

**Patientnämnden Halland**

**§16**

**Verksamhetsberättelse 2018**

PnH190166

**Beslut**

Patientnämnden beslutar att

- godkänna Verksamhetsberättelse 2018
- överlämna den till Regionstyrelsen samt kommunstyrelserna i Hallands kommuner
- delge Driftnämnden Hallands sjukhus, Driftnämnden Ambulans Diagnostik och Hälsa, Driftnämnden Närsjukvården, Driftnämnden Psykiatri, Gemensam nämnd för Hemsjukvård och Hjälpmedel, lokala nämnderna i Falkenberg, Halmstad, Hylte, Kungsbacka, Laholm och Varberg
- sprida den till vårdens verksamhetsföreträdare

**Ärendet**

Patientnämnden sammanställer en verksamhetsberättelse för varje kalenderår. Patientnämnden Halland är en gemensam nämnd mellan Region Halland och Hallands kommuner. Nämnden ska till respektive huvudman halvårsvis rapportera hur verksamheten utvecklas och hur den ekonomiska ställningen är.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar att

- godkänna Verksamhetsberättelse 2018
- överlämna den till Regionstyrelsen samt kommunstyrelserna i Hallands kommuner
- delge Driftnämnden Hallands sjukhus, Driftnämnden Ambulans Diagnostik och Hälsa, Driftnämnden Närsjukvården, Driftnämnden Psykiatri, Gemensam nämnd för Hemsjukvård och Hjälpmedel, lokala nämnderna i Falkenberg, Halmstad, Hylte, Kungsbacka, Laholm och Varberg
- sprida den till vårdens verksamhetsföreträdare

**Beslutsunderlag**

- Verksamhetsberättelse 2018
- Patientnämnden Halland - Verksamhetsberättelse 2018

**Expedieras till**

Regionstyrelsen, kommunstyrelserna i Hallands kommuner, Driftnämnden Hallands sjukhus, Driftnämnden Ambulans Diagnostik och Hälsa, Driftnämnden Närsjukvården, Driftnämnden Psykiatri, Gemensam nämnd för Hemsjukvård och Hjälpmedel, lokala nämnderna i Falkenberg, Halmstad, Hylte, Kungsbacka, Laholm och Varberg

---

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

**Patientnämnden Halland**

Vid protokollet

Sofia Nygren

Justerat 2019-02-21

Georgia Ferris och Sandra Löberg Erlandsson

Protokollet har tillkännagivits på Region Hallands anslagstavla 2019-02-22

Utdragsbestyrkande

Sofia Nygren

---

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

# Verksamhetsberättelse 2018



**PATIENTNÄMNDEN  
HALLAND**

**Din  
berättelse  
gör vården  
bättre!**

Din kommun i samarbete med Region Halland

## Patientnämnden Halland 2018

### Ledamöter

Eva M Larsson (MP) ordförande	Region Halland
Lena Carlbom (C)	Region Halland
Jenny Håkansson (C)	Region Halland
Bo Pettersson (S)	Region Halland
Monica Hellsten (S)	Region Halland
Ann-Louise Stjärna Jönsson (M)	Laholms kommun
Tord Johansson (S) vice ordförande	Halmstad kommun
Ingegerd Torhall (L)	Hylte kommun
Shlomo Gavie (C)	Falkenbergs kommun
Ing-Marie Berggren Gustafsson (S)	Varbergs kommun
Bengt Adolfsson (M)	Kungsbacka kommun

### Ersättare

Barbro Henriksson (M)	Region Halland
Nejla Arica (MP)	Region Halland
Tom Barkström (KD)	Region Halland
Nils-Erik Johansson (S)	Region Halland
Iréne Gustavsson (S)	Region Halland
Kristina Jönsson (S)	Laholms kommun
Gunnel Christiansson (M)	Halmstad kommun
Dorothea Nilsson (M) t.o.m. 15 mars	Hylte kommun
Maj Brodin Johansson (C) fr.o.m. 3 maj	Hylte kommun
Owe Hjortmarker (L)	Falkenbergs kommun
Ghada Meldhav (M)	Varbergs kommun
Åke Eliasson (S)	Kungsbacka kommun

### Patientnämndens kansli

Stella Haglund	Kanslichef
Anette Blomkvist-Hansson	Handläggare
Anita Henriksson	Handläggare
Anna Persson	Handläggare

## Sammanfattning

Patientnämnden är en gemensam nämnd mellan Region Halland och Hallands kommuner. Nämnden är rådgivande och gör inga medicinska eller juridiska bedömningar. Ett ärende till Patientnämnden kan initieras av patient eller närstående och kan lämnas anonymt.

Nämnden har 2018 handlagt 991 ärenden, en ökning med 34 ärenden vilket motsvarar knappt 4 % sedan föregående år. Därutöver har Patientnämnden också hanterat 325 informationsärenden vilket är en ökning med 7 % sedan 2017. Ärendemängden till Hallands sjukhus har minskat med drygt 4 % samtidigt som ärendemängden till Psykiatriförvaltningen har ökat med 19 %. Ärendemängden till de privata vårdgivarna har under 2018 ökat med 29 %. I denna grupp ingår såväl de privata vårdcentralerna och specialistvård som drivs i privat regi. Antalet ärenden till Närsjukvården har minskat med närmare 5 % under det gångna året. Folkandvården har däremot haft en ökning med 10 ärenden under 2018 jämfört med föregående år.

