

Årsredovisning 2022

Patientnämnd



Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	3
2 Vision och värdegrund	6
3 Uppföljning av resultatmål	6
3.1 Stödja patienter	6
3.1.1 Tillgänglighet	7
3.1.2 Kommunikation	8
3.2 Bidra till kvalitetsutveckling	9
3.2.1 Vårdkvalitet	9
3.2.2 Information	11
3.3 Hållbar organisation - Ekonomi i balans.....	12
4 Uppföljning av nämndplan och andra politiska uppdrag	13
5 Arbete med personal- och arbetsmiljöfrågor	14
6 Nämndanalys	14
7 Internkontroll	14

1 Sammanfattning

Nämnden uppnår resultatmålen för 2022.

Patienters delaktighet kan bidra till bättre vård

Patientnämnden arbetar för att patienters klagomål och synpunkter på vården, ska värderas som ett värdefullt bidrag till hälso- och sjukvårdens utveckling och vara ett viktigt underlag i patientsäkerhetsarbetet. Region Värmland har även en övergripande riktlinje som tydliggör roller, ansvar och hantering inom Region Värmland av inkomna klagomål och synpunkter på vården från patienter och närstående.

Patientnämnden ansvarar även för att utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) eller isolerad enligt smittskyddslagen.

Patientens perspektiv

Region Värmland har via patientnämnden tagit emot 1 710 klagomål på hälso – och sjukvård och folktandvård i Värmland under 2022, en ökning i förhållande 2021. Klagomålen ger Region Värmland en bild av vården ur patientens och deras närståendes perspektiv. Deras upplevelse och erfarenheter av vården, såväl positiva som negativa, är av betydelse för att hög kvalitet och hög patientsäkerhet ska uppnås och ett viktigt underlag i arbetet att utveckla hälso - och sjukvård samt folktandvården i Region Värmland.

Enligt Lag (SFS 2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso – och sjukvård samt Lag om ändring i patientsäkerhetslagen (2010:659) ska vården besvara klagomål från patient och närstående inom fyra veckor. Under 2022 har vården besvarat 76% av de klagomål som patienter har önskat få svar på inom fyra veckor. Patientnämndsenheten arbetar efter en rutin "Påminnelseprocessen" som innebär att påminnelser till verksamheter, som inte svarat inom fyra veckor, skickas ut i tre steg. Efter tre påminnelser avslutas ärendet utan att patienten har fått svar från verksamheten på sitt klagomål.

De flesta klagomålen lyfter brister inom den vård och behandling som ges, kommunikation och bemötande samt tillgänglighet till vården, en trend som hållit i sig under många år. I samband med att patienter och närstående lämnar klagomål vill man även framföra förslag på förbättringar så att inte andra behöver vara med om samma sak, förslag som är patienter och närstående möjlighet att vara delaktig i vårdens utveckling.

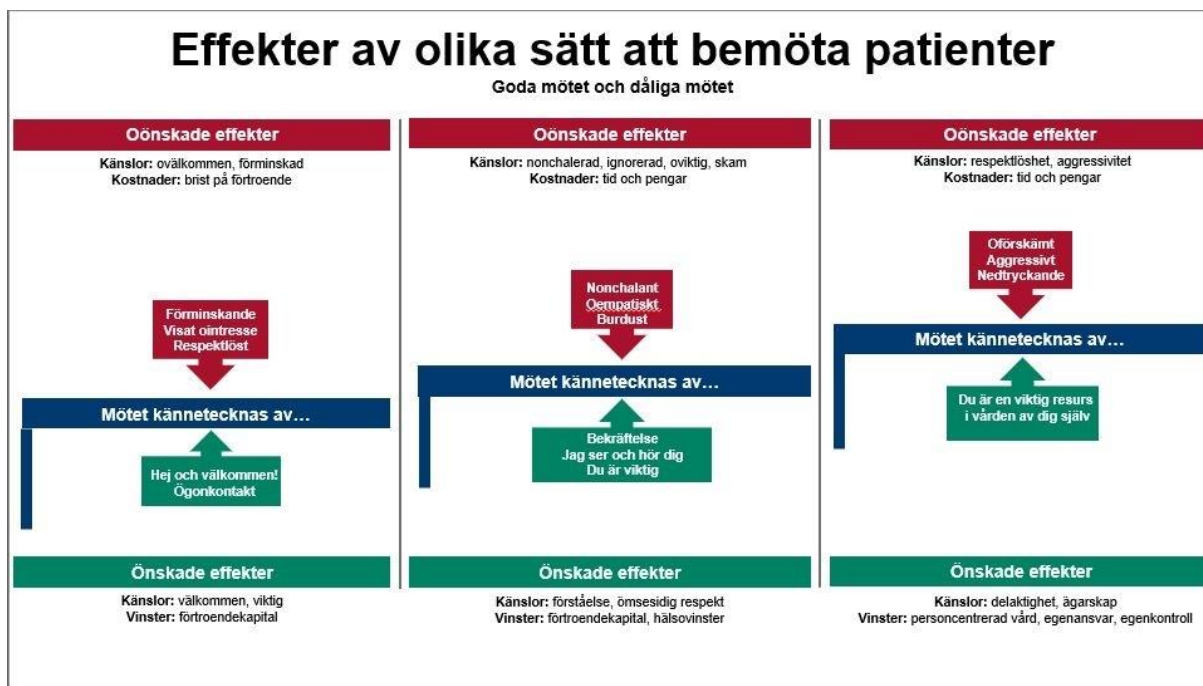
Patienter och närstående lämnar även värdefulla förbättringsförslag till vården.

