

Norrbottens Patientnämnd | rapport 2014



Sammanfattning

Rapporten avser patientnämndens verksamhet för 2014 med inkomna synpunkter samt stödpersonsuppdrag.

- Främst ses ärenden rörande felaktig, fördröjd eller utebliven behandling.
- Bristande kommunikation utgör cirka 25 procent av synpunkterna totalt och inom närsjukvården så rör synpunkter på kommunikation till 70 procent patienter som är kvinnor.
- Det finns en stark koppling mellan kommunikationsproblem och brister i behandling.
- Patienter i östra Norrbotten lämnar flest ärenden i förhållande till antal invånare.
- Ärendena innefattar cirka tre procent med synpunkter på vård i kommunerna.

Patienternas synpunkter i förbättringsarbetet

I landstingets strategiska plan beskrivs att förhållningssättet i vården ska vara patientcentrerat, tillgängligt, säkert, kunskapsbaserat och ändamålsenligt samt jämlikt och effektivt. Brister inom alla områden kan påvisas i patientnämndens ärenden och ge stöd i förbättringsarbetet.

Nästan var tionde patient drabbas av en undvikbar vårdskada som orsakar onödigt lidande och extra kostnader. Patientnämndens ärenden återger patienternas egna upplevelser och patienten är den enda som följer vårdkedjan hela vägen. Patientnämnden har sedan lång tid tillbaka ett väl utvecklat system för analys av klagomål och synpunkter.

I sin tillsynsrapport för 2013 ser Inspektionen för vård och omsorg (IVO), precis som patientnämnden, kopplingar mellan brister i information/kommunikation och exempelvis felaktig behandling.

Patientnämndens roll under utveckling

Patientnämndens funktion och arbetssätt har förändrats genom utvecklingen av hälso- och sjukvården. Patientnämnden ska nu också bidra till ökad patientsäkerhet och göra IVO uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn. Dessutom ska nämnden informera vårdpersonal och andra om verksamheten. Se vidare om patientnämndens uppdrag i bilaga 2.

Inriktningen genom bl a tillkomsten av patientlagen (2014:821) mot att stärka patientens ställning och få en mera patientcentrerad vård har betydelse även för patientnämndens arbete.

Hanteringen av klagomål inom hälso- och sjukvården i Sverige är under utredning och kan påverka patientnämndens uppdrag. Utredningen avser Kommittédirektiv 2014:88 *En mer ändamålsenligt hantering av klagomål mot hälso- och sjukvården.*

Identifierade problemområden för 2014 – patientnämndens ärenden och stödpersoner

Patientnämnden registrerar sedan 2014 ärenden inom följande områden:

- vård och behandling
- omvårdnad
- kommunikation (bristande bemötande/samspel/information)
- patientjournal och sekretess
- ekonomi
- organisation och tillgänglighet
- vårdansvar (patientansvar/informationsöverföring/samverkan)
- administrativ hantering
- övrigt (används endast i undantagsfall)

Under året inkom 714 ärenden. Det är en minskning med drygt hundra ärenden jämfört med 2013. Den största minskningen ses inom psykiatri som halverar sin ärendemängd.

De flesta ärendena för 2014 kan knytas till områdena vård och behandling samt kommunikation.

Antalet kommunärenden var 22 stycken. Från fem av kommunerna kom inga ärenden alls.

Vid årsskiftet hade patientnämnden 46 pågående stödpersonsuppdrag. Antal pågående uppdrag har legat stabilt de senaste åren. Se vidare i bilaga 1.

