



Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

INNEHÅLL

1	ORDFÖRANDE HAR ORDET.....	3
2	INLEDNING	4
3	UPPGIFTER OCH BAKGRUND	4
4	PATIENTNÄMNDENS VERKSAMHETSIDÉ	5
5	PATIENTNÄMNDENS VISION	6
6	ARBETSSÄTT	6
7	PATIENTSÄKERHET	7
8	VERKSAMHETSUTVECKLING	7
9	EXEMPEL PÅ INKOMNA ÄRENDEN 2017	9
10	VERKSAMHETSSTATISTIK – KONTAKTORSAKER.....	11
11	ÄRENDEN	11
12	ÄRENDEN FÖRDELAT EFTER KÖN.....	12
13	HUR KONTAKTAR PATIENTEN PATIENTNÄMNDEN.....	12
14	ÄRENDEN PER FÖRVALTNING OCH VERKSAMHET	13
15	STÖDPERSONVERKSAMHET	14
16	INFORMATIONSVVERKSAMHET.....	15
17	ARBETSMILJÖ	15
18	UTMANINGAR OCH MÅLSÄTTNING	16
19	NÄMNDENS LEDAMÖTER OCH ERSÄTTARE.....	16
20	NÄMNDENS ARBETE UNDER ÅRET.....	17

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

1 ORDFÖRANDE HAR ORDET

Med patienternas berättelser som grund kan vi öka patientsäkerheten i Västmanland. Varje synpunkt eller klagomål ger oss kunskaper som vi annars inte skulle ha. Patienten är den enda person som har varit med i hela vårdprocessen, dessa upplevelser som vi får ta del av är unika. Denna pusselbit är viktig för oss i regionen för att kunna utveckla arbetet mot en mer patientcentrerad vård.

Under 2017 har patientnämnden förberett sig utifrån det utökade ansvaret som den nya lagen om klagomålshantering innebär. Patientnämnden kommer att under 2018 och framåt arbeta mer med analyser, vilket kommer att ligga till grund för ökad patientsäkerhet.

Av de berättelser som har kommit in har vi sett en ökning bland ärenden som handlar om att vården utan eller med väldigt snabb avtrappning slutar skriva ut medicin till patienter som under en längre tid medicinerats med smärtlindrande preparat. Detta problem har patientnämnden uppmärksammat och förmedlat till chefsläkare. Vi har också uppmärksammat att riktlinjer behöver tydliggöras från sjukvården gällande rutiner när äldre patienter skrivs ut och skickas hem. Vi har under året fått in flera ärenden där äldre människor lämnas ute, sent på natten, utan varma kläder eller nycklar, eller på fel adress.

Fokus under 2018 kommer att vara hur vi som patientnämnd på bästa sätt kan föra fram patientens röst i politiken. Dessutom har följande fokusområden valts ut: tillgänglighet, vårdgaranti, information och delaktighet. Dessa områden utgår från patientlagen och går att följa och mäta över fler kliniker.

Avslutningsvis vill jag tacka patientnämndens kansli, stödpersoner, ledamöter och ersättare för ett gott samarbete och arbete under 2017 och ser med spänning fram emot verksamhetsåret 2018 tillsammans med er.

Anna Maria Romlid

Ordförande patientnämnden

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

2 INLEDNING

Patientnämndens kansli är regionens centrala instans för hantering av patientklagomål. Kansliets uppgift är att hjälpa och stödja patienter och anhöriga i kontakten med vårdgivarna då de vill lämna synpunkter eller klagomål på en händelse i samband med ett vårdmöte. Det kan exempelvis vara synpunkter på: vård och behandling, omvårdnad, kommunikation, bemötande, administration, omvårdnad och/eller tillgänglighet. En stor del av arbetet på kansliet är att informera och vägleda patienten i frågor som rör hälso- och sjukvård. Målsättningen är att patientnämndens och dess kanslis verksamhet ska vara väl känd hos såväl patienter som vårdgivare. Patienterna tar kontakt med patientnämndens kansli via telefon, brev, mail och 1177 – e-tjänster. Det förekommer även personliga möten. Patienters/anhörigas synpunkter hanteras i regionens avvikelssystem Synergi. Synpunkterna och svaren från verksamheterna sammanfattas och är grund för patientnämndens arbete. Synpunkterna används även som underlag till statistisk återslagrapportering till alla verksamheter samt till inspektionen för vård och omsorg (IVO).

3 UPPGIFTER OCH BAKGRUND

Patientnämndens kansli handlägger ärenden som rör synpunkter på hälso- och sjukvård i verksamheter som bedrivs av regionen eller av privata aktörer med regionavtal samt den tandvård som enligt tandvårdslagen (1985:125) bedrivs eller helt eller delvis finansieras av regionen. Under året tecknades avtal med länets samtliga kommuner, därmed handlägger kansliet även ärenden rörande hälso och sjukvård i kommunerna. Kanslichefen och en handläggare har regelbundet blivit inbjudna till länsgemensam grupp hälso- och sjukvårdsledningsgrupp (HSL-gruppen) med representanter för kommunerna för att få till en god samverkan. Ett informationsmaterial med broschyrer och affischer riktat till kommunerna har utarbetats. Planering finns att besöka samtliga kommuner och informera om patientnämndens verksamhet.

