

**PATIENTNÄMNDENS
VERKSAMHETSBERÄTTELSE
för verksamhetsåret 2018**

Innehållsförteckning

Förord	3
Inledning	3
Redovisning av mål: Serviceinriktad verksamhet med hög kvalitet	5
Redovisning av mål: En drivande utvecklingsaktör	5
Redovisning av mål: Attraktiv arbetsgivare	5
Redovisning av mål: En långsiktigt stark ekonomi	9
Investeringar	10
Miljöredovisning	10
Uppföljning av arbetet med intern kontroll	10
Uppföljning av arbetet med krishantering och SRSA	11

Förord

Nämndsordförande Ann Touré
Förvaltningschef Anne-Marie Scholander

Inledning

Patientnämndens uppdrag regleras av *Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården* samt Regionfullmäktiges reglemente.

I uppdraget ingår även att utse stödpersoner för tvångsvårdade enligt lag om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128) lag om rättspsykiatrisk tvångsvård (1991:1129) och smittskyddslag (2004:168).

Patientnämndens uppdrag omfattar den hälso- och sjukvård samt tandvård som är offentligt finansierad. Genom avtal med Skånes kommuner, utom Malmö stad, har nämndens uppdrag även omfattat kommunal hälso- och sjukvård och den allmänna omvårdnad som ges i samband med sådan.

Innehållet i uppdraget är att:

- stödja patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och följa upp att klagomålen blir besvarade
- om patienten är ett barn ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa
- främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal
- patientnämnden 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
- uppmärksamma landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården
- informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet
- tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet
- tillgodose tvångsvårdade patienters behov av stödperson
- samverka med Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och uppmärksamma dessa på förhållanden av relevans för myndighetens skyldigheter att fullgöra sitt uppdrag enligt patientsäkerhetslagen (2010:659)

Året som gått – viktiga händelser

- Ett nytt klagomålssystem har börjat gälla fr.o.m. 1 januari i år. Dels har en helt ny lag införts, *Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården*, som reglerar patientnämndernas uppdrag. Dels har vårdgivarna fått en lagstadgad skyldighet att ta emot klagomål mot och synpunkter på den egna verksamheten genom en komplettering som införts i den befintliga Patientsäkerhetslagen (2010:659). Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har enligt samma lag fått förändrade skyldigheter att hantera klagomål och är inte längre första instans för klagomål mot hälso- och sjukvården utom i vissa specifika ärenden av mer allvarlig karaktär.

- Klagomålshantering är en viktig förutsättning för att uppmärksamma och förebygga vårdskador. Sedan årsskifte är patientnämnderna ansvariga för att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter i syfte att uppmärksamma vården på riskområden eller hinder för utveckling av vården. Patientnämnden Skåne har genomfört tre analyser. Den ena påbörjades under hösten rörande psykisk ohälsa och som rapporterades till vården i februari. Den andra analysen gällde inkomna klagomål och synpunkter rörande kvinnosjukvård och förlossningsvård som presenterades för vården i juni. Den tredje analysen gällde klagomål riktade till vårdcentraler och presenterades i november. Patientnämnden har därefter överlämnat samtliga analyser till Regionfullmäktige.
- Ledamöterna i Patientnämndens presidium har genomfört enskilda dialogmöte med presidierna inom sjukvårdsnämnden Skånevård Kryh och Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) för att informera om Patientnämndens verksamhet och om de samlade iakttagelser som gjorts avseende klagomål och synpunkter som inkommit till Patientnämnden.
- Ledamöterna i Patientnämndernas presidier för regionerna Skåne, Blekinge, Halland, Kronoberg och Kalmar träffas årligen för en gemensam konferens för information och erfarenhetsutbyte. Under våren stod Region Skånes Patientnämnd värd för årets konferens.
- Patientnämnden Skånes medarbetare har under året genomfört ett flertal informationstillfällen till såväl allmänheten som till valda yrkesgrupper inom vården, för att öka kännedomen om Patientnämndens verksamhet. De informationstillfällena som även nämndens ledamöter deltagit i har varit vid Seniormässan i Malmö samt vid sjukhusen i Landskrona, Ystad och Malmö.
- Antal registrerade patientärenden har under året uppgått till 5 810 ärenden vilket är en minskning med 5 procent jämfört med föregående år. Dessutom har cirka 1 700 medborgare vänt sig till Patientnämnden Skåne för att få svar på frågor om regler och rättigheter i vården eller annan information som de behövt för att kunna tillvarata sina intressen i hälso- och sjukvården och tandvården.
- Dialogen med vården görs i syfte att säkerställa att patientklagomålen tas om hand på ett systematiskt sätt så att de bidrar till förbättringar i vården. Varje månad återskärvar Patientnämnden Skåne oidentifierade sammanfattningar av avslutade patientärenden till verksamhetscheferna och chefsläkarna. Syftet är att underlaget ska kunna användas som en del i vårdens kvalitets- och förbättringsarbete. Patientnämndens ledamöter får regelbundet motsvarande information.
- Patientnämnden Skåne har arbetat med att kvalitetsutveckla de interna rutinerna för en effektiv och säker patientärendehantering. Även förberedelser inför den nya Dataskyddslagen (GDPR) har gjorts för att säkra upp att Patientnämnden följer lagen vad gäller korrekt hantering av personuppgifter.