Kommunikation – en del i all behandling och vård

Klagomål i stort beror ofta på missförstånd orsakad av dålig kommunikation. Klagomål som gäller kommunikation är även en av de vanligaste orsakerna till missnöje i vården och det bemötande som patienter får har stor betydelse för upplevelsen av helheten av den vård som ges. Forskning visar att brister i kommunikation och information kan leda till patientsäkerhetsbrister. Det är även känt att patienter oftast känner ett underläge gentemot vården vilket påverkar känslan av att vara delaktiga i sin egen vård.

Ur de berättelser som patienter lämnat till patientnämndsenheten har en bild av olika möten växt fram i form av en trappa, bemötandetrappan. Det goda mötet lägger en grund för en förtroendefull relation och möjliggör dialog och partnerskap. Önskade effekter är allt från ömsesidig respekt till hälsovinster för patienter och ansvarstagande för den egna vården.

I det dåliga mötet upplevs motsatsen och leder till en negativ trappa. Kostnaderna kan till slut bli stora, både för patienter och vården. Känslorna kan vara allt från att känna sig förminskad och ignorerad till aggressivitet och respektlöshet mellan patienter och vården. Kostnaderna kan vara sämre tillfrisknande för patienter, fler vårddygn och IVO-ärenden men också sämre arbetsmiljö för vårdens personal.



Figur 1: En tankemodell som visar sambandet mellan bemötandet och effekter i form av vinster respektive kostnader. Den är baserad på synpunkter och klagomål som inkommit till patientnämnds enheten samt Patientkommunikation i praktiken: information, dialog och delaktighet, Inger Larsson (2016), Möten i vården, Kjell Ivarsson (2015) och Råd för bättre kommunikation mellan patient och vårdpersonal, SKL (2011)

Patienters upplevelse i stort

(fördjupade analyser finns inte med i årsredovisningen utan finns att tillgå på enhetens intranätssida).

Område öppenvård

Psykiatrisk slutenvård, psykiatrisk öppenvård samt barn – och ungdomspsykiatri.

- *Psykiatrisk slutenvård*

Klagomålen handlar främst om vård och behandling, att inte rätt behandling givits eller att man inte är färdigbehandlad vid utskrivningen. Patienter saknar även en individuell vårdplan för ökad trygghet och kontinuitet. Kommunikationen brister kring delaktighet, samtycke och bemötande och patienter upplever sig ignorerad och utskäld av personal. Anhöriga önskar även få en större möjlighet till delaktighet så att vården utformas i dialog med patient och närstående. Klagomål förekommer även på att integriteten inte har respekterats i det personliga mötet eller i journalen samt upplevelse av missvisande journaltext.

- *Psykiatrisk öppenvård*

De allra flesta klagomålen handlar om vård och behandling relaterade till läkemedel och diagnoser. Kommunikation kring vårdplan saknas. Många ärenden handlar om tillgänglighet och då företrädesvis att patienten väntar på att få utredning, återbesök eller återkoppling från verksamheten. Många ärenden är komplexa och innehåller fler klagomål, som till exempel bristande vård och behandling, både gällande läkemedel och (samtals)terapi. Det brister även i kommunikationen, bemötandet och information samt i tillgängligheten både gällande besök och återkoppling.

- *Barn - och ungdomspsykiatri (BUP).*

Många klagar på att kommunikationen brister särskilt gällande information och utlovad återkoppling. De allra flesta klagomålen handlar om bristande tillgänglighet, lång väntan på utredning samt ny- och återbesök. Klagomålen handlar om vård och behandling, brister i uppföljning och kommunikation, brister i informationen samt tillgänglighet och att det är lång väntetid framför allt till återbesök.