Antal kommunärenden har minskat något under 2018 och är fortfarande på en mycket låg nivå.

Förordnanden av stödpersoner har minskat i antal under 2018 och de flesta uppdragen har varit kortvariga.

I Patientnämndens uppdrag ingår att sprida information om sin verksamhet och under året har nämnden gjort ett flertal informationsinsatser till allmänhet, politiker och hälso- och sjukvårdspersonal.

Patientnämnden har inte behövt utnyttja hela det budgeterade ekonomiska anslaget för 2018 utan har kunnat återlämna 258 000 kr.

Kansliet har under året varit bemannat med 2,75 heltidstjänster.

## **Innehållsförteckning**

<i>Inledning</i>	<b>1</b>
<i>Patientnämndens uppdrag</i>	<b>1</b>
<i>Mål</i>	<b>2</b>
<i>Ärendehantering</i>	<b>2</b>
<i>Rapportering</i>	<b>4</b>
<i>Informationsärenden</i>	<b>5</b>
<i>Antal ärenden</i>	<b>5</b>
<i>Kommentarer</i>	<b>5</b>
<i>Fördelning av ärenden enligt kategori</i>	<b>6</b>
<i>Fördelning av ärenden per verksamhet/kategori/ålder och kön</i>	<b>7</b>
<i>Kommunärenden</i>	<b>8</b>
<i>Stödpersoner</i>	<b>9</b>
<i>Information om Patientnämnden</i>	<b>9</b>
<i>Patientnämndens sammanträden</i>	<b>10</b>
<i>Ekonomiskt resultat</i>	<b>10</b>
<i>Patientnämndens kansli</i>	<b>11</b>
<i>Dokumentationssystem</i>	<b>11</b>

### **Bilaga:**

Aktivitetsplan för Patientnämnden Halland 2018

## **Inledning**

Patientnämnden Halland är en gemensam nämnd mellan Region Halland och Hallands kommuner. Nämnden består av 11 ordinarie ledamöter och 11 ersättare. Verksamheten regleras genom eget reglemente, ett avtal mellan deltagande parter samt genom (2017:372) lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvård. Region Halland är huvudman för nämnden och ledamöterna är fristående från hälso- och sjukvården samt tandvården. Ledamöter och ersättare arbetar under samma sekretessregler som personal inom hälso- och sjukvården. Patientnämnden är en oberoende instans dit patienter/brukare och närstående kan vända sig för att få råd och stöd i kontakterna med vården samt för att framföra synpunkter på den.

## **Patientnämndens uppdrag 2018**

Patientnämndens uppdrag var att ta emot synpunkter och svara på frågor som rör all av nämndens huvudmän finansierad hälso- och sjukvård samt Region Hallands tandvård. Dessutom kunde barn och ungdomar till och med 22 år, som behandlats av privat tandläkare, vända sig till Patientnämnden. Nämnden var rådgivande och gjorde inga medicinska eller juridiska bedömningar och utfärdade inte heller sanktioner eller disciplinära påföljder utan fungerade objektivt i kontakter med patienter och personal. Om patienter önskade en medicinsk granskning av hälso- och sjukvården hänvisades de till verksamheter som har dessa befogenheter och patientnämnden kunde även förmedla information om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och hur en anmälan kunde göras dit.

I januari 2018 infördes en ny lagstiftning gällande klagomålshanteringen mot hälso- och sjukvård. Detta medförde en del förändringar som den nya lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvård innebar för Patientnämnden. Den nya lagen ersatte lag (1998:1656) om patientnämndsverksamhet och den innebar bl.a. ett större fokus på vårdgivarens ansvar att ta hand om klagomål från patienter och närstående. Patienterna har därmed kunnat välja om de velat vända sig till vårdgivaren direkt eller till Patientnämnden i ett första steg för att föra fram sina synpunkter. Patientnämnden har kunnat erbjuda hjälp att formulera, föra fram och få svar på klagomål eller synpunkter från vårdgivaren. Den nya lagstiftningen medförde även högre krav på övergripande analys av de klagomål som Patientnämnden tog emot under 2018.

Patientlagen (2014:821) vars huvudsakliga syfte är att stärka och tydliggöra patientens ställning samt att främja patientens integritet, självbestämmande och delaktighet. Lagen innehåller ett kapitel som behandlar synpunkter, klagomål och patientsäkerhet där Patientnämndens verksamhet beskrivs. Lagens intention går i linje med Patientnämndens uppdrag och är bärande för verksamheten. Sedan tidigare regleras Patientnämndernas verksamhet även i patientsäkerhetslagen (2010:659). Lagstiftningen tydliggör att Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet genom att informera patienter och allmänhet, rapportera patienters och närståendes iakttagelser, synpunkter och avvikelser till hälso- och sjukvårdspersonal och genom att, minst en gång per år, rapportera dessa till IVO och Socialstyrelsen.

Enligt lag ska Patientnämnden utse, utbilda, förordna och ge arvode åt stödpersoner till patienter som är tvångsvårdade enligt Lag om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128), Lag om rättspsykiatrisk vård (1991:1129) eller enligt Smittskyddslagen (2004:168).

