

Patientnämnden Halland**§6****Beslut om årsrapport 2023**

PnH230060

Beslut

Patientnämnden Halland beslutar att

- godkänna årsrapport för verksamhetsår 2023 och att den ska överlämnas till samtliga huvudmän, Inspektionen för vård och omsorg, Socialstyrelsen samt övriga intressenter.

Ärendet

Patientnämnden Halland är en gemensam nämnd för Region Halland och kommunerna i Halland. Senast den sista februari varje år ska nämnden lämna en redovisning till respektive huvudman, Inspektionen för vård och omsorg samt Socialstyrelsen. Rapporten ska redogöra för nämndens verksamhet samt den analys som gjorts gällande de klagomål och synpunkter som mottagits under det förgående året.

Förslag till beslut

Patientnämnden Halland beslutar att

- godkänna årsrapport för verksamhetsår 2023 och att den ska överlämnas till samtliga huvudmän, Inspektionen för vård och omsorg, Socialstyrelsen samt övriga intressenter.

Beslutsunderlag

- Beslutsförslag, Årsrapport 2023
- Årsrapport 2023

Expedieras till

Regionfullmäktige

Samtliga kommunfullmäktige i Hallands län

Inspektionen för vård och omsorg

Socialstyrelsen

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Patientnämnden Halland

Regionstyrelsen
Övriga intressenter

Paragrafen är justerad

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Regionkontoret
Styrning och stöd
Alexandra Andersson
Nämndtjänsteman

Beslutsförslag

Datum	Diarienummer
2024-02-13	PnH230060

Patientnämnden Halland**Beslutsförslag, Årsrapport 2023****Förslag till beslut**

Patientnämnden Halland beslutar att

- godkänna årsrapport för verksamhetsår 2023 och att den ska överlämnas till samtliga huvudmän, Inspektionen för vård och omsorg, Socialstyrelsen samt övriga intressenter.

Sammanfattning

Patientnämnden Halland är en gemensam nämnd för Region Halland och kommunerna i Halland. Senast den sista februari varje år ska nämnden lämna en redovisning till respektive huvudman, Inspektionen för vård och omsorg samt Socialstyrelsen. Rapporten ska redogöra för nämndens verksamhet samt den analys som gjorts gällande de klagomål och synpunkter som mottagits under det förgående året.

Konsekvensbeskrivning

Inga konsekvenser för jämställdhet med anledning av beslutet.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Inga ekonomiska konsekvenser med anledning av beslutet.

Patientnämndens kansli

Henrik Lundahl
Kanslichef

Bilaga:

Beslutsförslag, Årsrapport 2023
Årsrapport 2023

Styrelsens/nämndens beslut delges

Regionfullmäktige
Samtliga kommunfullmäktige i Hallands län
Inspektionen för vård och omsorg
Socialstyrelsen
Regionstyrelsen
Övriga intressenter

Vi utreder inte, vi reder ut

Årsrapport 2023



**PATIENTNÄMNDEN
HALLAND**

Din kommun i samarbete med Region Halland

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	2
Patientnämndens uppdrag	3
Patientnämndens stödpersonsuppdrag	4
Patientnämndens mål 2023	5
Nära och sammanhållen vård	5
Styrning utifrån kunskap och kvalitet inom hälso- och sjukvård	5
Verksamhetens egna utvecklingsområden	5
Patientnämndens handläggning av ärenden	6
Patientnämndens nätverk	8
Årets redovisning	9
Antal ärenden som handlagts	9
Fördelning av ärenden enligt kategorier	13
Analyser och rapporter	16
Stödpersonsverksamhet	17
Informationsinsatser	17
Patientnämndens arbete under året	18
Sammanträden	19
Ekonomiskt resultat	20
Genomförandet av 5 mål i form av aktiviteter och resultat	20
Internkontroll	21

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.

Patientnämnden har under året haft sex sammanträden. Vid sammanträdena har statistik för alla ärenden samt ekonomisk balans för perioden rapporterats. Under året har två analyser tagits fram, Unga vuxna med psykisk ohälsa en analys av klagomål och synpunkter på vården under 2022 samt Remisshantering en analys av klagomål med synpunkter på vården i Halland 2022. Det har även till nämnden sammanställts fem rapporter där tre har varit kvartalsrapporter, en kommunrapport och en gällande Psykiatri i Halland. Tre särskilda ärenden har förts fram, det ena gällande språkstörning – barn i skolåldern ges inte någon bedömning eller diagnos vare sig av kommun eller region. Det andra ärendet har handlat om att långa diktatköer på Hallands sjukhus har lett till allvarliga negativa händelser för patienter. Det tredje ärendet har handlat om långa väntetider för återbesök på hörselmottagningarna.

Nämnden har under 2023 totalt handlagt 1890 ärenden vilket innebär att vi hanterat samma ärendemängd som föregående år. Av dem har vi tagit emot 1330 patientärenden samt 560 informationsärenden. Siffrorna indikerar att det finns en efterfrågan på det stöd som Patientnämnden ger i klagomålsprocessen.

Ärendemängden till Hallands sjukhus har under året ökat med 2,3 % men till Psykiatriförvaltningen har antalet ärenden minskat med 10 % jämfört med 2022. Ärenden till övriga förvaltningar och privata verksamheter har i stort sett samma antal ärenden som 2022.

Vårdansvar och organisation har minskat med 36 % jämfört med föregående år. Vård och behandling är fortsatt den kategori som används mest frekvent utifrån de ärenden som kommer in.

Antal kommunärenden har minskat under 2023 med 9 vilket fortsatt speglar en underrapportering av klagomål från enskilda till nämnden. Planering finns för ökande av informationsinsatser under 2024.

Digital anmälan via 1177 av synpunkter och klagomål under 2023 är fortsatt god, vi tar emot hälften av alla ärenden den här vägen.

Förordnanden av nya stödpersoner har ökat under 2023 i jämförelse med 2022 från 5 till 9 vilket kanske kan bero på ökad samverkan med förvaltningen

Psykiatrin Halland. Som tidigare fanns det några stödpersonsuppdrag som följt med under flera år.

Patientnämnden har under 2023 haft en välbalanserad budget för uppdraget.

Kansliet har en bemanning med fyra heltidstjänster samt en nämndsekreterare om ca 25% av en heltid.

Inledning

Region Halland upprätthåller en hög tillgänglighet i vården och utveckling sker trots rådande omvärldsläge. Det finns många goda exempel på möten inom vården där nöjdheten och resultatet är högt. Det finns också möten där patienter inte upplevt sig tillräckligt delaktiga eller fått tillräckligt med förklaringar om sin sjukdom. Patienter kan i möten även ha blivit drabbade av vårdskada.