- *Rättspsykiatri*

Endast ett ärende har inkommit till patientnämndsensheten under 2022

Länets vårdcentralerområden

Region Värmlands vårdcentralerområden

Inom Region Värmlands vårdcentralerområden kan man se likvärdiga klagomål över hela länet. Patienten klagar på vård och behandling gällande läkemedel, resultatet i undersökningar och utredningar samt att kommunikationen brister och att patienten inte upplever sig bli sedd eller lyssnad till. Patienten önskar även få vara mer delaktig i sin egen vård. Tillgängligheten brister både i att nå vården, att få en besökstid och att få förväntad återkoppling. Många patienter har en gemensam önskan om att bli behandlade med respekt, bli sedda, känna trygghet att få hjälp med det som oroar dem. Många patienter har även förväntat sig mer av besöket.

Privata vårdcentraler med avtal

Det är flera vårdcentraler som inte har några klagomål under perioden och det är inte många klagomål per vårdcentral. De allra flesta klagomålen är relaterade till vård och behandling gällande läkemedel och utredning, undersökning, diagnos och behandling. Patienter klagar även på kommunikationen, att inte bli lyssnade till samt tillgänglighet, att det är svårt att komma i kontakt med eller att bli kontaktad av vårdcentralen.

Patienter upplever bristande kommunikation, att de inte blir lyssnade till upplever sig bli nonchalerade. En av vårdcentralerna sticker ut i antalet klagomål på tillgängligheten.

Område slutenvård

Inom området slutenvården finns många olika inriktningar samlade vilket gör att klagomålen kan skiljas sig åt. Gemensamt är att patienten klagar på vård och behandling, både gällande undersökning och bedömning samt resultat av åtgärd. Klagomålen beskriver bristande kommunikation företrädesvis kring bemötande och information. Patienten saknar trygghet i kontakten med vården och upplever sig att inte vara sedd eller vara lyssnad till. Tillgängligheten brister och patienten får vänta länge på besök, åtgärd och återkoppling.

Folktandvård

De flesta klagomålen handlar om vård och behandling, framför allt om resultatet. Patienter klagar på bristande kommunikation, företrädesvis gällande information och delaktighet. Tillgängligheten brister och då främst gällande valfrihet. Många ärenden innehåller även klagomål på fler kategorier än en såsom vård/behandling, kommunikation, bristande bemötande och ekonomi. De ekonomiska klagomålen innehåller ofta klagomål på att kostnadsförslag inte kan ges eller att de inte följs. Några ärenden handlar om administrativ hantering, remisser som inte skrivs trots önskemål.

Kommunal vård

Inom den kommunala vården är det få ärenden under perioden även om de har ökat något. Klagomålen handlar företrädesvis om vård och behandling beträffande omvårdnad, medicinsk behandling och läkemedelshantering samt kommunikation, information och delaktighet. Det är företrädesvis anhöriga som klagar.

Händelser av väsentlig betydelse - coronapandemin

Patientnämnden har tagit emot 145 ärenden under 2022 med koppling till coronapandemin vilket är en minskning i förhållande till 2021.

Klagomålen handlar främst om:

- under första halvåret av 2022 upplever närstående en sämre delaktighet och insyn i vården av den anhöriga när man nekats att komma på besök eller följa med ambulans till akuten. Man saknar information om den anhörige under vårdtiden och man är missnöjd med att inte få möjlighet att delta vid livets slutskede. Dessa klagomål avtar nästan helt under hösten 2022 i takt med att restriktioner för medföljande anhörig ändras.
- patienten klagar på att man inte blir tagen på allvar och inte får hjälp när man söker vård för symtom som uppstått efter genomgången covid-19 eller när man söker vård för biverkningar av vaccin för covid-19. Klagomålen på komplikationer efter vaccinering ökar under andra halvåret 2022. Patienten upplever, flera månader efter sticket, smärta och domningar men även rörelseinskränkning i arm och axel.

- patienten i den somatiska slutenvården upplever lång väntan på operationer framför allt i verksamheter som ortopedi, kirurgi och kvinnosjukvård. Patienten tycker att man nu har väntat ut pandemin. Inom primärvården handlar det om lång väntetid för läkarbesök och att utredningar drar ut på tiden. I svaren från verksamheterna syns att vårdgarantin inte kunnat hållas och medicinsk prioritering har behövt göras då det varit brist på tider och personal till följd av pandemin.

