

Rapport om kommunala klagomål

Ordförandens förslag

1. Patientnämnden ger förvaltningschefen i uppdrag att i dialog med alla Skånes 33 kommuner säkerställa att information om Patientnämnden Skåne når patienter och deras närstående i den kommunala hälso- och sjukvården.

Sammanfattning

Av rapporten Kommunal hälso- och sjukvård, som presenterades på sammanträdet i november 2020, framkommer att anmärkningsvärt få klagomål och synpunkter inkommer i denna kategori. Patientnämnden gav då förvaltningschefen i uppdrag dels att översända rapporten till Inspektionen för vård och omsorg och till kommunförbundet Skånes Kommuner, dels att inhämta information om hur kommunerna informerar sina patienter om Patientnämnden Skåne. Redovisning skulle ske till nämnden senast den 25 februari 2021.

I ärendet finns följande dokument:

1. Beslutsförslag, 2021-02-08
2. Rapport om kommunal hälso- och sjukvård

Beskrivning av ärendet och skälen för förslaget

I rapporten om synpunkter och klagomål som lämnats till Patientnämnden Skåne avseende kommunal hälso- och sjukvård konstaterades att antalet klagomål på den kommunala vården är litet, men att det inte går att dra någon säker slutsats om anledningen till det. En förklaring skulle kunna vara att allmänheten inte har kunskap om att man kan vända sig till Patientnämnden Skåne för att få stöd i att framföra sitt klagomål.

Bakgrund

Avtal om patientnämndsverksamhet är upprättade mellan Region Skåne och Skånes 33 kommuner. Enligt avtalen ska varje kommun utse en kontaktperson med ansvar för avtalet. För att kartlägga hur kommunerna uppfyller sitt ansvar att informera om patientnämndens verksamhet skickades en enkät till samtliga kontaktpersoner. Frågorna som ställdes baserades på kommunernas ansvar för att informera om patientnämnden, vilket är reglerat i avtalet.

§ 2

”Patientnämnden Skåne förbinder sig att tillhandahålla och bekosta den patientnämndsinformation i form av broschyrer som ska finnas tillgänglig för allmänheten hos Kommun. Kommun ska se till att dess invånare och berörda verksamheter i Kommun samt dess personal, inklusive verksamheter enligt avtal, får information om Patientnämndens verksamhet, såväl genom spridning av ovan nämnda broschyrer som genom information på Kommuns webbsida eller motsvarande samt i den allmänna kommuninformation som kan förekomma. Information om Patientnämnden får utöver detta även ske på annat sätt.”[1]

Svar har efter en påminnelse inkommit från 15[2] av de 33 kommunerna. Bedömning görs att materialet är tillräckligt för att kartlägga hur kommunerna uppfyller sitt informationsansvar, varför ytterligare påminnelser inte har gjorts. Nedan följer en redogörelse för vad som framkommit.

Information till personer på vård- och omsorgsboenden

I flertalet av de inkomna svaren uppges att information finns på kommunernas hemsidor samt att patientnämndens broschyr finns tillgänglig antingen i gemensamma lokaler eller i kundpärmor. Det förekommer även att anslag är uppsatta.

En del tar upp att information ges av legitimerad personal till exempel vid inflyttningsamtal eller i samband med att klagomål uppstår.

Men det framkommer också brister i informationen. I några av de inkomna svaren uppges att:

- information ges i mycket liten utsträckning eller inte alls

- rutiner för att informera om patientnämnden är bristfälliga eller saknas
- privata utförare inte har tillhandahållit information om patientnämnden.

Information till personer med hemsjukvård

Av flera av svaren framgår att information finns på kommunernas hemsidor. Någon kommun lämnar ut Patientnämnden Skånes broschyr till personer med hemsjukvård och en av kommunerna planerar att tillse att tryckt information finns i den kundpärm som finns i vårdtagarnas hem. I några kommuner uppges att broschyren finns att tillgå på medborgarcenter.

Det förekommer att information ges av vårdpersonalen eller vid inskrivningssamtal. En kommun svarar att de i samband med utredningar av vårdskador eller risk för vårdskador alltid lämnar information om patientnämnden.

Men även i information till personer med hemsjukvård framkommer brister. I några av de inkomna svaren uppges att:

- information ges i mycket liten utsträckning eller inte alls
- rutiner för att informera om patientnämnden är bristfälliga eller saknas
- information ges först när ett klagomål framförts till berörd enhet och den klagande inte är nöjd med svaret.

Information till personer i övriga verksamheter som till exempel boende med särskild service för vuxna

Flera av kommunerna uppger att i dessa verksamheter kan informationen om patientnämnden förbättras och i många verksamheter ges ingen information alls. I de verksamheter där information ges är det ofta i mycket liten utsträckning och inte rutinmässigt. Några av kommunerna hänvisar till information på kommunens hemsida. I något svar framkommer att information ges först när ett klagomål framförts till berörd enhet och den klagande inte är nöjd med svaret. En kommun svarar att de i samband med utredningar av vårdskador eller risk för vårdskador alltid lämnar information om patientnämnden.

Information till närstående

Av de inkomna svaren framkommer att närstående informeras om patientnämnden via kommunernas hemsidor, broschyrer som finns tillgängliga i lokaler, genom vårdtagarnas kundpärmar eller på medborgarcenter. I några av svaren framkommer att information ges vid samtal mellan närstående och vårdpersonal eller chefer och att information alltid ges i samband med klagomål eller utredningar vid vårdskador. En kommun svarar att information ges på närståendemöten. I likhet med svaren gällande information till vårdtagare framkommer det att i flera av kommunerna ges information om patientnämnden i mycket liten utsträckning eller inte alls.

