



Granskning av ärenden i Patientnämnden

Revisionsrapport

Landstinget i Värmland

KPMG AB

2017-10-04

Antal sidor 8

Antal bilagor 1

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	1
2	Inledning/bakgrund	3
2.1	Syfte och revisionsfrågor	3
2.2	Ansvarig nämnd och avgränsning	3
2.3	Projektorganisation och metod	3
2.4	Patientnämnden – utgångspunkter	4
3	lakttagelser och bedömning och kommentarer utifrån revisionsfrågorna	5
3.1	Riktlinjer och rutiner för handläggning av patientnämnds-ärenden.	6
3.2	Patientnämndsärenden i kvalitets- och utvecklingsarbete	6
3.3	Analys och sammanställning av patientnämndsärenden	7
3.4	Bedömning och kommentarer	7

1 Sammanfattning

KPMG har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Landstinget i Värmland (LiV) genomfört en granskning av de ärenden som patientnämnden hanterar. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2017.

En viktig del i patientsäkerhetsarbetet är att de som berörs av hälso- och sjukvårdens insatser har möjlighet att uttrycka sin åsikt om den vård som ges. Hälso- och sjukvårdens insatser är i huvudsak inte myndighetsutövning. Detta gör att beslut om vård ska ske i samråd mellan patient/anhöriga och vårdens professioner. Eftersom beslut formellt inte kan överklagas är det viktigt att det finns forum där patienter/anhöriga kan uttrycka sin åsikt om den vård som ges.

En viktig instans för detta är patientnämnderna. Patientnämnder ska vara en fristående och opartisk instans från hälso- och sjukvården, dit patienter och närstående kan vända sig för att få råd och vägledning eller lämna synpunkter på vården.

Den övergripande bedömningen är att landstingsstyrelsens inte säkerställt att ärenden som initierats via patientnämnden används på ett effektivt och systematiskt sätt för kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet i vården. Däremot är vår bedömning att de verksamheterna vi besökt hanterar enskilda patientnämndsärenden på ett ändamålsenligt sätt.

Nedan sammanfattar vi svaren på revisorernas frågeställningar

Har landstingsstyrelsen fastställt riktlinjer och rutiner för hur underlag, som framkommer i patientnämndens arbete, ska samlas in, sammanställas och användas i hälso- och sjukvårdens kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling?

Det finns inga riktlinjer och rutiner som landstingsstyrelsen eller andra organ fastställt för hur det som framkommer i patientnämndens arbete ska användas i hälso- och sjukvårdens kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling.

I verksamheterna finns rutiner för hur enskilda ärenden ska hanteras och kommuniceras inom verksamheten.

Det finns en etablerad rutin för samverkan mellan chefläkare och patientnämndens handläggare för att hantera allvarliga patientnämndsärenden.

Har landstingsstyrelsen vidtagit åtgärder i syfte att ge verksamheterna förutsättningar för att ta del av och använda information och underlag som patientnämnden samlat in och analyserat?

Landstingsstyrelsen har inte vidtagit några specifika åtgärder för att ge verksamheterna förutsättningar för att hantera information och underlag från patientnämnden.

Bedömningen är att verksamheterna har förutsättningar för att ta del av nämndens ärenden i sin verksamhet även om inga specifika åtgärder vidtagits av landstingsstyrelsen.

Görs en systematisk bearbetning, analys och sammanställning av det underlag som patientnämnden tar fram i samband med hantering av patientärenden?

Granskningen har inte kunnat identifiera att det görs någon ytterligare bearbetning, analys och sammanställning av det som framkommer i patientnämndens underlag och analyser.

Förutom patientnämndens egna analyser sker en rapportering av patientnämndsärenden i aggregerad form i landstingsstyrelsens tertial- och årsrapporter och patientsäkerhetsberättelse.

Används underlaget i kvalitetsarbetet och verksamhetsutvecklingen?

Patientnämndsärenden och sammanställningar som patientnämnden tar fram uppges vara ett av underlagen för kvalitet- och verksamhetsutveckling i verksamheterna. Vår bedömning är ändå att landstingsstyrelsen inte säkerställt att så är fallet.

Den samverkan som etablerats mellan patientnämnden och chefläkare för hantering av allvarliga vårdskador bedömer vi ha förstärkt användningen av underlag av patientnämndens och dess perspektiv i landstingets centrala arbete för att minska vårdskador.

Utifrån genomförd granskning förslår vi landstingsstyrelsen att:

- Säkerställa att det som framkommer i patientnämndens arbete används i större utsträckning i landstingets kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling.
- Genomföra en mer samlad analys av patientsäkerhetsarbetet där patientnämndens analyser och sammanställning är ett av underlagen.
- I samverkan med patientnämnden säkerställa att landstingets verksamheter har kunskap om patientnämndens uppdrag och begränsningar.

