



Delårsrapport 2020

Patientnämnden



Ansvarig verksamhet: Patientnämndsenheten

Kontakt: Lena Bäckman

Datum: 2020-10-13

Region Värmland

Regionens hus

651 82 Karlstad

Patientnämnden ansvarar för att med hjälp av patienternas klagomål bidra till utveckling av hälso – och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner och hos privata vårdgivare med avtal. Patientnämnden ska även säkerställa att de kvalitativa analyser av inkomna klagomål som görs sprids för att kunna vara en del av kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling inom vården.

Patientnämnden ansvarar även för att utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) eller isolerad enligt smittskyddslagen.

Patientens perspektiv

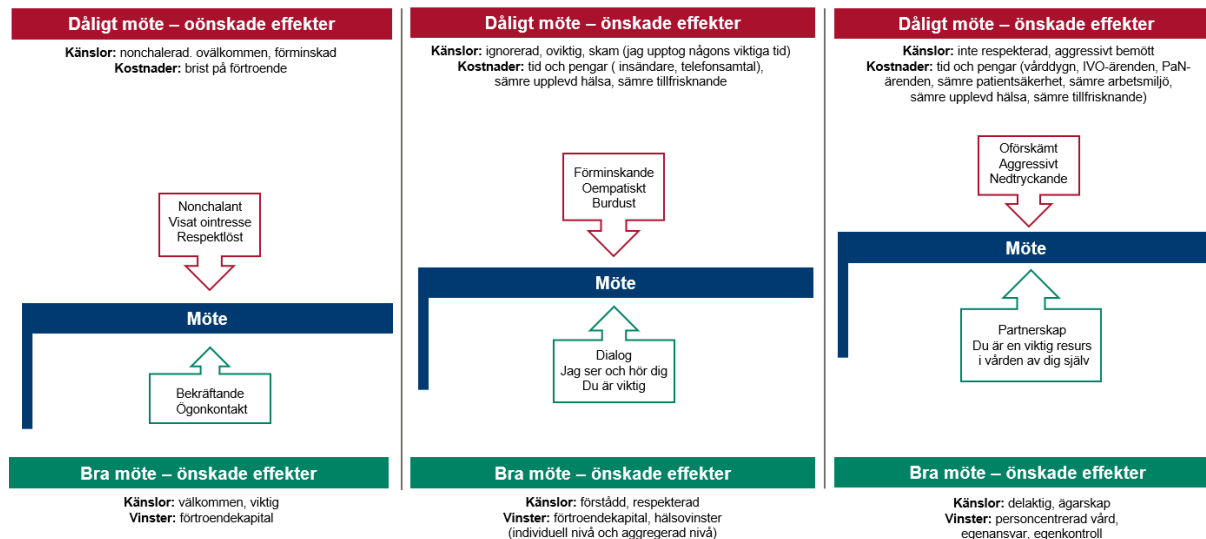
Patientnämnden har under perioden 2020-01-01—2020-08-31 tagit emot 968 klagomål på hälso – och sjukvård och tandvården.

Vård och behandling, kommunikation och tillgänglighet är tillika 2019 de områden med flest antal ärenden som inkommit till patientnämndenheten.

Kommunikationsproblem är en av de vanligaste anledningarna till missnöje i vården.

Patientnämnden gör bedömningen att kommunikationsproblem även kan ha stor påverkan på hur man upplever helheten av vården.

Effekter av olika sätt att bemöta patienter



En tankemodell framtagen av patientnämndenheten.

Psykiatrisk slutenvård, psykiatrisk öppenvård samt barn – och ungdomspsykiatri.

Patienter upplever att det är brist på personal och då främst läkare samt dålig kontinuitet på personal. Patienter känner osäkerhet om vem man ska kontakta. Man klagar även på dålig tillgänglighet och svårighet att nå vården. Patienterna beskriver även ett glapp mellan förväntad och given vård, ett förväntningsglapp.

Länets vårdcentralsområden

Här kan man se att det är likvärdiga klagomål över hela länet. Patienter upplever att det brister i utredning, diagnos och behandling och patienter känner sig inte delaktiga i sin egen vård. Klagomål på tillgänglighet har minskat i förhållande till samma period 2019.

