

Landstingsstyrelsen

1177 och ett gemensamt kundcenter, patientens direktkanal och patientnämnden

Bakgrund

Landstingsstyrelsen har tidigare beslutat om att införa telefonnumret 1177 och inrätta ett kundcenter samt att anvisa 13,2 mkr till verksamheten med täckning ur särskilt avsatta medel i budget 2012.

Målet är att sjukvårdsrådgivningen ska vara i drift under våren 2013 och att övrig verksamhet etableras underhand med hänvisning till praktiska förutsättningar.

Arbetet med frågor avseende organisatorisk tillhörighet och bemanning, geografisk placering samt koppling till klagomålshantering har fortsatt.

Synpunkts- och klagomålshantering

I budget 2012 står *"För att på bästa sätt ta tillvara patienterfarenheter görs under 2012 en översyn av våra arbetssätt"*.

En översyn har gjorts och en kort sammanfattning lämnas nedan.

"Patientnämndernas ansvar har enligt lag utökats från och med 2011-01-01. Patientnämnden i Jönköpings län skiljer sig från nämnder i övriga landet när det gäller bland annat ärendemängder, resurser och tjänstemannaorganisation.

Slutsatser och förslag

En central fråga i översynen har varit att ta ställning till om Landstinget ska ha kvar patientens direktkanal som instans för klagomålshantering vid sidan om patientnämnden. I översynen presenteras och jämförs tre alternativ (sid 21-28 i rapporten):

1. *All klagomålshantering som inte sker på verksamhetsnivå handläggs av patientnämnden*

2. *Nuvarande modell med både patientnämnd och patientens direktkanal behålls*
3. *Patientnämnden utgör enda instans för klagomålshantering men patientens direktkanal behålls med ett begränsat uppdrag.*

Oavsett val av framtida modell enligt ovan behöver patientnämndens tjänstemän, utifrån kravet på opartiskhet, ges en från hälso- och sjukvården fristående organisatorisk ställning. Redovisningen av organisatoriska lösningar i andra landsting pekar i huvudsak på två alternativ (för detaljer, se sid 9-10 i rapporten):

1. *Tjänstemännen bildar kansli/förvaltning med egen chef, under den politiska ledningen eller högsta tjänstemannaledningen.*
2. *Tjänstemännen ingår i någon del av landstingsledningens stab utan att bilda egen organisatorisk enhet.*

Mot bakgrund av patientnämndens enligt lag ökade ansvarsområde och sårbarheten i nuvarande organisation pekar översynen dessutom på behov av resursförstärkning i form av fler handläggare och administrativ assistent på deltid.

Förslag:

Nuvarande modell med både patientnämnd och patientens direktkanal behålls. Patientens direktkanal samlas i det kundcenter som skapas. Det ger en enhetlig tjänst och möjlighet att systematisera de synpunkter som kommer in och lära av dem samtidigt som sårbarheten minskar. Det är viktigt med god insyn och goda kontakter med verksamheten för att snabbt ge återkoppling och lösa eventuella problem.

Synpunkter och klagomål sammanställs på ett enhetligt sätt i patientnämnd och patientens direktkanal. Patientnämnden har tillgång till alla synpunkter och klagomål för analys.

Tjänsteman kopplad till Patientnämnden flyttas organisatoriskt från Folkhälsa och sjukvård till Kansliavdelningen och ingår i den grupp som arbetar med utskott och andra politiska grupper. Det ger möjlighet till samverkan och minskar sårbarheten. Behov av utökning följs och prioriteras i första hand inom Landstingets kanslis resurser.

Geografisk placering

Det är positivt att sprida verksamheter i länet. Samtidigt är kompetensförsörjning en avgörande fråga för en välfungerande sjukvårdsrådgivning. Dessutom måste tillgång till lämpliga lokaler finnas.

Förslag:

Efter att en första bedömning gjorts av möjligheter till kompetensförsörjning och lokaltillgång prövas Nässjö som förstahandsalternativ.

Organisation**Förslag:**

Kundcenter och 1177 är en landstingsgemensam verksamhet och föreslås tillhöra Landstingets kansli.

