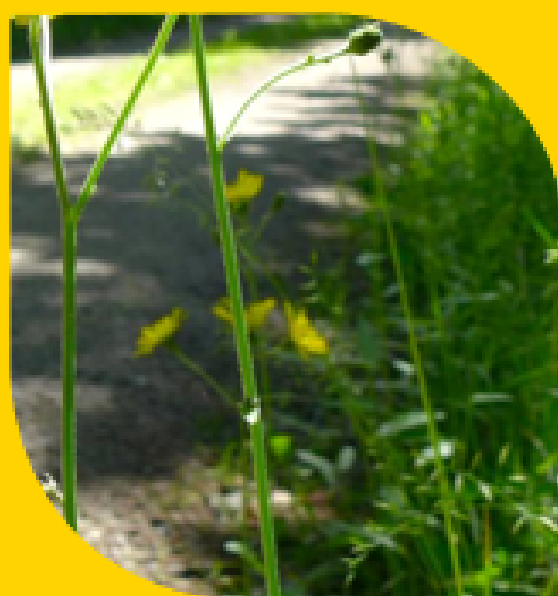
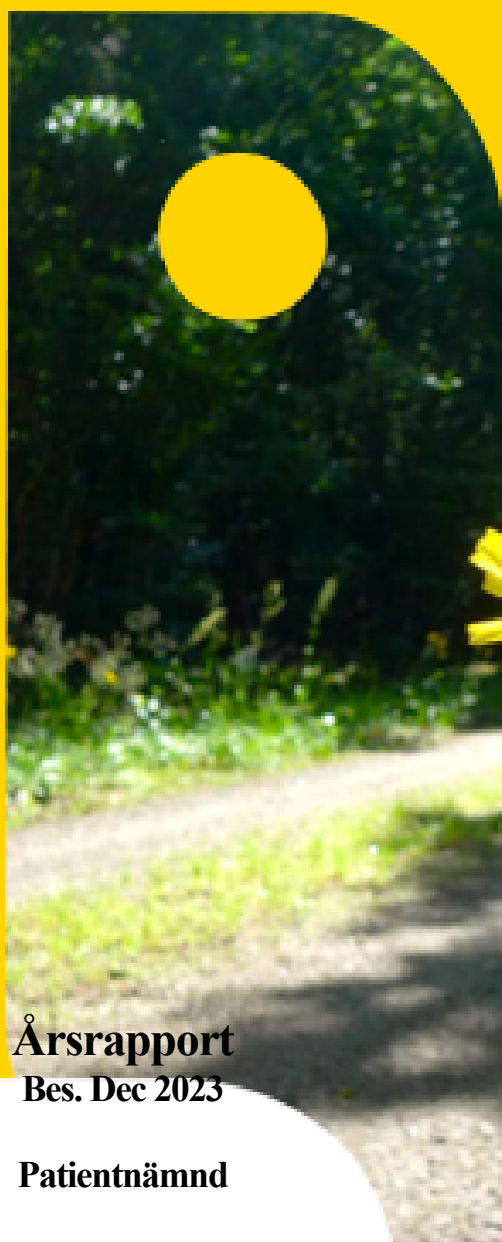




Årsrapport
Bes. Dec 2023

Patientnämnd

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Verksamhetsberättelse	5
Verksamhetens organisation.....	5
Händelser av väsentlig betydelse	5
Måluppfyllelse	9
<i>Invånare</i>	9
<i>Ekonomi</i>	11

Bilagor

Bilaga 1: Iakttagelser och statistik

Sammanfattning

Uppföljningen i årsrapporten utgår från verksamhetsplanen 2023 och de händelser som inträffat fram till den 31 december.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet samt att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas till patienternas behov och förutsättningar. Patientnämnden ska också utse stödpersoner till patienter som tvångsvårdas. En viktig del för patientnämnden är att analysera de synpunkter på vården som kommit in till patientnämnden. Analyserna har kommunicerats med ansvariga chefer inom hälso- och sjukvården med intentionen att de synpunkter som patienter och närstående framför kan användas i vårdens förbättringsarbete och att vården kan anpassas efter patienternas behov. På detta sätt bidrar det politiska arbetet till kvalitetsförbättringar och ökad patientsäkerhet inom hälso- och sjukvården samt tandvården.

