

# Årsredovisning 2017

## Patientnämnden

# Innehållsförteckning

<b>Innehållsförteckning .....</b>	<b>2</b>
<b>Årsredovisning 2017 för Patientnämnden i Värmland .....</b>	<b>3</b>
<i>Ledamöter och ersättare under 2017 .....</i>	<i>4</i>
<i>Verksamhet.....</i>	<i>4</i>
<i>Patientnämndens uppdrag .....</i>	<i>4</i>
<i>Stödpersonsverksamhet.....</i>	<i>5</i>
<i>Handläggning av ärenden .....</i>	<i>5</i>
<i>Återrapport och redogörelse .....</i>	<i>5</i>
<i>Särskilt aktuellt under 2017 .....</i>	<i>5</i>
<i>Kompetensutveckling.....</i>	<i>6</i>
<i>Patientsäkerhetsarbete .....</i>	<i>6</i>
<i>Information till allmänhet, hälso-och sjukvårdspersonal och andra berörda.....</i>	<i>6</i>
<i>Revision.....</i>	<i>6</i>
<i>Patientnämndsärenden 2017 .....</i>	<i>7</i>
<i>Kommentar per verksamhet .....</i>	<i>9</i>

Patientnämndens årsredovisning 2017 beslutades av landstingsfullmäktige den 11 april 2018.  
Diarienummer LK/180477.

Vid frågor om innehållet kontakta T.f. enhetschef Lena Bäckman.

# Årsredovisning 2017 för Patientnämnden i Värmland

Patientnämnden har under året fått in 1140 ärenden. Ärenden som beskriver patientens upplevelse i mötet med vården och som tillsammans utgör ett viktigt bidrag för att öka patientsäkerheten och att bidra till hälso- och sjukvårdens utvecklingsarbete. Nämnden har under 2017 påbörjat arbetet med att hitta modeller för att på ett bättre sätt analysera inkomna synpunkter och klagomål, ta fram tendenser och problemområden samt uppmärksamma och sprida dessa.

För att ytterligare bidra till landstingets kvalitets och patientsäkerhetsarbete sammanträder chefsläkare, anmälningsansvarig och patientnämndens handläggare fortsatt en gång per månad. Under året har 36 ärenden tagits upp, 28 av dessa har gått till Lex Maria rådet och 14 av dessa har bedömts som Lex Maria.

Nämnden har haft fem protokollförda sammanträden under året, samtliga med besök från olika verksamhetsföreträdare. Under mötet ges verksamhetsföreträdaren möjlighet att presentera sin verksamhet, beskriva sina utvecklingsarbeten och svara på nämndens frågor inom olika områden.

Under året har två utbildningstillfällen genomförts. En dag med syfte att öka kunskapen om den nya lagen "Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (SFS 2017:32)" och en för att få inblick i personcentrerad vård.

En viktig uppgift för patientnämnden är att informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om patientnämndens uppdrag. Under hösten har planering inför 2018 års information om den nya lagen gjorts. Ett APT paket har tagits fram för chefer att använda på APT, inbjudan om deltagande för ytterligare information har gått ut och man har även deltagit under patientsäkerhetsveckan samt som en del i patientsäkerhetsberättelsen.

Under året har en granskning avseende ärenden i patientnämnden genomförts med syftet att ge underlag för att bedöma om landstingsstyrelsen säkerställt att ärenden som initierats via patientnämnden används på ett effektivt sätt. Landstingsstyrelsen rekommenderas säkerställa att det som framkommit i patientnämndens arbete används i större utsträckning i landstingets kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling, att genomföra en mer

samlad analys av patientsäkerhetsarbetet där patientnämndens analyser och sammanställning är ett av underlagen samt att i samverkan med patientnämnden samt säkerställa att landstingets verksamheter har kunskaper om patientnämndens uppdrag och begränsningar.

Under året har patientnämnden uppmärksammat att antalet ärenden fortsätter att öka, synpunkter från män står för merparten av ökningen, totalt sett är det ärenden som berör organisation och tillgänglighet som ökat mest samt att huvuddelen av den totala ökningen har skett inom område folktandvård.

Februari 2018

Erik Eriksson  
Ordförande, patientnämnden

Lena Bäckman  
Enhetschef, patient och medborgarstöd

## Ledamöter och ersättare under 2017

Patientnämnden är utsedd av landstingsfullmäktige och består av sju ordinarie ledamöter och sju ersättare.

