

Patientnämnden Halland

§7

Verksamhetsberättelse 2019

PnH190860

Beslut

Patientnämnden beslutar att

- godkänna Verksamhetsberättelse 2019
- 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 2019
- 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

- Tjänsteskrivelse Verksamhetsberättelse 2019
- Verksamhetsberättelse 2019

Expedieras till

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Patientnämnden Halland

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

Verksamhetsberättelse 2019



**PATIENTNÄMNDEN
HALLAND**

**Din
berättelse
gör vården
bättre!**

Din kommun i samarbete med Region Halland

Patientnämnden Halland 2019

Ledamöter

Georgia Ferris (KD) ordförande	Region Halland
Barbro Henriksson (M)	Region Halland
Annalena Emilsson (C)	Region Halland
Ann-Louise Lundqvist (S)	Region Halland
Britt Reh binder (S)	Region Halland
Kristina Jönsson (S)	Laholms kommun
Sandra Löberg-Erlandsson(S) vice ordför.	Halmstad kommun
Ingegerd Torhall (L)	Hylte kommun
Margareta Warnholtz (M)	Falkenbergs kommun
Monica Larsson (SD)	Varbergs kommun
Bengt Adolfsson (M)	Kungsbacka kommun

Ersättare

Annsöfi Aurell (M)	Region Halland
Morgan Börjesson (KD)	Region Halland
Gunilla Glücksman (L)	Region Halland
Willemo Ekman (S)	Region Halland
Maria Johansson (V)	Region Halland
Anne-Lis Gemhagen (M)	Laholms kommun
Ewy Henriksson (C)	Halmstad kommun
Ingrid Johansen (S)	Hylte kommun
Josefine Hedin (SD)	Falkenbergs kommun
Ingrid Dahl (M)	Varbergs kommun
Bo Karlsing (S)	Kungsbacka kommun

Patientnämndens kansli

Henrik Lundahl	Kanslichef
Anette Blomkvist-Hansson	Handläggare
Anita Henriksson	Handläggare
Anna Persson	Handläggare
Sofia Nygren	Nämndsekreterare

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 2019 handlagt 978 ärenden vilket innebär en marginell minskning i jämförelse med föregående år. Därutöver har Patientnämnden också hanterat 424 informationsärenden vilket är en ökning med 30 % sedan 2018. Siffrorna indikerar att trots ny lagstiftning och fler vårdgivare som hanterar klagomål direkt med patienterna så är mängden ärenden till Patientnämnden i det närmaste oförändrad. Ökningen av antalet informationsärenden tyder på att fler söker sig till Patientnämnden för att få råd, stöd och vägledning i kontakterna med vården och olika myndigheter. Ärendemängden till Hallands sjukhus och till Psykiatriförvaltningen var i stort sett oförändrad jämfört med 2018. Antalet ärenden till Närsjukvården har minskat med närmare 6 % under det gångna året och både Folk tandvården och Vårdcentralen Halland hade minskat sin ärendemängd. Ärendemängden till Vårdval Hallands privata vårdenheter var i det närmaste oförändrad medan den privata specialistvården hade en viss ökning av antalet ärenden även om klagomålen mot dessa verksamheter fortfarande är få.

Under 2019 ökade de personer som kontaktade Patientnämnden via E-post eller meddelande via 1177 med 20% samtidigt som andelen som tog kontakt via telefon minskade.

Antal kommunärenden har fortsatt minska under 2019 och är fortfarande på en mycket låg nivå.

Förordnanden av nya stödpersoner var fortsatt på en låg nivå under 2019 men uppdragen har tenderat att bestå under något längre tidsperioder än de senaste åren. Som tidigare fanns en grupp stödpersonsuppdrag som följt med under flera år.

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 2019 utan har kunnat återlämna 214 000 kr. Kansliet har under året varit bemannat med 2,75 heltidstjänster.

Innehållsförteckning

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

Bilaga:

Aktivitetsplan för Patientnämnden Halland 2019

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 2019

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 det kalenderår de fyllde 23 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 året.