Patientnämndens uppgift är att ge stöd till enskilda patienter så att de får den information de behöver för att kunna tillvarata de resurser de är i behov av inom hälso- och sjukvård samt att kunna söka hjälp på rätt vårdnivå. Nämnden är fristående från hälso- och sjukvården och opartisk i relationen till patienter, anhöriga och vårdgivare. Den gör inga medicinska bedömningar och tar inte ställning till om vårdgivaren har gjort rätt eller fel. Nämnden kan heller inte kräva att vårdgivaren ska ändra på sitt sätt att arbeta. Syftet är att beskriva, informera, klarlägga och förklara, och på detta sätt bidra till en ökad förståelse och patientsäkerhet mellan patient och vårdgivare.

Patientnämnden är underställd regionfullmäktige och får sitt mandat via lag om patientnämndsverksamheten (1998:1 656). Enligt lagen ska det inom varje region och

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

kommun finnas en eller flera nämnder med uppgift att stödja och hjälpa patienter inom:

- den hälso- och sjukvård, som enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) bedrivs av landstinget eller enligt avtal med regionen
- den hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen som bedrivs av
- kommunerna eller enligt avtal med kommuner och den allmänna omvårdnaden enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård, samt
- den tandvård som enligt tandvårdslagen (1985:125) bedrivs eller helt eller delvis finansieras av regionen.

Lagen om patientnämndsverksamhet anger vidare att nämnden utifrån synpunkter och klagomål ska stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutvecklingen i hälso- och sjukvården, genom att:

- Hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna tillvarata 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.

Nämnden ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om sin verksamhet.

Nämnden ska också göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn. Årligen ska nämnden lämna en redogörelse till Socialstyrelsen och till IVO över föregående års verksamhet.

Enligt tvångslagarna i den psykiatriska vården, lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT) och lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV), har patienter som vårdas under tvång rätt till en stödperson. Föreskrifter om stödpersoner finns även i smittskyddslagen. Det är patientnämndens uppgift att utse stödpersoner.

4 PATIENTNÄMNDENS VERKSAMHETSIDÉ

Patientnämnden ska bidra till att stärka patientens ställning genom

- Information/väglledning
- Stöd och hjälp

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

5 PATIENTNÄMNDENS VISION

Patientnämndens vision, som ligger till grund för det förbättrings- och utvecklingsarbete som sker i det dagliga arbetet, är:

- Att patientnämnden ska vara känd hos länets invånare samt hos anställda och förtroendevalda i landstinget och kommunerna.
- Att det ska vara en självklarhet för landstinget och kommunerna att patientnämnden är en del i processen för kvalitetsutveckling.
- Att främja kontakten mellan patienter och vårdpersonal.

6 ARBETSSÄTT

Personalen vid patientnämndens kansli liksom patientnämndens ledamöter omfattas av samma sekretessregler som personal inom hälso- och sjukvården. Alla kontakter med vårdgivare sker med patientens medgivande. På kansliet arbetar fyra handläggare varav en också är kanslichef. Samtliga har lång erfarenhet av att arbeta inom hälso- och sjukvården.

Det dagliga arbetet kring inkomna ärenden sköts av kansliets personal. Personalen på patientnämndens kansli lyssnar, informerar och förmedlar synpunkter och problem till verksamheterna. Kansliet söker också lösningar och utgör en länk mellan patient och vård samt ger den hjälp och det stöd som förhållandena kräver och möjliggör. Kansliets intention är att patienter som söker kontakt via funktionsbrevlåda och 1177-e-tjänster ska få en återkoppling inom tre dagar. De skriftliga ärenden som skickas till verksamheten ska inom en vecka från inkomst till kansliet registreras i synergi. Svarstiden för vårdgivaren är tre veckor. Det är viktigt att patienten får ett svar inom rimlig tid.

Samtliga skriftliga ärenden redovisas i korta sammanfattningar för nämndens presidium. Ett antal ärenden väljs ut att behandlas vid patientnämndens sammanträde. Övriga ärenden avslutas av presidiet. Beslutsärenden föredras och diskuteras vid nämndens sammanträden och protokollsutdrag skickas sedan till berörda parter. Övriga ärenden redovisas till nämnden genom statistik. En representant, ofta från sjukvårdens verksamhet bjuds in till varje sammanträde. Där får de presentera sin verksamhet, ge synpunkter och svara på ledamöternas frågor. Detta är en viktig del av kontakten mellan patientnämnden och verksamheterna.

Patientsäkerhetslagen tydliggör att nämnden ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om sin verksamhet. Det är en arbetsuppgift som innebär att kansliet på olika sätt försöker möta patienter, anhöriga och personal i regionens och kommunens verksamheter.