### Ledamöter

Erik Eriksson (C), ordförande

Agneta Nilsson (KD), vice ordförande

Inga-Lill Röhr (S), 2 vice ordförande

Helene Torvaldsdotter Dehring (M)

Birgitta Sjögren (SIV)

Jan Bohlin (S)

Gun Partanen (V)

### Ersättare

Birgitta Westlund (MP)

Gun-Britt Arvholm (S)

Marianne Kjellström (S)

Mats Thunér (S)

Birgitta Frödin (L)

Martin Midböe (M)

Anders Ljungsten (M)

Patientnämndens arbetsutskott består av ordförande, två vice ordförande och enhetschef.

För att utföra sitt uppdrag har patientnämnden en administration med tre handläggare samt enhetschef. Samtliga har yrkeserfarenhet från vården. Som stöd finns även en administrativ koordinator knuten.

Inför nämndens sammanträden får ledamöterna en rapport innehållande oidentifierade sammanfattningar av samtliga ärenden, där handläggningen har avslutats under perioden. Vid nämndens sammanträden behandlas utvalda ärenden av principiell karaktär. En viktig uppgift för nämndens verksamhet är att finna goda former för återföring av patienters och närståendes erfarenheter till vården. Nämnden har under 2017 påbörjat arbetet med att hitta modeller för att på ett bättre sätt analysera inkomna synpunkter och klagomål

### Verksamhet

Varje dag sker det tusentals möten inom vården. Oftast blir mötet bra och en positiv upplevelse för patienten. Om det av någon anledning blir fel tar oftast personalen inom vården själva tag i eventuella brister. Resultatet blir oftast nöjda patienter.

Trots det så är det många patienter eller närstående som hör av sig till patientnämnden för att berätta om sina upplevelser i kontakten med vården. Patientnämnden är då en viktig opartisk länk mellan patienten och vården. Målet är att patienten får svar på sina frågor om vad som hände och vilka åtgärder som vidtagits, för att det inte skall hända igen. Det är även av stor vikt att patienten känner sig lyssnad till. Synpunkter och klagomål ska bidra till ökad patientsäkerhet och utveckling av hälso- och sjukvården.

### Patientnämndens uppdrag

Patientnämnden är lagreglerad och har tre huvuduppdrag. Det ena är att hjälpa och stödja patienter och närstående som vill framföra synpunkter eller klagomål. Syfte är att bidra till att patienter och vårdgivare förstår varandra bättre genom att beskriva och förklara. Det andra huvuduppdraget är att utse stödpersoner till patienter inom psykiatrisk tvångsvård, rättspsykiatrisk vård samt för patienter som hålls isolerade enligt smittskyddslagen. Det tredje huvuduppdraget är att informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om patientnämndens verksamhet. Dessutom ska patientnämnden uppmärksamma Inspektion för vård och omsorg (IVO) på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn samt varje år lämna redogörelse till IVO och Socialstyrelsen över patientnämndens verksamhet från föregående år. (Lagen om patientnämndens verksamhet (SFS 1998:1656), Hälso- och sjukvård som bedrivs enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) i landsting och kommun, Allmänna omvårdnaden enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med hälso- och sjukvård. Tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs av landstinget. Lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), rättspsykiatrisk vård (LRV) eller smittskyddslagen (2004:168).)

Patientnämnden ska verka opartiskt och fristående. Patientnämnden omfattas av samma sekretessregler som gäller för personal inom hälso- och sjukvården. Alla kontakter med vårdgivare sker med patientens medgivande. Nämnden har inga disciplinära befogenheter, gör inga medicinska eller ekonomiska bedömningar, har inte tillgång till patientjournaler och tar inte ställning till om vårdgivaren handlat rätt eller fel. Det är en viktig trovärdighetsfråga att värna och betona denna opartiska roll. Patientnämnden är en del i ett mer omfattande system för klagomålshantering, tillsammans med bland annat inspektion för vård och omsorg, IVO, och patientförsäkringen, LÖF. Patientnämnden hänvisar vidare till dem då frågeställningar berör deras ansvarsområden och nämnden själv inte har möjlighet eller befogenhet att handlägga ärendet. För att få högre kvalitet och jämförbara utdata

vid återrapportering till vårdgivare, chefläkare, politiker och berörda myndigheter arbetar patientnämnderna i Sverige på ett likvärdigt sätt med en enhetlig registrering av de ärenden som inkommer.

