

Revisionsrapport

Patientnämnden –

*Översiktlig granskning
ansvarsutövande 2012*

Norrbottnens läns landsting

Maria Strömbäck

Februari 2014

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning och bedömning.....	1
2.	Uppdrag och metod.....	2
2.1.	Metod.....	2
2.2.	Revisionskriterier.....	2
3.	Resultat.....	3
3.1.	Lagar och styrande dokument.....	3
3.1.1.	Lagar som omfattar patientnämnden.....	3
3.1.2.	Reglemente för Patientnämnden.....	4
3.1.3.	Verksamhetsplan 2013.....	4
3.2.	Spårbarhet mellan övergripande mål och konkreta aktiviteter under år 2013	5
3.2.1.	Mål i verksamhetsplan.....	5
3.2.2.	Fokusområden 2013.....	5
3.3.	Åtgärder för att göra sin verksamhet känd bland allmänhet och övriga berörda aktörer.....	6
3.3.1.	Information till allmänhet.....	6
3.3.2.	Information till kommun som ingått avtal.....	6
3.3.3.	Ytterligare åtgärder för att göra sin verksamhet känd.....	6
3.4.	Uppföljning av patientnämndens verksamhet och ekonomi.....	7
3.4.1.	Patientnämndsärenden.....	7
3.4.2.	Stödpersoner.....	7
3.4.3.	Införande av hemsjukvård till länets kommuner.....	8
3.4.4.	Handläggningstid och tillgänglighet.....	8
3.4.5.	Principärenden.....	8
3.4.6.	Ekonomi.....	9
3.5.	Åtterrapporering.....	9

Bilaga 1. Antal ärenden fördelat per verksamhet, år 2012 och 2013.

1. Sammanfattning och bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Norrbottens läns landsting genomfört en översiktlig granskning av patientnämndens ansvarsutövande 2013. Revisorerna har ett obligatoriskt och årligt återkommande uppdrag att granska om patientnämnden vidtagit aktiva åtgärder för att styra/leda, följa upp och kontrollera den verksamhet nämnden ansvarar för.

Vår sammanfattande bedömning är att patientnämnden i allt väsentligt vidtagit aktiva åtgärder för att styra/leda, följa upp och kontrollera den verksamhet nämnden ansvarar för.

Bedömningen baseras på följande granskningsiakttagelser och bedömningar inom respektive kontrollmål:

Det finns spårbarhet mellan patientnämndens övergripande mål och nämndens konkreta aktiviteter som genomförts eller påbörjats under år 2013

- Vi bedömer att spårbarhet finns mellan nämndens övergripande mål och nämndens konkreta aktiviteter under året. Här kan vi dock se vinster om nämnden förtydligar sina mål. Det menar vi kan ge en tydligare styrning och även resultera i en tydligare koppling mellan uppsatta mål och fokusområden samt uppföljning av dessa.

Patientnämnden vidtar åtgärder för att göra sin verksamhet känd bland allmänhet och övriga berörda aktörer

- Patientnämnden har under året verkat för att göra sin verksamhet känd. Här vill vi dock uppmana nämnden att under kommande år uppdatera sin hemsida.
- Mot bakgrund av att antalet ärenden från kommuner är få konstaterar vi att fortsatt riktade aktiviteter från nämnden behövs gällande kommuner.

Uppföljning av patientnämndens verksamhet och ekonomi har skett i enlighet med fastställt uppdrag och rutiner

- Patientnämnden har arbetat i enlighet med nämndens rutiner för handläggning av patientnämndsärenden.
- Antalet patientnämndsärenden har under året ökat med ca 200 ärenden. Antalet ärenden har sedan år 2008 varierat och här kan vi se vinst av att nämnden ser över möjligheten att följa upp handläggningstiderna.
- Patientnämnden redovisar ett överskott för år 2013. Vi bedömer att nämnden hanterat sin ekonomi på ett tillfredsställande sätt.

Återrapporering till fullmäktige har skett i enlighet med fastställd rutin

- Rapportering till fullmäktige har skett enligt fastställd rutin.

2. Uppdrag och metod

Revisorerna har ett årligen uppdrag att granska patientnämndens ansvarsutövning, d.v.s. nämndens aktiva åtgärder för att styra/leda, följa upp och kontrollera den verksamhet nämnden ansvarar för.