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

7 PATIENTSÄKERHET

Patienternas erfarenheter återförs till vårdens ansvariga i syfte att bidra till lösningar i individuella ärenden samt bidra till kvalitetsförbättringar och ökad patientsäkerhet. Det finns möjlighet för verksamheter att kontakta patientnämndens kansli med önskemål om registrering av ärenden med verksamhetsspecifika sökord. Patientsäkerhetsfrågor uppmärksammas vid nämndens sammanträden och leder ibland till ytterligare kontakter med verksamheternas chefer. På kansliet diskuteras gemensamt de ärenden som bör skickas till chefsläkarna för att granskas närmre. Patientnämnden har gott samarbete med regionens patientsäkerhetsteam där gemensamma beröringspunkter finns. Under året har kanslichefen för patientnämndens kansli tillsammans med verksamhetschef i patientsäkerhetsteamet förberett och utarbetat rutiner för klagomålshantering i samband med ny lag som träder i kraft den 1 januari 2018 (lag 201:372) om stöd vid klagomål mot hälso-och sjukvården. Lagen innebär nya bestämmelser gällande hantering av klagomål på hälso-och sjukvården. I korta drag innebär det att patienternas klagomål/synpunkter i första hand ska tillgodoses av vårdgivarna och att IVO:s utredningsskyldighet av klagomål begränsas. De nya bestämmelserna förtydligar att patientnämnden ska utgå från individens behov och förutsättningar. Nämnden ska hjälpa patienten att framföra klagomål. När behov finns ska nämnden hjälpa till med skriftliga inlagor samt ordna möten med vårdgivarna och delta vid behov. Om patienten är ett barn ska patienten särskilt beakta barnets bästa och hantera dessa klagomål extra skyndsamt.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling. En årlig analys av inkomna ärenden på aggregerad nivå skall göras enligt nationella riktlinjer. Resultat av analysen skall delges IVO, regionstyrelsen, hälso-och sjukvårdsgruppen samt ledningsgrupper för sjukhusförvaltningen, PPHV samt vårdvalsenheten. Analysen kommer att utgöra en del av den samlade analys av samtliga klagomål som ingår i patientsäkerhetsberättelsen.

8 VERKSAMHETSUTVECKLING

Alla patientnämndskanslier i landet har ett regelbundet samarbete genom ett nationellt nätverk som träffas fyra gånger per år. Nätverk och arbetsgrupper finns ständigt pågående för olika delar inom uppdraget som är gemensamt över landet. Kanslichefen har deltagit i planering av nationell utbildningsdag för handläggare som ansvarar för stödpersonuppdraget. Detta utmynnade i fortsatt arbete för att på nationell nivå få ett likriktat arbetssätt för uppdraget. Någon formell beslutsordning eller mandat finns inte, eftersom varje kansli är självständigt och har olika förutsättningar bland annat i form av resurser, reglementen och arbetsordningar.

Syftet med samverkan har varit flera, bland annat att hjälpa varandra med tips och råd, erfarenhetsutbyte, skaffa information om förändringar inom relevant lagstiftning och författning, både genomförda och kommande från statliga aktörer- departement

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

och myndigheter inom hälso- och sjukvårdsområdet och Sveriges kommuner och Landsting (SKL) angående pågående och framtida nationella patientsäkerhetsarbeten. Året har till stor del präglats av förberedelser för den nya lagstiftningen om klagomålshantering. Regelbundet samarbete med IVO, SKL och Socialstyrelsen för att få en nationell grund att utgå ifrån i arbetet med att tillvarata patienters och anhörigas synpunkter på hälso-och sjukvård.

Nätverket har utvecklat en gemensam registrering av klagomål, "Handbok för Patientnämndernas kanslier i Sverige". Registreringen sker utifrån nio huvudgrupper med ett antal undergrupper. Den gemensamma registreringen gör att uppgifter kan jämföras nationellt. Under året har ett samarbete med IVO påbörjats där handbokens sökord kommer att revideras för att insamlad data från Patientnämnderna ska kunna jämföras med de ärenden IVO hanterar.

I samband med ny lag har nytt reglemente för Patientnämnden författats, ett missiv har skickats till samtliga kommuner som ett tillägg till tidigare avtal.

Kanslipersonalen har under året deltagit i föreläsningar, seminarier, nätverkskurser och olika konferenser. Utbildning och planeringsdagar om ny lagstiftning har genomförts.

Under året deltog kanslichefen, ordförande och vice ordförande i en nationell presidiekonferens. Detta var ett utmärkt tillfälle för oss att ta del av landets övriga patientnämnders arbete vilket gav inspiration till kommande års målsättning att utveckla nämndens arbetssätt.

