

Tid: kl. 10:00-16:00

Plats: Ordförandes plats samt digitalt möte

### **Ordförande**

Kia Carlsson (L)

### **Ledamöter**

Harriet Jorderud (S), Vice ordförande

Margareta Gladh (M)

Ingrid Kjelsson (C)

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  
Förslag till beslut  
Tid för justering senast 2 februari
3. Föredragningslista fastställs
4. Föregående protokoll  
Beslutsunderlag
  - Protokoll skapad PAN 2021-12-02 10.05.30
5. Stödpersonsverksamheten Örjan Sundberg
6. Patientnämndernas nationella presidiekonferens december 2021  
Ärendebeskrivning  
Vartannat år arrangeras Patientnämndernas nationella presidiekonferens. Denna konferens är det enda nationella nätverk som finns för ledamöter i patientnämnderna. I december 2021 anordnade Region Gävleborg, denna konferens digitalt. Patientnämndens ordförande Kia Carlsson samt Patientnämndens förvaltningschef Ulrika Eriksson deltog under konferensen.  
Beslutsunderlag
  - program presidie konf 2021
7. Aktiviteter  
Ärendebeskrivning  
**Kommande aktiviteter**  
Regionfullmäktige 15-16/2  
Nationell nätverksträff 23/2  
Kommunbesök Krokoms 22/3  
Kommunbesök Östersund 29/4  
Regionkonferens 17-18/5  
**Utförda aktiviteter**  
Nationell presidiekonferens 1/12  
Regionfullmäktige 1/12  
Nationell nätverksträff 2/12  
Utbildning Patientsäkerhet 3/12  
Inera - gemensam ingång för klagomål via 1177, 7/12, 25/1  
Möte med Cygate - telefonväxel 9/12  
VSP-användargrupp 7/12, 10/12  
Nationell analysgrupp IVO/PAN, 13/12, 24/1  
Hälso- och sjukvårdsnämnden 15/12  
Info SSK 16/12  
Hearing - revision 26/1

## 8. Inkomna handlingar

### Ärendebeskrivning

Socialstyrelsen - begäran om ärenden rörande prehospital psykiatrisk akutsjukvård  
Sveriges Dövas Riksförbund, SDR - undersökning gällande regionernas hantering av  
anmälan till patientnämnden rörande tolkcentralen  
Hud, infektion och medicinkliniken, HIM, RJH - begäran om statistik inför  
patientsäkerhetsberättelse  
PAN Dalarna - förfrågan om tillgång till Pan:s informationsfilm i RJH  
IVO (Inspektionen för vård och omsorg), redogörelse för  
patientnämndsverksamheten avseende 2021

## 9. Internkontrollplan 2021

### Ärendebeskrivning

Uppföljning av internkontrollplan 2021

### Beslutsunderlag

- Uppföljning av Internkontrollplan patientnämnden december 2021

## 10. Cancer vård

Anna Hult och Lina  
Fredriksson 11:00

### Ärendebeskrivning

Patientnämnden följer cancerrelaterade klagomålsärenden och rapporterar dessa  
ärenden regelbundet till RCC i Umeå. Nämnden har tidigare framfört önskemål om  
att bjuda in representanter från cancer rehab teamet i RJH, för att ta del av både  
lokala och regionala pågående arbeten relaterat till cancervård.

## 11. Årsberättelse 2021

Ulrika Eriksson

### Ärendebeskrivning

**Klagomålen har ökat under året.** Under 2021 tog patientnämnden emot  
545 klagomål och synpunkter, vilket är en ökning med 33 procent jämfört med förra  
året. Antalet registrerade synpunkter under 2021 är fler jämfört med de tre  
föregående åren.

**Flest synpunkter handlade om vård och behandling.** Andra stora  
problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare samt synpunkter  
på vårdansvar och organisation. 61 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den  
till antalet största åldersgruppen är personer mellan 70–79 år.

### Vad har vi sett?

- Många synpunkter gällande primärvården handlar om att inte känna sig  
delaktig; att inte bli tagen på allvar eller att inte bli lyssnad till. Synpunkterna  
framfördes ofta av personer med långvarig smärtproblematik och/eller psykisk  
ohälsa.
- Det har framförts flera klagomål på dålig tillgänglighet till traumabehandling  
inom specialistpsykiatri, med väntetider på flera år.
- Flera klagomål har framförts på tillgängligheten till barn- och  
ungdomspsykiatri, där det framkommer att det är orimligt långa väntetider till  
utredningar och besök.
- Närmare 80 synpunkter har inkommit som på något sätt kan relateras till  
pandemin. Klagomålen handlar om vaccinationsbokningen och informationen kring  
den, att planerad vård och behandling skjutits upp, samt att patienter känt rädsla och

oro över att behöva transportera sig till/från vårdinrättningar på sätt som upplevts osäkra ur smittsynpunkt.

· Kvinnor anser att de inte erbjuds adekvat vård och behandling för sina klimakteriebesvär, och att regionen varken har kompetens eller resurser för att möta behoven från denna grupp.

**Patientnämndens informationsuppdrag.** I patientnämndens uppdrag ingår att 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. Under 2021 tog patientnämndens förvaltning emot ungefär 350 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

**Stödpersonverksamheten.** Under året har åtta nya stödpersonsuppdrag tillsatts. På grund av de besöksrestriktioner som infördes i vården i samband med pandemin, har stödpersonerna fått anpassa sitt uppdrag, och i merparten av uppdragen har kontakten med personen som tvångsvårdats skett via telefon, SMS, alternativt utomhus.

**Kompetensutveckling avseende samisk hälsa och kulturförståelse.** I maj arrangerade patientnämnden i Jämtland Härjedalen en digital, regional politikerkonferens med tema samisk hälsa. Samtliga politiker och tjänstepersoner från patientnämnderna i regionerna Jämtland Härjedalen, Västernorrland, Västerbotten och Norrbotten var inbjudna. Ett femtiotal personer deltog på konferensen. Inbjudna föreläsare presenterade olika perspektiv på samers kultur och rättigheter. Under året har även samtliga ledamöter och tjänstepersoner genomfört e-utbildningen i samisk kulturförståelse för vårdpersonal.

## Beslutsunderlag

- Patientnämndens årsberättelse 2021

## 12. Årsbokslut 2021

Ulrika Eriksson

### Ärendebeskrivning

#### Händelser av väsentlig betydelse

**Klagomålen har ökat under året.** Under 2021 tog patientnämnden emot 545 klagomål och synpunkter, vilket är en ökning med 33 procent jämfört med förra året. Antalet registrerade synpunkter under 2021 är fler jämfört med de tre föregående åren. Flest synpunkter handlade om vård och behandling. Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare samt synpunkter på vårdansvar och organisation. 61 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen är personer mellan 70–79 år.

**Strukturerad uppföljning av informationsärenden.** I patientnämndens uppdrag ingår att 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. I år har vi på ett mer strukturerat börjat registrera och följa upp dessa rådgivande/informerande telefonsamtal. Under året har det inkommit ungefär 350 rådgivande/informationssamtal. Informationen kan bland annat handla om lagstiftning, rutiner och riktlinjer, eller hänvisning till andra instanser och myndigheter. Den strukturerade registreringen har på ett tydligt sätt synliggjort patientnämndens viktiga roll i att underlätta, lotsa och informera patienter, närstående och vårdgivare.

**Kompetensutveckling avseende samisk hälsa och kulturförståelse.** I maj arrangerade patientnämnden i Jämtland Härjedalen en digital, regional politikerkonferens med tema samisk hälsa. Samtliga politiker och tjänstepersoner från patientnämnderna i norra regionerna var inbjudna. Ett femtiotal personer deltog

på konferensen. Inbjudna föreläsare presenterade olika perspektiv på samers kultur och rättigheter. En utvärdering av konferensen visade att konferensens innehåll, tema och upplägg var mycket uppskattat bland deltagarna och att konferensen berörde och gav ny kunskap och insikter. Under året har även samtliga ledamöter och tjänstepersoner genomfört e-utbildningen i samisk kulturförståelse för vårdpersonal. **Patientnämnderna har gjort sin första gemensamma nationella rapport;** Pandemin och patienterna. Patientnämnderna i Sverige tog tillsammans under förra året emot 3 337 covid-19 relaterade klagomål. Med anledning av detta har patientnämnderna tagit fram en gemensam rapport. Rapporten är ett bidrag till hälso- och sjukvårdens kvalitets- och utvecklingsarbete samt ett underlag för tjänstepersoner, förtroendevalda och alla som är intresserade. Samtliga mål utom ett har uppnåtts. Samtliga 17 aktiviteter som planerades för året har genomförts och avslutats.

#### Beslutsunderlag

- Arsredovisning 2021 (Patientnamnden)

### 13. Riskanalys distansarbete

Ulrika Eriksson

#### Ärendebeskrivning

I takt med att arbetslivet förändras och teknik utvecklas skapas möjligheter till ett mer flexibelt arbetsliv. Vi kan i allt större utsträckning delta i utbildningar, konferenser, seminarier och utföra olika arbetsuppgifter på distans. Resultatet och kvaliteten i vårt arbete i Region Jämtland Härjedalen behöver inte alltid vara knutet till den plats där det utförs, därför finns också ett utrymme för flexibilitet i valet av arbetsplats. Arbetssätt och platser där arbetet utförs kan variera med verksamhetens och medarbetarens uppdrag och arbetsuppgifter. Valet av arbetsplats bör utgå från hur det kan bidra till att förbättra förutsättningarna att nå såväl individuella som verksamhetens mål, samtidigt som lagar och regler upprätthålls. Möjligheter till flexibilitet i arbetet i regionen bidrar till ett hållbart arbetsliv och samhälle samt till att utveckla arbetsgivarmärket och vår attraktivitet som arbetsgivare. Det är arbetsuppgifternas karaktär som avgör om det är möjligt och lämpligt att distansarbeta på regelbunden basis. Distansarbete är inte en rättighet, utan ett möjligt sätt att lösa eller underlätta en specifik situation, och kan ha olika omfattning. Distansarbete ska inte medges generellt utan efter noggrann individuell prövning där sociala, juridiska, kostnads- och arbetsmässiga aspekter beaktas. Innan arbetsgivaren beslutar om distansarbete ska en riskbedömning utifrån ett arbetsmiljö- och verksamhetsperspektiv genomföras.

#### Beslutsunderlag

- Riskanalys distansarbete (65688\_1)

### 14. Skydds rond 2021

#### Ärendebeskrivning

Skydds ronden är en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet och ska genomföras minst en gång per år (AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete). Syftet med skydds ronden är att upptäcka vilka risker som finns i arbetet samt identifiera eventuella riskkällor.

#### Beslutsunderlag

- Patientnämnden skydds rond 2021

**15. Kommunbesök Krokomb/Östersund**

**Ärendebeskrivning**

Datum för kommunbesök i Krokomb är fastställt till 22/3 2022. Nämnden ska då bland annat träffa Socialnämnden samt MAS. Datum för kommunbesök i Östersund är fastställt till 29/4 2022 och nämnden ska vid det besöket träffa Vård och Omsorgsnämnden, Primärvården - Brunflo HC, samt MAS/MAR.

**16. E- tjänst för att spärra sin journal**

Anette Rydström

**Ärendebeskrivning**

En invånare har rätt att begära att få spärra hela eller delar av sin journal, så att den inte blir tillgänglig att se för andra än den verksamhet där invånaren har fått sin vård. Invånaren kan också ångra sig och begära att spärrarna ska tas bort igen. Hittills har invånaren behövt kontakta det ställe där hen har fått sin vård, och på plats fyllt i blankett för ansökan om ny spärr eller borttagning av spärr. I samband med det har personalen kontrollerat personens identitet och skickat blanketten till spärradministrationen i Region Jämtland Härjedalen.

Tanken med den nya e-tjänsten är att underlätta för invånaren, men även för personalen. Nu kan invånaren göra spärransökningar genom att logga in på 1177.se med sin e-legitimation. Det sparar tid och minskar de fysiska besöken på vårdheterna i pandemin. För den som inte kan eller vill logga in på 1177.se finns fortfarande möjligheten att ansöka via blankett på stället där man fått sin vård, precis som tidigare.

Vid patientnämndens sammanträde 2021-05-20 §46 beslutade nämnden att upprätta ärende till Hälso- och sjukvårdsnämnden gällande rutinfrågor i samband med journalspärrar utifrån en medborgares synpunkter och förbättringsförslag. Enligt förvaltningsledare E:tjänster 1177 har invånarens förbättringsförslag initierat till den här spärrtjänsten som nu finns tillgänglig i Region Jämtland Härjedalen.

