

Tid: kl. 10:00-16:00

Plats: Konferensrum Ändsjön, Köpmangatan 21

Ordförande

Kia Carlsson (L)

Ledamöter

Margareta Gladh (M)

Ingrid Kjelsson (C)

Harriet Jorderud (S), Vice ordförande

Catarina Antán (V)

Ersättare

Johan Bergman (M)

Jenny Palmquist (S)

Ingrid Zakrisson (C)

Sara Wikman (C)

Christer Toft (S)

Övriga

1. Sammanträdets öppnande
2. Val av justerare och tid för justering
3. Föredragningslista fastställs
4. Föregående protokoll
Beslutsunderlag
 - Protokoll skapad PAN 2019-11-20 13.02.21
5. Information Bisamordnare Carita Eriksson 10:15
6. Ris och Ros - inkomna ärenden
7. Information Temadag Cancervård Ulrika Eriksson
8. Årsberättelse 2019 Ulrika Eriksson
Beslutsunderlag
 - Patientnämndens årsberättelse 2019
9. Inkomna handlingar
Ärendebeskrivning
Inbjudan Länsdialog, missbruks och beroendefrågor (SKL), 11 februari 2020
Patientärende
10. Internkontrollplan 2020
Beslutsunderlag
 - Internkontrollplan patientnämnden 2020
11. Aktiviteter
Ärendebeskrivning
Kommande aktiviteter:
Halv planeringsdag PANs förvaltning 28/1
Stödpersonutbildning 29/1
Chefsutbildning Torsta, 12/2
VSP-möte 18-19/2
Tjänstemannanätverk 18-19/2
Hearing revision 27/2
Kommunbesök Strömsund/Berg
Föreläsning MIUN, ssk 12/5
Utförda aktiviteter:
Stödpersonutbildning 14/11
Temadag Cancervård 15/11
Uppmärksamhetsvecka 18-22/11
Saba-Cloud utbildning 19/11
AT-intro 26/11
Nationell presidiekonferens, Kalmar 27-28/11
Samiska rådet 3/12
Kommunbesök Åre 4/12
Trainee tandläkare 4/12
VSP-skypemöte 6/12
Träff med MAS 10/12
Föreläsning MIUN, ssk 19/12

Sofia Kling, utvecklingsstrateg 13/1

12. Regional politikerkonferens 5-6 maj 2020

13. Fokusområden 2020

Ärendebeskrivning

Förslag till beslut

Vård och behandling

Resultat

Kommunikation

Dokumentation och sekretess

Ekonomi

Tillgänglighet

Vårdansvar och organisation

Administrativ hantering

Bemötande

Cancer

Långvarig smärta

Närståendeperspektiv

Ojämlig vård

Omvårdnad

Samsjuklighet

14. Årsbokslut 2019

Ulrika Eriksson

Beslutsunderlag

- Bokslut december 2019 Patientnämnden

15. Verksamhetsplan 2020

Förslag till beslut

Verksamhetsplan 2020

Beslutsunderlag

- UTKAST Verksamhetsplan 2020 (Patientnamnden)

16. Områdeschef Primärvårdsstaben.

Anna Granevörn 15:15

Ärendebeskrivning

God och nära vård i Region Jämtland Härjedalen.

17. Övrigt

Ärendebeskrivning

Statskontorets slutrapport 2019:18, Utvärdering av det nya klagomålssystemet inom hälso- och sjukvården.

Nationella Patientsäkerhetsdagen 17/9

18. Nästa sammanträde



4

Föregående protokoll

Patientnämnden

Mötesdatum
 2019-11-14

Plats och tid	Konferensrum Ändsjön, Köpmangatan 21 kl. 10:00-16:00
Beslutande ledamöter	Kia Carlsson (L) (Ordförande) §75 Margareta Gladh (M) §75 Catarina Antán (V) §75 Harriet Jorderud (S) (Vice ordförande) §75 Ingrid Zakrisson (C) §75 ersätter Ingrid Kjelsson (C)
Ej tjänstgörande ersättare	Christer Toft (S) §75
Utses att justera	Harriet Jorderud
Justeringens plats och tid	Patientnämndens förvaltning , 2019-11-20 10:00
Protokollet omfattar	§§75-91

Underskrifter	Sekreterare	
	Lillemor Olsson	
	Ordförande
	Kia Carlsson	
	Justerande
	Harriet Jorderud	

ANSLAG/BEVIS Protokoll är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Organ	Patientnämnden		
Sammanträdesdatum	2019-11-14		
Datum för anslags uppsättande	2019-11-21	Datum för anslags nedtagande	2019-12-09
Förvaringsplats för protokollet	Patientnämndens förvaltning		
Underskrift		
	Lillemor Olsson		

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

ÄRENDELISTA

- §75 Sammanträdets öppnande
- §76 Val av justerare och tid för justering
- §77 Föredragslista fastställs
- §78 Föregående protokoll
- §79 Stödpersonsverksamheten
- §80 Ris och Ros - inkomna ärenden
- §81 Analysrapport
- §82 Information Hälso- och sjukvårdsnämnden
- §83 Inkomna handlingar
- §84 Uppföljning av Internkontrollplan 2019
- §85 Aktiviteter
- §86 Regional Politikerkonferens 5-6 maj 2020
- §87 Ärendestatistik
- §88 Kommande kommunbesök
- §89 Verksamhetsplan 2020
- §90 Nästa sammanträde
- §91 Övrig

§75

Sammanträdets öppnande

Sammanfattning

Ordförande Kia Carlsson önskar alla välkomna och öppnar sammanträdet.

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2019-11-14

§76

Val av justerare och tid för justering

Sammanfattning

Harriet Jorderud väljs att justera dagens protokoll.

Paragrafen är justerad

§77

Föredragslista fastställs

Beslut

Föredragslista fastställs.

Tillägg i föredragslista: § 91: Övrig

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2019-11-14

§78

Föregående protokoll

Sammanfattning

Föregående protokoll godkännes och läggs till handlingarna.

Beslutsunderlag

- Protokoll skapad PAN 2019-11-11 07.30.18

Paragrafen är justerad

§79

Stödpersonsverksamheten

Sammanfattning

Anette Rydström informerar nämnden om pågående stödpersonuppdrag samt delger information om antal uppdrag som tackat nej till stödperson.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen med tillägg att nämnden önskar ta del av statistiskt innehåll med information om hur stödpersonsuppdragen varierat över tid samt statistik på antalet patienter som tvångsomhändertagits i Region Jämtland Härjedalen.

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2019-11-14

§80

Ris och Ros - inkomna ärenden

Sammanfattning

Inga inkomna ärenden under perioden.

Paragrafen är justerad

§81

Analysrapport

Sammanfattning

Anette Rydström informerar nämnden om den senaste rapporten: Patienters och närståendes synpunkter på Primärvård.

Förslag till beslut

Patienters och närståendes synpunkter på primärvård

Beslut

Nämnden tycker att analysrapporten är bra och väl utarbetad. Rapporten skall delges till verksamhet samt regionfullmäktige. Under diskussionerna kring analysrapporten framkom önskemål om att bjuda in arbetsgruppen på Region Jämtland Härjedalen som arbetar med försäkringskassefrågor. Nämnden beslutar godkänna rapporten.

Beslutsunderlag

- Rapport från patientnämnden Primärvård
- Rapportsammandrag Primärvård

Paragrafen är justerad

§82

Information Hälso- och sjukvårdsnämnden

Sammanfattning

Ordförande Tom Silverklo, samt 1:e vice ordförande Lennart Ledin, Hälso- och sjukvårdsnämnden informerade patientnämnden om deras uppdrag i Region Jämtland Härjedalen. Diskussion fördes gällande Patientnämndens analysrapporter och hur Hälso- och sjukvårdsnämnden kan ta del av de patientsynpunkter som framförts till Patientnämnden. Det kommer att framgå i Hälso- och sjukvårds nämndens verksamhetsplan 2020 hur de ska hantera Patientnämndens analysrapporter. Patientnämnden framförde sitt önskemål om att få en mer lättillgänglig ingång på regionens hemsida vad gäller klagomålshantering.

Paragrafen är justerad

§83

Inkomna handlingar

Sammanfattning

Inga inkomna handlingar.

Paragrafen är justerad

§84

Uppföljning av Internkontrollplan 2019

Sammanfattning

Uppföljning och genomgång av internkontrollplan 2019.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna uppföljning av internkontrollplan 2019, samt beslutar att internkontrollplan ska revideras utifrån Patientnämndens nya ekonomiska förutsättningar.

Beslutsunderlag

- Internkontrollplan patientnämnden 2019

Paragrafen är justerad

§85

Aktiviteter

Sammanfattning

Kommande aktiviteter:

Stödpersonutbildning 14/11
Temadag cancervård 15/11
Uppmärksamhetsvecka 18-22/11
Saba-Cloud utbildning 19/11
AT-intro 26/11
Vårdanalys 28/11
Nationell presidiekonferens, Kalmar 27-28/11
Samiska rådet 3/12
Kommunbesök Åre 4/12
Trainee tandläkare folktandvården 4/12
Träff med MAS 10/12
Föreläsning Miun, ssk 19/12

Utförda aktiviteter:

Tjänstemannanätverk, Stockholm 10/9
Föreläsning: Unga Flickor med Autism och Asperger, Svenny Kopp 3/10
VSP - möte av Etapp 4, 10-11/9
Hälso- och sjukvårdsnämnden 18/9
Diarieföring i praktiken 30/9
Utåtriktad verksamhet, sjukhusentrén 4/10, 7/10, 9/10, 17/10, 21/10
Samverkansforum Patientsäkerhet, 6/11
Vårdanalys 26/9, 24/10
Regionkonferens, Umeå (Tjänstemän) 2/10
Nationell Tjänstemannakonferens, Stockholm 14-15/10
Patientkontrakt 29/10
IVO 6/11
Utbildningsdag läkarsekreterare i primärvården 11-12/11

Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen gällande kommande och utförda aktiviteter som Patientnämndens förvaltning redovisat.

Paragrafen är justerad

§86

Regional Politikerkonferens 5-6 maj 2020

Sammanfattning

Diskuterat förslag till tema under Regional politikerkonferens 5-6 maj 2020.

Beslut

Nämnden beslutar att politikerkonferens 2020 ska innehålla samiskt tema.

Paragrafen är justerad

§87

Ärendestatistik

Sammanfattning

Lillemor Olsson informerar nämnden om antal ärenden som hittills inkommit till Patientnämndens förvaltning.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen med tillägget att nämnden önskar ta del av Principärenden kommande sammanträden.

Paragrafen är justerad

§88

Kommande kommunbesök

Förslag till beslut

Strömsund och Berg 2020

Ragunda - Härjedalen 2021

Krokom - Östersund, Våren 2022

Beslut

Förslag till beslut beslutas godkännes och läggs till handlingarna.

Paragrafen är justerad

§89

Verksamhetsplan 2020

Sammanfattning

Genomgång av verksamhetsplan 2020 utkast.

Beslut

Beslut gällande verksamhetsplan 2020 sker i samband med sammanträde i januari 2020.

Beslutsunderlag

- UTKAST Verksamhetsplan 2020 (Patientnämnden)

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2019-11-14

§90

Nästa sammanträde

Sammanfattning

23 januari 2020, konferensrum Ändsjön, Köpmangatan 21.

