

Patientnämndens nulägeskarta

Datum: 2023-03-01

Nämndens uppdrag

Stödja och hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få dem besvarade av vårdgivaren.
Tillsätta stödpersoner till patienter med tvångsvård.
Genom analys och rapportering av klagomål bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i vården.

Målgrupper vi finns till för och deras viktigaste behov

Patienter, anhöriga och närstående till patienter: att få stöd och hjälpa med sina klagomål på hälso- och sjukvård/tandvård.

Medborgare berörda av hälso- och sjukvård: att få information om patientnämndens uppdrag, få information om och hjälp med frågor som berör rättigheter, lagar och regelverk relaterat till vård, att få sina erfarenheter av vården tillvaratagna.

Patienter med tvångsvård: att få en stödperson om så önskas.
Stödpersoner: få utbildning och stöd för sitt uppdrag, att få sitt arvode för utförda uppdrag.

Vårdgivare, verksamheter och personal inom offentligt finansierad hälso- och sjukvård, socialtjänst och tandvård, övrig verksamhet och övrig vård:

- att få kunskap om klagomål genom analyser och återkoppling, som bidrar till vårdens förbättringsarbete med kvalitet och patientsäkerhet samt att vården kan anpassas efter patienternas behov och förutsättningar
- att få återkoppling gällande enskilda klagomål med relevans för verksamheterna
- att få information om patientnämndens verksamhet och uppdrag

Viktiga styrdokument

- Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården; Lagar gällande tvångsvård (LPT, LRV och Smittskydd); Övriga relaterade lagar
- Reglemente för patientnämnden; Överenskommelse mellan patientnämnden och RSF; Delegationsordning
- Handböcker för klagomåls- respektive stödpersonsverksamhet

Verksamhetens viktigaste processer

- Handläggning av klagomål.
- Förordna stödperson till patient under tvångsvård
- Analys och rapportering av inkomna klagomål och synpunkter till vårdgivare och vårdpersonal, IVO och Socialstyrelsen, m.fl.

Verksamhetens resultat

Starka resultat

- Hög grad av individuell stöd och hjälp till de som inkommer med klagomål på vården. Stöd och hjälp ges utifrån vars och ens behov.
- God tillgänglighet genom dagliga telefontider, 1177 dygnet runt, post och mail.
- Återkoppling till vårdgivare och personal av statistik och klagomål 3 ggr/år.

Svaga resultat

- Få informationsinsatser*
- Lång handläggningstid (kansli + vård) vid skriftlig ärendehantering
- Få analyser av inkomna klagomål

Nyckeltal

Antal inkomna klagomål

År	2020	2021	2022
Antal	255	276	270

Antal förordnade stödpersoner

År	2020	2021	2022
Antal	3	7	2

Antal regionala analyser (ej nationella samarbeten)

År	2020	2021	2022
Antal	1	1	1

Önskvärda nyckeltal för verksamheten:

Handläggningstid hos kansliet vid skriftlig ärendehantering

Inga uppgifter för åren 2020-2022

Handläggningstid hos vården vid begäran om yttrande

Inga uppgifter för åren 2020-2022

Antal utförda informationsinsatser*

Inga uppgifter för åren 2020-2022

Nöjdhet bland de med klagomål och/eller frågor som kontaktat patientnämnden

Inga uppgifter för åren 2020-2022

*Med informationsinsatser avses:

- Besök hos målgrupp för att informera om verksamheten
- En betydande insats för att förbättra information på digitala medier, skriftligt material etc.

Omvärldstrender och deras konsekvenser för verksamheten

Digitalisering i vården och samhället ger både möjligheter och ställer krav på medborgarna som användare. Det finns en risk för exkluderande effekt där vissa medborgare inte kan komma till tals och föra fram synpunkter på vården utan stöd och hjälp.

Kompetensförsörjningsutmaning i vården med försämrad kontinuitet och ökad stress i utförda vårdinsatser kan bidra till brister som leder till fler klagomål.

Den demografiska utvecklingen med ökat antal äldre kan medföra ökat behov av informationsinsatser om patientnämndens verksamhet för målgruppen.

Verksamhetens största risker och utmaningar

- Brist på stödpersoner
- Brist på tid för analyser
- Ökad administrativ börda, t.ex. digitalisering, informationsförvaltning, m.m.
- Många olika uppdrag och uppgifter fördelade på få medarbetare, "en miniförvaltning".
- Få tjänstemän på kansliet innebär ökad sårbarhet
- Otydlighet i ansvar mellan kansliet och RSF
- Digitalisering inklusive inköpsprocess av nytt handläggningsprogram

Verksamhetens arbete för hållbarhet

Miljömässig

Digitalisering av handläggningsprocesser minskar miljömässig påverkan från fysiska handlingar

Ekonomisk

Bidrar till vårdens arbete med kvalitetsutveckling och patientsäkerhet vilket bidrar till ökad effektivitet och färre vårdskador som i sin tur bidrar till ekonomisk hållbarhet för individen, vården och samhället.

Social

Nämndens huvuduppdrag bidrar till social hållbarhet.