

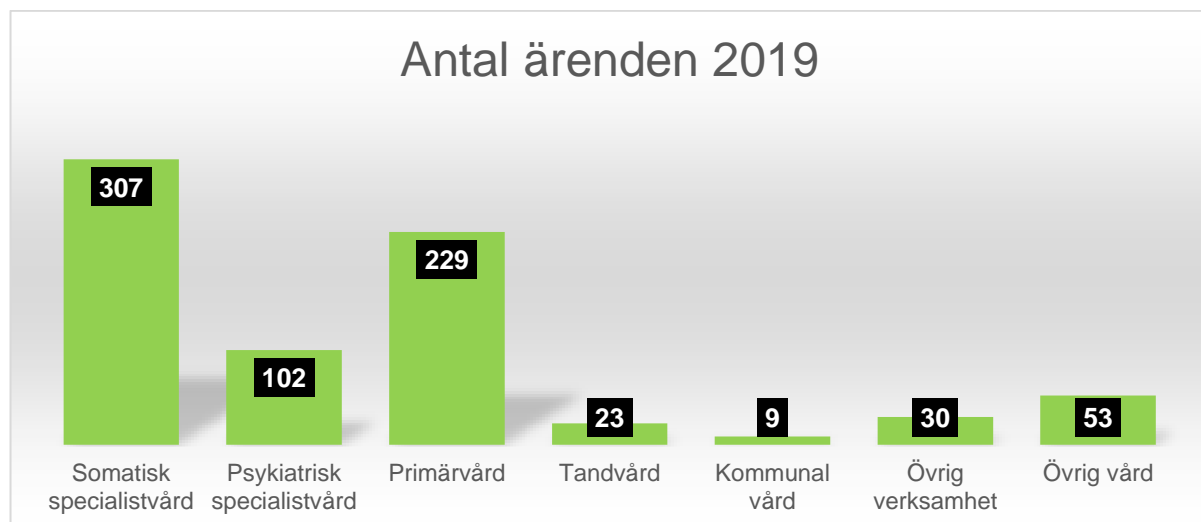
## Årsredovisning patientnämnden 2019

Under 2019 har 753 ärenden registrerats, vilket är en ökning med nästan 10 % jämfört med föregående år. Enligt gällande lagstiftning ska vården i ökad utsträckning ta emot och handlägga patientklagomål i den egna verksamheten. Patientnämnden utreder inte själv klagomålet utan fungerar som ett stöd för patienten och som en länk till verksamheten.

En viktig del i uppdraget är att bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta görs bland annat genom att analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma vårdgivaren på riskområden och hinder för utveckling av vården. Under året har patientnämnden tagit fram tre rapporter. Den första handlade om kommunikation på Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) begäran. Nästa rapport baserades på synpunkter specifikt från Rättspsykiatriska regionkliniken och överlämnades till klinikens ledning samt till hälso- och sjukvårdsledningen med flera. Årets sista rapport berörde synpunkter på vården av barn och unga.

Vid varje sammanträde uppmärksammas särskilt ärenden som gäller barn- och ungdomar mellan 0 - 19 år. Under året har 53 klagomål inkommit som gäller den här åldersgruppen. Det är främst närstående som kontaktar patientnämnden.

Patienter som tvångsvårdas har enligt lag rätt att få en stödperson utsedd till sig. Svårigheten ökar att rekrytera tillräckligt med personer kvalificerade för detta frivilliguppdrag.