Patientnämnden ska främja goda kontakter mellan patienter/brukare och vårdpersonal/vårdgivare. Genom att bistå patienter och närstående i enskilda fall kan Patientnämnden lotsa dem till att få svar på oklarheter eller att gå vidare med sina ärenden till beslutande instanser, som till exempel Inspektionen för vård och omsorg. Patientnämnden rapporterar patienters iakttagelser och synpunkter i syfte att dessa ska vara ett led i vårdens kvalitetsutveckling. Ärendena är en viktig kunskapskälla och det är angeläget att erfarenheterna tas tillvara i patientsäkerhetsarbetet. Därigenom medverkar nämnden också till att upprätta ett fortsatt förtroende för vården.

## **Mål**

Patientnämndens mål var att bidra till kvalitetsutvecklingen och ökad patientsäkerhet genom att göra vården uppmärksam på de förhållanden som patienter upplevt som otillfredsställande. Detta har skett bl.a. genom erfarenhetsåterföring i form av statistik, personliga kontakter med vårdgivare, hälso- och sjukvårdpersonal samt genom övrig information till vårdpersonal. Rapportering av ärenden ska ha resulterat i förbättrande och förebyggande insatser inom vården. Patientnämnden har också haft som mål att vara lättillgänglig och välkänd hos allmänhet, vårdpersonal och vårdgivare som en oberoende part att vända sig till med synpunkter och frågor.

## **Ärendehantering**

Ett ärende hos Patientnämnden kunde initieras av en patient, en närstående eller kunde lämnas anonymt om så önskades. Ett ärende kunde röra enstaka händelser eller en kedja av händelser där flera kliniker varit involverade och speglade patientens upplevelse av ett vårdtillfälle.

Det var vanligt att Patientnämndens handläggare begärde skriftligt eller muntligt yttrande från berörd verksamhetschef vilket alltid skett i samråd med anmälaren. Vårdens företrädare fick därmed möjlighet att lämna en förklaring till det inträffade och anmälaren fick svar på sina synpunkter.

Patientnämndens kansli fanns tillgängligt via telefon, brev, e-post, 1177 Vårdguiden E-hälsa och för personliga besök. De flesta kontakterna har dock skett via telefon. Handläggarna har ofta givit information och skickat material till patienter angående:

- Patientförsäkringen LÖF
- Inspektionen för vård och omsorg IVO
- Läkemedelsförsäkringen LFF

Nämnden har skiljt på patientärenden och informationsärenden. Vid patientärenden riktades synpunkter mot en specifik namngiven verksamhet. Vid informationsärenden kunde det handla om en önskan om att få råd, stöd, information eller hjälp att vända sig till rätt instans som patient.

Inkomna ärenden har rubricerats inom nio områden enligt en nationell handbok framtagen av Patientnämndernas nationella nätverk. Handläggaren har försökt att fånga den mest framträdande delen i patientens berättelse för att kunna rubricera



ärenden inom något av dessa områden. Ett ärende kunde innehålla information om flera delproblem som patienten upplevt men det som ansågs allvarligast och som utgjorde den huvudsakliga kritiken blev rubrik på ärendet som enligt nationella handboken endast kunde ha en rubrik.

De nio områdena/kategorierna var:

### 1. Vård- och behandling

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| -Undersökning/utredning | -Intyg                                    |
| -Diagnos                | -Second opinion                           |
| -Behandling             | -Medicinteknisk utrustning,<br>hjälpmedel |
| -Läkemedel              | -Resultat                                 |
| -Remiss/vårdbegäran     |   |

### 2. Omvårdnad

- |                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| -Personlig omvårdnad | -Kost/nutrition |
| -Logi/sängplats      | -Hygien/miljö   |

### 3. Kommunikation

- |  |   |
|--|---|
| -Bemötande                               | -Dialog/delaktighet med<br>patient/närstående |
| -Empati                                  | -Information till patient/närstående          |
| -Ej lyssnad till                         |   |
| -Övergrepp                               |   |
| -Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor |   |

### 4. Patientjournal och sekretess

- |                                 |                        |
|---------------------------------|------------------------|
| -Bruten sekretess/tystnadsplikt | -Patientjournal/loggar |
| -Dataintrång                    |                        |

### 5. Ekonomi

- |                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| -Patientavgifter/högekostnadsskydd | -Ersättningsanspråk/garantier |
| -Läkemedelskostnader               |                               |

### 6. Organisation och tillgänglighet

- |                              |                                 |
|------------------------------|---------------------------------|
| -Tillgänglighet              | -Vårdgaranti                    |
| -Lång väntan på besökstid    | -Lång väntan i väntrum          |
| -Valfrihet/fritt vårdsökande | -Resursbrist/inställda åtgärder |

### 7. Vårdansvar

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| -Vårdflöde/processer   | -Fast vårdkontakt       |
| -Informationsöverföring/samverkan<br>inom eller mellan olika vårdenheter | -Vårdplanering/vårdplan |
| -Informationsöverföring/samverkan<br>mellan olika vårdgivare/huvudmän    |                         |

### 8. Administrativ hantering

- Bristar i hantering av: kallelser: remisser, intyg, prov och provsvar, recept etc.
- Övrig administrativ hantering

### 9. Övrigt

- Används när inget annat problemområde stämmer in

## Rapportering

Så snart Patientnämndens tjänstemän mottagit en synpunkt eller en patientberättelse som patienten önskade rapportera till vårdgivaren hanterades ärendet enligt ovan beskrivna handläggning. Ärendet sändes därefter till berörd verksamhetschef eller eventuell annan utsedd mottagare. Patientnämndens ärenden gav vårdgivaren värdefull information för kvalitetsutveckling och i patientsäkerhetsarbetet. Att Patientnämnden har haft en snabb rapporteringstid kan ha varit en fördel för vårdgivaren då det funnits behov av händelseanalys eller åtgärd som patientärendet föranledde. Flertalet av patienterna önskade skriftliga svar på sina synpunkter. Anledningen kunde vara att patienterna önskade svaret dokumenterat och att därmed även anhöriga kunde ta del av vårdens yttrande. Ett telefonsvar kunde komma olämpligt och yttrandet, samt vem som lämnade det kunde vara lätt att glömma.