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2019-11-14

§91

Övrig

Sammanfattning

Det framkom önskemål om att bjuda in patientföreträdare vid något sammanträde.

Paragrafen är justerad



8

Årsberättelse 2019



Årsberättelse 2019

Patientnämnden i Jämtlands län

Innehåll

FÖRORD	3
PATIENTNÄMNDENS UPPDRAG	4
PATIENTNÄMNDEN I JÄMTLANDS LÄN	4
PATIENTERS SYNPUNKTER PÅ VÅRDEN	5
Kontaktorsaker och verksamheter	6
Primärvården	7
Specialistsjukvården	7
Kommunärenden	8
Tandvårdsärenden	9
Kommunikationsbrister i vården	9
Ärenden om dokumentation och sekretess ökar	11
Ett barnperspektiv	11
När vården upplevs ojämlig	12
PATIENTERS SYNPUNKTER LEDER TILL KVALITETSUTVECKLING I VÅRDEN	13
Vårdens åtgärder	13
Patientnämndens analysrapporter	14
STÖDPERSONSVERKSAMHETEN	15
UTVECKLINGSARBETEN UNDER ÅRET	15
Möteshantering i Platina	16
Reviderad nationell kategorisering	16
Utveckling av dokumentationshanteringssystemet VSP	16

Förord

nvfjsdögnfjksdngjfkdsöngjktfsdnjkgöt

Patientnämndens uppdrag

Patientnämnden är en av flera instanser med uppdrag att ta emot, hantera och tillvarata patienters synpunkter och klagomål på vården. Vårdgivarna har ett eget ansvar att hantera patienters klagomål och synpunkter. Patienter kan även föra fram synpunkterna till patientnämnden. Under vissa omständigheter finns det möjlighet att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). IVO utreder allvarligare händelser, klagomål från patienter som tvångsvårdas eller händelser som allvarligt påverkat eller hotat patientens självbestämmande eller rättsliga ställning.

Patientnämndernas uppdrag regleras i Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården¹, och omfattar den hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen² av kommuner och regioner, samt offentligt finansierad tandvård. Nämndens huvudsakliga uppgift är att på lämpligt sätt föra fram patienters och närståendes klagomål och synpunkter på vården till vårdgivarna, och säkerställa att patienter får svar på sina frågor av vårdgivarna. Nämnden ska främja kontakterna mellan patient och vården, vilket innebär att patientnämnden inte tar ställning kring "rätt och fel". Däremot ska patienter få den information de behöver för att kunna tillvarata sina intressen inom hälso- och sjukvården. I uppdraget ingår även att informera medborgare och hälso-och sjukvårdspersonal om nämndens verksamhet. Nämnden omfattas av sekretess.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att analysera inkomna klagomål och synpunkter. Fördjupade analyser ska göras utifrån speciella problemområden och analyserna ska föras vidare och tillvaratas av hälso- och sjukvårdsorganisationen. Nämnden kan även föreslå åtgärder i syfte att komma till rätta med problem och identifierade riskområden. Patientnämnderna är ålagda att årligen lämna in en redogörelse över patientnämndsverksamheten till IVO. Patientnämnden har även ett lagstadgat uppdrag att utse stödpersoner till patienter som tvångsvårdas. Patientnämnden är en opartisk instans, helt fristående från hälso- och sjukvården.

Patientnämnden i Jämtlands län

Huvuduppdraget för de förtroendevalda i patientnämnden är att göra en politisk analys av de synpunkter som tagits emot av patientnämndens förvaltning. Nämnden rapporterar till regionfullmäktige och berörda nämnder. På detta sätt bidrar det politiska arbetet till kvalitetsförbättringar och ökad patientsäkerhet. Förtroendevalda för verksamhetsåret 2019 var:

Ledamöter	Ersättare
Ordförande: Kia Carlsson (L)	Christer Toft (S)
Vice ordförande: Harriet Jorderud (S)	Johan Bergman (M)
Margareta Gladh (M)	Sara Wikman (C)
Catarina Raswill Antán (V)	Ingrid Zakrisson (C)
Ingrid Kjellsson (C)	Jenny Palmquist (S)

¹ Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)

² Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)

I patientnämndens uppdrag ingår att genomföra informationsinsatser för att öka kunskapen om patientnämndens verksamhet. Informationsinsatserna riktar sig till medborgare och till hälso- och sjukvårdspersonal. Informationsinsatserna mot medborgare har exempelvis skett i sjukhusentrén, för patientföreningar och på konferens Bättre attityder till psykisk ohälsa. Vidare har patientnämnden informerat om sin verksamhet vid ledningsgrupper inom hälso- och sjukvård, på temadag cancervård, chefsprogrammet, forum för patientsäkerhet samt för AT-läkare, sjuksköterskestudenter samt trainee-tandläkare.

Patienters synpunkter på vården

Förvaltningen tar emot patienters och närståendes synpunkter och klagomål på vården i form av telefonsamtal, brev, e-post eller inbokat besök. Det vanligaste sättet att kontakta patientnämnden är via telefon, följt av skriftligt brev, och digitala kontaktsätt. Under året har det skett en ökning av ärenden som lämnas via 1177 Vårdguidens e-tjänster, medan andelen ärenden som inkommer via telefon har minskat. En jämförelse av medelåldern för de olika kontaktsätten visar att medelåldern är betydligt lägre för de digitala anmälningssätten, dvs. via 1177 Vårdguidens E-tjänster samt E-post, se tabell X. Ungefär 70 procent av ärendena initierades av patienten själv, medan 30 procent inkom via närstående.

Tabell 1 Patienters och närståendes kontaktsätt och medelålder för resp. kontaktsätt

Kontaktsätt	Antal	Medelålder
Besök	7	48
Brev	82	57
E-post	60	39
1177 Vårdguidens E-tjänster	35	38
Telefon	290	53

Utifrån karaktär och innehåll, kategoriseras varje ärende under ett av totalt åtta huvudproblem. För att ytterligare precisera ärendenas innebörd består varje huvudproblem av ett antal delproblem. Kategoriseringen är gemensam för samtliga patientnämnder i Sverige. Nämnden beslutar årligen att bevaka ett antal fokusområden, vilka registreras i tillägg till ärendets kategorisering. Under året har fokusområdena varit ojämlik vård samt cancervård.

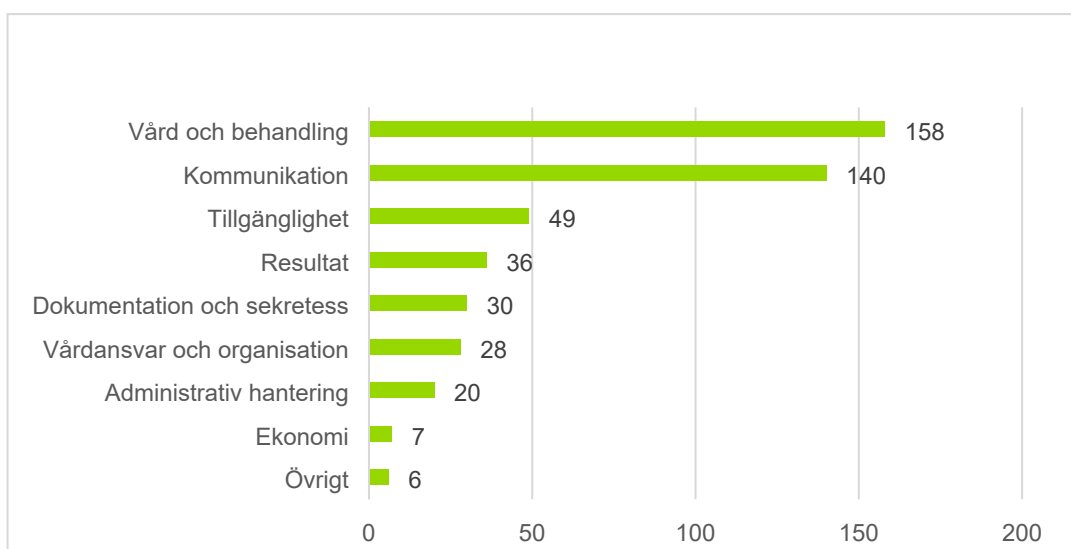
Från och med första januari 2019 har patientnämnderna en reviderad kategorisering av problemområden (läs mer om detta under rubriken "Utvecklingsarbeten under året", s X). Förändringen medför vissa svårigheter att jämföra 2019 års fördelning av problemområden med tidigare år. Den reviderade kategoriseringen i huvudproblem och delproblem är följande:

Huvudproblem	Delproblem
Vård och behandling	Undersökning/bedömning, Diagnos, Behandling, Läkemedel, Omvårdnad, Ny medicinsk bedömning
Resultat	Resultat
Kommunikation	Information, Delaktig, Samtycke, Bemötande

Patientjournal och sekretess	Bruten sekretess/dataintrång, Dokumentation i journalen
Ekonomi	Patientavgifter, Ersättningsanspråk/garantier
Tillgänglighet	Tillgänglighet till vården, Väntetider i vården
Vårdansvar och organisation	Valfrihet/fritt vårdsökande, Fast vårdkontakt/vårdplan, Vårdflöde/processer, Resursbrist/inställd åtgärd, Hygien/miljö
Administrativ hantering	Brister i hantering, Intyg
Övrigt	Övrigt

Kontaktsaker och verksamheter

Under 2019 registrerades 474 ärenden. Antalet för 2018 var 463 ärenden. Ungefär en tredjedel av ärendena berör synpunkter på vård och behandling, och ungefär en lika stor andel av synpunkterna handlar om kommunikation, följt av synpunkter gällande tillgänglighet. **Se figur X.** Specialistvården står för den största delen inkomna ärenden följt av primärvård, se tabell 1.



Figur 1 Antal ärenden per problemområde

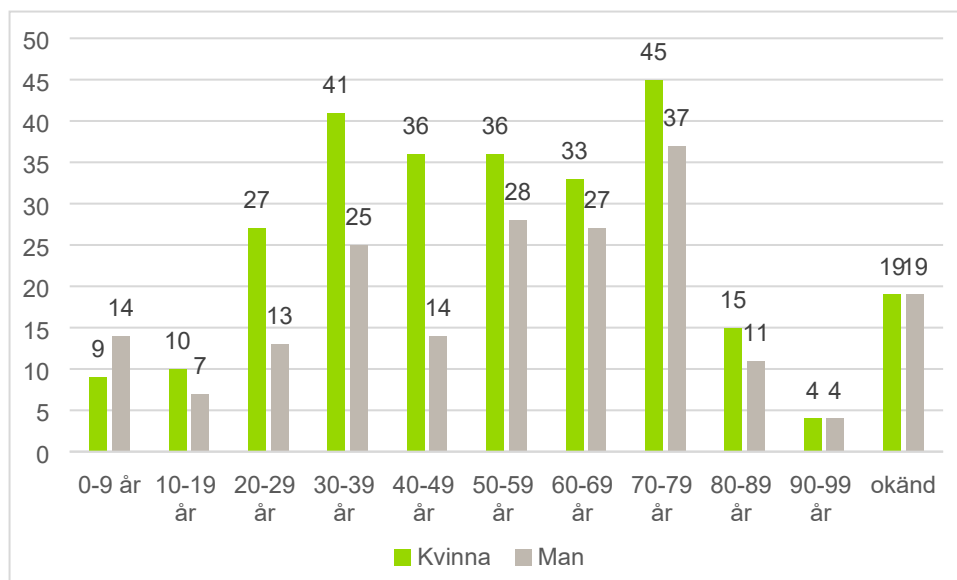
Tabell 2 Antal ärenden per år och verksamhet

	2016	2017	2018	2019
Kommunal hälso- och sjukvård	19	14	10	10
Primärvård	200	189	131	140
Specialistsjukvård	338	343	296	297
Tandvård	9	17	13	9
Övrigt	17	25	13	18
Totalt	583	588	463	474

Under 2019 avsåg 58 procent av ärendena kvinnor. Andelen har under åren varierat mellan 53–65 procent. Kvinnors och mäns klagomål fördelade sig relativt likvärdigt mellan problemområdena, men det noteras att fler kvinnor än

män har synpunkter på delaktighet och bemötande, patientjournalen, väntetider i vården, medan fler män har synpunkter på resultatet av behandlingen eller åtgärden som vården vidtagit.