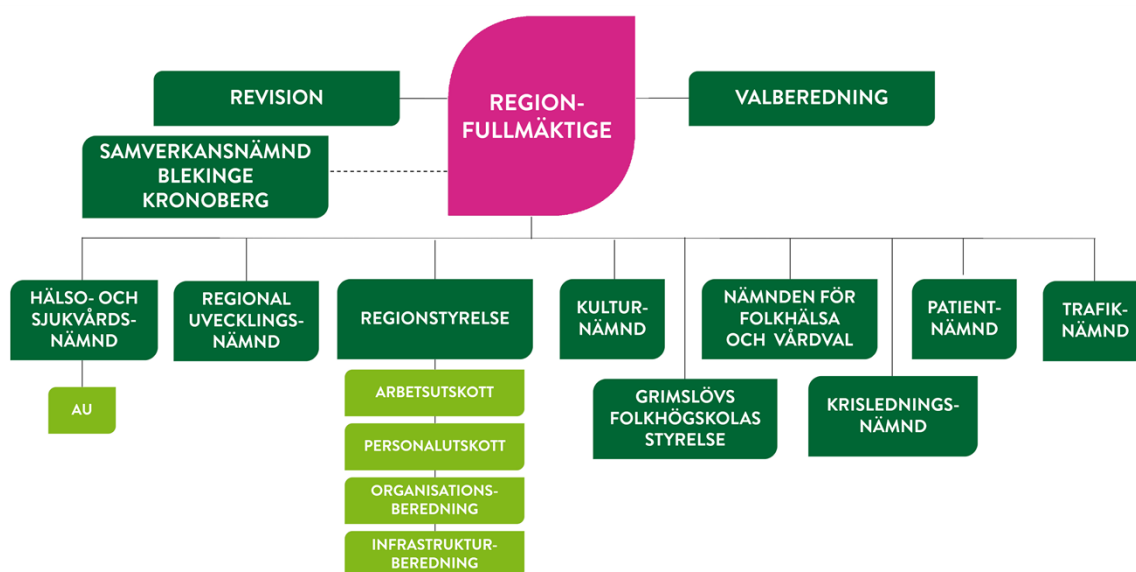
I januari tillträdde den nya patientnämnden och det hölls en halvdagsutbildning för de förtroendevalda. Fem sammanträden har genomförts under året.

Verksamhetsberättelse

Verksamhetens organisation

Patientnämnden är en fristående och opartisk instans som enligt lag ska finnas i alla regioner och uppdraget är reglerat i ”Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården” (2017:372).

Varje parti från regionfullmäktige är representerat i patientnämnden. Patientnämnden består av sju ordinarie och sju ersättare. Nämndens tjänstepersoner, en nämndsekreterare och tre patientnämndshandläggare, organiseras under kansliavdelningen. Under hösten har en handläggartjänst varit vakant.



Händelser av väsentlig betydelse

En ny mandatperiod inleddes vid årsskiftet och inför det första sammanträdet deltog den nya nämnden vid en halvdagsutbildning.

Under perioden har patientnämnden haft fem sammanträden. Inför varje sammanträde bereder nämndens presidium tillsammans med tjänstepersoner det som ska lyftas till nämnden. Vid första sammanträdet presenterades den analys som initierats av patientnämnderna på nationell nivå tillsammans med IVO, Inspektionen för vård och omsorg, ”Klagomål på vården som rör unga- vuxna under 2022”. Till det andra sammanträdet hade representanter från patientsäkerhetsrådet bjudits in för att redovisa regionens patientsäkerhetsberättelse.

Behovet av kommunikationsinsatser diskuterades vid vårens sista sammanträde och kommunikatör hade bjudits in för dialog och information.

Vid sammanträdet i september presenterades rapporten "Tänk om det är cancer...?" som utgår från patientberättelser inkomna till patientnämnden under perioden 1 januari 2022 till och med 31 maj 2023. För att rapporten ska nå och vara användbar så togs ett arbetsmaterial fram tillsammans med kommunikationsavdelningen med utgångspunkt från rapporten som sedan skickades till verksamhetsansvariga i regionen.