**17. Genomförda rapporter från Patientnämnden**

Ulrika Eriksson

**Ärendebeskrivning**

Vid Patientnämndens sammanträde 2021-09-23, §88 önskade nämnden att på sammanträdet i januari delges en presentation på hittills utförda analysrapporter.

- Patienters och anhörigas synpunkter gällande information i vården (2017:1)
- Vårdens tillgänglighet och organisation: patienters och anhörigas synpunkter (2017:2)
- När barnet är patient: Närståendes synpunkter på vården (2018:1)
- Patienters synpunkter på cancervård (2018:2)
- Patienters och närståendes synpunkter på psykiatrisk vård (2018:3)
- Patienters synpunkter gällande läkemedel (2018:4)
- Synpunkter på vården gällande personer över 80 år (2019:1)
- Patienters och närståendes synpunkter på sjukresor (2019:2)
- Patienters upplevelser av missade och fördröjda diagnoser (2019:3)
- Patienters och närståendes synpunkter på primärvård (2019:4)
- Långvarig smärta: patienters synpunkter på vården (2020:1)
- Graviditet, förlossning och eftervård: kvinnors synpunkter på vården (2020:2)
- Patienters och närståendes synpunkter på vården ur ett patientlagsperspektiv (2020:3)
- Patienters synpunkter gällande patientjournal och sekretess (2020:4)
- Patienters synpunkter på akutsjukvården (2021:1)

- Klagomål relaterade till Covid-19 (2021:2)

**18. Informationsklassning/riskanalys VSP**

Ulrika Eriksson och  
Lillemor Olsson

**Ärendebeskrivning**

Informationsklassning och riskanalys gällande den data/personuppgifter som lagras i VSP-vårdsynpunkter har utförts både lokalt och regionalt och innebär att man värderar lagrad information utifrån vilka konsekvenser otillräckligt skydd för informationens konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet skulle kunna få.

**19. Övrigt**

**Ärendebeskrivning**

Arbetsutskottet föreslår att bjuda in representanter från kvinnokliniken till ett nämndsammanträde under 2022, och delge nämnden information gällande Freja verksamheten samt funktionen DOLA.

**20. Nästa sammanträde**

**Ärendebeskrivning**

24 mars 2022

**21. Mötet avslutas**



4

## Föregående protokoll



Patientnämnden

Mötesdatum  
2021-11-25

---

<b>Plats och tid</b>	Ordförandes plats samt digitalt möte kl. 10:00-16:00
<b>Beslutande ledamöter</b>	Kia Carlsson (L) (Ordförande) Harriet Jorderud (S) (Vice ordförande) Margareta Gladh (M) Catarina Antán (V) Ingrid Zakrisson (C) ersätter Ingrid Kjellsson (C)
<b>Utses att justera</b>	Harriet Jorderud
<b>Justeringens plats och tid</b>	E-signering , 2021-12-02 00:00
<b>Protokollet omfattar</b>	§§92-118

<b>Justerat av</b>	Ordförande Kia Carlsson
	Justerande Harriet Jorderud
	Sekreterare Lillemor Olsson

---

<b>ANSLAG/BEVIS</b>	Justering har tillkännagivits på Region Jämtland Härjedalens anslagstavla		
<b>Organ</b>	Patientnämnden		
<b>Sammanträdesdatum</b>	2021-11-25		
<b>Datum för anslags uppsättande</b>	2021-12-03	<b>Datum för anslags nedtagande</b>	2021-12-17
<b>Förvaringsplats för protokollet</b>	Patientnämndens förvaltning		

---

*Signerat med Formpipes Signeringsportal*

Utdragsbestyrkande

## ÄRENDELISTA

- §92 Sammanträdets öppnande
- §93 Val av justerare och tid för justering
- §94 Föredragningslista fastställs
- §95 Föregående protokoll
- §96 Stödpersonsverksamheten
- §97 Nationell barnrapport IVO/PAN 2020
- §98 Uppföljning handlingsplan patientsäkerhet - regionövergripande handlingsplan
- §99 Uppföljning RJH avvikelsesystem
- §100 Analysrapport: Covid-19 relaterade synpunkter på vården
- §101 Kommunbesök i Krokoms och Östersunds kommuner 2022
- §102 Protokollsutdrag hälso- och sjukvårdsnämnden gällande Patientnämndens rapport om akutsjukvård
- §103 Aktiviteter
- §104 Inkomna handlingar
- §105 Internkontrollplan 2022
- §106 Revisionsrapport: Granskning av samverkan gällande barn och unga med psykisk ohälsa
- §107 Uppföljning/summering samisk hälsa
- §108 Verksamhetsplan 2022
- §109 Synpunkter till beredning för översyn av den politiska organisationen
- §110 Information om utbildning anordnad av NSPH, Nationell samverkan för psykisk hälsa
- §111 Vård- och omsorgsanalysrapport: En lag som kräver omtag
- §112 Vårdanalys rapport gällande kartläggning av primärvården i landsbygden: Långt bort men nära
- §113 Hantering av klagomål och synpunkter via 1177 e-tjänst (En väg in)
- §114 Fokusområden 2022
- §115 Plexus
- §116 Nästa sammanträde
- §117 Övrigt
- §118 Mötet avslutas

§92

## Sammanträdets öppnande

### Sammanfattning

Ordförande Kia Carlsson önskar alla välkomna och öppnar sammanträdet.

§93

### **Val av justerare och tid för justering**

#### **Beslut**

Harriet Jorderud väljs att justera dagens protokoll. Justering 2 December.

§94

## **Föredragningslista fastställs**

**Beslut**

Föredragningslista fastställs.

Patientnämnden

2021-11-25

§95

## Föregående protokoll

### Beslut

Föregående protokoll godkännes och läggs till handlingarna.

### Beslutsunderlag

- Protokoll skapad PAN 2021-10-04 08.08.37

§96

## Stödpersonverksamheten

### Sammanfattning

Örjan Sundberg informerar nämnden om antal pågående stödpersonsuppdrag samt informerar nämnden om innehållet i den stödpersonsutbildning som genomförts i november 2021.

### Beslut

Nämnden tackar för informationen och gläds åt att förvaltningens arbete gällande kontinuerlig samverkan med psykiatrin lett till ett bra samarbete. Nämnden beslutar godkänna informationen.

§97

## **Nationell barnrapport IVO/PAN 2020**

### **Sammanfattning**

Ulrika Eriksson informerar nämnden om innehållet i den gemensamma rapport som Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och patientnämnderna i Sverige (PAN) har gjort gällande barn.

### **Beslut**

Nämnden beslutar godkänna informationen samt betonar vikten av att tillvarata barnens rättigheter och att verka för barns bästa i hälso- och sjukvården. Nämnden beslutar följa upp Inspektionen för vård och omsorgs kommande analysrapporter gällande barn under 2022 och 2023.

### **Beslutsunderlag**

- bättre-förutsättningar-behovs-for-att-barnens-roster-ska-goras-horda-i-halso-och-sjukvården def



§98

## **Uppföljning handlingsplan patientsäkerhet - regionövergripande handlingsplan**

### **Sammanfattning**

Lillemor Olsson informerar nämnden om den Webb-baserade utbildningen i patientsäkerhet som är framtagen av Socialstyrelsen.

### **Beslut**

Nämnden beslutar godkänna informationen. Tjänsteperson på förvaltningen kommer delge nämnden länk till utbildningen.

§99

## **Uppföljning RJH avvikelsesystem**

### **Sammanfattning**

Ulrika Eriksson informerar nämnden om det nya avvikelsesystemet: Synergi som RJH har upphandlat.

### **Beslut**

Nämnden tackar för informationen och beslutar godkänna informationen.

§100

## **Analysrapport: Covid-19 relaterade synpunkter på vården**

### **Sammanfattning**

Ulrika Eriksson informerade nämnden om rapporten: Covid-19 relaterade synpunkter på vården.

### **Beslut**

Nämnden beslutar godkänna rapporten, samt beslutar fortsätta bevaka och följa upp Coronarelaterade ärenden. Nämnden beslutar informera om rapporten i regionfullmäktige.

### **Beslutsunderlag**

- Covid-19 relaterade synpunkter på vården
- Rapportsammandrag KLAGOMÅL RELATERADE TILL COVID-19\_

§101

## **Kommunbesök i Krokoms och Östersunds kommuner 2022**

### **Sammanfattning**

Kommunbesök i Krokoms och Östersunds kommuner ska genomföras under våren 2022.

### **Beslut**

Nämnden beslutar att besöka Krokoms och Östersunds kommuner under första kvartalet 2022. Nämnden delger förvaltningschef i uppdrag att samordna de båda besöken.

§102

## **Protokollsutdrag hälso- och sjukvårdsnämnden gällande Patientnämndens rapport om akutsjukvård**

### **Sammanfattning**

Ulrika informerar nämnden om Hälso- och sjukvårdsnämndens protokollsutdrag gällande Patientnämndens rapport om akutsjukvård.

### **Beslut**

Nämnden tackar för informationen gällande Hälso- och sjukvårdsnämndens svar på Patientnämndens rapport: Patienters synpunkter på akutvården och läggs till handlingarna.

### **Beslutsunderlag**

- §72 Protokollsutdrag hälso- och sjukvårdsnämnden, Svar på Patientnämndens rapport – Patienters synpunkter på akutvården

§103

## Aktiviteter

### Sammanfattning

#### Kommande aktiviteter

Nationell presidiekonferens 1/12  
Regionfullmäktige 1/12  
Nationell nätverksträff 2/12  
Utbildning Patientsäkerhet 3/12  
Möte med Cygate - telefonväxel 9/12  
Speedpresentation för sjuksköterskans första år 13/12  
Info SSK 16/12

#### Utförda aktiviteter

Möte Patientsäkerhetsenheten, 1177 (en väg in) 27/9  
Tjänstepersonkonferens norrlandsregionerna 29/9  
MAS-MAR nätverk 29/9  
Regionfullmäktige 19-20/10  
Chefsprogram 1. 21/10  
Styrgrupp VSP 25/10  
Användargrupp VSP 25/10  
Sanks utb steg 2, psykisk hälsa och suicid 27/10  
LÖF utb 27/10  
Planeringsdag PaN 28/10  
Presentation psykiatri - NPM 8/11  
Användargrupp VSP 10-11/11  
Presentation för ledningsgrupp primärvård 9/11  
Presentation röntgen 11,18/11  
Stödpersonutbildning 12/11  
Nationella analysgruppen IVO-PaN 16/11  
Kommunbesök Härjedalen 17/11

## Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen gällande kommande och avslutade aktiviteter.

§104

## **Inkomna handlingar**

### **Sammanfattning**

Student: Förfrågan ärendestatistik förlossningsvård 2019-2021

Aller media: Förfrågan ärendestatistik Kvinnosjukvård 2011-2021

Samordningskansliet: Synpunkter till beredning för översyn av den politiska organisationen

Strömsunds kommun: Avtal överlåtelse av patientnämndsverksamhet

Bergs kommun: Avtal överlåtelse av patientnämndsverksamhet

IVO: Analysrapport-Barn

Sameradion/Sveriges radio: ärendestatistik kopplat till bemötande på samiska eller samisk kulturförståelse

TV 4: Förfrågan ärendestatistik förlossningsvård 2016-2021

Odensala HC: Förfrågan ärendestatistik 2020-2021

Sekreteriatet: Begäran om allmän handling

### **Beslut**

Nämnden beslutar godkänna innehållet i inkomna handlingar.

§105

## **Internkontrollplan 2022**

### **Beslut**

Nämnden beslutar fastställa internkontrollplan 2022.

### **Beslutsunderlag**

- Internkontrollplan patientnämnden 2022
- Riskanalys internkontrollplan 2022



§106

## **Revisionsrapport: Granskning av samverkan gällande barn och unga med psykisk ohälsa**

### **Beslut**

Nämnden har tagit del av revisions granskning gällande samverkan barn och unga med psykisk ohälsa. Nämnden beslutar följa utvecklingen av bland annat tillgänglighet och väntetider gällande barn och unga vuxna under 2022.

### **Beslutsunderlag**

- Revrapport Samverkan barn o unga med psyk ohälsa RJH

§107

## Uppföljning/summering samisk hälsa

### Sammanfattning

Anna Kråik Åström informerade nämnden om pågående arbete gällande samisk hälsa och övriga utvecklingsarbeten som skett och som pågår under 2020-2021 i RJH.

### Beslut

Nämnden tackar för informationen och beslutar följa upp sammanställningen av enkäten: Hälsa på lika villkor under 2022. Nämnden ger förvaltningen i uppdrag att se över vilka kanaler samt vilken information som bör finnas på sydsamiska i olika verksamheter gällande synpunkter, klagomål och rätt till stödperson.

§108

## **Verksamhetsplan 2022**

### **Sammanfattning**

Ulrika Eriksson informerar nämnden om föreslagen verksamhetsplan 2022.