Under det gångna året har Patientnämnden sett en fortsatt positiv utveckling gällande de svar som vården lämnat på handlagda patientärenden. De ankomna svaren har i stor utsträckning lämnats inom utsatt tid och gett patienterna klargörande och respektfulla svar på lämnade synpunkter.

*”Skriver till dig för att återkoppla kring händelsen där du varit i kontakt med Patientnämnden. Vi beklagar djupt att du varit missnöjd med bemötandet från den sjuksköterska som du talade med på mottagningen. Detta är något vi inte är nöjda med och avdelningschefen kommer prata med berörd sjuksköterska. Vi har en policy kring hur vi bemöter våra patienter och har en kontinuerlig dialog kring hur vi i sjukvården förväntas agera och bemöta människor som har behov av vår hjälp. Vi hoppas att du trots denna tråkiga erfarenhet vänder dig till oss om du känner behov av stöd i framtiden. Vi är tacksamma att du genom Patientnämnden valt att anmäla denna händelse, då det ger oss inom sjukvården kännedom om våra brister så att vi kan jobba på att förbättra vården och servicen till våra medborgare. Finns det fler frågetecken eller synpunkter från din sida är du välkommen att ringa avdelningschefen. Vi på Psykiatriska kliniken tar tacksamt emot dina synpunkter då vårt mål är att förbättra vården för våra patienter”.*

*Med vänlig hälsning  
Magnus Oléni  
Verksamhetschef*

Patientnämnden har skickat rapporter till:

- förvaltningschefer, chefläkare med flera varje månad.
- respektive huvudman enligt Patientnämndens reglemente varje halvår.
- IVO och Socialstyrelsen i februari varje år.
- specifika enheter som efterfrågat statistisk och övrig information kring sina patientnämndsärenden.

## Informationsärenden

Utöver diarieförda patientärenden har Patientnämndens kansli hanterat 325 informationsärenden från patienter och närstående som haft frågor gällande vården eller vart de ska vända sig. Det innebar en ökning av antalet informationsärenden med 21 stycken vilket motsvarar nästan 7 % under 2018.

Ibland har patienternas frågor eller synpunkter handlat om vård som bedrivs i andra Landsting och då har dessa lotsats till Patientnämnder i de berörda Landstingen. På samma sätt har patienter från andra Landsting som fått vård i Halland kunnat få hjälpa av via Patientnämnden i Halland.

## Antal ärenden

Patientnämnden har under verksamhetsåret 2018 handlagt 991 ärenden. Utöver diarieförda ärenden har nämndens kansli haft 325 informationsärenden.

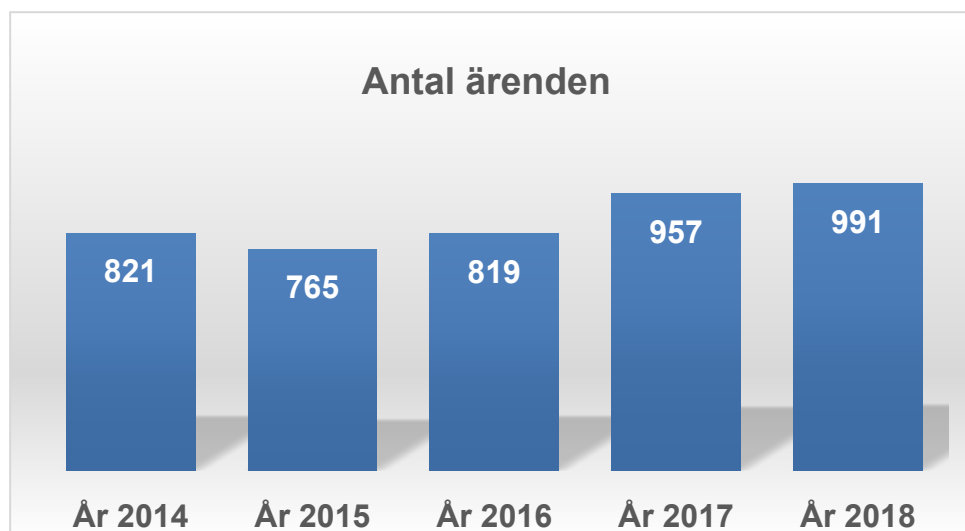


Diagram: Patientnämnden Halland antal ärenden 2014-2018.

## Kommentarer

Diagrammet visar antal patientärenden som handlagts av Patientnämnden under perioden 2014 - 2018. Antalet patientärenden har ökat med 34 stycken under 2018 jämfört med föregående år vilket motsvarar en ökning med 4 %.

Registreringen har inte ändrats under 2018, vilket innebär att siffrorna är jämförbara med 2017.

