

Politisk samverkansberedning
tisdag 14 maj, 2013, Kulturens hus

Patientnämnden kan förbättra för patienten!

- med patientsynpunkter och stödpersoner

Historik patientnämnden

- 1980 Lag om förtroendenämnd
- 1992 Lag om tillförordnande av stödpersoner
- 1999 förtroendenämnden byter namn till patientnämnden (NLL tar enligt lag på sig ansvaret för verksamheten. Kommunerna erbjuds mot ersättning att överlåta uppgifterna till landstinget)

Vad är patientnämnden?

- En fristående instans dit patienter/kunder och närstående kan vända sig vid problem i kontakt med hälso- och sjukvården i landsting/kommun
- Patientnämnden uttrycker sig inte om rätt eller fel
- Inriktar sig på:
 - problemlösning för patient/närstående
 - att återskapa förtroendet till vården
 - att återföra erfarenheter till verksamheterna
- Patienten/närstående står inte i beroendeställning till nämnden

Patientnämndsverksamhet är lagstadgad



Inom varje landsting och kommun ska det finnas en patientnämnd enligt lagen (1998:1656) om patientnämndsverksamhet

Lagtexten säger också...

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

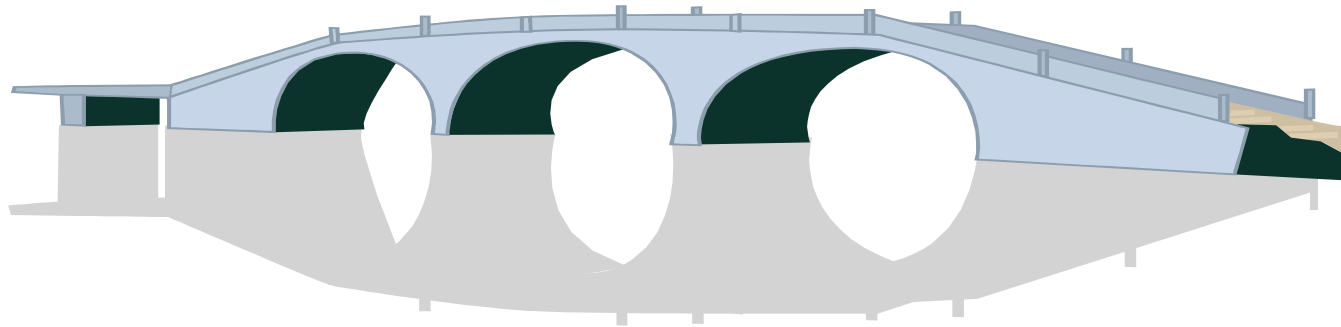
4 § Nämnderna ska göra Socialstyrelsen uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.

Patientnämnden är ett samarbete mellan kommunerna i Norrbotten och Norrbottens läns landsting.

Arjeplog, Arvidsjaur, Boden, Gällivare, Haparanda,
Jokkmokk, Övertkalix, Pajala, Piteå, Älvsbyn,
Luleå, Övertorneå, Kiruna och Kalix

Vad är patientnämndens uppgifter?

- Stödja och hjälpa patienter/kunder/brukare och närstående
- Främja kontakten mellan patienter/kunder/brukare och personal, hjälpa medborgaren att vända sig till rätt myndighet
- Förebyggande arbete genom att rapportera patienternas avvikelser till vårdenheter
- Förordna stödpersoner till patienter i tvångsvård



Att bygga broar mellan patient/kund/brukare och vården
är en av patientnämndens viktigaste uppgifter när
mötet inte blev bra

Patientnämndens organisation

- Politisk nämnd med sju ledamöter och ersättare
- Sammanträde fyra gånger/år
- Ärendegenomgång och möjlighet att tillskriva fullmäktige i principfrågor
- Nämnden biträds av utredare vid kansliavdelningen

Patientnämndens ledamöter 2011-2014

Margareta Pohjanen (S) Gällivare, ordförande

Per-Erik Muskos (S) Övertorneå, vice ordf.