### **Beslut**

Nämnden beslutar anta verksamhetsplan 2022.

§109

## Synpunkter till beredning för översyn av den politiska organisationen

### Sammanfattning

Ulrika Eriksson informerar nämnden om att Regionen har genomfört en översyn av den politiska organisationen och att patientnämnden har tillfrågats om det finns några synpunkter vad gäller arbetsordning eller nuvarande reglementen.

### Beslut

Nämnden tackar för informationen och läggs till handlingarna.

### Beslutsunderlag

- §96 Regionfullmäktige Revidering av reglemente för krisledningsnämnden patientnämnden och regionens revisorer för att möjliggöra deltagande i sammanträde på distans(2)

§110

## **Information om utbildning anordnad av NSPH, Nationell samverkan för psykisk hälsa**

### **Sammanfattning**

Anette Rydström informerar nämnden om NSPH, som är en samarbetsorganisation för patient-, brukar- och anhörigorganisationer inom det psykiatriska området. På NSPH:S hemsida finns ett stort utbildningsutbud och som är lättillgängliga.

### **Beslut**

Nämnden tackar för informationen och beslutar godkänna informationen.

§111

## **Vård- och omsorgsanalysrapport: En lag som kräver omtag**

### **Sammanfattning**

Ulrika Eriksson informerar nämnden om resultatet i Vård och omsorgsanalysrapporten: En lag som kräver omtag.

### **Beslut**

Nämnden tackar för informationen och noterar att patientlagen inte fått något genomslag och som nu kräver ett omtag. Nämnden beslutar godkänna informationen.

§112

## **Vårdanalys rapport gällande kartläggning av primärvården i landsbygden: Långt bort men nära**

### **Sammanfattning**

Ulrika Eriksson informerar nämnden om det resultat och slutsatser som vårdanalys kommit fram till i sin kartläggning av kvaliteten och tillgängligheten i primärvården i Sveriges landsbygder. Nämnden informeras även om att Patientnämnden i RJH är en av sju patientnämnder i Sverige som varit delaktig i denna rapport.

### **Beslut**

Nämnden beslutar godkänna informationen.

§113

## Hantering av klagomål och synpunkter via 1177 e-tjänst (En väg in)

### Sammanfattning

Ulrika Eriksson informerar nämnden om hur hantering av klagomål och synpunkter via 1177 "En väg in", kan komma att se ut i framtiden.

### Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen samt beslutar följa utvecklingen av "En väg in" under 2022.



§114

## Fokusområden 2022

### Sammanfattning

Under 2021 har PAN bevakat följande fokusområden: *Bemötande, Cancer, Corona och Ojämlig vård*. Under 2022 föreslås att även bevaka områdena *Vårdskuld/Tillgänglighet* samt *Psykisk ohälsa* (även andra områden än psykiatri.)

### Beslut

Nämnden beslutar att fastställa förslag på fokusområdena:

Bemötande

Cancer

Corona

Ojämlig vård

Vårdskuld /Tillgänglighet

Psykisk ohälsa

§115

## **Plexus**

### **Sammanfattning**

Lillemor Olsson informerar nämnden om ändringar som kommer att ske i Plexus, en lokal katalog som innehåller information om anställda och enheter i RJH.

### **Beslut**

Nämnden beslutar godkänna informationen.

§116

## Nästa sammanträde

### Beslut

27 januari 2022. Nämnden beslutar att sammanträdet sker digitalt utifrån de interna restriktioner som fattats för Region Jämtland Härjedalen gällande att möten och sammankomster ska genomföras digitalt i så hög utsträckning som möjligt tom 31 januari.

§117

## Övrigt

### Sammanfattning

Kommande teman och föredragande under nämndsammanträden 2022: Förslagsvis bjuda in Cancerrehabilitering och lokalt regionalt cancer team , representant från sköldkörtelförbundet Jämtlands län, ansvarig för sjukresor samt ansvarig gällande patienthotellet RJH.

### Beslut

Nämnden beslutar godkänna föreslagna teman under 2022.

§118

## Mötet avslutas

### Beslut

Ordförande Kia Carlsson avslutar mötet.



6

## Patientnämndernas nationella presidiekonferens december 2021



## Patientnämndernas presidiekonferens DIGITAL KONFERENS DEN 1 DECEMBER 2021

### PROGRAM

08.30 – 08.35	Välkomna
08.35 – 08.55	Region Gävleborgs Hälso- och sjukvårdsdirektör Johan Kaarme
08.55 – 09.10	Introduktion
09.10 – 09.40	Folktandvården, patientdialoger – Britta Vesslén Schüllerquist
09.40 – 10.00	Fika
10.00 – 10.40	Patientnämndens patientsäkerhetsarbete i Region Gävleborg
10.40 – 10.50	Bensträckare
10.50 – 11.30	Digital vård – Simon Nilsson
11.30 – 11.50	APP för ADHD-behandling – Måns Lööf
11.50 – 12.50	Lunch
12.50 – 13.50	Vad innebär patientsäkerhetsarbete? – Charlotta George, Socialstyrelsen
13.50 – 14.00	Bensträckare
14.00 – 15.35	Workshop utifrån nämndens uppdrag kopplat till patientsäkerhet. (Inklusive fika)
15.35 – 15.45	Bensträckare
15.45 – 16.15	Myndigheten för Vård och omsorgsanalys – Sara Korlén och Erik Antonsson <i>Rapport; Uppföljning av patientlagens genomslag, Regeringsuppdrag.</i>
16.15 – 17.00	Summering av dagen och svar på tidigare ställda frågor
17.00	Slut för dagen



9

## Internkontrollplan 2021



Patientnämndens förvaltning  
Ulrika Eriksson  
Tfn: 063-147546  
E-post: [ulrika.eriksson@regionjh.se](mailto:ulrika.eriksson@regionjh.se)

2022-01-10

## Uppföljning av Patientnämndens internkontrollplan, december 2022

Risk	Konsekvens	Åtgärd	Riskbedömning	Status	Uppföljning
Att patienter inte får svar av vården inom 4 v	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Ökat missnöje på vården	Införa AIP för möjlighet att kommunicera digitalt med vårdgivare.	6 Se riskanalys:		I dagsläget fungerar rutinen för att erhålla svar inom fyra veckor tillfredsställande AIP-funktion inte på plats ännu, andra alternativ kommer ses över
Att barnärenden inte hanteras skyndsamt (inom 2v)	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Ökat missnöje på vården	Införa AIP för möjlighet att kommunicera digitalt med vårdgivare.	9 Se riskanalys:		I dagsläget fungerar rutinen för att erhålla svar inom två veckor tillfredsställande AIP-funktion inte på plats ännu, andra alternativ kommer ses över
Att patienter som har rätt till stödperson inte får det	Bristande efterlevnad av lagstiftning	Kontinuerlig samverkan med område psykiatri.	9 Se riskanalys:		Antalet tillsatta stödpersonsuppdrag har ökat senaste året. Fungerar tillfredsställande
Att inte hålla budget i balans r/t kostnadsökningar		Kontinuerlig uppföljning	6 Se riskanalys:		Med anledning av tillfälliga kostnadsökningar så har

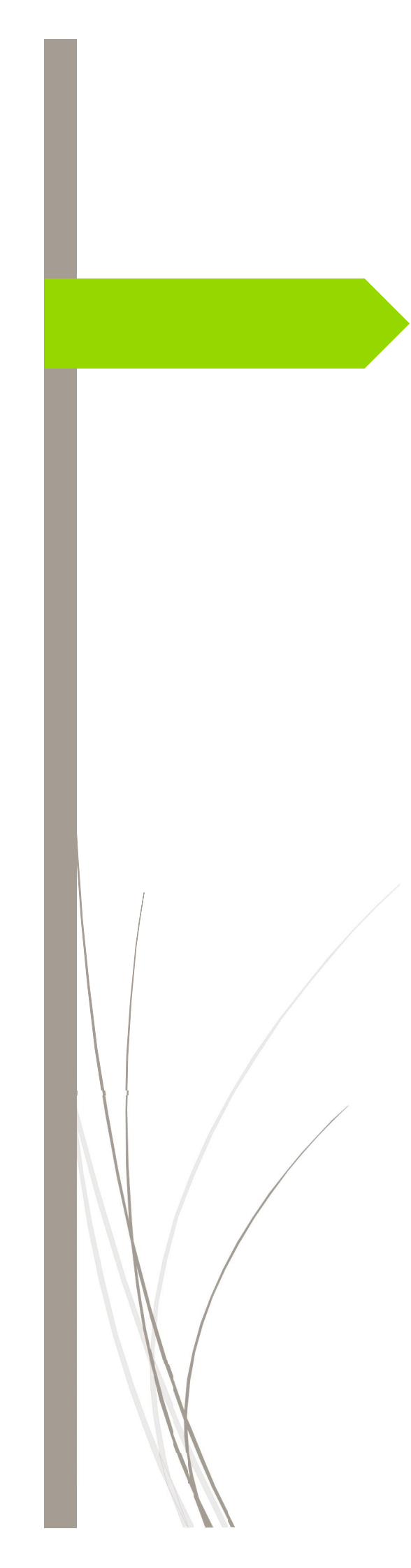
					nämnden ett ekonomiskt minusresultat för 2021.
Svårigheter att genomföra utåtriktad verksamhet r/t Covid-19	Bristande efterlevnad av lagstiftning	Utveckla alternativa (digitala) sätt att nå ut till medborgare	6 Se riskanalys:		Nämnd och förvaltning genomför digitala träffar med bl.a ledningsgrupper, kommuner, patientföreningar och övriga politiska organ. Fungerar tillfredsställande
Att stödpersoner inte får tillräcklig utbildning r/t Covid-19	Kompetensbrist.	Köpa in digital stödpersonsutbildning av PaN region Stockholm	6 Se riskanalys:		Stödpersonswebben är lanserad, och obligatorisk för nyrekryterade stödpersoner. En utbildningsdag för stödpersoner genomfördes i november.
Att patienter får en ojämlig handläggning av ärenden r/t olikheter i arbetssätt mellan utredare	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Patientmissnöje	Regelbundna ärendegenomgångar med samtliga utredare, funktionen kvalitetsgranskare enligt särskild uppdragsbeskrivning	4 Se riskanalys:		Fungerar tillfredsställande
Att uppdraget för stödpersoner inte följs av stödperson (risk för patienter och för stödperson)	Hot och våld. Skada, lidande	Tydliggöra uppdragets innebörd inför samtliga nytillsättningar av uppdrag (skickas med tillförordnandet), stödperson undertecknar samtliga nya förordnanden. Begära utdrag från Brotnsregistret innan	8 Se riskanalys:		Fungerar tillfredsställande

		rekrytering av stödperson sker			
Att ärenden/handlingar inte hanteras enligt GDPR	Bristande efterlevnad av lagstiftning	Följa regionens riktlinjer och arbetssätt	6 Se riskanalys:		Fungerar tillfredställande. Ständigt behov av att hålla sig uppdaterad. Förvaltningen arbetar med regionens stöd DigFrame
Att brev till verksamheterna "försvinner" i post/internposten	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Risk för bruten sekretess	Utveckla användningen av AIP-krypterad e-post (i första skedet till VOC inom rjh)	6 Se riskanalys:		AIP-funktion inte på plats ännu, och andra alternativ kommer att ses över. Inga rapporterade avvikelser kring detta under året



11

Årsberättelse 2021



# Årsberättelse 2021

Patientnämnden i Jämtlands län

# Innehåll

FÖRORD.....	3
SAMMANFATTNING.....	4
PATIENTNÄMNDENS UPPDRAG.....	5
PATIENTERS SYNPUNKTER PÅ VÅRDEN.....	5
Vårdområden och kontaktorsaker.....	6
Primärvård.....	8
Specialistsjukvård.....	9
Kommunal hälso- och sjukvård.....	12
Folktandvård och specialisttandvård.....	13
Många klagomål är relaterade till pandemin.....	13
Synpunkter på cancersjukvården.....	14
Kommunikationsbrister i vården.....	15
När barnet är patient.....	16
Diskriminering och ojämlik vård.....	17
PATIENTSYNPUNKTER LEDER TILL FÖRBÄTTRINGAR I VÅRDEN.....	18
Patientnämndens analys.....	20
RÅDGIVNING- OCH INFORMATIONSUPPDRAGET.....	20
UTÅTRIKTAD VERKSAMHET.....	20
UTVECKLINGSARBETEN UNDER ÅRET.....	21

# Förord

Kia Carlsson

Harriet Jorderud

Ordförande (L)

Margareta Glad

Vice ordförande (S)

Ledamot (M)

Ingrid Kjelsson

Ledamot (C)

Catarina Antán

Ledamot (V)

# Sammanfattning

**Klagomålen har ökat under året.** Under 2021 tog patientnämnden emot 545 klagomål och synpunkter, vilket är en ökning med 33 procent jämfört med förra året. Antalet registrerade synpunkter under 2021 är fler jämfört med de tre föregående åren.