Femton av länets sexton kommuner har överlåtit till landstingets patientnämnd att bedriva patientnämndsverksamhet i deras ställe.

### Stödpersonsverksamhet

En patient som tvångsvårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård, lagen om rättspsykiatrisk vård eller smittskyddslagen har rätt till stödperson. Patientnämnden har sedan den 1 januari 1992 lagreglerad skyldighet att förordna stödpersoner.

Chefläkare ska, så snart patientens tillstånd medger, genom individuellt anpassad information, upplysa patienten om sin rätt att få en stödperson. Vårdtagarens behov av stödperson ska skriftligen anmälas till patientnämnden. Stödperson är ett frivilligt stöd och utses endast om patienten själv önskar detta

En stödpersons uppdrag är att ge stöd, vara en medmänniska, till patienten genom regelbundna besök, vid rättslig prövning (utan att vara juridiskt ombud), samt fortlöpande rapportera om sitt uppdrag till patientnämnden. Stödpersoner har tystnadsplikt och ska inte ta över vårdpersonalens arbete eller vara involverad i patientens ekonomiska situation. Om patienten så önskar kan förordandet fortsätta upp till fyra veckor efter det att tvångsvården upphört.

Uppdraget har 2017 pendlat mellan 10 och 13 per månad fördelat på 9 stödpersoner.

Fortbildning har anordnats för gruppen vid två tillfällen under 2017. Däremellan hålls brev och telefonkontakt.

### Handläggning av ärenden

Ärenden till patientnämndens handläggare kan initieras som frågor och/eller synpunkter från patienter eller närstående genom telefonsamtal, e-post, 1177.se, brev, besök eller hänvisning från patientforum.

Kontakterna som initierats av patienten eller närstående handlar många gånger om rådgivning eller information om den upplevda situationen. Många patienter eller närstående är nöjda efter information och rådgivning och tar själva kontakt med berörda.

I de fall då patient eller anhörig av någon anledning inte själva vill eller orkar ta kontakt med berörd verksamhet förmedlar patientnämndens handläggare patientens upplevelse. Synpunkter inkommer skriftligt och skickas till berörd verksamhetschef för yttrande. I de fall patient och närstående inte är nöjd med ytt-

randet kan i vissa fall ett nytt yttrande begäras alternativt anordnas ett möte mellan patient och eller närstående med berörda tillsammans med handläggare.

### Återrapport och redogörelse

Det är en viktig uppgift för nämndens verksamhet att finna goda former för återföring av patienters och närståendes erfarenheter. För detta bjuds verksamhetsföreträdare in till dialog om tendenser och problemområden. Här ges verksamhetsföreträdaren möjlighet att presentera sin verksamhet. Statistik skickas ut till de enheter som under den senaste tertialen haft ärenden hos patientnämnden. Sammanträdesprotokoll delges samtliga verksamheter.

Patientnämnden sammanställer och rapporterar sina iakttagelser. Syfte är att innehållet ska kunna utgöra ett bidrag till hälso- och sjukvårdens utvecklings- och kvalitetsarbete genom att tendenser och problemområden i patienternas synpunkter och klagomål uppmärksammas och sprids. Mot bakgrund av detta syfte delges dessa landstingsfullmäktige samt inspektionen för vård och omsorg. De förhållanden som rapporteras omfattas av myndigheten, inspektionen för vård och omsorgs, tillsyn. Materialet är en del i landstingets patientsäkerhetsberättelse och landstingets årsrapport.

Fördjupade rapporter under året:

- Synpunkter och klagomål inom område kommunikation
- Rapport Organisation och tillgänglighet
- Frakturer, senskador, axelskador, muskelskador. Sammanställning av ärenden 2016

### Särskilt aktuellt under 2017

Nämnden har under året haft fem protokollförda sammanträden vilka samtliga har föregåtts av ärendebereidning i arbetsutskottet.