Gunnel Sandlund (V) Piteå

Marja Johansson (MP) Kalix

Margareta Dahlén (NS) Luleå

Anita Sköld (M) Tärendö

Ylva Mjärdell (FP) Luleå

Patientnämndens ersättare 2011-2014

Elisabeth Eriksson (S) Luleå

Lennart Åström (S) Boden

Monica Sundström (V) Murjek

Roger Malmberg (MP) Luleå

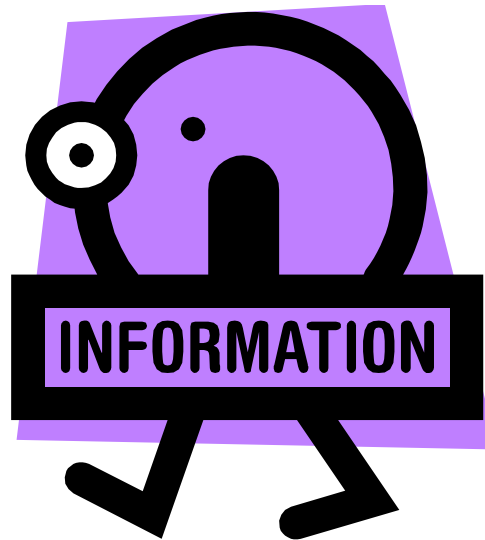
Anita Weinz (NS) Kangos

Monica Nordvall Hedström (M) Gällivare

Berit Wennström (C) Hakkas

Informationsmaterial på minoritetsspråken

- att hämta på hemsidan



Ärende hos patientnämnden efter nationell mall

- Patient/kund/brukare eller närstående (inklusive vårdpersonal) ringer, skriver brev eller mejlar
- Vid synpunkter eller frågor skickas ett ärende till berörd verksamhet
- Svar till patient/kund/brukare och kopia till patientnämnden (svar inom en månad)
- Varje ärende blir en markering i verksamhetens statistik

Vi informerar också om andra instanser att anmäla till:

- Patientförsäkringen (LÖF)
- Kommunernas försäkringsbolag (varje kommun har sitt enskilda försäkringsbolag)
- Socialstyrelsen
- Läkemedelsförsäkringen

Exempel på annat vi gjort under 2012...

- Informerat till bl a:
 - alla patientråd, fullmäktiges beredningar, Norrbottens frivilligas samhällsarbetare, anhörigdagar, demensteam, DHR (förbundet Delaktighet, Handlingskraft, Rörelsefrihet)
- Samverkat med och levererat statistik till RCC Norr (Regionalt CancerCentrum Norr)
- Träffat ansvariga för psykiatri- och LSS-boende
- Besökt ledningsgrupper
- Rekryterat, utbildat och förordnat stödpersoner
- Genomfört återföringsträffar och levererat statistik