**Flest synpunkter handlade om vård och behandling.** Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare samt synpunkter på vårdansvar och organisation. 61 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen är personer mellan 70–79 år.

## Vad har vi sett?

- Många synpunkter gällande primärvården handlar om att inte känna sig delaktig; att inte bli tagen på allvar eller att inte bli lyssnad till. Synpunkterna framfördes ofta av personer med långvarig smärtproblematik och/eller psykisk ohälsa.
- Det har framförts flera klagomål på dålig tillgänglighet till traumabehandling inom specialistpsykiatri, med väntetider på flera år.
- Flera klagomål har framförts på tillgängligheten till barn- och ungdomspsykiatri, där det framkommer att det är orimligt långa väntetider till utredningar och besök.
- Närmare 80 synpunkter har inkommit som på något sätt kan relateras till pandemin. Klagomålen handlar om vaccinationsbokningen och informationen kring den, att planerad vård och behandling skjuts upp, samt att patienter känt rädsla och oro över att behöva transportera sig till/från vårdinrättningar på sätt som upplevts osäkra ur smittsynpunkt.
- Kvinnor anser att de inte erbjuds adekvat vård och behandling för sina klimakteriebesvär, och att regionen varken har kompetens eller resurser för att möta behoven från denna grupp.

**Patientnämndens informationsuppdrag.** I patientnämndens uppdrag ingår att 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. Under 2021 tog patientnämndens förvaltning emot ungefär 350 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

**Stödpersonverksamheten.** Under året har åtta nya stödpersonsuppdrag tillsatts. På grund av de besöksrestriktioner som infördes i vården i samband med pandemin, har stödpersonerna fått anpassa sitt uppdrag, och i merparten av uppdragen har kontakten med personen som tvångsvårdats skett via telefon, SMS, alternativt utomhus.

**Kompetensutveckling avseende samisk hälsa och kulturförståelse.** I maj arrangerade patientnämnden i Jämtland Härjedalen en digital, regional politikerkonferens med tema samisk hälsa. Samtliga politiker och tjänstepersoner från patientnämnderna i regionerna Jämtland Härjedalen, Västernorrland, Västerbotten och Norrbotten var inbjudna. Ett femtiotal personer deltog på konferensen. Inbjudna föreläsare presenterade olika perspektiv på samers kultur och rättigheter. Under året har även samtliga ledamöter och tjänstepersoner genomfört e-utbildningen i samisk kulturförståelse för vårdpersonal.



# 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).

Patientnämndernas uppdrag är lagstyrd<sup>1</sup>, och omfattar den hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen<sup>2</sup> 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.

Patientnämndens verksamhet är en del av regionen, men opartisk och fristående från de vårdgivare som möter patienterna inom hälso- och sjukvården. Nämnden gör inga egna medicinska bedömningar och tar inte ställning till om vårdgivaren har gjort rätt eller fel. Patientnämndens roll är att fungera som en relationsfrämjande länk mellan vårdgivare och patient genom att beskriva, informera, reda ut och förklara, och på så sätt bidra till att patienter och vårdgivare förstår varandra bättre. I uppdraget ingår även att informera medborgare och hälso- och sjukvårdspersonal om nämndens verksamhet. Patientnämnden omfattas av sekretess.

Patientnämnden ska genomföra analyser av inkomna ärenden samt, utifrån dessa, uppmärksamma vården på riskområden samt föreslå åtgärder till förbättring. En annan uppgift som patientnämnden har, är att utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

Patientnämnden består av fem ledamöter och fem ersättare. Till sitt stöd har nämnden en förvaltning med fyra medarbetare, vilka bedriver det operativa arbetet. Utredarna på förvaltningen har egen erfarenhet av att arbeta inom hälso- och sjukvård. Huvuduppdraget för de förtroendevalda i patientnämnden är att driva aktuella frågor på politisk nivå samt att göra en politisk analys av patienters synpunkter. Nämnden rapporterar sina iakttagelser till regionfullmäktige och berörda nämnder. De förtroendevalda för verksamhetsåret 2021 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 Kjelsson (C)	Jenny Palmquist (S)

## Patienters synpunkter på vården

Förvaltningens utredare tar emot patienters och närståendes synpunkter och klagomål på vården i form av telefonsamtal, brev, e-post eller inbokat besök. De flesta kontakter sker via telefon, följt av brev och digitala kontaktsätt. Det noteras en liten minskning av ärenden som inkommer via telefon, till förmån för de andra kontaktsätten. En jämförelse av medelåldern för de olika kontaktsätten visar att medelåldern, i likhet med föregående år, är lägre för de digitala anmälningssätten, dvs. via 1177 Vårdguidens E-tjänster samt

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

<sup>2</sup> Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)

e-post (se Tabell 1). Ungefär 70 procent av kontakterna initierades av patienten själv, medan 30 procent inkom via närstående/legal företrädare.

Tabell 1 Fördelning av kontaktsätt och medelålder för respektive kontaktsätt

Kontaktsätt	Andel	Medelålder
Telefon	56%	56 år
Brev	20%	55 år
E-post	14%	47 år
1177 Vårdguidens E-tjänster	9%	43 år

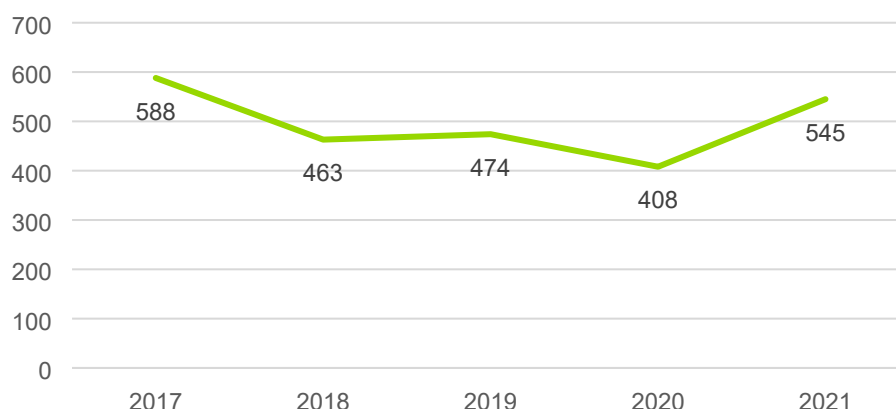
Samtliga inkomna synpunkter och klagomål kategoriseras utifrån patientnämndernas nationella gemensamma kategorisering (Se Tabell 2). Nämnden beslutar årligen att bevaka ett antal fokusområden, vilka registreras i tillägg till ärendets kategorisering. Under året har fokusområdena varit ojämlik vård, corona, cancervård och bemötande.

Tabell 2 Patientnämndernas kategorisering

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, Vårdflyt/processer, Resursbrist/inställd åtgärd, Hygien/miljö
Administrativ hantering	Brister i hantering, Intyg
Övrigt	Övrigt

## Vårdområden och kontaktorsaker

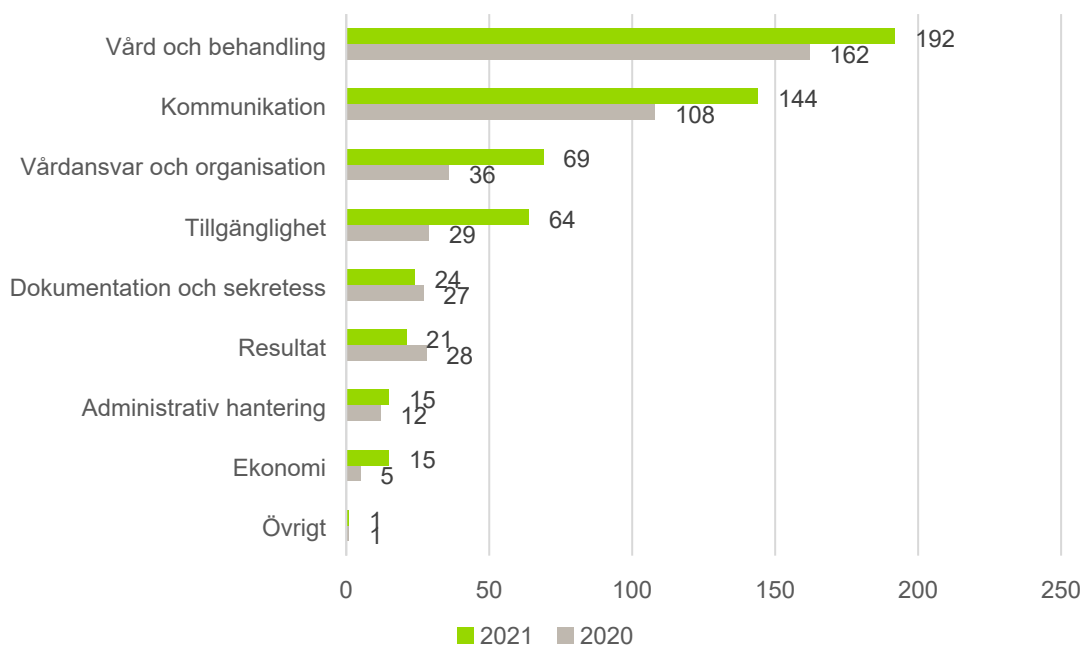
Under 2021 tog patientnämnden emot 545 klagomål och synpunkter, vilket är en ökning med 33 procent jämfört med förra året, då 408 ärenden inkom. Antalet registrerade synpunkter under 2021 är fler jämfört med de tre föregående åren (se Figur 1).



Figur 1 Antal inkomna klagomål och synpunkter till patientnämnden mellan åren 2017–2021

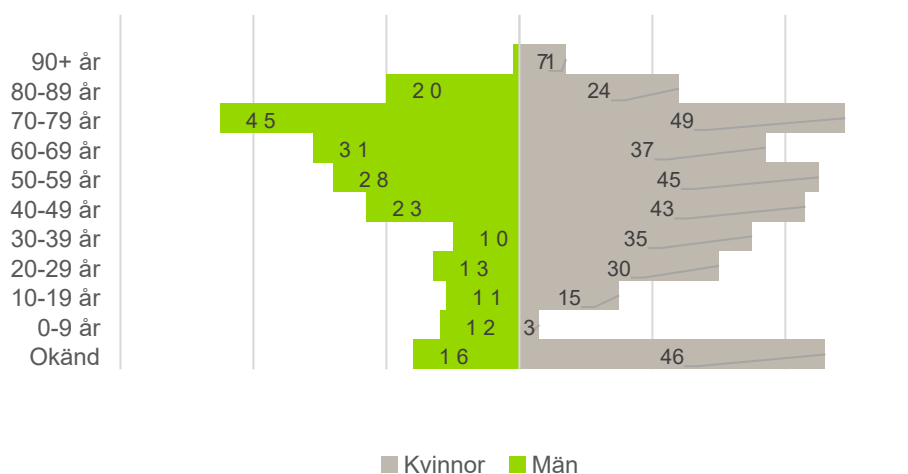
De vanligaste inkomna klagomålen under 2021 handlade om vård och behandling. Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare följt av synpunkter på vårdansvar och organisation. Jämfört med föregående år så återfinns

ökningen framför allt inom områdena kommunikation, tillgänglighet och vårdansvar och organisation (se Figur 2).



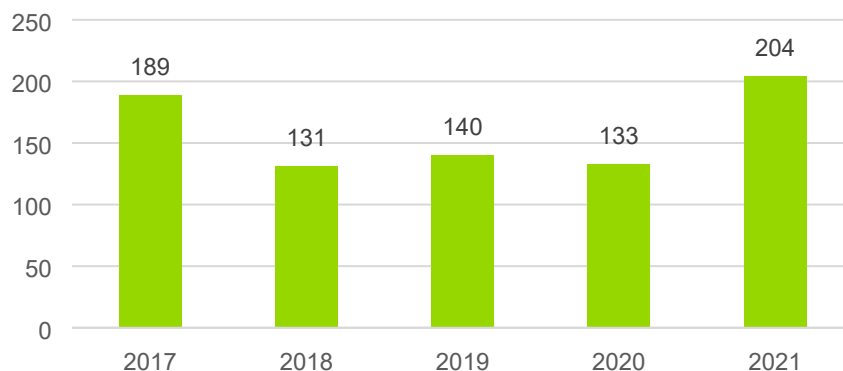
Figur 2 Fördelning av kontaktorsaker/huvudproblem 2020 och 2021

Under 2021 avsåg 61 procent av ärendena kvinnor. Andelen har under åren varierat mellan 53–65 procent. Kvinnors och mäns klagomål fördelade sig relativt likvärdigt mellan problemområdena. Den till antalet största åldersgruppen, bland dem som har registrerats med känd ålder, är personer mellan 70–79 år. Medelåldern är 54 år. Figur 3 illustrerar antal ärenden fördelat på åldersgrupp och kön, och där det går att utläsa att den största skillnaden mellan könen är i åldrarna 20–59 år, där betydligt fler kvinnor jämfört med män har framfört sina synpunkter.