Under 2017 har följande verksamheter besökt nämnden:

7 februari	Förskrivning av beroendekallande läkemedel	Läkemedelskommitténs ordförande	Christina Ledin
	Verksamhetsbesök Akutkliniken Karlstad	Avdelningschef	Christina Schyman

10 april	Visning av rättspsykiatrins lokaler och verksamhet		
14 juni	Information om hyrläkare	Verksamhetsutvecklare	Eva Bergquist
	Verksamhetsbesök BUP	Verksamhetschef	Maria Svensson
	Verksamhetsbesök BUM	Verksamhetschef	Maria Lindström Bagge
21 september	Verksamhetsbesök öppenvården Norra	Verksamhetschef	Britt Lindberg
	Verksamhetsbesök kvinnosjukvården	Verksamhetschef	Margareta Lood Anna Hessel
4 december	Verksamhetsbesök hjärt- och akutkliniken	Verksamhetschef	Ola Hallen
	Neurolog och rehab kliniken	Verksamhetschef	Marita Toreheim
	Dialog kring ortopedrapport	Verksamhetschef	Ioannis Ioannidis
		Chefsläkare	Claes Lundgren

## Kompetensutveckling

- ledamöterna har genomgått en utbildningsdag arrangerad av handläggarna med syfte att öka kunskapen om den nya lagen, Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (SFS 2017:32)
- ledamöterna har initierat en utbildningsdag arrangerad av handläggare och chef med syfte att öka kunskapen om personcentrerad vård. GPCC (Centrum för personcentrerad vård, Göteborgs universitet) var inbjudna som före-

dragshållare. Inbjudna till dagen var brukarorganisationer, förtroendevalda, tjänstemän samt medarbetare i vården.

## Patientsäkerhetsarbete

För att bidra till landstingets kvalitetsutveckling och patientsäkerhetsarbete sammanträder patientnämndens handläggare med chefläkare och anmälningsansvarig för Lex Maria en gång per månad. De ärenden som handläggaren anser som särskilt allvarliga och som kan leda till allvarlig vårdskada, redogörs efter patientens medgivande. Totalt under året har 36 ärenden tagits upp med Lex Maria ansvarig och chefläkare, av dessa har 28 tagits upp i Lex Maria rådet. Rådet har bedömt 14 av dessa ärenden som Lex Maria.

Enhetschef medverkar i patientsäkerhetsrådet samt i gruppen avvikelsehantering för patientsäkerhet.

På landstingövergripande nivå pågår samarbete mellan patientsäkerhetscentrum och patientnämnden för att ta fram en landstingsrutin för hur synpunkter och klagomål skall hanteras med utgångspunkt från den nya lagen. Samarbetet skall även leda till ett forum där helheten av inkomna synpunkter och klagomål kan analyseras.

## Information till allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda

- information om den nya lagen, Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (SFS 2017:32) till
  - verksamhetschefer för område öppenvård och slutenvård
  - verksamhetschef samt enhetschefer för verksamhetsområde öppenvård norra
- deltagit i Patientsäkerhetsveckan för att informera om patientnämndsverksamheten samt om den nya lagen (Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, SFS 2017:32)

## Revision

Under året har en granskning avseende ärenden i patientnämnden genomförts. Det övergripande syftet med granskningen är att ge underlag för att bedöma om landstingsstyrelsen, som är ansvarig för hälso- och sjukvården, säkerställt att ärenden som initierats via patientnämnden används på ett effektivt och systematiskt sätt för kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet i vården.

Den övergripande bedömningen är att landstingsstyrelsens inte säkerställt att ärenden som initierats via

patientnämnden används på ett effektivt och systematiskt sätt för kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet i vården. Däremot är bedömningen att de verksamheter som besöks hanterar enskilda patientnämndsärenden på ett ändamålsenligt sätt.

I rapporten rekommenderas landstingsstyrelsen

- säkerställa att det som framkommit i patientnämndens arbete används i större utsträckning i landstingets kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling.
- genomföra en mer samlad analys av patientsäkerhetsarbetet där patientnämndens analyser och sammanställning är ett av underlagen.
- att i samverkan med patientnämnden säkerställa att landstingets verksamheter har kunskap om patientnämndens uppdrag och begränsningar.