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 kan ha bidragit till 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 sina frågor och synpunkter bemötta.

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
- Läke-medelsförsäkringen 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.

Den nationella Handboken för Patientnämnderna gjordes om inför 2019, kategorierna justerades och var därför inte helt jämförbara med tidigare års kategorier.

De nio områdena/kategorierna från januari 2019 var:

1. Vård- och behandling

- Undersökning/bedömning
- Diagnos
- Behandling
- Läkemedel
- Omvårdnad
- Ny medicinsk bedömning

2. Resultat

- Resultat

3. Kommunikation

- Information
- Delaktighet
- Samtycke
- Bemötande

4. Dokumentation och sekretess

- Patientjournalen
- Bruten sekretess/Dataintrång

5. Ekonomi

- Patientavgifter
- Ersättningsanspråk/garantier

6. Tillgänglighet

- Tillgänglighet till vården
- Väntetider i vården

7. Vårdansvar och organisation

- Valfrihet/fritt vårdsökande
- Fast vårdkontakt/ individuell plan
- Vårdflöde/processer
- Resursbrist/inställd åtgärd
- Hygien/miljö/teknik

8. Administrativ hantering

- Brister i hantering.
- Intyg

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 information som kunde vara till hjälp för kvalitetsutveckling och i patientsäkerhetsarbetet. Patientnämnden strävade efter en snabb rapporteringstid, vilket kan ha varit en fördel för vårdgivaren då det funnits behov av händelseanalys eller åtgärd som patientärendet föranledde.

Många patienter önskade skriftliga svar på sina synpunkter. Anledningen kunde vara att patienterna önskade svaret dokumenterat och att därmed t.ex. 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. Vissa patienter såg däremot telefonsvar som ett lämpligare alternativ t.ex. för att de då hade möjligheten att lättare ställa följdfrågor. Ett fåtal patienter har även velat ha svar i samband med möte. Vid några tillfällen har handläggare från patientnämnden varit med vid dessa möten.

Exempel på yttrande från verksamheten:

"Hej

Jag har mottagit ditt ärende från patientnämnden och vi har talats vid på telefon. Jag

beklagar verkligen att du inte upplevde att du blev bemött på ett bra sätt. Jag är mycket tacksam för dina synpunkter eftersom det är mycket viktigt för oss att alla blir bemötta och behandlade på ett bra och professionellt sätt.

Jag kommer att ta upp detta med den läkaren som du träffade vid dessa tillfällen och vi pratar också mycket om hur viktigt det är med ett bra bemötande när vi har arbetsplatsträffar för all personal.

Jag vill avslutningsvis åter tacka för Dina synpunkter och för att Du hjälper oss att ge ett bättre omhändertagande av våra patienter och hoppas att du även i fortsättning har förtroende för oss på Vårdcentralen Hyltebruk.

*Maria Wahlström
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 424 informationsärenden från patienter och närstående som haft frågor gällande vården eller vart de ska vända sig. Det innebar en ökning av antalet informationsärenden med 99 stycken vilket motsvarar drygt 30 % under 2019.

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

Antal ärenden

Patientnämnden har under verksamhetsåret 2019 handlagt 978 ärenden. Utöver diarieförda ärenden har nämndens kansli haft 424 informationsärenden.