Figur 3 Antal ärenden fördelat på åldersgrupp och kön

## Primärvård



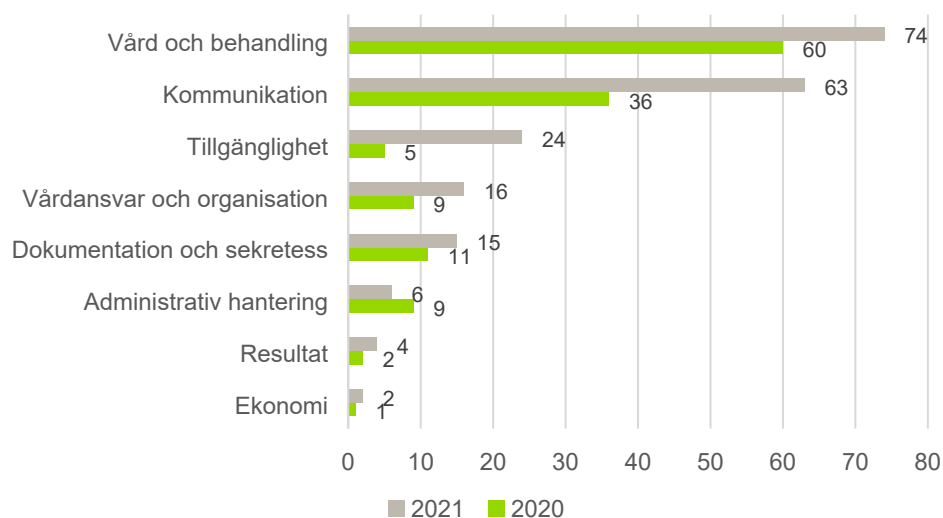
Figur 4 Antal klagomål och synpunkter till primärvården mellan åren 2017–2021

Under 2021 har det inkommit fler klagomål och synpunkter till primärvården, jämfört med fjolåret är det en ökning med drygt 50 procent (se Figur 4). Ökningen av ärenden återfinns framför allt inom områdena tillgänglighet samt kommunikation (se Figur 5).

Klagomålen relaterade till tillgänglighet handlar om svårigheter att boka Covid-19-vaccination; det beskrivs svårt att komma fram på telefon med långa eller fulla telefonköer. Synpunkterna handlar också rent generellt om att det är svårt att komma fram till hälsocentralen på telefon, eller att man inte blivit uppringd/kontaktad trots överenskommelse.

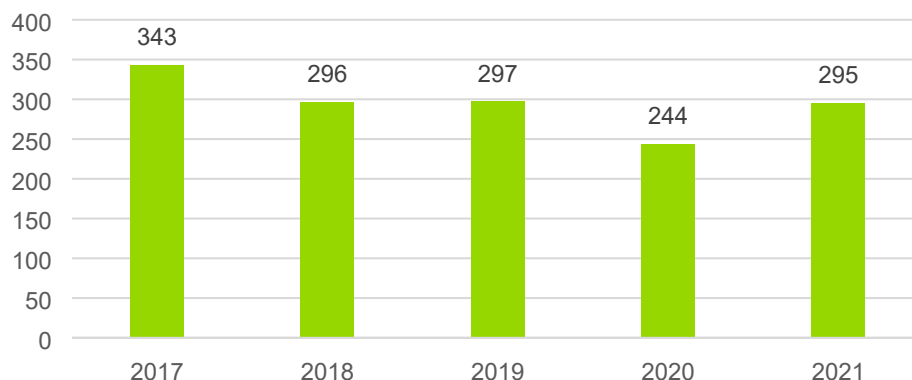
I 2021 års primärvårdsärenden ses också en ökning av synpunkter som berör kommunikationsbrister. Klagomålen gällande information handlar främst om provtagning och vaccination av Covid-19 och att personer inte fått information om resultatet av genomförda undersökningar och prover.

Många synpunkter genomsyras av upplevelsen att inte känna sig delaktig i sin vård; att inte bli tagen på allvar eller att inte bli lyssnad till. Synpunkterna avseende bristande delaktighet framfördes ofta av personer med långvarig smärtproblematik och/eller psykisk ohälsa. Det handlar även om brister i kontinuitet och att man träffar olika personal vid varje besök. I synpunkterna om bemötande framkom upplevelser av att ha blivit bemött okänsligt, barskt, otrevligt, kränkande eller värderande.



Figur 5 Fördelning av problemområden inom primärvård år 2020 och 2021

## Specialistsjukvård



Figur 6 Antal ärenden per år som berör specialistsjukvården

När det gäller de specialiserade vården så är det område psykiatri, ortopedi, akut och kvinna som har flest antal ärenden (se tabell 4). Jämfört med fjolåret ses en ökning av ärenden framför allt gällande område ortopedi och kvinna, medan område kirurgi och akut har färre ärenden jämfört med 2020.

Tabell 3 Antal ärenden per verksamhetsområde 2020 och 2021

Verksamhetsområde	2020	2021
Akut	39	30
Anestesi, centraloperation och IVA	6	4
Barn och unga vuxna	6	12
Barn- och ungdomsmedicin	4	7
Diagnostik och teknik	5	6
Hjärta, Neurologi, Rehabilitering	19	27
Hud, Infektion, Medicin	20	23
Kirurgi	41	27
Kvinna	14	28
Ortopedi	26	47
Psykiatri	50	60
Ögon, öron	15	24
<b>Totalt</b>	<b>245</b>	<b>295</b>

För **område psykiatri** rör merparten av klagomålen kvinnor. Medelåldern är 41 år, vilket är lägre jämfört med totalen. De vanligaste synpunkterna till område psykiatri handlar om brister i tillgänglighet och långa väntetider till vården. Det har framförts ett flertal synpunkter avseende tillgängligheten till traumabehandling. Dessa är framförda av kvinnor och där det framgår att de fått besked om att väntetiden är flera år lång.

---

STÅTT I KÖ TILL TRAUMABEHANDLING I 4,5 ÅR. ANSER ATT DET ÄR OTYDLIGA PRIORITERINGAR OCH SVÅRT FÅ BESKED OM NÄR DET SKA BLI HENS TUR: " DU ÄR NÄSTAN FRAMME".

---

Det framkommer att patienter upplever att de inte får den vård och behandling de har behov av, vilket kan vara läkemedelsbehandling eller terapeutisk behandling, och att de

bollas mellan psykiatrin och primärvård. Synpunkterna handlar också om avsaknad av vårdplan och bristfällig uppföljning.

---

HAR MÅTT VÄLDIGT DÅLIGT UNDER HÖSTEN. HAR EFTERFRÅGAT SAMTALSKONTAKT MEN FÅTT BESKED ATT DET INTE FINNS, FÅTT RÅDET ATT KONTAKTA PRIMÄRVÅRD, SOM INTE TAR EMOT PATIENTER SOM ÄR INSKRIVNA PÅ PSYKIATRIN. UPPLIVER ATT DET SAKNAS PLANERING, UPPFÖLJNING OCH UTVÄRDERING AV INSATTA LÄKEMEDEL.

---

---

PAT HAR FRAMFÖRT SYNPUNKTER PÅ ATT DET ÄR LÅNG VÄNTETID FÖR ATT FÅ EN PSYKOLOGBEDÖMNING. REMITTERADES TILL PSYKIATRIN FÖR CA 18 MÅNADER SEDAN. HAR FÅTT BESKED ATT BEDÖMNING TIDIGAST KOMMER PÅBÖRJAS OM ETT HALVÅR. EFTERLYSER VERKTYG UNDER TIDEN OCH UPPLIVER ATT HEN BOLLAS MELLAN PRIMÄRVÅRD OCH PSYKIATRI. PRIMÄRVÅRDEN TYCKER INTE ATT DE HAR KOMPETENS OCH PSYKIATRI KAN INTE TA EMOT. "DET ÄR INGEN SAMMANHÅLLNING".

---

För **område ortopedi** handlar merparten av synpunkterna om upplevelser av fördröjd eller missad diagnos, om komplikationer som uppstått i samband med olika ingrepp och att patienter inte är nöjda med resultatet av insatta åtgärder och ingrepp. Flera ärenden handlar om långa väntetider till planerade operationer, såsom knä- och höftledsprotos.

---

RAMLADE OCH SKADADE EN FOT MED EFTERFÖLJANDE STELOPERATION. EN TID EFTER OPERATIONEN FÅR PATEINTEN MYCKET ONT I FOTEN. ORTOPEDEN UPPFATTAR DÅ ATT VÄRKEN KOMMER FRÅN DEN FRAKTUR HEN FICK VID FALLET. DOCK VISADE DET SIG SENARE VID UNDERSÖKNINGAR ATT SMÅRTAN KOMMER FRÅN EN FÖRSLITNING I EN LED. DÅ DETTA INTE UPPTÄCKTS TIDIGARE HAR PATIENTEN FÅTT GÅ LÅNG TID MED SINA BESVÄR. HAR SJÄLV VARIT I KONTAKT MED VERKSAMHETEN SOM HÅLLER MED OM ATT DE HAR FOKUSERAT FÖR MYCKET PÅ FRAKTUREN I STÄLLET FÖR ATT SE HELHETEN.

---

---

HAR FRAMFÖRT SYNPUNKTER PÅ LÅNG VÄNTETID PÅ HÖFTLEDSOPERATION INFORMERADES OM ATT VÄNTETIDEN VAR 12 MÅNADER. NU HAR DET GÅTT TVÅ ÅR. BESKRIVER ATT HEN STRIDIT OCH LEGAT PÅ FÖR ATT FÅ HJÄLP. "JAG HAR INGET LIV! TAR MIG KNAFFT ÖVER GOLVET, BOR SJÄLV TRE TRAPPOR UPP!" BESKRIVER LIDANDET AV SIN SMÄRTA OCH HUR ISOLERAD

HEN BLIVIT DÅ HEN INTE KAN GÅ UT I SKOG OCH MARK OCH RÖRA  
SIG SOM FÖRR. "JAG HAR INGEN LIVSKVALITET LÅNGRE".  
UPPGER ATT HEN SOM FÖLJD AV DETTA UTVECKLAT HJÄRT-  
KÄRLSJUKDOM

---

Ärendena till **område akut** är relativt jämnt fördelat mellan akutmottagningen och ambulanssjukvården. Synpunkterna handlar bland annat om att patienter anser att det gjorts bristfälliga undersökningar och bedömningar, samt om dåligt bemötande och långa väntetider.

---

RAMLADE I HEMMET, AMBULANSPERSONAL BEDÖMER ATT DET  
ÄR MJUKDELSSKADA OCH LÄMNAR PATIENTEN HEMMA.  
PATIENTEN SOM HAR ARBETAT INOM VÅRDEN PÅTALAR ATT "JAG  
TROR DET ÄR EN FRAKTUR", MEN FÅR INGET GEHÖR. PATIENTEN  
UPPLEVDE ATT DE GJORDE EN BRISTFÄLLIG UNDERSÖKNING.  
EFTER EN VECKA MED SMÄRTOR VISAR RÖNTGEN ATT HÖFTEN  
ÄR KROSSAD

---

NÄRSTÅENDE BESKRIVER ATT VID ANKOMST TILL AKUTEN TOGS  
PROVER "GANSKA SNART" SEDAN FICK PATIENTEN VÄNTA I  
FLERA TIMMAR UTAN SMÄRTLINDRING. BLEV INTE ERBJUDEN  
NÅGOT ATT ÄTA. BESKRIVER VIDARE ATT PATIENTEN BLEV  
OSYNLIGGJORD OCH UTLÄMNAD, OCH FICK INGEN TILLSYN.

---

Klagomålen som berör **område kvinna** har fördubblats jämfört med fjolåret, och handlar både om förlossningsvården och gynekologisk vård. Några ärenden handlar om förlossningar som lett till svåra komplikationer för barnet och/eller den födande kvinnan, och där anmälaren anser att det inte gjorts tillräckliga undersökningar eller åtgärder för att förhindra skadorna. När det gäller gynekologisk vård handlar synpunkterna bland annat om att kvinnor inte upplever att de får hjälp för sin endometrios, upplevelser av brister i vård och bemötande i samband med abort eller brister i samband med infertilitetsutredning inför IVF-behandling.