Redovisning av mål: Serviceinriktad verksamhet med hög kvalitet

Patientnämnden Skåne har en fortsatt hög tillgänglighet för enskilda medborgare som önskar komma i kontakt för att framföra synpunkter och klagomål eller få svar på frågor gällande deras rättigheter i hälso- och sjukvården. Kontakterna sker via telefonsamtal, 1177 Vårdguidens e-tjänster, e-mail och brev.

Patientnämnden har arbetat med att utveckla kontakten med medborgarna för att sprida kunskap om Patientnämndens roll. Det har gjorts genom direkt riktad information till allmänheten där såväl nämndens ledamöter som medarbetare på Patientnämnden Skåne medverkat. En stor del av informationen om Patientnämndens verksamhet har även riktats till vårdpersonal, vårdchefer och studerande inom vården. Syftet har varit att göra Patientnämndens verksamhet känd så att vårdpersonal kan bistå patienterna och närstående när dessa önskar lämna synpunkter, rikta klagomål eller få stöd i att tillvarata sina rättigheter.

Patientnämnden Skåne uppfyller kravet på att tillgodose tvångsvårdade patienters behov av stödperson. Totalt har 135 stödpersonsuppdrag, under längre eller kortare tid, varit pågående under året. Verksamheten har totalt tillgång till 49 stödpersoner. Nyrekrytering av stödpersoner har varit 6 personer. Den genomsnittliga tiden från att en ansökan om stödperson inkommit till att en patient tilldelats en stödperson har tagit ca 2-3 dagar.

Produktion

Antal registrerade patientärenden har under året uppgått till 5 810 ärenden vilket är en minskning med 5 procent jämfört med föregående år. Utöver patientärenden har ca 1 700 ärenden tillkommit där invånarna önskat få allmän information om hälso- och sjukvården.

Redovisning av mål: En drivande utvecklingsaktör

Patientnämndens uppdrag regleras fr.o.m. i år av en ny lag (2017:372) *Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården*. I lagen framgår att 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. Vidare anges att patientnämnderna ska uppmärksamma landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården. Det innebär att patientnämnderna ges en mer drivande roll som utvecklingsaktör än tidigare genom att tillvarata och sprida patienter och närståendes erfarenheter till vården.

Under året har en analys gällande inkomna synpunkter avseende kvinnosjukvård och förlossningsvård samt en analys gällande vårdcentraler genomförts. Resultaten har sammanställts i två rapporter som presenterats för vården. Patientnämnden har även överlämnat rapporterna till Regionfullmäktige i syfte att uppmärksamma patienternas synpunkter och klagomål då dessa utgör ett värdefullt bidrag i det politiska beslutsfattandet.

Redovisning av mål: Attraktiv arbetsgivare

Region Skåne ska vara en attraktiv arbetsgivare där verksamhet och goda resultat alltid står i fokus. Det innebär bland annat att erbjuda hälsofrämjande arbetsplatser, bra möjligheter till utveckling för medarbetarna och ett ledarskap som tar ansvar.