Patienter och närstående kan lämna synpunkter eller klagomål på den vård de fått eller där de tycker att det har skett något felaktigt. De kan också komma med förslag på hur vården kan bli bättre. Det finns flera sätt att lämna synpunkter och klagomål genom att:

- Kontakta den mottagning där patienten fick vård eller behandling.
- Kontakta patientnämnden i den region där vården gavs.
- Vissa händelser kan patient eller närstående anmäla till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

Att kunna lämna synpunkter och klagomål till vården regleras i bland annat patientlagen¹ och syftar till att ta vara på patienters erfarenheter för vårdens framtida utveckling.

2023 har vård- och behandling, kommunikation och vårdansvar- och organisation haft en hög andel av den totala mängden ärenden. Patienters och närståendes förväntan är att få bli hörda, känna sig delaktiga och få information som går att förstå om sitt hälsotillstånd. De önskar också vara med och påverka den egna vården.

Det är viktigt att komma ihåg att synpunkter eller klagomål inte handlar om kritik eller påpekanden från patienter eller närstående utan bör finnas som en värdering av hur erfarenheter och lärdomar kan användas i vårdens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete.

¹ 11 kap. patientlagen (2014:821)

Patientnämndens uppdrag

Patientnämndens uppdrag är lagstadgad och definieras i lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården². Patientnämnden är en fristående och opartisk instans. Region Halland och Hallands kommuner har i avtal överenskommit om en gemensam Patientnämnd med regionen som värdkommun samt upprättat ett reglemente som styr uppdraget.

Avtalet innebär motsvarande uppgifter för

- den hälso- och sjukvård som utförs enligt hälso- och sjukvårdslagen³ av regionen eller enligt avtal med regionen
- den hälso- och sjukvård som utförs enligt hälso- och sjukvårdslagen av kommunerna eller enligt avtal med kommuner och den allmänna omvårdnaden enligt socialtjänstlagen⁴ som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård.
- den tandvård som är regionfinansierad enligt tandvårdslagen⁵.

Patientnämnden består av politiskt förtroendevalda där 11 av dem är ordinarie ledamöter och 11 av dem är ersättare. 2023 inleddes med en ny mandatperiod och det har lett till att nämnden har fått 17 nya ledamöter. Både ordförande och vice ordförande byttes ut i samband med detta. Patientnämndens ledamöter har ett visst antal möten varje år där analyser, rapporter och särskilda principiella frågor från patientärenden förs fram. All skriftlig information, protokoll och bilagda dokument samlas i regionens dokumenthanteringssystem Platina samt Meetings plus.

Patientnämndens kansli är den operativa verksamheten i nämnden och tillhör organisatoriskt regionkontorets kansliavdelning.

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på lämpligt sätt hjälpa patienter eller närstående med att föra fram deras klagomål och att få svar av vårdgivaren⁶. Patientnämnden ska även:

² Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

³ Hälso- och sjukvårdslagen (2017:372)

⁴ Socialtjänstlagen (2001:453)

⁵ Tandvårdslagen (1985:125)

⁶ 3 kap. 8 b § patientsäkerhetslagen (2010:659)

- Hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna tillvarata sina intressen i hälso- och sjukvården
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal
- Hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet
- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse till vårdgivare och vårdenheter
- Utifrån inkomna synpunkter bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet inom hälso- och sjukvården
- Nämnden ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om sin verksamhet

Om patienten är ett barn ska Patientnämnden särskilt beakta barnets bästa i enlighet med barnkonventionen. Patientnämnden kommer utveckla handläggningen av dessa ärenden under 2024 där tiden för svar med särskild skyndsamhet kommer säkerställas i regional rutin.

Erfarenheterna från alla patienters och närståendes berättelser ska bidra till att hälso- och sjukvården utvecklas i kvalitet, patientsäkerhet samt anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Nämnden ska föra analys av patienterfarenheter vidare i den politiska organisationen. Patientnämnden kan även föreslå åtgärder som behöver vidtas inom hälso- och sjukvården för att komma till rätta med identifierade problem- och riskområden. I uppdraget ingår inte medicinska bedömningar och nämnden har inga sanktionsmöjligheter.

Nämnden uppmärksammar IVO på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn samt redovisar föregående års verksamhet till IVO och Socialstyrelsen varje år.

Patientnämndens stödpersonsuppdrag

Handläggarna utser, utbildar, förordnar och ger arvode åt stödpersoner till patienter som är tvångsvårdade inom psykiatrisk vård, rättspsykiatrisk vård samt för patienter som hålls isolerade enligt smittskyddslagen⁷.

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 ha telefonkontakt med patienten, komma på besök där

⁷ Lag om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128), lag om rättspsykiatrisk vård (1991:1129) eller enligt smittskyddslagen (2004:168).

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.

Patientnämndens mål 2023

Patientnämndens mål är att utifrån lagen 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. Detta för att upptäcka problemområden och risker i vården så vården ska kunna förbättras och åtgärder vidtas. Patientnämnden har utifrån region Hallands mål och budget⁸ kommit fram till följande fem mål:

Nära och sammanhållen vård

- Patientnämnden bidrar till att vidareutveckla den nära vården
 - Patientnämnden bidrar genom dialog med olika vårdverksamheter och driftnämnder genom att framföra patientens perspektiv

Styrning utifrån kunskap och kvalitet inom hälso- och sjukvård

- Patientnämnden bidrar till utveckling av vårdgivarnas personcentrerade och sammanhållna vårdförlopp
 - Patientnämnden bidrar med rapporter och analyser i dialog med olika vårdverksamheter och driftnämnder genom att framföra patientens perspektiv
- Patientnämnden bidrar till utveckling av vården för patienter med psykisk ohälsa
 - Patientnämnden bidrar med rapporter och analyser i dialog med olika vårdverksamheter och driftnämnder genom att framföra patientens perspektiv

Verksamhetens egna utvecklingsområden

- Accelerera digital transformation

- Patientnämnden ska med en ökad digital tillgänglighet genom 1177 möjliggöra för patient och närstående att framföra sina klagomål och genom samma väg få svar från vårdgivaren
- Patientnämnden ska med en ökad digital tillgänglighet möjliggöra för vårdgivarna att hantera och besvara ärenden

Patientnämndens handläggning av ärenden

Patientnämndens handläggare följer nationellt framtagna handbok för handläggning av klagomål och synpunkter⁹.

Ärenden från patienter eller närstående tas emot via 1177.se, telefon, brev, e-post, och ibland vid besök hos handläggare. Ärenden diarieförs och registreras i Patientnämndens databas Platina vilket hanteras enligt dataskyddsförordningen (GDPR)¹⁰.