Frågor gällande kallelser till vaccination som uteblivit eller uppfattats som felaktiga och olika problem med tidsbokning för vaccination och information kring detta har förekommit under året. Patienten har synpunkter på att personer i samma hushåll inte fått tider för att ta vaccinet samtidigt, på att den tagna vaccindosen inte är registrerad eller att vissa intyg inte skrivits under pandemin.

2 Vision och värdegrund

Region Värmlands vision är *Livskvalitet i världsklass*. Med utgångspunkt från invånarnas behov medverkar Region Värmland till att främja en hållbar utveckling i hela Värmland och att göra länet ännu mer attraktivt att bo, verka i och besöka. Genom att alla medarbetare arbetar för att nå de beslutade effektmålen styr Region Värmland i rätt riktning för att nå visionen och, genom det, mot en långsiktig utveckling för värmlänningarna.

Region Värmlands värdegrund *För alla i Värmland* syftar till att alla i länet ska må bra och att regionen ska vara både attraktiv och konkurrenskraftig. Genom värdegrunden skapas en gemensam kultur som ska vara alla medarbetares kompass i det dagliga arbetet i en lärande process med mål och uppföljning. Värdegrunden skapar ett underlag till diskussion, dialog och engagemang.

3 Uppföljning av resultatmål

Nämnden uppnår resultatmålen för 2022.

3.1 Stödja patienter



En viktig del i Region Värmlands arbete är att stärka patienternas delaktighet i vården. En väl fungerande klagomålshantering är en central del i det systematiska patientsäkerhetsarbetet och går hand i hand med en personcentrerad vårdkultur. Patienter har rätt att välja vem man vill klaga till och ska på ett tydligt och enkelt sätt kunna välja om de vill vända sig till verksamheten direkt med sina klagomål eller till verksamheten med stöd av patientnämnden.

Patientnämndens uppdrag att utse stödpersoner

Patientnämnden ansvarar för att utse stödpersoner till patienter som vårdas i enlighet med föreskrifter i lagen om psykiatrisk tvångsvård, lagen om rättspsykiatrisk vård samt isolerade enligt smittskyddslagen. Ansvarig verksamhets chefsläkare är den som har uppdraget att informera patienten om möjligheten till stödperson. Under 2022 har två stödpersonsträffar genomförts för dialog och erfarenhetsutbyte.

Patientnämndens uppdrag att hjälpa och informera patienter och närstående

Patienter ska ha möjlighet att lämna klagomål eller synpunkter på ett för individen anpassat sätt. Det skapar förutsättningar för en god tillgänglighet oavsett behov utifrån exempelvis ålder, funktionsnedsättning, språkbarriärer och interkulturella perspektiv. Det ska finnas möjlighet till både telefonkontakt, personligt besök, brev och digital hantering. Källa: Förstudie om klagomålshantering inom hälso – och sjukvården, Socialstyrelsen.

Patienters rätt att klaga och få ett svar

Patienter har rätt att klaga och få ett svar. Vårdgivaren är skyldig att besvara klagomålen skyndsamt, helst inom fyra veckor. Klagomål från barn bör besvaras extra skyndsamt.

3.1.1 Tillgänglighet



Patientnämnden ska säkerställa och följa upp att vården har god kunskap om patienternas rättigheter enligt lagstiftningen att få en stödperson. För 2022 bedömer patientnämnden att ett flertal patienter kan förbättra sina livsvillkor genom att ha en stödperson utsedd. Patientnämnden ska säkerställa och följa upp att vården har god kunskap om patienternas rättigheter enligt lagstiftningen att få en stödperson.

Patienter ska ha möjlighet att lämna klagomål och synpunkter på ett för individen anpassat sätt, via telefon, brev och digitalt (1177 vårdguiden)

