

Sammanträde i Patientnämnden

Ordförande kallar till sammanträde.

Tid: 2018-06-05 kl. 09:30

Plats: Kullan, Landstingshuset Falun

Dessa handlingar finns att tillgå på Internet adress www.ltdalarna.se

Innehållsförteckning

	Inledning och protokollsjustering.....	2
1	Justering av närvarolistan	2
2	Godkännande av dagordning	2
3	Adjungerande	2
4	Protokollsjustering	2
5	Föregående protokoll	2
	Information.....	3
6	Ekonomisk redovisning	3
7	Internkontrollplan	3
8	Uppdatering av Patientnämndsreglementet	3
9	Information vid fullmäktige	4
10	Informationsinsatser	4
11	Utbildningar, konferenser och studiebesök	4
12	Dialog med verksamheten	5
	Stödpersons- och vårdärenden	6
13	Stödpersonsverksamhet	6
14	Registrerade vårdärenden per huvudrubrik/kön	6
15	Avslutade vårdärenden	7
16	Exempelärenden	7
17	Sammanfattning	13
18	Övriga frågor	13
19	Nästa sammanträde	13

Inledning och protokollsjustering

1 Justering av närvarolistan

Ordförandens förslag

1. Närvarolistan fastställs

2 Godkännande av dagordning

Ordförandens förslag

1. Godkännande av föreliggande dagordning

3 Adjungerande

Ordförandens förslag

1. Agneta Oredsson, chefläkare division psykiatri adjungeras
2. Anna Cederlöf, personaldirektör adjungeras

4 Protokollsjustering

Ordförandens förslag

1. Ledamoten Inger Nyberg (C) utses att jämte ordföranden justera protokollet. Ordföranden överlämnar efter egen justering till justeringsmannen. Justering ska vara klar inom 14 dagar.

5 Föregående protokoll

Ordförandens förslag

1. Föregående protokoll läggs till handlingarna.

Information

6 Ekonomisk redovisning

A. Dnr LD 18/01654 (Bilaga 1)

Månadsrapport och resultatrapport t.o.m. april 2018

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

7 Internkontrollplan

Muntlig information från tf. förvaltningschef.

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

8 Uppdatering av Patientnämndsreglementet

Muntlig information från tf. förvaltningschef. Revidering i reglementet föreslås utifrån Dataskyddsförordningen (GDPR)

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

9 Information vid fullmäktige

Ordförande har informerat vid föregående fullmäktige. Muntlig information.

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

10 Informationsinsatser

- A. Information vid Division Psykiatri ledningsmöte den 28 feb 2018
- B. Information vid RPK ledningsmöte 7 mars 2018
- C. Deltagande vid patientsäkerhetsombudsträff Falun 8 mars 2018
- D. Deltagande vid patientsäkerhetsombudsträff Mora 15 mars 2018
- E. Deltagande vid patientsäkerhetsombudsträff Avesta 28 mars 2018
- F. Möte med MAS/MAR den 5 april 2018

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

11 Utbildningar, konferenser och studiebesök

- A. Deltagande vid seminarium för barnpiloter den 21 mars 2018
- B. Deltagande vid informations- och dialogmöte med IVO den 13 april 2018
- C. Deltagande vid utbildning Informationssäkerhet den 16 april 2018
- D. Deltagande vid omvårdnadsrådet den 24 april 2018

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

12 Dialog med verksamheten

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

Stödpersons- och vårdärenden

13 Stödpersonsverksamhet

- A. Delegationsbeslut enligt vidaredelegation LD17/02417 för perioden 2018-02-28—2018-04-25
Nya förordnanden av stödperson: 6 st.
Avslutade förordnanden av stödperson: 3 st.
Antal pågående stödpersonsuppdrag 2018-04-25: ej tillgängligt

Ordförandens förslag

1. Anmälda delegationsbeslut antecknas till protokollet

14 Registrerade vårdärenden per huvudrubrik/kön

- A. Dnr LD18/01845 (Bilaga 2)

Antal registrerade ärenden per huvudrubrik och kön
2018-02-28—2018-04-25 Totalt 223 ärenden.

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

15 Avslutade vårdärenden

A. Dnr LD18/01844 (Bilaga 3)

Redovisning och dialog kring avslutade ärenden, enligt delegation §26/15, för perioden 2018-02-28—2018-04-25. Totalt 237 ärenden.

