

Regionkontoret
Styrning och stöd
Sofia Nygren Nämndtjänsteman

Delegationsbeslut

Datum **Diarienummer**
2021-02-24 PnH201017

Patientnämnden Halland**Ordförandebeslut – Patientnämndens
Verksamhetsberättelse 2020**

IA

Beslut enligt 1.1.4.2 Planera och följa upp verksamhet i Patientnämnden Hallands förteckning över delegerade ärenden.

Beslut

Patientnämndens ordförande beslutar att

- med ett godkännande överlämna nämndens verksamhetsberättelse 2020 till Regionstyrelsen, kommunstyrelserna i Hallands kommuner samt Inspektionen för vård och omsorg
- 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 samt sprida den till vårdens verksamhetsföreträdare

Kontering**Patientnämnden**
Georgia Ferris ordförande**Bilagor:**

Verksamhetsberättelse 2020

Beslutet delges

IVO, regionstyrelsen, de halländska kommunerna

Verksamhetsberättelse 2020



**PATIENTNÄMNDEN
HALLAND**

**Din
berättelse
gör vården
bättre!**

Din kommun i samarbete med Region Halland

Patientnämnden Halland 2020

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 2020 handlagt 1170 ärenden vilket innebär en ökning med 20% i jämförelse med föregående år. Därutöver har Patientnämnden också hanterat 602 informationsärenden vilket är en ökning med 42 % sedan 2019. Siffrorna indikerar att trots ny lagstiftning och fler vårdgivare som hanterar klagomål direkt med patienterna så ökade mängden ärenden till Patientnämnden. 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 har under året ökat med 9% och till Psykiatriförvaltningen har ärenden minskat med 13% jämfört med 2019. Antalet ärenden till Närsjukvården har ökat med 9 % under det gångna året. Ärendemängden till Vårdval Hallands privata vårdenheter har ökat med 60% och även till den privata specialistvården hade en ökning av antalet ärenden skett även om klagomålen mot dessa verksamheter fortfarande är få.

Covid-19 pandemin har under 2020 märkts i inflödet av klagomål. 130 Covid-19 relaterade ärenden har registrerats och dessa var ganska jämt fördelade under året och utgjorde ca 11 % av Patientnämnden Hallands totala ärendemängd

Under 2020 ökade de personer som kontaktade Patientnämnden via 1177 Vårdguiden med 400% samtidigt som andelen som tog kontakt via e-mejl minskade.

Antal kommunärenden har ökat något under 2020 men är fortfarande på en mycket låg nivå.

Förordnanden av nya stödpersoner var fortsatt på en låg nivå under 2020. Som tidigare fanns en grupp stödpersonsuppdrag som följt med under flera år.

I Patientnämndens uppdrag ingår att sprida information om sin verksamhet men under året har Covid-19 pandemin gjort att nämnden endast vid ett fåtal tillfällen har informerat till allmänhet och politiker.

Patientnämnden har inte behövt utnyttja hela det budgeterade ekonomiska anslaget för 2020 utan har kunnat återlämna 200 000 kr.

Kansliet har under året varit bemannat med 2,75 heltidstjänster samt med nämndsekreterare på cirka 25%.

Innehållsförteckning

<i>Inledning</i>	1
<i>Patientnämndens uppdrag 2020</i>	1
<i>Mål</i>	2
<i>Ärendehantering</i>	2
<i>Rapportering</i>	4
<i>Så snart Patientnämndens handläggare 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.</i>	4
<i>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.</i>	4
<i>Patientnämnden har skickat rapporter till:</i>	4
- <i>förvaltningschefer, chefläkare med flera varje månad.....</i>	4
- <i>respektive huvudman enligt Patientnämndens reglemente varje halvår.....</i>	4
- <i>IVO och Socialstyrelsen i februari varje år.....</i>	4
- <i>specifika enheter som efterfrågat statistisk och övrig information kring sina patientnämndsärenden.....</i>	5
<i>Informationsärenden</i>	5
<i>Antal ärenden</i>	5
<i>Kommentarer</i>	6
<i>Kommunärenden</i>	10
<i>Stödpersoner</i>	10
<i>Information om Patientnämnden</i>	11
<i>Patientnämndens sammanträden</i>	12
<i>Ekonomiskt resultat</i>	12
<i>Patientnämndens kansli</i>	13
<i>Dokumentationssystem</i>	13