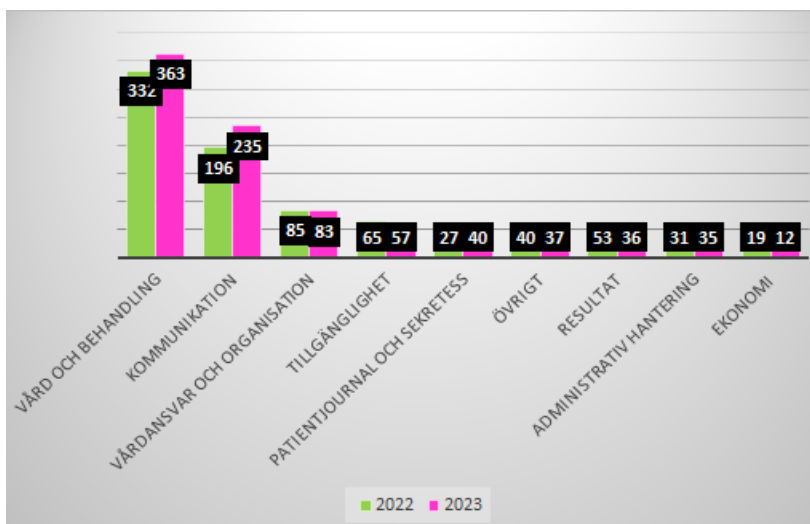
I november hade patientnämnden sitt sista sammanträde för året. Cheftandläkare Janeth Lindblad hade bjudits in och informerade om Folk tandvårdens arbete med patientsäkerhet. Vid sammanträdet presenterades också rapporten "Äldres kontakt med vården- synpunkter från de som är 80 plus" som rör inkomna klagomål och synpunkter till patientnämnden under perioden 1 oktober 2022 till och med 30 september 2023.

Patientnämndens sammanträden har ägt rum följande datum:

- 23 februari
- 30 mars
- 4 maj
- 28 september
- 16 november

Patientberättelser- inkomna klagomål och synpunkter

Under perioden 1 januari-31 december 2023 har 898 ärenden inkommit med klagomål och synpunkter på vården, vilket innebär en marginell ökning jämfört med samma period föregående år (848). Utifrån det som patienter och närstående berättar noteras fortsatt flest klagomål på vård och behandling samt kommunikation. Flera ärenden rör också vårdansvar och organisation samt tillgänglighet (se figur 1). För mer information om de ärenden patientnämnden registrerat under året, se bilaga "Iakttagelser och statistik".



Figur 1. Ärenden redovisade per kategori.

När svar från verksamheten uteblir

Patienten bör få ett svar inom fyra veckor, enligt Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372). Barn och ungdomar bör få svar skyndsamt. Svaret ska vara lätt att förstå och rikta sig till patient/närstående.

Patientnämnden arbetar aktivt för att alla patienter ska få svar på sina klagomål inom fyra veckor. Om verksamheten inte lämnar svar skickas påminnelser enligt rutin. Syftet är att säkerställa patientens rätt till svar på sitt klagomål. Då längre utredningstid behövs ska kontakt tas med patientnämndens handläggare.

Patientnämndens mål är att 90 % av patienterna ska få ett svar inom angiven tid, fram till den 31 december hade svar lämnats inom den tiden i endast 59% av ärenden. Rutin finns för påminnelse när svar från verksamheten uteblir, för att förbättra svarsfrekvensen har rutinen reviderats. Handläggare skickar överskådliga sammanställningar till ansvariga chefer över de ärenden där tidsfristen för svar förfallit.

Barn och unga

Vid varje sammanträde lyfts ärenden som rör barn och unga upp specifikt. Under året registrerades 87 klagomål som rör barn och unga, 0 - 19 år, i jämförelse med samma period föregående år (82). Oftast är det en vårdnadshavare som kontaktar patientnämnden. Handlar ärendet om ett äldre barn begär patientnämndshandläggare att patienten själv lämnar sitt godkännande till att ärendet skickas vidare. Patientnämnderna kommer att fortsätta gemensamt följa gruppen barn och unga.

Rapporter

Patientnämnden arbetar för att patienters klagomål och synpunkter på vården tas tillvara och bidrar till hälso- och sjukvårdens utveckling.