2.1. Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentgranskning av Landstingsplan 2013-2015, Landstingets gemensamma regler och riktlinjer 2013, Patientnämndens verksamhetsplan 2013, verksamhetsrapport 2012 och 2013 samt protokoll/minnesanteckningar 2013. Personlig intervju med patientnämndens tre utredare har skett och revisorerna har genomfört en hearing med nämndens ledamöter.

Utkast till granskningsrapport är faktakontrollerad av patientnämndens utredare.

2.2. Revisionskriterier

Lag (1998:1656) om patientnämndsverksamhet m.m.

Kommunallag (1991:900), 6 kap

Landstingsplan 2013-2015

Landstingets gemensamma regler och riktlinjer 2013, där reglemente för patientnämnd ingår

3. Resultat

Enligt lag ska det i varje landsting och kommun finnas en nämnd med uppgift att stödja och hjälpa patienter. Kommuner som ingår i ett landsting kan överlåta uppgifter till ett landsting. Från år 2013 har samtliga kommuner i Norrbotten tecknat avtal med Patientnämnden, Norrbottens läns landsting.

Patientnämnden är organisatoriskt placerad under landstingsfullmäktige, som utser sju ledamöter och sju ersättare. Nämnden har tre utredare som bistår nämnden i sitt arbete vilka ingår i landstingsdirektörens stab, kansliavdelningen.

Till patientnämnden kan enskilda patienter och anhöriga vända sig med sina klagomål, frågor och tankar kring vården. Patienter och anhöriga står inte i beroendeställning till patientnämnden och spontant framförda redogörelser tas emot varefter de kartläggs. Patientnämnden hjälper patienter och anhöriga att hitta kanaler för att föra fram erfarenheter. Synpunkter återförs från nämndens utredare till berörd verksamhet på ett strukturerat sätt. Strävan är att aktuella problem ska lösas i samverkan med vården, att förtroendet återskapas och att erfarenheterna kommer andra patienter till godo.

3.1. Lagar och styrande dokument

3.1.1. Lagar som omfattar patientnämnden

Enligt *Kommunallag* (1991:900), 6 kap, 7§ har nämnden ansvar för verksamheten och att den bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer fullmäktige har bestämt och de föreskrifter som gäller för verksamheten. Nämnden ska även tillse att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

Enligt *Lag om patientnämndsverksamhet m.m* (1998:1656) ska det i varje landsting och kommun finnas en eller flera nämnder som har till uppgift att stödja och hjälpa patienter inom:

- Hälso- och sjukvård som bedrivs enligt hälso- och sjukvårdslagen av landstinget eller enligt avtal med landstinget.
- Hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen som bedrivs av kommuner eller enligt avtal med kommuner och den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård.
- Tandvård enligt tandvårdslagen som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av landstinget.

Utifrån synpunkter och klagomål ska patienter hjälpas och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet inom hälso- och sjukvården. Det genom att hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvård, främjande av kontakter mellan patienter och vårdpersonal,

hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet samt rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter.

Nämnden ska även informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Nämnden ska göra Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.

Senast den sista februari ska varje år en redogörelse för föregående år lämnas till Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen.

Enligt ovan nämnda lag, 3§, kan en kommun som ingår i ett landsting genom överenskommelse överlåta uppgifter till landstinget. Ekonomiskt bidrag får lämnas till landstinget som motiveras av överenskommelsen.

Vidare anger *lag om patientnämndsverksamhet m.m.*, 5§ att stödpersoner utses av nämnd enligt *lag om psykiatrisk tvångsvård* (1991:1128), *lag om rättspsykiatrisk vård* (1991:1129) samt enligt *Smittskyddslag* (2004:168).

3.1.2. Reglemente för Patientnämnden

I *Landstingets gemensamma regler och riktlinjer 2013* finns reglemente för patientnämnden och skrivning om patientnämndens verksamhetsområde och arbetsformer. Utöver det lagstadgade krav som finns för nämnden att stödja och hjälpa patienter och utse stödpersoner för tvångsvårdade patienter anges i reglementet att nämnden för att fullgöra sina uppgifter har rätt att från landstingets organ och anställda infordra uppgifter samt få de upplysningar och det biträde som behövs.

3.1.3. Verksamhetsplan 2013

I nämndens verksamhetsplan beskrivs det uppdrag som finns enligt lag samt mål för nämnden. Den rollfördelning som finns mellan patientnämnden, ordföranden, enhetschef, utredare och ledamöter anges samt avsnitt gällande ekonomi, omvärldsfaktorer, nationell och regional samverkan, kompetensutveckling, uppföljning/utvärdering samt årets tidsplan.