Äldre och information på hemsidor

Även om användningen av internet ökar mest bland de äldsta i befolkningen så är det fortfarande de äldre som inte använder internet i samma utsträckning som andra[3]. Därför ställdes en fråga om det finns behov av tryckt informationsmaterial utöver den broschyr som idag erbjuds. Några svarar att de anser att broschyren uppfyller det behov som finns. Flera anser dock att det finns behov av ytterligare information. Följande förslag har getts på kompletterande information:

- Lättläst broschyr för personer med kognitiv svikt och personer inom LSS och socialpsykiatri. Även ett alternativt material med bildstöd.
- Kort film då många vårdboenden har TV-skärmar. Filmen skulle även kunna delas i sociala medier.
- Affisch/anslag.

Information till personal

I drygt hälften av de inkomna svaren uppges att den information som finns på kommunernas hemsidor samt patientnämndens broschyr är den information som vanligen finns för personal. Några kommuner uppges att information ges

vid arbetsplatsträffar och i en kommun finns information om patientnämnden i handbok för anställda. I en del svar framkommer att legitimerad personal får information vid introduktion men om detta gäller även för övrig personal är

oklart.

Av resterande svar framkommer att antingen ges ingen information eller att den information som ges kan förbättras.

Övrigt som framkommit

En öppen fråga ställdes om det fanns förslag på hur Patientnämnden Skåne skulle kunna förbättra informationen. Följande förslag gavs:

- Regelbunden information från Patientnämnden Skåne med påminnelser om att till exempel informera nyanställd personal.
- Att de dialogmöten som Patientnämnden Skåne tidigare bjudit in kontaktpersonerna till återupptas. Förslag att dessa hålls som digitala möten, eventuellt som en del av de nätverksmöten som finns i delregionala områdena.

Flera har uttryckt att de ser positivt på den utskickade enkäten och bland de inkomna svaren återfinns följande exempel på att en del åtgärder redan planeras utifrån enkäten:

- Omsorgsförvaltningens ledningsgrupp kommer att ta fram ett sätt att informera om patientnämnden utifrån frågorna i enkäten.
- Broschyrer kommer att beställas hem och delas ut till vårdtagare.
- Enkäten har bidragit till eftertanke och reflektion samt identifierat förbättringsåtgärder för att nå ut med information till vårdtagare på särskilda boenden, hemsjukvården, LSS-boende med mera.
- Den kommun som uppmärksammat att privata utförare inte informerar om patientnämnden skriver att privata utförare kommer att tillse att Patientnämnden Skånes broschyrer delas ut till alla befintliga kunder och till nya kunder kommer den att finnas med som en del i kundpärmerna. Personalen kommer att informeras, bland annat via veckobrev.

Information på hemsidor

Förutom genomförande av en enkät har en genomgång gjorts av Skånes kommuners hemsidor om det finns information om patientnämnden.

Sökning har gjorts på ”klaga på vården i X kommun”. I merparten av kommunerna fanns information om patientnämnden. I de fall ingen information hittades gjordes en sökning på ”patientnämnden X kommun”. Information om patientnämnden kunde då återfinnas, oftast under MAS – Medicinskt ansvarig sjuksköterska. I någon kommun används e-tjänst för att lämna ett klagomål.

Brister i informationen som kunde ses var att:

- kontaktuppgifter inte var uppdaterade
- länkar inte fungerade
- länkar till patientnämnden, gick till sidan ”Om du inte är nöjd med vården” på skane.se, som länkar vidare till sidan ”Om du inte är nöjd med vården” på 1177.se. Går man in via dator kommer informationen om patientnämnden långt ner på sidan och föregås av information om att lämna synpunkter eller klagomål direkt till den mottagning där man fått vård eller behandling.

Fortsatt arbete

Utifrån de ovan beskrivna bristerna finns det ett flertal tänkbara sätt att förbättra informationen om Patientnämnden Skåne på.

- Att patientnämnden undersöker möjligheten att ha en egen sida om klagomålshantering på skane.se.
- Målgruppsanpassad information i A4 format tas fram, vilken kan användas som anslag samt i kundpärmar.
- Lättläst information tas fram för personer med kognitiv svikt.
- Informationsmaterial avsett för personal inom den kommunala hälso- och sjukvården tas fram.
- Patientnämnden tar fram en kommunikationsplan för information till kommunerna.
- Att informationsansvaret för privata utförare som arbetar på uppdrag av kommunen tydliggörs i avtalen om patientnämndsverksamhet mellan Region Skåne och kommunerna.

[1] Avtalsmall för avtal mellan Region Skåne och Skånes kommuner om patientnämndsverksamhet.

[2] Enkäten har besvarats av Bjuvs kommun, Bromölla kommun, Burlövs kommun, Höganäs kommun, Hörby kommun, Höörs kommun, Kristianstads kommun, Landskrona kommun, Lunds kommun, Malmö stad, Simrishamns kommun, Sjöbo kommun, Tomelilla kommun, Vellinge kommun och Åstorps kommun.

[3] Svenskarna och internet, Internetstiftelsen.

Ekonomiska konsekvenser och finansiering

Ärendet hanteras inom ramen för patientnämndens budget.

Juridisk bedömning

Samråd med regionjurist har inte bedömts nödvändigt.

Miljökonsekvenser

Ärendet bedöms inte medföra några miljökonsekvenser.

Samverkan med berörda fackliga organisationer

Ärendet bedöms inte medföra några miljökonsekvenser.

Uppföljning

Informationsarbetet med fokus på den kommunala hälso- och sjukvården ska följas upp i den ordinarie verksamhetsberättelsen för 2021.

Matilda Malmgren
Ordförande

Jonas Duveborn
Förvaltningschef