Region Skåne ska erbjuda utvecklande och stimulerande arbete i god arbetsmiljö. Region Skåne ska vara en arbetsgivare som upprätthåller ett lyssnande, närvarande ledarskap och aktivt arbetar för att skapa jämställda arbetsplatser.

Attraktiv arbetsgivare

- Antal anställda: 17 personer
- Personalomsättning: 11,7% (*)

(*) Antal avgångar under året var två personer.

Patientnämnden har fått ett utökat uppdrag i den nya lagen om klagomål. I samband med det har statsbidrag tilldelats Patientnämnden Skåne för två nya tjänster.

Under året har två anställda vikarierat för medarbetare som varit studieledig respektive föräldraledig.

De flesta medarbetare har lång erfarenhet av yrket som handläggare på Patientnämnden Skåne. Samtliga medarbetare, inom förvaltningen, uppfyller kravet på heltidstjänster.

Resultat från medarbetarundersökning

Värdet på attraktiv och konkurrenskraftig arbetsgivare i medarbetarundersökningen år 2018 var 68,1. Motsvarande värde föregående år var 71,2. Resultatet i medarbetarundersökningen används tillsammans med övrig verksamhetsdata som underlag i förbättringsarbetet.

Det goda ledarskapet

Patientnämnden Skåne är en liten förvaltning. Här finns endast en chef och det är förvaltningschefen. Förvaltningschefen är direkt underställd patientnämndens ordförande. I den här typen av självständig förvaltning är det viktigt, för såväl medarbetarna som för förvaltningschef, att det finns naturliga kontaktytor som stödjer verksamheten och som har insyn i förvaltningen. Tjänsteköp görs från Koncernkontoret avseende stödresurserna HR, ekonomi och IT.

Trygga anställningar

Patientnämnden utlyser samtliga tjänster på heltid. Några medarbetare har själva önskat och fått viss nedsatt arbetstid.

Andel tillsvidareanställda

Kön	Andel 2018-12-31	Andel 2017-12-31
K	93,5%	93,3%
M	88,1%	87,4%
Totalt	92,3%	92,1%

Andel heltidsanställda

Kön	Andel 2018-12-31	Andel 2017-12-31
K	89,6%	88,6%
M	96,1%	95,5%
Totalt	90,9%	90,0%

Tydliga karriär- och utvecklingsvägar för medarbetare och chefer

För samtliga medarbetare har personliga mål och individuell handlingsplan upprättats i samband med medarbetarsamtalen. Patientnämnden Skåne är en liten förvaltning där karriärvägarna små. Förutom handläggning av patientärenden deltar medarbetarna, i varierande omfattning, i olika analysprojekt och informationsinsatser.

Jämställda löner

Under året har en lönekartläggning gjorts som inneburit att korrigering gjorts av osaklig löneskillnad.

Arbete med lika rättigheter och möjligheter

Patientnämnden Skånes ambition är att i samband med rekrytering av nya medarbetare alltid beakta jämställdhetsperspektivet och kulturella aspekter så att medarbetarna i möjligaste mån avspeglar mångfalden i samhället. Det är viktigt att ha kunskaper och förståelse för kulturell mångfald så att ett professionellt bemötande alltid ges i samband med handläggningen av patientärenden. Under hösten genomfördes ett internt utbildningstillfälle för samtliga medarbetare i ämnet "Normer och antidiskriminering inom hälso- och sjukvården". Utbildningen väckte stort intresse och önskemål om ökad kunskap i ämnet.

Hälsofrämjande arbetsplatser

En god och hälsofrämjande arbetsmiljö är en förutsättning för Region Skånes attraktivitet som arbetsgivare och då även för en väl fungerande kompetensförsörjning.

Förvaltningen arbetar systematiskt med arbetsmiljöarbete:

- Vid regelbundna APT och veckomöten finns alltid arbetsmiljöfrågorna med som en stående punkt på dagordningen.
- Dokumentation av rutiner för systematisk brandskydds- och säkerhetsarbete har tagits fram och införts. På grund av ett par incidenter pågår just nu en översyn av befintliga rutiner.
- Previa har anlåtats för ergonomigenomgång av flertalet medarbetares arbetsplatser. Nödvändig praktisk utrustning har ersatts eller köps in för att stärka eller bibehålla en god fysisk arbetsmiljö.
- Anpassning av arbetsuppgifter har i förekommande fall gjorts för att förebygga stress.
- Översyn av arbetsrutiner pågår regelbundet i syfte att effektivisera och underlätta handläggningen.

Systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM)

Arbetet med systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) har genomförts under året. Genomgång och samverkan har skett med samtliga medarbetare närvarande på APT i december 2018.

Sjukfrånvaron ska minska

Andelen korttidssjukfrånvaro är relativt oförändrad jämfört med föregående år och har inte varit arbetsrelaterad. Vad gäller långtidssjukfrånvaron är den i huvudsak orsakad av långvarig konvalescens efter operation.

Sjukfrånvaro i procent av ordinarie arbetstid samt andel långtidssjukfrånvaro

Sjukfrånvaro	2018 1801-1812	2017 1701- 1712	2016 1601- 1612	Skillnad 2018 mot 2017
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	5,51%	5,62%	5,78%	-0,11%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid Kvinnor	6,09%	6,20%	6,36%	-0,12%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid Män	3,39%	3,45%	3,59%	-0,07%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid i Åldersgruppen 29 eller yngre	4,63%	4,65%	5,07%	-0,03%
Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid i Åldersgruppen 30-49 år	5,10%	5,24%	5,29%	-0,14%

Sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid i Åldersgruppen 50 eller äldre	6,32%	6,41%	6,49%	-0,09%
Långtidssjukfrånvaro (60+ dagar) som andel av samtlig sjukfrånvaro	45,49%	46,60%	50,37%	-1,11%

Sjukfrånvaro - kalenderdagar per medarbetare

	2018 1801-1812	2017 1701-1712	2016 1601-1612	Skillnad 2017-2018
Kvinnor	22,31	22,92	23,52	-0,61
Män	12,09	12,54	13,08	-0,45
Totalt	20,19	20,78	21,41	-0,59

Frisknärvaro (andel medarbetare som har sammanlagt 5 eller färre sjukdagar under året)

Avser tillsvidare- och visstidsanställda respektive period.	2018 1801-1812	2017 1701-1712	2016 1601-1612
Totalt - % av antal anställda	56,68%	58,56%	58,08%
Kvinnor - % av antal anställda kvinnor	54,23%	55,28%	55,01%
Män - % av antal anställda män	70,44%	70,64%	69,35%

Den framtida kompetensförsörjningen ska säkras

Patientnämndens kansli har, även som tidigare år, haft många kvalificerade sökande till de utannonserade tjänsterna. Vi arbetar utifrån ett personalekonomiskt synsätt för att bibehålla och utveckla en god arbetsmiljö. Det innebär att de anpassningar eller arbetsmiljöinsatser som görs tar hänsyn till hela människans behov i olika skeden av livet.

Rätt använd kompetens

En strategi och handlingsplan för rätt använd kompetens (kompetensmixplanering) är beslutad i Region Skåne. Arbetet med rätt använd kompetens ska växlas upp och få spridning till samtliga arbetsplatser.

Området är inte relevant för Patientnämndens verksamhet.