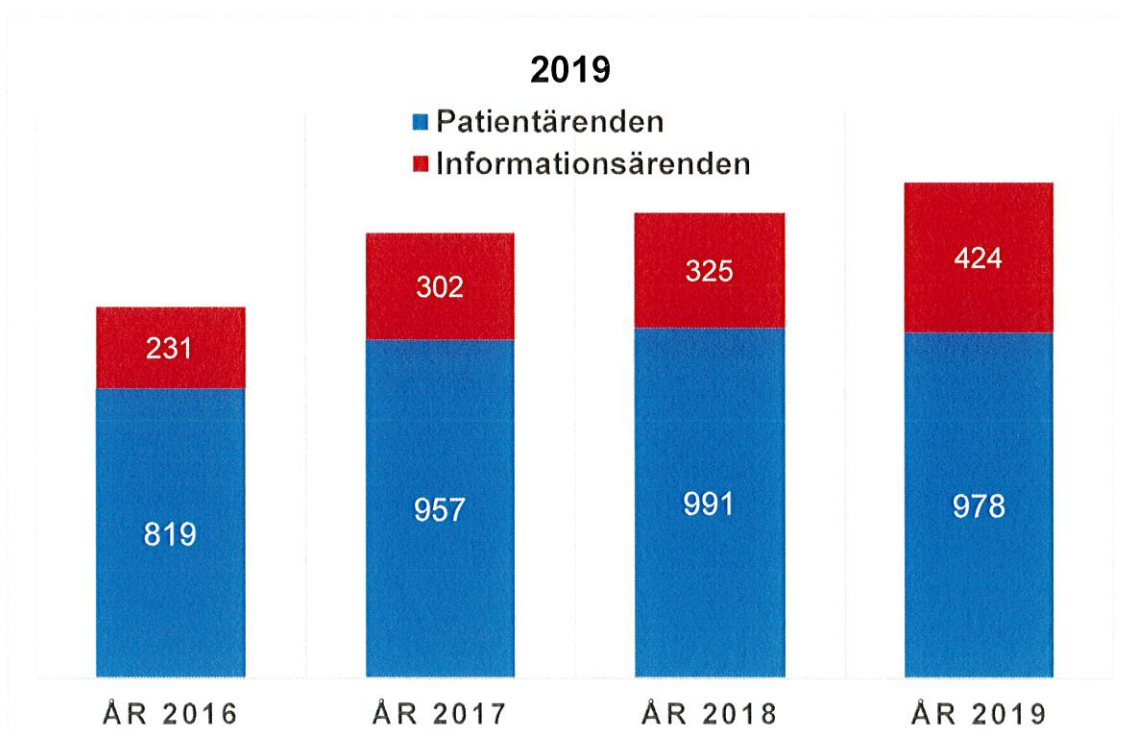


Diagram: Patientnämnden Halland antal ärenden 2016-2019.

Kommentarer

Diagrammet visar antal patientärenden som handlagts av Patientnämnden under perioden 2016 - 2019. Antalet patientärenden har minskat med 13 stycken under 2019 jämfört med föregående år vilket motsvarar en minskning med 1 %.

Antalet ärenden till Patientnämnden förefaller vara stabil trots den från 2018 ändrade lagstiftningen och att troligen Vårdenheterna tar emot fler klagomål direkt till sina verksamheter.

Ökningen av antalet informationsärenden tyder på att fler söker sig till Patientnämnden för att få råd och vägledning i vården.