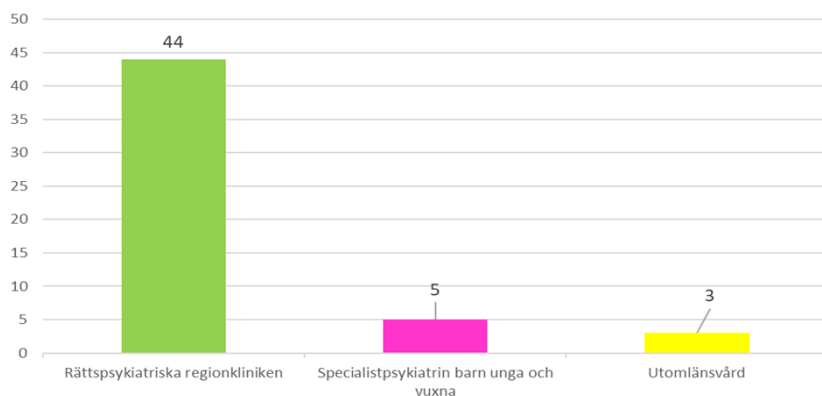
I samband med att patienter och närstående lämnar klagomål framförs ibland även förslag på förbättringar inom vården. Såväl synpunkter som förbättringsförslag är värdefulla bidrag för utveckling av vården och kan ses som en form av patientmedverkan.

Under perioden har patientnämnden sammanställt rapporten "Klagomål på vården som rör unga vuxna under 2022" (<https://dokpub.regionkronoberg.se/OpenDoc.aspx?Id=321628>) i samverkan med IVO och landets patientnämnder. Beslut togs om att sammanställa en rapport kring inkomna klagomål som rör cancer som färdigställdes under hösten med titeln "Tänk om det är cancer- analys av patientberättelser som förmedlats till patientnämnden 1 januari 2022– 31 maj 2023" (<https://dokpub.regionkronoberg.se/OpenDoc.aspx?Id=363572>).

Nämnden tog även beslut om att sammanställa en rapport om äldres kontakt med vården som färdigställdes under hösten "Äldres kontakt med vården- synpunkter från de som är 80-plus" (<https://dokpub.regionkronoberg.se/OpenDoc.aspx?Id=375861>).

Stödpersonsuppdraget

Patientnämnden ansvarar för att utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) eller som är isolerad enligt smittskyddslagen (SML). Under året har 37 ansökningar om att få stödperson inkommit, totalt har 34 förordnanden och 23 entledigande handlagts. Totalt har 52 patienter en stödperson utsedd till sig. Det finns 31 stödpersoner som är aktiva, varav 6 är rekryterade under 2023. Flest stödpersonsuppdrag pågår inom rättspsykiatriska regionkliniken (se figur 2).



Figur 2. Stödpersonsuppdrag fördelad per vårdområde.

I november bjöds alla stödpersoner in för en gemensam träff med fokus på erfarenhetsutbyte. Nämndens presidie deltog också vid träffen. Handläggarna gav information om vad som är aktuellt.

Samverkan och informationstillfällen

Under året deltog nämndens vice ordförande vid patientnämndernas nationella presidiekonferens i Umeå. Patientnämndens presidie bjöd också in till en regional presidieträff i Växjö i december för ett erfarenhetsutbyte och uppstart för fortsatt samverkan.

Patientnämndenstjänstemän har deltagit i chefsnätverk och vid tjänstemannakonferens på nationell nivå, med syfte att dela kunskap, erfarenheter och ta fram gemensamma arbetssätt över landet.

Patientnämnden har bjudits in till patientsäkerhetsrådets möte vid två tillfällen under året och informerat om antal inkomna ärenden, svarsfrekvens, vad patientnämnden uppmärksammat, trender och framtidsplaner. Patientnämnden har även fått inbjuden för dialog och information till hälso- och sjukvårdsnämnden, regionstyrelsens och revisionen för att informera om nämndens uppdrag och pågående arbete.

Kontinuerlig dialog har förts med personal från rättspsykiatriska regionkliniken för att samverka kring de frågor som kan uppstå kring stödpersonernas uppdrag och kontakter. Pågående uppdrag har följts upp med specialistpsykiatri barn- unga och vuxna samt med ansvariga för utomlänspatienter.

