

Revisionsrapport

Grundläggande granskning 2018

Patientnämnden Halland – Region Halland

*Isabelle Panasco
Malin Ringedal*

Sammanfattning

På uppdrag av regionens förtroendevalda revisorer har PwC genomfört en grundläggande granskning av Patientnämnden Halland. Den grundläggande granskningen syftar till att på översiktlig nivå följa, granska och pröva nämndens ansvarstagande för verksamheten. Den grundläggande granskningen omfattar i huvudsak tolkning av och arbete med Regionfullmäktiges mål och budget, uppföljning och återrapportering av verksamhet i enlighet med fastställd styrmodell, åtgärder när uppföljning av verksamhet visar avvikelse och arbete med intern kontroll enligt gällande anvisningar för intern kontroll.

Vår sammanfattande bedömning efter genomförd granskning är Patientnämnd Halland i huvudsak har en tillräcklig styrning, uppföljning och intern kontroll inom de områden som omfattas av den grundläggande granskningen. Samtidigt visar granskningen att det finns utvecklingsområden kopplade till nämndens interna styrning och kontroll.

Innehållsförteckning

1.	Inledning	3
1.1.	Bakgrund	3
1.2.	Syfte och revisionsfrågor	3
1.3.	Revisionskriterier	3
1.4.	Avgränsning.....	3
1.5.	Metod och genomförande	4
2.	Granskningsresultat	5
2.1.	Patientnämnden Hallands uppdrag	5
2.2.	Patientnämnden Hallands planering och styrning av sin verksamhet 2018 ..	5
2.3.	Patientnämnden Hallands uppföljning av verksamhet och ekonomi.....	7
2.4.	Patientnämnden Hallands systematiska arbete med intern kontroll 2018 ...	8
2.5.	Samlad bedömning.....	9

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Kommunallagen förutsätter att revisorerna årligen granskar all kommunal verksamhet i den omfattning som följer av God revisionssed. Granskningen utgör underlag för den årliga ansvarsprövningen. I den årliga granskningen ingår en grundläggande del, där regionstyrelsens och nämndernas ansvarstagande för verksamheten följs, granskas och prövas. Enligt den goda seden handlar grundläggande granskning bland annat om frågor avseende hur styrelse och nämnder tolkat och brutit ned mål och uppdrag från fullmäktige, uppföljning av verksamhet och åtgärder vid avvikelser, systematiskt arbete med intern kontroll och tydligheten i protokoll. Föreliggande rapport utgör resultatet av den grundläggande granskningen 2018.

1.2. Syfte och revisionsfrågor

Den grundläggande granskningen syftar till att på översiktlig nivå följa, granska och pröva nämndens ansvarstagande för verksamheten. Den grundläggande granskningen omfattar i huvudsak Patientnämnden Hallands följsamhet till reglemente, tolkning av och arbete med Regionfullmäktiges mål, uppföljning och återrapportering av verksamhet i enlighet med fastställd styrmodell, åtgärder när uppföljning av verksamhet visar avvikelse och arbete med intern kontroll enligt gällande anvisningar för intern kontroll.

1.3. Revisionskriterier

Revisionskriterierna för denna granskning har huvudsakligen hämtats ur följande:

- Kommunallagen
- Reglemente och arbetsordning för Region Halland 2017
- Mål och budget 2018 med plan 2019-2020 Region Halland
- Internkontrollreglemente för Landstinget Halland
- Riktlinjer för Region Hallands uppföljning 2018
- Prioritering och resursfördelning utifrån Regionfullmäktiges beslut om mål och budget 2018 och plan 2019-2020

1.4. Avgränsning

Granskningen avser Patientnämnden Halland och är avgränsad till verksamhetsåret 2018.

1.5. Metod och genomförande

Granskningen har genomförts som en löpande insamling av fakta och iakttagelser. Inom ramen för granskningen har en genomgång av nämndens samtliga protokoll samt mål- och ekonomiuppföljningsrapporter avseende 2018 genomförts. Protokollgranskningen har i huvudsak syftat till att följa hur nämnden arbetar med styrning, uppföljning och kontroll samt att granska tydligheten i protokoll och beslutsunderlag. Riskanalys och internkontrollplan för 2018 har efterfrågats men inte erhållits. Vidare har det utförts intervju med verksamhetsföreträdare där diskussioner om målstyrning, uppföljning och intern kontroll förts.

2. Granskningsresultat

I detta kapitel beskrivs resultatet av den grundläggande granskningen utifrån de iakttagelser som vi bedömer vara mest relevanta.