---

LADES IN PÅ FÖRLOSSNINGEN PGA  
HAVANDESKAPSFÖRGIFTNING (PREEKLAMPSI). BLEV  
NEDPRIORITERAD IGÅNGSÄTTNING PGA HÖG  
ARBETSBELASTNING, OCH UPPLEVER ATT DET GJORDES  
OTILLRÄCKLIGA UNDERSÖKNINGAR. EFTER EN UTDRAGEN  
IGÅNGSÄTTNING GENOMFÖRDES AKUT KEJSARSNITT EFTER  
FYRA DYGN. BLEV HEMSKICKAD UTAN UPPFÖLJNING AV  
PREEKLAMPSI. BLEV KRAFTIGT FÖRSÄMRAD I HEMMET,  
UPPSÖKTE AKUTVÅRD. VÅRDADES PÅ HJÄRTINTENSIVEN MED  
LUNGÖDEM OCH HJÄRTSVIKT ORSAKAT AV PREEKLAMPSI.

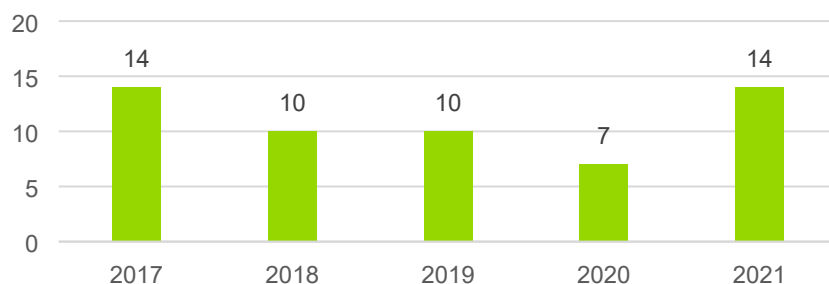
---

---

KVINNA MED SVÅR ENDOMETRIOS SOM INTE KÄNNER SIG TAGEN PÅ ALLVAR I SIN KONTAKT MED VÅRDEN. KVINNAN UPPLEVER ATT PERSONALEN INTE FÖRSTÅR VILKET LIDANDE ENDOMETRIOS INNEBÄR, VILKET GÖR ATT KVINNAN INTE KÄNNER SIG DELAKTIG I SIN VÅRD.

---

## Kommunal hälso- och sjukvård



Figur 7 Antal ärenden per år som berör kommunal hälso- och sjukvård

Patientnämnden har slutit avtal med samtliga åtta kommuner i länet om att bistå med patientnämndsverksamhet när det gäller hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen<sup>3</sup>. Andelen inkomna ärenden från länets kommuner utgör drygt två procent av totalen. Synpunkterna rör både hemsjukvård och särskilda boenden. I berättelserna framkommer allvarliga brister i vård, omvårdnad och omhändertagande.

---

MULTISJUK, BOR HEMMA MED HEMTJÄNST OCH HEMSJUKVÅRD. BEHÖVER OFTA ÅKA IN TILL SJUKHUSET PGA BRISTER I SMÄRTLINDRING. BESKRIVER EN OTRYGGHET I HEMMET PGA ATT HEMTJÄNST INTE KOMMER PÅ UTLOVADE TIDER VILKET SKAPAR ORO OCH ÄNGSLAN. HAR PGA SJUKDOM BEHOV AV ATT ÄTA OCH TA MEDICIN PÅ BESTÄMDA TIDER. BESKRIVER ATT MÅNGA AV PERSONALEN HAR BRISTER I SVENSKA SPRÅKET. KÄNNER SIG EXTRA UTSATT PGA CORONA DÅ NÄRSTÅENDE INTE KAN BESÖKA.

---

---

NÄRSTÅENDE BESKRIVER STORA BRISTER I VÅRD OCH OMSORG I SAMBAND MED VÅRDTILLFÄLLEN VID ETT AVLASTNINGSBOENDE. EFTER VÅRDTIDEN NOTERAS ATT PATIENTEN GÅTT NER I VIKT, ÄR UNDERNÄRD, HAR EN URINVÄGSINFEKTION OCH HAR FÅTT TRYCKSÅR. HAR INTE FÅTT SJUKGYMNASTIK UNDER VÅRDTIDEN. NÄRSTÅENDE BESKRIVER

---

<sup>3</sup> Hälso- och sjukvårdslag (SFS, 2017:30)



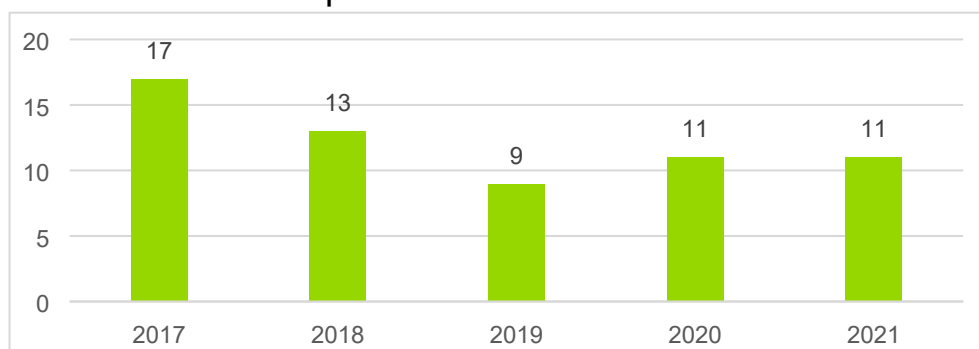
BRISTANDE PLANERING RUNT MAT, DRYCK, URIN, AVFÖRING,  
TRÄNING OCH PERSONLIGA ÖNSKEMÅL.

---

NÄRSTÅENDE PÅTALAR BRISTER I VÅRD OCH OMSORG PÅ  
SÄRSKILT BOENDE. PATIENTEN FICK LIGGA MER ÄN ETT DYGN  
MED HÖFTFRAKTUR, VÄNTA FLERA DAGAR VID  
HANDLEDSFRAKTUR, FÅTT VÄNTA FLERA DAGAR PÅ AKUT INSATT  
LÄKEMEDEL. FÅR BARA DUSCHA EN GÅNG I VECKAN. PATIENTEN  
HAR PSYKISK OHÄLSA, SOM FÖRVÄRRATS PGA BRISTER I DET  
PSYKIATRISKA OMHÄNDERTAGANDET. PATIENTEN HAR TIDIGARE  
HAFT VÅRD OCH UPPFÖLJNING FRÅN SPECIALISTPSYKIATRIN,  
MEN ÖVERFÖRDES TILL PRIMÄRVÅRD I SAMBAND MED FLYTT TILL  
SÄBO. NÄRSTÅENDE VILL VARA DELAKTIG MEN BJUDS INTE IN  
OCH HAR EFTERFRÅGAT OCH BLIVIT LOVAD VÅRDPLANERING  
MEN DET HAR INTE BLIVIT AV.

---

### Folktandvård och specialisttandvård



Figur 8 Antal ärenden per år som berör tandvård

Patientnämnden tar emot synpunkter på regiondriven tandvård, det vill säga folktandvård samt specialisttandvård. Under året har ett tiotal ärenden inkommit och dessa berör främst synpunkter på komplikationer och dåligt behandlingsresultat, långa väntetider samt bristfällig information om tandvårdskostnader.

FÅR EFTER BESÖKET EN FAKTURA SOM HEN ÄR OFÖRBEREDD  
PÅ. ENLIGT PATIENTEN HAR INGEN INFORMATION DELGIVITS  
GÄLLANDE TAXOR ELLER KOSTNADSFÖRSLAG PÅ PLANERAT  
INGREPP. HAR TAPPAT FÖRTROENDET FÖR VÅRDEN. FÖRESLÅR  
ATT VÅRDEN SKA SÄKERSTÄLLA ATT PATIENTEN FÅR BÅDE  
MUNTLLIG OCH SKRIFTLIG INFORMATION SOM HEN FÖRSTÅR.

---

### Många klagomål är relaterade till pandemin

Under året har patientnämnden tagit emot närmare 80 synpunkter och klagomål på vården som på olika sätt kan relateras till pandemin. Det motsvarar 15 procent av det

totala antalet inkomna klagomål och synpunkter under året. Klagomålen berör personer i åldrarna 14-90 år (medel: 60 år). Flest klagomål återfinns i åldersgruppen 70–79 år.

Flest klagomål berör primärvården, följt av den somatiska specialistsjukvården. Klagomål gällande kommunal hälso- och sjukvård, tandvård och psykiatri är få till antalet. En stor del av klagomålen som berör primärvården handlar om vaccinationsbokningen och informationen kring den. Avseende ärendena till område akut handlar framför allt om att patienter upplevt att de nekats vård och undersökning, medan ärendena som berör ortopedi berör klagomål avseende uppskjuten planerad vård och behandling, exempelvis operationer. Patienter har uttryckt rädsla och oro över att behöva transportera sig till/från vårdinrättningar på sätt som upplevts osäkra ur smittsynpunkt.

Under året har två rapporter om covid-19-relaterade synpunkter och klagomål på vården getts ut av patientnämnden; en nationell sammanställning och en rapport över klagomål till patientnämnden i Jämtlands län<sup>4</sup>

I ett svar från vårdgivaren angående ett klagomål kring vaccinationer beskrivs några av de förutsättningar och utmaningar som vården ställts inför när det gäller vaccinationsarbetet:

---

NÄR VÄRLDEN DRABBADES AV COVID VIRUSET VÅREN 2020 SÅ VAR DET MYCKET SOM VI INTE VISSTE OM OMFATTNINGEN OCH OM HUR MYCKET DETTA SKULLE PÅVERKA LIVET FÖR OSS ALLA. VACCIN TOGS FRAM I SNABB TAKT OCH ALLA SKULLE STÄLLA OM TILL ATT VACCINERA FÖR ATT FÖREBYGGA HÄLSA OCH MINSKA DÖD. INGEN HADE FACIT. DET ÄR FLERA FAKTORER SOM HAR PÅVERKAT REGIONEN/ LANDET I VACCINATIONSARBETET:

- VACCINATIONSORGANISATIONEN HAR SKETT I BEFINTLIG VÅRDORGANISATION DÅ INGEN HAR VETAT OMFATTNINGEN.

- DEN SJUKSKÖTERSKEBRIST SOM FINNS I HELA LANDET GÖR DET SVÅRT ATT ANVÄNDA SJUKSKÖTERS KOR SOM REDAN ARBETAR I VÅRDEN TILL VACCINATIONSARBETE. DE ALLRA FLESTA VACCINATIONERNA HAR SKETT MED HJÄLP AV TIMANSTÄLLDA PENSIONERADE SJUKSKÖTERS KOR I SAMVERKAN MED VISS DEL VÅRDPERSONAL BÅDE INOM REGION OCH KOMMUN.

- VACCINATIONSTILLGÅNGEN

- KUNSKAPSLÄGET

- KOMMUNIKATIONSUTMANING

---

<sup>4</sup> Patientnämnden - Region Jämtland Härjedalen ([regionjh.se](https://regionjh.se)):  
<https://regionjh.se/politikdemokrati/politiskorganisation/politiskaorgan/patientnamnden>

## Synpunkter på cancersjukvården

Patientnämnden följer särskilt de ärenden som på olika sätt berör cancer, och under året har ett fyrtiotal sådana ärenden inkommit. Mer än hälften av synpunkterna berör mäns cancervård. Merparten av personerna är under 70 år och synpunkterna berör främst område kirurgi.

Några synpunkter handlar om att patienter som har haft en cancerdiagnos upplever att det brustit i uppföljningar, vilket lett till att upptäckten av återfall/spridning av cancersjukdomen försenats.

---

BEHANDLADES FÖR NÅGOT ÅR SEDAN FÖR CANCER MED SPRIDNING. UPPLEVDE UNDER FLERA ÅR EFTERÅT ATT NÅGOT VAR FEL, MEN UNDERSÖKNINGAR VISADE ATT ALLT VAR BRA. VID EN RÖNTGEN SES EN TUMÖR SOM FUNNITS DÄR SEDAN LÅNGT TIDIGARE, MEN SOM INTE UPPTÄCKTS FÖRRÄN MAN GICK TILLBAKA OCH GRANSKADE GAMLA RÖNTGENBILDER.

---

Det framkommer klagomål om hur patienter fått sitt cancerbesked. Det handlar om att besked lämnats när patienten var ensam och inte hade närstående med sig, att patienten fått beskedet via journalen på nätet eller att beskedet lämnats på ett sätt som patienten upplevde som okänsligt. En synpunkt handlar om att patienten informerats om att hen har cancer, vilket senare visar sig inte stämma.