Följande mål anges i verksamhetsplan:

- Bidra till att stärka patientens ställning samt utveckla vårdkvaliteten såväl i landstinget som i länets kommuner och bidra till hög patientsäkerhet.
- Utvecklingen av en god vård kännetecknas av att den är patientfokuserad, säker, effektiv, kvalitativt likvärdig och jämlik, kunskapsbaserad och ändamålsenlig samt tillgänglig i rimlig tid.
- Kvaliteten ska säkerställas genom objektivitet, effektivitet, tillgänglighet och tydlighet i kontakter med patienter, anhöriga, verksamheter samt politiker.

För 2013 har nämnden identifierat fokusområden. Dessa är desamma som för år 2012. Se vidare avsnitt 3.2.2 nedan.

3.2. **Spårbarhet mellan övergripande mål och konkreta aktiviteter under år 2013**

3.2.1. *Mål i verksamhetsplan*

Av intervjuer framkommer att de mål nämnden fastställt i sin verksamhetsplan för år 2013 inte kontinuerligt följs upp. Detta beroende på verksamhetsplanens mål är svåra att följa upp. Nämnden ser därför att nämndens målstyrning är ett utvecklingsområde.

Det finns spårbarhet avseende mål kopplade till enskilda ärenden. Av intervju framkommer emellertid att yttranden från berörd verksamhet saknas i 25 % av fallen, och påminnelser får ske till verksamheter. Nämnden strävar efter att få en mer strukturerad återkoppling från verksamheter, detta för att få reda på vilka åtgärder som vidtagits med anledning av ett ärende.

3.2.2. *Fokusområden 2013*

Årets fokusområden enligt verksamhetsplan som nämnden fastställt är desamma som föregående år. Dessa är:

- Kommunernas låga ärendemängd.
- Fortsatt implementera den nya patientsäkerhetslagen i nämndens arbete.

Gällande fokusområdet *kommunernas låga ärendemängd* har aktiviteter nämnden under året genomfört i form av att nämndens fyra sammanträden förlagts i några av länets kommuner. Luleå, Kalix, Kiruna och Piteå kommun har besökts och då träffat socialnämnder och tjänstemän inom socialförvaltningar. Tjänstemannagrupper som träffats är tex socialchefer, medicinskt ansvariga sjuksköterskor, anhörigkonsulenter och verksamhetschefer. Nämnden beskriver att de eftersträvar ett samverkansperspektiv vid möten med representanter för kommunerna. Det samarbete nämnden har med kommuner beskrivs skilja sig i förhållande till landstingets verksamheter. Det menar man kan delvis komma sig av att antalet ärenden är få, men även att vårdtagare i förhållande till kommunen och dess personal befinner sig i ett annat beroendeförhållande än en patient som får vård från landstinget. Beroendeförhållandet beskrivs påverka benägenheten att vårdtagare eller närstående kontaktar patientnämnden. Vid intervju och hearing framkommer resonemang om att enskilda vårdtagare inom kommunal verksamhet kan vara en svår grupp att nå.

Aktiviteter under året för *fokusområdet implementering av nya patientsäkerhetslagen i nämndens arbete*, har varit utbildningsinsatser. Nämndledamöter har bl.a. deltagit vid Patientsäkerhetsdagen och utbildning av landstingets säkerhetschef. Fokusområdet beskrivs vid intervju och hearing vara ett för uppdraget självklart arbetssätt i nämnden.

3.3. Åtgärder för att göra sin verksamhet känd bland allmänhet och övriga berörda aktörer

Enligt lag om patientnämndsverksamhet m.m. ska allmänhet informeras om nämndens verksamhet. Övriga berörda aktörer är t.ex. kommuner som ingått avtal med nämnden, privata vårdgivare och patientföreningar.

3.3.1. Information till allmänhet

Patientnämnden har en broschyr för sin verksamhet och den finns tillgänglig via nämndens hemsida. Broschyren uppger nämnden dock vara i behov av förnyelse bl.a. mot bakgrund av hemsjukvårdens överförande till länets kommuner. Informationsbroschyr finns även översatt till minoritetsspråk. Denna finns inte tillgänglig på hemsidan.

Patientnämndens hemsida har under år 2013 inte uppdaterats vad gäller verksamhetsplaner, verksamhetsrapporter och protokoll. Hemsidor för länets kommuner skiljer sig åt vad gäller tillgång till information om patientnämnden. En del kommuner beskriver patientnämnden och deras uppdrag, medan andra har länkar till nämndens hemsida.