2.1. Patientnämnden Hallands uppdrag

Reglemente för Patientnämnden Halland anger att nämnden ansvarar för att fullgöra de uppgifter som uppkommer på Region Halland och de halländska kommunerna om patientnämndsverksamhet enligt lag (1998:1656) om patientnämndsverksamhet med mera. Enligt reglemente har den gemensamma patientnämnden utöver vad som följer av lagstiftningen i uppgift att tillse att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande samverkansavtal mellan Region Halland och de halländska kommunerna. Nämnden ska enligt reglemente till respektive huvudman halvårsvis rapportera hur verksamheten utvecklas och hur den ekonomiska ställningen är.

Lag (1998:1656) om patientnämndsverksamhet ersattes den 1 januari 2018 av lagen (2017:317) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Vi noterar att det inte funnits ett reglemente för Patientnämnden Halland under 2018 som varit uppdaterat efter den nya lagstiftningen och de förändrade krav som följt av lagstiftningen. Vi har noterat att Regionfullmäktige har beslutat om ett reviderat reglemente för Patientnämnden Halland som ska tillämpas från 1 januari 2019, och som är uppdaterat efter den nya lagstiftningen. Vi har vidare noterat att det reviderade reglementet som ska tillämpas från och med 1 januari 2019 innehåller bestämmelser om patientnämndens ansvar att förordna, utbilda och arvoda stödpersoner till patienter som tvångsvårdas enligt lagen (1992:1128) om psykiatrisk tvångsvård eller lagen (1992:1129) om rättspsykiatrisk vård eller hålls isolerad enligt lagen (2004:168) om smittskydd, men att reglemente som har gällt under 2018 inte reglerat detta ansvar.

2.2. Patientnämnden Hallands planering och styrning av sin verksamhet 2018

Patientnämnden Halland fastställde ett mål- och inriktningsdokument för perioden 2016-2018 vid sammanträde 22 oktober 2015. I mål- och inriktningsdokumentet har nämnden redogjort för att den nya patientlagen från 2015 innebär ett utökat ansvar att tillhandahålla den information patienterna behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården. Vidare redogörs för att patientsäkerhetslagen sedan tidigare tydliggör att patientnämnden ska bidra till ökad kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att informera patienter och allmänhet och rapportera iakttagelser och avvikelser till hälso- och sjukvårdspersonal.

I mål- och inriktningsdokumentet tydliggörs hur nämndens tolkat sitt uppdrag och vilka mål nämnden satt för verksamheten. Dessa är sammanfattade i tabellen nedan:

Tabell 1: Patientnämnd Hallands uppdrag och mål

Patientnämnd Hallands uppdrag	Patientnämnd Hallands mål
<ul style="list-style-type: none"> ✧ Ta emot synpunkter på vård och behandling som utförts av kommuner, regionen eller privata vårdgivare som har avtal med regionen eller kommuner samt folk- tandvård. Dessutom kan barn och ungdomar (0-19 år), som behandlats av privat tandläkare som helt eller delvis finansierats av regionen, vända sig till patientnämnden. ✧ Dokumentera och återrapportera patienters och närståendes upplevelser av vården till verksamheten. ✧ Rapportera patientnämndens verksamhet till Inspektionen för Vård och Om- sorg som ett led i ökad kvalitetsutveckling och patientsäkerhet. ✧ Främja kontakterna mellan patient/vårdtagare och vårdgivar- vare/vårdpersonal. ✧ Fungera som en lots för patienter och närstående och vägleda i vårdkedjan eller till annan instans för fortsatt ärendebere- dning. ✧ Rekrytera, utbilda, förordna och arvo- dera stödpersoner till patienter som är tvångsintagna enligt Lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård samt Lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård. ✧ Informera om patientnämndens verk- samhet till medborgare, organisationer samt personal och verksamhetsansvariga i Region Halland och Hallands kommu- ner. 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Patienter och vårdgivare ska vara nöjda med patientnämndsverksamheten ✧ Verksamheten ska vara känd hos med- borgare och vårdgivare/vårdpersonal ✧ Tillgängligheten ska vara god för kon- takt per telefon, e-post, vanlig post, fax och för personligt besök ✧ Förordnande av stödpersoner ska fort- sätta att vara en prioriterad åtgärd.

Vi noterar att nämndens antagna mål i mål- och inriktningsdokument 2016-2018 inte har konkretiserats till aktiviteter med indikatorer för uppföljning.