Figur 2 illustrerar antal ärenden fördelat på åldersgrupp och kön.

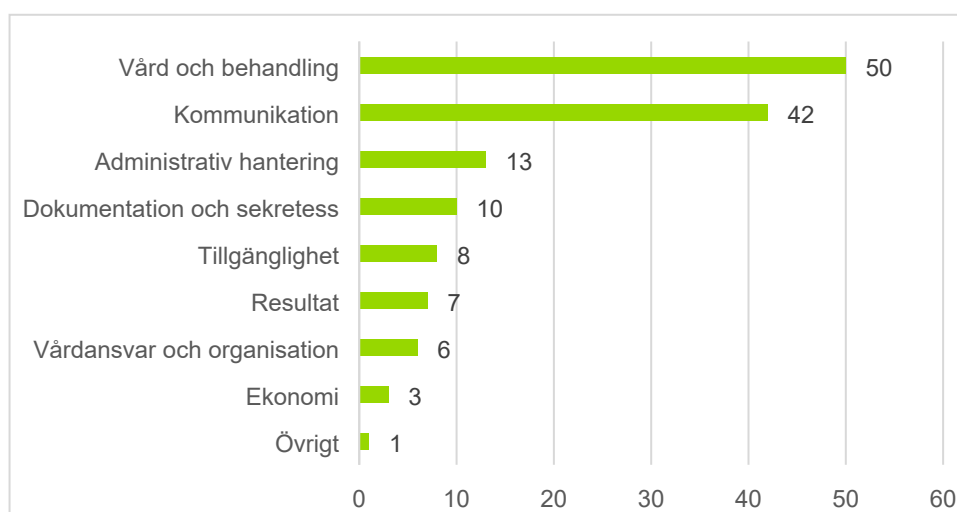


Figur 2 Antal ärenden fördelat på åldersgrupp och kön

Primärvården

Under 2019 har 140 ärenden inkommit som berör primärvården, vilket är på likvärdig nivå som föregående år. Figur X illustrerar hur ärendena fördelats över de olika problemområdena. Jämfört med tidigare år ses en nedåtgående trend när det gäller synpunkter som berör tillgängligheten till primärvården. Tänkbara orsaker till minskningen skulle kunna vara att allt fler medborgare ansluter sig till 1177 Vårdguidens e-tjänster, samt en förbättrad tillgänglighet tack vare lättakut, öppna mottagningar, utökade öppettider, hembesök hos äldre multisjuka, ökat användande av digital teknik; virtuella akutrum, hemmonitorering samt konsultation med specialistläkare via distansteknik³. Jämfört med det totala antalet ärenden så noteras att primärvården står för en stor andel synpunkter som berör administrativ hantering, innefattande synpunkter på intyg, samt synpunkter som berör journaldokumentation.

³ Årsbokslut 2018. Hälsöval Region Jämtland Härjedalen



Figur 3 Fördelning av problemområden inom primärvården

Specialistsjukvården

När det gäller de specialiserade vården så är det liksom tidigare år område psykiatri, ortopedi samt kirurgi som har flest ärenden, se tabell X.

Tabell 3 Fördelning av ärenden per verksamhetsområde 2018 och 2019

Verksamhetsområde	2018		2019	
	Antal	(%)	Antal	(%)
Akut	30	(10%)	40	(13%)
Barn och unga vuxna	5	(2%)	7	(2%)
Barn- och ungdomsmedicin	5	(2%)	6	(2%)
Diagnostik, teknik och service	15	(5%)	11	(4%)
Hjärta, Neurologi, Rehabilitering	28	(9%)	27	(9%)
Hud, Infektion, Medicin	30	(10%)	29	(10%)
Kirurgi	48	(16%)	43	(14%)
Kvinna	17	(6%)	16	(5%)
Ortopedi	49	(17%)	48	(16%)
Psykiatri	51	(17%)	55	(19%)
Ögon, öron	18	(6%)	15	(5%)
Totalt	296	(100%)	297	(100%)

Under året har akutområdet delats upp i två områden; Akut (akutmottagning samt ambulans) samt Anestesi, centraloperation och intensivvårdsavdelningen. Tabell 3 presenterar ärendefördelningen enligt den tidigare områdesindelningen. Det har skett en ökning av synpunkter som berör akutmottagning samt ambulanssjukvård, från 19 ärenden 2018 till 34 ärenden för 2019. När det gäller ambulanssjukvård handlar synpunkterna nästan uteslutande om att patienter upplever att det gjorts en felbedömning av personalen då de inte valt att ta med patienten till akuten, utan lämnat hen hemma. I flera fall har det därefter visat sig att patientens tillstånd krävt vård och behandling.

RAMLADE HEMMA OCH LARMADE AMBULANS SOM SNABBT VAR PÅ PLATS, DE GJORDE INGEN UNDERSÖKNING OCH SA ATT HEN SKULLE RINGA TAXI OCH EN KOMPIS SOM KUNDE HJÄLPA HEN UT I TAXIBILEN. HADE MYCKET SVÅRT ATT TA SIG IN OCH UT UR BILEN. DET VISAR SIG ATT HEN FÅTT EN HÖFTFRAKTUR SOM OPERERAS. ANSER ATT HEN BORDE FÅTT ÅKA AMBULANS ELLER BÄRBIL OCH INTE SITTANDE I TAXI MED SVÅRA SMÄRTOR.

SKADADE HÖGER FOT, SOM BLEV SVULLEN OCH BLÅ. DÅ PERSONER I OMGIVNINGEN VAR ÖVERTYGADE OM ATT FOTEN VAR BRUTEN TILLKALLADES AMBULANS. DÅ AMBULANSEN KOM UNDERSÖKTES PATIENTEN OCH MAN KONSTATERADE ATT FOTEN INTE VAR BRUTEN. DETTA DÅ DET INTE "KRASADE NÄR DE BÖJDE FOTEN UPPÅT". PERSONALEN FÖRKLARADE OCKSÅ ATT "VI KAN TA MED DIG MEN DE KOMMER INTE ATT GÖRA NÅGOT ÄNDÅ". NÄR AMBULANSEN ÅKT TILLTOG SMÄRTAN OCH HON ORDNADE DÅ PÅ EGET BEVÄG MED SKJUTS TILL AKUTEN. DÄR KONSTATERADES ATT FOTEN VAR BRUTEN OCH HEN BLEV GIPSAD.

Kommunärenden

Patientnämnden har slutit avtal med samtliga kommuner i länet om att bistå med patientnämndsverksamhet när det gäller hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen⁴. Andelen inkomna ärenden från länets kommuner utgör ca två procent av totalen, vilket är i nivå med riksgenomsnittet⁵. Flera synpunkter handlade om att patienter och närstående upplever en kompetensbrist inom den kommunala vården. Några synpunkter berör brister i information och samordning i samband med överföring mellan olika vårdgivare.

HAR VID ETT TILLFÄLLE FÅTT STOPPA PERSONAL FRÅN ATT ANVÄNDA VINYLRENGÖRINGSMEDEL PÅ HUDEN. DETTA DÅ HUDEN SKULLE RENGÖRAS DÄR HEN SKULLE HA PLÅSTER. UTTRYCKER OCKSÅ ORO ÖVER ATT DET ÄR STOR OMSÄTTNING I PERSONALGRUPPEN SAMT ATT PERSONALEN I MÅNGA FALL VERKAR "OKUNNIG". VILL ÄNDÅ POÄNGTERA ATT PERSONALEN GÖR SITT BÄSTA.

PATIENTEN HAR LÄMNAT SYNUNKTER BRISTANDE ADMINISTRERING I SAMBAND MED BEHANDLING AV ÖGONDROPPAR. PATIENTEN BESKRIVER ATT HEN FÅTT FRÅGAN AV PERSONALEN "HUR GÖR MAN NÄR MAN GER SÅDANA

4 Hälso- och sjukvårdslag (SFS, 2017:30)

5 Inspektionen för Vård och Omsorg. (2018). Sammanställning av klagomål till patientnämnderna 2017

DÅ?" ANSER ATT VÅRDPERSONAL FRAMFÖRALLT UNDER SEMESTERTIDER INTE HAR KOMPETENSEN SOM BEHÖVS.

Tandvårdsärenden

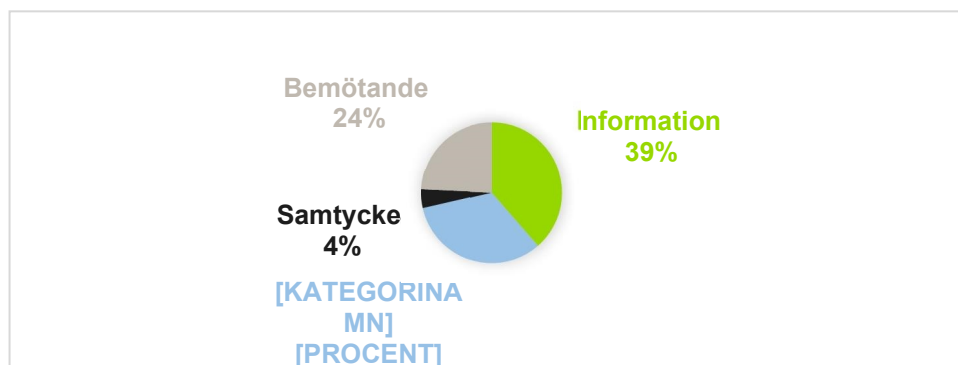
Patientnämnden tar emot synpunkter på regiondriven tandvård, dvs. folktandvård samt specialisttandvård. Under året har ett tiotal ärenden inkommit och dessa berör framförallt synpunkter på bristande tillgänglighet samt synpunkter på resultatet eller komplikationer i samband med behandling.

HAR ETT TANDIMPLANTAT MED TITANSKRUV. I SAMBAND MED EN TANDUNDERSÖKNING FÅR PATIENTEN EN INFEKTION I TANDEN. BESKRIVER ATT DET ÄR MYCKET LÅNGA VÄNTETIDER TILL FOLKTANDVÅRDEN OCH ATT DET LETT TILL ATT INFEKTIONEN SPRIDIT SIG TILL BENET OCH ATT DET BLIVIT STÖRRE KOMPLIKATIONER PGA DEN LÅNGA VÄNTETIDEN.