Bilaga:
Aktivitetsplan för Patientnämnden Halland 2020

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 2020

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.

Patientlagens (2014:821) 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 utifrån lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvård bidra till kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet genom att göra vården uppmärksam på de förhållanden som patienter upplevt som otillfredsställande för att upptäcka problemområden och risker i vården så den ska kunna förbättras och åtgärder vidtas vilket ingår i Region Hallands mål om "Styrning utifrån kunskap om kvalitet inom Hälso- och sjukvård" genom att lyfta patientperspektivet i organisationen. Detta har skett bl.a. genom erfarenhetsåterföring i form av statistik, personliga kontakter med vårdgivare, hälso- och sjukvårdspersonal 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. Patientnämnden bidrar även till regionfullmäktiges mål "stärkt delaktighet" genom att samverka med patienter/medborgare, organisationer, verksamhetsföreträdare, tjänstepersoner och politiker i Region Halland och Hallands kommuner.

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 skett via telefon eller 1177 Vårdguiden.

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.

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 | -Omvårdnad |
| -Diagnos | -Ny medicinsk bedömning |
| -Behandling | |
| -Läkemedel | |

2. Resultat

- Resultat

3. Kommunikation

- | | |
|--------------|------------|
| -Information | -Samtycke |
| -Delaktig | -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 handläggare 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:

... ”Det finns rutiner för hur man ska undersöka och utreda patienter efter fallolyckor. Tyvärr är det tydligt vid genomgång av din journal att vi inte följt våra egna rutiner. Redan innan du hörde av dig hade medarbetare reagerat på ditt fall och en utredning kring varför du inte genomgick röntgen redan vid första besöket och varför du fick vänta så länge vid det andra besöket har påbörjats. Utredningen har samma syfte som du efterfrågar, att se att rutiner följs, att de förbättras om det behövs samt, viktigaste av allt, att se till att detta inte händer igen.”

Akutkliniken

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
- Analys av barnärenden under 2020 till IVO, för gemensam analys med övriga patientnämnder i landet
- Analys av inkomna Covid-19 ärenden för gemensam analys med övriga patientnämnder i landet

- specifika enheter som efterfrågat statistisk och övrig information kring sina patientnämndsärenden

Informationsärenden

Utöver diarieförda patientärenden har Patientnämndens kansli hanterat 602 informationsärenden från patienter och närstående som haft frågor gällande vården eller vart de ska vända sig. Det innebar en ökning av antalet informationsärenden med 178 vilket motsvarar 42 % under 2020.

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 2020 handlagt 1170 ärenden vilket är en ökning med 20%. Utöver diarieförda ärenden har nämndens kansli haft 602 informationsärenden.