Förvaltningen Landstingets kansli innehåller såväl beredning till politisk ledning, strategiska frågor, verksamhetsledning och stöd som landstingsgemensam service som t ex förrådsverksamhet. Det finns anledning att i samband med att nya verksamheter tillkommer göra en översyn som prövar om en ökad kostnadseffektivitet kan uppnås om förvaltningen renodlas och att landstingsgemensam service samlas i en förvaltning. Ett sådant arbete stöds också av behov av att i ett nytt ersättningssystem tydliggöra kostnader som ska belasta egenregiverksamhet respektive är kostnader som avser mer övergripande ledning och administration av hela det offentligt finansierade systemet.

Förslag till beslut

Landstingsstyrelsen föreslås besluta

att nuvarande modell med både patientnämnd och patientens direktkanal behålls och organiseras som här redovisats,

att Nässjö prövas som förstahandsalternativ för verksamhetens placering,

att verksamheten inledningsvis organisatoriskt tillhör förvaltningen Landstingets kansli,

att en översyn görs av Landstingets kanslis verksamhet med mål att landstingsgemensam service samlas i en förvaltning.

LANDSTINGETS KANSLI

Agneta Jansmyr
Landstingsdirektör

Mats Bojestig
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Planeringsdelegationen §§ 121-140

Tid: 2012-10-02, kl 09:00-11:25
Plats: Landstingets kansli, sal A

§ 126 *1177 och ett gemensamt kundcenter, patientens*
Dnr *direktkanal och patientnämnden*
LJ2012 Vid landstingsstyrelsens sammanträde den 11 september
/82 gavs information i ärendet utifrån skrivelse daterad
2012-08-22. Föreligger vid dagens sammanträde en
skrivelse som komplettering i ärendet daterad 2012-09-25.

Beslut

Planeringsdelegationen beslutar att skrivelserna föreläggs landstingsstyrelsen den 16 oktober för beslut.

Utdrag: Landstingsstyrelsen

Vid protokollet

Siw Kullberg

Justeras

Håkan Jansson

Rätt utdraget,
Intygar

Lena Sandqvist

Ledamöter och ersättare i
Landstingsstyrelsen

Ni kommer inom några dagar att besluta om ett kundcenter för landstinget. I det beslutet ingår också en att-sats om Patientnämnden och patientens direktkanal.

Beslutet är en konsekvens av en utredning som gjorts angående patienters möjlighet att framföra synpunkter/klagomål på vården. Rapporten lyfte fram några olika modeller för framtiden. Från Patientnämndens sida uppfattade vi att rapporten lyfte fram flera fördelar med att landstinget skulle ha endast en instans för klagomål – Patientnämnden.

Det förslag som nu föreligger har inte valt någon av de tre modellerna. Förslaget innebär att det fortsättningsvis också kommer att finnas två instanser för patienterna att vända sig till – Patientnämnden och direktkanalen. Direktkanalen föreslås bli en i stället för som nu fyra.

Övergripande har landstinget målsättningar att **ändamålsenligt** och **kostnadseffektivt** bedriva verksamheten. I utredningens direktiv framgick att arbetssätten för att tillvarata patienters och anhörigas erfarenheter ska vara **lättillgängliga** och **lättförståeliga**.

Den föreslagna organisationen, anser vi, uppfyller inte något av dessa kriterier. Direktkanalen ska sammanställa sina ärenden till Patientnämnden som sedan ska analysera dessa. För att uppfylla de juridiska kraven måste sådana sammanställningar avidentifieras.

Den nya organisationen blir, precis som i dag, en känslig organisation. Varje enhet kommer förmodligen att ha en liten personalbemanning. Det är inte något att sträva efter. Det innebär också att kompetensen finns hos några få personer.

Av rapportens punkt 8.4 framgår en mängd fördelar med att endast ha en instans för att hantera erfarenheter från patienter och anhöriga.

Därför är det mycket anmärkningsvärt att det föreligger ett förslag med två enheter som ska hantera erfarenheter/synpunkter/klagomål.

Organisationen underlättar inte för Patientnämnden att fullfölja lagens uppdrag att *bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet*. Enligt patientsäkerhetslagen är vårdgivaren vid vårdskada skyldig att informera om patientnämndens verksamhet. Lagstiftaren poängterar alltså Patientnämndens viktiga roll i patientsäkerhetsarbetet, som vårt landsting ser som prioriterad.

Slutligen anser vi också att Patientnämnden ska ha en från vården oberoende ställning varför vi förespråkar att Patientnämnden sorterar direkt under landstingsfullmäktige

Furusjö 2012-10-12

För Patientnämnden

Ragnwald Ahlnér
Ordförande