---

BESKRIVER ATT NÄRSTÄENDE VARIT INLAGD PÅ SJUKHUS OCH DÅ FÅTT BESKED ATT HEN HADE CANCER MED SPRIDNING. NÄRSTÄENDE TYCKER ATT DET VAR FEL ATT GE BESKEDET NÄR HEN VAR ENSAM.

---

## Kommunikationsbrister i vården

Synpunkter och klagomål som berör brister i kommunikation har under de senaste åren utgjort en stor andel av patientnämndens inkomna ärenden. En fjärdedel av samtliga inkomna ärenden under 2021 handlade om situationer där kommunikationen på olika sätt brustit, och då handlar det framför allt om att patienter och närstående upplever att de fått bristande information eller att de inte gjorts delaktiga i vården, se Tabell 5.

Tabell 4 Könsfördelning av delproblemen inom kommunikationsärendena

Delproblem	Kvinnor	Män	Okänt/ annat kön	Summa
Information	35	25	0	<b>60</b>
Delaktighet	31	20	0	<b>51</b>
Bemötande	18	11	1	<b>30</b>
Samtycke	3	0	0	<b>3</b>
<b>Summa</b>	<b>87</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>144</b>

Ärendeexempel avseende delproblem information:

---

UPPLEVER ATT DET ÄR SVÅRT ATT FÅ SAMLAD INFORMATION INFÖR SIN OPERATION, OCH ATT DET ÄR SVÅRT ATT VETA VEM MAN SKA KONTAKTA VID FRÅGOR. TYCKER ATT DETTA BEHÖVER FÖRTYDLIGAS OCH SER GÄRNA ATT PATIENTER KAN VÄNDA SIG TILL EN OCH SAMMA PERSON FÖR FRÅGOR OCH INFORMATION.

---

Ärendeexempel avseende delproblem delaktighet:

---

TYCKER VARKEN ATT HEN BLEV LYSSNAD TILL ELLER FICK KOMMA TILL TALS I SAMBAND MED ETT VÅRDBESÖK. SÖKTE HJÄLP FÖR SVÅR VÄRK MEN UPPLEVDE ATT LÄKAREN DIREKT BÖRJADE FOKUSERA PÅ DEN ORO PATIENTEN SEDAN TIDIGARE LIDER AV. TYCKER OCKSÅ ATT LÄKAREN VAR IFRÅGASÄTTANDE. ÖNSKAR ATT HEN BLIVIT BEMÖTT SOM ANDRA PATIENTER OCH FÖRST UNDERSÖKTE DET FYSISKA OCH SEDAN PRATAR OM EVENTUELLA PSYKOLOGISKA ORSAKER."JAG KÄNDE MIG LÖJLIG".

---

Även i klagomål som kategoriseras under ett annat huvudproblem, exempelvis vård och behandling, så förekommer det ofta synpunkter på bristande bemötande, vilket föranlett att nämnden särskilt följer detta. Under året har det registrerats ett fyrtiotal sådana klagomål. Ärendeexempel för delproblem bemötande:

---

SÖKTE VÅRD PÅ GRUND AV ILLAMÄENDE. BESKRIVER MÖTET SOM KATASTROF DÅ HEN BLEV NONCHALERAD OCH INTE TAGEN PÅ ALLVAR. BLEV TILLSAGD ATT "HÄRDA UT".

---

Ärendeexempel för delproblem samtycke:

---

BESKRIVER ATT HEN FICK HJÄLP UNDER ETT TOALETTBESÖK OCH ATT DET DÅ OCKSÅ KOM IN EN LÄKARE, SOM VILLE HA ETT SAMTAL. DETTA SAMTAL SKEDDE UNDER TIDEN HEN SATT PÅ TOALETTEN VILKET VAR MYCKET GENANT. I EFTERHAND KOMMER INTE PATIENTEN IHÅG VAD SOM SADES UNDER SAMTALET DÅ "DET ENDA JAG TÄNKTE PÅ VAR ATT JAG SATT PÅ TOALETTEN".

---

## När barnet är patient

I Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården förtydligas patientnämndernas uppdrag när det gäller barn: *"Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa<sup>5</sup>".* Redan i samband med införandet av Patientlagen<sup>6</sup> tydliggjordes och stärktes barns rättigheter och ställning i vården, främst när det gäller

---

<sup>5</sup> Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)

<sup>6</sup> Patientlagen (2014:821)

självbestämmande, integritet och delaktighet. Från och med första januari 2020 så är Barnkonventionen en svensk lag<sup>7</sup>, vilket ytterligare synliggör barns rättigheter.

Under året har drygt 40 synpunkter som berör barn (0–17 år) inkommit. I samtliga ärenden är det närstående som framfört klagomålen och synpunkterna, vilket innebär att det främst är den vuxnes tolkning av händelsen som belysts.

Att barn och föräldrar inte görs delaktiga i vården är något som framkommer i några av de synpunkter som inkommit. Föräldrar beskriver att deras oro och kännedom om barnet inte hör sammans i samband med att de sökt vård: *"Vården behöver bli bättre på att lyssna på föräldrarna, som känner barnet"*. Upplevelser av att undersökningar och vårdbesök varit "stressiga" och forcerade förekommer.

---

FÄRÄLDER REAGERADE PÅ ATT LÄKAREN INTE TILLTALADE BARNET VID BESÖKET UTAN FÖRÄLDERN SKULLE "SNABBT" BERÄTTA VAD SOM HÄNT. "HELA MÖTET KÄNDES STRESSIGT OCH SOM ATT LÄKAREN INTE HADE TID MED OSS OCH SOM ATT JAG ÖVERDRAMATISERADE DET HELA. JAG ÄR OTROLIGT LEDSEN OCH BESVIKEN PÅ LÄKAREN SOM NONCHALERADE OSS TOTALT OCH INTE ENS TOG SIG TID ATT UNDERSÖKA ARMEN ORDENTLIGT!"

---

Ett tiotal synpunkter har lämnats avseende barn- och ungdomspsykiatri, där ärendena främst berör flickor över 11 år. I synpunkterna, som lämnats av frustrerade och förtvivlade föräldrar, beskrivs att väntetider till utredningar och besök är orimligt långa. Det framkommer även att föräldrar upplever att det inte fungerar tillfredsställande med uppföljningar och att det brister i kontinuitet.

---

SKA GÖRA EN UTREDNING PÅ BUP OCH HAR FÅTT BESKED OM ATT DET ÄR VÄNTETID "I VÄRSTA FALL UPP TILL TVÅ ÅR". HAR BLIVIT UPPMANADE ATT KONTAKTA ANDRA MOTTAGNINGAR MED REGIONAVTAL FÖR ATT OM MÖJLIGT FÅ EN SNABBARE TID. NÄR DE ÖNSKAT VETA VILKA SOM HAR AVTAL MED REGIONEN FINNS DET DOCK INGEN SOM KUNNAT GE SVAR PÅ DETTA, VARFÖR NÄRSTÅENDE "RINGT RUNT PÅ CHANS". DE OLIKA MOTTAGNINGARNA HAR OLIKA RUTINER. PÅ VISSA STÄLLEN RÄCKER DET MED EN EGENREMISS (LÅNGA KÖER) OCH PÅ ANDRA KRÄVS REMISS FRÅN SKOLA ELLER BUP. HAR FÅTT BESKED ATT BUP INTE KOMMER UTFÄRDA NÅGON REMISS.

---

Några synpunkter handlar om vårdens hantering och behandling av barns allergi och allergiska reaktioner, och där föräldrar upplever att åtgärderna och bedömningen av allergisk reaktion varit bristfällig, eller att det finns oklarheter kring om det är primärvård eller specialistvården som har vårdansvaret.

## Diskriminering och ojämlik vård

Patientnämnden bevakar särskilt händelser där patienter och/eller närstående ansett att vården är ojämlik eller diskriminerande, och under 2021 har ett trettiotal sådana ärenden registrerats.

---

<sup>7</sup> Lag (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter

Flera synpunkter handlar om att patienter upplevt bokningssystemet för covid-19-vaccinationen som orättvis och diskriminerande då alla inte har samma förutsättningar att få information om, eller möjlighet att kunna genomföra en vaccinationsbokning, eftersom det inte är en självklarhet att ha tillgång till dator eller BankID.

Under året har flera synpunkter lämnats av kvinnor som anser att de inte erbjuds någon hjälp för sina klimakteriebesvär, och att regionen varken har kompetens eller resurser för att möta behoven från denna grupp. Synpunkterna riktar sig både mot primärvården och specialistsjukvården. Detta problem är något som även lyfts i en nyligen publicerad rapport från Socialstyrelsen<sup>8</sup>, där det konstateras att det finns stora regionala skillnader i hur råd, stöd och behandling för klimakteriebesvär erbjuds till kvinnor.

---

"JAG TVINGAS NU SÖKA VÅRD UTANFÖR REGIONEN SOM HAR KUNSKAP OCH RESURSER. JAG KÄNNER TILL MÅNGA FLER KVINNOR I LÄNET SOM UPPLEVER SAMMA SAK, VI TAS INTE PÅ ALLVAR OCH ÄR INGEN PRIORITERAD GRUPP"

---

Ett annat exempel på ojämlik vård beskrivs i följande berättelse:

---

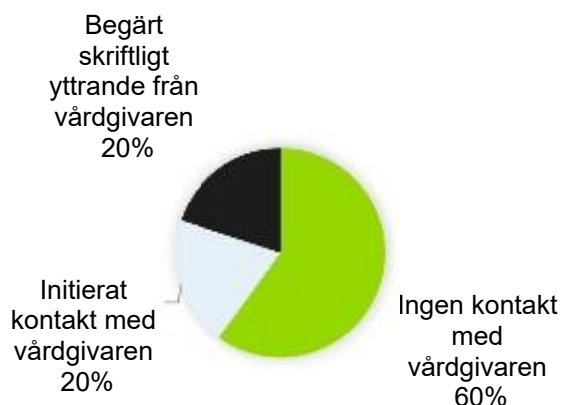
"JAG IFRÅGASÄTTER DEN "REMISSHANTERINGS-AVGIFT" PÅ 2500 KR SOM NI TAR UT FÖR REMISS TILL UMEÅ UNIVERSITETSSJUKHUS FÖR IVF (PROVRÖRSBEFRUKTNING). IVF INNEFATTAS I ÖPPENVÅRDEN OCH BÖR DÄRFÖR TÄCKAS IN I HÖGKOSTNADSSKYDDET VILKET OCKSÅ FRAMGÅR I SKR:S REKOMMENDATIONER. JÄMTLAND-HÄRJEDALEN ÄR ENDA REGION SOM TAR UT EN AVGIFT FÖR IVF BORTSETT DEN ORDINARIE PATIENTAVGIFTEN. JAG ANSER ATT VÅRDEN SKA VARA LIKA VAR MAN ÄN BOR I LANDET".

---

---

<sup>8</sup> Socialstyrelsen (2021) Vård och behandling vid klimakteriebesvär i primärvården samt i den gynekologiska specialistvården (socialstyrelsen.se)

## Patientsynpunkter leder till förbättringar i vården



Figur 9 Kontakt med vårdgivare

Ärendehantering 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. I 40 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 (se figur 9).

När patienten önskar kontakt med vårdgivaren för att få svar på sina frågor, så reder vårdgivaren i de allra flesta fall ut problemen 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 vårdgivaren gått i försvar, och man lyckas inte nå samsyn eller komma överens.

---

"JAG HAR FÅTT EN KLOCKREN FEEDBACK FRÅN VÅRDEN".

---

---

NÄRSTÅENDE UPPSKATTAR ATT VÅRDGIVAREN TAGIT DETTA PÅ FULLASTE ALLVAR. ÄR NÖJD MED URSÄKT SAMT VIDTAGEN ÅTGÄRD.

---

---

"JAG FICK ETT FÖRLÅT, DET BETYDER SÅ MYCKET"

---

Utöver att åtgärder vidtas för den enskilde individen som framfört klagomålet, vidtar vårdgivaren många gånger även mer övergripande förbättringsåtgärder. Dessa synliggör hur patientnämndens arbete med att framföra patienters erfarenheter och synpunkter bidrar till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet inom hälso- och sjukvården.

Ett konkret exempel på när patienters förbättringsförslag leder till kvalitetsutveckling var ett ärende där en person föreslog att det skulle finnas möjlighet för medborgare att göra spärransökningar för sin journal genom att logga in på 1177.se med sin e-legitimation. Förslaget skickades via patientnämnden och därefter har 1177-e-tjänsteförvaltningen infört funktionen under hösten 2021. Tanken med den nya e-tjänsten är att underlätta för invånaren, men även för personalen. Det sparar tid och minskar de fysiska besöken på vårdenheterna i pandemin.

