

Årsredovisning patientnämnden 2020

Under 2020 har 685 ärenden registrerats, vilket är en minskning med 9% jämfört med föregående året. 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.

Då en heltidstjänst varit vakant till fram till första oktober, och en medarbetare har arbetat delvis på annan enhet som förstärkning under pandemin har endast den analys genomförts som vi enligt lag årligen redovisar till IVO i februari.

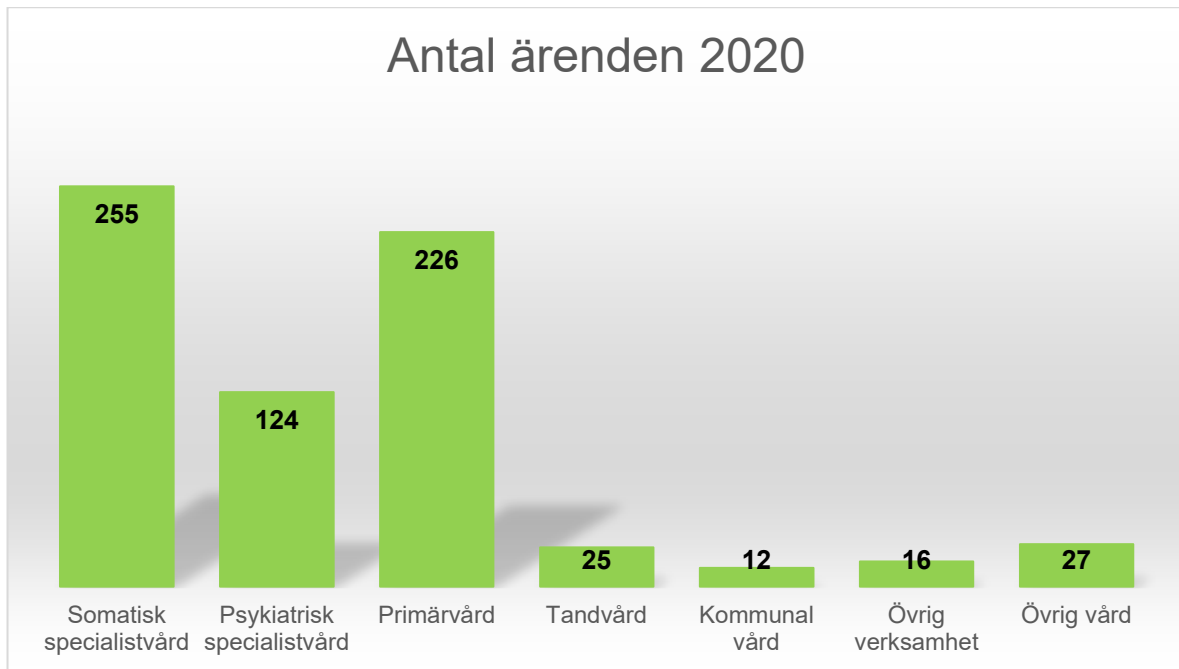
Beslut har fattats om ytterligare en analys, som är påbörjad och kommer att slutföras under våren 2021. Rapporten har initierats i samverkan med Personliga ombud, PO Kronoberg.

Patientnämnden har under året haft fyra sammanträden, då ett ställdes in pga. pandemin.

Vid varje sammanträde uppmärksammas särskilt ärenden som gäller barn- och ungdomar mellan 0 - 19 år.

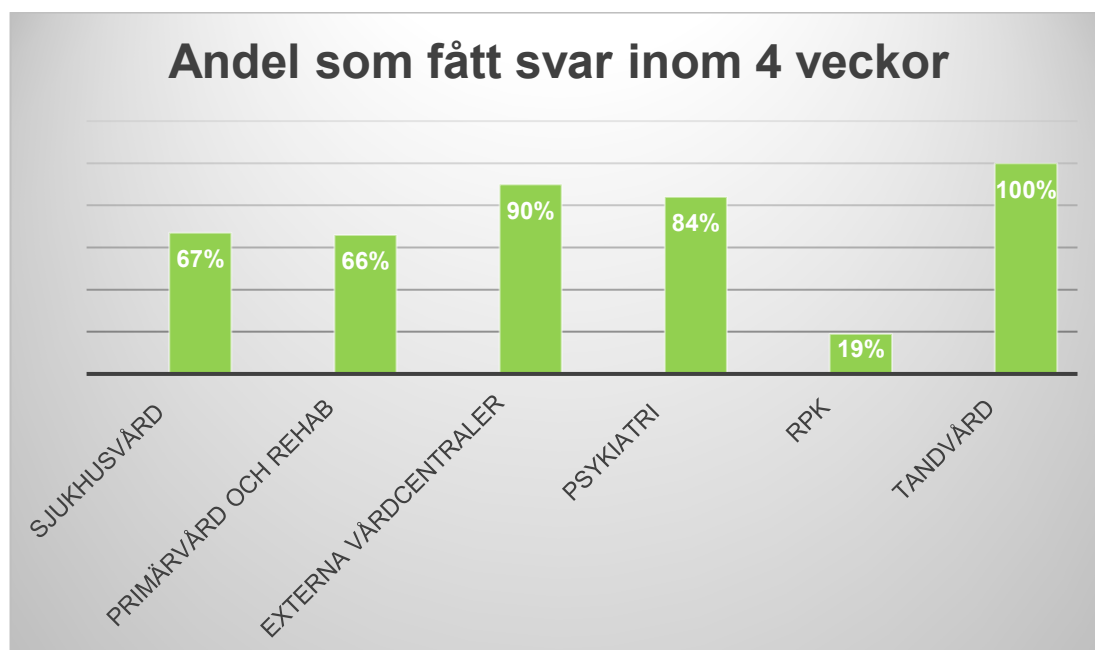
Förtroendevaldas budget resulterade i ett överskott.