Arbetet med att förbättra och anpassa statistik och andra uppgifter som efterfrågas från vården pågår ständigt. De rutiner som används ger oss idag möjlighet att redovisa inkomna ärenden på ett sätt som återkopplas till patienten och till den verksamhet det berör. Här ser vi möjligheter att förbättra återkopplingen från vårdgivare till patient, ofta är svaren från vården formulerade som att svaret riktas till patientnämnden. Svaret innehåller då medicinska termer som kan vara svåra för patienten att förstå. Under året har vi utarbetat ett strukturerat och standardiserat arbetssätt på kansliet samt instruktioner för vårdgivaren hur svaren till patient och/eller anhörig ska formuleras.

Som en viktig del i verksamhetsutvecklingen bjuds oftast en gäst in till patientnämndens sammanträden. Dessa ger en beskrivning av sin verksamhet. I år har nämnden haft besök av *diagnostiskt centrum* vilket är en länsövergripande enhet som tar hand om tre standardiserade vårdförlopp – maligna lymfom, cancer med okänd primärtumör samt allvarliga ospecifika symtom som kan bero på cancer. Patienten får ett snabbt omhändertagande och diagnos, slussas därefter till behandlande klinik. *Tandvårdsenheten* informerade om sin verksamhet och det tandvårdsstöd som finns för patienter med vissa sjukdomar där Västmanland med sin informationsinsats lyckats bättre än många andra landsting att nå ut till berörda patientgrupper. Det *palliativa rådgivningsteamet* informerade om sin

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

utbildningsinsats och stöd för personal vilka vårdar patienter i livets slutskede. *Reumatologkliniken* berättade om den individuella vårdplan de arbetat med för att öka patientens delaktighet och eget ansvar. Patientnämnden arrangerade tillsammans med lärcentrum en utbildning av psykoterapeut Jakob Carlander om rättshaveristiskt beteende. All personal i regionen inbjöds, föreläsningen var mycket uppskattad.

Något som är positivt och utvecklande är att verksamheterna kontakter patientnämndens kansli för hjälp och rådgivning kring olika patientärenden, information kring specifika patentfrågor eller regler och rättigheter för patienten. Intresset för att bjuda in patientnämnden till ledningsgrupper och andra personalmöten för att informera om uppdraget har ökat. Verksamheterna efterfrågar även specifik statistik som underlag för sitt arbete med patientsäkerhet och kvalitetsutveckling.

Under året deltog kanslichefen och ordförande på regionens patientsäkerhetsdag, detta är ett utmärkt tillfälle för patientnämnden att presentera verksamheten för såväl patienter som vårdpersonal.

9 EXEMPEL PÅ INKOMNA ÄRENDEN 2017

Varje dag sker många möten inom vården. Patienter kan känna sig oroliga, förväntansfulla, rädda och osäkra. Vården står för kunskap, erfarenhet, rutiner och bedömningar. Ibland uppstår en stressig arbetssituation som kan påverka ett möte i negativ riktning. Oftast blir mötet bra och patienten får en positiv upplevelse. Men ibland kan det hända något som upplevs mindre bra och patienter och anhöriga känner ett behov att framföra sina synpunkter och klagomål. Patientkontakter och klagomålshantering sker på många nivåer och i många olika sammanhang. Vårdgivaren har ett eget ansvar och intresse för sin relation till patienten och hanterar klagomålen direkt. Ibland kan patienten känna behov av att vända sig till en opartisk instans för att få hjälp att få sina frågor besvarade, då tar de hjälp av patientnämnden.

Nedan kommer en inblick i vilken typ av ärenden som hanterats på Patientnämnden under året. Det är några utvalda exempel på synpunkter, klagomål, idéer och förslag som registrerats under året och som på olika sätt beskriver det som enskilda personer upplevt och vill få klarhet kring.

- *Anhörig till boende på demensboende uttrycker oro för brister i omvårdnad, brist i näringstillförsel och personalbrist. Vårdgivaren svarar att bemanningen följer de riktlinjer som finns i kommunen. Vad gäller brister i omvårdnad har man efter skrivelsen ändrat vissa rutiner.*
- *Patient som tidigare opererats för cancer söker vård för bedömning av smärta i rygg, revben och vid inandning. Får smärtlindrande läkemedel-kände sig inte tagen på*

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

allvar. Efter flera besök remiss till röntgen fem månader senare. Då upptäcks flera metastaser. Vårdgivaren gör en formell händelseanalys av handläggningen av ärendet