Vård och behandling

Den största delen av ärendena finns inom området vård och behandling. Synpunkter på vård och behandling utgör cirka 60 procent av ärendena inom landstingets division länssjukvård och cirka 50 procent av ärendena inom landstingets division närsjukvård. Många av dessa ärenden riktas mot de stora verksamhetsområdena allmänkirurgi/urologi, ortopedi och primärvård. För övriga områden utgörs ärendeunderlaget av vård och behandlingsfrågor enligt följande:

- Kommunerna - cirka 30 procent.
- Tandvården - cirka 50 procent.
- Övergripande frågor till landstingets ledningsstab - cirka 15 procent.
- Privat vårdverksamhet - cirka 60 procent.
- Privata hälsocentraler - cirka 40 procent.

Vård och behandlingsärendena handlar främst om felaktig, försenad eller utebliven behandling. Därefter följer felaktig, försenad eller utebliven diagnos. Brister i kommunikationen är ett inslag eller en bakomliggande faktor i cirka 20 procent av dessa ärenden.

Av ärenden som rör länssjukvården handlar cirka 60 procent om vård och behandling – framförallt inom verksamheterna ortopedi och allmänkirurgi.

Inom ortopedi och allmänkirurgi handlar synpunkterna främst om läkare som gett felaktig behandling.

Vanligt förekommande synpunkter

- Fraktur som inte behandlats korrekt vilket lett till att läkningsprocessen inte fungerat tillfredsställande.
- Operativt ingrepp med utebliven förbättring eller komplikationer/försämring.
- Lång väntetid/avvakten med ett kirurgiskt ingrepp, vilket gör att ingreppet därefter blir mera akut och omfattande samt att komplikationer uppstår.
- Utredning, undersökning eller remiss fördröjs och med detta även den planerade behandlingen.

Vanligt förekommande upplevelser i de beskrivna ärendena

- Patienten uttrycker att händelsen orsakat onödigt lidande och extra kostnader.
- Patienten beskriver brister i kommunikationen/informationen som ytterligare försvårat patientens situation. Bristerna kan gälla kommunikation/information avseende patientens vård mellan enheter och vårdpersonal, men även kommunikation/information mellan patient och vårdpersonal.

Kommunikation

I drygt 100 av patientnämndens 714 ärenden är huvudproblemet att patienten eller närstående inte fått information, inte har blivit lyssnad till, inte har kunnat förstå/göra sig förstådd, inte haft en fungerande dialog eller inte fått vara delaktig i sin vård.

I ytterligare 64 ärenden upplever patienten eller närstående ett bristande bemötande.

Kommunikationsärendena utgör totalt sett ungefär en fjärdedel av samtliga ärenden.

Närsjukvården har största antalet och även största andelen kommunikationsärenden. Mer än hälften av dessa rör närsjukvårdens verksamhetsområde primärvård.

Ärendena innehåller upplevelser om

- Bristfälligt bemötande eller att personalen inte har lyssnat. I de flesta fall rör synpunkterna läkare.
- De patienter som inte blivit lyssnade till upplever ofta att detta orsakat ett onödigt lidande, exempelvis genom att inte få relevant behandling för sin åkomma.

Flest ärenden från östra Norrbotten

Patienter i Haparanda, Kalix och Övertorneå lämnar flest synpunkter i förhållande till antal invånare: 4,1 anmälningar per 1000 patienter jämfört med 2,7 anmälningar per 1000 patienter för resten av länet.

Haparanda hälsocentral anmälde i juni 2014 till IVO av patientnämnden, enligt det ansvar som enligt lag åligger patientnämnden om att uppmärksamma IVO om förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn. Nämnden kan konstatera att för 2014 så är Haparanda hälsocentral den hälsocentral som har mest ärenden, både till andel och till antal. Patientnämnden avser fortsätta följa upp problematiken i Haparanda under kommande år.

Psykiatri

Psykiatriens verksamhetsområde inom närsjukvården får cirka 5 procent av de synpunkter som inkommit till patientnämnden under 2014. För 2013 låg motsvarande siffra på cirka 9 procent. För 2014 ses 37 ärenden, jämfört med 78 ärenden 2013. Antalet ärenden som rör psykiatri har halverats jämfört med föregående år. Däremot har andelen av ärenden som specifikt rör psykiatri som hör till Sunderbyn, ökat från cirka 60 procent 2013 till cirka 80 procent 2014. Synpunkter på psykiatri från övriga delar av länet innefattar totalt 7 ärenden.