Patientnämnden Region Kronoberg bedriver patientnämndsverksamhet åt länets kommuner i enlighet med Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Under 2023 registrerade patientnämnden 17 ärenden som handlade om vården i länets kommuner eller enligt avtal med länets kommuner. Trots att stor del av all hälso- och sjukvård bedrivs av kommunerna är antalet ärenden till patientnämnderna få relaterat till de ärenden som rör den vård som utförs av regionen. Patientnämndens handläggare träffade i början av året länets samtliga medicinskt ledningsansvariga funktioner. (MAS/MAR). Patientnämnden informerade om sitt uppdrag, vikten av samverkan samt dialog kring gemensamma ärenden.

En viktig uppgift för patientnämnden är att sprida kunskapen om dess uppdrag och att förtroendet och tillgängligheten för invånarna ska vara hög. En särskild plan för kommunikationsinsatser har tagits fram för patientnämnden i samverkan med kommunikationsavdelningen. Planen innehåller väldefinierade målgrupper, budskap och kommunikationskanaler, vilket ger goda förutsättningar att öka kännedomen om patientnämndens verksamhet. Patientnämnden har haft två informationstillfällen för sjuksköterskestudenter samt deltagit vid två tillfällen vid infektionskliniken APT efter inbjudan.

Måluppfyllelse

Färgmarkering utifrån måluppfyllelse (% av målvärde) nedan:

■ ≤ 80 ◆ ≤ 100 ●



Målet uppfyllt



Delvis tillfredsställande måluppfyllelse



Otillfredsställande måluppfyllelse

Trendpilen anger om förändringen sker i önskad riktning och en trendpil som pekar uppåt avser att utvecklingen är positiv ur Region Kronobergs perspektiv.

Nedan följer en redovisning av måluppfyllelsen för perioden januari-december 2023.

Invånare

Förtroendet för verksamheten ska vara högt

Målbeskrivning

Patientnämnden ska stödja och hjälpa patienter och närstående, samt bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Patientnämnden utreder inte själv klagomålet utan fungerar som ett stöd för patienten och som en länk till verksamheten. I nämndens uppdrag ingår också att utse stödpersoner till patienter som tvångsvårdas. En viktig del för patientnämnden är att analysera de synpunkter på vården som kommit in till patientnämnden.

Analyserna kommuniceras med ansvariga chefer inom hälso- och sjukvården med intentionen att de synpunkter som patienter och närstående framför kan användas i vårdens förbättringsarbete och att vården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. På detta sätt bidrar det politiska arbetet till kvalitetsförbättringar och ökad patientsäkerhet inom hälso- och sjukvården samt tandvården.

Mätetal		Utfall 2023	Utfall 2022	Utfall 2021	Mål 2023	Kommentar
Andel som får stödperson inom 10 dagar		97 %	100 %	100 %	100 %	Patientnämnd Under perioden 1 januari - 31 december fick patientnämnden 37 nya ansökningar om stödperson från tvångsvårdade patienter. I de fall som processen fullföljts med att utse stödperson har detta skett inom 10 dagar. I några fall har patienten dragit tillbaka sin ansökan om stödperson eller så har tvångsvården hunnit upphöra innan stödperson har utsetts. I ett ärende hade patienten önskemål om ett specifikt språk, försök gjordes att rekrytera ny stödperson med aktuell språkkunskap, vilket inte lyckades. Annan stödperson utsågs sedan och kommunikation sker istället via tolk.
Antal Analyser		3	3	4	3	Patientnämnd För att patienter och närståendes erfarenheter i vården ska tas tillvara och kunna bidra till kvalitetsutveckling samt hög patientsäkerhet, görs analyser som sammanställs i olika rapporter. Vissa rapporter beslutas på nationell nivå och vissa beslutas av patientnämnden i respektive region. Under perioden har patientnämnden sammanställt rapporten "Klagomål på vården som rör unga vuxna under 2022" i samverkan med IVO och landets patientnämnder. Nästa rapport hade utgångspunkt kring inkomna klagomål som rör cancer och färdigställdes under hösten med titeln "Tänk om det är cancer- analys av patientberättelser som förmedlats till patientnämnden 1 januari 2022–31 maj 2023". Under hösten skrevs också en rapport om äldres kontakt med vården, "Äldres kontakt med vården- synpunkter från de som är 80-plus".
Återkoppla färdigt handlagt ärende till patienten		100 %	100 %		100 %	Patientnämnd Samtliga patienter har fått återkoppling i sitt ärende från

Patientnämnd, Årsrapport

10(12)