- *Patient har lämnat prov för körkortstillstånd enligt rutin. Felläsning/ hantering av provsvar leder till att patienten måste ta om provet och betala dubbelt. Efter skrivelse via Patientnämnden återbetalas kostnaden för en provtagning.*
- *Patient med infekterat sår söker vård vid flera tillfällen. Ordinerar stödstrumpor, upplever ett nonchalant bemötande. Patienten får uppsöka akut vård, blir inlagd för behandling av omfattande infektion i foten. Vårdgivaren beklagar det inträffade, gör en journalgranskning. Behandlande vårdpersonal inte kvar på enheten.*
- *Patient nekas recept på smärtlindrande medicin och upplever ett dåligt bemötande från ansvarig läkare. Verksamhetschef beklagar att patienten inte kände sig respekterad och lyssnad på. Bjuder in patient till ett personligt möte.*
- *Patienter upplevde brister i kommunikation/information i samband med en galloperation. Oklart om stygnen skulle tas bort eller var resorberbara. Enhetschef svarar att deras rutiner ska ändras. Förband ska hädanefter bytas vid hemgång för att uppmärksamma typen av suturer.*
- *Patient inkommer med skrivelse för att påtala fördröjt sjukintyg som leder till utebliven inkomst. Enhetschef beklagar och lovar att de ska se över sina rutiner för intygsskrivande.*
- *Patient som fått felaktig spiral utskriven vilket upptäcks då den är betalt och utlämnad på apoteket. Den får inte återlämnas. Efter skrivelse till patientnämnden ersätts patienten för kostnaden.*
- *Patient har av vården fått värktabletter utskrivna en längre tid för smärta. Har nu ett beroende. Fått ett uttrappningsschema på sex veckor vilket patienten upplever för kort. Verksamhetschef svarar att patienten kommer få hjälp från psykiatrien dit patienten nu är överförd.*
- *Patient som under många år fått sömnmedicin utskriven vägras detta av ny läkare. Patienten känner sig arrogant bemött. Verksamhetschef har åtgärdat receptförskrivelsen efter diskussion med behandlande läkare.*
- *Patient med demensdom skickas till akutmottagning av nattpatrull på grund av buksmärta. Efter två timmar på mottagningen skickas patienten hem utan att kontakt tas med anhörig eller hemtjänst. Enhetschef kontaktar anhörig och framför sin ursäkt. Rutiner finns att sträva efter att inte skicka hem patienter nattetid, samt att ta kontakt med anhörig eller hemtjänst. Dessa rutiner har man här brustit i.*

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

10 VERKSAMHETSSTATISTIK – KONTAKTORSAKER

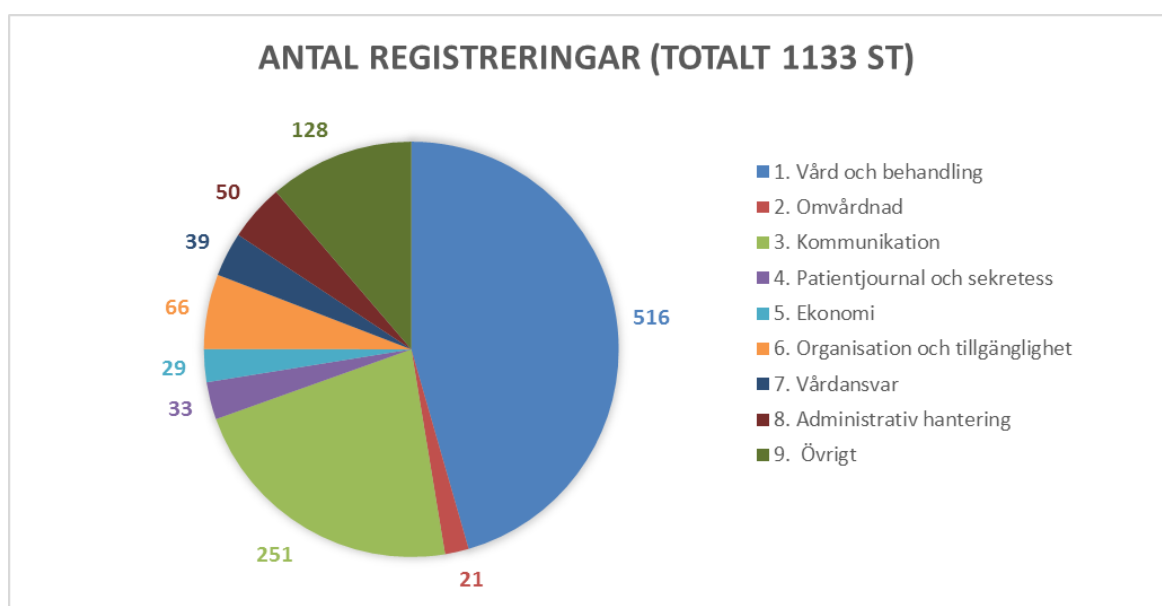
Alla klagomål och synpunkter som inkommer till patientnämndens kansli registreras i regionens avvikelssystem Synergi. Registrering görs enligt "Handbok för Patientnämndernas kanslier i Sverige". Under rubriken "muntliga ärenden" registreras de ärenden där patient/anhörig kontaktar Patientnämnden för att lämna sina synpunkter utan att vilja skicka dem vidare till vårdgivaren och de inte vill ha ett svar. Under rubriken "information/vägledning" registreras de ärenden där handläggaren informerar och vägleder patienten till rätt vårdinstans.