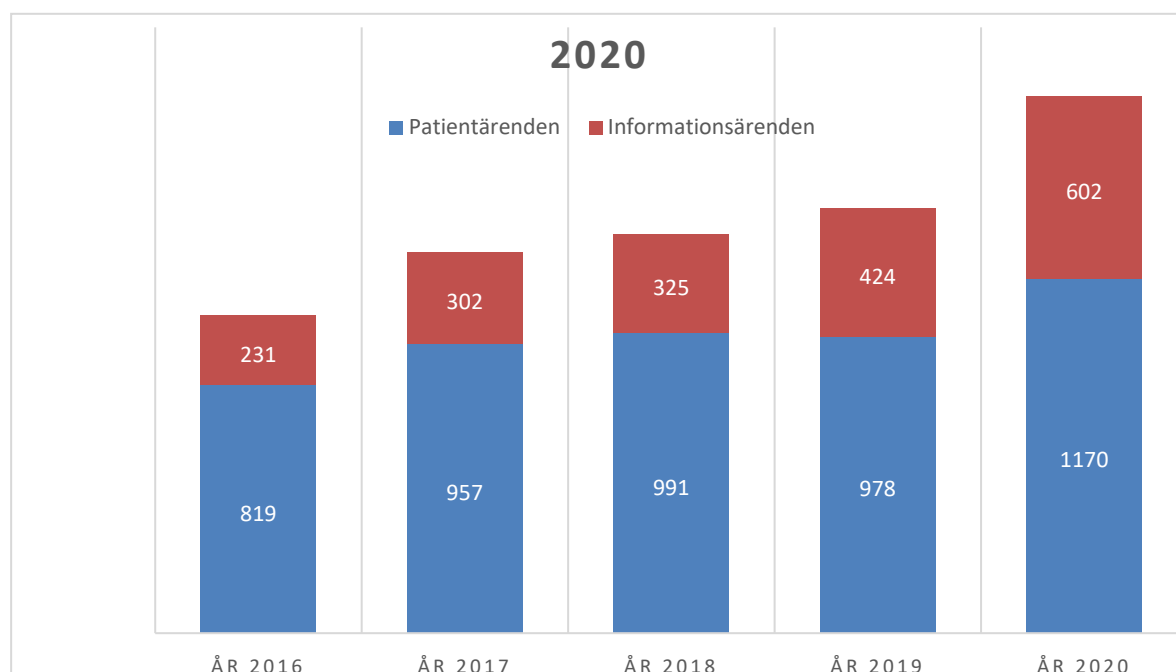


Diagram: *Patientnämnden Halland antal ärenden 2016-2020.*

Kommentarer

Diagrammet visar antal patientärenden som handlagts av Patientnämnden under perioden 2016 - 2020. Antalet patientärenden har ökat med 192 ärenden under 2020 jämfört med föregående år vilket motsvarar en ökning med 20 %.

Trots den från 2018 ändrade lagstiftningen och att Vårdenheterna tar emot fler klagomål direkt till sina verksamheter så har antalet ärenden till Patientnämnden ökat under 2020.

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:

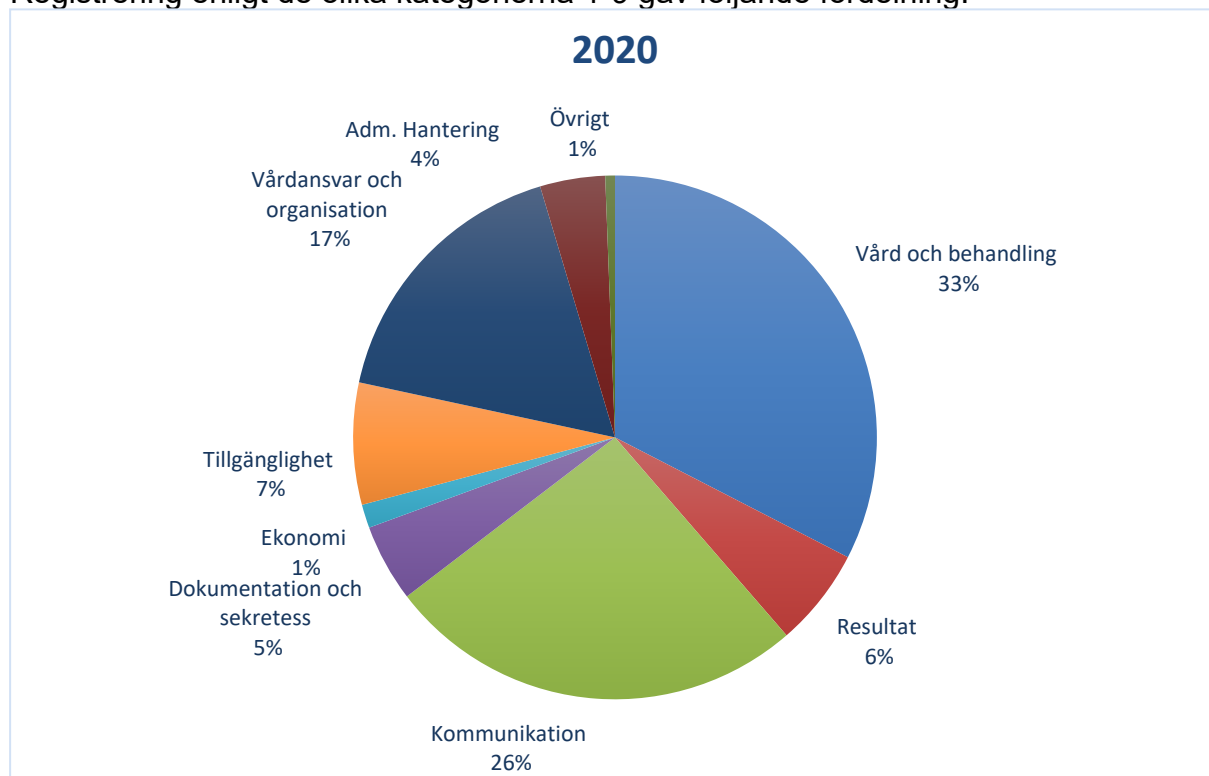


Diagram: Patientnämnden Halland procentuell fördelning av ärenden per kategori.

Vård- och behandlingsärenden var den ärendekategori som genererade flest ärenden (381 st) och som utgjorde 33 % 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 och utgjorde 6 % av den totala ärendemängden.

Exempelärende kategori Vård och behandling:

” Kontakt från patient som först gången sökte på vårdcentralen för molande magsmärter under höger revbensbåge i mars 2019. Patienten sökte sedan upprepade gånger för samma problem och hon träffade flera olika läkare. Vid de första besöken trodde läkaren att det var magkatarr och patienten förskrevs Omeprazol. Detta hade ingen effekt och patienten kände sig avfärdad och inte lyssnad på och återkom till vårdcentralen. En av läkarna hon mötte föreslog att hon skulle utesluta laktos i kosten utan att det fanns någon annan indikation på att hon var laktosintolerant. En annan läkarna sa att om inte patienten blev hjälpt av Omeprazol "då vet vi inte vad det är..". I november, efter 5 läkarbesök, sa patienten ifrån att hon ville att de skulle ta hennes tilltagande smärter på allvar. Först då skickades en remiss för ultraljud av gallan. Patienten fick genomföra undersökningen strax före jul och det var tydligt att hela gallblåsan var full med sten. I februari 2020 fick patienten komma till Kirurgkliniken och sattes då upp i kö för operation, nästan ett år efter att hon först sökte hjälp. Med anledning av Covid-19 är det ovisst när operationen kan genomföras. Patienten är besviken över att hon inte från början togs på allvar för då hade hon förmodligen varit opererad för länge sedan och inte behövt gå med smärter i över ett år.

304 ärenden har rört **Kommunikation**. Denna ärendekategori har ökat och utgör 26% av ärendemängden 2020. Denna kategori har bäring på Patentlagen 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:Verksamhetsuppföljning 2019 (Hänvisning PnH140001, PNH150004, PnH160044, PnH170068, PnH180068, PnH190166, PnH190860)...*”Patienten var på ett läkarbesök och patienten upplevde att läkaren inte lyssnade på vad patienten sa och hade en otrevlig attityd. När patienten sa att de värktabletter som läkaren tänkt skriva ut inte brukade fungera skrev läkaren ut dem ändå. Läkaren frågade aldrig hur patienten mådde och läkaren har endast dokumenterat de fysiska skador som patienten hade och det finns inget dokumenterat om de psykiska”....*

Vårdansvar och organisation var den tredje största ärendekategorin med 17 % av ärendemängden och innefattade ärenden som bland annat rörde resursbrist/inställda åtgärder eller avsaknad av fast vårdkontakt eller en individuell plan.