Ärenden från länets kommuner

Totalt inkom 22 ärenden fördelade på 9 av de 14 kommunerna.

Medelåldern för de personer ärendena avser är cirka 65 år. Synpunkterna rör främst äldreomsorg, särskilt boende samt hemsjukvård.

Störst andel av synpunkterna gäller Luleå kommun.

Synpunkter och kön

Kommunikation

- 30 procent av de ärenden som rör en kvinnlig patient avser synpunkter på kommunikation.
- Specifikt för kommunikationsärenden inom närsjukvården är att 70 procent av dessa ärenden rör en kvinnlig patient.
- 20 procent av de ärenden som rör en manlig patient avser synpunkter på kommunikation.

Vård och behandling

- 48 procent av de ärenden som rör en kvinnlig patient avser synpunkter på vård och behandling.
- 57 procent av de ärenden som rör en manlig patient avser synpunkter på vård och behandling.

Stödpersoner

Efterfrågan på stödpersoner har legat stabilt de senaste åren. Mer än hälften av stödpersonsuppdragen finns inom den länsgemensamma rättspsykiatri i Öjebyn som också har ett väl utvecklat samarbete med patientnämnden. Uppdrag finns även knutet till Sunderby, Gällivare och Piteå äldvårdssjukhus. Vidare finns uppdrag på andra platser, exempelvis på boende i kommunen, hos patienter i öppen tvångsvård.

Patientnämndens analys

Patientnämnden har utifrån inkomna synpunkter framförallt identifierat två problemområden:

- vård och behandling
- kommunikation

Nämnden har också uppfattat att det finns ett tydligt samband mellan kommunikationsbrister samt brister i vård och behandling och anser att de i många avseenden måste hanteras gemensamt för att förbättringar ska kunna uppnås.

Patientnämnden har svårt att redovisa orsaken till att 70 procent av kommunikationsärendena inom närsjukvården avser en kvinnlig patient. Nämnden

har tidigare påvisat liknande tendenser och kan konstatera att kommunikation måste ses som ett ständigt förbättringsområde.

Myndigheten för vårdanalys har 2014 presenterat en analys gjord på uppdrag av regeringen om skillnader i vården. De gör bl a bedömningen att det behövs mer kunskap om vilken roll exempelvis värdegrund och omedvetna beteenden spelar. Det behövs också mer kunskap om hur sådana faktorer påverkar behandlingsbeslut, och om hur behandlingsbeslut och bemötande skiljer sig åt beroende på patientens egenskaper i termer av bland annat kön, utbildningsnivå eller födelse-land.

Underlag från landstingets Folkhälsocentrum visar bl a att Haparanda kommun har den lägsta förväntade medellivslängden bland män i länet och i riket. Männerna i Haparanda toppar också Försäkringskassans ohälsotal och antal utbetalda dagar med sjukpenning. Även kvinnorna har ett högt ohälsotal. Här ser nämnden en koppling mellan folkhälsoperspektivet och synpunkter på vården som kan vara värt att analysera djupare, även avseende området östra Norrbotten.

Patientnämnden kan inte fastställa orsaken till den minskade ärendemängden totalt samt till den halverade ärendemängden inom psykiatrin. Det kan bero på att patienterna har färre synpunkter generellt och betydligt färre synpunkter på psykiatrin. Det kan även bero på att kunskapen om patientnämnden behöver stärkas ytterligare. Inom psykiatrin anser nämnden att det finns ett särskilt behov av kännedom om patientnämnden. Detta med tanke på stödpersonverksamheten, så att patienter som har rätt till stödperson erbjuds detta i enlighet med gällande lagstiftning.

