

MISSIV

För kännedom
Enligt sändlista

Gemensamma patientnämnden

Analys och åtgärder till följd av inkomna klagomål och synpunkter

Regionens revisorer har låtit PwC genomföra en granskning i syfte att ge underlag för att bedöma om den gemensamma patientnämnden bedriver en ändamålsenlig verksamhet. Revisionsfrågorna omfattar om tillräckliga strukturerade analyser sker av inkomna klagomål och synpunkter och om dessa hanteras så de kan bidra till utveckling av vården i regionen och kommunerna.

Den sammanfattande bedömningen är att patientnämnden i allt väsentligt bedriver en ändamålsenlig verksamhet. Analyser genomförs årligen av inkomna synpunkter och fördjupade rapporter utarbetas. Analyser på verksamhetsnivå bedöms kunna utvecklas ytterligare med ett förbättrat IT-stöd.

Det sker en kategorisering och sortering av ärenden så att inkomna synpunkter och klagomål ska kunna användas för en utveckling av vården. Nämndens kansli samverkar med regionens patientsäkerhetsenhet och återkoppling sker till respektive vårdgivare och vårdenheter. Det är dock svårt att bedöma nämndens effekt på vården då det inte finns någon kontrollfunktion kring att åtgärder verkligen vidtas. Patientnämndens uppdrag och ansvar avslutas också då patient eller närstående erhållit svar.

Bidraget till utvecklingen av den kommunala vården är begränsat till följd av att antalet hanterade ärenden är få. Där bör processer för att ta del av klagomål och synpunkter fortsatt förbättras.

Revisorerna ställer sig bakom rapporten och de rekommendationer som framförs.

Nämndens yttrande över rapporten samt uppgifter om verkställda och planerade åtgärder emotses av revisorerna senast 30 september 2021.



Gustaf Wachtmeister
Ordförande



Torgerd Jansson
Vice ordförande

MISSIV

Sändlista – för kännedom

Enhetschef Carolina Sandberg

Regiondirektör Jan Grönlund

Regionstyrelsen

Samtliga kommunrevisioner i Sörmland

Analys och åtgärder till följd av patientnämndens inkomna klagomål och synpunkter

Region Sörmland

Mars 2021

Projektledare Matti Leskelä

Projektmedarbetare Josefin Söderstedt

Innehållsförteckning

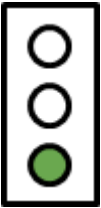
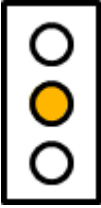
Sammanfattning	2
Rekommendationer	2
Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte och revisionsfrågor	3
Revisionskriterier	3
Avgränsning	3
Metod	3
lakttagelser och bedömningar	4
Analyser av inkomna klagomål och synpunkter	4
lakttagelser	4
Bedömning	5
Klagomåls- och synpunktshanteringens bidrag till utveckling av vården	5
lakttagelser	5
Bedömning	6

Sammanfattning

Revisorerna har beslutat att genomföra en granskning för att bedöma om Patientnämnden bedriver en ändamålsenlig verksamhet.

Efter genomförd granskning är den sammanfattade bedömningen att patientnämnden i allt väsentligt bedriver en ändamålsenlig verksamhet.

Den sammanfattade bedömningen grundar sig på de individuella bedömningarna för de upprättade revisionsfrågorna i granskningen.

Revisionsfråga	Kommentar	
Sker tillräckliga strukturerade analyser av inkomna klagomål och synpunkter?	Uppfyllt. Analyserna bedöms som i allt väsentligt tillräckliga. Förbättrat IT-stöd skulle kunna förbättra strukturen ytterligare.	
Hanteras klagomål och synpunkter på ett sådant vis så att det kan bidra till utveckling av vården i regionen och dess kommuner?	Delvis uppfyllt Ett bidrag till utveckling finns genom de åtgärder som vården förbinder sig att vidta vid enskildas klagomål och synpunkter. Dock är det svårt att bedöma nämndens effekt på vården då det inte finns någon kontrollfunktion kring att åtgärder verkligen vidtas. Bidraget till utvecklingen av de kommunala verksamheterna är begränsat till följd av att antalet hanterade ärenden är få.	