Kategorin **Tillgänglighet** utgjorde 7 % av ärendemängden vilket är en minskning mot föregående år 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	2020
Hallands sjukhus	401	403	441
Ambulans, diagnostik och hälsa (ADH)	38	43	63
Närsjukvård Region Halland	239	225	245
- Varav Folktandvård	35	27	36
- Varav Vårdcentralen Halland	204	198	209
Vårdval Halland privata vårdenheter (inkl Närakuten Kungsbacka)	110	109	178
Psykiatri i Halland	131	134	119
Privat specialistvård	27	36	60
Övrigt	24	15	34
Kungsbacka kommun	1	2	8
Varbergs kommun	6	2	6
Falkenbergs kommun	3	1	4
Hylte kommun	1	0	0
Halmstads kommun	5	7	11
Laholms kommun	5	1	1
Antal fördelade på ålder	2018	2019	2020
0-19 år	93	73	83
20-64 år	519	513	689
65- år	258	313	310
Uppgift saknas	121	79	88
Kvinnor	503	551	656
Män	366	348	424
Uppgift saknas	122	79	90
Antal fördelade per kategori		2019	2020
Vård- och behandling		339	381
Resultat		56	71
Kommunikation		237	304
Dokumentation och sekretess		44	56
Ekonomi		15	17
Tillgänglighet		105	88
Vårdansvar och organisation		138	199
Administrativ hantering		36	47
Övrigt		8	7
Kontaktsätt	2018	2019	2020
Telefon	639	557	575
Brev	88	96	69
Besök	8	14	2
E-post	183	227	100
1177	73	84	424

Under 2020 har Patientnämnden noterat att ärendemängden till **Hallands sjukhus** i ökat med 9% jämfört med 2019. **Psykiatrförvaltningen** har under året minskat antal ärenden med 13% jämfört med 2019.

Ärenden till **Närsjukvården** har ökat med 9 % under 2020 och där **Folktandvården** stod procentuellt för den största ökningen men då utifrån ett från början lågt antal ärende.

Ärendemängden till **Vårdval Hallands privata vårdenheter (inkl. Närakuten)** såg man 2020 en ökning med cirka 60% jämfört med 2019.

Den privata specialistvården hade 2020 en ökning av antalet ärenden med drygt 60% även om klagomålen mot dessa verksamheter fortfarande var få.

Ärenden till **Ambulans, diagnostik och hälsa (ADH)** har 2020 ökat med 46% jämfört 2019 men även där utifrån från början ett relativt lågt antal ärenden.

Patientnämnden har noterat ett stort ökat antal anmälare som använt någon form av digitalt kontaktsätt. Under 2020 ökade de personer som kontaktade Patientnämnden genom meddelande via 1177 med 400% samtidigt som andelen som tog kontakt via e-mejl minskade. En anledning till ökningen tros vara att Patientnämnden numera är lättare att hitta på 1177 samt att medborgarna använder 1177 allt mer i kontakten med vården.

Covid-19 pandemin

Med anledning av att pandemin påverkat vården på olika sätt, har Sveriges patientnämnder beslutat att gemensamt analysera de synpunkter och klagomål som patienter och närstående lämnat och som är relaterade till pandemin. Patientnämnden Halland har bidragit med sin del till den nationella rapporten och har presenterat en samlad bild av det som patienter och närstående förmedlat relaterat till Covid-19. Alla ärenden som Patientnämnden Halland tog emot och som hade en koppling till Covid-19 pandemin märktes under året för att möjliggöra en analys av dessa.