Mätetal	Utfall 2023	Utfall 2022	Utfall 2021	Mål 2023	Kommentar
					patientnämndshandläggare.
Handlägga ärende inom 48 timmar 	100 %	100 %		100 % 	Patientnämnd Patientnämndens kansli har en god tillgänglighet. Patienter och närstående kan lämna synpunkter genom 1177, brev, mail och telefonsamtal. I samtliga ärende som inkommit till patientnämnden har bekräftelse om mottaget ärende meddelats till patient/närstående och handläggning påbörjats inom 48 timmar, helgfria vardagar

Handlingsplaner	Uppföljning
 Den tvångsvårdade patientens behov av stödperson tillgodoses skyndsamt	Patientnämnd Under perioden 1 januari- 31 december har 37 patienter ansökt om stödperson. Stödperson har kunnat utses till samtliga patienter inom angiven tid 10 dagar. I de flesta fall tar handläggare kontakt med och tillfrågar stödperson det närmaste dygnet efter att anmälan inkommit till patientnämnden. Ibland kan inte stödperson ge besked direkt och ibland kan då ny stödperson behöva tillfrågas.
 Återkoppling färdigt handlagt ärende till patienten	I de ärenden som sänts till verksamhetsansvarig chef för ett yttrande har samtliga patienter därefter fått återkoppling. Handläggare och patient kommer tillsammans överens om hur ärendet ska kommuniceras vidare så att synpunkterna når fram.
 Handlägga ärende inom 48 timmar	Patientnämnd Patientnämndens kansli har en god tillgänglighet. Patienter och närstående kan lämna synpunkter genom 1177, brev, mail och telefonsamtal. I samtliga ärenden som inkommit till patientnämnden har patient/närstående fått bekräftelse på att ärendet har tagits emot och handläggning har påbörjats inom 48 timmar, helgfria vardagar.
 Patientnämndens arbetssätt innebär att patienter, med hänsyn tagen till deras förutsättningar och behov, får klagomål tillräckligt och snarast besvarade	Patientnämnd Patientnämndens mål är att 90 % av patienterna ska få ett svar inom fyra veckor. Fram till den 31 december lämnades svar inom den tiden i 59 % av ärendena. Patientnämnden arbetar aktivt för att alla patienter ska få svar på sina klagomål inom fyra veckor. Om verksamheten inte lämnar svar skickas påminnelse enligt rutin.
 Förbättra digitala tillgängligheten	Patienter har flera vägar att kontakta patientnämnden och har en god tillgänglighet totalt sett. Allt fler ärenden tas emot via 1177 och i dagsläget bedöms inte behovet av fler digitala ingångar behöva utökas. Vi ser också det som viktigt att ha en fortsatt god tillgänglighet för de invånare som vill nå patientnämndens handläggare på telefon.

Ekonomi

- Verksamheten bedrivs effektivt inom givna ekonomiska ramar
- Intäkter och kostnader redovisas där de genereras.

Patientnämnden

Resultatet för år 2023 är ett överskott på 503 tkr. Överskottet förklaras främst av lägre kostnader för arvode än budgeterat samt bidrag i juni för kompetensutveckling.

Prognosen för år 2024 är budget i balans (+/-0).

Kontoklass	Utfall (tkr)	Budget (tkr)	Budgetavvikelse (tkr)	Utfall fg år (tkr)
Totalt	-394	-897	503	-519
3 Verksamhetens intäkter	294	0	294	181
4 Kostn för pers och förtr valda	-679	-874	195	-685
5 Köp av verksamhet, varor och tj	0	0	0	-5
6 Övriga verksamhetskostnader	-7	-23	16	-7
7 Övriga verksamhetskostnader	-2	0	-2	-2

Stödpersoner

Resultatet för år 2023 är ett överskott på 418 tkr. Överskottet förklaras främst av den buffert som finns sedan tidigare för att kunna tillgodose patientens lagstadgade rätt till stödperson där behoven varierar.

Prognosen för år 2024 är budget i balans (+/0).

Kontoklass	Utfall (tkr)	Budget (tkr)	Budgetavvikelse (tkr)	Utfall fg år (tkr)
Totalt	-1 211	-1 629	418	-1 035
3 Verksamhetens intäkter	0	0	0	0
4 Kostn för pers och förtr valda	-1 206	-621	-585	-1 035
7 Övriga verksamhetskostnader	-6	-1 008	1 002	0