Alla klagomål och synpunkter som inkommer till Patientnämnden kategoriseras in under ett av nio framtagna huvudproblem som utgår från patientlagen. Varje huvudproblem delas i sin tur in i ett antal delproblem för en högre detaljeringsgrad av vad ärendena avser och vad patienterna upplever som problematiskt:

- vård och behandling:
 - undersökning/bedömning
 - diagnos
 - behandling
 - läkemedel
 - omvårdnad
 - ny medicinsk bedömning
- resultat:
 - resultat
- kommunikation:
 - information
 - delaktig
 - samtycke
 - bemötande
- dokumentation och sekretess:

⁹ Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för Patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige

¹⁰ Dataskyddsförordningen (The General Data Protection Regulation) GDPR

- patientjournalen
- bruten sekretess/datainträng

- ekonomi:
 - patientavgifter
 - ersättningsanspråk/garantier
- tillgänglighet:
 - tillgänglighet till vården
 - väntetider i vården
- vårdansvar och organisation:
 - valfrihet/fritt vårdsökande
 - fast vårdkontakt/individuell plan
 - vårdflöde/processer
 - resursbrist/inställd åtgärd
 - hygien/miljö/teknik
- administrativ hantering:
 - brister i hantering
 - intyg
- övrigt:
 - övrigt när inget annat delproblem passar in, detta ska användas sparsamt.

Målet med gemensam kategorisering är att höja kvalitén för en ökad patientsäkerhet.

Ärendena kan röra enstaka vårdhändelser eller handla om en kedja av händelser där flera kliniker varit involverade och speglar patientens upplevelse av ett vårdtillfälle. Det kan också handla om att man vill ha hjälp eller vägledning för kontakt med IVO, Löf eller andra myndigheter och försäkringsbolag. Det är vanligt att Patientnämndens handläggare begärt skriftligt eller muntligt yttrande från berörd verksamhetschef vilket alltid skett i samråd med anmälaren. Vårdens företrädare har därmed fått möjlighet att lämna en förklaring till det inträffade och anmälaren har fått sina frågor och synpunkter besvarade.

Varje månad tar handläggarna fram rapporter med avidentifierade ärenden som skickas till respektive verksamhetsområde för kännedom. Förhoppningen är att verksamheterna ska använda synpunkterna för att identifiera förbättringsområden.

Informationsärenden handlar om när patient, närstående eller anonyma personer önskar få råd, stöd, information eller hjälp att vända sig till rätt instans. Dessa ärenden diarieförs som informationsärenden.

Patientnämndens tjänstemannanätverk

Patientnämnderna har ett nationellt tjänstemannanätverk, alla 21 regionerna är representerade. Syftet med nätverket är att samverka kring viktiga frågor och lotsa verksamheterna mot samma mål. Nätverket har tagit fram handböcker för handläggning av klagomål och synpunkter samt för stödpersonsuppdraget. Gruppen samverkar med myndigheter, patientorganisationer, Sveriges kommuner och regioner (SKR) med flera.

Tjänstemannanätverkets analysgrupp

För att ta vara på de synpunkter och klagomål som handlagts vid Patientnämnden genomförs varje år en nationell insats tillsammans med IVO. Det finns en överenskommelse om att kategorisera enligt samma principer, det gäller för IVO och Patientnämnderna. Varje Patientnämnd bidrar med både statistik och regional analys av årets ärenden och kategorier. Det går att se både regionala och nationella mönster och trender som sammanfattas till en nationell gemensam rapport.

Patientnämndens regionala samarbeten

Patientnämndens ledamöter och handläggare har i sitt uppdrag att samarbeta med olika funktioner inom region och kommun där allvarliga avvikelser, rapporter och analyser kan föras fram i dialog. Information om Patientnämndens verksamhet är också en viktig del i samverkan för att öka kunskapen om patienters och närståendes betydelse i utvecklingen av vården.

Årets redovisning

Antal ärenden som handlagts

Patientnämnden har under verksamhetsåret 2023 handlagt totalt 1890 ärenden vilka delats upp i 1330 patientärenden och 560 informationsärenden.

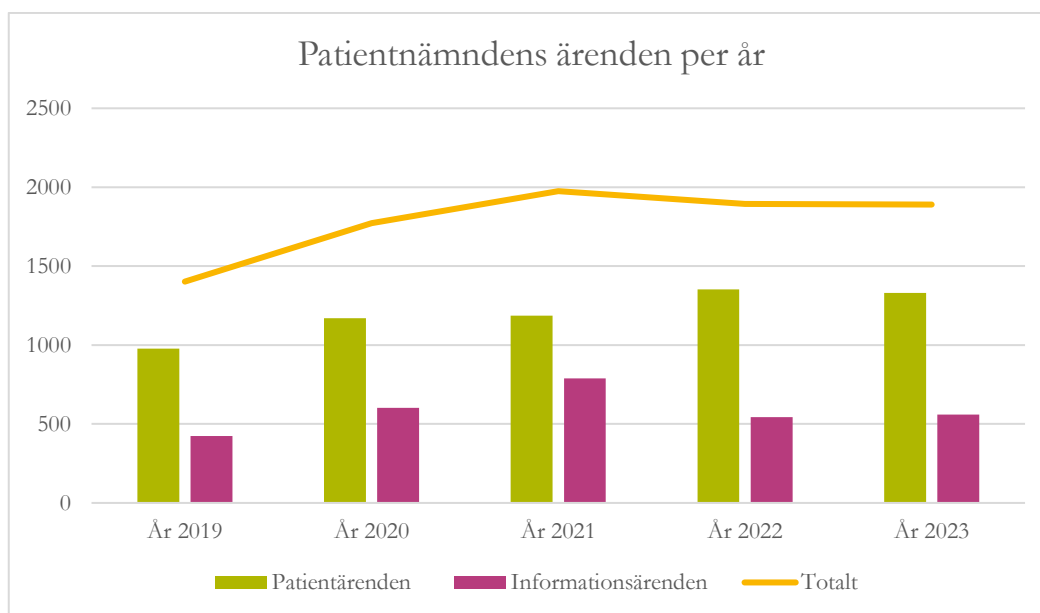


Diagram1: Patientnämnden Halland antal ärenden 2019–2023.

Det har varit i stort sett samma antal ärenden under 2023 jämfört med 2022.

Patienter som tar flera kontakter under ett år registreras som ärende en gång, såvida det inte är klagomål som handlar om ett nytt problemområde eller berör annan vårdgivare. En kontakt kan också leda till att synpunkten registreras på flera verksamheter i de fall flera verksamheter är involverade i händelsen.