Fördelning av ärenden enligt kategori

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

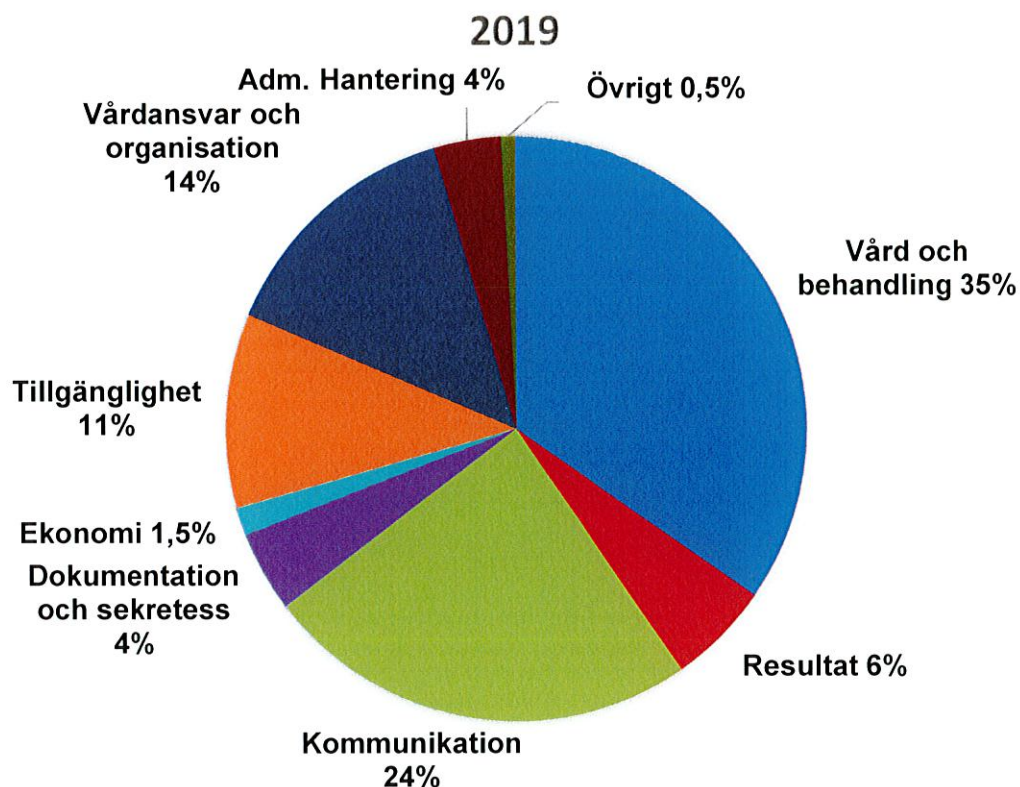


Diagram: Patientnämnden Halland procentuell fördelning av ärenden per kategori.

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

Vård- och behandlingsärenden var den ärendekategori som genererade flest ärenden och som utgjorde 35 % av den totala ärendemängden.

Kategorin **Resultat** har en nära koppling till kategorin **Vård- och behandling** eftersom den beskriver ärenden som handlar om resultat av vård- och behandlingsinsatser eller kritik mot dessa. Denna kategori var ny under 2019 och utgjorde 6 % av den totala ärendemängden.

Exempelärende kategori Vård och behandling:

"Patienten besökte akutmottagningen p.g.a. att vänster ben var svullet, rödflammig och gjorde ont. Han misstänkte själv att det kunde vara en propp i benet och informerade sjuksköterskan han träffade om detta. Patienten upplevde det som att sjuksköterskan var mycket osäker på vad det kunde vara han drabbats av. Hon gick och pratade med en läkare

och kom sedan tillbaka med informationen om att det inte var någon propp eller annan allvarlig åkomma. Patienten fick information om att han var för ung för att ha en propp i benet. Patienten fick aldrig träffa någon läkare. Han fick rekommendationen att söka sin vårdcentral nästa vecka. Patienten fick senare även ont i lumsken och låret. Lördagen efter åkte han till vårdcentralen som skrev remiss till akuten. Det visade sig att han hade proppar i hela vänster ben samt i lungorna. Patienten tycker att han borde ha fått träffa en läkare på akuten, särskilt eftersom sjuksköterskan verkade så osäker. Han tycker även det är viktigt att man i bedömningen tar med sig att även en ung person kan få proppar i benen. Hade man upptäckt detta tidigare hade man kanske kunnat bromsa utvecklingen lite grann med tidigare insättning av mediciner.”

- 237 ärenden har rört **Kommunikation**. Denna ärendekategori har ökat och utgör 24% av ärendemängden 2019. Denna kategori har bäring på Patientlagen och har underrubriker som omfattar information, delaktighet, samtycke och bemötande, vilket kan belysa problem med bristande information eller upplevelsen av att "inte bli lyssnad på".