Indikatorer		Utfall			Mål
<p>Andel patienter tvångsintagna eller isolerade som erbjuds stödperson av chefsläkare</p>	<p>Utfall (%) Mål (%)</p>	100 %			100 %
<p>Kommentar</p> <p><i>Slutenvård psykiatri</i> har erbjudit patienter stödperson vid 365 tillfällen i framförallt i samband med inskrivning. Vårdtiden ligger på i snitt 8 dagar vilket ger till följd att behovet av stödperson minskar, enstaka patienter vårdas under längre tid, patienter som skulle kunna ha behov av stödperson. Personalen informeras om patienters möjlighet att ansöka om stödperson på APT och information finns även att tillgå på avdelningarnas anslagstavlor.</p> <p><i>Rätt psykiatri</i> har erbjudit 15 patienter (100%) stödperson i samband med inskrivning, vid laga kraft, kartläggning av nyinskriven patient och i samband med vårdplanering. 15 patienter som tackat nej till stödperson har informerats och tillfrågats vid fler tillfällen under året. Åtta patienter som tackat nej har inte tillfrågats vid ytterligare tillfällen under året. Tre av dessa skrevs ut från rätt psykiatri under årets första månader och fem vårdas i rätt psykiatri öppenvård. Utöver dessa tillfällen erbjuds även patientnämndens broschyr om stödperson som finns synlig på samtliga avdelningar. Man har även kartlagt ytterligare förbättringsmöjligheter för patienter som vårdas inom öppenvården, här pågår nu ett arbete för att säkerställa att frågan om stödperson lyfts med systematik. Samtliga vårdplansmallar kommer att ses över under 2023 och "Stödperson" planeras att läggas som en särskild punkt även i den samordnade vårdplanen. En reflektion från rätt psykiatri är att antalet personer som överlämnas till rättspsykiatrisk vård har ökat vilket även bör öka behovet av antal stödpersoner.</p>					
<p>Andel öppna telefonder helgfria vardagar per månad av tio möjliga per vecka</p>	<p>Utfall (%) Mål (%)</p>	100 %			85 %
<p>Kommentar</p> <p>Patienter och anhöriga kan lämna klagomål via 1177 vårdguidens e-tjänster eller brev dygnet runt. För de som har behov av att prata med en handläggare så har patientnämndsenheten telefontid under förmiddag och</p>					

Indikatorer	Utfall	Mål
eftermiddag helgfria vardagar. För att säkerställa en god tillgänglighet ska tillgängligheten ligga över 85% / månad. Under 2022 har planen för telefontillgänglighet följts med undantag för en vecka under sommaren. Patienter och anhöriga kan dock alltid lämna klagomål via 1177 vårdguidens e-tjänster eller brev dygnet runt.		

3.1.2 Kommunikation



Patientnämnden ska öka kunskapen om och ha en dialog kring patientnämndens stöd och hjälp till patienter och närstående inom den hälso – och sjukvård som bedrivs av de kommuner med vilket Region Värmland har ett samverkansavtal. Målet är att invånare som får sin vård inom den kommunala vården har god kunskap om möjligheten att klaga direkt till vården eller till vården med stöd av patientnämnden.

Indikatorer	Utfall	Mål						
Information om patientnämndens uppdrag till ansvariga politiker för hälso- och sjukvård inom Värmlands kommuner	<p>Utfall</p> <table border="1"> <tr><th>År</th><th>Utfall</th></tr> <tr><td>Dår 2022</td><td>3</td></tr> <tr><td>År 2022</td><td>2</td></tr> </table>	År	Utfall	Dår 2022	3	År 2022	2	Delvis uppfyllt Ja/Nej
År	Utfall							
Dår 2022	3							
År 2022	2							
Kommentar Informations- och dialogmöten mellan nämndens ledamöter och ansvariga politiker i länets kommuner har påbörjats under hösten 2022, under perioden har tre dialogmöten genomförts.								
Informationsmöte mellan patientnämnden och ansvariga politiker för hälso- och sjukvård inom Värmland	<p>Utfall</p> <table border="1"> <tr><th>År</th><th>Utfall</th></tr> <tr><td>2022</td><td>2</td></tr> </table>	År	Utfall	2022	2	Delvis uppfyllt Ja/Nej		
År	Utfall							
2022	2							

Indikatorer		Utfall			Mål
ds kommuner					
Kommentar Informations- och dialogmöten mellan nämndens ledamöter och ansvariga politiker i länets kommuner har påbörjats under hösten 2022, under perioden har tre dialogmöten genomförts.					

3.2 Bidra till kvalitetsutveckling



Patientnämnden ansvarar för att med hjälp av patienternas klagomål bidra till utveckling av hälso – och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner och hos privata vårdgivare med avtal. Patientnämnden ska även säkerställa att de kvalitativa analyser av inkomna klagomål som görs sprids för att på så sätt vara en del av kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling inom vården.

Klagomål på aggregerad nivå

Patientnämnden arbetar i enlighet med Region Värmlands riktlinje *Inkomna klagomål och synpunkter avseende hälso- och sjukvård samt tandvård – ansvar och hantering*. Klagomål tas in, hanteras och analyseras. För att få en helhetsbild av Region Värmlands inkomna klagomål ska klagomål som inkommit direkt till verksamheten och klagomål som inkommit till verksamheten med stöd av patientnämnden sammanställas och analyseras på aggregerad nivå i samband med delår - och årsredovisning. Detta för att ge en övergripande bild av riskområden och hinder för utvecklingen.