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

16 Exempelärenden

Vård och behandling

Missad komplikation

Kvinna med komplikationer efter gyn op. Träffat många olika läkare och ordinerats olika sorters antibiotika utan föregående odling. Haft stora besvär med läckage och anser att vårdens agerande orsakat fördröjning. Op. fistel vid UAS. Verksamhetschef svarar att förloppet efter operation är helt orimligt och inte följer riktlinjerna för hur misstänkt komplikation ska handläggas. Svarar att kvinnan träffat många läkare och att de saknat egen kompetens att bedöma komplikationer till den typ av op. hon genomgått. Rekommenderar anmälan Löf, samt ska tala om handläggningen med personal på gynmottagningen samt alla läkare. Verksamhetschef svarar att det kan vara svårt att diagnosticera en komplikation direkt, men i detta fall borde en läkare med högre kompetens i tidigare skede tagit ansvar för att leda utredningen framåt.

Fördröjd cancerdiagnos

Kvinna med diagnosticerad bröstcancer 2017, snart inpå besked om spridning till skelett. Sökt för knölar i bröstet flertal ggr, första tillfället 8 år innan diagnos. Fått till svar att det var körtlar, cystor och helt ofarligt. Vid förfrågan berättat att hennes mor fick bröstcancer i låg ålder. Anser att adekvat utredning inte skett. Verksamhetschef beklagar att patienten inte remitterades för magnetröntgen 2015, vilket sannolikt gett möjlighet till tidigare diagnos. Beträffande ev. provtagning under tiden fram till diagnos skulle detta i så fall utfört blint, vilket vid träff av tumörområdet gett diagnos, men blind punktion utan lokaliserad förändring är inte, och har inte varit rutin. Svarar att Mora inte haft möjlighet att utföra magnetröntgen för att kartlägga utbredning av bröstcancer, såsom Falun gjort de senaste åren. Kvinnan anser att hon inte fått tydligt svar om ev. brister i utredning samt om diagnos fördröjts. Anmäler till IVO enligt enskild klagan, ärendet utreds inte av IVO pga. tidsgräns 2 år passerat. PN för ärendet vidare till chefläkarna, Lex Maria utfärdas. Innan Lex Maria utfärdas av LT Dalarna har kvinnan mottagit besked från Löf om ersättning, Löf bedömer fördröjning av diagnos från 2013.

Kommunikation*Kränkta vid läkarbesök inom psykiatri*

Man som upplevt sig kränkt och inte lyssnad på vid ett läkarbesök inom psykiatri. Mannen anser att läkaren hade ett oprofessionellt förhållningssätt och bristande bemötande. Vid läkarbesöket var det tänkt att ett intyg skulle skrivas för sjukskrivning, inget intyg skrevs. Mannen har efter läkarbesöket svår ångest och sömnproblem. Verksamhetschef svarar att de ser allvarigt på det inträffade och att de har haft ett möte tillsammans med läkaren. Mannen har fått ett extra insatt läkarbesök då även ett intyg skrevs.

Vilseledande information från 1177

Patient som kontaktat 1177 under påskhelgen för att få hjälp med en misstänkt bihåleinflammation. Informeras om att närmaste jour finns i Sälen, mannen bor i Gustafs. Han tar sen själv reda på att det finns jour i Borlänge. Vill att detta kommer fram till verksamheten för kännedom. Han tipsar om att information bör gå ut till befolkningen, spec. inför storhelg när många turistar länet.

Patientjournal och sekretess*Irrelevant dokumentation i patientjournal*

Man som har synpunkter gällande journaldokumentation. Han anser att det är irrelevanta uppgifter om tidigare missbruk som upprepas trots att han varit drogfri i över tjugo år. Mannen känner sig kränkt av vården. Informerar om möjligheten att få avvikande mening noterad, rättelse i journal samt om journalförstring via IVO. Ärendet avslutas då mannen inte återkommit i ärendet.

Administrativ hantering*Sjukresa*

Kvinna som op. vid Spinecenter via vårdgarantiremiss. Operatör informerade att hon första dygnet skulle sitta upp max 30 min åt gången. Läkaren rekommenderade henne liggande transport till bostaden. Kvinnan ringde sjukresor, uppger att hon nekades liggande transport med motiveringen att hon inte behövde liggande färd. Den sittande transporten varade 8 h, kvinnan påtalar att det orsakat försämring i ryggen. Produktionsledare vid Dalatrafik svarar att beställningscentralen inte hanterat liggande transporter. Eftersom intyg saknades för sittande sjukresa så bokades resan med Uppsala Linjen. Kvinnan är inte nöjd med svaret och har fört muntlig dialog med produktionsledaren. Hon anser att beställningscentralen borde ha ett ansvar att informera henne hur hon istället skulle gått tillväga. Alltså hänvisat tillbaka till vårdgivaren att beställa/godkänna resan. Påtalar att hela proceduren men sjukresa är svår för äldre att förstå och anser att det borde finnas enkel och tydlig information.