Kommunikationsbrister i vården

I samband med patientnämndernas revidering av kategorier för kontaktorsak, beslutades att kategoriseringen tydligare ska utgå från ett patientlagsperspektiv. Denna förändring har lett till att de ärenden som berör synpunkter på kommunikation och bemötande har ökat, men orsaken till ökningen beror alltså på ett förändrat arbetssätt kring den kategorisering som görs av förvaltningens utredare. Någon jämförelse jämfört med tidigare år är alltså inte möjlig när det gäller dessa ärenden.

Ungefär en tredjedel av samtliga inkomna ärenden under 2019 handlade om situationer där kommunikationen på olika sätt brustit, det kan handla om information, delaktighet, samtycke samt bemötande. Fördelningen av delproblemen presenteras i Figur X. **Kolla kön!**



Figur 4 Fördelning av delproblemen avseende kommunikationsärendena

Delproblem	Män	Kvinnor	Totalt
Information	26	28	54
Delaktig	18	28	46
Samtycke	2	4	6

Bemötande	9	25	34
Totalsumma	55	85	140

Ärendeexempel avseende delproblem information:

GJORDE ENDOSKOPI FÖR 44 DAGAR SEDAN OCH HAR ÄNNU INTE FÅTT SVAR PÅ UNDERSÖKNINGEN. VILL INTE KLAGA EFTERSOM HEN FÖRSTÅR ATT ALLA GÖR SITT BÄSTA OCH ATT DET KAN BERO PÅ EV RESURSBRIST ELLER ATT DET FAKTISKT ÄR NORMALT ATT BEHÖVA VÄNTA SÅ LÄNGE PÅ SVAR. HAR EMELLERTID SOM FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG ATT PATIENTEN I SAMBAND MED UNDERSÖKNINGEN FÅR INFORMATION OM HUR LÅNG TID MAN SKA RÄKNA MED INNAN SVARET KOMMER. TROR ATT DET SKULLE MINSKA LIDANDE OCH ORO FÖR PATIENTEN, MEN OCKSÅ VARA RESURSBESPARANDE OCH MER EFFEKTIVT FÖR PERSONALEN SOM INTE BEHÖVER SVARA PÅ SAMTAL MED FRÅGOR KRING NÄR SVARET KOMMER.

Ärendeexempel för delproblem delaktighet:

PATIENT MED LÅNGVARIG VÄRKPROBLEMATIK SOM INTE TYCKER ATT DET GÅTT RÄTT TILL NÄR HEN FÅTT MEDICINER UTSATTA AV LÄKARE PÅ HC. BESKRIVER ATT DETTA SKETT UTAN UNDERSÖKNING ELLER SAMTAL.

Ärendeexempel för delproblem samtycke:

BARN MED BRÄNNSKADA OCH BANDAGET SATT FAST, FICK BRISTFÄLLIG SMÄRTSTILLNING. PERSONALEN HADE BRÅTTOM, DET VAR HETSIGA DISKUSSIONER, MAN HÖLL FAST. BARNET HADE LÄRT SIG SEN TIDIGARE ATT "SÄGER MAN STOPP" SKA MAN SLUTA, MEN DET GJORDE DE INTE, DETTA FANNS KVAR LÄNGE HOS BARNET ATT DE INTE RESPEKTERADE DET HEN SA. MAMMA BAD DEM OCKSÅ ATT SLUTA UTAN ATT FÅ GEHÖR, HON HAR TÄNKT MYCKET PÅ ATT HON BORDE TAGIT BARNET OCH GÅTT DÄRIFRÅN.

Ärendeexempel för delproblem bemötande:

NEKADES SMÄRTLINDRING OCH SÖMNTABLETT OCH UPPELVDE ATT HEN BLEV IFRÅGASATT "HAR DU VERKLIGEN SÅ ONT?". HÖRDE ATT PERSONAL UTTRYCKTE ATT "HEN VILL BARA HA MORFIN". VÅRDEN IFRÅGASATTE VARFÖR PATIENTENS NÄRSTÅENDE INTE VAR PÅ BESÖK, HEN ANSER ATT VÅRDEN INTE HAR MED DET ATT GÖRA. UNDER VÅRDTIDEN LARMADE PATIENTEN FLERA GÅNGER PGA. SMÄRTA. PERSONAL TRYCKTE BORT LARMET UTAN ATT TITTA TILL PATIENTEN. HEN KÄNDE SIG MISSTRODD. PATIENTEN ÖNSKAR ATT VÅRDEN ÄR MER FÖRSTÅENDE OCH INTE DÖMANDE.

Ärenden om dokumentation och sekretess ökar

Jämfört med föregående år så noteras en fördubbling av antalet ärenden som berör synpunkter på dokumentation och sekretess, från 15 till ett trettiotal. Synpunkterna handlar sammanfattningsvis om att patienter anser att det finns dokumentation i journalen som upplevs kränkande, felaktig, eller färgad av värderingar. En tänkbar förklaring till ökningen beror på att patienter sedan januari 2018 har möjlighet att läsa sin journal på nätet, vilket har lett till att journalen är mer lättillgänglig. Utifrån detta har nämnden fattat beslut om att genomföra en analysrapport under 2019 som kommer att behandla patienters synpunkter kring bristande sekretess och journaldokumentation.

VAR PÅ MOTTAGNINGSBESÖK PGA MAGSJUKDOM. LÄSER I EFTERHAND EN ANTECKNING I JOURNALEN OM ATT PATIENTEN FÖR NÄRMARE 20 ÅR SEDAN VÅRDADES EN PERIOD INOM PSYKIATRIN. DET STÅR ÄVEN ATT PATIENTEN ÄR DEPRESSIV. PATIENTEN ANSER ATT DETTA INTE HAR NÅGOT MED NUVARANDE PROBLEM ATT GÖRA, OCH UNDRAR HUR LÄKAREN KUNDE FASTSTÄLLA ATT HEN VAR DEPRESSIV NÄR DET INTE STÄLLDES EN ENDA FRÅGA KRING PATIENTENS PSYKISKA MÅENDE. BESKRIVER ATT HEN INTE TAS PÅ ALLVAR PGA TIDIGARE PSYKISKA BESVÄR.

EFTER ETT LÄKARBESÖK PÅ HC HAR PATIENTEN LÄST I JOURNALEN ATT HEN VARIT GRÄTMILD, SVÅR ATT FÅ KONTAKT MED OCH ATT PATIENTENS BESVÄR KAN BERO PÅ EN DEPRESSION. KÄNNER SIG KRÄNKT AV ATT BLI BESKRIVEN PÅ DET VISET.

Ett barnperspektiv

I Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården förtydligas nämndernas uppdrag när det gäller barn: *"Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa."* Redan i samband med införandet av Patientlagen⁶ tydliggjordes och stärktes barns rättigheter och ställning i vården, främst när det gäller självbestämmande, integritet och delaktighet. Utöver det, så konverteras Barnkonventionen till att bli en svensk lag från och med första januari 2020⁷, vilket ytterligare synliggör barns rättigheter.

Under året har ett trettiotal ärenden som berör barn (0-17 år) inkommit till patientnämnden, samtliga är framförda av närstående. Ärendena berör exempelvis att föräldrars oro avfärdas och inte tas på allvar när de sökt primärvård eller specialistvård, samt om händelser där barnets rätt till delaktighet och samtycke inte respekterats.

6 Patientlagen (2014:821)

7 Lag (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter

FÖRÄLDRE UPPLIVER ATT DE INTE TAGITS PÅ ALLVAR I SAMBAND MED ATT DE SÖKTE VÅRD PÅ HC PGA ATT DERAS BARN HAFT LÅNGVARIG FEBER. VID FÖRSTA BESÖKET FICK DE BESKED ATT DET TROLIGTVIS RÖRDE SIG OM EN VANLIG FÖRKYLNING. BARNET BLEV INTE BÄTTRE SÅ DE SÖKTE VÅRD IGEN. DÅ GJORDES EN URINODLING OCH MAN UPPMÄRKSAMMADE TECKEN PÅ UTTORKNING. EN PERSONAL BEDÖMDE ATT DET FANNS BEHOV AV SPECIALISTVÅRD MEDAN EN ANNAN BEDÖMDE ATT DET INTE VAR NÖDVÄNDIGT. EFTER EN VECKA FICK DE BESKED ATT BARNET HADE URINVÄGSINFEKTION OCH DE ANSER ATT OM VÅRDEN TAGIT DEM PÅ ALLVAR HADE BEHANDLING KUNNAT PÅBÖRJATS I ETT TIDIGARE SKEDE.

SYNPUNKTER HAR FRAMFÖRTS GÄLLANDE BEMÖTANDE VID BESÖK PÅ MOTTAGNING. PATIENTEN LIDER AV "NÅLSKRÄCK", OCH BLODPROV SKULLE TAS. PATIENTEN HADE ÖNSKEMÅL OM ATT FÖRÄLDERN SKULLE FÅ NÄRVARA I RUMMET UNDER PROVTAGNINGEN, MEN NEKADES DETTA. BESÖKET UPPLIVEDES FORCERAT OCH PATIENTEN UPPLIVEDE PROVTAGNINGEN SOM ETT ÖVERGREPP. FÖRÄLDERN ANSER ATT VÅRDBESLUT FATTATS UTAN FÖRÄLDERNS MEDGIVANDE.

När vården upplevs ojämlik

Diskriminering innebär att någon missgynnas genom att behandlas sämre än någon annan i en jämförbar situation. Missgynnandet ska ha samband med kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder⁸.

Detta är något som nämnden särskilt bevakar som en del av fokusområdet ojämlik vård. Under året har 23 ärenden noterats där patienter och närstående ansett att vården är ojämlik, merparten av dessa är kvinnor. Det framkommer i flera ärenden att personer söker vård för somatiska besvär men bedöms och värderas utifrån att patienten har eller haft en psykisk ohälsa eller psykiatrisk diagnos.

KVINNA MED FLERA SOMATISKA SJUKDOMAR BESKRIVER ATT VÅRDEN BEMÖTER OCH BEHANDLAR HENNE PÅ ETT OFÖRDELAKTIGT SÄTT BEROENDE PÅ ATT HON HAR EN NEUROPSYKIATRISK DIAGNOS. HON BESKRIVER ATT HON FÅR ETT BRA BEMÖTANDE FRAM TILLS ATT VÅRDGIVAREN LÄST JOURNALEN.