Utöver ovan redovisade patientärenden har det handlagts 560 informationsärenden vilket är en ökning med 3 % jämfört med det senaste året. Exempel på samtal är förfrågan om receptförnyelser, bokning av tid till läkare eller hänvisning till annan regions Patientnämnd då synpunkter och klagomål berör vårdgivare utanför Halland.

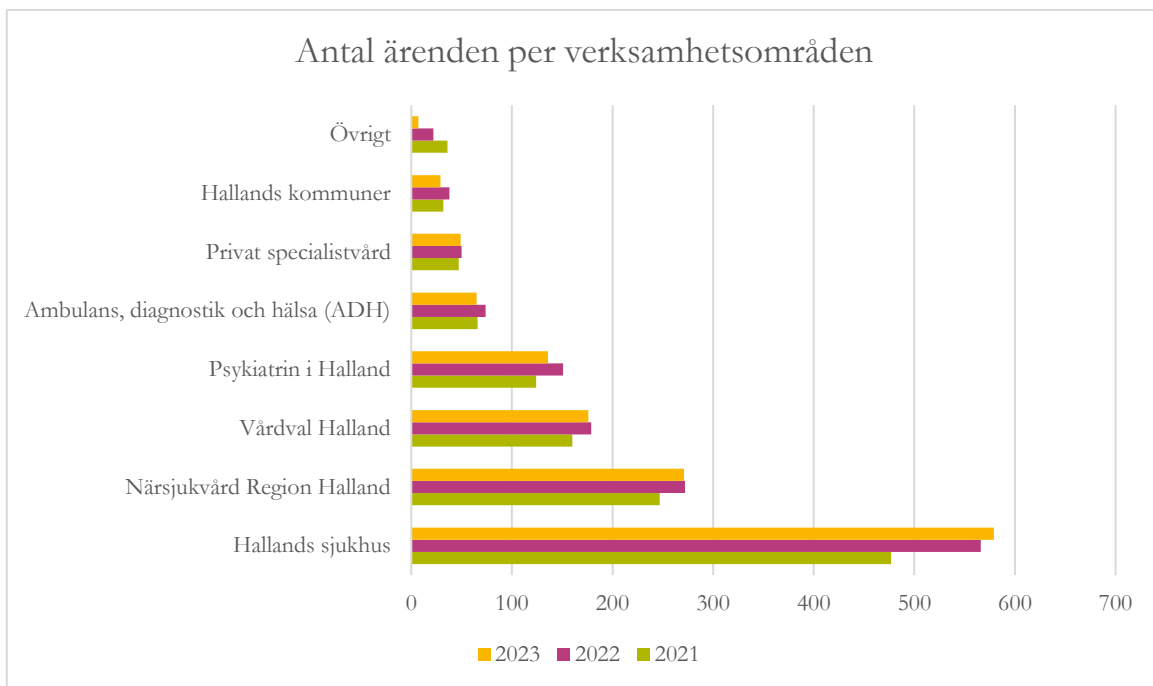


Diagram 2: Antal ärenden per verksamhet under åren 2021–2023

Under 2023 har det inte skett någon särskild ökning i någon av verksamhetsområdena.

Kommunärenden

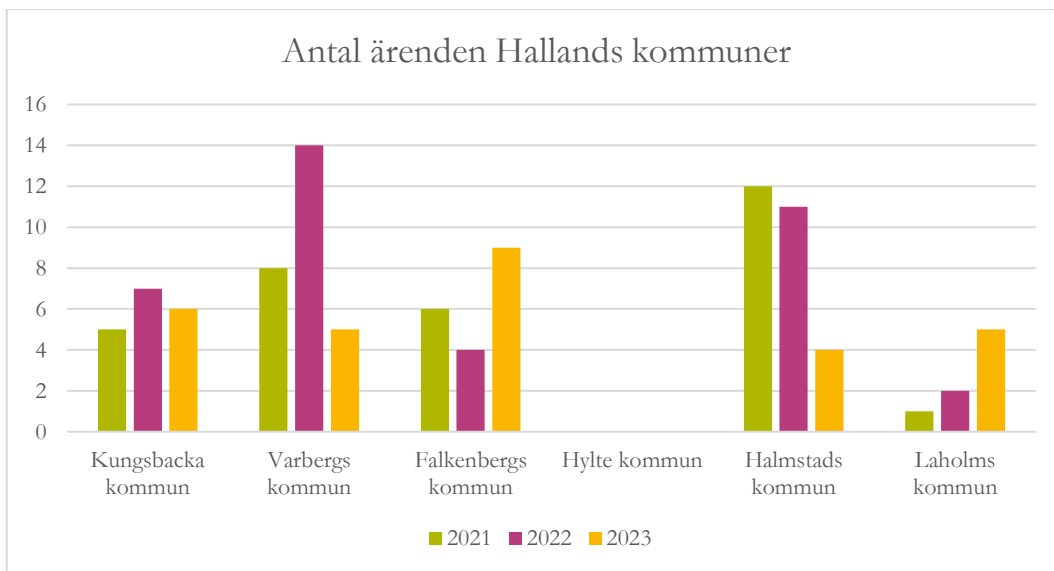


Diagram 3: En jämförelse mellan kommunerna i Halland under åren 2021–2023

Antalet kommunärenden har minskat med nio ärenden under 2023 till totalt 29 ärenden. Orsakerna till det låga antalet ärenden tros vara flera.

Kommunerna har egna organisationer för att hantera synpunkter på vården och 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 utan att dokumentera detta som ett klagomål. 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.

Orsaken till det ringa antalet ärenden som rör den kommunala vården är därför svår att fastställa. I tjänstemännens kontakter med kollegor i övriga Sverige har framkommit att tendenserna är likartade över hela landet.

Den kommunala vården har blivit alltmer 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.