Inflödet av de 130 Covid-19 relaterade klagomålen var ganska jämt fördelade under året och dessa utgjorde ca 11 % av Patientnämnden Hallands totala ärendemängd. Somatisk specialistvård var det verksamhetsområde som genererade flest Covid-19-relaterade klagomål. En stor grupp av dessa ärenden gällde inställd eller uppskjuten vård eller oro för konsekvenser av uppskjuten vård. Ett flertal ärenden berörde de svårigheter som uppkommit till följd av att anhöriga inte har fått närvara i vården av sina närstående. Ärenden har också förmedlat rädslor för att bli smittad i vården, antingen av andra patienter eller för att personal inte har upplevts ha rätt skyddsutrustning.

Närsjukvård var det verksamhetsområde som hade näst flest Covid-19 relaterade klagomål och här framfördes också synpunkter på vårdcentralernas lokaler såsom väntrum m.m. Det framfördes problem vid bedömning när patienter sökt för liknande besvär såsom feber och andningsproblem som inte varit Covid-19 samt för patienter som tidigare varit smittade av Covid-19 och som sedan inte har blivit friska. Dessa patienter hade svårt att bli tagna på allvar när de sökt för sina långdragna symtom.

Under våren framfördes klagomål gällande bristande möjlighet att få genomföra test för Covid-19 och när testningskapaciteten ökade inkom en del klagomål gällande de provtagningsbussar som fanns utplacerade för självtest men även gällande försenade eller försvunna provsvar .

Patientnämnden har tagit emot få ärenden som berört Covid-19 relaterade klagomål riktade mot den kommunala vården trots att samhällsdebatten i stor uträkning handlat om problem med smittspridning inom äldrevården.

Kommunärenden

Antalet kommunärenden har ökat något till totalt 30 ärende under 2020. 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 psykiatrien 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. Därefter har antalet sjunkit och år 2019 förordnades 11 stödpersoner. Året som gått d.v.s. år 2020

förordnades 8 stödpersoner, vilket innebär att förordnanden ytterligare gått ner i antal. Under år 2020 har utöver de 8 nya förordnandena även 11 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.

När tillfälle ges, utifrån pandemin kommer vi se över möjligheterna att få komma ut i verksamheterna och informera om stödpersonsuppdraget för att bl.a. säkerställa att kunskapen finns hos personalen.

Kanske skulle det kunna vara så att behovet av stödpersoner minskat ytterligare detta år då patienterna inte getts möjlighet till fysiska besök p.g.a. pandemin.

P.g.a. rådande pandemi har beslut fattats gällande att stödpersonerna inte ska ha fysisk kontakt med patienterna utan endast telefon eller annan likvärdig kommunikation. Detta beslut har fattats tillsammans med företrädare inom psykiatrin. Uppföljning med stödpersonerna har visat att de anser att det överlag fungerar bra, även om det naturligtvis inte är optimalt.

Under året som gått har vi p.g.a. rådande pandemi inte haft möjlighet till sedvanlig utbildningsdag för stödpersonerna. Detta kommer dock att genomföras så snart det är möjligt. Vi har inte sett det som ett alternativ att ha en digital utbildningsdag. Däremot förs regelbunden kommunikation mellan stödpersonerna och ansvarig handläggare och vi är tillgängliga för diskussion när så behövs.

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 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 beräknas fortgå under 2021.

På Region Hallands hemsida finns protokoll från nämndens sammanträden. Information om Patientnämnden finns även på flertalet av de deltagande kommunernas hemsidor.

Under året har Covid-19 pandemin påverkat Patientnämndens möjligheter till att informera om sin verksamhet.

Patientnämndens kansli har gjort informationsinsatser vid 5 tillfällen.