Brister patientnämnden har uppmärksammat under 2012

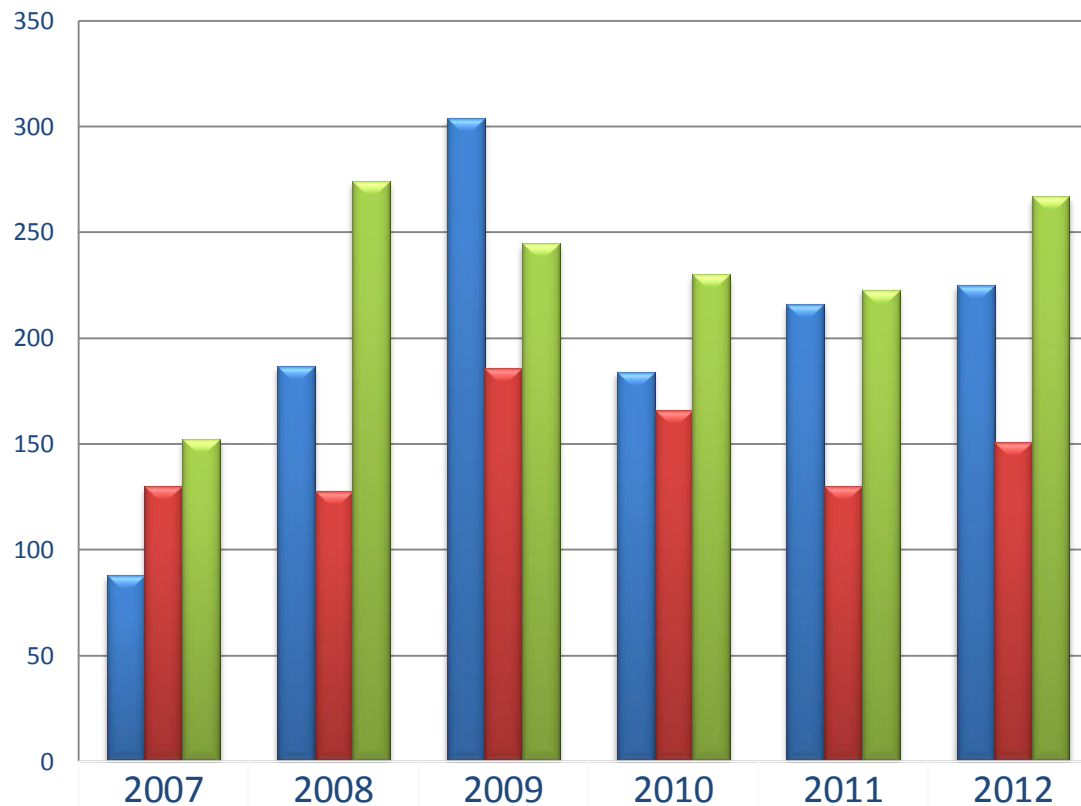
...i remisshanteringen mellan landstingets divisioner

...vid "vårdövergångar" mellan landsting och kommun

...detta kan göra att driftiga närstående får en avgörande betydelse för patientens situation

Jämlik vård i Norrbotten myt eller sanning?

Ärendeutveckling 2007 - 2012

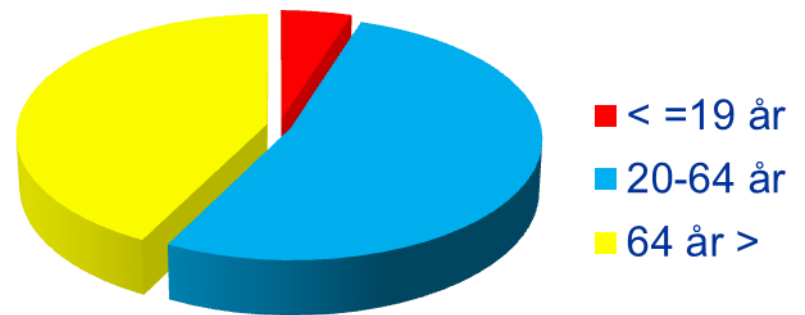


■ Bemötande/kommunikation	88	187	304	184	216	225
■ Organisation/regler/resurser	130	128	186	166	130	151
■ Vård/behandling	152	274	245	230	223	267

Ärendekategorierna – fördelning/innehåll 2012

- Bemötande/kommunikation
35 procent
bristande empati, kommunikationsproblem (även del i ärenden inom andra kategorier)
- Organisation/regler/resurser
23 procent
patientansvar/vårdkedja, remisshantering, sekretessfrågor (minskat sjukresefrågor, tillgänglighet)
- Vård/behandling
42 procent
bristande vård/behandling, felaktig diagnos, biverkningar (samma som 2009-2011)

