

**Rapport  
Patientnämnd**



**REGION  
KRONOBERG**

# SAMMANFATTNING

## INVÅNARE

Patientnämndens huvuduppgift ska vara att hjälpa och stödja patienten att få sina klagomål besvarade av vårdgivarna.

Målet, en god tillgänglighet till patientnämndens kansli, är uppfyllt.

## MEDARBETARE

Samtliga tre tjänster är tillsatta.

Handläggarna har under våren i samverkan med FoU ökat sin kompetens i analysarbete.

## VERKSAMHETSUTVECKLING

Patientnämnden har under året registrerat 679 ärenden vilket är en minskning jämfört med de senaste åren. En anledning till detta är att vården i ökad utsträckning, enligt gällande lag, tar emot och handlägger patientklagomål i den egna verksamheten.

Patientnämndens handläggare har tagit fram rapporter som ger en beskrivning på aggregerad nivå, av det patienter och närstående förmedlar till patientnämnden. Flest ärenden handlade om synpunkter på information. En analys som berör information och delaktighet har gjorts på uppdrag av Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

## EKONOMI

Ekonomi i balans

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	Patientnämndens kansli ska ha en god tillgänglighet.....	5
2	Patienter ska få svar inom 3 veckor.....	8
3	En effektiv stödpersonsprocess .....	8

# UPPDRAG

Patientnämnden har ett tydligt avgränsat uppdrag enligt lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivaren och att få klagomål besvarade. Patientnämnderna ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården. Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa. Att rekrytera, utse och förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas ingår också i patientnämndens uppdrag.

## NULÄGE

### INVÅNARE

- Invånarna har flera möjligheter att nå patientnämndens kansli, via telefon, e-tjänst, brev och besök. Vi svarar senast nästkommande arbetsdag.

### MEDARBETARE

- God kompetens inom avdelningen

### VERKSAMHETSUTVECKLING

- När vi granskar resultatet i våra mätningar ser vi att det ibland brister i såväl kvalitet på svaren som på hur man prioriterar dessa ärenden. Återkopplingen är oerhört viktig, oavsett hur stor eller liten frågan upplevs. Oavsett hur svar till patient/närstående ges så ser vi att det är viktigt att svaren kan kommuniceras i tid och att de frågor patient/närstående ställt besvarats. Att få ett dåligt svar, där kanske vården går i försvar, eller att behöva vänta flera månader på besked är inte acceptabelt. Tvångsvårdade patienter har enligt lag rätt att bli tillfrågade och om så önskas få en stödperson utsedd till sig. Det finns balans mellan tillgång och efterfrågan på stödpersoner.

### EKONOMI

- Ekonomi i balans

# INVÅNARE

Från och med 1 januari 2018 gäller nya regler för hur patienter och närstående ska göra för att lämna klagomål eller synpunkter på vården. De nya reglerna innebär ett förtydligande av att det i första hand ska vara vårdgivarna som tar emot och bemöter klagomål från patienter och deras närstående, varje vårdenhet får nu ta ett större ansvar. Patient och närstående kan dock fortfarande ta direkt kontakt med patientnämnden om de så önskar.

Patientnämndens huvuduppgift ska vara att hjälpa och stödja patienten att få sina klagomål besvarade av vårdgivarna.

Patientnämnden är en politiskt sammansatt och fristående nämnd inom Region Kronoberg som har till uppgift att stödja, hjälpa och bidra till lösningar av de svårigheter som kan drabba patient/närstående i mötet med vården. Till sitt förfogande har nämnden ett kansli med tjänstemän som handlägger ärendena. Patientnämndens handläggare förmedlar vid behov patient/närståendes synpunkter till berörd verksamhetschef eller motsvarande.

Det ska vara lätt att nå nämndens kansli och det finns flera kontaktvägar.

## Vad förmedlar patienter och närstående?

Patienter med flera diagnoser uttrycker att vården inte hänger ihop, varje enhet tar hand om sin lilla del och patienten måste själv vara sin egen vårdlots och ansvara för helheten. Det är patienten själv som får säkerställa att viktig information når de olika vårdgivare, både inom och utom länet.

Trots att det finns klara överenskommelser vem som ska ansvara för vården, händer det att patienter skickas fram och tillbaka mellan enheter, i stället för att professionen har en dialog blir patienten budbärare.

Fortfarande påtalar patienter att det är svårt att få tid på vårdcentralen, man hänvisas till jourverksamhet, akutmottagning. Flera patienter hänvisas till andra professioner än till det läkarbesök man önskat. I vissa fall har detta fått negativa konsekvenser t.ex. felaktig, eller försenad behandling.

I flera ärenden uppger patienter att man inte blivit lyssnad på, eller att information inte gått vidare. Det är alltid risk att information förloras när information ska överföras till tredje part, som när patientens information förmedlas via sjuksköterska till läkare eller när patienten själv ska ansvara för informationen mellan olika läkare eller vårdgivare.