Landstingsstyrelsen har tagit till sig rapporten och kommer att verka för att brister och utvecklingsområden åtgärdas. Flertalet av de påtalade områdena handlar om behov av samverkan mellan landstingets olika funktioner med uppdrag att utveckla kvalitet och patientsäkerhet. Sådan samverkan har inletts med syfte att:

- ge förslag om en landstingsövergripande riktlinje för behandling av patientnämndsärenden som en del i det övergripande patientsäkerhetsarbetet.
- skapa struktur och systematik i uppföljningsarbetet av inkomna synpunkter och klagomål.
- skapa mötesformer där helheten av inkomna synpunkter och klagomål kan analyseras.
- få in patientens synpunkter och klagomål som en del i patientsäkerhetsberättelsen.
- skapa arbetssätt och en kultur där synpunkter och klagomål till vårdverksamheten och patientnämnden blir en integrerad del i landstingets uppföljning.
- öka kunskapen hos vårdverksamheten och patienten om vart man skall vända sig med synpunkter och klagomål och vem som har ansvar för vad.

## Patientnämndsärenden 2017

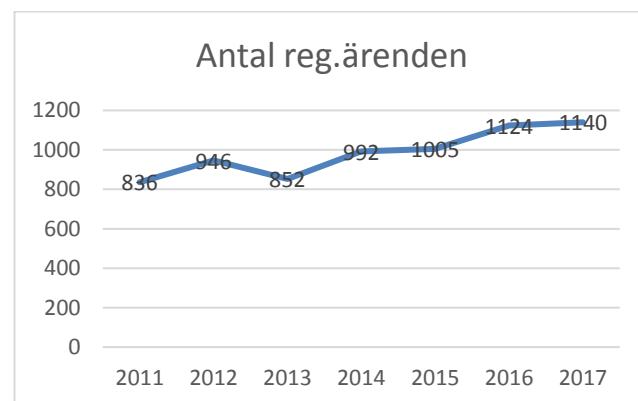
### Sammanfattning

Under 2017 har patientnämnden uppmärksammat följande

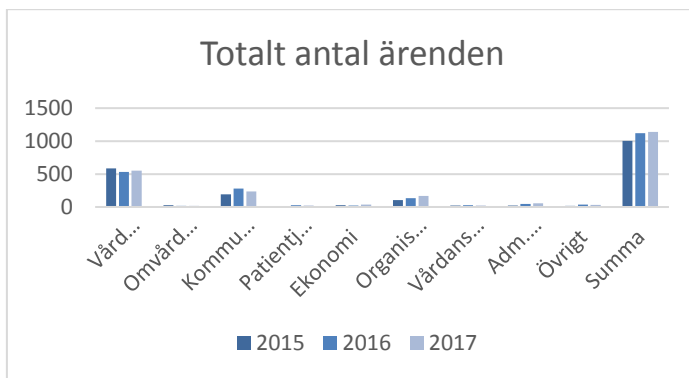
- antalet ärenden fortsätter att öka
- synpunkter från män står för merparten av ökningen
- totalt sett är det ärenden som berör organisation och tillgänglighet som ökat mest
- huvuddelen av den totala ökningen har skett inom område folktandvård

Ärenden registreras under nio huvudrubriker. Huvudrubriken anges för att göra en grov indelning av innehållet i patienternas synpunkter och klagomål. Varje huvudrubrik innehåller flera underrubriker, vilket möjliggör en mera detaljerad indelning. Denna registrering gör det möjligt för Patientnämnderna i landet att jämföra innehåll i ärendena och underlättar rapportering till bland annat Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

De tre största huvudrubrikerna för Värmland, redovisas nedan, är vård och behandling, kommunikation samt organisation och tillgänglighet.

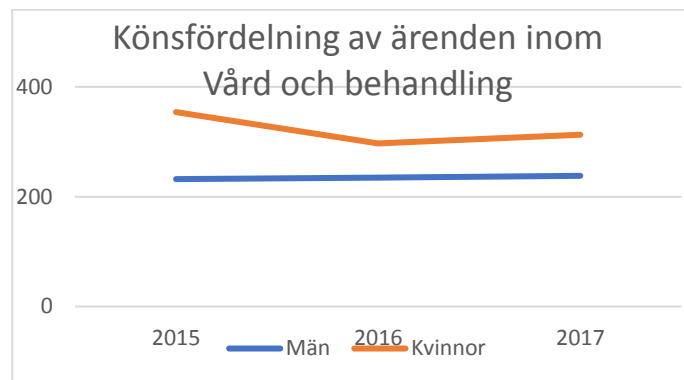


Figur 1 Under 2017 har 1140 ärenden registrerats hos patientnämndens handläggare, vilket är en ökning från föregående år.