Område slutenvård

Inom slutenvården finns många olika inriktningar samlade vilket gör att klagomålen kan skilja inom området. Klagomål som återfinns inom många enheter är att patienter upplever dåligt bemötande ibland både nonchalant och arrogant. Patienter framför även att utredning, diagnos och behandling brister och att man inte känner sig delaktig i sin egen vård. Man klagar även på att man får dålig information om väntetiden till olika behandlingar.

Stödja patienter

Stödpersoner

Patientnämnden ansvarar för att utse stödpersoner till patienter som vårdas i enlighet med föreskrifter i lagen om psykiatrisk tvångsvård, lagen om rättspsykiatrisk vård samt isolerade enligt smittskyddslagen. Ansvarig verksamhets chefsläkare är den som har uppdraget att informera patienten om möjligheten till stödperson. Uppföljning med verksamheten visar att:

- Slutenvårdspsykiatrin har erbjudit 181 patienter stödperson under perioden, ingen har tackat ja. Korta vårdtider tros minska behovet av stödperson. Patient som vårdas under en längre tid erbjuds vid flera tillfällen.
- Rättspsykiatrin har erbjudit 15 patienter stödperson under perioden. Några har tackat ja. Vårdplansrutinen har tydliggjorts så att stödperson nu erbjuds vid fler tillfällen än i samband med inskrivning. På grund av har coronapandemin har ordinarie vårdplansrutin tillfälligt frångåtts vilket lett till att rutinen inte följts fullt ut. Detta har man nu rättat till i efterhand.

Andel öppna telefontider

Patienter och anhöriga kan lämna sina klagomål på flera olika sätt. Genom att kontakta patientnämndsenheten via telefon, via 1177 vårdguidens e-tjänster eller genom att skicka in brev. Flera möjligheter att nå patientnämndsenheten ökar tillgängligheten och möter patientens olika behov av kontaktväg.

Under juli månad har telefontillgängligheten minskats under en semestervecka. Patienter har dock kunnat lämna klagomål via 1177 e – tjänster eller brev, dygnet runt.

Påminnelse tre och avslutade ärenden

Enligt lag ska vårdgivaren snarast och helst inom fyra veckor besvara klagomål från patienter och deras närstående. Patientnämnden arbetar aktivt för att alla patienter ska få svar på sina klagomål inom fyra veckor. Om inte verksamheten svarat trots två påminnelser skickas den tredje påminnelsen efter 14 veckor till ansvarig verksamhetschef och dennes chef. Efter 18 veckor avslutas ärendet. Detta återkopplas till verksamhetschefen, dennes chef samt Hälso – och sjukvårdsnämnden.

- Antal ärenden med tre påminnelser har ökat från 12 till 21 jämfört med samma period 2019.
- Antal ärenden som avslutas utan svar har ökat från 5 till 6 jämfört med samma period 2019.

Bedömningen för perioden är att målet stödja patienter kommer att uppnås i slutet av året.

Stödja patienter																
Fokusområde	Indikator	Indikator-nivå 2020	Frekvens	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Källa
Tillgänglighet	Andel patienter, tvångsintagna eller isolerade, som erbjuds stödperson av chefsläkare.	100%	Delår Helår													Avstämning verksamhet/ Platina
	Andel öppna telefontider per månad av 10 möjliga per vecka.	85%	Månatlig	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	70 %	100 %					Egen uppföljning
Kommunikation	Antal ärenden enligt påminnelseprocess, påminnelse 3 återkopplade till verksamhet samt chefs chef.		Månatlig	3	2	2	0	2	7	3	2					Egen uppföljning
	Antal ärenden som avslutas utan svar från verksamheten återkopplade till Hälso- och sjukvårdsnämnden.		Månatlig					0	1	1	4					Egen uppföljning

Bidra till kvalitetsutveckling

Kunskapshöjande insatser

Ett fokusområde för 2020 är kunskapshöjning inom patientnämndens uppdrag för patientnämndens ledamöter. Planerade aktiviteter är verksamhetsbesök, utbildning samt information.

Coronapandemin har dock begränsat möjligheten. Genomförda aktiviteter:

- Verksamhetsbesök av verksamhetschefen för slutenvårdspsykiatri.
- Redovisning av patienters och närstående upplevelser av vården.