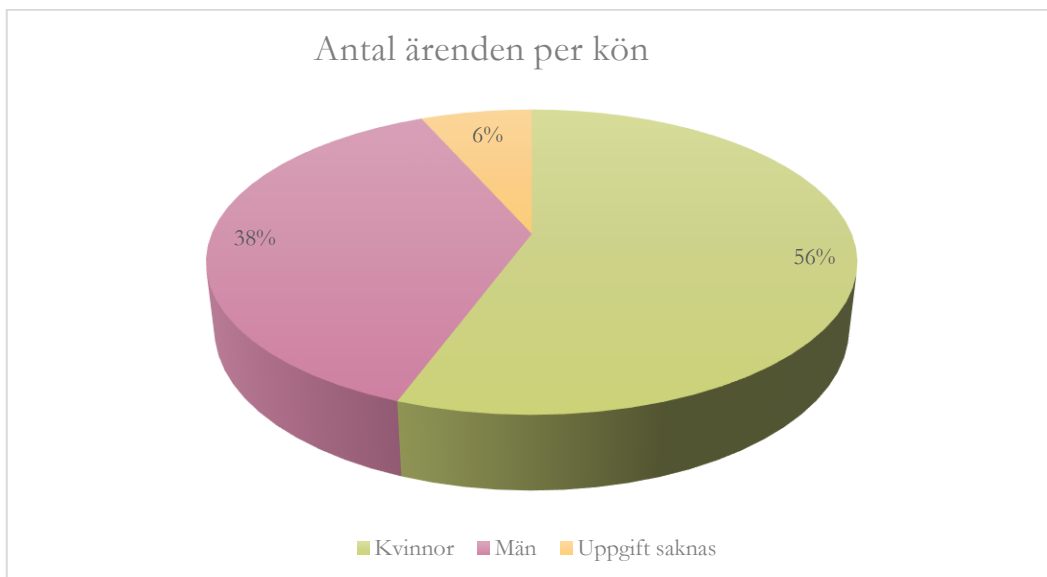


Diagram 4: Könsfördelning män, kvinnor och inte uppgett under 2023.

Under 2023 kan vi se att det varit en ökning av ärenden hos kvinnor med 7 procent. Det har skett en mindre minskning hos män med 4 procent.

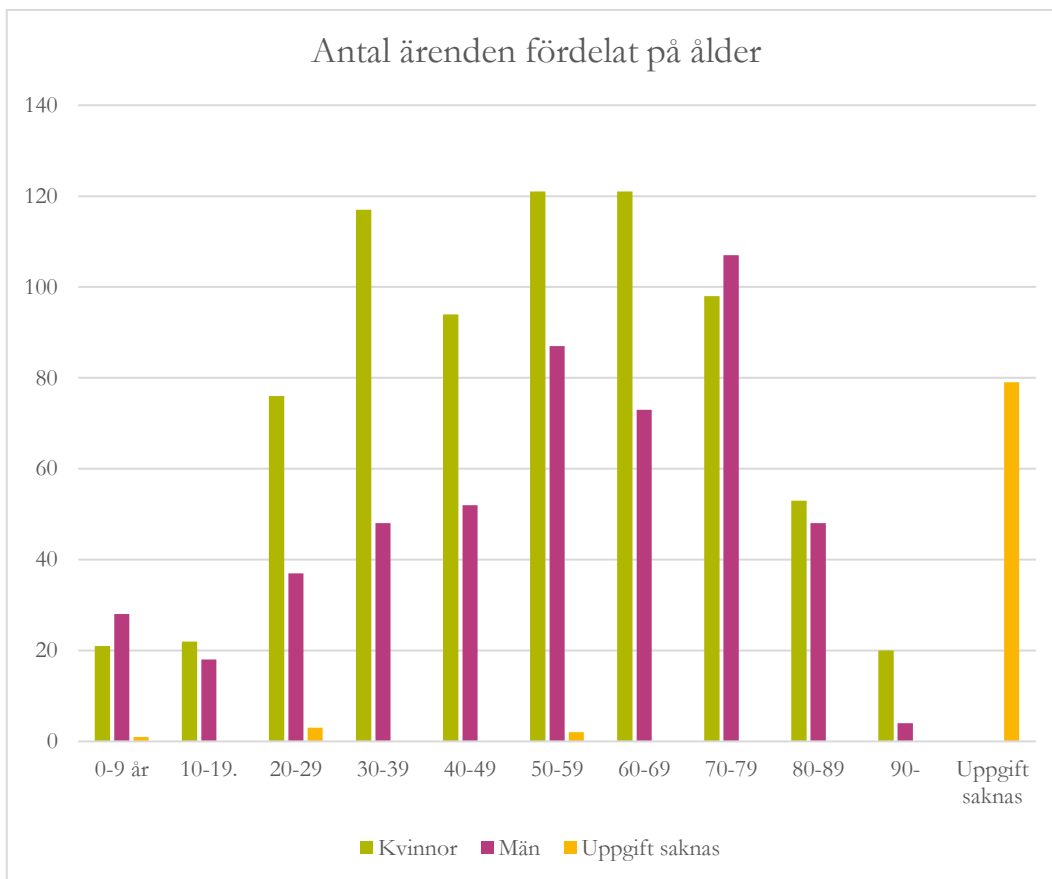


Diagram 5: Åldersfördelning av patientärenden under 2023

Andelen av ärenden fördelat per åldersgrupper visar att 30–79 åringar är de som främst lämnar in synpunkter och klagomål.

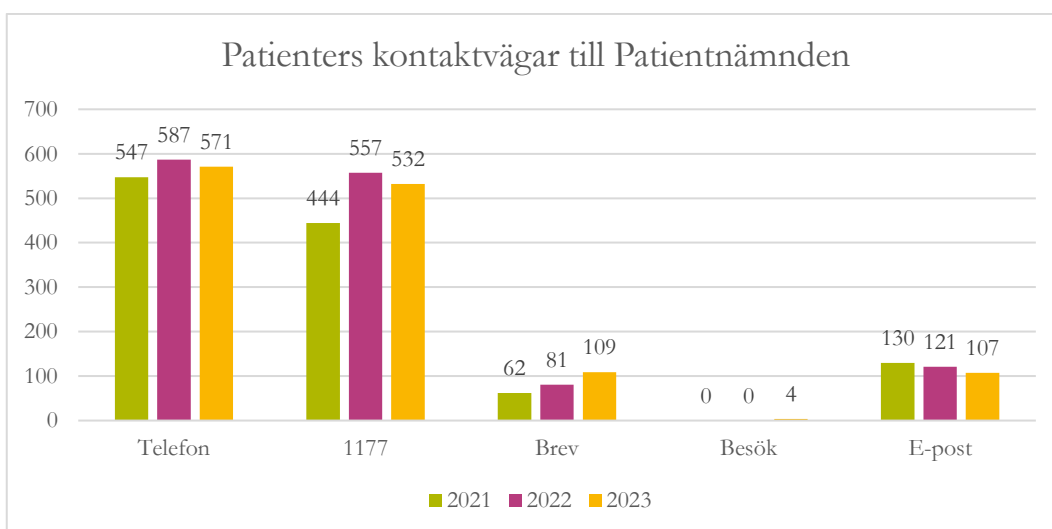


Diagram 6: Fördelning av kontaktsätt 2021–2023

Under 2023 har det skett en liten förändring på hur patienter och närstående vänder sig till Patientnämnden. Den digitala kontaktvägen in till

Patientnämnden via 1177 är fortsatt viktig och utvecklingsarbetet pågår där för att förenkla vägen in till Patientnämnden med klagomål. Det kommer leda till en ökad tillgänglighet till Patientnämnden.