Patientnämnden har bl.a. gjort följande informationsinsatser samt deltagit i följande aktivitet:

- Nämndens ledamöter och tjänstepersoner har deltagit vid seniormässan i Varberg

Presidiet har även gjort följande aktiviteter:

- Informerat om nämndens verksamhet i Driftnämnden Hallands sjukhus
- Informerat om nämndens verksamhet i Driftnämnden Närsjukvården
- Informerat om nämndens verksamhet i Driftnämnden Ambulans, Diagnostik och Hälsa (ADH)
- Informerat om nämndens verksamhet i Gemensamma nämnden för hemsjukvård och hjälpmedel

Kansliets tjänstepersoner har utöver detta gjort följande aktiviteter:

- Deltagit i Regionövergripande patientsäkerhetsrådets möten
- Deltagit i träffar med Nationella Tjänstemannanätverket
- Deltagit i flera möten med IVO

Patientnämndens sammanträden

Patientnämndens presidium har utgjorts av ordföranden och vice ordföranden. Kansliets tjänstepersoner, som berett och handlagt inkomna ärenden, har deltagit vid presidiets möten och patientnämndens sammanträden. Patientnämnden har under året haft fem sammanträden. Vid sammanträdena har alla ärenden för perioden rapporterats tillsammans med att individuella och principiella ärenden föredragits. Patientnämndens ledamöter har till uppgift att anta ett politiskt helhetsperspektiv på de synpunkter som kommer in och av dessa bilda sig en uppfattning som kan leda till framställningar och uttalanden från patientnämnden om förbättringsområden i vården.

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:

- 1177
- Läkarmedverkan i hemsjukvården
- Region Hallands arbete med Covid-19 pandemin
- Projektet patientkontrakt
- Patientsäkerhetsarbetet inom den kommunala vården

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 2020 erhållit en ekonomisk budget på 960 000 kr. Vid årsbokslutet redovisades att det fanns 200 000 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 tjänstepersoner som har kompetens inom hälso- och sjukvård och administration. Det är tjänstepersoner 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 på cirka 25%.

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 HALLAND

Aktivitetsplan 2020

Dag	Aktivitet/Målgrupp	Syfte	Plats	Deltagare	Intern kontroll	Kommentar/ Utvärdering
19/2 09.00-11.00	Presidie möte	Förbereda nämndsmöte	Regionens hus, Patientnämndens kansli	Presidiet Kansliets personal		
18/2 9-16	Patientnämndernas nationella nätverk	Utbyte av information	Stockholm SKL	Kansliets personal		
26/2 10.00-18.00	Seniormässa i Varberg	Informera om Patientnämndens verksamhet	Varberg Arena	Nämnden Kansliets personal		
26/2 10.00-10.30	Information Regionfullmäktige	Informera om Patientnämndens verksamhet	Fullriggaren, Hallands sjukhus Halmstad	Presidiet Kansliets personal		
4/3 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Sälen, Regionens Hus, Halmstad	Nämnden Kansliets personal		Information från Charlotte Tavelin om 1177.
16/3 14.00-16.00	Samverkansmöte IVO Sydväst, PnH och PN VGR	Utbyte av information	PN VGR:s kansli Göteborg	Kansliets personal		Inställt pga COVID19
1/4 09.00-11.00	Presidie möte	Förbereda nämndsmöte	Regionens Hus	Presidiet Kansliets personal		
1/4	Driftnämnden Psykiatri	Informera om Patientnämndens verksamhet		Presidiet Kansliets personal		Inställt pga COVID19
2/4	Bemötandebildning	Informera om Patientnämndens verksamhet	Folkets Hus Varberg	Kansliets personal		Inställt pga COVID19
15/4 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Sälen, Regionens Hus, Halmstad	Nämnden Kansliets personal		Inställt pga COVID19