Redogörelse till Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Patientnämnden ska informera Socialstyrelsen och IVO om de analyser som tas fram samt uppmärksamma IVO på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn.

Hjälpa och informera

Patientnämnden ska:

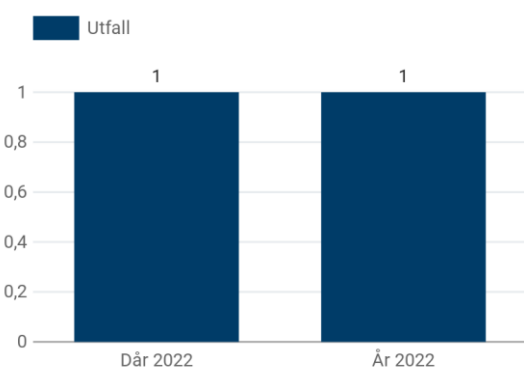
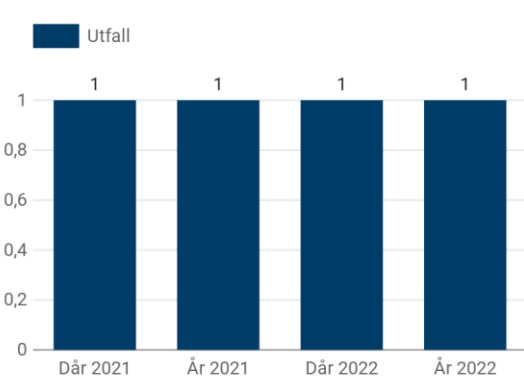
- Tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet.
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal.
- Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

3.2.1 Vårdkvalitet



Patientnämnden ska höja kunskapen för nämndens ledamöter om uppdraget genom verksamhetsbesök, utbildning och information.

Patientnämnden ska säkerställa att de kvalitativa analyser av inkomna klagomål som tas fram av patientnämndsenheten sprids till ansvariga för att kunna vara en del av kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling inom hälso - och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner eller hos privata vårdgivare med avtal.


Indikatorer		Utfall			Mål										
<p>● Aktivitetsredovisning av kunskapshöjande insatser för nämndens ledamöter inom området patientnämndsupdrag</p>	 <table border="1"> <caption>Data for Aktivitetsredovisning</caption> <thead> <tr> <th>Period</th> <th>Utfall</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dår 2022</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>År 2022</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Period	Utfall	Dår 2022	1	År 2022	1	<p>● Ja</p>			Ja/Nej				
Period	Utfall														
Dår 2022	1														
År 2022	1														
<p>Kommentar</p> <p>Genomförda aktiviteter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redovisning av analyser. • Dialog kring enskilda ärenden. • Redovisning av framtagna analyser/ rapporter • Verksamhetsbesök <ul style="list-style-type: none"> - Kvinnosjukvården - Vårdcentralsområde Norra Karlstad och Västra Värmland. • Besök hos patientnämnden Region Örebro. • Besök kommuner i Värmland. 															
<p>● Analys och redovisning av klagomål till verksamheter inom den hälso- och sjukvård och tandvård som bedrivs av Region Värmland eller enligt avtal med regionen eller hos kommuner med samverksavtal.</p>	 <table border="1"> <caption>Data for Analys och redovisning av klagomål</caption> <thead> <tr> <th>Period</th> <th>Utfall</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dår 2021</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>År 2021</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Dår 2022</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>År 2022</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Period	Utfall	Dår 2021	1	År 2021	1	Dår 2022	1	År 2022	1	<p>● Ja</p>			Ja/Nej
Period	Utfall														
Dår 2021	1														
År 2021	1														
Dår 2022	1														
År 2022	1														
<p>Kommentar</p>															