Exempelärende kategori Kommunikation:

” Kontakt från patient som under en längre tid, sommaren 2018, varit väldigt sjuk med förkylningssymtom, tryck över bröstet och hon hade svårt att andas. Patienten försökte få tid på vårdcentralen men de hänvisade henne att söka akut. Vid de två första besöken fick hon bra hjälp och mediciner men trots detta blev patienten inte bättre. Hon var jättetrött och orkade knappt gå, andningen var mycket tung, hon hade högt blodtryck och bröstsmärtor så hon var tvungen att söka en tredje gång och bad om att få bli sjukskriven i den höga värmen. Läkaren stod nonchalant i dörröppningen, inga prover eller EKG togs och läkaren sa "kan du komma hit kan du åka till jobbet". Patienten var chockad över bemötandet och när hon fick hjälp hos annan vårdgivare visade det sig att hon hade allvarlig kärkramp”.

Verksamhetschefen beklagade att patienten att patienten hade upplevt sig otrevligt och nonchalant bemött.

Vårdansvar och organisation var den tredje största ärendekategorin med 14 % av ärendemängden och innefattade ärenden som bland annat rörde resursbrist/inställda åtgärder eller avsaknad av fast vårdkontakt eller en individuell plan.

Kategorin **Tillgänglighet** utgjorde 11 % av ärendemängden och omfattade ärenden som berörde väntetider och tillgänglighet till vården.

Fördelning av ärenden per verksamhet/kategori/ålder och kön

Antal fördelade per verksamhet	2018	2019
Hallands sjukhus	401	403
Ambulans, diagnostik och hälsa (ADH)	38	43
Närsjukvård Region Halland	239	225
- Varav Folktandvård	35	27
- Varav Vårdcentralen Halland	204	198
Vårdval Halland privata vårdenheter (inkl Närakuten Kungsbacka)	110	109
Psykiatri i Halland	131	134
Privat specialistvård	27	36
Övrigt	24	15
Kungsbacka kommun	1	2
Varbergs kommun	6	2
Falkenbergs kommun	3	1
Hylte kommun	1	0
Halmstads kommun	5	7
Laholms kommun	5	1
Antal fördelade på ålder		
0-19 år	93	73
20-64 år	519	513
65- år	258	313
Uppgift saknas	121	79
Kvinnor	503	551
Män	366	348
Uppgift saknas	122	79
Antal fördelade per kategori		2019
Vård- och behandling		339
Resultat		56
Kommunikation		237
Dokumentation och sekretess		44
Ekonomi		15
Tillgänglighet		105
Vårdansvar och organisation		138
Administrativ hantering		36
Övrigt		8
Kontaktsätt	2018	2019
Telefon	639	557
Brev	88	96
Besök	8	14
E-post	183	227
1177	73	84

Under 2019 har Patientnämnden noterat att ärendemängden till **Hallands sjukhus** i stort sett var oförändrad jämfört med 2018 och detsamma gäller i **Psykiatriförvaltningen** som bara haft en marginell ökning av antal ärenden.

Ärenden till **Närsjukvården** har minskat med knappt 6 % under 2019 och av dessa stod **Folk tandvården** och **Vårdcentralen Halland** för ungefär lika delar av minskningen. av antalet ärenden. var det fortfarande en stor andel ärenden som föll

Ärendemängden till Vårdval Hallands privata vårdenheter var i det närmaste oförändrad medan den privata specialistvården hade en viss ökning av antalet ärenden även om klagomålen mot dessa verksamheter fortfarande är få.

Patientnämnden har noterat ett ökat antal anmälare som använder någon form av digitalt kontaktsätt. Under 2019 ökade de personer som kontaktade Patientnämnden via E-post eller meddelande via 1177 med 20% samtidigt som andelen som tog kontakt via telefon minskade.

Kommunärenden

Antalet kommunärenden har minskat till totalt 13 ärende under 2019. 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. Patientnämndens funktion som en oberoende part som kan ta emot patienters och anhörigas synpunkter kan fungera som en länk till vårdens företrädare med fokus på frågor relaterade till Hälso- och sjukvårdslagen.