Ökningen av antalet ärenden och informationsärenden är marginell.

## Fördelning av ärenden enligt kategori

Registrering enligt de olika kategorierna 1-9 gav följande fördelning:

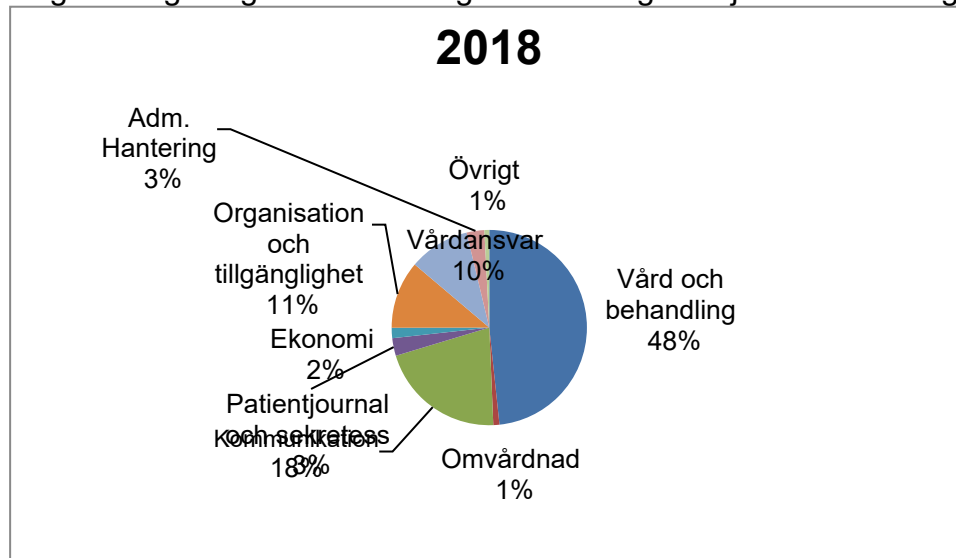


Diagram: Patientnämnden Halland procentuell fördelning av ärenden per kategori.

- 479 ärenden har rört **Vård- och behandlingsfrågor** – en minskning med 2 % jämfört med föregående år.

**Vård- och behandlingsärenden** var trots minskningen den ärendekategori som genererade flest ärenden och som utgjorde 48 % av den totala ärendemängden. Denna kategori hade minskat något men var storleksmässigt i stort sett oförändrad i relation till övriga kategorier även 2018.

Exempelärende kategori Vård och behandling:

*”Kontakt från mamma med 2,5 månaders baby som fick veta att de träffat ett barn som visade sig ha kikhosta. Mamman läste på 1177 att om barn under 1 år utsatts för smitta så skulle de vända sig till läkare. Mamman ringde vårdcentralen och fick besked av en sjuksköterska, som sa att hon pratat med två olika läkare, att de kunde avvakta. Senare fick mamman information om att barn under 6 månader skulle behandlas med antibiotika i förebyggande syfte om de utsatts för smitta. Mamman fick antibiotika utskrivet från barnkliniken och ville uppmärksamma om att det gavs annat råd från vårdcentralen. Vårdcentralenschefen beklagade att familjen fått motstridig information och ärendet ledde till att nya gemensamma rutiner togs fram i kontakt med Smittskyddsöverläkaren.*

- 208 ärenden har rört **Kommunikation**. Denna ärendekategori har fortsatt att öka även detta år med 22 % jämfört med föregående år. Denna kategori stod 2018 för 18 % av det totala antalet ärenden. Underrubriker till Kommunikation omfattar bemötande, bristande information eller upplevelsen av att ”inte bli lyssnad på”.

Exempelärende kategori Kommunikation:

*” Kontakt från patient som hade problem med magen och när hon var hos sin läkare på vårdcentralen sa han att skulle skicka en remiss så att patienten fick göra en coloskopi. Patienten reagerade på att hon fick kallelse till undersökningen väldigt snabbt och den genomfördes bara inom några veckor. En kort tid efter undersökningen fick hon ett brev hem med frågor kring hur hon upplevt sin cancerutredning. Patienten blev chockad för hon trodde att hon genomgått en rutinundersökning och hon hade inte fått någon information av läkaren om att det var fråga om en cancerutredning. Patienten vill påtala att det upplevs som väsentligt att få sådan information från läkaren.”*

*Verksamhetschefen beklagade den dåliga informationen och hon insåg att patienten hade behövt en bättre involvering inför sin väntade undersökning. Frågan hanterades i ett möte mellan patienten, läkaren och verksamhetschefen.*

**Organisation och tillgänglighet** var den tredje största ärendekategorin med 11 % av ärendemängden och innefattade ärenden som bland annat rörde telefontillgänglighet, vårdgaranti och väntan på besökstid.

Den ärendekategori som ökat mest under 2018 var **Vårdansvar** som ökat med 28 %. Denna kategori beskrev brister gällande vårdflöde/processer, fast vårdkontakt eller informationsöverföring/samverkan mellan vårdgivare eller vårdenheter.

## Fördelning av ärenden per verksamhet/kategori/ålder och kön

Under 2018 har Patientnämnden noterat att ärendemängden till **Hallands sjukhus** har minskat med drygt 4 % medan ärendemängden till **Psykiatriförvaltningen** har ökat med motsvarande 19 %.