PATIENTEN HAR LÄMNAT SYNPUNKTER PÅ BRISTANDE BEMÖTANDE SAMT OJÄMLIK VÅRD I SAMBAND MED RÅDGIVNING MED 1177. FICK BRÖSTSMÄRTOR

⁸ Diskrimineringslagen (2008:567)

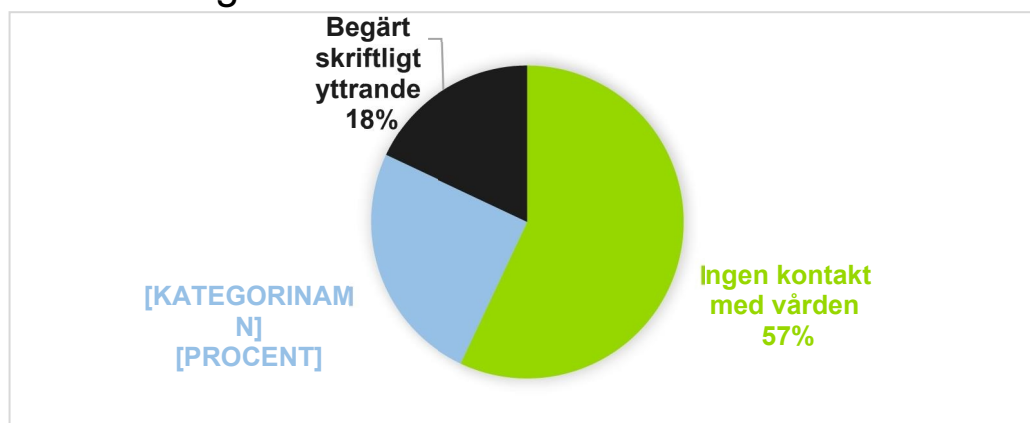
OCH RINGDE 1177 FÖR RÅDGIVNING. PATIENTEN UPPGAV VILKET LÄKEMEDEL HEN VAR INSATT PÅ OCH FICK SVARET "RING TILL PSYKIATRIN DU". PATIENTEN HAR EN LÄKEMEDELSBEHANDLAD NEUROPSYKIATRISK DIAGNOS. UPPLEVER INTE ATT VÅRDEN TOG HEN PÅ ALLVAR, OCH ATT DET VAR NEDLÅTANDE.

Det framkommer även synpunkter på att vården är ojämlig i landet, och att regionen inte erbjuder vissa behandlingar eller har kompetens inom vissa områden, vilket leder till att patienter missgynnas. Andra exempel handlar om att patienter bemötts sämre utifrån övervikt, beroende, blodsmitta, etnicitet, hög eller låg ålder.

SÖKTE HJÄLP PGA BUKSMÄRTOR OCH UPPLEVDE ATT VÅRDPERSONAL EJ LYSSNADE IN DE PROBLEM/SYMPATOM HEN SÖKTE VÅRD FÖR. STÖRSTA DELEN AV SAMTALET HANDLADE OM ATT HEN SKULLE REDOGÖRA FÖR KOST, MOTION OCH LIVSSTIL. I SAMBAND MED ATT PATIENTEN GAV EXEMPEL PÅ MATTALLRIK SVARADE VÅRDPERSONAL "FAST DET KAN INTE STÄMMA. FÖR VAD DU ÄTER ÖVERENSKOMMER INTE MED HUR DU SER UT". PATIENTEN UPPLEVDE DET KRÄNKANDE. ÖNSKAR BELYSA DETTA SÅ VÅRDEN BLIR BÄTTRE PÅ ATT LYSSNA TILL PATIENTEN OCH INTE VARA DÖMANDE FÖR HUR MAN SER UT.

Patienters synpunkter leder till kvalitetsutveckling i vården

Vårdens åtgärder



Figur 5 Kontakt med vården

Handläggningen av ärendena utgår från patientens önskemål. De flesta som kontaktade patientnämnden var nöjda med att deras synpunkter registrerades och rapporterades oidentifierat till berörd vårdgivare och som en del i analyser och rapporter (se figur 3). I 43 procent av ärendena kontaktades vårdgivaren, antingen för att initiera en kontakt med patienten, eller för att begära in ett skriftligt svar på patientens frågor och synpunkter.

När patienten önskar en kontakt med vården så försöker vården i de allra flesta fall att reda ut de problem som patienten beskrivit, och vidtar åtgärder för den enskilde, och många gånger är patienten nöjd efter detta. I några fall återupprättas inte förtroendet, patienten upplever att vården gått i försvar, och man lyckas inte nå samsyn eller komma överens.

Utöver att åtgärder vidtagits för den enskilde individen som framfört klagomålet, så noterades att vården under 2019 vidtagit övergripande förbättringsåtgärder i ungefär vart femte ärende. Dessa mer generella åtgärder synliggör hur patientnämndens arbete med att framföra patienters erfarenheter och synpunkter bidrar kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet inom vården. Tabell 3 illustrerar några exempel på detta. Självfallet kan det förekomma åtgärder som vidtagits utan att det kommit patientnämnden till kännedom.

Tabell 4 Exempel på vårdens åtgärder

Primärvården kommer att göra en händelseanalys för att se vad som brustit i handläggningen. Vården har meddelat närstående att de uppskattar att få ta del av synpunkter på vården för att ta lärdom och utvecklas till att bli ännu bättre.
Enhetschef har varit i kontakt med närstående och meddelat att händelsen tagits upp i personalgruppen som ett lärande då man anser sig inte hållit sig till den plan som gjordes upp gällande utskrivning, dvs att patienten skrevs ut tidigare än planerat.
Händelseanalys utförd med anledning av diagnostiskt fel.
Vården medger att det var undermålig information och observation av barnet. Internutbildning ska ges till vederbörande vårdpersonal.
Vården beklagar patientens och närståendes oro och lidande. En felbedömning gjordes utifrån att symtombild och röntgenbild var så övertygande. Utifrån patientens berättelse kommer ett utbildningstillfälle att ske för klinikens läkare.
Händelseanalys och Lex Maria kommer att utföras. Patientens redogörelse kommer att utgöra underlag i analysen.
Vården meddelar att det var bra att patienten påtalat händelsen. Händelsen kommer tas upp på personalmöte för att diskutera vad man kan lära sig "med facit i hand".
Röntgen håller med om kritiken, beklagar det inträffade, tar lärdom och reviderar sina rutiner
Verksamhetschef har på APT tagit upp vikten av att dokumentera patienters upplevelse.
Verksamheten kommer att se över sina rutiner för akuta ärenden som inte kan vänta på telefontid i flera veckor.
Verksamhetschef skriver att "informationen från patienten kommer att bidra till att inte kontraktera denna läkare igen även om behov skulle uppstå".
Verksamhetschef har tagit upp ärendet med medarbetare där man haft en diskussion kring hantering när patienter har problem efter dragning av tand.
Vårdpersonalen ska få utbildning avseende smärtlindring för patienter med svårhanterlig smärta kopplat till risker för beroende.

Patientnämndens analysrapporter

Enligt Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården⁹ ska Patientnämnden bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att analysera inkomna klagomål och synpunkter. Fördjupade analyser ska göras utifrån speciella problemområden och analyserna ska föras vidare och tillvaratas av hälso- och sjukvårdsorganisationen. Nämnden kan även föreslå åtgärder i

⁹ Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (SFS 2017:372)

syfte att komma till rätta med problem och identifierade riskområden. Nämnden har fattat beslut om att genomföra fyra analyser per år, och under 2019 presenterades följande rapporter:

- Synpunkter på vården gällande personer över 80 år
- Patienters och närståendes synpunkter på sjukresor
- Patienters upplevelser av missade och fördröjda diagnoser
- Patienters och närståendes synpunkter på primärvård

Rapporterna finns publicerade på:

<https://www.regionjh.se/politikdemokrati/politiskorganisation/politiskaorgan/patientnamnden>

Rapporterna har presenterats och godkänts vid nämndsammanträden. Därefter har resultaten av rapporterna informerats vid regionfullmäktige, samt spridits till vårdens ledning. Nämnden noterar emellertid att vården behöver skapa en organisation för att ta emot och tillvarata patientnämndens analyser och iakttagelser.

För år 2020 är följande analysplan antagen:

- Långvarig smärta
- Kvinnosjukvård
- Patientjournalen
- Patientlagen

Stödpersonsverksamheten

Patientnämnden har enligt lag skyldighet att förordna stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om tvångsvård, lag om rättspsykiatrisk vård eller som isoleras enligt smittskyddslagen. Stödperson är frivilligt och utses endast om patienten önskar detta. En stödperson har tystnadsplikt, och är en medmänniska som vill engagera sig och som kan stötta i personliga och sociala frågor, och ska inte ta över vårdpersonals arbete. Omfattningen av uppdraget är ca två timmar i veckan och ett arvode utgår till stödpersonen. Uppdragets längd varierar kraftigt, alltifrån några dagar till flera år. Det är angeläget att personer som tvångsvårdas får tillgång till stödperson så snart som möjligt efter att anmälan inkommit.

Antalet nytillsatta stödpersonsuppdrag var under året fyra jämfört med tre år 2018. Under året har stödpersonansvarig vid nämnden haft möten med representanter inom område psykiatri, vilket lett till att det nu finns en utsedd person med ansvar för att tillgodose att tvångsvårdade patienter fått information om rättigheten till stödperson. Stödpersonerna har erbjudits fyra utbildningstillfällen under året.

Utvecklingsarbeten under året

Under året har förvaltningen arbetat med implementeringen av den reviderade nationella kategorisering av ärenden som trädde i kraft vid årsskiftet. Andra utvecklingsarbeten har varit inriktade mot en ökad digitalisering med syfte att öka transparensen samt att effektivisera arbetssätt.

Möteshantering i Platina

I början av året övergick patientnämnden till att hantera nämndadministrationen (dvs. kallelser, protokoll och möteshandlingar) i Platina samt att handlingar distribueras från Platina till Meetings Plus. Detta digitaliseringsutvecklingsarbete har lett till att dokumentationen av nämndens arbete är mer lättillgängligt, transparent och att arbetet effektiviserats.

Reviderad nationell kategorisering

Sedan 1996 har samtliga patientnämnder i Sverige en gemensam kategorisering av inkomna patientsynpunkter. Första januari 2019 reviderades kategoriseringen. I patientberättelsen ska problem som kan åtgärdas av verksamheten identifieras, med målsättning att arbeta mot personcentrerad vård. Syftet är att kunna bidra med inom vilka områden verksamheten behöver höja kvalitén för att ge en ökad patientsäkerhet. Enligt Regeringsuppdrag S2015/04952/FS ska kategoriseringen i största möjligaste mån harmoniera med IVO:s kategorisering (som utgår från Patientlagen).

Revideringen har medfört ett annorlunda "tänk" i och med att kategoriseringen i största möjligaste mån ska ha ett patientlagsperspektiv. För att säkerställa att kategoriseringen görs konsekvent har förvaltningens utredare haft regelbundna ärendegenomgångar för att uppnå samsyn.

Utveckling av dokumentationshanteringssystemet VSP

Patientnämndens förvaltning arbetar i dokumentationshanteringssystemet Vårdsynpunkter (VSP), där all dokumentation kring handläggning av patientsynpunkter, myndighetsutövning när det gäller stödpersonsverksamheten samt diarieföring finns samlat. Systemet används av totalt nio patientnämnder i landet. Utveckling av systemet sker gemensamt med samtliga patientnämnder. Under 2019 har ett större utvecklingsarbete med att skapa brevmallar i systemet genomförts. Arbetet har lett till ökad informationssäkerhet och standardisering av arbetssätt.