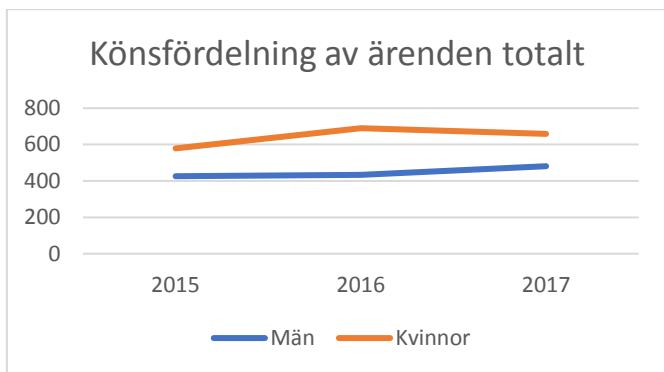


Figur 2. I jämförelse med 2016 kan man se en ökning av antalet ärenden främst under huvudrubrik organisation och tillgänglighet samt en minskning av ärenden under huvudrubrik kommunikation.

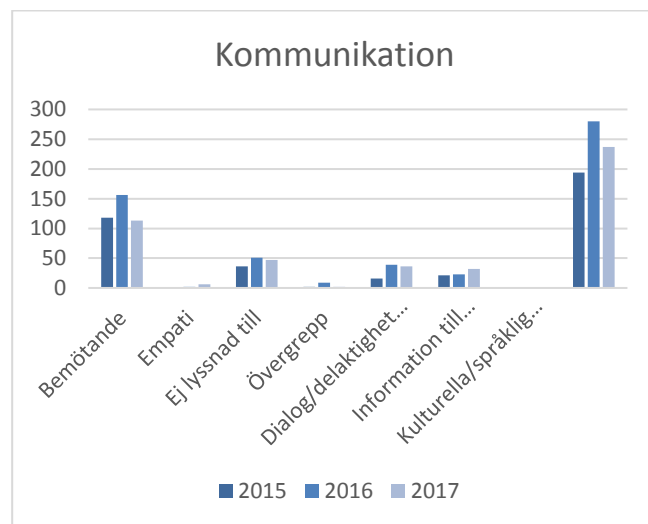
ställd. Ingen tänkte nytt, jag som faktiskt hade en allvarlig sjukdom.”



Kvinnor står för merparten av de synpunkter som inkommit. Synpunkter från män har ökat marginellt.



Figur 3. Synpunkter från män står för merparten av ökningen.

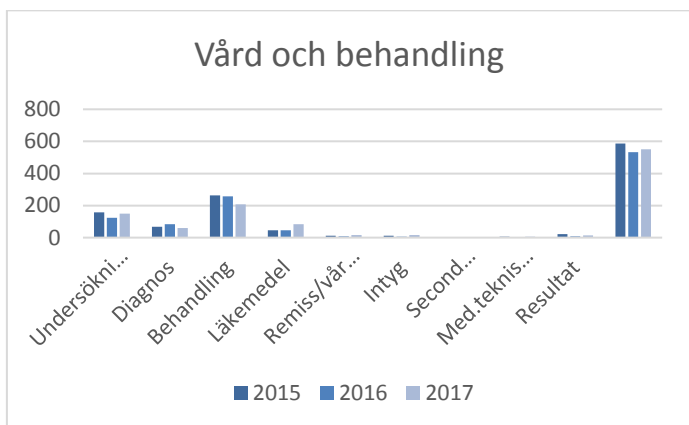


Under huvudrubrik kommunikation har antal ärenden minskat. Det är främst underrubrik bemötande som har minskat och underrubrik information som har ökat.

Exempel

”Man kan inte alltid få som man vill sa läkare till mig, Jag skulle vilja vara på ett soligt ställe med en paraplydrink, men det får jag inte”

”Tänk på mig sa sjuksköterskan till mig, när operationen blev inställd, vilket jobb jag har, som måste ringa runt till patienter och göra dom besvikna och arga.”