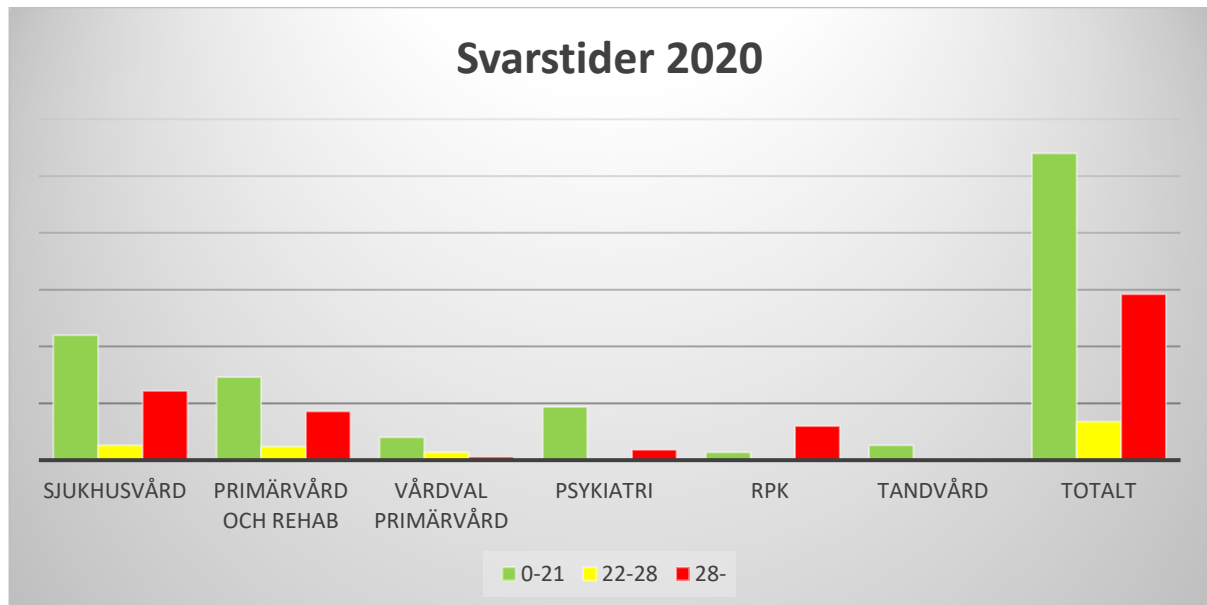
Patienter som tvångsvårdas har enligt lag rätt att få en stödperson utsedd till sig. Svårigheten ökar att rekrytera tillräckligt med personer kvalificerade för detta frivilliguppdrag.



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 tandvården och de externa vårdcentralerna som har uppfyllt målet. Arbetet har fortsatt enligt rutin med svarshantering med undantag från mars och april då vården var koncentrerade på arbetet med pandemin.





Vad förmedlade patienterna 2020?

Med anledningen av pandemin har såväl ärendemängden som karaktären påverkats. Under vissa perioder har flera hört av sig medan det andra perioder varit en minskning av antalet ärenden.

Efter en gemensam nationell överenskommelse mellan patientnämnderna och IVO beslutades att analysera ärenden som handlar om barn- och unga samt ärenden som rör Covid-19. Rapporterna kommer att redovisas till IVO februari 2021.

1. Covid-19

Många av dessa ärenden handlar om klagomål eller förslag på förbättringar gällande rutiner för att minska smittspridning av corona i vården, att rutiner varit bristfälliga eller att patienter misstänker att de smittats i vården. Därtill handlar många klagomål om långa väntetider i vården.

Flera ärenden handlar om rutiner för provtagning för corona, resor till och från vården och intyg för sjukskrivning,

Flera patienter vid Rättspsykiatriska regionkliniken har framfört synpunkter på att inte få ta emot besök av sin stödperson, sina familjer och barn på flera månader.

2 Barn och unga

Barn finns ju i flera verksamheter, både som patient och som anhörig, och är därför en viktig grupp att uppmärksamma i ett större perspektiv. Under föregående år gjorde patientnämnden en rapport lokalt som kunde användas i utbildningssyfte.