Av intervjuer med verksamhetsföreträdare förstås att mål- och inriktningsplanen inte omprövas årsvis. Av sammanträdesprotokoll har vi inte kunnat spåra att nämnden gjort en aktiv planering för hur den avser att fullgöra sitt uppdrag 2018. Vi har till exempel inte kunnat spåra förberedande insatser inför den nya lagstiftningen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

Av intervjuer framkommer vidare att det inte görs något aktivt arbete med att tolka och anpassa arbete efter regionfullmäktiges årliga mål för en god ekonomisk hushållning. Intervjuade beskriver att nämndens särpräglade verksamhet och uppdrag att verka med en självständig ställning är exempel på omständigheter som gör att oberoendet kan hotas om verksamheten styrs mot regionövergripande målsättningar. I Patientnämnden Hallands årsrapport för 2018 redogörs emellertid att nämnden ser möjligheter att bidra till regionfullmäktiges antagna hälso- och sjukvårdsstrategi, främst gällande att bidra till ett minskat antal vårdskador, förbättrad kvalitet och patientsäkerhet i vården. På vilket sätt eller hur det kan mätas framgår inte.

Regionfullmäktige tilldelade Patientnämnden Halland 0,9 miljoner kronor för verksamhetsåret 2018. Anslaget ska täcka kostnader för arvode till nämndledamöter från Region Halland samt ersättning till förordnande stödpersoner efter behov.

Patientnämnden Halland har inte någon egen underställd förvaltning. Den operativa verksamheten hanteras av handläggare inom regionkontorets kanslienhet. Handläggartjänsterna omfattar 2,75 heltidstjänster 2018. Enligt samverkansavtal mellan Region Halland och de halländska kommunerna om en gemensam patientnämnd ska de deltagande kommunerna i samband med årligt bokslut debiteras sin proportionella del av kansliets kostnader.

2.3. *Patientnämnden Hallands uppföljning av verksamhet och ekonomi*

Under 2018 har Patientnämnden Halland haft sex protokollförda sammanträden. Vid varje sammanträde har nämnden informerats om inkomna patientärenden per ärendekategori enligt nationellt fastställd handbok. Till varje sammanträde har nämnden utsett två ledamöter som lyfter fram ärenden av särskilt intresse. Det kan till exempel handla om klagomål på hälso- och sjukvården som motiverat en anmälan till inspektionen för vård och omsorg av person som inkommit med klagomålet. Det framgår av protokoll att nämnden löpande informeras om det ekonomiska utfallet i förhållande till budget. Budget avser i det här sammanhanget anslag för arvodesersättningar till politiker samt arvodering till förordnande stödpersoner. Samverkansavtalets angivelser om att kommuner ska ersätta Region Halland för kostnader avseende handläggarnas arbete tillämpas inte i praktiken enligt intervjuuppgifter. Vidare tillhör handläggarna organisatoriskt regionkontorets kanslienhet, varför löpande uppföljning av personalkostnader sker av regionstyrelsen i samband med ordinarie verksamhetsuppföljning.

Delårsrapport per juni behandlas av Patientnämnden Halland på sammanträde 6 september 2018. I rapporten beskrivs till exempel nämndens genomförda informationsinsatser och en sammanställning av inkomna ärenden. Beträffande ekonomi redogörs endast för att budget ligger i balans, men någon helårsprognos lämnas inte. Det går inte av delårsrapporten att utläsa det ekonomiska utfallet i förhållande till budget. Av sammanträdesprotokoll framgår att nämnden beslutade att överlämna delårsrapporten till regionstyrelsen samt kommunstyrelserna i Hallands kommuner och delge den till regionens driftnämnder inom hälso- och sjukvårdsområdet samt Region Hallands lokala nämnder.

Verksamhetsberättelse för 2018 godkänns av Patientnämnden Halland vid sammanträde 14 februari 2019 och beslut fattas om att överlämna årsredovisningen till regionstyrelsen samt kommunstyrelserna i Hallands kommuner. Enligt verksamhetsberättelsen har 991 klagomålsärenden inkommit och handlagts under året. Det motsvarar en ökning om knappt 4 procent mot föregående år. Vi noterar att verksamhetsberättelsen inte redogör för någon måluppfyllelse av Patientnämnden Hallands fastställda mål för verksamheten. Det är också svårt att utifrån verksamhetsberättelsen få en samlad bild över hur nämnden utvärderat och följt upp i vilken omfattning verksamheten bidragit till kvalitetsutveckling inom hälso- och sjukvård, hög patientsäkerhet och att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov.