Kontaktuppgifter, Patientnämndens förvaltning

Utredare:

Anette Rydström, förvaltningschef
Lillemor Olsson
Örjan Sundberg
Ulrika Eriksson

Telefon:

063-14 75 60
063-14 75 58
063-14 75 57
063-14 75 46

Adress:

Patientnämnden i Jämtlands län
Box 654. 831 27 Östersund 41



10

Internkontrollplan 2020

Patientnämndens kansli
Anette Rydström, förvaltningschef
Tfn: 063-147560
E-post: anette.rydstrom@regionjh.se

2018-11-13

Patientnämndens internkontrollplan 2020

Risk	Konsekvens	Åtgärd	Riskbedömning	Ansvarig	Rapporterin g
Risken att analyser av patientärenden inte hinns med pga. arbetet med handläggning av patientärenden/kontakter	Patientnämnden kan inte bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och att verksamheterna inom hälso- och sjukvården inte anpassas efter patienternas behov och förutsättningar i	Använda föreslaget resurstillskott till nyanställning för att kunna hantera analysarbetet. Se över rutiner och handläggningssätt för att se om arbetet kan effektiviseras. I varje enskilt fall värdera om behov finns av att bistå med skrivhjälp eller	6. <i>Se riskanalys i Centuri</i> <i>Dokumentnummer : 48167-1</i>	Förvaltningschef	Delårsbokslut april, årsbokslut

	tillräckligt hög utsträckning.	för att ha patientbesök/möten på annan ort.			
Risken att rutiner för verksamheten inte hinns med att skrivas respektive uppdateras	Lagkraven i verksamheten inte kan fullföljas och att verksamheten blir ineffektiv om verksamheten tappar sin kompetens	Avsätt tid för att uppdatera rutiner. Se över vilka rutiner som är viktiga och prioritera dessa	6. <i>Se riskanalys i Centuri Dokumentnummer : 48167-1</i>	Förvaltningschef	Delårsbokslut april, årsbokslut
Risken att vi inte hinner vara ute och informera i tillräckligt hög utsträckning	Patientnämnden inte är känd av länets medborgare och personal inom såväl regionens som kommunernas hälso- och sjukvård	Använda informationsvägar där man når många samtidigt. Sociala medier för marknadsföring.	4. <i>Se riskanalys i Centuri Dokumentnummer : 48167-1</i>	Förvaltningschef	Delårsbokslut april, årsbokslut

Risken att tvångsvården upphör för en patient som har stödperson utan att patientnämnden informeras	Felaktiga utbetalningar till stödpersonen kan ske om patientnämnden inte informerats om att uppdraget upphört	Kontinuerlig uppföljning med hjälp av psykiatrin	6. <i>Se riskanalys i Centuri</i> <i>Dokumentnummer</i> : <i>48167-1</i>	Förvaltningsche f	Delårsbokslut april, årsbokslut
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	------------------------------------

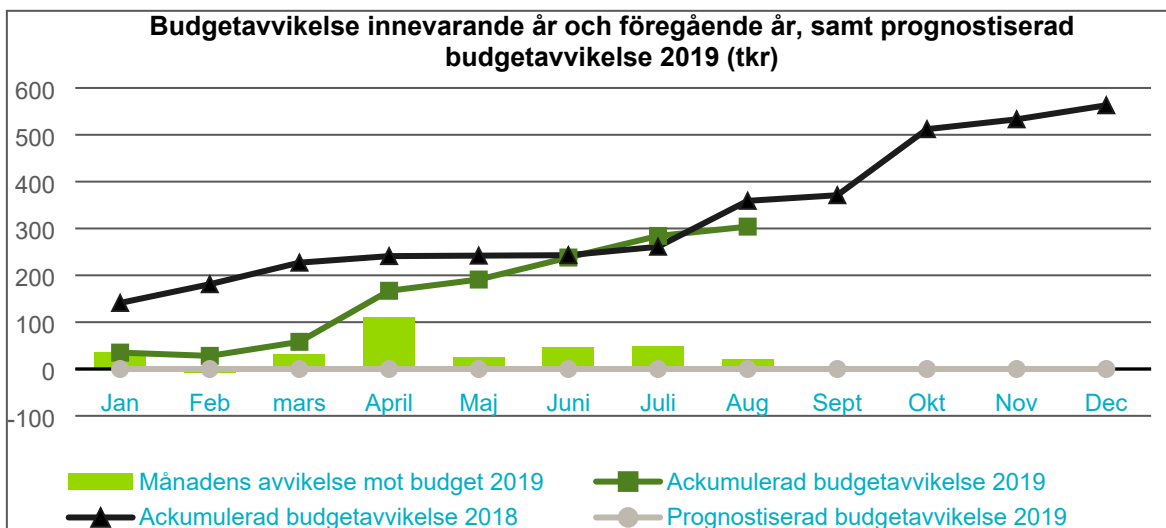


14

Årsbokslut 2019

Bokslut december 2019

Patientnämnden



Sammanfattning

2019 var första året på en ny mandatperiod och nämndens sammansättning är förändrad jämfört med föregående år. Under året har ambitionen varit att skapa goda förutsättningar för ledamöter och ersättare att få god kunskap om nämndens uppdrag och verksamhet. Antalet inkomna synpunkter från patienter och närstående har under 2019 legat på likvärdiga nivåer som föregående år. Under året har förvaltningen arbetat med implementeringen av den reviderade nationella kategorisering av ärenden som trädde i kraft vid årsskiftet. Andra utvecklingsarbeten har varit inriktade mot en ökad digitalisering med syfte att öka transparensen samt att effektivisera arbetet för förvaltningens utredare. Samtliga mål och aktiviteter i verksamhetsplanen är uppfyllda, och det ekonomiska resultatet visar på ett totalt överskott på **XXX** tkr.

Verksamhet

Patientnämnden består av fem ledamöter och fem ersättare som väljs av regionfullmäktige. Den politiska nämnden har en förvaltning med fyra utredare som utför det operativa arbetet. 2019 är första året på en ny mandatperiod och nämndens sammansättning är förändrad jämfört med föregående mandatperiod. Nämndens ledamöter har deltagit vid flera regionövergripande utbildningsdagar för politiker. Patientnämnden har haft fem sammanträden under året. Vid sammanträdena har nämndens ledamöter och ersättare introducerats i patientnämndens uppdrag och verksamhet samt i gällande reglemente. Till sammanträdena har även verksamhetsföreträdare från hälso- och sjukvården samt patientföreningar bjudits in för information och dialog. Nämndens ordförande/vice ordförande har informerat om verksamheten och nämndens iakttagelser vid årets samtliga regionfullmäktigesammanträden. Kommunbesök i Bräcke och Åre har genomförts, där representanter från nämnden och förvaltningen träffat politiska organ samt kommunala och regiondrivna hälso- och sjukvårdsverksamheter. Nämnden har deltagit i regionkonferens med politiker från patientnämnderna i norrlandsregionerna, samt vid en nationell presidiekonferens i Kalmar. Nämndens ordförande och tjänstepersoner har deltagit vid möte med prostatacancerföreningen Jämtgubben samt patientorganisationen ILCO; tarm- uro- och stomiförbundet. Förvaltningen har bjudits in till ett av hälso- och sjukvårdsnämndens sammanträden för att informera om de analysrapporter som genomförts under året. Förvaltningen har presenterat den analysrapport som handlar om patienters och närståendes synpunkter på cancervården i Jämtland vid en temadag för cancervård som anordnats av regionen. Förvaltningen har informerat om sin verksamhet och uppdrag för regionens nya AT-läkare, vid chefsprogrammet, för medicinska sekreterare inom primärvården, för trainee-tandläkare samt för studenter vid sjuksköterskeutbildningen vid Mittuniversitetet. Med syfte att göra patientnämndens verksamhet känd för länets medborgare har den utåtriktade verksamheten utökats under hösten. Detta har bland annat skett genom att vara i sjukhusentrén vid sex tillfällen.

Patientnämndens förvaltning har under året tillsammans med övriga patientnämnder i norrlandstingen haft regelbundna sammankomster med Inspektionen för Vård och Omsorg för att utveckla långsiktiga samverksstrukturer utifrån det nya klagomålssystemet. Under året har förvaltningen besökt olika ledningsgrupper inom hälso- och sjukvård. Syftet med mötet är att föra en dialog kring tänkbara samarbetsformer mellan verksamhet och patientnämnden för att på bästa sätt tillvarata patienters erfarenheter och synpunkter i vårdens kvalitetsutvecklingsarbete.

Uppföljning av patientnämndens internkontrollplan 2019 har genomförts i samband med nämndsammanträden i maj och september, och visade att den interna kontrollen fungerar tillfredsställande. Patientnämndens årsberättelse 2018 har lämnats till regionfullmäktige, IVO samt verksamhetsrepresentanter. Statistik för verksamhetsåret 2018 har skickats till IVO. Statistik och ärenden har återförts till verksamhetschefer och ledningsgrupper inom regionen.

Under året har 474 synpunkter och klagomål inkommit till patientnämnden i Jämtlands län. För 2018 var antalet ärenden 463. Liksom tidigare år är det fler kvinnor än män som tar kontakt med patientnämnden. Närmare hälften av ärendena berör den vård och behandling patienten fått, följt av ärenden som handlar om kommunikation samt tillgänglighet. Från och med 2019 har patientnämnderna i Sverige en reviderad kategorisering, vilket medför vissa svårigheter att göra någon jämförelse av kontaktsaker jämfört med tidigare år.

Från den första januari 2018 regleras patientnämndernas verksamhet av Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (SFS 2017:763). I lagen anges bland annat att patientnämnderna ska analysera inkomna klagomål. Patientnämnden har följt den antagna analysplanen för 2019 och presenterat analysrapporter med teman: äldre personer, sjukresor, missade diagnoser och primärvård. Inför år 2020 har nämnden beslutat genomföra analyser inom områdena långvarig smärta, kvinnosjukvård, patientjournal samt patientlagen. Det pågår ett arbete med att klargöra hur nämndens analysrapporter kan tas tillvara av olika organ såsom politiken, vården och även gentemot IVO.

Patientnämnden har ett lagstadgat uppdrag att utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om tvångsvård, lag om rättspsykiatrisk vård eller som isoleras enligt smittskyddslagen. Stödperson är frivilligt och utses endast om patienten önskar detta. En stödperson har tystnadsplikt, och är en medmänniska som vill engagera sig och som kan stötta i personliga och sociala frågor, och ska inte ta över vårdpersonalens arbete. Omfattningen av uppdraget är ca två timmar i veckan och ett arvode utgår till stödpersonen. Uppdragens längd varierar kraftigt, alltifrån några dagar till flera år. Det är angeläget att personer som tvångsvårdas får tillgång till stödperson så snart som möjligt efter att anmälan inkommit. Antalet ny tillsatta stödpersonsuppdrag under året var fyra jämfört med tre uppdrag år 2018. Två interna utbildningar för stödpersoner har arrangerats. Stödpersonerna har vid två tillfällen under året erbjudits att delta vid föreläsningar och konferenser som arrangerats av externa organisationer. Den sista december 2019 pågick totalt fem stödpersonsuppdrag.

Måluppfyllelse

Samtliga mål och aktiviteter i verksamhetsplanen är uppfyllda. Se nedan.

Ekonomiskt utfall

Totalt ses ett överskott med 563 tkr. Analys se nedan.