Rekommendationer

För att bidra till ytterligare utveckling inom det granskade området rekommenderar vi ett fortsatt arbete med att förbättra processerna för att ta del av och klagomål och synpunkter från de kommunala verksamheterna i större omfattning. Vidare kan det IT-stöd som finns för hantering av klagomål och synpunkter förbättras för att kunna bidra till en mer strukturerad hantering av åtgärder till följd av inkomna ärenden.

Inledning

Bakgrund

Den gemensamma patientnämnden i Region Sörmland är en gemensam nämnd för regionen och länets nio kommuner. Nämnden är en opartisk instans för rådgivning och problemlösning. Det tar upp frågor, synpunkter/klagomål som rör all offentligt finansierad vård, tandvård samt privata vårdgivare med avtal med regionen. Av Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården framgår bland annat följande:

3 § Patientnämnderna ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården.

6 § Regionerna och kommunerna ska organisera sin verksamhet så att slutsatser av de analyser som patientnämnderna gör i enlighet med 3 § tas om hand och bidrar till hälso- och sjukvårdens utveckling.

I reglementet för den gemensamma patientnämnden framgår bland annat att:

”Nämnden ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma Region Sörmland eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården.”

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bidra till revisorernas underlag för att bedöma om Patientnämnden bedriver en ändamålsenlig verksamhet genom att besvara följande revisionsfrågor:

- Sker tillräckliga strukturerade analyser av inkomna klagomål och synpunkter?
- Hanteras klagomål och synpunkter på ett sådant vis så att det kan bidra till utveckling av vården i regionen och dess kommuner?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses bedömningsgrunder som används i granskningen för analyser, slutsatser och bedömningar. Följande revisionskriterier har använts i denna granskning:

- Nämndens reglemente
- Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

Avgränsning

Granskningen avser revisionsobjektet Patientnämnden utifrån ovanstående revisionsfrågor.

Metod

Granskningen har genomförts genom intervjuer och dokumentgranskning. Intervjuer har genomförts med tjänstepersoner inom patientnämndens kansli. De intervjuade har givits möjlighet att sakgranska innehållet i rapporten.

Iakttagelser och bedömningar

Analys av inkomna klagomål och synpunkter

Under 2015 fick IVO i uppdrag av regeringen att tillsammans med företrädare för bland annat landets patientnämnder skapa en långsiktig samverkansstruktur för analys och återkoppling av klagomål. I slutredovisning¹ av detta regeringsuppdrag framgår att patientnämndernas tjänstemannanätverk under 2018 arbetade fram en ny handbok inklusive kategorisering för handläggning av klagomål och synpunkter samt en basmodell för analysarbetet.

Iakttagelser

Patientnämnden i Region Sörmland genomför årligen analyser av inkomna synpunkter och klagomål utifrån de riskområden som patientnämnden uppmärksammar. Under 2020 har patientnämndens kansli författat två rapporter. I rapporterna framgår att resultaten endast är en beskrivning av vad de personer som aktivt valt att framföra sina synpunkter och klagomål till patientnämnden upplevt. Resultatet kan, enligt rapporterna, därmed inte anses vara tillämpningsbara generellt för hur patient och närstående upplever vården.

En av rapporterna avser en analys avseende inkomna ärenden till patientnämnden under år 2019 gällande tillgänglighet². I analysen framgår att patienter och närstående beskrivit att de upplevt brister i tillgänglighet både vad gäller fysiska besök men också gällande att få kontakt med vården via telefon. Analysen görs utifrån faktorer som könsfördelning och vårdnivå, uppdelat på specialist- och akutsjukvården samt primärvården. I diskussionen framgår en del möjliga förklaringar till resultatet och i slutsatsen framgår frågor som aktualiserats i samband med arbetet med analysen som vården skulle kunna använda för ökad patientsäkerhet och kvalitetsförbättring.