Patientnämnden har registrerat få ärenden från länets kommuner i likhet med föregående år. Med ett större ärendeunderlag kan nämnden bidra till ett systematiskt förbättringsarbete samt få fram eventuella tendenser och slutsatser på samma sätt som för synpunkter inom landstinget.

Patientnämnden anser att det finns behov av ytterligare kunskap inom kommun och landsting om rätten till stödperson samt om möjligheten att anmäla synpunkter på vården till patientnämnden.

Frågeställningar

Patientnämnden vill ställa följande frågor till landstinget:

- På vilket sätt avser verksamheten arbeta med brister som nämnden identifierat inom kommunikation och information som leder till felaktig behandling?
- Hur ska verksamheten komma tillrätta med de brister i vård och behandling som nämnden påvisar?
- Patientnämnden har under ett flertal år påvisat brister inom kommunikation och bemötande. Vad är skälet till att dessa brister kvarstår?
- Hur vill styrelsen kommentera att 70 procent av närsvårdens kommunikationsärenden avser kvinnliga patienter?
- Hur vill styrelsen kommentera den höga andelen ärenden från östra Norrbotten?
- Hur säkerställer verksamheten att patienter och närstående ges information om möjligheten att anmäla synpunkter till patientnämnden?
- Hur säkerställer verksamheten att alla patienter som har rätt till stödperson ges information om den rättigheten?

Patientnämnden vill ställa följande fråga till länets samtliga kommuner:

- Hur säkerställer verksamheten att patienter och närstående ges information om möjligheten att anmäla synpunkter till patientnämnden?

Förslag till beslut

Patientnämnden föreslår att landstingsfullmäktige beslutar att:

- Landstingsstyrelsen får i uppdrag att svara på patientnämndens frågor samt redovisa hur de brister nämnden uppmärksammat ska åtgärdas.

Bilagor

Bilaga 1 – Statistik

Bilaga 2 – Värdegrund, etik och lag om patientnämndsverksamhet

Bilaga 1

Statistik

Antal ärenden per verksamhet och huvudkategori år 2014

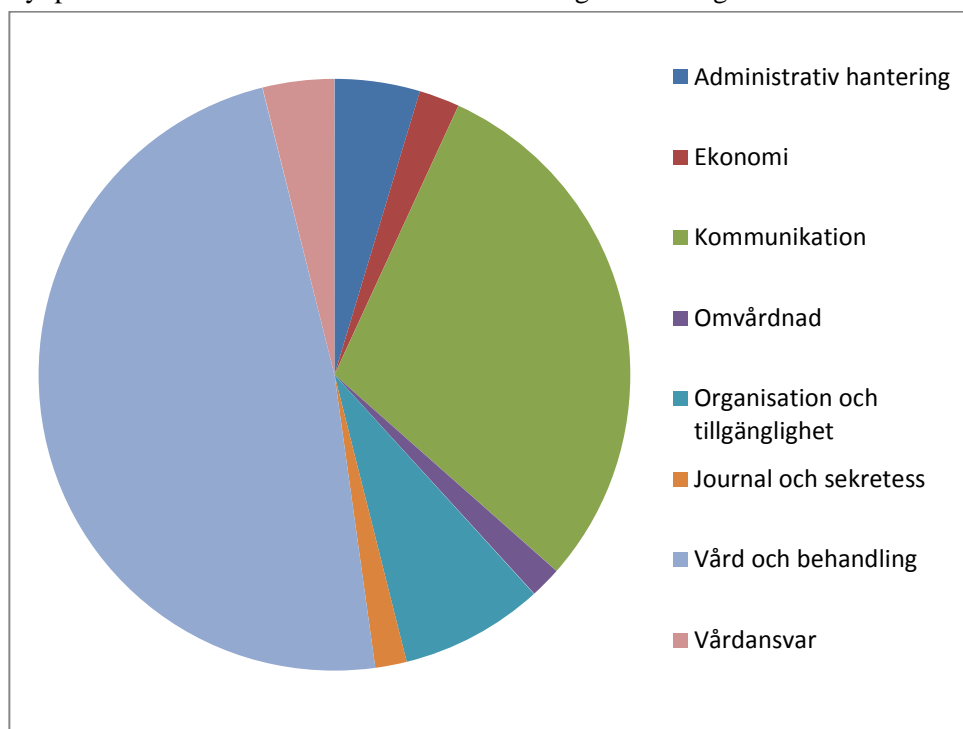
Problemområde/ Huvudkategori	Adm hantering	Ekonomi	Komm	Omv	Org och tillg	Journal och sekretess	Vård behandling	Vårdansvar	Övrigt	Totalt
Division/Verksamhet										
Division Service		1	1	1						3 (1k,2m)
Division Tandvård		3	4		2		12	1		22 (10k,12m)
Division Närsjukvård	12	6	115	5	19	4	174	16		351 (203k,148m)
Division Länssjukvård	13	3	48	4	29	4	159	6		266 (151k,115m)
Ledningsstab	1	4	4		4		4	4		21 (14k,7m)
Privata hälsocentraler	2		4		1	1	6	1		15 (11k,4m)
Privat vårdverksamhet		1		1	1	1	6			10 (4k,6m)
Kommuner			4	4	2		7	5		22 (12k,10m)
Annat landsting			1				3			4 (2k,2m)
Totalt	28	18	181	15	58	10	371	33		714 (407k,307m)
Kvinnor	19	9	121	7	32	7	197	16		408
Män	9	9	60	8	26	3	174	17		306