2 Inledning/bakgrund

KPMG har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Landstinget i Värmland (LiV) genomfört en granskning av de ärenden som patientnämnden hanterar. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2017.

Både på nationell nivå och inom landstinget i Värmland läggs stort fokus på patientsäkerhet och utveckling av hälso- och sjukvårdens kvalitet. En viktig del i detta är att tillvarata patienters, brukares och närståendes synpunkter, erfarenheter och upplevelser avseende vården. I vissa fall kommer patienters och brukares negativa erfarenheter och upplevelser, av den vård som sjukvården levererar, upp som ärenden i patientnämnden. Det är viktigt att, i sjukvårdens utvecklingsarbete, tillvarata de synpunkter och erfarenheter som framkommer samt de bedömningar som nämnden gör i samband med hanteringen av ärenden.

2.1 Syfte och revisionsfrågor

Det övergripande syftet med granskningen är att ge underlag för att bedöma om landstingsstyrelsen, som är ansvarig för hälso- och sjukvården, säkerställt att ärenden som initierats via patientnämnden används på ett effektivt och systematiskt sätt för kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet i vården.

- Har landstingsstyrelsen fastställt riktlinjer och rutiner för hur underlag, som framkommer i patientnämndens arbete, ska samlas in, sammanställas och användas i hälso- och sjukvårdens kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling?
- Har landstingsstyrelsen vidtagit åtgärder i syfte att ge verksamheterna förutsättningar för att ta del av och använda information och underlag som patientnämnden samlat in och analyserat?
- Görs en systematisk bearbetning, analys och sammanställning av det underlag som patientnämnden tar fram i samband med hantering av patientärenden?
- Används underlaget i kvalitetsarbetet och verksamhetsutvecklingen?

2.2 Ansvarig nämnd och avgränsning

Ansvarig nämnd är landstingsstyrelsen. Granskningsarbetet avgränsas till att gälla ärenden som patientnämnden hanterat under 2016 och 2017.

2.3 Projektorganisation och metod

Granskningen har genomförts genom studier av landstingets interna dokumentation och intervjuer (se bilaga 1).

Granskningen har genomförts av Örjan Garpenholt konsult, KPMG. Kvalitetsansvarig har varit Andreas Endredi certifierad kommunal revisor

Rapporten har sakgranskats av enhetschef/chefläkare vid patientsäkerhetscentrum och enhetschef vid patientnämndens kansli.

2.4 Patientnämnden – utgångspunkter

Patientsäkerhet är en helt central del i modern hälso- och sjukvårdsstyrning. Den kan sägas vara fundamentet för kvalitet och kvalitetsutveckling. Patientsäkerhetsarbetet är en slags förutsättning – en grund som skall säkerställa att inte allvarliga fel inträffar.

En viktig del i patientsäkerhetsarbetet är att de som berörs av hälso- och sjukvårdens insatser har möjlighet att uttrycka sin åsikt om den vård som ges. Hälso- och sjukvårdens insatser är i huvudsak inte myndighetsutövning. Detta gör att beslut om vård ska ske i samråd mellan patient/anhöriga och vårdens professioner. Eftersom beslut inte formellt kan överklagas är det viktigt att det finns former där patienter/anhöriga kan uttrycka sin åsikt om den vård som ges.

En viktig instans för detta är patientnämnderna. Patientnämnder ska vara fristående och en opartisk instans från hälso- och sjukvården, dit patienter och närstående kan vända sig för att få råd och vägledning eller lämna synpunkter på vården.

Patientnämndernas uppdrag regleras i första hand i "lagen om patientnämndsverksamhet mm" SFS 1998:1656. I lagen föreskrivs att patientnämnder har till uppgift att stödja och hjälpa patienter inom:

- Den hälso- och sjukvård som bedrivs enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) av landsting och kommuner eller enligt avtal med landsting och kommun.
- Den allmänna omvårdnaden enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med hälso- och sjukvård.
- Den tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs av landstinget

Även i Patientlagen som trädde i kraft 2015-01-01 förtydligas patientnämndernas ansvar och befogenheter, samt uppdrag att hjälpa och stödja patienter i kontakten med vården. Patientnämnden ska utifrån synpunkter och klagomål:

- Stödja och hjälpa enskilda patienter, respektive bidra till kvalitetsutveckling och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården genom att:
- Hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården.
- Främja kontakter mellan patienter och vårdpersonal.
- Hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet.
- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter.

- Patientnämnden ska inte ta ställning i medicinska eller ekonomiska frågor.