Fördelning 2012 kvinnor män samt ålder

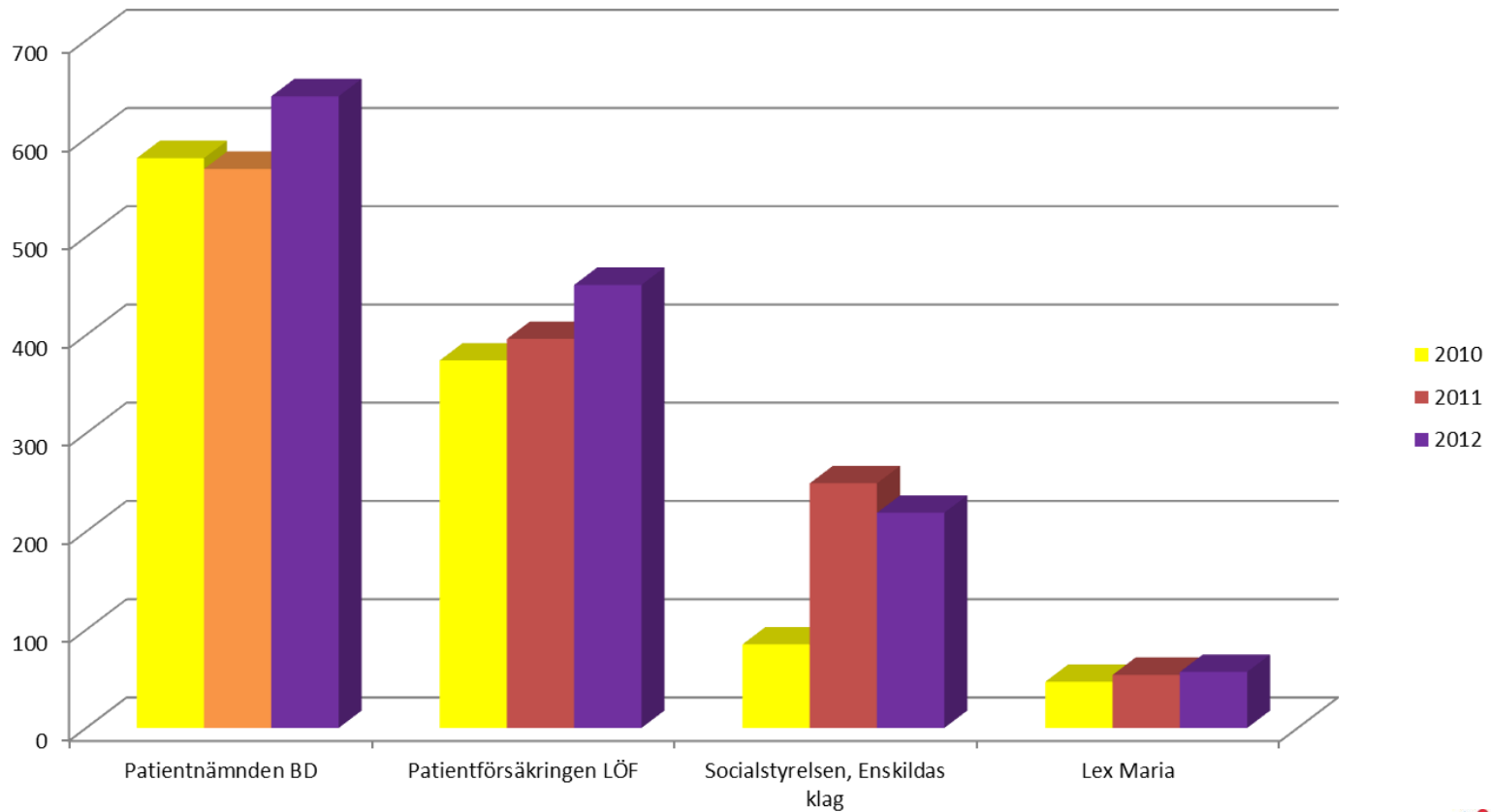


forts.

De kommunala ärendena:

- fördelade på 8 kommuner
 - 18 män och 11 kvinnor
 - i 79 procent av ärendena var det närstående som tog kontakt med patientnämnden
-
- Medelåldern för patientnämndens ärenden totalt sett var 57 år
 - ett ökande behov av stödpersoner i lite yngre ålder, med andra språkkunskaper än svenska (framförallt män, men även kvinnor)

Jämförelse mellan olika instanser dit norrbottningarna anmäler sina synpunkter/skador



Patientnämnden

Utredare, tel: 020-59 90 00

Anders Frisk, anders.frisk@nll.se

0920 – 28 40 29

Margareta Kvick, margareta.kvick@nll.se

0920 – 28 43 75

Jessica Muhigana, jessica.muhigana@nll.se

0920 – 28 42 62