförvaltningen, Tillsyn och service
- Bevaka att tjänstemännen får erforderlig kompetensutveckling
- Stödpersonerna får utbildning och stöd

Styrtal/måluppfyllelse:

- Patientnämnden hänvisar till Tillsyn och service styrkort
- Minst 1 stödpersonsutbildning ska genomföras varje år

Nätverksträffar

Patientnämnderna i Sverige har i början på 2012 startat ett nationellt tjänstemannanätverk där alla patientnämnder i Sverige är inbjudna att delta och patientnämnden på Gotland är representerad i nätverket.

Träffarna i sekreterarnätverket fortsätter. Huvudsyftet med nätverket är, förutom fördelarna med ett yrkesnätverk, att skapa samsyn och enhetlighet inom ärendeprocessen.

Enkät till vårdgivarna

Patientnämnden har under hösten 2012 skickat ut en enkät till vårdgivarna på Gotland. Syftet med enkäten är att utveckla kontakterna och återkopplingen till vården. De synpunkter som framkommer i enkäterna är en viktig del för utvecklingen av patientnämndens arbetssätt. Kansliet har påbörjat utvärderingen av enkätundersökningen och resultatet kommer att redovisas i delårsrapport 2, 2013.

Stödperson

Matchningen av lämplig stödperson till ett uppdrag är viktigt. Då åldersspannet för patienter som vårdas under LPT är brett behöver patientnämnden ha en större variation på tillgängliga stödpersoner. Patientnämnden ser att behovet av rekrytering av stödpersoner är något som behöver prioriteras. Det krävs dock att det finns en bra utbildning och ett bra materiel tillgängligt för att tillgodose eventuella intresseanmälningar. Patientnämnden har som mål att under år 2013 ta fram en processbeskrivning över rekrytering och utbildning av stödperson för att därefter kunna sätta igång med rekryteringsarbetet.

PROCESSER

”Processer ger resultat av god kvalitet till kostnader i nivå med jämförbara kommuner och landsting”

Framgångsfaktorer:

- Ständigt pågående förbättringsarbete av verksamhetens processer
- Omvärldsbevakning: mäta, utvärdera, jämföra, lära av andra

Styrtal/måluppfyllelse:

- 100 % av verksamhetens huvudprocesser ska revideras utifrån ett Lean-perspektiv

Processarbetet

Detta arbete måste pågå fortlöpande och i samverkan då patientnämnden för sin handläggning är beroende av andra förvaltningar inom regionen. De flesta processer och rutiner är aktualiserade men en process för rekrytering av stödperson ska tillskapas och arbetet med detta har påbörjats.

Omvärldsbevakning

Omvärldsbevakning sker genom aktivt deltagande i tjänstemannaträffar och det nationella tjänstemannanätverk som finns. Presidiet kommer att ges möjlighet att delta i en nationell konferens under året.

Ärenden

Under perioden har **66** (77) ärenden inkommit. Det har tillsatts 5 (1) stödpersoner och ett uppdrag är pågående sedan föregående år.

Vårdsynpunkter

34 (44) Vård och behandling: Synpunkter kan röra exempelvis diagnos, behandling, medicinering, omvårdnad, teknisk utrustning och hjälpmedel.

14 (9) Bemötande och kommunikation: Synpunkterna kan röra exempelvis bristfällig eller utebliven information, bristande kommunikation, bristande empati, samspel med närstående, kulturella/språkliga hinder och tolkfrågor.

18 (24) Organisation, regler och resurser: Synpunkterna kan röra exempelvis avgifter, rese-, läkemedelskostnader, sekretess och tystnadsplikt, journalfrågor, valfrihet, tillgänglighet och väntetider, patientansvar/vårdkedja, administrativa rutiner och resurser/prioriteringar.

SAMHÄLLSUTVECKLING

”Gotland utvecklas i linje med visionsmålen och har ett starkt varumärke”

Framgångsfaktorer

- Synliggöra patientnämndens verksamhet för vården, patienten, anhöriga och samhället i övrigt
- Genom god återkoppling bidrar vi till vårdens kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet

Styrtal/måluppfyllelse:

- 100 % av vårdgivarna ska känna till patientnämnden och dess verksamhet
- 95 % av vårdgivarna ska anse att patientnämnden bidrar till vårdens kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet

Enkät till vårdgivarna

Under hösten 2012 skickades 101 enkäter ut till 71 chefer inom vården. Svarefrekvensen uppgick till 47,5 %, men varierade mellan de olika vårdtyperna. Redovisning av enkäten sker i delår 2 2013.

Informationsinsatser

Ett informationsmaterial som gäller för alla patientnämnder i Sverige har tagits fram.

Information/återkoppling till vården

Statistik och ärendesammanfattningar skickas ut till vården efter varje års- och delårsredovisning. Hälso- och sjukvårdsnämnden har i februari informerats om patientnämndens verksamhet under 2012. Stödpersonens verksamheten har diskuterats i ett möte på Psykiatriska kliniken.

Utveckling på sikt – det fortsatta arbetet

Det fortsatta arbetet

Patientnämnden kommer under 2013 fortsätta arbetet med att uppfylla de utökade skyldigheter som patientnämnden fått sedan den 1 januari 2011.

Arbetet fortsätter med att förbättra återkopplingen till vården, av de risker för patientsäkerheten, som patientnämnden uppmärksammar.

Utveckling av sättet att kategorisera och dokumentera ärenden pågår. En ny handbok är framtagen och pilottestas av några patientnämnder. Syftet är att få ett bättre stöd i återföringen till vården och bättre underlag till uppföljning och redovisning av olika slag. Från den första januari 2014 planeras starten för ett nytt arbetsätt.

Informationsinsatserna kommer under året att intensifieras genom information direkt till vårdenheterna.

PATIENTNÄMNDEN

Pia Dyvander Johansson
Ordförande