11 ÄRENDEN

Under 2017 är fördelningen på samma sätt som tidigare år, den främsta orsaken till att patienten vänder sig till patientnämnden gäller ärenden som rör vård och behandling. Patienten upplever att behandlingen är felaktig eller fördröjd men har även synpunkter gällande undersökning/utredning, medicinering och remisser. Därefter följer kommunikation och då främst bristande bemötande, därefter ärenden där patienten känner sig inte lyssnad till och brister i dialog och delaktighet med patient. Efter det kommer synpunkter som handlar om organisation och tillgänglighet, därefter synpunkter på administrativ hantering där det finns brister i kallelser, remisser intyg och provsvar

Ärenderegistrering i Synergi görs enligt "Handbok för Patientnämndernas kanslier i Sverige". Registrerade ärenden rubriceras i nio olika huvudproblem samt ytterligare ett antal delproblem.

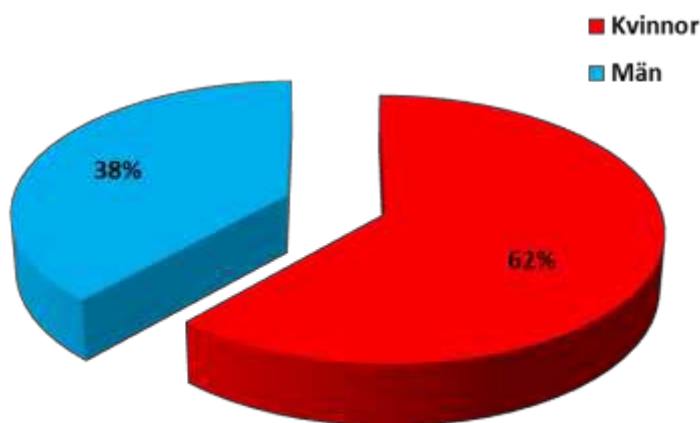
11.1 Huvudproblem/antal registrerade ärenden



Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

12 ÄRENDEN FÖRDELAT EFTER KÖN

Fördelningen i procent mellan män och kvinnor som kontakter patientnämndens kansli har varit den samma under flera år. Andelen kvinnor är 62 % och andelen män är 38 %. Det är till största delen kvinnor i åldersgruppen 60-69 år som kontakter patientnämnden. Männen som kontakter patientnämnden är oftast mellan 70-79 år.



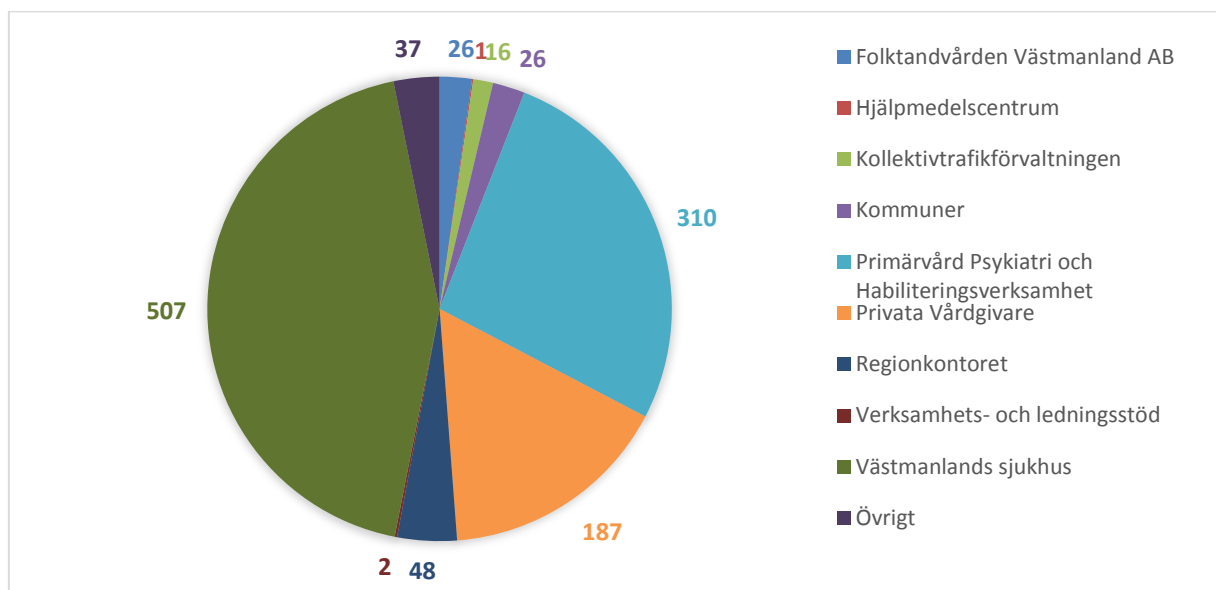
13 HUR KONTAKTAR PATIENTEN PATIENTNÄMNDEN

Telefonsamtal är fortfarande det vanligaste sättet att kontakta patientnämnden, därefter kommer brev och efter det e-post (myndighetsbrevlåda och 1177- e-tjänst, ”mina vårdkontakter”). Många kontakter kansliet per telefon eller e-tjänster som en första kontakt innan de skickar in sina skriftliga synpunkter och klagomål. Antal personliga besök har varit något färre 2017 jämfört med tidigare år även om patientnämndens kansli välkomnar patienten att mötas på det sätt den önskar. Många äldre personer kan tycka det är lättare att ha ett personligt möte med en handläggare än att tala i telefon.

