

Patientnämndenheten
Lena Bäckman

Datum

2022-03-10

Ert Datum

2022-03-01

Vår beteckning

PN/211232

Er beteckning

Rev/21006

Regionens revisorer

Svar på revisionsrapport om Granskning av patientsäkerhetsarbete

Regionstyrelsen vill avge följande svar på rubricerad revisionsrapport.

Den samlade bedömningen är att Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden samt Patientnämnden, utifrån sina respektive uppdrag och ansvarsområden, endast delvis har inrättat en ändamålsenlig styrning, uppföljning och intern kontroll för att säkerställa att vården bedrivs på ett patientsäkert sätt. Bedömningen grundar sig i att det finns en politisk viljeinriktning för att genom nämndplan, mätplan och internkontroll bedriva ett ändamålsenligt patientsäkerhetsarbete.

I rapporten rekommenderas patientnämnden och nämnderna, utifrån sina respektive uppdrag och ansvarsområden, att:

Vi rekommenderar att Regionstyrelsen och Patientnämnden säkerställer att Patientnämndens uppdrag tydliggörs i verksamheterna. Detta arbete bör ske tillsammans med ansvarig styrelse och nämnder samt sakkunniga i form av chefläkarfunktionen.

Enligt de nya reglementen som gäller från 2022-01-01 har inte regionstyrelsen längre vårdgivaransvar.

Patientnämnden fick 1/1 2018 en ny lag med Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso – och sjukvården. Lagen ger patientnämnden ett tydligare uppdrag att bidra till utveckling av hälso – och sjukvård och ökad patientsäkerhet. Underlag för patientnämndens arbete är patienter och närståendes berättelser om deras upplevelser i kontakten med vården.

Patientnämnden ska även informera allmänheten, hälso – och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Datum
2022-03-10

Diarienummer
PN/211232

För att öka kunskapen om patientnämndens uppdrag har patientnämnden beslutat att under 2022 fokusera på att:

- 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.
- 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.
- Arbeta för att ansvariga politiker i Värmlands kommuner ska ha kunskap om patientnämndens uppdrag.

Patientnämndens presidie och hälso – och sjukvårdsnämndens arbetsutskott har även årliga dialog – och informationsmöten.

Region Värmland har en övergripande riktlinje ”Inkomna klagomål och synpunkter avseende hälso – och sjukvård samt tandvård – ansvar och hantering”. Syftet med riktlinjen är att tydliggöra roller, ansvar och hantering av inkomna klagomål mellan hälso – och sjukvården och patientnämnden. För hantering av klagomål och synpunkter beskrivs övergripande hur hanteringen ska gå till. Registrerade klagomål och synpunkter från de båda avvikelshanteringssystemen ska sammanställas och analyseras på aggregerad nivå två gånger per år, den sammanställda analysen på aggregerad nivå ska återkopplas till olika målgrupper, varav medarbetarna är en som ska nås via särskilda kommunikationsinsatser. Återkoppling, kommunikation och rapport av analyser ligger till grund för beslut om ledning och styrning, lärande av klagomål och synpunkter, förebyggande av fel och misstag samt möjliggörande av förbättringar.

Patientnämndsenheten och kunskapsstyrnings – och patientsäkerhetsenheten kommer att starta upp ett samarbete med målet att öka kunskapen i verksamheterna om hantering av inkomna klagomål och synpunkter samt att lyfta patientens och närståendes deltagande i utveckling av vården som en viktig tillgång i arbetet att utveckla hälso – och sjukvården samt för att öka patientsäkerheten.

En gemensam plattform för kommunikation kommer att tas fram i samverkan med patientnämndsenheten och chefläkare, med stöd av kommunikationsavdelningen. Plattformen ska stötta arbetet med att öka kunskap om patientsäkerhet, öka förståelse för värdet av att hantera

Datum
2022-03-10

Diarienummer
PN/211232

klagomål och synpunkter samt bidra till beteendeförändringar som ökar patientsäkerheten.

Den kommunikativa plattformen innehåller flera delar:

- Övergripande kommunikationsplan med målgruppsanalys och strategisk inriktning
- Budskapsverktyg som visualiserar de gemensamma budskapen
- Verktyget kommunikationssystem som bidra till ökad medvetenhet och systematiskt arbete med kommunikation

Aktivitetsplan med tidsatta aktiviteter, till exempel

- Intranätet
- Powerpointpresentation till information och utbildning
- Kommunikationsstöd till introduktion av nya chefer
- Nyheter till chefer och medarbetare

Vi rekommenderar att Regionstyrelsen säkerställer att det finns en ändamålsenlig och breddimplementerad IT-struktur som skapar förutsättningar för att aggregera data samt att inom lämplig tidsram följa upp denna.