Den andra rapporten som patientnämndens kansli författat innehåller en kartläggning av patienters och närståendes upplevelser av vården i samband med covid-19 januari-augusti 2020³. I rapporten framgår statistik av ärenden fördelade på faktorer som kön, ålder, klinik/verksamhet, kontakttyp samt huvudkategorierna vårdhygien, vård och behandling samt uppskjuten vård. I resultatdiskussion förs främst resonemang kring orsaker för könsfördelning av covid-19-sjuka och jämförelse av huvudkategorier av klagomål och synpunkter med Region Stockholm. I rapporten framgår att patienter och närstående har upplevt att det finns en bristande vårdhygien, och att det genererar en rädsla för att bli smittad vid besök i hälso- och sjukvården. Upplevelsen har också varit

¹ IVO: *Uppföljning av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården*. Slutredovisning av regeringsuppdrag (S2017/07302/RS). Utgiven februari 2020. Rapporten finns publicerad på www.ivo.se

² Region Sörmland: *Analys av ärenden som inkommit till patientnämnden, i Region Sörmland, under år 2019 gällande tillgänglighet*.

³ Gemensam patientnämnd, Region Sörmland: *Patienters och närståendes upplevelser av vården i samband med Covid-19. En kartläggning utifrån synpunkter och klagomål som inkommit till patientnämnden i Region Sörmland, från och med 1 januari 2020 till och med 31 augusti 2020*. Rapport nr 1:2020.

att det finns oklarheter kring provtagning, rekommendationer och sjukskrivning samt att vårdkvaliteten påverkas i och med uppskjuten vård till följd av covid-19.

Rapporterna är indelade i en liknande struktur med avsnitt som avhandlar introduktion, syfte, metod, resultat, diskussion, slutsats och referenser. I metodavsnittet framgår vilken analysmetod som använts. I rapporten gällande tillgänglighet framgår att patientnämndernas basmodell för analys använts och i rapporten om upplevelser av covid-19-vården framgår att kvalitativ innehållsanalys använts.

I intervju framgår att upplevelsen är att analysarbetet är ändamålsenligt. Beslut om vilka analyser och rapporter som ska genomföras sker i dialog mellan kansli och nämnd. Analysarbetet upplevs bidra till att de individuella ärendena ges ett sammanhang. Det upplevs som att det finns tillräckliga personalresurser men att IT-stödet skulle kunna förbättras för att kunna förenkla analys på verksamhetsnivå med statistik och jämförelse över tid. Vidare framgår att ytterligare två rapporter avseende år 2020 ska slutföras inom kort, en avseende barnärenden och en avseende covid-19 för helåret 2020.

Bedömning

Vi bedömer att det sker tillräckliga strukturerade analyser av inkomna klagomål och synpunkter.

Bedömningen grundar sig på att det årligen genomförs analyser med samstämmig struktur och vedertagna analysmodeller. De analyser som genomförs är relevanta utifrån de risker som nämnden uppmärksammat och bidrar till att skapa ett sammanhang av de klagomål och synpunkter som inkommer. Förbättringar kan göras avseende IT-stöd för att förenkla verksamhetsanalyser.

Klagomåls- och synpunktshanteringens bidrag till utveckling av vården

lakttagelser

Av nämndens delårsrapport 2020 framgår att regionen och kommunerna ska beakta patientnämndens analyser i utvecklings- och kvalitetsarbetet av hälso- och sjukvården. Detta möjliggörs genom att patientnämnden kategoriserar inkomna synpunkter och klagomål i problemområden utifrån patientlagsperspektiv. I de rapporter som patientnämnden upprättat under 2020 bekräftas att syftet är att hälso- och sjukvården ska kunna ta tillvara på patients och närståendes upplevelser i kvalitetsförbättringsarbetet.