Allra flest ärenden ses inom de stora divisionerna länssjukvård och närsjukvård. Vård och behandling är den största kategorin hos bägge divisionerna. Av totalt 714 ärenden så är det endast 22 som kommer från länets kommuner. I tabellen nedan ses fördelningen av kommunärendena.

Antal ärenden per verksamhet och huvudkategori år 2014 i länets samtliga kommuner

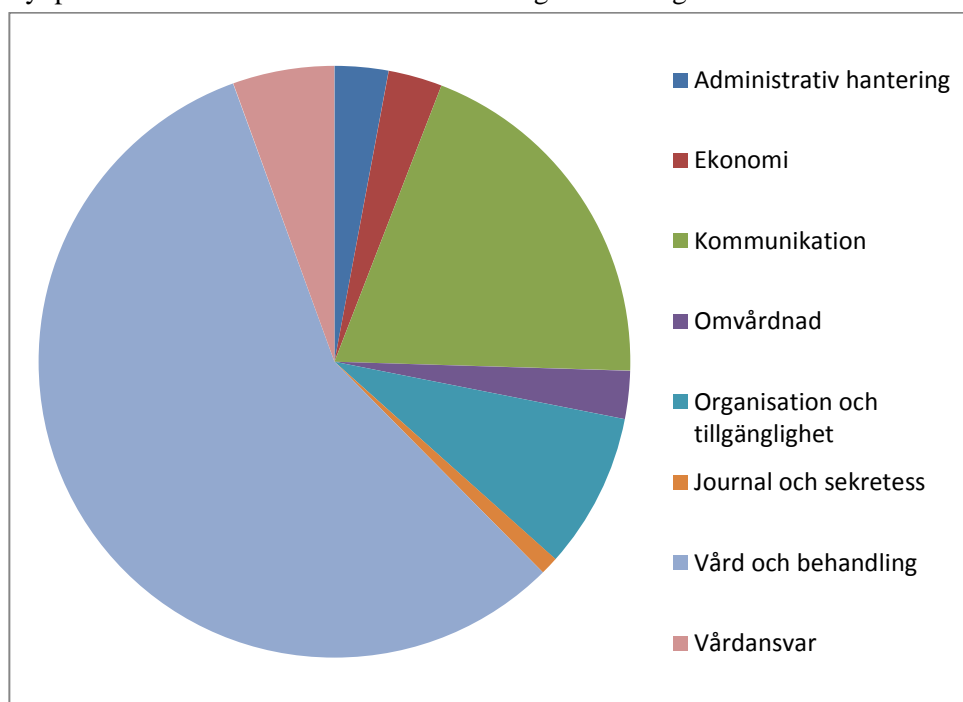
Problemområde/ Huvudkategori	Adm hantering	Ekonomi	Komm	Omv	Org och tillg	Journal och sekretess	Vård behandling	Vårdansvar	Övrigt	Totalt
Kommun										
Arjeplog										
Arvidsjaur										
Boden							1			1 (1)
Gällivare										
Haparanda								1		1 (1k)
Jokkmokk				1				1		2 (1k,1m)
Kalix										
Kiruna							1			1 (1k)
Luleå			1	3	1		3	3		11 (5k,6m)
Pajala			1							1 (1m)
Piteå			1		1					2 (1k,1m)
Älvsbyn			1				1			2 (1k,1m)
Överkalix										
Övertorneå							1			1 (1k)
Totalt			4	4	2		7	5		22 (12k,10m)
Kvinnor			1	3	1		5	2		12
Män			3	1	1		2	3		10