Fördelning av ärenden enligt kategorier

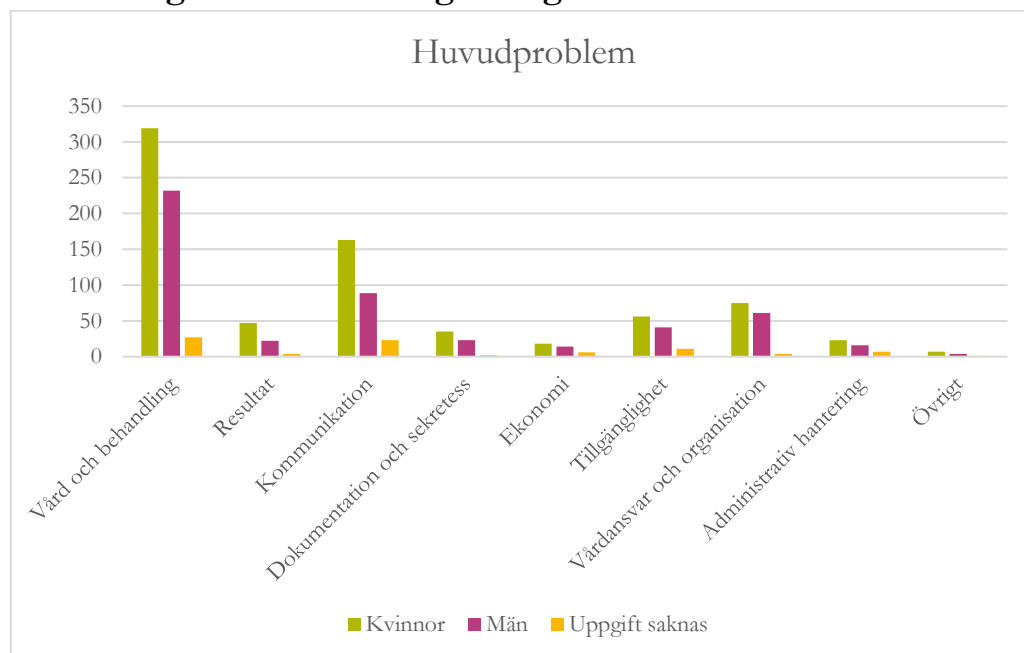


Diagram 7: Kategorisering av ärenden i jämförelse mellan män, kvinnor och där uppgift saknas

Vård och behandling har ökat med 7 % jämfört med föregående år och är den kategori som används mest frekvent utifrån de ärenden som kommer in. Vårdansvar och organisation och Tillgänglighet är två kategorier som sjunkit i jämförelse med föregående år. Verksamheternas utmaningar går inte alltid parallellt med den klagomålsstatistik som vi kan se. Långa väntetider och personalbrist har varit uppe för dialog både inom regionen och i media. Kommer dessa kategorier ökas hos Patientnämnden under 2024 det vill säga ett retroaktivt mönster? Vi har en kunskap om att inte alla patienter klagar i direkt anslutning till händelsen utan tar upp frågorna när de har tänkt efter eller har ork att gå vidare med dem.

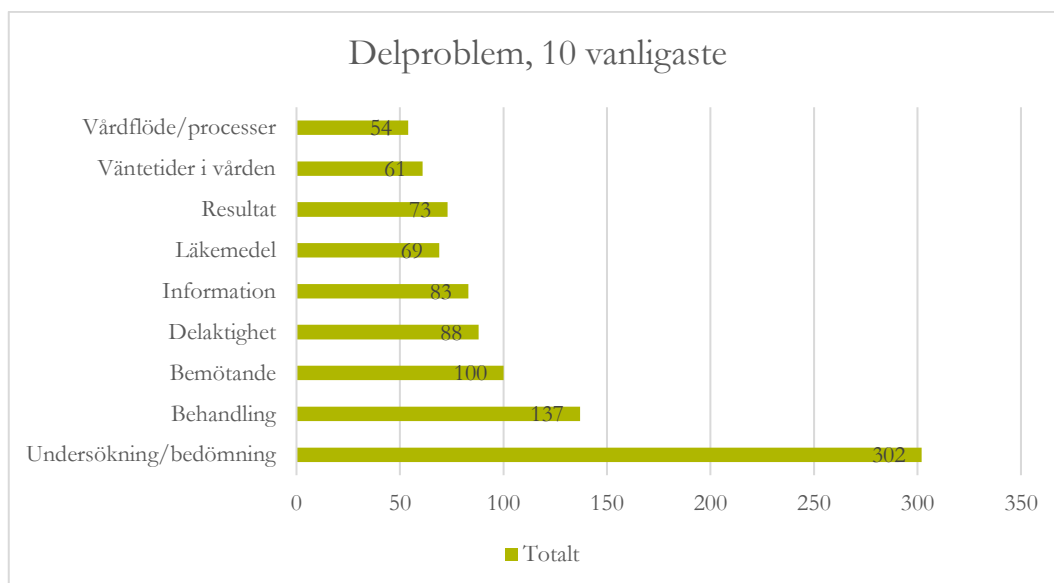


Diagram 8: De tio vanligaste delproblemen 2023

Undersökning- och bedömning var det delproblem som genererade flest ärenden (302) av den totala ärendemängden. Behandling som är inom samma huvudproblemområde ligger tätt efter (137) med antal ärenden.

Sammanfattande exempelärende Undersökning och bedömning:

- Patient som uppger att han sedan en tid haft smärta i ryggen som strålade ner i ljumskarna och ut i benen. Patienten sökte för detta på akutmottagningen vilket bedömdes som virus. Några dagar senare förvärrades symtomen med bland annat svårigheter att kissa. Patienten larmade ambulans vars personal tog kontroller och gav beskedet att det såg bra ut och att det inte var nödvändigt med sjukhusvård men att beslutet var patientens. Personalen informerade att hen inte var tillräckligt sjuk för att åka ambulans och därför lämnade de hen hemma. Patienten valde att åka till sjukhus och fick skjuts av sin familj. Väl framme på sjukhuset prioriterades han som mycket akut sjuk och lades in på grund av livshotande inflammation i ryggmärg, hjärna och hjärnbark.