De **privata vårdgivarna** har haft en ökning av antalet ärende med 29 % under 2018 och i denna grupp ingår såväl de privata vårdcentralerna och den specialistvård som drivs i privat regi.

Ärenden till **Närsjukvården** har minskat med knappt 5 % under 2018 och av dessa var det fortfarande en stor andel ärenden som föll under kategorin **”Organisation och tillgänglighet”**. Dessa ärenden handlade ofta om svårigheter att få tid hos läkare eller att komma fram via telefon till vårdcentralen. Den ärendekategori som ökat mest till **Närsjukvården** var gällande **”kommunikation”**. Dessa ärenden kunde handla om bemötande eller brist på information.

Folk tandvården har haft en ökning med 10 ärenden till 35 under 2018.

De ärenden som Patientnämnden i Halland tagit emot gällande unga patienter, under 19 år, har under 2018 ökat med 18 %.

<b>Antal fördelade per verksamhet</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Hallands sjukhus	364	420	401
Ambulans, diagnostik och hälsa (AMD)	30	41	38
Närsjukvård	140	214	204
Folktandvård	35	25	35
Psykiatri i Halland	91	110	131
Privat vård (specialistvård och vårdval Halland)	137	107	138
Övrigt	7	18	23
Kungsbacka kommun	2	6	1
Varbergs kommun	2	3	6
Falkenbergs kommun	5	1	3
Hylte kommun	2	1	1
Halmstads kommun	4	11	5
Laholms kommun	0	0	5
<b>Antal fördelade per kategori</b>			
Vård- och behandling	411	491	479
Omvårdnad	13	13	10
Kommunikation	153	170	208
Patientjournal och sekretess	21	30	29
Ekonomi	8	13	17
Organisation och tillgänglighet	123	126	111
Vårdansvar	44	78	100
Administrativ hantering	35	31	29
Övrigt	11	5	8
<b>Antal fördelade på ålder</b>			
0-19 år	80	79	93
20-64 år	396	510	519
65- år	218	280	258
Uppgift saknas	125	88	121
Kvinnor	406	553	503
Män	291	310	366
Uppgift saknas	122	94	122

## Kommunärenden

Antalet kommunärenden har minskat med 1 ärende jämfört med år 2018. Orsakerna till det låga antalet ärenden kan vara flera. I tjänstemännens kontakter med kollegor i övriga Sverige har framkommit att tendenserna är likartade över hela landet.

Kommunerna har också egna organisationer för att hantera synpunkter på vården. Troligtvis är det dit vårdtagare/brukare/närstående har vänt sig. Andra tänkbara orsaker skulle kunna vara vårdens art. Den nära, dagliga och ofta långvariga kontakten mellan patient och vårdare, kan leda till att man snabbt reder ut upplevda missförstånd och fel. Det kan också bero på att patienterna är starkt beroende av personalen och därför inte vill föra fram sina synpunkter. Möjligheten att välja annan vård kan vara begränsad.

Den faktiska orsaken till det ringa antalet ärenden som rör den kommunala vården gick inte med säkerhet att fastställa.

Den kommunala vården förväntas bli allt mer avancerad inte minst till följd av det hemsjukvårdsavtal som funnits under några år. Man har dessutom drivit projekt kring läkarmedverkan i hemsjukvården vilket inneburit att kommunerna haft större fokus på frågor relaterade till Hälso- och sjukvårdslagen. Patientnämndens funktion som en oberoende part som kan ta emot patienters och anhörigas synpunkter kan fungera som en länk till vårdens företrädare.

## **Stödpersoner**

Viss vård inom psykiatrin regleras av Lag om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128) och Lag om rättspsykiatrisk vård (1991:1129). Patienter som vårdas enligt någon av dessa lagar har rätt att få en stödperson utsedd. Stödpersonen ska bistå patienten i sociala och personliga frågor och fungera som en utifrån kommande medmänniska. Stödpersonen kan även närvara vid förhandlingar i Förvaltningsrätten om patienten önskar. Psykiatrin tar kontakt med Patientnämnden när det finns önskemål från patienten att få en stödperson, men patienten kan även själv kontakta patientnämnden.

Stödperson kan även utses om patienten tvångsvårdas enligt Smittskyddslagen (2004:168), men detta är ytterst ovanligt.

Antal registrerade förordnanden av stödpersoner har sjunkit under de senaste åren från att ha varit 33 stycken under 2016 till att endast 10 stycken stödpersoner förordnades under det gångna året, 2018. Detta innebar en fortsatt minskning av nya ärenden även under år 2018, i förhållande till tidigare år. Under år 2018 har utöver de 10 nya stödpersonsförordnandena även 6 äldre och mer långvariga förordnanden varit aktuella från tidigare år. Detta blir sammantaget 16 aktuella förordnanden av stödpersoner under år 2018.

Anledningen till att färre stödpersoner förordnats skulle kunna bero på minskat behov till följd av att färre patienter har behandlats under tvångsvård. En annan reflektion som gjorts är att det skulle kunna finnas ett ökat behov av information från Patientnämnden till vården och/eller från vården till patienten om dennes möjlighet att få en stödperson då man behandlas under tvångsvård.

## **Information om Patientnämnden**

Ett av Patientnämndens mål är att nämnden ska vara välkänd hos patienter/brukare, närstående och vårdpersonal i regionen och kommunerna. Önskvärt är att invånarna

i Halland som kommer i kontakt med olika vårdgivare informeras om Patientnämndens verksamhet.