Utöver nämndens hemsida och broschyr finns möjlighet för patienter och anhöriga att vända sig till patientnämnden via brev, mail och telefon. Möjlighet att lämna meddelande på telefonsvarare finns och den avlyssnas regelbundet. Flertalet samtal och kontakter utredarna har med patienter och anhöriga resulterar inte alltid i ett patientärende utan omfattar endast information. Om ett ärende ska påbörjas krävs en skriftlig formulering till nämnden.

3.3.2. Information till kommun som ingått avtal

Från år 2013 har även Kalix kommun avtal med patientnämnden vilket innebär att samtliga kommuner i länet nu har avtal med nämnden. I början av år 2013 besökte nämnden kommunen och träffade kommunrepresentanter och hälsocentral.

3.3.3. Ytterligare åtgärder för att göra sin verksamhet känd

Nämnden har, som tidigare nämnts, för fokusområde *kommunernas låga ärendemängd* vidtagit aktiviteter under året genom att förlägga möten inom olika kommuner och orter i länet.

Övriga åtgärder som under året skett för att göra verksamheten känd är att *utredare* träffat patientråd vid fyra av länets sjukhus samt att man deltagit vid regionala konferenser och Må bra-mässa. *Nämndsledamöter* har mött patientföreningar, läns-handikapprådet, deltagit vid folkhälsokonferens och rikskonferens samt besökt privat hälsocentral. Även etikombud inom landstinget har under året träffats för information om nämndens verksamhet.

3.4. Uppföljning av patientnämndens verksamhet och ekonomi

3.4.1. Patientnämndsärenden

I patientnämndens verksamhetsrapport för 2013 framkommer statistik för antalet ärenden både på nationell nivå och för Norrbotten. Antalet ärenden har på en nationell nivå och så även i länet som ökat med 203 ärenden jämfört med år 2012. I tabell 1 framkommer antalet ärenden år 2007-2013 fördelat per huvudrubrik.

År	Bemötande/ Kommunikation	Organisation/ Regler/ Resurser	Vård/ Behandling	Totalt
2007	88	130	152	370
2008	187	128	274	589
2009	304	186	245	735
2010	184	166	230	580
2011	216	130	223	569
2012	225	151	267	643
2013	223	178	445	846

Tabell 1. Antalet ärenden år 2007-2013 fördelat per huvudrubrik.

Patientärenden redovisas i verksamhetsrapporten kategoriserat på huvudrubriker, antal per år/huvudrubrik, ålders- och könsfördelning/ huvudrubrik, samt fördelning mellan verksamheter (division inom landstinget, kommuner och övrig vårdverksamhet)/ huvudrubrik. I bilaga 1, redovisas antal ärenden per verksamhet.

Inom varje huvudrubrik exemplifieras enskilda ärenden. Av sammanställningen framgår att störst ökning har skett inom vård/behandling. Flest patientnämndsärenden gäller personer som är 20-64 år (491 ärenden). Antalet ärenden i gruppen 19 år och yngre har i det närmaste fördubblas jämförts med föregående år. 58 % av ärenden gäller kvinnor. Störst procentuell ökning ses inom landstingets division opererande och vuxenpsykiatri.

Antalet ärenden från kommuner är 25, vilket är en minskning från föregående år. Även inom övrig vårdverksamhet har antalet minskat, från 19 till 9 ärenden.

Ett nytt ärendehanteringssystem kommer att införas under 2014. Det kommer att innebära en förändrad huvudrubrikindelning, men även att scannade dokument kan inläggas i systemet.

3.4.2. Stödpersoner

Patienter som vårdas enligt lag om psykiatrisk/rättspsykiatrisk tvångsvård eller tvångsisoleras enligt smittskyddslagen har rätt till stödperson, och ska erbjudas detta av ansvarig chefsöverläkare. Enligt lag utser patientnämnden stödperson för patienter som önskar detta.

Antalet förordnanden av stödpersoner var under året 24, vilket är en minskning mot föregående år då antalet förordnanden var 30. 18 stödpersonsuppdrag gäller för patienter som vårdas enligt LPT/ÖPT (psykiatriskt tvångsvård/öppen psykia-

trisk vård). 6 förordnande gäller enligt LRV/ÖRV (rättspsykiatrisk tvångsvård/öppen rättspsykiatrisk vård). Ingen patient har begärt stödperson som följd av tvångsisolering enligt smittskyddslag.