Nämnden har också till uppgift att årligen rapportera till IVO om patientnämndens verksamhet. Nämnden har till uppgift att rekrytera, utbilda och förordna stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård eller rättspsykiatrisk vård (LPT, LRV) eller smittskyddslagen (2004:168).

Femton av Värmlands sexton kommuner har överlåtit till landstingets patientnämnd att bedriva patientnämndsverksamhet i deras ställe.

Patientnämnden i LIV är utsedd av landstingsfullmäktige och består av sju ordinarie ledamöter och sju ersättare. Patientnämndens kansli består av tre handläggare, en nämndsekreterare och enhetschef.

3 Iakttagelser och bedömning och kommentarer utifrån revisionsfrågorna

Revisionens övergripande fråga är om landstingsstyrelsen säkerställt att ärenden som initierats via patientnämnden utnyttjas på ett effektivt och systematiskt sätt för kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet i vården.

Följande tre delar i patientnämndens uppdrag kan främst kopplas till revisorernas övergripande fråga.

Patientnämnden ska:

- främja kontakter mellan patienter och vårdpersonal
- rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter
- informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Vi har gått igenom patientnämndens årsberättelse för att undersöka hur dessa delar i uppdraget redovisas.

Under rubriken "Återföring till verksamheten" beskrivs att patientnämndens protokoll skickas ut till alla verksamhetschefer. Syftet är att rikta uppmärksamhet mot företeelser inom hälso- och sjukvård och tandvård som föranlett synpunkter från patienter och närstående. I protokollen återfinns exempel på ärenden från patienter och närstående, samt redovisas tendenser och problemområden som patientnämnden uppmärksammat och följt över tid.

Till varje nämndsammanträde bjuder patientnämnden in chefer inom hälso- och sjukvården för att presentera sin verksamhet. En dialog förs om de synpunkter som inkommit till nämnden och som är viktiga att återkoppla till verksamheten. Under år 2016 deltog tolv chefer.

I samband med varje enskilt patientärende kontaktar patientnämndens handläggare berörd verksamhetschef som en del i hanteringen.

Under 2016 ökade antalet patientärenden med 12 procent jämfört med året innan och totalt anmäldes 1 124 ärenden. Hela ökningen berör kvinnliga patienter och det som ökar mest är kategorin "kommunikation" och den del inom kategorin som handlar om bemötande.

De verksamhetsföreträdare vi intervjuat beskriver att även de klagomål som når verksamheterna direkt till stor del handlar om kommunikation och bemötandefrågor. Det genomförs ingen samlad analys om könsfördelning av patientnämndsärenden i verksamheterna.

3.1 Riktlinjer och rutiner för handläggning av patientnämndsärenden.

Det finns inga landstingsövergripande riktlinjer för hur patientnämndsärenden ska hanteras i verksamheterna förutom den rutin som patientnämnden tillämpar.

Den rutin som är framtagen av patientnämnden innebär att patientnämnden tillsammans med/på uppdrag av patient/anhörig kontaktar berörd verksamhetschef. Verksamhetschefer beslutar då hur patientnämndsärendet ska hanteras och om patienten/den anhöriga ska kontaktas om denne så önskar.

Det är den enskilde verksamhetschefen som beslutar hur ett enskilt ärende ska hanteras. Gäller det en mer övergripande fråga om t.ex. kösituation så svarar oftast verksamhetschefen själv patientnämnden eller om så önskas direkt till patienten.

De verksamheter som vi besökt beskriver att de helst vill ha en personlig kontakt med patienten/ den anhöriga. Det beskrivs som mycket ovanligt att den som vänder sig till patientnämnden önskar vara anonym.

Handläggaren vid patientnämnden ska inte ta ställning utan endast vidarebefordra patientens/den anhörigas synpunkter på vården. En av de intervjuade verksamhetscheferna beskriver att det ibland kan uppfattas som att handläggaren tagit ställning, vilket patientnämndens handläggare beskriver vara ett missförstånd.

Sedan några år tillbaka finns en etablerad samverkan mellan chefläkarna och patientnämndens handläggare. De träffas en gång per månad för samråd kring allvarliga och komplicerade ärenden som anmälts till patientnämnden. Vid dessa möten bestäms t.ex. om det finns anledning att gå vidare med en Lex-Maria anmälan.

3.2 Patientnämndsärenden i kvalitets- och utvecklingsarbete

Det finns inga riktlinjer och rutiner som landstingsstyrelsen eller andra organ fastställt för hur det som framkommer i patientnämndens arbete ska användas i hälso- och sjukvårdens kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling.

Vid våra intervjuer uttrycks att ärenden från patientnämnden är en viktig del i kvalitets- och utvecklingsarbetet samt i patientsäkerhetsarbetet.