Oklarhet gällande sjukresa

Ifrågasättande om det är rätt av kliniken att neka fadern läkarintyg för sjukresa. Uppger att bussförbindelserna är glesa och att resan knappt är genomförbar. Dottern anser att han inte är i skick att orka resan. Läkaren hade antytt att fadern fick skylla sig själv som bodde så avsides. Dotter ska tala med verksamhetschef gällande om bedömningen verkligen är korrekt för en man över 80 år. Dottern uppger att verksamhetschef hänvisat till Dalatrafik och menat att Dalatrafik ska ordna detta. Besked från Dalatrafik att de inte styr över intyg. Handläggare för dialog med avd. chef som ska ta dialog med verksamhetschef, dottern ska bli uppringd.

Ekonomi

Man som felaktigt remitterades för operation utanför länet har fått ersättning för resan men inte för inställd operation vilket han blivit lovad.

Närstående påtalar att inget händer med den skada som remitteringen gällde. Vid ett teammöte på vårdcentralen framkommer att man inte har planerat för fortsatt vård, varken axel eller handled. Avdelningschef har haft muntlig kontakt med mannen. Beklagat rörigheten i ärendet. Ekonomiska delen är klar, pengar har skickats till mannen. Remiss är skickad till ortoped.

Organisation och tillgänglighet*Inställd operation pga. resursbrist*

Man med spridd prostatacancer som remitterats för operation med förtur. Ringde själv kliniken för att höra om operationstid, fick då information om att alla operationer av denna typ var inställda pga. resursbrist. Fick rådet att själv ringa för att höra om något annat sjukhus kunde operera, men fick besked om långa väntetider. Ny kontakt med Falun som då skickar remiss till Örebro. Ifrågasätter varför en remiss inte skickades direkt då man tog beslut om inställda operationer. Bitr. verksamhetschef svarar att anledningen till att operationen inte utfördes i tid är klinikkens svåra resursbrister. Mannen reagerar på svaret anser att bristande resurser är ett nationellt problem. Önskar istället få svar på hur kliniken arbetar med att få ut information till patienter som väntar på operation. Bitr. verksamhetschef svarar att han kommer att gå ut med information till personalen om vikten av att vara uppdaterad på väntetidens längd och att vara noggrann med information

Konsekvens av resursbrist

Man som mottar besked om 8 mån väntetid till ortopederna, Falun. Kontaktar då Mora och snar besökstid erbjuds. Beslut om operation tas och muntligt besked att Mora håller vårdgarantin. När 3 mån passerat tar mannen kontakt med Mora och får besked att nu kan vårdgarantin inte uppfyllas pga. att man tagit över Falu patienter. Får besked om preliminär väntetid. Mannen efterforskar alternativ och kontaktar väntetidskansliet, besked att vårdgarantin gäller. Hanteringen i Mora dröjer, mannen kontaktar op. koordinator som svarar att de inte hittar journaler, mannen ber att bli uppringd. Får till svar att han själv får kontakta dem igen. Anser att orimligt ansvar läggs på patient och att löften inte hålls. Mannen efterfrågar inget svar men framför att det tär på hans krafter och att alla inte har förmåga att komma vidare. Vill att synpunkterna kommer chef till kännedom.

Konsekvens av resursbrist

Man som önskar att kirurgkliniken får kännedom om det merarbete/fördröjning resursbristen kan orsaka patient. Mottagit besked om urologisk op. kirurgen, Falun. Får fördröjt besked att op. är framflyttad och hänvisas till väntetidskansliet. Via vårdgarantiremiss till urolog spec. Stockholm. Då njurstenen ska avlägsnas ger läkaren besked att han saknar tillräckliga instrument, muntligt besked att de har bättre i instrument vid Falu lasarett och att han bör söka dit ånyo. Mannen kontaktar kirurg mott. Falun och får till svar att de först måste ha bedömningen från Sthlm inte de kan planera ev. vård. Mannen får inte gehör när han kontaktar kliniken i Sthlm för överföring av journal/bedömning, tagit flera kontakter. Hänvisar mannen till Patientnämnden Sthlm.

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

17 Sammanfattning

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

18 Övriga frågor

Ordförandens förslag

1. Informationen antecknas till protokollet

19 Nästa sammanträde

Nästa sammanträde äger rum den 4 september 2018, kl. 09:30

Patientnämnden

Patientnämnden

Verksamhet

Patientnämnden

Under januari-april månad 2018 har 517 patientnämndsärenden registrerats i Synergi, det är 70 fler än motsvarande period föregående år.

Flest klagomål rör som tidigare perioder händelsekategori Vård och behandling, 219 ärenden, därefter följer Kommunikation, 116 ärenden och Organisation och tillgänglighet, 80 ärenden. Kvinnor är överrepresenterade framförallt avseende synpunkter på Vård och behandling.