Viktiga händelser under året

Möteshantering i Platina

I början av året övergick patientnämnden till att hantera nämndadministrationen (dvs. kallelser, protokoll och möteshandlingar) i Platina samt att handlingar distribueras från Platina till Meetings Plus. Detta digitaliseringsutvecklingsarbete har lett till att dokumentationen av nämndens arbete är mer lättillgängligt, transparent och att arbetet effektiviserats.

Reviderad nationell kategorisering

Sedan 1996 har samtliga patientnämnder i Sverige en gemensam kategorisering av inkomna patientsynpunkter. Från och med första januari 2019 har patientnämnderna beslutat om en reviderad kategorisering. I patientberättelsen ska kategorier/problemområden identifieras utifrån patientlagsperspektiv. Syftet är att kunna bidra med inom vilka områden verksamheten behöver höja kvalitén för att ge en ökad patientsäkerhet. Enligt Regeringsuppdrag S2015/04952/FS ska kategoriseringen i största möjligaste mån harmoniseras med IVO:s kategorisering (som utgår från Patientlagen). Patientnämnderna behöver utifrån sitt uppdrag tillägga utöver dessa kategorier. I patientberättelsen ska problem som kan åtgärdas av verksamheten identifieras, med målsättning att arbeta mot personcentrerad vård. Den reviderade kategoriseringen i huvudproblem och delproblem är följande:

1. **Vård och behandling;** Undersökning/bedömning, Diagnos, Behandling, Läkemedel, Omvårdnad, Ny medicinsk bedömning
2. **Resultat;** Resultat
3. **Kommunikation;** Information, Delaktig, Samtycke, Bemötande
4. **Patientjournal och sekretess;** Bruten sekretess/dataintrång, Dokumentation i journalen
5. **Ekonomi;** Patientavgifter, Ersättningsanspråk/garantier
6. **Tillgänglighet;** Tillgänglighet till vården, Väntetider i vården
7. **Vårdansvar och organisation;** Valfrihet/fritt vårdsökande, Fast vårdkontakt/vårdplan, Vårdflöde/processer, Resursbrist/inställd åtgärd, Hygien/miljö
8. **Administrativ hantering;** Brister i hantering, Intyg
9. **Övrigt;** Övrigt

Utveckling av dokumentationshanteringssystemet VSP

Patientnämndens förvaltning arbetar i dokumentationshanteringssystemet Vårdsynpunkter (VSP), där all dokumentation kring handläggning av patientsynpunkter, myndighetsutövning när det gäller stödpersonverksamheten samt diarieföring av dokument och inkomna handlingar finns samlat. Systemet används av totalt nio patientnämnder i landet. Utveckling av systemet sker gemensamt med samtliga patientnämnder. Under 2019 har ett större utvecklingsarbete med att skapa brevmallar i systemet genomförts. Arbetet innebär att brev och handlingar upprättas och diarieförs direkt i VSP. Arbetet har lett till ökad informationssäkerhet, då upprättade handlingar innehållande personuppgifter hanteras i VSP, och inte som tidigare då handlingar först sparades ner på H: innan det lades in i VSP. Arbetet har även lett till en kvalitetssäkring och standardisering av arbetssätt, genom att förväxlingar och att felaktiga personuppgifter förs in undviks.

Ekonomi

Patientnämnden har ett överskott på 304 tKr varav 214 tKr är på personalkostnader och 65 tKr övriga kostnader samt intäkter plus 25 tkr. Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: -37 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämnden förvaltning: + 343 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: -1 tkr

Nämndens underskott förklaras av tre dagars regionövergripande förtroendemanna utbildningar för ledamöter och ersättare genomförts med anledning av den nya mandatperioden. Enligt nytt regionövergripande beslut har även icke tjänstgörande ersättare rätt till arvode, vilket lett till ökade arvodeskostnader för nämnden.



Förvaltningens överskott på personalkostnader förklaras framförallt av en längre tjänstledighet utan lön, men beror även på partiella tjänstledigheter, samt att medarbetare i stor utsträckning varit hemma för vård av barn.

Övriga kostnader har ett överskott vilket förklaras av att förvaltningen varit ytterst återhållsamma avseende konferens/utbildning, resor och inköp. Patientnämnden strävar efter att där det är möjligt, ersätta tjänsteresor mot video/telefonkonferens.









- = mållavvikelse med mer än 10 procent
- = mållavvikelse med mindre än 10 procent
- ▲ = målet är uppnått

Uppföljning av mål och aktiviteter

Områdets mål 2019 och utgångsvärden	Målvärde 2019	Utfall 2019-12-31		Kommentarer till utfallet
Påbörjad handläggning av inkomna stödpersonsuppdrag inom två arbetsdagar. Antal dagar från ansökan till att handläggning påbörjats.	100 %	100 %	▲	Under året har fyra nya stödpersonsuppdrag tillsatts, handläggning påbörjades inom två arbetsdagar.
Stödpersonerna ska vara trygga i sin roll och känna stöd från patientnämnden. Antal erbjudna utbildningstillfällen	4 tillfällen	4 tillfällen	▲	
Länets medborgare ska känna till patientnämndens verksamhet Antal informationstillfällen till patientföreningar, organisationer och allmänhet	Minst 10 tillfällen	12 tillfällen	▲	Under hösten har förvaltningen utökat den utåtriktade verksamheten, bland annat genom att vara i sjukhusentrén under vissa dagar
Verksamheternas medarbetare ska känna till patientnämndens verksamhet Antal informationstillfällen vid t.ex. ledningsgrupper, APT, nyanställda	Minst 10 tillfällen	17 tillfällen	▲	
Skapa ett ökat intresse och efterfrågan av inkomna synpunkter och patientberättelser i verksamheterna. Andel områden som fått ärendesammanställning minst tre gånger per år.	100%	100%	▲	Inför tertialbokslut (april, augusti) och årsbokslut (december) får samtliga områdeschefer ärendelistor över avslutade ärenden för sina respektive områden
Patientberättelser ska tillsammans med andra iakttagelser bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Sprida analysrapporter till politik och verksamheter	5/år	5 st	▲	Under året har fem rapporter godkänts av patientnämnden. Rapporterna har spridits till politiska organ samt till vårdverksamheter.
Attraktiv arbetsgivare Samtliga medarbetare har en individuell kompetensutvecklingsplan	100%	100%	▲	Samtliga medarbetare har en upprättad individuell utvecklingsplan

God ekonomisk hushållning Budgetuppföljning	Budget i balans			Ekonomiskt utfall: XX
Nämndens ledamöter ska framföra nämndens iakttagelser till beslutsfattande organ i regionen Antal fullmäktigesammanträden och styrelsesammanträden där patientnämnden har haft en informationspunkt på dagordningen.	Samtliga fullmäktigesammanträden och ett styrelsesammanträde	100%		Patientnämnden har haft en informationspunkt på dagordningen vid samtliga fullmäktigesammanträden som varit under året. Förvaltningen har informerat Hälso- och sjukvårdsnämnden vid ett tillfälle.

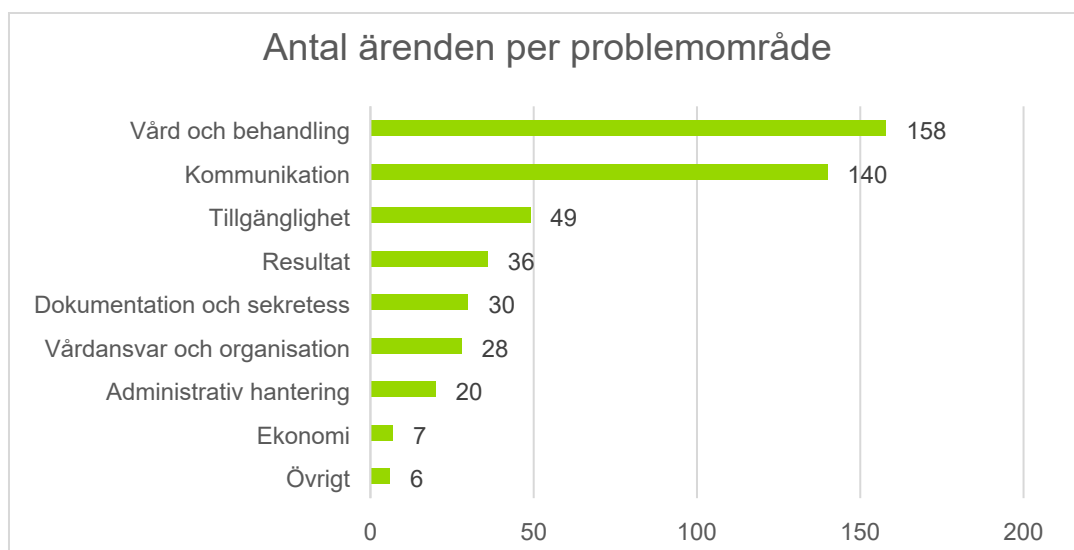
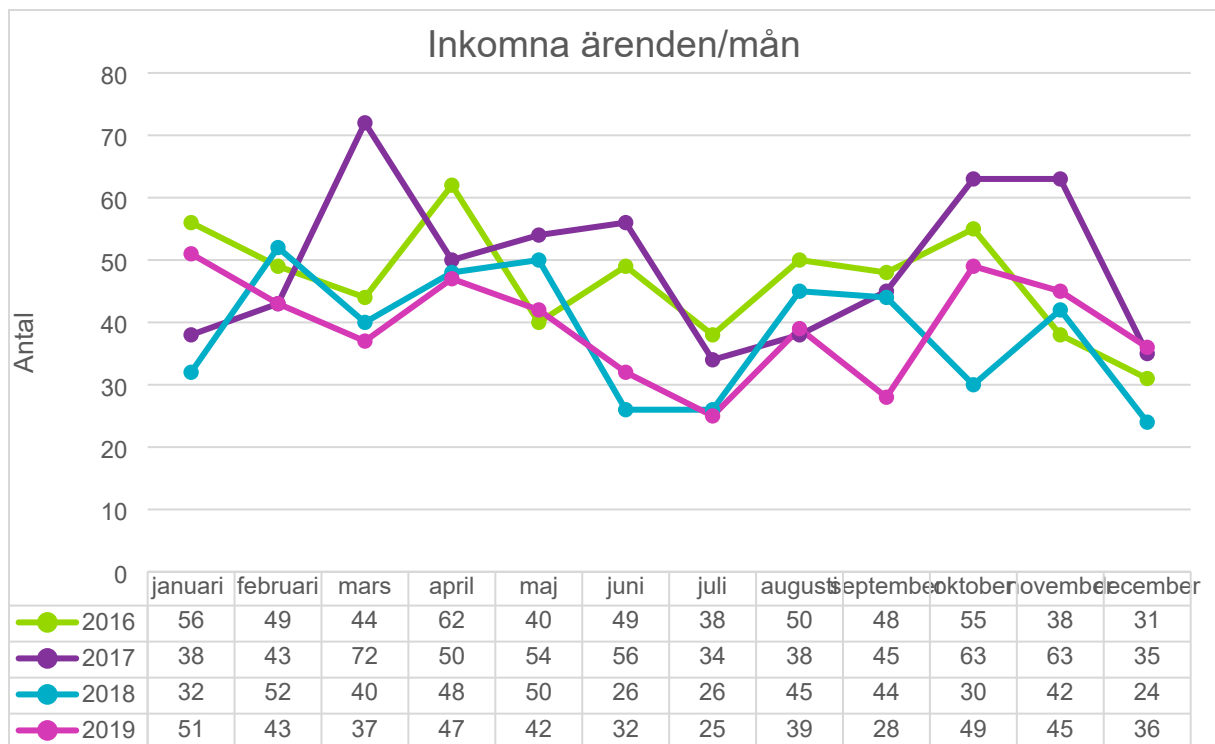
Aktiviteter

Uppföljning av aktiviteter	Utfall 2019-12-31	Beskrivning av vad som gjorts 2019
Behovsanpassad rekryteringsinsats av stödpersoner		Då efterfrågan på stödpersoner minskat har det inte funnits behov av ytterligare rekrytering av nya stödpersoner.
Nyhetsbrev till stödpersoner		
Utföra aktiviteter enligt kommunikationsplan		Aktiviteterna är utförda.
Inom ramen för registrering av ärenden, följa fokusområdena gällande jämlik och jämställd vård samt cancervård		Har fortlöpt under året och en analys redovisas i årsberättelse
Utveckla information till verksamheter om patientnämndens verksamhet		Olika informationsmaterial har utarbetats, såsom broschyrer, visitkort och roll-up.
Kartlägga verksamheters önskemål om information om patientnämndens iakttagelser		Har skett i samband med möten med vårdverksamheter
Fortsätta utveckla metoder för analysrapporter av ärenden		
Bjuda in verksamhetsföreträdare till förvaltningen som kompetensutveckling		Har skett vid två tillfällen under året.