Sammanfattande svar från verksamhetschef:

- Vid hänvisning är det viktigt att personalen kommunicerar på ett tydligt sätt så att patient och/eller anhöriga är införstådda med vilken plan som är upplagd och varför det sker på detta vis. Hans upplevelse är att det inte nåddes samförstånd om hur transporten kunde ske och varför inte ambulansen transporterade patienten till akuten. Ambulanssjukvården utvärderar kontinuerligt sina arbetssätt, dels genom att de granskar de

bedömningar som gjorts, dels via synpunkter som kommer till dem, bland annat från Patientnämnden. Han tar därför med detta ärende, samt andra tidigare ärenden, som berör deras hänvisningsrutin vidare i detta utvecklingsarbete.

Bemötande är en återkommande problematik i vården och även under året har det kommit in 100 ärenden.

Sammanfattande exempelärende Bemötande:

- Patienten upplevde att läkaren var nedvärderade, avbröt hen och höjde rösten utan anledning när hen försökte få sin talan. Läkaren himlade med ögonen vilket borde vara olämpligt beteende hos en överläkare.

Sammanfattande svar från verksamhetschef:

- Jag har tagit del av din berättelse och kan bara beklaga att du uppfattat och känt att du inte fått ett korrekt bemötande av de läkare du träffat. Kommer lyfta dina synpunkter anonymt i läkargruppen för dialog och lärdom hur vi kunde gjort annat i situationen.

Tillgänglighet till vården har minskat från 71 till 47 ärenden under en årsperiod. Det innebär en minskning med 34%. Patienter har haft svårt att få kontakt med verksamheten och/eller vårdpersonal. De blir inte heller kontaktade enligt överenskommelse. Regionen arbetar för att det ska finnas en hög tillgänglighet i kommunikativa vägar vilket patienterna också önskar och därav är klagomålen viktiga att dra lärdomar av. Detta är ett område som kommer särskilt analyseras i årsanalysen som ska vara klar till slutet av februari 2024.

Sammanfattande exempelärenden Tillgänglighet till vården:

- Närstående som försökt komma i kontakt med mottagning i flera veckor utan att lyckas. Hen har ringt vid 8–9 tiden, men ständigt fått beskedet att det inte kan tas emot fler samtal den dagen. Hen provade då att ringa vid 7 tiden, men fick även då samma svar. Hen gav inte upp utan kontaktade växeln för att se om de kunde hjälpa henne vidare. Hon upplevde att de försökte hjälpa henne, men att de inte fann någon lösning.

Sammanfattande svar från verksamhetschef:

- Det är många som ringer till mottagningen och telefonrådgivningen är bemannad varje dag på alla tre orterna. Tyvärr är inte resurserna tillräckliga för att de ska kunna bemöta efterfrågan och vara tillgängliga

fullt ut varje dag. Detta syns extra mycket när personal är sjuka då denna enhet är den första som minskas ner för att slippa ge patienter med mottagningsbesökstider återbud.

Analys och rapporter

Patienters och anhörigas klagomål och synpunkter ligger till grund för de kvalitativa analyser som tagits fram av Patientnämnden och bidrar till kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet i hälso- och sjukvården vid sidan av vårdgivarens egen skyldighet att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete.

Patientnämnden har under 2023 tagit fram två analyser:

- I februari presenterade Patientnämnden den analys som alla patientnämnder i landet tillsammans med Inspektionen för vård och omsorg årligen kommer överens om, temat för 2023 var ”Unga vuxna med psykisk ohälsa en analys av klagomål och synpunkter på vården under 2022”
- Patientnämnden har under året tagit fram en analys angående ”Remisshantering en analys av klagomål med synpunkter på vården i Halland 2022”.

Patientnämnden har under 2023 tagit fram fem rapporter med iakttagelser av mönster och trender:

- Tre kvartalsrapporter
- En rapport om kommunerna i Halland
- En rapport om Psykiatrisk sjukvård i Halland, PSH

Patientnämnden har under 2023 tagit fram tre särskilda ärenden som tagits upp till nämnden för dialog:

- Språkstörning, barn i skolåldern ges inte någon bedömning eller diagnos vare sig av kommun eller region.
- Långa diktatköer på Hallands sjukhus, har lett till allvarliga negativa händelser för patienter.
- Långa väntetider för återbesök på hörselmottagningarna.

Patientnämnden har dessutom skickat rapporter till:

- Respektive huvudman enligt Patientnämndens reglemente varje halvår
- IVO och Socialstyrelsen i februari, årsrapporten
- Förvaltningschefer, chefläkare med flera varje månad
- Specifika rapporter då vårdenheter efterfrågat statistisk och övrig information kring sina patientnämndsärenden

Stödpersonverksamhet

Patientnämnden har även under detta år fortsatt lågt antal förordnanden av stödpersonsuppdrag. År 2023 förordnades nio nya stödpersonsuppdrag till tvångsvårdade patienter, vilket var lite fler än under 2022. Sju patienter som har tvångsvårdats inom psykiatrins heldygnsvård har bett om stödperson och två patienter inom psykiatrins öppenvård har bett om stödperson. Totalt har det under 2023 varit 18 uppdrag som nämndens stödpersoner varit behjälpliga med.

Anledningen till att så pass få stödpersoner förordnats genom de senare åren är för Patientnämnden oklar.

Det har under året startats upp ett samarbete med psykiatrin där vi bland annat har gått igenom stödpersonsuppdraget utifrån lagar och föreskrifter. Samarbetet har lett till framtagandet av rutiner samt informationsinsatser som planeras ske uppstart av under 2024 för att säkerställa att patienter erbjuds stödperson samt att personalen har kunskap om uppdraget.

Stödpersonerna har möjlighet till besök ute i vården eller där patienten befinner sig. Detta naturligtvis utifrån att förutsättningar finns för patienten och verksamheten.

Under 2023 har stödpersonerna erbjudits en utbildningsdag med föreläsningar som berör uppdraget. Det har under 2023 rekryterats tre nya stödpersoner vilket innebär att det nu finns nio totalt.

Informationsinsatser

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. Information om Patientnämnden finns på 1177 samt på region Halland.se. Information om Patientnämnden finns även på flertalet av de deltagande kommunernas hemsidor.

På Region Hallands hemsida finns protokoll från nämndens sammanträden.