Synpunkter som rör kvinnor och deras fördelning inom kategorierna



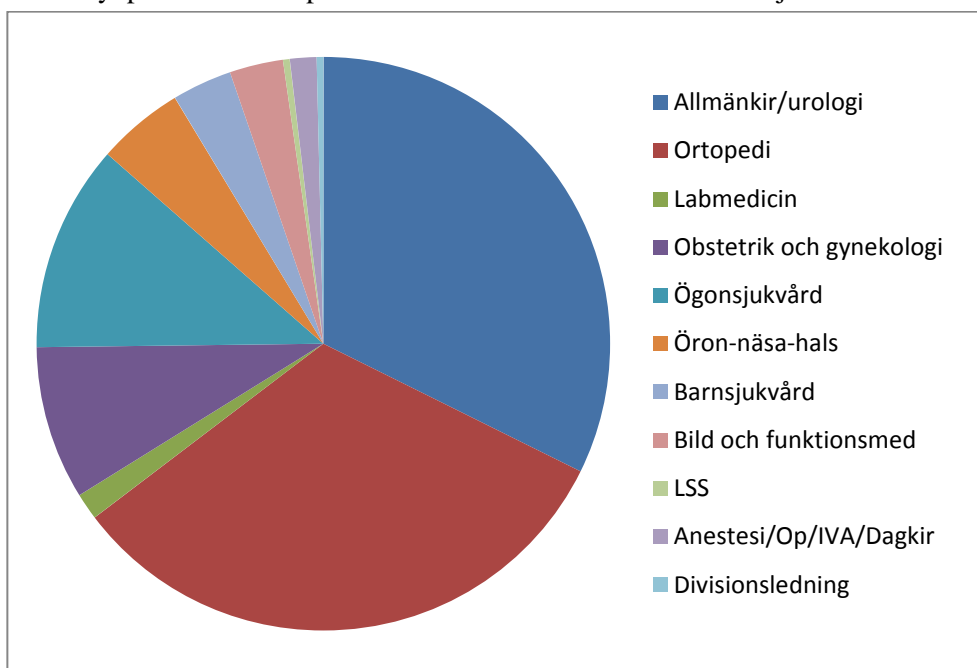
Diagrammet ovan visar bland annat att de största kategorierna som synpunkterna för kvinnor avser för 2014 är vård och behandling samt kommunikation.