Produktion

Verksamhets specifika mått

	2017-12	2018-12	2019-12
Antal ärenden	588	463	474
Antal avslutade	561	458	467
Antal stödpersonsuppdrag			
Antal påbörjade	19	3	4
Antal pågående	11	7	5
Antal arvoderade dagar	4346	2112	2275



Arbetsmiljö

Patientnämndens förvaltning är en liten arbetsplats med tre utredare och en förvaltningschef. Arbetet innebär periodvis ensamarbete. Arbetet som utredare vid patientnämnden kan innebära att bemöta människor som uttrycker ilska och frustration. Sådana situationer kan upplevas psykiskt påfrestande och ibland även hotfullt. Förvaltningens medarbetare är försedda med personliga larm. Medarbetarnas arbetssituation och arbetsbelastning är en stående punkt vid samtliga arbetsplatsträffar.

Förvaltningens medarbetare har deltagit på olika friskvårdsaktiviteter och aktiviteter anordnade av personalföreningen, exempelvis friskvårdsveckan, fjällresor, föreläsningar. Förvaltningen har en bokad tid en gång per vecka på Zefyrens gruppträningslokal och tränar då med "MyMowo". Medarbetarna uppmuntras att nyttja friskvårdstimmen, och medarbetare har deltagit i Zefyrens aktiviteter: pilates samt gymmet. Förvaltningen har ett utbildat friskvårdsombud. En medarbetare har deltagit i projektet Regiontramparna, vilket innebär att en viss andel av arbetspendlingen ska ske via cykel.



15

Verksamhetsplan 2020

Verksamhetsplan 2020

Patientnämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Uppdrag och planeringsförutsättningar	4
Mål.....	5
Strategi för länets utveckling	6
Strategi för god vård.....	7
Strategi för våra medarbetare	8
Strategi för ekonomi och verksamhetsresultat.....	9
Ekonomi och produktion.....	10

Inledning

Anvisning

Ska innehålla en övergripande beskrivning om uppdraget och utmaningar kommande år.
Skrivs av den politiska ledningen för respektive organ.

Uppdrag och planeringsförutsättningar

Anvisning

I det här avsnittet ska du beskriva uppdraget för det organ eller område/avdelning/enhet som verksamhetsplanen ska gälla för. Uppdragsbeskrivningen ska utgå från fastställda reglemente eller motsvarande.

Avsnittet ska också innehålla en övergripande beskrivning om planeringsförutsättningar inför 2020. Det kan vara ekonomiska förändringar, ny lagstiftning, viktiga beslut under 2019 som påverkar verksamheten 2020, utvecklingsarbeten med mera.

Patientnämnden i Jämtlands län bedriver en lagstadgad verksamhet utifrån Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården samt det reglemente som fastställts av regionfullmäktige. Övriga styrdokument är delegationsbestämmelser för patientnämnden i Jämtlands län och dokumenthanteringsplan för patientnämnden.

Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och få dem besvarade av vårdgivaren. Patientnämnderna ska även:

1. 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,
2. främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,
3. rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter, och
4. informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa.

Patientnämnderna ska göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn. Patientnämnderna ska samverka med IVO så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter.

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 landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Planeringsförutsättningarna inför 2020 kan sammanfattas som ekonomiskt utmanande men samtidigt goda för att fortsätta det expansiva utvecklingsarbetet som skett de senaste åren. Sedan Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården trädde i kraft 1 januari 2018 har nämndens utvecklingsarbete fokuserat på att utveckla och implementera nya arbetssätt för att kunna säkerställa efterlevnaden av den nya lagstiftningen. Inför 2020 ses ett behov av att skapa en tydlig struktur för den utåtriktade verksamheten och mot att vara en aktiv part i vårdens kvalitetsutveckling och arbete mot en hög patientsäkerhet. För att möjliggöra detta ser vi ett behov av att vården utformar en tydlig organisation för att ta emot och tillvarata patientnämndens analyser och iakttagelser. Inför 2020 finns ekonomiska utmaningar då nämndens budgetram har varit oförändrad sedan 2019, och det inte skett någon uppskrivning för avtalsrörelse och kostnadsökningar. Det är ändå av yttersta vikt att hålla sig till den fördelade budgetramen och de ekonomiska förutsättningarna som givits.

Mål

Anvisning

Skriv om vad målavsnittet omfattar.

För de politiska organen ska det stå att verksamhetsplanen innehåller resultatmål utifrån regionfullmäktiges övergripande strategier.

För områdena ska det stå att verksamhetsplanen innehåller mätetal och aktiviteter utifrån respektive nämnds fastställda resultatmål.

Verksamhetsplanen innehåller resultatmål utifrån regionfullmäktiges övergripande strategier. Patientnämnden har fastställt resultatmål utifrån följande områden:

- Strategi för god vård: Nöjda patienter
- Strategi för våra medarbetare: Utvecklingsmöjligheter och goda anställningsvillkor samt Hälsöfrämjande arbetsmiljö
- Strategi för ekonomi och verksamhetsresultat: En ekonomi i balans inom mandatperioden

Strategi för länets utveckling

Utvecklingskraft i hela länet (2019: Fler i jobb, fler invånare)

Strategi för god vård

Nöjda patienter (samma som 2019)

Patientnämndens uppdrag ska vara känd för länets medborgare

Aktiviteter	Start- och slutdatum
Skapa plan för utåtriktad verksamhet	2020-01-01 2020-12-31
Skapa plan för spridning av analysrapporter	2020-01-01 2020-12-31
Skapa Saba Cloudutbildning om patientnämndens verksamhet och uppdrag	2020-01-01 2020-12-31

Medarbetare ska känna sig trygga med att bemöta barn och vad det kan innebära att beakta barns bästa

Aktiviteter	Start- och slutdatum
Bevaka och delta vid relevanta föreläsningar och utbildningar	2020-01-01 2020-12-31
Ha "barnperspektiv" som stående punkt på APT	2020-01-01 2020-12-31
Särskilt beakta barnperspektivet vid ärendegenomgångar	2020-01-01 2020-12-31
Tydliggöra barnärenden i årsberättelsen	2020-01-01 2020-12-31

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet

Aktiviteter	Start- och slutdatum
Årligen genomföra analyser av inkomna ärenden	2020-01-01 2020-12-31
Skapa plan för spridning av analysrapporter	2020-01-01 2020-12-31
Tydliggöra patientlagsperspektivet i Årsberättelse	2020-01-01 2020-12-31

Strategi för våra medarbetare

Delaktighet och inflytande (samma som 2019)

Utvecklingsmöjligheter och anställningsvillkor (samma som 2019)

Förvaltningens medarbetare har den kompetens som krävs för att fullgöra patientnämndens uppdrag

Aktiviteter	Start- och slutdatum
Erbjuda medarbetare kurser och konferenser som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling	2020-01-01 2020-12-31
Interna utbildningstillfällen med information från olika kompetenser/verksamheter inom vården	2020-01-01 2020-12-31
Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan	2020-01-01 2020-12-31

Stödpersonerna ska känna sig trygga i sitt uppdrag och i sin roll

Aktiviteter	Start- och slutdatum
Erbjuda stödpersonerna kompetensutveckling genom föreläsningar	2020-01-01 2020-12-31
Patientnämndens förvaltning ska erbjuda stöd och handledning till stödpersoner i det enskilda uppdraget.	2020-01-01 2020-12-31

Hälsofrämjande arbetsmiljö (Från 2019: Ökade frisktal och hälsofrämjande arbetsmiljö)

Arbetsmiljön på patientnämndens förvaltning främjar ett långsiktigt hållbart arbetsliv

Aktiviteter	Start- och slutdatum
Arbetsmiljö ska vara en stående punkt på APT	2020-01-01 2020-12-31
Årliga medarbetarsamtal med samtliga medarbetare	2020-01-01 2020-12-31

Strategi för ekonomi och verksamhetsresultat

En ekonomi i balans inom mandatperioden (Från 2019: Budgetdisciplin)

Verksamheten ska hålla sig inom budgetramen för 2020

Mätetal	Målvärde
Budget i balans	

Aktiviteter	Start- och slutdatum
Vidta åtgärder vid avvikelser	2020-01-01 2020-12-31
Medarbetare informeras regelbundet om det ekonomiska läget	2020-01-01 2020-12-31

Ekonomi och produktion

Budgetramar

Anvisning

Kommentera verksamhetens budgetramfördelning samt strategi och ingångsvärden (tex från övergripande mål och andra direktiv) för att hålla budget. Förändrade ingångsvärden från föregående år ska beskrivas.

För 2020 är ramen oförändrad jämfört med 2019. Ingen uppskrivning för avtalsrörelse och kostnadsökning sker. Budgeten kan förändras utifrån fortsatta ramdiskussioner.

Budgetram för nämnden

Budgetram för nämnden

Anvisning

Ange i tabellform den totala budgetramen för nämnden utifrån vad som beslutats i regionplan 2020-2022

(Mkr)	Budget 2019	Budget 2020	Plan 2021	Plan 2022
Total budgetram enligt regionplan 2020-2022	3,170 Mkr	3,170 Mkr	3,170 Mkr	3,170 Mkr

Budgetramar per kostnadsställe inom Patientnämnden

Budget per kostnadsställe

2020	Budgetram	Externa intäkter	Personalkostnader	Övriga kostnader	Interna kostnader
Nämnd kst 6101	208 000	0	-198 000	-10 000	0
Förvaltning kst 6102	2 744 000	325 000	-2 457 000	-287 000	-114 000
Stödpersoner, kst 6103	218 000	0	-213 000	-5 000	0
Total	3 170 000	325 000	-2 858 000	-297 000	-114 000