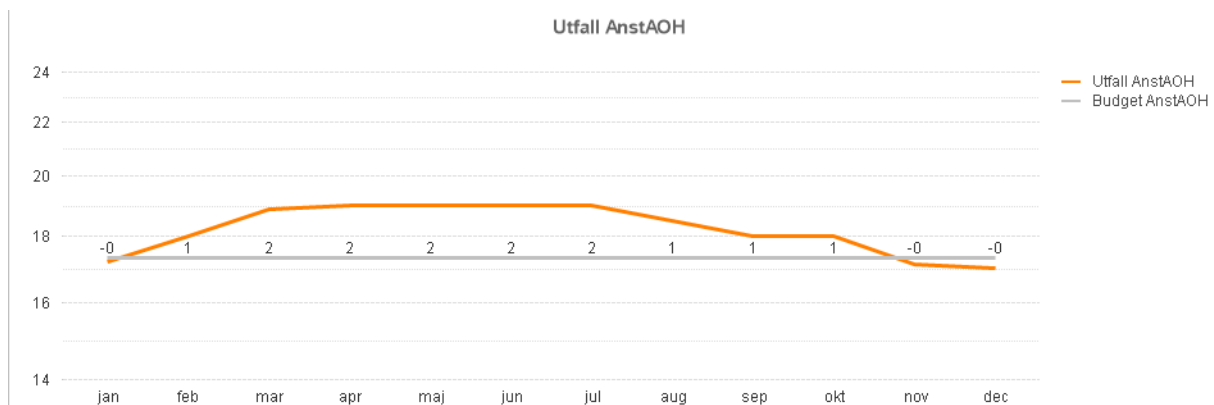
Kompetensförsörjning; äldre medarbetare

Inom 10 år når 29,4 % av det totala antalet anställda inom förvaltningen pensionsåldern 65 år och inom 5 år är denna siffra 11,8 %.

Utveckling av anställningsvolym och arbetad tid

Anställda per AID personalgrupp (Grupper med färre än 300 finns under "övriga")

AID Personalgrupp	Månadsavlönade medarbetare per 2018-12-31	Månadsavlönade medarbetare per 2017-12-31	Förändring	Procentuell förändring
Övriga	17	16	1	6,3%



Redovisning av mål: En långsiktigt stark ekonomi

Ekonomiskt ingångsläge

Regionbidraget år 2018 blev uppräknat med 2 % till 17,7 mkr, vilken är en ökning på 2,3 mkr.

Resultat

Motparter 1,2,3 (Mnkr)	Utfall 1801-1812	Budget1801-12	Diff 1801-12Ut	Diff 1801-12Utfall-	Budget1801-12	Prognos1801-12	Diff 1801-12Prog	Diff 1801-12Pro
Regionbidrag	17,7	17,7	0	0,0%	17,7	17,7	0	0,0%
Försäljning av varor och tjäns	0,28	0,20	0,08	29,4%	0,20	0,20	0,00	0,0%
Verksamhetens intäkter	17,98	17,90	0,08	0,5%	17,90	17,90	0,00	0,0%
Lönekostnader	-8,10	-9,09	0,98	-12,1%	-9,09	-9,09	0,00	0,0%
Arbetsgivaravgifter och pensio	-3,74	-4,36	0,62	-16,5%	-4,36	-4,36	0,00	0,0%
Övriga personalkostnader	-1,02	-1,27	0,25	-24,9%	-1,27	-1,27	0,00	0,0%
Material och tjänster	-0,01	-0,05	0,04	-489,9%	-0,05	-0,05	0,00	0,0%
Fastighetskostnader	-0,76	-0,85	0,09	-11,6%	-0,85	-0,85	0,00	0,0%
Övriga omkostnader	-2,02	-2,28	0,26	-12,9%	-2,28	-2,28	0,00	0,0%
Verksamhetens kostnader	-15,66	-17,90	2,24	-14,3%	-17,90	-17,90	0,00	0,0%
Verksamhetens nettokostnader	2,33	0,00	2,33	100,0%	0,00	0,00	0,00	0,00
Resultat före finansiella poster	2,33	0,00	2,33	100,0%	0,00	0,00	0,00	0,00
Finansiella kostnader	0,00	0,00	0,00	100,0%	0,00	0,00	0,00	0,00
Finansnetto	0,00	0,00	0,00	100,0%	0,00	0,00	0,00	0,00
Resultat efter finansiella poster	2,33	0,00	2,33	100,0%	0,00	0,00	0,00	0,00
Resultat	2,33	0,00	2,33	100,0%	0,00	0,00	0,00	0,00

Personalkostnad och kostnad för inhyrd personal

Patientnämnden har inte haft någon inhyrd personal. Under våren har en handläggartjänst varit vakant i tre månader och under hösten har en tjänst varit vakant i ca 2 månader. En medarbetare har varit föräldraledig under året.

Fyra tjänster har blivit tillsatta under våren 2018. Av dessa har en medarbetare ersatts i samband med pensionsavgång och en vikarie har anställts för att ersätta en föräldraledig medarbetare. Dessutom har verksamheten utökats med ytterligare två anställda som finansierats med statsbidrag.