Patientnämnden har under året nått ut med information om verksamheten genom bl.a. massmedia, på 1177.se och på E-tjänsten 1177 Vårdguiden. På Region Hallands hemsida finns protokoll från nämndens sammanträden. Information om Patientnämnden finns även på flertalet av de deltagande kommunernas hemsidor.

Under året har Patientnämndens kansli gjort informationsinsatser vid 9 tillfällen. Patientnämnden har bl.a. gjort följande informationsinsatser samt deltagit i följande aktiviteter:

- Nämndens ledamöter och tjänstemän deltog vid seniormässor i Hylte och Varberg
- Flera av Nämndens ledamöter deltog i Regionala Pensionärsrådets temadag

Presidiet har även gjort följande aktiviteter:

- Informerat om nämndens verksamhet i Kommunstyrelsen och Socialnämnden i Laholm
- Informerat om nämndens verksamhet för SPF i Veddige
- Informerat elever på SFI i Laholm

Kansliets tjänstemän har utöver detta gjort följande aktiviteter:

- Deltagit i Regionövergripande patientsäkerhetsråd
- Information för nyanlända läkare
- Information för Anhöriglinjen
- Information till Vuxenpsykiatrins ledningsgrupp
- Informationsutbyte med Regionalt Cancercenter Syd
- Deltagit i träffar med Nationella Tjänstemannanätverket på SKL
- Deltagit i Nationell tjänstemannakonferens
- Arrangerat utbildning för stödpersoner
- Varit på flera möten med IVO

## **Patientnämndens sammanträden**

Patientnämndens presidium har utgjorts av ordföranden och vice ordföranden. Kansliets tjänstemän, som berett och handlagt inkomna ärenden, har deltagit vid presidiets möten och patientnämndens sammanträden. Patientnämnden har under året haft sex sammanträden som har förlagts till flera av Hallands kommuner. Vid sammanträdena har alla ärenden för perioden rapporterats tillsammans med att individuella och principiella ärenden föredragits.



Nämndens ledamöter har i sina partigrupper haft möjlighet att ta upp frågor som Patientnämnden väckt och kunnat formulera förslag för effekter på ökad kvalitet och förbättrad patientsäkerhet.

Verksamhetsföreträdare har bjudits in och informerat om:

- Sjukförsäkringen
- Patientsäkerhetsarbetet på Vårdcentralerna i Torup och Falkenberg
- "God och Nära vård"
- "Vårdval 2.0"
- "Unga och unga vuxnas livsvillkor och psykisk hälsa"
- Patienter som vårdas under LRV

All massmediakontakt har hänvisats i första hand till ordförande eller vice ordförande, i andra hand till någon av övriga ledamöter.

## **Ekonomiskt resultat**

Patientnämnden Halland har för 2018 erhållit en ekonomisk budget på 912 000 kr. Vid årsbokslutet redovisades att det fanns 258 000 kronor kvar av den budgeterade summan. I nämndens budget ingick också ersättning till stödpersonernas arvodering.

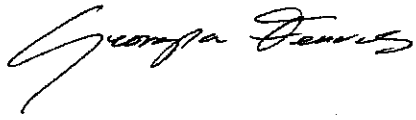
## **Patientnämndens kansli**

För att patientnämnden ska kunna fullfölja sitt uppdrag har den till sitt förfogande ett kansli med tjänstemän som har kompetens inom hälso- och sjukvård och administration. Det är tjänstemännen som handlägger ärenden i enlighet med reglemente, delegationsordning och gällande uppdrag samt tjänstgör som nämndsekreterare. Patientnämndens kansli tillhör Kansliavdelningen och är tillgängligt via telefon, brev, e-post, fax, 1177 Vårdguiden E-hälsa och för personliga besök.

Kansliet har under året varit bemannat med 2,75 tjänster. Patientnämnden ser, i enlighet med den antagna Hälso- och sjukvårdsstrategin, möjligheter att fortsätta utveckla verksamheten för att bidra till ett minskat antal vårdskador, förbättrad kvalitet och patientsäkerhet i vården.

## **Dokumentationssystem**

Nämndarbetet handläggs numera sedan drygt ett år tillbaka via Platina i enlighet med övriga nämnder i Region Halland. Patientnämndens ledamöter har därmed kunnat ha en papperslös administration genom införandet av Meetings och läsplatlor till samtliga i Nämnden.



Georgia Ferris  
Ordförande i patientnämnden



Anette Blomqvist Hansson  
Handläggare/Sekreterare



Anita Henriksson  
Handläggare/Sekreterare



Anna Persson  
Handläggare



## PATIENTNÄMNDEN HALLAND

## Aktivitetsplan 2018

Dag	Aktivitet/Målgrupp	Syfte	Plats	Deltagare	Intern kontroll	Kommentar/ Utvärdering
22/1 09.00-12.00	Presidie möte	Förbereda nämndsmöte	Regionens hus, Delfinen	Presidiet Kansliets personal		
26/1 9.00–12.00	God och säker vård, utbildning för nyanlända läkare	Informera om Patientnämndens verksamhet	Galeasen, Hallands sjukhus i Halmstad	Kansliets personal		
8/2 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionens Hus, Halmstad	Nämnden Kansliets personal		
13/2	Kommunstyrelsen i Laholm	Informera om Patientnämndens verksamhet	Stadshuset i Laholm	Ordförande		
15/2 10.00–16.00	IVO-dagen	Utbyte av information	Malmömässan, Malmö	Ordförande Kansliets personal		
21/2 9-16	Patientnämndernas nationella nätverk	Utbyte av information	Stockholm SKL	Kansliets personal		
27/2 13.30–15.00	Regionövergripande patientsäkerhetsgrupp	Utbyte av information	Böcklingen, Regionens hus, Halmstad	Kansliets personal		
1/3 10.00–18.00	Seniormässa i Varberg	Informera om Patientnämndens verksamhet	Sparbankshallen i Varberg	Nämndens ledamöter		