Det beskrivs att det mesta som framkommer i patientnämndsärenden är välkänt i verksamheterna och avser kommunikation och bemötandefrågor. Det är områden som de intervjuade cheferna beskriver är viktiga och som ständigt aktualiseras i kvalitets- och utvecklingsarbetet i verksamheterna oavsett vad som framkommer från patientnämnden. Utbildning och insatser inom dessa områden sker både på landstingsnivå och inom verksamheterna vid t.ex. arbetsplatsträffar.

Det beskrivs att det ibland uppdragas allvarliga brister genom patientnämndsärenden som kan föranleda Lex-Maria anmälan eller åtgärder runt personal som hanterat patientmöten klandervärt. Det är framförallt dessa enskilda ärenden, som inte framkommit på annat sätt, som beskrivs vara viktiga och ge ny kunskap för åtgärder och insatser.

3.3 Analys och sammanställning av patientnämndsärenden

Den grundligaste analysen av patientnämndsärenden presenteras av patientnämnden i årsrapport och tertialutskick till verksamheterna. Nämndens protokoll sänds också till verksamhetschefer inom tandvården och hälso- och sjukvården. Rapportering av patientnämndsärenden sker även i den årliga patientsäkerhetsberättelsen.

I patientsäkerhetsberättelsen för år 2015 beskrevs att det skulle tas fram en samlad analysmodell för patientsäkerhetsarbetet inom LiV i vilken patientnämndsärenden skulle vara en del. Ingen sådan samlad analys har ännu presenterats.

Förutom patientnämndens egna analyser sker rapportering av patientnämndsärenden i landstingsstyrelsens tertial- och årsrapporter samt i verksamheternas årsrapporter.

3.4 Bedömning och kommentarer

Patientnämndens arbete är en viktig del av landstingets patientsäkerhetsarbete. Det är viktigt att patienter och anhöriga kan vända sig till patientnämnden, då den ska vara en fristående och opartisk instans för rådgivning och vägledning samt mottagare av synpunkter på vården. Till patientnämnden kan patienter/anhöriga vända sig anonymt vilket är en möjlighet som sällan utnyttjas, men viktig att den finns.

Det är patientnämnden själv som genomför den mest omfattande analysen av patientnämndsärenden, vilket är naturligt. Vi anser att den typen av sammanlagda analyser från olika källor som beskrevs i patientsäkerhetsberättelsen för år 2015 skulle innebära en ytterligare utveckling och kunna ge en fördjupad kunskap om brister och utvecklingsmöjligheter i landstingets patientsäkerhetsarbete.

Den övergripande bedömningen är att landstingsstyrelsen inte säkerställt att ärenden som initierats via patientnämnden används på ett effektivt och systematiskt sätt för kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet i vården. Däremot är vår bedömning att de verksamheterna vi besökt hanterar enskilda patientnämndsärenden på ett ändamålsenligt sätt.

Samtidigt anser vi att patientnämndens kunskaper och analyser skulle kunna användas i större utsträckning.

Rutinerna för hur patientnämndsärenden ska hanteras i verksamheterna bedömer vi vara väl etablerade. Däremot bör missförstånd om patientnämnders förutsättningar och oberoende tydligare kommuniceras med verksamheterna.

Utifrån genomförd granskning förslår vi landstingsstyrelsen att:

- Säkerställa att det som framkommer i patientnämndens arbete används i större utsträckning i landstingets kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling.
- Genomföra en mer samlad analys av patientsäkerhetsarbetet där patientnämndens analyser och sammanställning är ett av underlagen.
- I samverkan med patientnämnden säkerställa att landstingets verksamheter har kunskap om patientnämndens uppdrag och begränsningar.

KPMG AB

Örjan Garpenholt
konsult, med dr

Andreas Endrédi
certifierad kommunal revisor

Bilaga 1.

Intervjuade

Enhetschef och chefläkare vid patientsäkerhetscentrum (3)

Enhetschef patientsäkerhetsenheten

Verksamhetschefer vid fem somatiska verksamhetsområden

Enhetschef och medarbete vid patientnämnden

Ordf. landstingsstyrelsen

Telefonintervjuer med handläggare inom patientsäkerhetsenheten

Granskade dokument

Patientnämndens årsredovisning 2015 och 2016

Landstingsplan LiV 2016 och 2017

Årsredovisning LiV 2016

Protokoll och tjänsteskrivelser landstingsstyrelsen

Patientsäkerhetsstrategi LiV

Landstingsinterna statistik sammanställningar och presentationer

Smittskydd Värmland - årsberättelse 2016

Relevant information www.liv.se