Stödpersoner

En patient som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård, LPT (1991:1128) eller lagen om rättspsykiatrisk vård, LRV (1991:1129) har rätt till stödperson. Även en patient som tvångsisoleras med stöd av smittskyddslagen (2004:168) har rätt till stödperson.

Att vara stödperson är ett uppdrag som grundar sig på viljan att kunna finnas till hands som medmänniska och stötta och hjälpa andra människor. En stödperson kan

komma på besök där patienten befinner sig, men även vara med vid förhandling i Förvaltningsrätten.

Stödpersoner utses av patientnämnden och är att betrakta som en myndighetsutövning.

När det finns önskemål från en patient att få en stödperson tar psykiatrin kontakt med Patientnämnden, men patienten kan även själv kontakta patientnämnden.

Patientnämnden har under de senare åren kunnat se en tendens till att antalet förordnanden har sjunkit. År 2016 förordnades 33 stödpersoner och år 2018 var antalet nere på 10 stödpersoner. År 2019 förordnades 11 stödpersoner, vilket innebär att det gångna året följt trenden från tidigare år. Under år 2019 har utöver de 11 nya förordnandena även 10 förordnanden från tidigare år varit aktuella.

Anledningen till att färre stödpersoner förordnats genom de senare åren är för Patientnämnden oklar. Ev. skulle det kunna bero på minskat behov och/eller färre patienter som har behandlats under tvångsvård. En annan reflektion som gjorts är att det skulle kunna finnas ett ökat behov av information från Patientnämnden till vården/eller från vården till patienten om möjligheten att få en stödperson.

Information om Patientnämnden

Patientnämnden strävar efter att 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 påbörjat ett utvecklingsarbete på 1177.se för att göra det lättare för invånarna att ta del av information om patientnämndens verksamhet och deras tjänster. Detta arbete kommer fortgå under 2020.

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 11 tillfällen. Patientnämnden har bl.a. gjort följande informationsinsatser samt deltagit i följande aktiviteter:

- Nämndens ledamöter och tjänstemän har deltagit vid seniormässan i Hylte
- Deltagit i Regionala Pensionärsrådets temadag

Presidiet har även gjort följande aktiviteter:

- Informerat om nämndens verksamhet i Gemensamma nämnden för hemsjukvård och hjälpmedel
- Informerat om nämndens verksamhet för Regionala Funktionshinderrådet
- Informerat om nämndens verksamhet för SKPF-pensionärerna i Falkenberg
- Informerat om nämndens verksamhet för Hemvårdsnämnden i Halmstad

Kansliets tjänstemän har utöver detta gjort följande aktiviteter:

- Deltagit i Regionövergripande patientsäkerhetsrådets möten
- Informerat kuratorer på VPM och Habiliteringen i Halmstad
- Informerat på SPF Skällinges årsmöte

- Informerat verksamhetschefer och medicinskt ledningsansvariga läkare i Närsjukvården
- Informerat vid utbildning i effektivt bemötande på VC Centrum Laholm, VC Särö, VC Getinge samt VC Tvååker
- Deltagit i träffar med Nationella Tjänstemannanätverket på SKR
- Deltagit i Nationell tjänstemannakonferens
- Arrangerat utbildning för stödpersoner
- Deltagit 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 samt en introduktionsdag. 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:

- Regionala patientsäkerhetsarbetet
- Revision
- Projektet brukarinflytande och bemötande inom Region Halland
- Patientsäkerhetsarbetet inom psykiatri
- Stödpersonsverksamheten
- Vårdval Halland

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

Ekonomiskt resultat

Patientnämnden Halland har för 2019 erhållit en ekonomisk budget på 927 000 kr. Vid årsbokslutet redovisades att det fanns 214 000 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. Nämnden har även haft en tjänstgörande nämndsekreterare som ansvarat för nämndens administration. Patientnämndens kansli tillhör Kansliavdelningen och är tillgängligt via telefon, brev, e-post, 1177 Vårdguiden E-hälsa och för personliga besök.