Antalet pågående stödpersonsuppdrag under år 2013 var 47. Föregående år var antalet 53.

Idag finns 65 aktiva stödpersoner hos patientnämnden i Norrbotten och nyrekrytering har skett av 6 stödpersoner. Utbildning har skett till stödpersoner där även nämndens ledamöter deltog. Enligt uppgift har arbetsfördelningen mellan utredarna skett under året. Förändringen innebär att en utredare till övervägande del arbetar med stödpersoner.

3.4.3. *Införande av hemsjukvård till länets kommuner*

Överföring av ansvar från landsting till kommun av hemsjukvård har inte resulterat i fler ärenden från länets kommuner. Vid hearing framkommer att kommunrepresentanter uppgett att nya vårdtagare inom kommuner får information om patientnämnden i samband med att de börjar få insatser från kommunen. Uppgift saknas dock om antalet informationsbroschyrer om patientnämnden beställts i större utsträckning i år än tidigare år.

3.4.4. *Handläggningstid och tillgänglighet*

Som framkommit av ovan redovisad statistik, har antalet ärenden ökat med över 200 ärenden under året. Vid intervju och hearing framkommer att befintliga utredares resurser i förhållande till nämndens uppdrag och ärendeökning inte ses som fullt tillräckliga.

Utöver ärendeökning framkommer också att verksamheter i större utsträckning än tidigare har börjat efterfråga t.ex. statistik och analys över patientnämndsärenden. Statistik av handläggningstider över patientnämndsärenden saknas. Beskrivning ges av utredare att handläggningstiden kan skilja åt sig mellan olika ärenden. Verksamheter har t ex en månad på sig att lämna ett yttrande över ett ärende. En förändrad handlägningsrutin är under utarbetande.

Nämnden menar att det inte kan uteslutas att den tillgänglighet patientnämnden haft för medborgare under året, blivit försämrad mot bakgrund av årets ärendeökning.

3.4.5. *Principärenden*

I verksamhetsplan framkommer att ledamöter ska lyfta specifika principärenden till fullmäktige. Under slutet av år 2013 har nämnden formulerat en skrivelse gällande brister för människor med finska som modersmål får relevant vård och möjlighet att uttrycka sig i likhet med övriga medborgare i östra Norrbotten.

Skrivelsen har under år 2013 inte hanterats av landstingsstyrelsen och landstingsfullmäktige men kommer att vara ett ärende under början av år 2014.

3.4.6. *Ekonomi*

I nämndens verksamhetsrapport framkommer att nämnden redovisar ett överskott. Förklaring till det uppges vara den svårighet som finns för beräkning av ersättningar hos patientledamöter som förvärvsarbetar. Även prognostiserande för stödverksamheten ses som svårt och utfall är ett resultat av hur många som önskar stödperson.

	Årsbudget 2013	Utfall 2013-12-31	Resultat
Patientnämnden	310 280	266 837	43 443
Stödpersonverksamhet	1 874 600	1 556 500	318 100

3.5. *Åtterrapporering*

Som tidigare beskrivits är patientnämnd enligt lag skyldig att årligen den sista februari inlämna en redogörelse för sin verksamhet till IVO. Det genomförs genom besvarande av utsänd webbenkät.

Enligt reglemente ska även patientnämnden redovisa sin verksamhet till landstingsfullmäktige vilket skedde den 19:e februari 2014.

2014-02-25



Maria Strömbäck

Projektledare



Carina Olausson

Uppdragsledare

Tabell 1. Antal ärenden fördelat per verksamhet, år 2012 och 2013.

Bilaga 1

Division	Bemötande, kommunikation		Organisation, regler och resurser		Vård och behandlingsfrågor		Totalt	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Primärvård	67	59	38	44	52	126	157	229
Opererande spec	58	86	45	55	108	160	211	301
Medicinska spec	50	36	22	33	41	76	113	145
Vuxenpsykiatri	15	27	13	14	17	37	45	78
Diagnostik	7	2	3	6	15	11	25	19
Folktandvård	8	5	7	3	12	14	27	22
Service	-	-	3	4	-	-	3	4
Länsteknik	-	-	1	1	-	-	1	1
Landstingsgem	4	2	7	11	2	-	13	13
Kommuner	9	3	7	4	13	18	29	25
Övrig vårdverksamhet	7	3	5	3	7	3	19	9
Totalt	225	223	151	178	267	445	643	846
Varav:								
Kvinnor	128	154	83	104	143	257	354	495
Män	97	69	68	74	124	208	289	351