PATIENTNÄMNDEN HALLAND

Aktivitetsplan 2020

17/4	Seniormässa i Hylte	Informera om Patientnämndens verksamhet	Hylte	Nämnden Kansliets personal		Inställt pga COVID19
12/5	Patientnämndernas nationella nätverk	Utbyte av information	(Stockholm SKR) Via Skype	Kansliets personal		
25/5 11.00-11.30	Information Driftnämnd Hallands Sjukhus	Informera om Patientnämndens verksamhet	Regionens Hus Borgsalen	Kansliets personal Ordförande		
25/5 13.00-14.30	Samverkansmöte IVO Sydväst, PnH och PN VGR	Utbyte av information	Via Skype	Kansliets personal		
29/5 14.00-16.00	Presidietmöte	Förbereda nämndsmöte	Via Skype	Presidiet Kansliets personal		
10/6 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionens Hus, Halmstad	Nämnden Kansliets personal		
25/6 15.45-16.15	Information Driftnämnd Närsjukvården	Informera om Patientnämndens verksamhet	Regionens Hus Borgsalen	Presidiet Kansliets personal		
19/8 09.00-11.00	Presidietmöte	Förbereda nämndsmöte	Regionkontoret	Presidiet Kansliets personal		
2/9 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionkontoret Södra vägen Halmstad	Nämnden Kansliets personal		
15/9 09.00-16.00	Patientnämndernas nationella nätverk	Utbyte av information	(Stockholm SKR) Via Skype	Kansliets personal		
	Regional tjänstemannakonferens	Utbyte av information		Kansliets personal		Inställt pga Covid-19
7/10	Presidietmöte	Förbereda nämndsmöte	Regionkontoret	Presidiet		



PATIENTNÄMNDEN HALLAND

Aktivitetsplan 2020

09.00-11.00				Kansliets personal		
	Nationell tjänstemannakonferens	Utbyte av information	Stockholm	Kansliets personal		Inställd pga Covid-19
21/10 09.00-12.00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Borgsalen, Regionens Hus, Halmstad	Nämnden Kansliets personal		
29/10	Information Halmstad Kommunfullmäktige	Informera om Patientnämndens verksamhet	Halmstad kommunfullmäktige sal	Vice ordförande och kansliets personal		Inställd pga Covid-19
3/11	Information Driftnämd ambulans, diagnostik och hälsa (ADH)	Informera om Patientnämndens verksamhet	Regionkontoret	Ordförande och kansliets personal		
3/11	Information Kungsbacka Kommunfullmäktige	Informera om Patientnämndens verksamhet	Kungsbacka kommunfullmäktige sal	Vice ordförande och kansliets personal		Inställd pga Covid-19
12/11 09.00-13.00	Nationellt tjänstemannanätverk	Utbyte av information	Digitalt	Kansliets personal		
18/11 09.00-11.00	Presidietmöte	Förbereda nämndsmöte	Digitalt	Presidiet Kansliets personal		
20/11	Information/ dialog med GNHH	Informera om Patientnämndens verksamhet	Digitalt	Ordförande och kansliets personal		
30/11 13.00-15.00	Samverkansmöte IVO Syd-Väst, PnH och PN VGR	Utbyte av information	Digitalt	Kansliets personal		
2/12 09 09- 12:00	Nämndsmöte	Mer kunskap till ledamöter för ett aktivt arbete till invånarna	Digitalt	Nämnden Kansliets personal		
2/12 14.00-15.00	Regionövergripande Patientsäkerhetsråd	Utbyte av information	Digitalt	Kansliets personal		



**PATIENTNÄMNDEN
HALLAND**

Aktivitetsplan 2020

8/12	Information Kungsbacka Kommunfullmäktige	Informera om Patientnämndens verksamhet	Kungsbacka kommunfullmäktige sal	Ordförande och kansliets personal		
17/12	Information Halmstad Kommunfullmäktige	Informera om Patientnämndens verksamhet	Halmstad kommunfullmäktige sal	Vice-ordförande och kansliets personal		