Kansliet har under året varit bemannat med 2,75 handläggartjänster samt en nämndssekreterare.

Patientnämnden ser möjligheter att fortsätta utveckla verksamheten, i enlighet med övergripande Regionala mål och den antagna Hälso- och sjukvårdsstrategin. Detta kan ske genom ökad delaktighet för patienter i den Halländska sjukvården och genom att bidra till ett minskat antal vårdskador, förbättrad kvalitet och patientsäkerhet.

Dokumentationssystem

Nämndarbetet handläggs via Platina i enlighet med övriga nämnder i Region Halland. Patientnämndens ledamöter har haft en papperslös administration sedan införandet av Meetings och läsplattor till samtliga i Nämnden.



Georgia Ferris
Ordförande i patientnämnden



Anette Blomqvist Hansson
Handläggare



Anita Henriksson
Handläggare



Anna Persson
Handläggare



Sofia Nygren
Nämndsekreterare



PATIENTNÄMNDEN HÅLLAND

Aktivitetsplan 2019

Dag	Aktivitet/Målgrupp	Syfte	Plats	Deltagare	Intern kontroll	Kommentar/ Utvärdering
14/1	Kuratorer på VPM och habiliteringen i Hålland	Informera om Patientnämndens verksamhet	Habiliteringen HSH	Kansliets personal		
24/1 9.00-12.00	Introduktionsdag	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionens Hus, Hålland	Nämnden Kansliets personal		
24/1 13.00-14.00	Presidie möte	Förbereda nämndsmöte	Regionens hus, Patientnämnden s kansli	Presidiet Kansliets personal		
5/2 14.00-15.00	Information SPF	Informera om Patientnämndens verksamhet	Skällinge	Kansliets personal		
12/2 9-16	Patientnämndernas nationella nätverk	Utbyte av information	Stockholm SKL	Kansliets personal		
14/2 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionens Hus, Hålland	Nämnden Kansliets personal		
21/2 15.00-16.00	Regionala Funktionshinder-rådet	Informera om Patientnämndens verksamhet	Folkets Hus Varberg	Presidiet Kansliets personal		



PATIENTNÄMNDEN HALLAND

Aktivitetsplan 2019

26/2 09.00-10.30	Regionövergripande patientsäkerhets-grupp	Utbyte av information	Regionkontoret	Kansliets personal		
21/3 10.00-16.00	I/O-dagen	Utbyte av information	Göteborg	Ordförande Kansliets personal		
22/3 13.00-15.00	Presidiermöte	Förbereda nämndsmöte		Presidiet Kansliets personal		
4/4 14.00-17.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionens Hus, Halmstad	Nämnden Kansliets personal		Information om Patientsäkerhet – Carina Werner
8/4 13.00-16.00	Samverkansmöte IVO Sydväst, PnH och PN VGR	Utbyte av information	PN VGR:s kansli Göteborg	Kansliets personal		
12/4 11.00-12.00	SKPF-pensionärerna Falkenberg	Informera om Patientnämndens verksamhet	Hamnkrogen i Falkenberg	Presidiet Kansliets personal		
15/4 9.00-10.30	Regionövergripande patientsäkerhets-grupp	Utbyte av information	Regionkontoret	Kansliets personal		
24/4 13.30-15.00	Verksamhetschefer och MLA i Närsjukvården	Informera om Patientnämndens verksamhet	Gästis i Varberg	Kansliets personal		
26/4 13.00-16.00	Seniormässa i Hylte	Informera om Patientnämndens verksamhet		Nämnden Kansliets personal		