Enligt de nya reglementen som gäller från 2022-01-01 har inte regionstyrelsen längre vårdgivaransvar.

Den 1 januari 2018 trädde nya bestämmelser om ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso – och sjukvården i kraft. Bestämmelserna utgår från Lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso – och sjukvården och Lag om ändring i patientsäkerhetslagen (2010:659). Ett av målen med det nya klagomålssystemet är att det ska vara tydligare för patienter vart hen kan vända sig för att framföra klagomål.

I samband med nya lagen gav regeringen Socialstyrelsen i uppdrag att genomföra en förstudie om hur patienter och deras närstående ska kunna lämna klagomål och synpunkter på vården på ett enkelt, enhetligt och säkert sätt i landet samt hur systemet kan möjliggöra lärande utifrån aggregerade data på regional och nationell nivå. Förstudien om ett enkelt, enhetligt och säkert klagomålssystem som bidrar till lärande har undersökt möjligheten att skapa ”en väg in” via 1177. Socialstyrelsen har föreslagit 1177 vårdguiden som ”en väg in” för klagomål och synpunkter.

Datum
2022-03-10

Diarienummer
PN/211232

Hälso – och sjukvården och patientnämnden har redan idag utvecklade system och en gemensam kategorisering av inkomna klagomål och synpunkter som möjliggör uttag på aggregerad nivå.

Under Q1 2022 så kommer även 1177 vårdguiden ”en väg in” att öppnas upp i Region Värmland där patienter på ett enkelt sätt ska kunna välja om man vill lämna klagomål direkt till vården eller till vården med stöd av patientnämnden.

Nästa steg är att ansluta sig till en systemintegration som möjliggör att ärenden skickas direkt från 1177 vårdguiden till hälso – och sjukvårdens och patientnämndens befintliga system samt att överföra svar från systemen till 1177 vårdguiden.

Systemstöden möjliggör även för hälso – och sjukvården samt patientnämndsenheten att följa upp och sammanställa inkomna klagomål enligt riktlinjen ”Inkomna klagomål och synpunkter avseende hälso – och sjukvård samt tandvård – ansvar och hantering” på aggregerad nivå.

Vi rekommenderar att Patientnämnden undersöker möjligheterna till att utveckla samverkan och kommunikation mellan patientnämndsenheten och hälso- och sjukvårdens verksamheter inom ramen för befintliga lagkrav

Patientnämnden har ett eget sekretessområde, skilt från Region Värmlands och övriga kommuners verksamheter. Sekretessen regleras enligt 25 kapitlet Offentlighets och sekretesslagen. Patienten ger samtycke till att patientnämndsenheten lämnar uppgifter till berörd verksamhet.

Sekretessen är inget hinder för att patientens klagomål och synpunkter från de båda klagomåls systemen, patientnämndsenhetens och vårdens, sammanställs och analyseras för att ge en övergripande bild av riskområden och hinder för utvecklingen.

Patientnämndsenheten och vården har även gemensamma kategorier som möjliggör uttag av data som kan jämföras och användas i analyser på aggregerad nivå.

I samverkan mellan hälso – och sjukvården samt patientnämnden ska gemensamma rapportmallar och statistikmallar tas fram som underlättar sammanställning och analys av inkomna klagomål och synpunkter på aggregerad nivå enligt Region Värmlands riktlinje som beskriver ansvar och hantering av inkomna klagomål och synpunkter.

Datum
2022-03-10

Diarienummer
PN/211232

Enligt riktlinjen ”Inkomna klagomål och synpunkter avseende hälso – och sjukvård samt tandvård – ansvar och hantering” ska även inkomna klagomål och synpunkter på vården från de båda avvikelshanteringssystemen (patientnämndens och vårdens) sammanställas och aggregeras i samband med delår - och årsredovisning. Den för helår ska även läggas in i patientsäkerhetsberättelsen.

Analysen som görs av patientnämndenheten kan vara beslutade av patientnämnden, Inspektionen för vård och omsorg (IVO), patientnämndernas nationella nätverk eller önskemål från verksamheter inom regionen. De analyser som gäller en specifik verksamhet redovisas till bland annat verksamhetschef både muntligt och skriftligt, alla analyser finns även tillgängliga på intranätet. För att öka tillgängligheten har även en så kallad populärversion tagits fram av analyser digitalt och i tryck under 2021, ett arbete som kommer att fortsätta under 2022.

Patientnämndenheten och chefsläkare kommer tillsammans ta fram en plan för:

- fortsatt arbete av de underlag som kommer till vården direkt och de som kommer till vården via patientnämndenheten.
- ett gemensamt arbete med målet att bygga en kultur där patientens delaktighet ses som en naturlig del i vården fortsatta utveckling.

Patientnämnden

Lena Bäckman
Enhetschef patientnämndenheten