Presidiet har under året gjort följande aktiviteter:

- Informerat om nämndens verksamhet i regionfullmäktige, Region Halland
- Informerat om nämndens verksamhet i kommunfullmäktige Halmstad
- Informerat om nämndens verksamhet i kommunfullmäktige Hylte
- Informerat om nämndens verksamhet i kommunfullmäktige Laholm

- Informerat om nämndens verksamhet i kommunfullmäktige Varberg
- Informerat om nämndens verksamhet och fört dialog om analys med driftnämnderna Hallands sjukhus och Närsjukvården i Halland.
- Deltagit i Seniormässa Varberg och Hylte
- Deltagit på nationell presidiekonferens i Umeå
- Deltagit på utbildningsdag för stödpersoner
- Informerat om nämndens verksamhet i Regionala Funktionshinderrådet

Patientnämndens arbete under året

Under verksamhetsår 2023 har patientnämndens sammansättning varit enligt nedan.

Ledamöter under 2023

Johnny Bodmar (KD) ordförande	Region Halland
Jannike Karlsson (S) Region Halland	Region Halland
Marie Björsell (C), Ann-Margret Kristensson (C)	Region Halland
Niklas Svensson (S)	Region Halland
Tommy Bech (SD)	Region Halland
Sara Grimpe Wernersson (S)	Falkenbergs kommun
Ingrid Dahl (M)	Varbergs kommun
Mats Gustafsson (SD)	Hylte kommun
Lars Lindström (C)	Laholms kommun
Bengt Adolfsson (M)	Kungsbacka kommun
Sawsan Salih (S) vice ordförande	Halmstads kommun

Ersättare under 2023

Kristina Jönsson (S)	Region Halland
Dahn Persson (S)	Region Halland
Ingegerd Torhall (L)	Region Halland
Maria Johansson (V)	Region Halland
Helen Alexborn (SD)	Region Halland

Göran Paulsson (M)	Falkenbergs kommun
Malin Kjellberg (S), Irene Rosberg (S)	Varbergs kommun
Gunilla Holmgren Ritterbex (C)	Hylte kommun
Ingrid Hedström (L)	Kungsbacka kommun
Annette Nordén (-)	Halmstads kommun
Boel Östling Lindstrand (SD)	Laholms kommun

Sammanträden

Patientnämnden har under året haft sex sammanträden. Vid sammanträdena har alla nya ärenden för perioden rapporterats statistiskt tillsammans med att principiella ärenden föredragits. Under året har det till nämnden presenterats fem rapporter - kvartal 1 till 3, Psykiatrin i Halland samt en kommunrapport. Vidare har det till nämnden tagits fram två analyser som presenterats där dessa beslutats att presidiet ska föra dialog med berörda presidier vid Hallands sjukhus, Psykiatrin i Halland och Närsjukvården Halland.

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:

- Psykiatrins chefsöverläkare med fokus på stödpersonsuppdrag och tvångsvård
- Regional chefläkarfunktion med fokus på patientsäkerhet och lex Maria anmälningar
- Kommunernas MAS med fokus på patientsäkerhet, vårdskador och patientklagomål
- NSVH läkarmedverkan och deras arbete med patientsäkerhet, vårdskador och patientklagomål
- Närsjukvårdens chefläkare med fokus på patientsäkerhetsarbete

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 2023 erhållit en ekonomisk budget på 1 041 000 kr. Vid årsbokslutet redovisades att det fanns 146 000 kronor kvar av den budgeterade summan. Anledningen till att budget inte är i balans beror på att antalet stödpersonsuppdrag inte har nått upp till förväntat antal. Med tanke på att det pågår insatser för att öka antalet stödpersonsuppdrag kommer det sannolikt finnas behov av samma anslag 2024.

Genomförandet av 5 mål i form av aktiviteter och resultat

Mål 1

Aktivitet: Bidra till att vidareutveckla den nära vården

Resultat: Patientnämnden har bidragit genom att föra dialog med verksamhetsföreträdare, tjänstepersoner och politiker i Region Halland och Hallands kommuner. Detta genom att föra en aktiv dialog om patientsäkerhetsfrågor, belysa patientens perspektiv på brister i vården och dess övergångar, på aggregerad och enskild nivå. På så sätt bidrar Patientnämnden till vårdgivarnas omställning mot en mer nära vård.

Mål 2

Aktivitet: Bidra till att vidareutveckla vårdgivarnas personcentrerade och sammanhållna vårdförlopp

Resultat: Patientnämnden har med hjälp framtagna analyser och rapporter fört fram patientens upplevelser som har stor betydelse vid utveckling av vården. Dialog har förts med verksamhetsföreträdare, tjänstepersoner och politiker i Region Halland och Hallands kommuner. På så sätt bidrar Patientnämnden till vårdgivarnas omställning mot en mer personcentrerad verksamhet, där värdeskapande service för patienten är central.

Mål 3

Aktivitet: Bidra till att vidareutveckla vården för patienter med psykisk ohälsa

Resultat: Patientnämnden har med hjälp framtagna analyser och rapporter fört fram patientens upplevelser som har stor betydelse vid utveckling av vården. Dialog har förts med verksamhetsföreträdare, tjänstepersoner och politiker i Psykiatrisk sjukvård i Halland där bland annat Stödpersonsuppdraget har förtydligats. På så sätt har Patientnämnden bidragit till vårdgivarens utvecklingsarbete.

Mål 4

Aktivitet: Verka för fortsatt utveckling av digital ärendehantering till vårdgivaren

Resultat: Patientnämnden har bidragit genom att under 2023 fortsatt arbeta med att vara delaktig i införandet av en enhetlig digital kanal för klagomål mot vården via 1177 både för hälso- och sjukvården och för Patientnämnden. Samma digitala kanal ska förenkla svarshandlingen så att den klagande får svaret i tid. Övergången till den nya digitala kanalen beräknas ske under 2024.

Internkontroll

Under 2023 har Patientnämnden Halland genomfört internkontroll där resultatet redovisas per områden:

Brist på stödpersoner:

- Under året har det inte varit brist på stödpersoner vilket har resulterat i 100 % tilldelning av uppdrag inom utsatt tid samt har de inte fått fler än fyra ärenden per stödperson.

Uteblivet svar till patienten:

- Svar inom 5 veckor (671 av 1049 ärenden, 64 %)
- Begäran om anstånd (78 av 1049 ärenden, 7 %)
- Påminnelse 1 och 2 gått i väg (198 av 1049 ärenden, 19 %)
- Påminnelse 3 (uppmärksammande till högre chefsnivå) (21 av 198 ärenden, 10 %)
- Antal ärenden som överlämnats till IVO (0 av 21 ärenden, 0%)

Posthantering – inte nått fram till vårdgivaren:

- 10 av 1049 ärenden har rapporterats

Halmstad 2024-02-21

Johnny Bodmar

Ordförande i Patientnämnden

Henrik Lundahl

Kanslichef



Din kommun i samarbete med Region Halland