Synpunkter som rör män och deras fördelning inom kategorierna



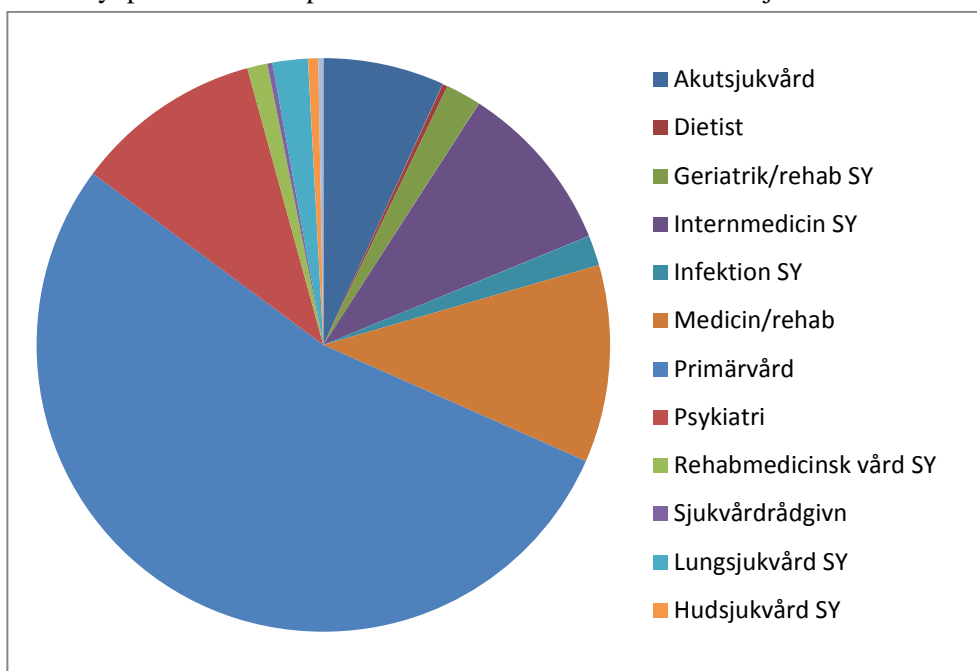
Diagrammet ovan visar bland annat att vård och behandling är det absolut största området avseende synpunkter från män under 2014.

Andel synpunkter hos respektive verksamhetsområde inom Länssjukvården



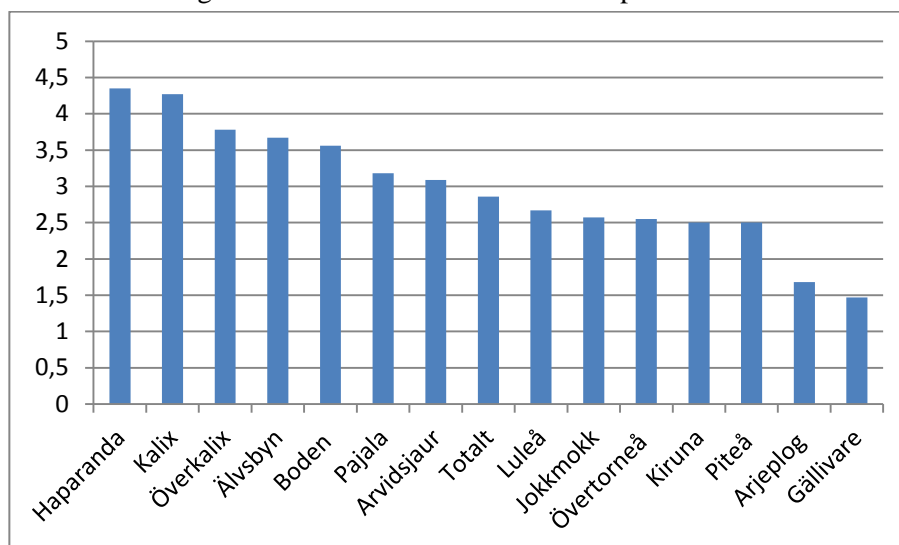
Länssjukvården tar emot synpunkter främst inom de största områdena allmänkirurgi/urologi samt ortopedi.