**PATIENTNÄMNDEN  
HALLAND**

**Aktivitetsplan 2018**

1/3 09.30-16.00	Utbildning för stödpersoner	Utbyte av information och utbildning	Hotell Gästis, Varberg	Vice ordförande Kansliets personal		
14/3 10.00–11.00	Information för Anhöriglinjen	Informera om Patientnämndens verksamhet	Härdgatan23 Varberg	Kansliets personal		
15/3 13.00– 14.00	Information till Vuxenpsykiatriens ledningsgrupp	Informera om Patientnämndens verksamhet	Sonjasalen, Psykiatrikliniken i Halmstad	Kansliets personal		
16/3 10.00–12.00	Samverkansmöte IVO syd-väst, PnH och PN VGR	Utbyte av information	IVO:s kansli, Drakegatan Göteborg	Kansliets personal		
19/3 09.00-12.00	Presidie möte med besök av Revisorerna	Förbereda nämndsmöte	Konferensrum Delfinen, Regionens Hus	Presidiet Kansliets personal		
20/3 10.00–16.00	Möte med RCC-syd	Utbyte av information	Lund	Kansliets personal		
21-22/3 Lunch-lunch	Södra Regionens Presidiekonferens	Utbyte av information	Kristianstad	Presidiet Kansliets personal		



## PATIENTNÄMNDEN HALLAND

## Aktivitetsplan 2018

27/3 13.30–15.00	Regionövergripande patientsäkerhetsgrupp	Utbyte av information	Böcklingen, Regionens hus, Halmstad	Kansliets personal		
5/4 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Stadshuset i Laholm, konferensrum Svanen	Nämnden Kansliets personal		Katarina Larborn och Pia Rydell informerar om sjukförsäkringen.
17/4 13.15–14.00	Socialnämnden i Laholm	Informera om Patientnämndens verksamhet	Lokal – Kornknarren, Lantmannagatan 3	Presidiet Kansliets personal		
23/4 09.00-12.00	Presidiemöte	Förbereda nämndsmöte	Konferensrum Delfinen, Regionens Hus	Presidiet Kansliets personal		
27/4 13.00– 16.00	Seniormässa i Hyltebruk	Informera om Patientnämndens verksamhet	Gamla Hallen, Hyltebruk	Nämnden Kansliets personal		
9/5	Patientnämndernas nationella nätverk	Utbyte av information	Stockholm SKL	Kansliets personal		
17/5 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Gästis, Torup	Nämnden Kansliets personal		Vårdcentralchef Carin André
30/5	Samverkansmöte Ivo syd-väst, PnH och PN VGR	Utbyte av information	PN VGR:s kansli Göteborg	Kansliets personal		



## PATIENTNÄMNDEN HALLAND

## Aktivitetsplan 2018

20/8 09.00-12.00	Presidie­möte	Förbereda nämndsmöte	Regionkontoret	Presidiet Kansliets personal		
4-5/9	Regional tjänstemanna- konferens	Utbyte av information	Växjö	Kansliets personal		
6/9 09.00-15.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionkontoret Södra vägen Halmstad	Nämnden Kansliets personal		
11/9	Patientnämndernas nationella nätverk	Utbyte av information	Stockholm SKL	Kansliets personal		
1/10 09.00-12.00	Presidie­möte	Förbereda nämndsmöte	Regionkontoret	Presidiet Kansliets personal		
5/10 17.00	Information för SPF i Veddige	Informera om patientnämnden	Veddige	Presidiet Kansliets personal		
10-11/10	Nationell tjänstemanna- konferens	Utbyte av information	Stockholm	Kansliets personal		
18/10 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Folkets Hus Varberg	Nämnden Kansliets personal		Information om "God och Nära vård" Maria Thomasson



## PATIENTNÄMNDEN HALLAND

## Aktivitetsplan 2018

19/10 20 8.30–15.00	Regionpensionärsrådes temadag	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Gullbrannagården Eldsberga	Nämnden		
24/10 13.00–16.00	Möte med IVO sydväst	Utbyte av information	Drakeg.1, Göteborg	Kansliets personal		
16/11	Information för elever på SFI i Laholm	Informera om Patientnämndens verksamhet	Laholm	Ordförande		
19/11 09.00–12.00	Presidie möte	Förbereda nämndsmöte	Regionkontoret	Presidiet Kansliets personal		
29-30/11	Nationellt tjänstemannanätverk	Utbyte av information	Stockholm	Kansliets personal		
4/12	IVO seminarium med tillsynsåterföring och dialog	Utbyte av information	Göteborg	Kansliets personal		
6/12 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen Halmstad	Nämnden Kansliets personal		Information om "Vårdval 2.0" av Anders Thorstensson, hälso- och sjukvårdsstrateg.