Indikatorer		Utfall			Mål
<p>Analys och redovisning av klagomål under 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Delårsredovisning o årsredovisning 2022 • Psykisk ohälsa unga vuxna (gemensam rapport IVO och Sveriges patientnämnder) • Klagomål relaterade till Covid – 19 (gemensam rapport med Sveriges patientnämnder) • Klagomål som inkommit på Värmlands 16 kommuner för 2022 • Klagomål som inkommit på Värmlands 16 kommuner DÅR 2022 • Kirurgen och klagomålen • Patientens upplevelse av vården på länets vårdcentraler <p>Uppföljning av fördjupade analyser Analyser som rör en specifik verksamhet redovisas muntligt och skriftligt av patientnämndsenheten till verksamhetschef. Verksamheter kan även önska en ytterligare uppföljning för att följa effekter av vidtagna åtgärder efter en längre period. Patientnämnden för även en dialog med hälso - och sjukvårdsnämnden för att dela med sig av information kring trender och utveckling vad avser klagomål och förbättringsområden.</p> <p>Klagomål på aggregerad nivå inom Region Värmland Patientnämndsenheten kategoriserar och registrerar alla inkomna klagomål från patienter och anhöriga i ett ärendehanterings system. Kvalitativa analyser tas fram för att vara en del i Region Värmlands klagomål gällande vård på aggregerad nivå. Patientnämndens och vårdens inkomna klagomål ska tillsammans ge en bild av helheten av inkomna klagomål på vården. Region Värmland är en av några regioner som från första mars 2022 anslutit sig till tjänsten Lämna synpunkter och klagomål på vården via 1177 vårdguiden. Patientnämndsenheten har under många år gett patienter och närstående denna möjlighet utöver telefon och brev. Med denna utveckling ges patienter och närstående som vill lämna sina klagomål digitalt en möjligheten att på ett enkelt sätt välja om man vill lämna sitt klagomål direkt till vården eller till vården med stöd av patientnämndsenheten. Patientnämndsenheten, område vårdkvalitet samt chefläkarfunktion har under 2022 påbörjat ett arbete för att klagomål och synpunkter från patienter och närstående på en övergripande nivå ska tas tillvara och används som underlag för lärande, utveckling och förbättring av hälso- och sjukvård inom Region Värmland.</p>					

3.2.2 Information




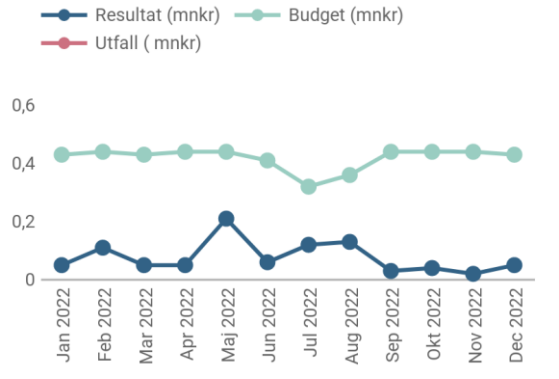
Patientnämnden ska öka kunskapen om patientnämndens uppdrag hos verksamheter inom hälso- och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner eller hos privata vårdgivare med avtal.

Indikatorer		Utfall			Mål
<p> Informations spridning om patientnämndens uppdrag till verksamheter inom den hälso- och sjukvård och tandvård som bedrivs av Region Värmland eller enligt avtal med regionen eller hos kommuner med samverksavtal.</p>		<p> Ja</p>			Ja/Nej
<p>Kommentar</p> <p>Information finns att tillgå via:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Region Värmland. se • Regionen Värmlands intranätssida • Vårdgivarwebben • Personlig kontakt med handläggare • Folder <p>Information ges även i samband med redovisade analyser till verksamheten samt verksamhetsbesök. Informations- och dialogmöten mellan patientnämnden och Värmlands kommuner har påbörjats under hösten 2022.</p>					

3.3 Hållbar organisation - Ekonomi i balans



Region Värmlands mål om en ekonomi i balans innebär att verksamheten bedrivs med god ekonomisk hushållning, kostnadskontroll och en långsiktig ekonomisk hållbarhet. Begreppet god ekonomisk hushållning regleras i kommunallagen och syftet är att förhindra att finansiering av dagens välfärd skjuts till kommande generationer.

Indikatorer		Utfall			Mål
 <p>Nettokostnad mot budget</p>					
<p>Kommentar</p> <p>Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 900 000 kronor, vilket motsvarar 900 000 kronor bättre än budget. Den positiva avvikelsen förklaras av effekter i samband med coronapandemin:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten har gett minskade rese- och konferenskostnader för både ledamöter och tjänstepersoner. • Minskad möjlighet till kompetensutveckling i form av bland annat verksamhetsbesök. <p>Nämnden uppnår resultatmålen för 2022.</p>					

4 Uppföljning av nämndplan och andra politiska uppdrag

Barnanpassad blankett

Barn saknar ett för dem anpassat sätt att lämna klagomål både till hälso- och sjukvård och patientnämnden. Under hösten 2022 har ett arbete påbörjats för att förbättra villkoren för barn. Först ut är en blankett att lämna klagomål på som är mer anpassad för barn.