Vidare framgår i delårsrapporten att patientnämnden regelbundet samverkar med regionens patientsäkerhetsenhet där inkomna patientklagomål diskuteras och analyseras tillsammans med chefsläkare. Det anges att detta strukturerade arbetssätt medför en effektiv och relevant återkoppling till vårdgivaren och skapar förutsättningar till åtgärder. Sedan årsskiftet 2019/2020 rapporterar också patientnämnden klagomål och synpunkter till regionens vårdenheter via avvikelssystemet Synergi. Detta arbetssätt gör att vårdenheten på ett mer effektivt sätt kan fånga upp ärenden i deras utvecklingsarbete.

Patientnämndens uppdrag är att patienten ska erhålla svar på skriftliga klagomål och synpunkter inom fyra veckor, med undantag för ärenden som eventuellt kräver mer omfattande utredning. Patientnämnden har uppmärksammat att ett fåtal vårdenheter

dröjer med att lämna svar utan att återkoppla behov av utökad svarstid. Detta sker trots att patientnämnden skickar påminnelser. Patientnämnden har med anledning av detta tagit fram en rutin för hur patientnämnden med ett standardiserat arbetssätt ska agera om svar och återkoppling från ansvarig vårdenhets dröjer.

I intervju framgår att åtgärder och förbättringar inom vården kan spåras genom att dessa framgår i svar på yttrande som patient eller närstående med synpunkt eller klagomål lämnat. Patientnämnden har ingen kontrollfunktion på så sätt att deras uppdrag omfattar att följa upp åtgärder utan deras uppdrag avslutas då patient eller närstående erhållit svar. Det bekräftas att mötesforum med patientsäkerhetsenheten ger en helhetsbild av patientsäkerhetsarbetet inom vården och det framgår att arbete pågår med att skapa ett nätverk för ett mer strukturerat och övergripande patientsäkerhetsarbete. Vidare framgår att ett förbättrat IT-stöd med statistikmodul skulle möjliggöra att nämnden kan överföra statistik till vårdverksamheterna så att de själva ska kunna se mönster i klagomål och synpunkter, jämföra mellan år och därmed kunna ta tillvara på detta i sitt utvecklingsarbete.

Det framgår att det upplevs finnas intresse för patientnämndens arbete inom politiken. Planering finns för att även besöka NSV där även representanter från kommuner finns med precis som i patientnämnden.

Vidare uppges att få ärenden rör kommunala verksamheter, vilket inte är unikt för Region Sörmlands patientnämnd. Vad detta beror på är oklart men planering finns för att utöka informationsinsatserna riktade mot kommunerna samt att nämnden tagit beslut om att de kommunala ärenden som inkommer ska analyseras under år 2021.

Bedömning

Vi bedömer att klagomål och synpunkter delvis hanteras på ett sådant vis att det kan bidra till utveckling av vården i regionen och dess kommuner.

Bedömningen grundar sig på att det finns en viss spårbarhet i att patientnämndens arbete bidrar till utveckling genom de åtgärder som vården återför i svar vid enskildas klagomål och synpunkter. Dock är det svårt att bedöma nämndens effekt på vården då det inte finns någon kontrollfunktion kring att åtgärder verkligen vidtas. Ett IT-stöd med statistikmodul skulle förbättra vårdenhetsernas möjlighet att ta tillvara på den statistik som nämnden tar fram. Då få ärenden inkommer som avser de kommunala verksamheterna är nämndens möjlighet att bidra till utveckling av den kommunala vården låg. Det är dock positivt att nämnden uppmärksammat detta och planerar för att utöka information och analysera ärenden som inkommit avseende de kommunala verksamheterna.

2021-03-04

Susanne Lindberg

Uppdragsledare

Matti Leskelä

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Region Sörmland enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 20 augusti 2020. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.