Då barnkonventionen blev lag förra året har patientnämnderna nationellt tillsammans med IVO valt att göra en gemensam analys.

Under året har 55 klagomål inkommit som gäller den här åldersgruppen. Det är främst närstående som kontaktar patientnämnden

Klagomålen rör bemötande, väntetider, bristande information och kommunikation, vård och behandling. I vissa ärenden framgår det att behandling eventuellt kan ha genomförts tidigare.

Klagomål gällande psykiatri avser i hög utsträckning synpunkter på väntetider för utredning och behandling.

.

Vad vi följt upp under 2020

Arbetet har fortsatt med att följa upp det som förmedlades under 2019.

Många patienter som hör fortfarande av sig och har synpunkter på det som står i journalen och frågor kring loggutdrag. En ny enhet för dessa journalfrågor har startats under hösten 2020.

Förra året framkom i flera ärenden att patienter avvisades och hänvisades mellan olika enheter i vården. Därför beslutade patientnämnden att ta fram en rapport över dessa ärenden, i samverkan med PO (Personliga Ombud) Kronoberg, som också uppmärksammat frågan. Rapporten är påbörjad och kommer att redovisas under våren 2021.

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 flera fall framkommer 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.

Stödpersonsuppdraget -Tillgång och efterfrågan på stödperson ska vara i balans

Stödpersoner

Patienter som tvångsvårdas har enligt lag rätt att få en stödperson utsedd till sig. Antal anmälningar om stödperson ökar successivt. Under året 40 nya anmälningar registrerats om att få stödperson. 25 stödpersoner är aktiva och flertalet av dem har mer än ett uppdrag därför har målet att utse stödperson inom 10 dagar i de flesta fall kunnat nås. Det är en utmaning att rekrytera tillräckligt med personer för detta frivilliguppdrag. Trots riktade insatser har vi inte lyckats rekrytera i den utsträckning som motsvarar behovet när det gäller att tillgodose specifikt språk, varför någon patient fortfarande vänta på stödperson sedan förra året av den anledningen. Behovet av flerspråkiga stödpersoner ökar.

Under pandemin har även stödpersonsuppdraget fått anpassas efter omständigheterna. Några patienter har kunnat fortsätta träffa sina stödpersoner utomhus medan andra varit hänvisade till att endast kunna ha kontakt via telefon eller Skype.

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

Patientnämnden har under året deltagit i ett av patientsäkerhetsrådets möten.

En rapport har skrivits under året:

”Analys av inkomna klagomål och synpunkter år 2019” (Dnr 20PN5).

Kommunerna

Fortsatt få ärenden som rör kommunal hälso- och sjukvård. Totalt registrerades 12 ärenden. De flesta ärenden berör vård och behandling.

Ekonomi

Vid varje sammanträde visas en redogörelse för nämndens ekonomiska resultat. Budgeten för stödpersoner ligger idag på annan enhet och påverkar därmed inte förtroendevaldas budget. Vårens sista sammanträde blev pga. pandemin inställt vilket också bidrar till ett överskott Se tabell nedan.

Resultat 2020

Patientnämnden Överskott 285 tkr

Konto	Utfall (tkr)	Budget (tkr)	Budgetavvikelse (tkr)
Totalt	-619	-904	285
40311 Arvode - förtroendenämnden	-409	-557	148
431BB Traktamenten	0	-1	1
43211 Bilers, skattefria	-4	-35	31
43221 Bilers, skpt, inkl mp o bag	-2	-8	6
44111 Pensionskostnad schablon vs!	-61	0	-61
44113 Låga pensionsavgifter	-1	0	-1
4411B Pensionskostnad avg bes åp	0	-82	82
45111 Sociala avgifter enligt lag	-129	0	-129
4511B Sociala avgifter enligt lag	0	-175	175
45715 Fora	-1	0	-1
46111 Kursavgift / konferens	-5	0	-5
461BB Utbildning	0	-24	24
57225 Kaffeservice/catering	-2	0	-2
681BB Biljett/kvitto	0	-2	2
683BB Kost o logi, Sverige	0	-6	6
69311 Information och reklam	-1	0	-1
696BB Information o PR	0	-14	14
73139 Övriga försäkringar	-2	0	-3

RGG Stödpersoner Underskott -527 tkr

Konto	Utfall (tkr)	Budget (tkr)	Budgetavvikelse (tkr)
Totalt	-1 054	-527	-527
40321 Arvorden - övr uppdragstaga	-649	0	-649
4032B Arvorde - övr uppdragstaga	0	-379	379
43211 Bilers, skattefria	-52	0	-52
43221 Bilers, skpt, inkl mp o bag	-29	0	-29
44111 Pensionskostnad schablon vs!	-101	0	-101
4411B Pensionskostnad avg bes åp	0	-43	43
45111 Sociala avgifter enligt lag	-213	0	-213
4511B Sociala avgifter enligt lag	0	-105	105
45715 Fora	-1	0	-1
75919 Övriga främmande tjänster	-8	0	-8