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

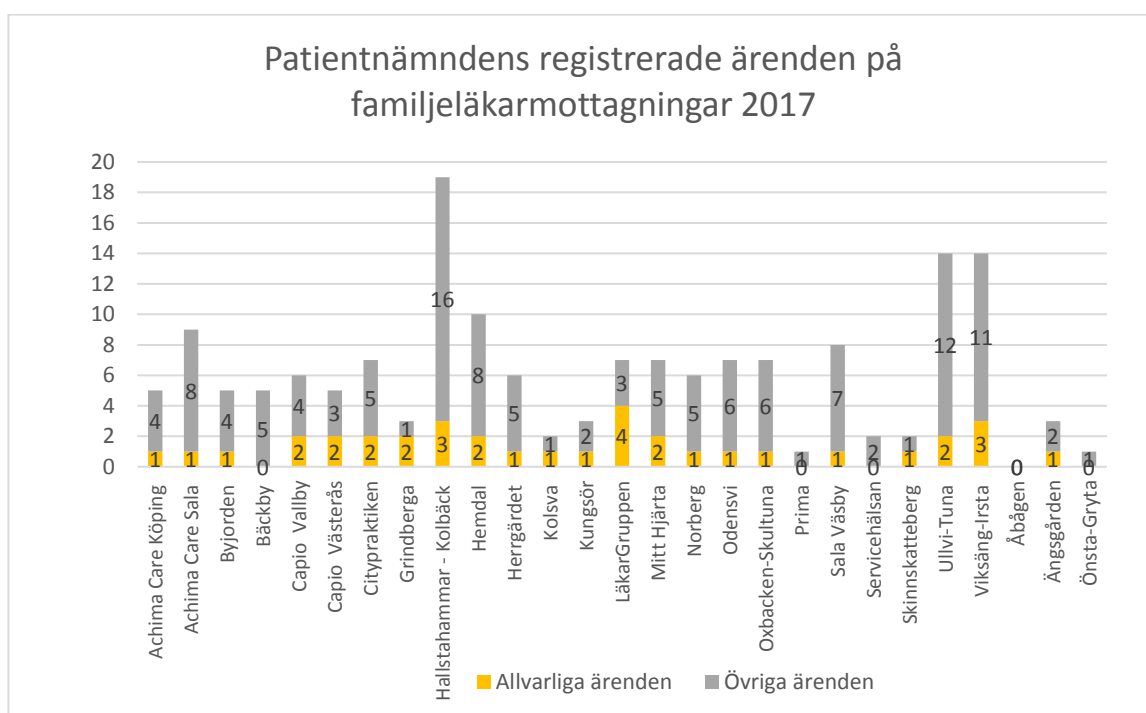
14 ÄRENDEN PER FÖRVALTNING OCH VERKSAMHET

Vad gäller fördelning av ärenden per förvaltning är det inte någon större skillnad från tidigare år. Västmanlands sjukhus har flest inkomna ärenden följt av primärvård, psykiatri och habiliteringsverksamhet (PPHV) och som nummer tre kommer privata vårdgivare.



Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

Registrerade ärenden på familjeläkarmottagningarna har under året varit 164 stycken. Kansliet har delat upp händelserna som allvarliga respektive övriga ärenden. Definitionen av allvarliga händelser är ärenden med felaktig eller fördröjd diagnos samt de ärenden som rapporterats till chefsläkare. Det uppmärksammades därutöver att 17 ärenden är klagomål/synpunkter på avslutad behandling med smärtstillande läkemedel. Det är patienter med långvarig läkemedelsbehandling som träffar ny läkare som vill avsluta behandlingen direkt eller med kort nedtrappning.



15 STÖDPERSONVERKSAMHET

En av patientnämndens uppgifter är att utse stödpersoner till tvångsvårdade patienter inom den psykiatriska vården. Föreskrifter om stödpersoner finns i smittskyddslagen. Stödpersonsverksamheten är en viktig samhällsfunktion, där personer får ett arvode för att på sin fritid besöka patienter.

Under året har fyra stödpersonsträffar anordnats, två på kvällstid och en förlängd träff under en eftermiddag. Syftet med träffarna är kunskapsuppbyggnad och att ge möjlighet till erfarenhetsutbyte. Programinnehållet har utformats utifrån stödpersonernas förslag och önskemål och har bland annat innehållit:

- Lunch, föreläsning av regionens integrationsstrateg. Gruppdiskussioner
- Kvällsmöte med gruppdiskussioner om uppdragets innehåll
- Julavslutning med gröt och julklappsutdelning

Vid årets slut var antalet stödpersoner 29, totalt har 56 personer haft en stödperson under 2017, av dessa har 24 uppdrag avslutats.