Många gånger finns det otydligheter i kommunikationen, det är svårt att ge rätt anpassad information, patienten och vården har olika förväntningar och förkunskaper. Det är vårdgivarens ansvar att säkerställa att patienten har förstått informationen men också att vårdgivaren uppfattat patienten korrekt.

## MÅL

# 1 PATIENTNÄMNDENS KANSLI SKA HA EN GOD TILLGÄNGLIGHET

Startläge	Senast utfall	Prognos	Mål 2018	Mål 2019	Mål 2020
<b>Indikator 1:</b> Andel invånare som ska få kontakt med PAN senast nästkommande arbetsdag					
100	100%		100		100
<b>Kommentar:</b> saknas					

**Bedömning:** 9 Hög sannolikhet

**Överliggande mål:** Patientnämndens kansli ska ha en god tillgänglighet

**Kommentar:** saknas

# MEDARBETARE

För att kunna framföra patienters synpunkter på en aggregerad nivå har det funnits behov av ytterligare kompetens detta i linje med den nya lagen som trädde i kraft vid årsskiftet 2018. Under första halvåret har en ökad kompetens skett inom analysområdet, genom rekrytering och utbildning via FoU.

## MÅL

Kunskap att genomföra kvalitativa analyser för att beskriva patienters synpunkter på vården.

# VERKSAMHETSUTVECKLING

Antalet ärenden till patientnämnden har minskat med en fjärdedel jämfört med föregående år, då vården i ökad utsträckning nu, enligt gällande lag, tar emot och handlägger patientklagomål i den egna verksamheten. Dock har vi fortsatt många samtal från patienter och anhöriga som har frågor kring rättigheter, regler och kontaktuppgifter till verksamheterna. Dessa samtal registreras inte som ärenden.

Patientnämndens handläggare har tagit fram rapporter som ger en beskrivning på aggregerad nivå, av det patienter och närstående förmedlar till patientnämnden. Flest ärenden handlade om synpunkter på information.. Den andra stora ärendegruppen handlar om tillgänglighet. Detta är återkommande synpunkter till patientnämnden som kan inverka på patientsäkerheten. Den sista analysen berör information och delaktighet och har gjorts på uppdrag av Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

”Hantering av klagomål - en gemensam rutin för Region Kronoberg” har reviderats i enlighet med den nya lagstiftningen., där det framgår hur verksamheten ska administrera klagomålen.

Patientnämndshandläggarna följer vårdens svarstider, och påminner vid behov, så att patienter kan få svar inom den tid de har rätt till.

Stödpersonsuppdraget är en del av verksamheten och det är framför allt inom rättspsykiatri som patienter önskar en stödperson. Det har hittills funnits möjlighet att tillgodose behovet, i något fall har vi däremot inte kunnat möta patientens önskemål om särskilt språk eller kön. Nya stödpersoner rekryteras kontinuerligt men tyvärr inte i takt med behovet.



## 2 PATIENTER SKA FÅ SVAR INOM 3 VECKOR

Startläge	Senast utfall	Prognos	Mål 2018	Mål 2019	Mål 2020
<b>Indikator 1:</b> Andelen svar som återkopplas inom 3 veckor					
66%	71%		75%	80%	90%
<b>Kommentar:</b> När vi mäter idag ser vi att svarstiderna totalt har ökat under året					

**Bedömning:** 6

**Överliggande mål:** Patienter ska få svar inom 3 veckor.

**Kommentar:** saknas

### MÅL

## 3 EN EFFEKTIV STÖDPERSONSPROCESS

Startläge	Senast utfall	Prognos	Mål 2018	Mål 2019	Mål 2020
<b>Indikator 1:</b> Andel patienter som önskar stödperson ska kunna få detta tillgodosett					
100 %	92 %		100 %		100 %
<b>Kommentar:</b> 2 patienter med särskilt behov/önskemål om annat språk, som inte kan tillgodoses.					

**Indikator 2:** Stödperson och patient ska ha fått kontakt inom 2 veckor vid nytt uppdrag

-	86%		50%	90%	95%
<b>Kommentar:</b> Mätning baserad på att en utsedd stödperson kontaktar vården för bokning av 1:a besök. Faktorer som påverkar utfallet: Introduktion av ny stödperson, särskilt önskemål om kön, ofullständig anmälan från vården, personal hänvisar till ordinarie personal för bokning av 1:a besök under sommaren.					

**Bedömning:** 5

**Överliggande mål:** En effektiv stödpersonsprocess .

**Kommentar:** saknas

# EKONOMI

Patientnämndens ekonomi har hittills varit i balans. Vi ser att kostnaderna för stödpersonsuppdraget ökar och budgeten behöver därför justeras

## MÅL

Fortsatt ekonomi i balans