Övriga kostnader

Området är inte relevant för Patientnämndens verksamhet.

Åtgärder för att sänka kostnadsutveckling samt för ekonomi i balans

Området är inte relevant för Patientnämndens verksamhet.

Investeringar

Området är inte relevant för Patientnämndens verksamhet.

Uppföljning av utrustningsinvesteringar

Området är inte relevant för Patientnämndens verksamhet.

Miljöredovisning

Relevanta miljönyckeltal för Patientnämnden omfattar områdena tjänsteresor och avfall.

Uppföljning av arbetet med intern kontroll

Det primära syftet med den interna kontrollen i Region Skåne är att säkerställa att de av fullmäktige fastställda målen, samt andra för organisationen relevanta mål, uppfylls. En väl fungerande intern kontroll är en viktig förutsättning för efterlevnad till lagens krav på god ekonomisk hushållning.

Internkontrollplanen för 2018 har tagits fram av Patientnämnden vid ordinarie möte i december 2017 där riskbedömningen genomfördes i en workshop.

Förvaltningschefen är kontrollutförare och kontrollmomenten sker regelbundet i samband med nämndens sammanträden där förvaltningschefen redovisar händelser och eventuella avvikelser i verksamheten. Motsvarande information lämnar förvaltningschefen till medarbetarna i samband med arbetsplatsträffarna eller vid andra mötestillfällen. Patientnämndens uppföljning av den interna kontrollplanen har gjorts i samband med Patientnämndens sammanträde i september där beslut tagits om verksamhetsberättelsen för perioden jan-aug 2018.

Patientnämndens rapportering av planering och uppföljning för intern kontroll 2018

Plan för intern kontroll		P	U		
Nämnd/Förvaltning/Styrelse/Bolag					
: Patientnämnden					
År	2018				
<small>För rapportering i enlighet med RIS uppsiktsplikt ska en samlad riskbedömning göras för det obligatoriska kontrollområdet.</small>					
<small>13-16: Direkt åtgärd krävs - minimal 9-12: Reducera riskerna - åtgärdas! 4-8: Håll under uppsikt - uppmärksam! 1-3: Inget agerande krävs - acceptera!</small>					
<small>Scen underlag för den samlade bedömningen enligt ovan ska riskbedömning göras för samt och ett av de av fullmäktige angivna målen samt av de för verksamheten relevanta</small>					
Skåne – liteskiltet i värdeklass Nöjda medborgare	1.	Serviceinriktad verksamhet med hög kvalitet			
	2.	Drivande utvecklingsaktör			
	3.	Attraktiv arbetsgivare			
	4.	Långsiktigt stark ekonomi			
	a)	Attesthantering inkl. behörigheter			Kontrollmomentet ej aktuellt enligt GSF
	b)	Skattelagstiftning			
	c)	Fakturahantering			Kontrollmomentet ej aktuellt enligt GSF
	d)	Uppföljning av fastställd budget/plan			
	e)	Bisysslor			Kontrollmoment görs av Patientnämnden
	f)	Kompetensförsörjning			Kontrollmoment görs av Patientnämnden
g)	Upphandling och inköp			Gäller ej Patientnämnden	
h)	Verkställighet beslut			Kontrollmomentet ej aktuellt enligt GSF	

Uppföljning av arbetet med krishantering och SRSA

Regionfullmäktige har i mandatperiodens regionala krishanteringsplan beslutat att Region Skånes verksamheter systematiskt ska arbeta med risk- och sårbarhetsarbete (SRSA). Det systematiska SRSA-arbetet ska innefatta riskhantering, kontinuitetshantering, planarbete och erfarenhetsåterföring efter händelser.

Patientnämnden arbetar utifrån de regler som gäller för Region Skåne avseende Dataskyddslagen (GDPR) och IT säkerhet. Under föregående år har en riskanalys genomförts kring området hot och våld. Riskerna för hot och våld inom Patientnämndens område är liten men måste beaktas. Dokumentation av rutiner för systematisk brandskydds- och säkerhetsarbete har tagits fram och införts.