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

16 INFORMATIONSVERSAMHET

Att hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet är en viktig del i arbetsuppgifterna på patientnämndens kansli. Detta innebär i praktiken att kansliet upplyser om och distribuerar blanketter gällande ärenden till patientförsäkringen och läkemedelsförsäkringen. Vissa övergripande frågor vidarebefordras till Socialstyrelsen/IVO.

Informationsbroschyrer ska finnas tillgängliga i verksamheterna där det tydligt framgår hur patient/anhörig går tillväga för att framföra synpunkter och klagomål. Patientnämndens verksamhet ska vara känd bland såväl personal som patienter. I patientsäkerhetslagen samt enligt (SFS2010:670) Lagen om Patientnämndsverksamheten nämns ett krav på ökade informationsinsatser från patientnämnden att informera allmänheten, sjukvårdspersonal och andra berörda om sin verksamhet. Under året har vi i gjort informationsinsatser i form nya broschyrer och planscher. Patientnämndens kansli har i samarbete med kommunikationsavdelningen utarbetat information till verksamheter och allmänhet om ny lagstiftning. Verksamhetsbesök har också gjorts.

Patientnämndens kansli har 4,0 tjänster fördelade på en kanslichef, och två handläggare varav en har ansvar för stödpersonsverksamheten. Alla fyra är sjuksköterskor med kompetens både från psykiatri och den somatiska vården, vilket ger en bred kompetens såväl vad som gäller arbetet på kansliet som i nämnden.

Kansliet arbetar för hög tillgänglighet och för att stärka patientens ställning samtidigt som patientnämnden ska upplevas som en fristående och opartisk instans dit både patienten och verksamheten kan vända sig med synpunkter och funderingar.

17 ARBETSMILJÖ

Patientnämndens handläggare är placerade på två våningsplan. Gruppen möts varje dag för att fördela arbetsuppgifter och stämma av läget. Arbetets art kan medföra påfrestningar för handläggarna. Insatser för den psykosociala arbetsmiljön har gjorts under året, delvis med stöd av regionhälsan. För att förbättra arbetsmiljön och skapa förutsättningar för att känna arbetsglädje har arbetssättet strukturerats och ansvarsfördelning förtydligats.

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

18 UTMANINGAR OCH MÅLSÄTTNING

Nya bestämmelser gällande klagomål i hälso-och sjukvården kommer innebära betydande informationsinsatser för patientnämndens kansli, såväl till allmänhet som till vårdpersonal. En kommande utmaning är att hitta samarbetsformer med IVO för att kunna hantera allvarliga klagomål på bästa sätt. Kansliet kommer fortsatt arbeta lokalt och nationellt för att få ett likriktat sätt att hantera och registrera ärenden, här ingår fortsatt arbete att utforma en nationell analysmodell för inkomna ärenden. Patientnämndens ambition är att fortsätta och fördjupa samarbetet med regionens patientsäkerhetsteam i strävan för en förbättrad patientsäkerhet och kvalitet i vården samt att till nämnden hitta nya former för presentation av patienternas upplevelser. Att utforma informationsmaterial riktat till barn och ungdomar. Patientnämnden ska under 2018 med utgångspunkt i patientlagen särskilt uppmärksamma ärenden som innehåller klagomål/synpunkter på; tillgänglighet, vårdgaranti, information och delaktighet. Även arbetet med att stärka stödpersonerna i sitt uppdrag samt att rekrytera fler personer till detta uppdrag har hög prioritet.

19 NÄMNDENS LEDAMÖTER OCH ERSÄTTARE

Patientnämnden består av fem politiskt valda ledamöter och tre ersättare.

Kommunerna inom regionen har genom Västmanlands kommuner och landsting utsett två ledamöter och två ersättare som adjungerats till nämnden.

Ledamöter

Anna Maria Romlid (V)

Rgmor Åkesson (S)

Susanne Henning Aihonen (M)

Kaarina Waardahl (MP)

Gabriella Thies (L)

ordförande

1:a vice ordförande

2:a vice ordförande

Ersättare

Anne-Christine Björkman (S)

Bahareh Wolde (MP)

Silvana Enelo-Jansson (M)

Adjungerade ledamöter

Solveig Nilsson (S) Västerås

Peter Molin (S) Sala

Adjungerad sakkunnig

Ann-Marie Fahlgren Tandläkare

Adjungerade ersättare

Rikard Eriksson (S), Fagersta

Vakant

Patientnämndens verksamhetsberättelse 2017

20 NÄMNDENS ARBETE UNDER ÅRET

Patientnämnden i Västmanland har haft sex sammanträden under 2017. Beslutsärenden föredras och diskuteras vid nämndens sammanträden och protokollsutdrag skickas sedan till berörda parter.

Verksamhetsberättelsen har fastställts vid patientnämndens sammanträde
2018-02-05

Anna Maria Romlid
Ordförande

Anne-Marie Blomqvist Kangro
Kanslichef