Svar på patienters klagomål i tid

Patientnämnden har under perioden arbetat för att alla patienter ska få svar från vården på sina klagomål inom fyra veckor. Det är fortfarande många, 24%, där patientnämndsenheten skickat påminnelse till vården men det är betydligt färre som behöver vänta länge på svar eller som inte får svar på sina klagomål än under föregående år.

Förbättrade livsvillkor för patienter som vårdas enligt tvångslagstiftning

Patientnämnden har uppdraget att utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt tvångslagstiftning. Patientnämndsenheten arbetar för att öka kunskapen hos berörda verksamheter och följer upp arbetet två gånger per år. I samband med uppföljningen ger verksamheten även återkoppling från patienterna, en återkoppling som är en värdefull kunskap till patientnämndsenheten. Antal patienter som ansöker om stödperson ökar.

Informationsutbyte med Värmlands kommuner

För att öka kunskapen om patienters rätt att klaga på vården har ett antal dialog- och informationsmöten genomförts med Värmlands kommuner. Arbetet fortsätter även under 2023.

Samverkan med andra regioner

För att öka kunskapen hos nämndens ledamöter har dialog- och informationsmöte med patientnämnden i Region Örebro län genomförts.

5 Arbete med personal- och arbetsmiljöfrågor

Patientnämnden har det yttersta arbetsmiljöansvaret för personal inom sitt verksamhetsområde. Enligt av regionstyrelsen beslutad arbetsmiljöpolicy för region Värmland som grundar sig i arbetsmiljölagen ska respektive nämnd fördela arbetsmiljöuppgifterna till regiondirektören som i sin tur fördelar till respektive direktör.

Systematiskt arbetsmiljöarbete

Patientnämndsensheten arbetar i enlighet med systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) och utför årligen planering, uppföljning och eventuella åtgärder inom området

Hälsofrämjande arbetsplats

Enheten är en hälsofrämjande arbetsplats och för att mäta måendet på arbetsplatsen genomförs årligen "Skattningsenkät för Hälsofrämjande arbetsplatser". Resultatet av mätningen är en del i arbetet för att utveckla enheten till en attraktiv arbetsplats. I hälsofrämjande arbetsplats ingår även möjligheten att efter verksamhetens förutsättningar aktivt genomföra fysisk aktivitet på arbetstid, som mest en timma per vecka, vilket ses som en värdefull möjlighet och nyttjas av alla medarbetare.

Värdegrundsarbete

Patientnämndsenshetens förhållningssätt utgår från Region Värmlands värdegrund och ett hållbart arbetsliv. Det innebär att värdegrundsfrågor är en naturlig del i vårt dagliga arbete, våra möten och diskussioner.

Uppföljning

Uppföljning av resultatmål, prioriteringar och fokus för perioden samt vårt förhållningssätt görs i samband med verksamhetsdialog på avdelningsnivå per tertial.

Utveckling av digitala tjänster och arbetssätt

Restriktioner under coronapandemin har inneburit att de flesta möten har hållits digitalt. Detta har lett till att nya arbetssätt har tagits fram men också påskyndat den digitala kompetensen inom enheten.

6 Nämndanalys

Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 900 000 kronor, vilket motsvarar 900 000 kronor bättre än budget. Den positiva avvikelsen förklaras av effekter i samband med coronapandemin:

- Förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten har gett minskade rese - och konferenskostnader för både ledamöter och tjänstepersoner.
- Minskad möjlighet till kompetensutveckling i form av bland annat verksamhetsbesök.

Nämnden uppnår resultatmålen för 2022.

7 Internkontroll

Patientnämnden har under perioden arbetat efter den av patientnämnden fastställda internkontrollplan. De åtgärder som genomförts är:

- Återkommande uppföljning av mätplan
- Delårsrapport efter andra tertialet
- Årsredovisning efter 2022
- Fördjupningar
 - Inkomna klagomål
 - Fördjupning enskilt ärende
 - Uppföljning tidigare fattade beslut

Åtgärder som genomförts alternativt förslag på kommande åtgärder som krävs för att uppnå mål eller följa lagar och bestämmelser.

System för internkontroll

Internkontroll innefattar flera delar: system för internkontroll, regionövergripande internkontrollåtgärder samt nämndernas egna internkontrollplan.

Inom Region Värmland definieras internkontroll som:

- Mätplaner
- Lägesrapporter
- Fördjupningar
- Summering från tertialdialoger
- Åtgärder