Synpunkterna på vård och behandling avser bland annat brister i undersökning, utredning och behandling samt missnöje med resultat av behandling. Ärenden som avser Kommunikation gäller fortsatt bristande delaktighet med patient/närstående, information och bemötande. Organisation och tillgänglighet handlar främst om resursbrist/inställda åtgärder, svårigheter att få kontakt med vården och lång väntan på besök.

Vi använder begreppet fokusområden som ett tema för att ytterligare beskriva vad ärenden kan handla om. Några exempel på fokusområden är; bemötande, bollad runt, håller inte löfte, inte lyssnad till. Patienters upplevelse av att "inte bli lyssnad till" finns registrerat i 131 ärenden och bemötande i 76 ärenden.

Antal stödpersoner som är aktuella är 55 st, antalet uppdrag de har varierar, några har i nuläget inga uppdrag, andra har ett uppdrag eller fler. Nya stödpersonsuppdrag under perioden är 12 st och avslutade 7 st.

Information är en viktig del av Patientnämndens verksamhet. Informationsinsatserna riktar sig bland annat till vårdenheter i öppen och slutenvård, studerande, AT-läkare, patientråd och organisationer.

Vi arbetar för att bra samarbete såväl internt som externt. Chefläkare deltar regelbundet när nämnden sammanträder och förvaltningschefen deltar på chefläkarnas möten, det är viktiga forum för fortsatt utveckling av samarbetet.

Ekonomi

Resultat-räkning	2018			2017
	Ack utfall *	Prognos	Budget	Resultat
(mkr)				
Intäkter	2,1	11,6%	6,4	5,7
-varav Landstingsbidr	2,0	15,2%	6,1	5,3
Kostnader	-1,9	6,1%	-6,4	-5,8
-varav löner exkl soc avg	-1,2	7,5%	-3,7	-3,4
Över-/underskott	0,2		0	-0,2

* Visar ackumulerat utfall innevarande år samt jämförelse med föregående år

Det ekonomiska utfallet på både kostnads och intäktssidan är högre jämfört med 2017. Detta beroende på en utökning av landstingsbidraget både genom årets uppräkningsmen också en kompensation för en ny tjänst pga. nytt lagstyrkt uppdrag. Verksamheten följer i stort budget. Vid patientnämndens kansli återfinns fortfarande sjukdom som tillfälligt lösts inom kansliet med hjälp på timmar utifrån.

Viktiga mål och händelser

Lagen som reglerar patientnämndens verksamhet trädde i kraft den 1 januari, Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Utifrån detta arbetar vi för att tydligare och på ett mer aktivt sätt beakta barns bästa i ärenden där patienten är ett barn. Det innebär att vi aktivt frågar efter barnets upplevelse av vården och att svar av vården efterfrågas mer skyndsamt. Vi följer och deltar i arbetet med Patientnämndernas nationella arbetsgrupper som har i uppdrag att arbeta för att utveckla analyser av patientnämndsärenden samt uppdatera de nationella handböckerna avseende stödpersonsverksamhet och handläggning av patientnämndsärenden.

Susanne Andersson
T.f Förvaltningschef
Patientnämnden Dalarna

— Urvalsparametrar —

— Källa: Raindance

Period

2018 04 (Tillfälligt stängd)

Förvaltning

23 - Patientnämndens kansli

Motpart

1 Externa
2 Landstingsinterna motparter

Användare

LTDALARNA\landsus

Värden i Tkr

— Rapport nr 28



— Uppdaterad: 2018-05-16 04:07:38

Konto	Mån utfall	Ack utfall	Ack budget	Rel.tal ack budget	Avv ack budget	Ack fg år	Årsbudget	Års-prognos	Rel.tal års-budget	Avv årsbudget	Bokslut fg år
Intäkter	622	2 141	2 140	100 %	0	1 918	6 427	6 427	100 %	0	5 665
Verksamhetsintäkter	0	0	0		0	46	0	0		0	46
Ekonomisk ram	505	2 022	2 020	100 %	1	1 754	6 067	6 067	100 %	0	5 263
Bidrag	116	116	120	97 %	-4	117	360	360	100 %	0	344
Övriga intäkter	0	3	0		3	0	0	0		0	12
Kostnader	-509	-1 940	-2 215	88 %	275	-1 829	-6 428	-6 428	100 %	0	-5 844
Lönekostnader	-428	-1 630	-1 869	87 %	238	-1 524	-5 388	-5 388	100 %	0	-4 708
Övriga personalkostnader	-36	-134	-116	116 %	-18	-143	-349	-349	100 %	0	-548
Övrig köpt verksamhet	0	-2	-1	188 %	-1	-1	-3	-3	100 %	0	-3
Övriga verksamhetskostnader	-44	-173	-229	76 %	56	-162	-688	-688	100 %	0	-585
Totalt	113	200	-75	-268 %	275	88	-1	-1	101 %	0	-179