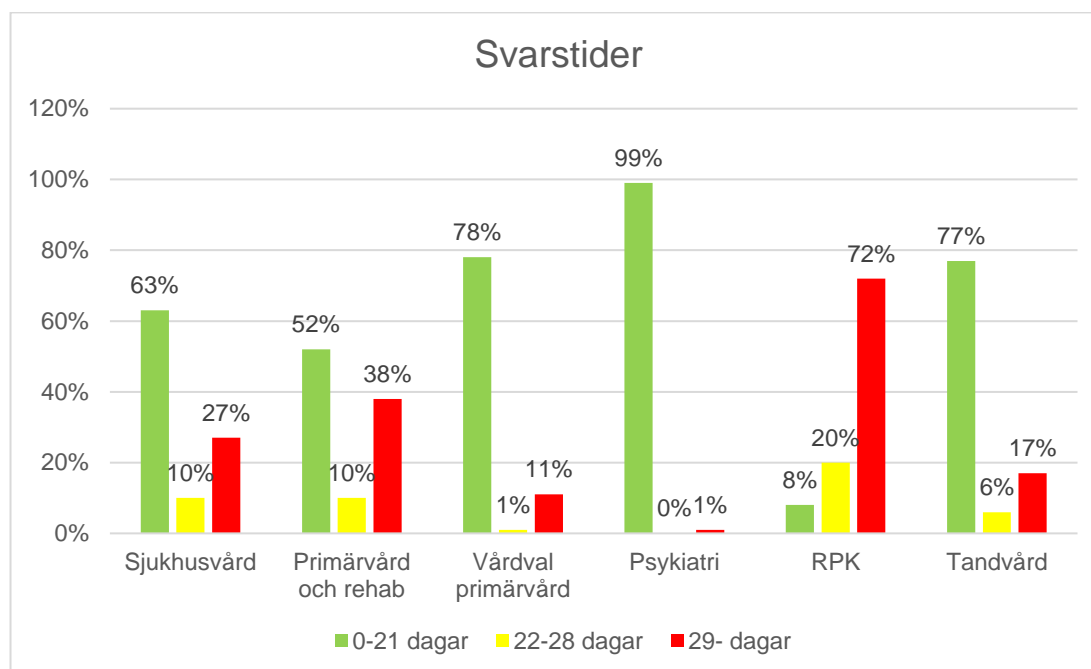


## Mätning av svarstider - Patienten ska få svar inom fyra veckor

Enligt lagen om klagomål mot hälso- och sjukvården bör den som hör av sig få ett svar inom fyra veckor. Vi mäter kontinuerligt tiden för när ett svar kan återkopplas. Patientnämndens mål är att 90 % av patienterna ska få ett svar inom dessa veckor vilket det endast är vuxenpsykiatri som har uppfyllt.

Den kortaste svarstiden var 0 dagar och den längsta tid patienten fick vänta på ett svar var 275 dagar. De svar som kommunerna lämnar innefattar ofta en större utredning och därmed kan deras svarstider bli längre, vilket anmälaren då informeras om.

Då vi ser att svarstiderna på flera ställen ökat har patientnämnden beslutat om en ny rutin för hur nämndens handläggare ska inhämta och hantera svar från vården när svar dröjer. Svarstiderna kommer fortsättningsvis att redovisas kvartalsvis enligt nedanstående tabell.



## Vad förmedlar patienterna?

### 1. Patienter hänvisas och avvisas. "Vem ska hjälpa mig?"

Det är svårt med tider på vårdcentralen. Patienten kan få vänta flera timmar på att bli uppringd eller så är tiderna slut för dagen. När man ringer nästa vårdcentral har halva dagen gått och tiderna är slut även där. Patienten hänvisas då till jourverksamhet eller akutmottagning. Där riskerar patienten bli avvisad vid triagering och ombuds kontakta sin vårdcentral!

Det borde gå att se var det finns tider för patienten centralt så att inte patienten själv behöver ringa eller ta sig till olika vårdenheter, alternativt ha en jourverksamhet även dagtid. Är det ganska akut så är det länge att vänta till

halvfem innan man kan få vård och det borde vara mer kostnadseffektivt att ta det som kan göras på dagtid än att vänta till kvällen.

I några fall har patienter blivit avvisade och det har sedan konstaterats vara allvarliga skador som borde ha undersökts vid första tillfället. Vid rådgivning per telefon finns ett beslutsstöd att tillgå, men finns något kunskapsstöd vid bedömning/triagering hos sjuksköterska på mottagning?

*Sökte akut pga. kraftigt våld mot ansikte och kropp, ville träffa läkare men avvisades av sjuksköterska. Sökte igen på vardagen och frakturer konstaterades i ansikte och bröstkorg.*

## 2. Patienter har frågor kring sin journal. ”Det står fel i min journal.”

Flera patienter hör av sig och har synpunkter på det som står i journalen. Det kan röra sig om att viktig information saknas, felaktiga uppgifter, förväxlingar eller kränkande omdömen. Patienter hänvisas då ibland till patientnämnden eller IVO trots att det i de flesta fall är vården själv som ska rätta till det som är fel eller göra notering enligt patientens önskemål. Det förekommer också synpunkter på utlämnande av journal. Ibland nekats utlämnande utan ett överklagbart beslut.

Då journalen har blivit mer lättillgänglig för patienterna har frågor kring dokumentation ökat. Det kan vara svårt att rätta till en felaktig anteckning om läkaren inte längre arbetar på enheten eller i regionen. I de svar som lämnats från verksamheterna framgår att det finns brister i kunskapen om journallagen och vad patienten har för rättigheter kring sin journal. Patienten har åtminstone alltid rätt till en notering i sin journal.

*Patienten anser att en journalanteckning är felaktig. Har tidigare hört av sig till vårdenheten men har nekats såväl rättelse som notering.*

## Vad svarar vården?

Patienter som framför ett klagomål har rätt till ett svar, många gånger leder klagomålet också till en åtgärd. De åtgärder som vården vidtar är oftast av individuell karaktär, patienten får hjälp med sitt problem. I andra svar framkommer t.ex. att dialog har förts i arbetsgruppen, eller att rutiner och riktlinjer har setts över.

Patientnämnden återkopplar samtliga ärenden till regionens chefläkare. I ärenden av allvarigare karaktär kan det då hända att en fördjupad utredning genomförs, såsom händelseanalys och eventuellt anmälan enligt Lex Maria.