Analys och återkoppling

Patientens klagomål kan bidra till bättre vård. Klagomålen ligger till grund för de kvalitativa analyser som tas fram och redovisas till verksamheten. Målet är att vården ska anpassas efter patienters behov.

Framtagna och redovisade analyser 2020-01-01—2020-08-31:

- Årsredovisning 2019, helhetsanalys
- Kommunikation
- Tillgänglighet
- Öppenvårdspsykiatri
- Slutenvårdspsykiatri
- Kvinnosjukvården
- Kommuner
- Ögonsjukvården
- Folkandvården
- Privata vårdcentraler med avtal
- Neurologi – och rehabiliteringskliniken

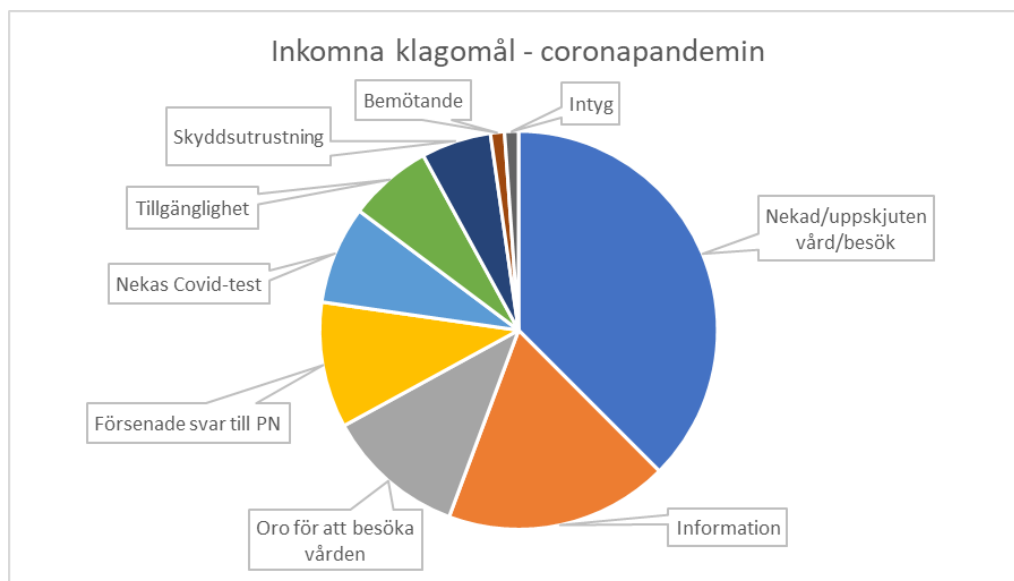
Enligt Region Värmlands riktlinje *Inkomna klagomål och synpunkter avseende hälso- och sjukvård samt tandvård – ansvar och hantering* ska inkomna klagomål till verksamheten och patientnämnden sammanställas och analyseras på aggregerad nivå i samband med delårsredovisning och årsredovisning. Detta för att ge en övergripande bild av riskområden och hinder för utveckling. I

Händelser av väsentlig betydelse

Coronapandemin

Patientnämnden har tagit emot 98 ärenden under perioden 2020-01-01—2020-08-31 med koppling till coronapandemin. Vårdcentraler är den verksamhet med flest antal ärenden. Tillgänglighet till vård, informationsbrist och oro för att besöka vården är de områden med flest antal klagomål som inkommit till patientnämnden. Av de har följande klagomål identifierats:

- Uteblivna vårdbesök, återbesök, undersökningar och operationer vilket har lett till oro hos patienter med både fysiska och psykiska diagnoser. Man är även orolig över att sjukdomen kommer att förvärras, förlängas eller till och med leda till att man avlider innan vård ges.
- Värdefull kunskap och stöd från anhöriga försvinner när man som anhörig inte får delta i vårdbesöket. Information från patient till vården och information från patienten till anhörig kan bli bristfällig och leda till sämre behandling, längre sjukdomsförlopp samt fler vårdbesök.
- Möjlighet att få recept förnyat och att få ett intyg önskas digitalt på grund av oro att besöka vården. Man beskriver en rädsla för att sitta i ett väntrum tillsammans med andra patienter och därmed riskera att smittas.



Statistik