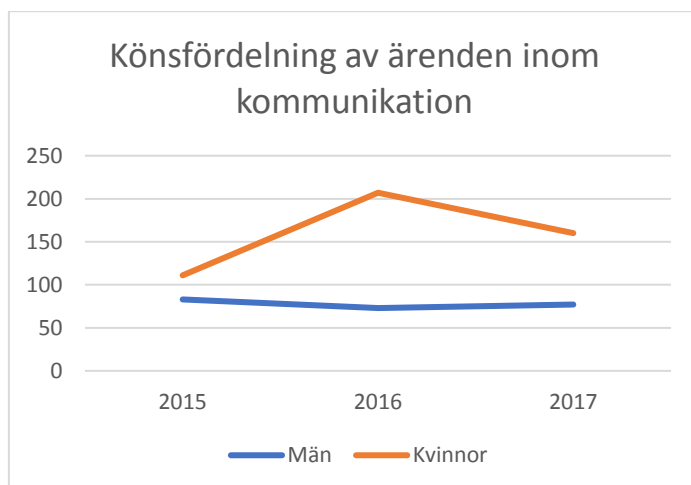


Under huvudrubrik vård och behandling har flest ärenden registrerats under året. Det är främst underrubrik läkemedel som har ökat och underrubrik behandling har minskat.

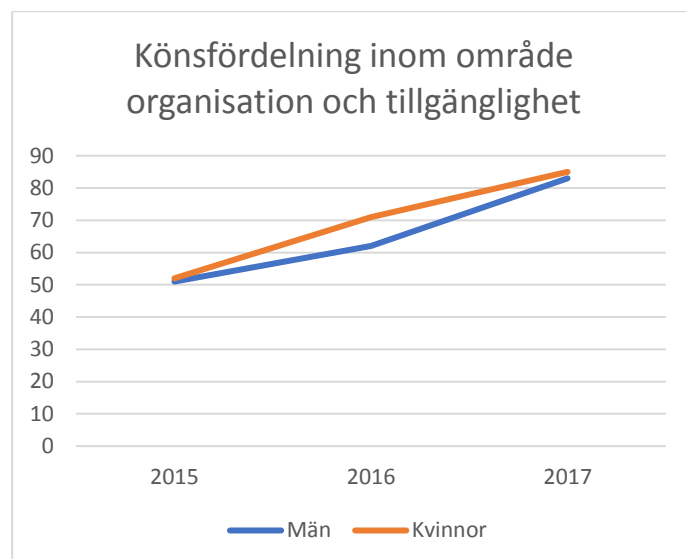
Exempel

”Flera läkare undersöker mig. Trots att jag blir sämre utgår alla från den diagnosen som den första läkaren

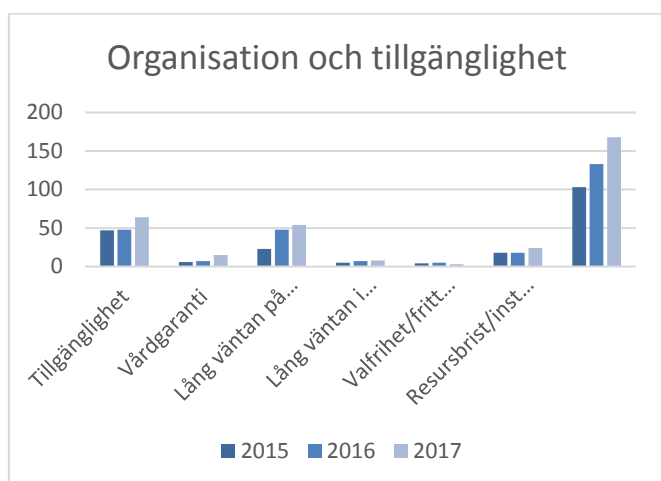




Synpunkter från kvinnor har minskat och synpunkter från män har ökat marginellt.



Synpunkter från både kvinnor och män har ökat. Män står för merparten av de synpunkter som inkommit.



Under huvudrubrik organisation och tillgänglighet har antal registrerade ärenden ökat under året. Det har skett en generell ökning och det är främst underrubrik tillgänglighet som har ökat.