PATIENTNÄMNDEN HALLAND

Aktivitetsplan 2019

8/5 09.00-11.00	Presidie möte	Förbereda nämndsmöte		Presidiet Kansliets personal		
9-10/5 Lunch-lunch	Södra Regionens Presidiekonferens	Utbyte av information	Blekinge	Presidiet Kansliets personal		
17/5 11.00-12.00	Regionpensionärsrå det	Informera om Patientnämndens verksamhet	Mötesplats Mölle Falkenberg	Presidiet Kansliets personal		
22/5	Patientnämndernas nationella nätverk	Utbyte av information	Stockholm SKL	Kansliets personal		
23/5 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionens Hus, Halmstad	Nämnden Kansliets personal		Information från Region Hallands revisorer
23/8 09.00-11.00	Presidie möte	Förbereda nämndsmöte	Regionkontoret	Presidiet Kansliets personal		
29/8 9.00-10.30	Regionövergripande Patientsäkerhetsråd	Utbyte av information	Regionkontoret	Kansliets personal		
29/8 14.00-14.30	Utbildning i effektivt bemötande	Informera om Patientnämndens verksamhet	VC Centrum Laholm	Kansliets personal		
5/9 14.00-17.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionkontoret Södra vägen Halmstad	Nämnden Kansliets personal		Information om projekt brukarinflytande och bemötande Maria Nilsson utv.strateg



PATIENTNÄMNDEN HÅLLAND

Aktivitetsplan 2019

6/9 09.05-09.45	GNHH	Informera om Patientnämndens verksamhet	Borgsalen, Regionkontoret Södra vägen Hålland	Presidiet Kansliets personal		
10/9	Patientnämndernas nationella nätverk	Utbyte av information	Stockholm SKL	Kansliets personal		
12-13/9	Regional tjänstemannakonferens	Utbyte av information	Blekinge	Kansliets personal		
26/9 13.00-13.30	Utbildning i effektivt bemötande	Informera om Patientnämndens verksamhet	VC Särö	Kansliets personal		
2/10 09.00-11.00	Presidie möte	Förbereda nämndsmöte	Regionkontoret	Presidiet Kansliets personal		
14-15/10	Nationell tjänstemannakonferens	Utbyte av information	Stockholm	Kansliets personal		
16/10 8.30-12.00	Planeringsdag	Planera aktiviteter i Patientnämnden	Hålland	Presidiet Kansliets personal		
17/10 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionens Hus, Hålland	Nämnden Kansliets personal		Information om PSH heldygnsvårdens patient-säkerhetsarbete – Anette Sjödin Palmqvist



PATIENTNÄMNDEN HALLAND

Aktivitetsplan 2019

18/10	Regionpensionärsrå dets temadag	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna		Nämnden		
18/10 13.00-13.30	Utbildning i effektivt bemötande	Informera om Patientnämndens verksamhet	Laholmshälsan	Kansliets personal		
22/10	Nationellt tjänstemannanätverk	Utbyte av information	Stockholm	Kansliets personal		
7/11 9.00-11.00	Regionövergripande Patientsäkerhetsråd	Utbyte av information	Regionkontoret	Kansliets personal		
11/11 13.00-16.00	Samverkansmöte IVO Sydväst, PnH och PN VGR	Utbyte av information	PN VGR:s kansli Göteborg	Kansliets personal		
20/11 09.00-11.00	Presidie möte	Förbereda nämndsmöte	Regionkontoret	Presidiet Kansliets personal		
27-28/11	Nationell Presidiekonferens	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Kalmar	Presidiet Kansliets personal		
5/12 13.00-13.30	Utbildning i effektivt bemötande	Informera om Patientnämndens verksamhet	VC Getinge	Kansliets personal		
5/12 09.00-16.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionens Hus, Halmstad	Nämnden Kansliets personal		Information om Vårdval Halland – Karin Nordstrand



PATIENTNÄMNDEN HALLAND

Aktivitetsplan 2019

6/12 15.30-16.00	Utbildning i effektivt bemötande	Informera om Patientnämndens verksamhet	VC Tvååker	Kansliets personal		
18/12 12.30-13.00	Hemvårdsnämnden i Halmstad	Informera om Patientnämndens verksamhet	Halmstad Kommun	Presidiet Kansliets personal		