Andel synpunkter hos respektive verksamhetsområde inom Närsjukvården



Närsjukvården tar emot absolut flest ärenden inom det stora verksamhetsområdet primärvård.

Andel anmälningar/1000 invånare/hemkommun till patientnämnden 2014



Tabellen ovan visar bl a att patienter från Haparanda och Kalix har mera synpunkter per 1000 invånare än patienter från länet totalt.

Antal ärenden hos patientnämnden per 1000 invånare:

2012: 2,59 248 562 invånare Norrbotten 2012 (0912)
 2013: 3,39 249 562 invånare Norrbotten 2013 (0913)
 2014: 2,86 249 436 invånare Norrbotten 2014 (1231)

Stödpersonverksamheten

Antal pågående uppdrag räknat vid årsskiftet (2011 – 2014)			
2011	2012	2013	2014
45	53	47	46

Tabellen ovan visar att antalet pågående stödpersonsuppdrag vid årsskiftet har varit ganska oförändrat under de senaste åren.

Bilaga 2

Värdegrund och etik

Patientnämnden har valt att arbeta utifrån Norrbottens läns landstings värdegrund. Den vilar på respekten för människovärdet som bottnar i FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna samt FN:s konvention om barns rättigheter och de andra konventionerna som är ratificerade. Värdegrunden ska genomsyra allt arbete i landstinget och utgår från en humanistisk människosyn.

- Alla människors lika värde
- Kreativitet, engagemang, delaktighet och ansvarstagande
- Öppenhet, samverkan och hållbarhet

Patientnämndens verksamhet tar också stöd i sitt arbete genom den av riksdagen fastställda etiska plattformen som ska gälla vid prioriteringar inom hälso- och sjukvården. Prioriteringarna ska alltid utgå från tre grundläggande principer, i rangordning:

Människovärdesprincipen

- Alla människor har lika värde och samma rätt oberoende av personliga egenskaper och funktioner i samhället.

Behovssolidaritetsprincipen

- Resurserna bör satsas på områden (verksamheter, individer) där behoven är störst. Solidaritet innebär att särskilt beakta behoven hos grupper med nedsatt autonomi.

Kostnadseffektivitetsprincipen

- Vid val mellan olika verksamheter eller åtgärder bör en rimlig relation mellan kostnad och effekt, mätt i hälsa och livskvalitet eftersträvas vid val mellan olika verksamheter eller åtgärder.

Lag om patientnämndsverksamhet m m

1 § I varje landsting och kommun ska det finnas en eller flera nämnder med uppgift att stödja och hjälpa patienter inom

1. den hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) som bedrivs av landsting eller enligt avtal med landsting,
2. den hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen som bedrivs av kommuner eller enligt avtal med kommuner och den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård, samt
3. den tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av landsting.

För sådana nämnder gäller vad som är föreskrivet i kommunallagen (1991:900).

Särskilda bestämmelser om gemensam nämnd finns i lagen (2003:192) om gemensam nämnd inom vård- och omsorgsområdet. Lag (2010:670).

2 § Nämnderna ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården genom att

1. tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården,
2. främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,

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

Nämnderna ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet. Lag (2014:825).

3 § En kommun som ingår i ett landsting får överlåta uppgifterna enligt 1 § till landstinget, om kommunen och landstinget har kommit överens om detta. Kommunen får lämna sådant ekonomiskt bidrag till landstinget som motiveras av överenskommelsen.

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

Nämnderna ska senast den sista februari varje år till Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten under föregående år. Lag (2012:943).

5 § Föreskrifter om stödpersoner vid psykiatrisk vård som är förenad med frihetsberövande och annat tvång finns i lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård och i lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård. Föreskrifter om stödpersoner finns även i smittskyddslagen (2004:168). Lag (2004:189).

Norrbottens Patientnämnd är ett samarbete mellan Norrbottens läns landsting och länets 14 kommuner.