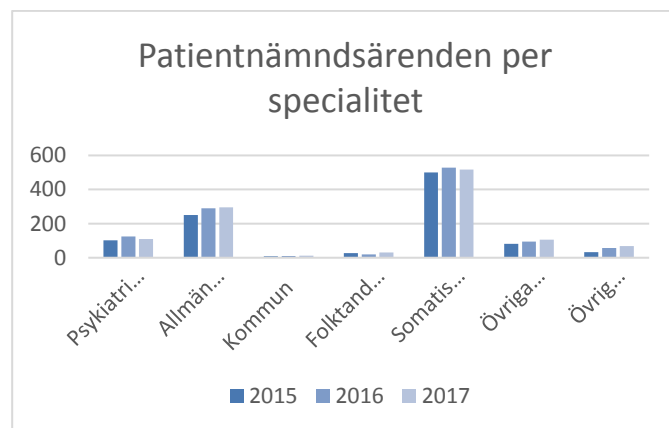
#### Exempel

”Hur är det möjligt i dagens läge att inte Landstinget i Värmland har samma telefonsystem. Jag kan inte ställa mig i kö eller få ett besked hur jag ska nå mottagningen.”

”Hur blev det mitt ansvar att tala om att det blev fel, när vården redan vet om det.”

”Jag lovar att bli uppringd, men det händer inte”

”Jag bollas bara runt. Ingen vill ta ansvar för mig. Jag blir bara hänvisad hit och dit.”



I jämförelse med 2016 kan man se en ökning av antalet ärenden främst under folkandvården samt en minskning av ärenden under psykiatrisk specialistvård.

### Kommentar per verksamhet

#### Psykiatrisk specialistvård

Synpunkter till psykiatrisk specialistvård uppgick till 108 ärenden vilket innebär en minskning med 17 ärenden i förhållande till föregående år. Minskningen är främst inom underrubrik vård och behandling.

I yttrande framkommer det att inkomna synpunkter används i verksamhetens förbättrings- och patientsäkerhetsarbete.

#### Allmänmedicin

Synpunkter till allmänmedicin uppgick till 296 ärenden vilket innebär en marginell ökning med sex ärenden i förhållande till föregående år. Ökningen är främst inom underrubrik vård och behandling.

Allmänmedicin bemannas i stor utsträckning av hyrläkare vilket upplevs av patienten som en kvalitets och kontinuitets brist.

### **Kommun**

Synpunkter till kommunal vård uppgick till 12 ärenden vilket innebär en ökning med ett ärende.

Klagomålen berör främst kommunikation och omvårdnad. Det är främst kommunernas medicinskt ansvariga sjuksköterskor (MAS) som har kontakt med patientnämnden och avger yttranden.

### **Folktandvård**

Synpunkter till folktandvården uppgick till 31 ärenden vilket innebär en ökning med 12 ärenden i förhållande till föregående år. Ökningen är främst inom vård och behandling, ekonomi samt organisation och tillgänglighet

### **Somatisk specialistvård**

Synpunkter till somatisk specialistvård uppgick till 517 ärenden vilket innebär en marginell minskning med 11 ärenden i förhållande till föregående år. Inom organisation och tillgänglighet ses dock en ökning.

Det kan vara brist på information som gör att patienter har andra förväntningar på vården än vad som vården kan erbjuda. Andra orsaker kan vara att telefontillgängligheten brister eller upplevelsen av att ingen tar ansvar.

### **Övriga verksamheter**

Synpunkter till övriga verksamheter uppgick till 105 ärenden vilket innebär en ökning med 11 ärenden i förhållande till föregående år.

Under övriga verksamheter finns bland annat hjälpmedelsservice, företagshälsovård, diagnostik, rehabiliteringsenheten, SOS alarm samt sjukvårdsupplysningen.

### **Övrig vård/ okänd**

Synpunkter till övrig vård/okänd uppgick till 71 ärenden vilket innebär en ökning med 14 ärenden i förhållande till föregående år.

Under övrig vård/okänd finns de ärenden som inte kan placeras inom någon verksamhet.



Patientnämnden, Landstinget i Värmland, Landstingshuset, 651 82 Karlstad  
054-61 50 00 | [info@liv.se](mailto:info@liv.se) | [www.liv.se](http://www.liv.se) | [www.1177.se/varmland](http://www.1177.se/varmland)

Följ Landstinget i Värmland på Instagram!