Patientnämnden Halland har genom den nya lagstiftningen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården ett ansvar att bidra till att patienters ställning inom hälso- och sjukvården stärks. Under intervjuer med verksamhetsföreträdare framkommer synpunkter på om de personella resurser avsatta för Patientnämndens verksamhet är tillräckliga utifrån det lagstadgade uppdrag nämnden har. För 2018 har det funnits 2,75 heltidstjänster som handlagt 991 ärenden och tagit emot 325 informationsärenden. Med informationsärenden avses inkomna frågor om vården eller vart patienter kan vända sig. Ärendehantering och den rapporteringsskyldighet som följer av inkomna ärenden lämnar enligt intervjuade begränsat utrymme för övriga analys-, utvecklings- och informationsinsatser. Intervjuade uppger också att vid en översiktlig jämförelse med andra patientnämnder i landet förefaller det som om Patientnämnden Halland har en relativt liten organisation sett till antalet handläggare och ärendemängd.

Enligt lagstiftning ska Patientnämnden Halland senast sista februari varje år lämna en redogörelse över bedriven patientnämndsverksamhet till inspektionen för vård och omsorg samt Socialstyrelsen. Vi har av nämndens sammanträdesprotokoll från december 2018 och februari 2019 inte kunnat iaktta att nämnden beslutat att lämna en sådan redogörelse.

Patientnämnd Halland redovisar enligt verksamhetsberättelsen ett budgetöverskott om 258 000 kronor.

2.4. *Patientnämnden Hallands systematiska arbete med intern kontroll 2018*

Enligt gällande reglemente för intern kontroll i Region Halland ska Patientnämnden Halland arbeta med intern kontroll enligt en årlig fastställd plan. Den interna kontrollplanen ska ha föregåtts av en risk- och sårbarhetsanalys.

Patientnämnden har inte fastställt en plan för den interna kontrollen avseende 2018. Enligt intervjuade verksamhetsföreträdare förklaras det främst på grund av personalomsättning och hög arbetsbelastning inom kanslienheten som medfört att arbetet inte har kunnat prioriteras för 2018.

2.5. Samlad bedömning

Patientnämnden Halland har fastställt en mål- och inriktningsplanering för perioden 2016-2018. Nämnden har inte omprövat planeringens aktualitet för verksamhetsåret 2018 eller på annat sätt klargjort hur den avser att fullgöra och följa upp sitt uppdrag under 2018. Exempelvis har den nya lagstiftningen om stöd vid klagomål förtydligat nämndens uppdrag att stödja och hjälpa den enskilde patienten eller dess närstående i klagomålshanteringen samt att analysera och återföra till vården i högre grad än tidigare. Av den nya lagen framgår också att patientnämnder får ett ansvar att bidra till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Hur nämnden har planerat att åstadkomma eller följa upp arbetet är emellertid otydligt.

Granskningen visar vidare att nämnden inte har följt upp de mål som fanns i mål- och inriktningsdokumentet. Delårsrapport- och verksamhetsberättelse 2018 lämnar beskrivningar vad som utträttats under året, men det är svårt att få en helhetsbild av i vilken omfattning nämnden själva anser att den har säkerställt att verksamhet genomförts på ett tillfredställande sätt. Av intervjuuppgifter framgår att det kan finnas behov av ytterligare resurser för att verksamheten bättre ska svara upp mot krav enligt lag och förordning. Avsaknaden av en tydlig målstyrning och måluppföljning medför enligt vår bedömning dock svårigheter för nämnden att systematiskt utvärdera verksamhetens kvalitet och synliggöra behov av eventuella resursförstärkningar. Vår bedömning är att det finns skäl för Patientnämnden Halland att utveckla styrning och uppföljning av verksamheten.

Nämnden har behandlat delårsrapport och verksamhetsberättelse för 2018 och återrapporterat till regionstyrelsen och kommunstyrelser i de halländska kommunerna. Mot bakgrund av detta är vår bedömning att Patientnämnden Halland har rapporterat hur verksamheten utvecklas och hur den ekonomiska ställningen är i enlighet med reglemente.

Nämnden har inte fastställt en plan för den interna kontrollen avseende 2018. Mot bakgrund av detta kan vi konstatera att Patientnämnden Halland inte har följt gällande anvisningar för intern kontroll.

22 mars 2019

Kerstin Sikander

Uppdragsledare

Malin Ringedal

Projektledare