Det är i vissa fall också först när patienten kontaktar patientnämnden som de får information om möjligheten att anmäla misstänkt vårdskada till patientförsäkringen.

*Patienten framförde klagomål direkt till enheten, fick ett muntligt svar, men endast en liten del av klagomålet dokumenterades. Då patienten inte var nöjd med sitt svar kontaktades patientnämnden. Ärendet skickades då även till chefläkare som beslutade om anmälan enligt Lex Maria.*

## Stödpersonsuppdraget -Tillgång och efterfrågan på stödperson ska vara i balans

Allt fler patienter begär en stödperson och de flesta har också fått en stödperson tilldelad. Det råder brist på nya stödpersoner, särskilt när det gäller medborgare som talar flera språk. En större insats har påbörjats med att rekrytera nya stödpersoner med hjälp av kommunikationsavdelningen. Under året har en skrivelse skickats till ledningen för Rättspsykiatriska regionkliniken angående de svårigheter som stödpersoner rapporterat när det gäller att fullgöra sitt uppdrag som stödperson på ett tillfredsställande sätt. Det påtalas svårigheter att boka möten, besökstider är begränsade, och det finns brister i kontakt med personal. Konsekvensen blir framför allt att patienten inte får träffa stödpersonen i den utsträckning som är önskvärdt. Patientnämnden ser också en svårighet med att behålla de stödpersoner som är rekryterade pga. ovanstående problem.

Patientnämnden i Region Kronoberg bjöds tillsammans med Kriminalvården in av kommunerna i den västra länsdelen för en samverkan när det gäller frivilliguppdragen. I maj genomfördes en gemensam träff i Ljungby kommun som var öppen för allmänheten. Patientnämnden arbetar med stödpersonsuppdraget kontinuerligt. Insatserna och resultat redovisas vid varje sammanträde.

Kostnaderna har sedan länge ökat vilket har påtalats flera gånger då den delen av nämndens budget överskridits. Regionfullmäktige har nu efter en skrivelse från patientnämnden beslutat att budgeten för stödpersoner i framtiden ligger helt skild från de förtroendevaldas budgetpost.

## Patientnämndens roll i patientsäkerhetsarbetet - Patienter och närståendes synpunkter ska tas tillvara på en övergripande nivå

Patientnämnden har under året deltagit i två av patientsäkerhetsrådets möten. I samband med att modulen för patientklagomål i avvikelssystemet blev installerad så informerade patientnämndens handläggare tillsammans med systemansvarig och representant för patientsäkerhet olika ledningsgrupper.

Tre rapporter har skrivits under året:

- ”Patientnämnden Region Kronoberg 2018 Information och Delaktighet” har enligt uppdrag överlämnats till IVO.  
<http://www.regionkronoberg.se/contentassets/8c88f93cf508454e8590bb94bc0cd6fa/analys-ivo-patientnamnden-region-kronoberg-2018.pdf>
- ”Vad är det som berättas för patientnämnden?” En sammanställning av de synpunkter som patientnämnden tagit emot under ett år och som berör vården vid Rättspsykiatriska regionkliniken i Region Kronoberg  
<http://www.regionkronoberg.se/contentassets/8c88f93cf508454e8590bb94bc0cd6fa/vad-berattar-man-for-patientnamnden-rpk.pdf>

I samband med att ovanstående rapport redovisades deltog också verksamhetschef och verksamhetsutvecklare från Rättspsykiatriska regionkliniken vid patientnämndens sammanträde. Vid ett annat sammanträde bjöds Primärvårds- och rehabchef tillsammans med primärvårdens chefläkare in för information och dialog om läget i primärvården.

-”Barn- och unga samt deras föräldrars synpunkter till patientnämnden” En rapport av de synpunkter som patientnämnden tagit emot under perioden januari-september 2019.

<http://www.regionkronoberg.se/contentassets/8c88f93cf508454e8590bb94bc0cd6fa/barn-och-unga-samt-deras-foraldrars-synpunkter-till-patientnamnden160691-0.pdf>

Rapporten har sänts till samtliga verksamhetschefer, hälso- och sjukvårdens ledning samt föredragits för regionens barnombud.

## **Kommunerna**

Kommunerna har sedan länge egna system för att själva hantera frågor och klagomål. Det kan delvis förklara att det är fortsatt få ärenden som gäller den kommunala hälso- och sjukvården. De ärenden som inkommit till patientnämnden handlar om synpunkter på vård och behandling. Under hösten träffade nämndens handläggare medicinskt ansvariga sjuksköterskor (MAS) från länets kommuner för dialog.

## **Ekonomi**

Patientnämndens resultat visar ett underskott. Orsaken till det negativa resultatet är kostnaderna för stödpersonsverksamheten. Patientnämnden har begärt att budgeten för stödpersonerna från och med nästa år ska separeras från nämndens övriga budget.