Tabell 6 illustrerar några exempel på förbättringsåtgärder som vårdgivare vidtagit under året utifrån patientnämndsärenden. Självfallet kan det förekomma åtgärder som vidtagits utan att det kommit patientnämnden till kännedom.

Tabell 5 Exempel på vårdgivares åtgärder

Vårdgivare beskriver att vården misslyckats i bemötandet samt inte tagit hänsyn till att patienten var i en särskilt utsatt situation. Klagomålet kommer att presenteras för personalgruppen "för att belysa vikten av bemötande och adekvat information och kommunikation".
Frågan om anmälan om riskindivider har tagits upp av enhetschef.
Föreläsning kommer att genomföras för att minska risken för "tankefallor". I detta fall hade man hittat en möjlig förklaring till patientens besvär men som i efterhand visade sig inte var det som orsakade förändringarna.
Utredningen har kommit fram till att det "brustit i både dokumentationen i journalen samt att rutinen gällande PVK (perifer ven kateter) inte har följts". Detta är diskuterat i personalgruppen såväl på sjuksköterskemöte som på APT.
Åtgärder som vidtagits: Utökning av vårdpersonal. Uppgifter om vård- och behandlingsåtgärder dokumenteras i journalsystemets arbetslista. Dagligt möte i distriktssköterskegruppen med avstämning om vilka medborgare som är aktuella för besök och vilka vård- och behandlingsinsatser som är aktuella att genomföra.
Vårdgivaren har ändrat utskrivningsrutiner och gjort förbättringar utifrån patientens berättelse. Vårdgivaren beskriver att de gjort tydliga utskrivningsbrev och att händelsen tas upp som lärande för barnmorskor och läkare. Patienten beskriver att det känns bra att hon gjort skillnad för andra, hon kan nu släppa och gå vidare.
Vårdgivaren avser avsluta samarbetet med berörd stafettläkare.
Närstående har haft samtal med vårdgivare som informerat dem om att vårdskadeutredning kommer att genomföras och att detta kommer bli en Lex Maria.
Yttrande från vårdgivaren har inkommit. Det framgår att mottagningen har kännedom om att det tidigare varit svårt att kontakta mottagningen och att de kommer arbeta med att se över ny hantering av telefonsamtal - bedömning av ny funktion för att förbättra tillgängligheten
Vårdgivaren beklagar det som hänt, man ser att behandlingsrutiner ej följts, avvikelse har gjorts. Samtal med berörda och internutbildning kommer att ske.
Verksamheten beklagar och ber om ursäkt. Läkemedelsuppföljning ska ske enligt rutin, enheten har nu en fast läkare och man arbetar för att säkra kontinuitet. De tackar för synpunkter och information som kommer att vara en del i kvalitetsarbetet. Hyläkaren och bemanningsföretaget är informerade.
Svar inkommit från vårdgivaren som meddelar att de felaktiga journalanteckningarna är borttagna och att vårdbesöket nu är antecknat i journalen. "Vi kommer se över om något i vårt arbetssätt behöver förändras för att undvika upprepning".
Vårdgivaren har tagit till sig patientberättelsen, kommer att använda det som lärande, att förbättra rutiner, bemöta patienter i kris och resursplanering. Besked via nätjournal är en ganska ny företeelse och man kommer att se om det behövs nya strategier för att möta det, patienter ska inte få tumörbesked via journal på nätet.



## Patientnämndens analyser

Enligt Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården<sup>9</sup> 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 syfte att komma till rätta med problem och identifierade riskområden.

Under 2021 presenterades rapporter som handlar om synpunkter på akutsjukvården samt Covid-19-relaterade synpunkter. Det gjordes även en halvårsanalys som redovisade patientnämndens iakttagelser under första halvåret 2021. Analysrapporterna har presenterats och godkänts vid nämndsammanträden. Därefter har resultaten av rapporterna presenterats vid regionfullmäktige och hälso- och sjukvårdsnämnden, samt spridits till hälso- och sjukvårdsledningen, och andra berörda.

Patientnämnderna i Sverige har under året genomfört sin första gemensamma nationella analysrapport. Patientnämnderna i Sverige tog tillsammans under förra året emot 3 337 covid-19 relaterade klagomål, vilka analyserades och utmynnade i en rapport; Pandemin och patienterna. Planen är att detta samarbete ska fortsätta med fler nationella rapporter.

Rapporterna finns tillgängliga på följande sida:

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

## Rådgivning- och informationsuppdraget

I patientnämndens uppdrag ingår att 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. I år har vi på ett mer strukturerat sätt börjat registrera och följa upp dessa rådgivande/informerande telefonsamtal. Under 2021 tog patientnämndens förvaltning emot ungefär 350 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Informationen kan bland annat handla om lagstiftning, rutiner och riktlinjer, såsom klagomålshantering, Lex Maria, patientlagen, fritt vårdval, vårdgaranti eller covid-19. Samtalen handlar även om information eller hänvisning till andra instanser och myndigheter som till exempel patientförsäkringen LÖF, Inspektionen för Vård och omsorg (IVO), Försäkringskassan, Läke-medelsförsäkringen eller vårdgivare som patientnämnden inte hanterar. Merparten av samtalen kommer från medborgare; patienter och närstående, men även vårdpersonal som har allmänna frågor om exempelvis ärende- och klagomålshantering.

## Utåtriktad verksamhet

I patientnämndens uppgifter ingår att genomföra informationsinsatser till medborgare och till hälso- och sjukvårdspersonal med syfte att öka kunskapen om patientnämndens verksamhet. Patientnämnden informerar om sin verksamhet på flera olika sätt. Vi har under året deltagit på ledningsgrupper, planeringsdagar och APT. Vi finns representerade på regionens hemsida, 1177.se, väntrum-TV på regionens mottagningar och hälsocentraler, vi har gästtat och gjort inlägg på regionens instagramkonto. Vi har informerat om vår verksamhet för patientföreningar, Mittuniversitetets

---

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

sjuksköterskeprogram, för regionens nya AT-läkare och vid regionens chefsprogram. Vi har en informationsfilm på regionens utbildningsportal SabaCloud, och finns med i digitalt utbildningspaket för nyanställda på regionen. Vi har haft kontakt med Mittuniversitetet socionomutbildning som kommer att använda patientnämndens informationsfilm i sin undervisning. Under senaste åren har ett nyhetsbrev skickats ut någon gång per år till regionens områdeschefer samt till samtliga kommuner i länet. Digitala kommunbesök i Ragunda och Härjedalens kommuner har genomförts under året.

De rapporter som patientnämnden gjort under året har väckt medialt intresse och utmynnat i tre olika reportage i lokalpress och lokalradio. Den nationella rapporten uppmärksammades även av nationella medier.

## Stödpersonsverksamheten

Patientnämnden har i uppdrag att förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas inom psykiatri 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. 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.

Den sista december 2021 pågick totalt nio stödpersonuppdrag. Under året har åtta nya stödpersonsuppdrag tillsatts, jämfört med 12 under föregående år. Utöver det har det inkommit två önskemål om att stödperson ska utses, men där patientens tvångsvård upphört innan stödperson hunnit tillsättas. På grund av de besöksrestriktioner som infördes i vården i samband med pandemin, har stödpersonerna fått anpassa sitt uppdrag, och i merparten av uppdragen har kontakten med personen som tvångsvårdats skett via telefon, SMS, alternativt utomhus.

Tillgången på stödpersoner är god. Under året har tre nya stödpersoner rekryterats, samtliga män, då det funnits ett behov av det. I dagsläget finns 27 stödpersoner tillgängliga för att ta uppdrag; 18 kvinnor och 9 män i åldrarna 24-70 år. Ett flertal språk finns representerade hos stödpersonerna, emellertid är efterfrågan på stödpersoner med andra språkkunskaper liten, och inget som efterfrågats de senaste två åren.

Under året har ett utbildningstillfälle erbjudits stödpersonerna, där information om tvångslagstiftningen samt om överförmyndarnämnden gavs. En webbaserad utbildningsmodul för stödpersoner lanserades i början av året, och är nu obligatorisk för samtliga nyrekryterade stödpersoner. Utbildningen ger en bakgrund till psykiatriska symptom och diagnoser, information om vad stödpersonsuppdraget innebär, juridik samt information om sekretess. Stödpersonerna får regelbundet mejlutskick från stödpersonansvarig med aktuell information, och har även tillgång till enskilt stöd och handledning vid behov.

Ett nätverk har startats upp av stödpersonansvariga tjänstepersoner i patientnämnderna i de fyra norra regionerna. Nätverket har träffats digitalt två gånger, och syftet med grupperingen är erfarenhetsutbyte och att dela med sig och inspireras av förbättringsarbeten avseende stödpersonsverksamheten.

## Utvecklingsarbeten under året

Under året har ett flertal aktiviteter utförts med syfte att utveckla och förbättra verksamheten på olika sätt.

- **Strukturerad uppföljning av informationsärenden.** I år har vi på ett mer strukturerat sätt börjat registrera och följa upp våra rådgivande/informerande telefonsamtal. Den strukturerade registreringen synliggör patientnämndens viktiga roll i att underlätta, lotsa och informera patienter, närstående och vårdgivare.
- **Informationsfilmer till medborgare och stödpersoner.** Under året har vi skapat korta informationsfilmer om patientnämndens uppdrag och om stödpersonuppdraget. Filmerna finns bland annat på patientnämndens hemsida, men har även spridits i andra kanaler.
- **Webbutbildning för patientnämndernas stödpersoner.** Patientnämnden har köpt in en webbutbildning som riktar sig till stödpersoner. Utbildningen är obligatorisk för nya stödpersoner och är en förberedande introduktionsutbildning. Utbildningen säkerställer att samtliga nya stödpersoner får en likvärdig introduktion till uppdraget.
- **Kommunenkät.** Patientnämnden har skickat ut en enkät till länets kommuner, och samtliga kommuner har svarat. Enkätfrågorna handlade om vilken kunskap och kännedom det finns om patientnämnden inom de kommunala verksamheterna. I svaren framkommer flera utvecklings- och förbättringsförslag på hur samarbetet och kännedomen kan öka, vilket vi kommer att arbeta med mer fokuserat under nästa år.
- **Introduktion för nyanställda.** I det digitala utbildningspaketet för nyanställda inom regionen finns nu en film om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
- **Kompetensutveckling avseende samisk hälsa och kulturförståelse.** I maj arrangerade patientnämnden i Jämtland Härjedalen en digital, regional politikerkonferens med tema samisk hälsa. Samtliga politiker och tjänstepersoner från patientnämnderna i regionerna Jämtland Härjedalen, Västernorrland, Västerbotten och Norrbotten var inbjudna. Ett femtiotal personer deltog på konferensen. Inbjudna föreläsare presenterade olika perspektiv på samers kultur och rättigheter; samers upplevelser av rasism, SANKS (ett samiskt centrum för psykisk hälsa i Norge), Strategi för samisk hälsa, anhörigperspektiv, Muntliga berättelser och minnen om samiska kulturmiljöer – trauma eller läkning? samt God och nära vård. En utvärdering av konferensen visade att konferensens innehåll, tema och upplägg var mycket uppskattat bland deltagarna och att konferensen berörde och gav ny kunskap och insikter. Under året har även samtliga ledamöter och tjänstepersoner genomfört e-utbildningen i samisk kulturförståelse för vårdpersonal.
- **Förnyade kommunavtal.** Mellan länets samtliga kommuner och Region Jämtland Härjedalen gäller från och med 1 januari 2022 nya samverkansavtal om att patientnämndsverksamheten överläts till patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen.
- **Patientnämnderna har gjort sin första gemensamma nationella rapport.** Patientnämnderna i Sverige tog tillsammans under förra året emot 3 337 covid-19 relaterade klagomål, och utifrån dessa har patientnämnderna tagit fram en gemensam rapport. Rapporten är ett bidrag till hälso- och sjukvårdens kvalitets- och utvecklingsarbete samt ett underlag för tjänstepersoner, förtroendevalda och alla som är intresserade. Planen är att det nationella samarbetet med gemensamma rapporter kommer att fortsätta.
- **Samverkan med område patientsäkerhet.** Patientnämndens förvaltning och område patientsäkerhet har efter ett uppehåll återupptagit sitt samarbete. Utifrån den nationella handlingsplanen för patientsäkerhet är en ny lokal samverkansgrupp för patientsäkerhet under uppstart. Gruppen kommer att bestå av område patientsäkerhet samt representanter från kommun och regionen. Patientnämnden kommer att vara adjungerande i gruppen.
- **Nätverk för stödpersonsansvariga.** Ett nätverk har startats upp av stödpersonansvariga tjänstepersoner i patientnämnderna i de fyra norra regionerna. Syftet med grupperingen är erfarenhetsutbyte och att dela med sig och inspireras av förbättringsarbeten avseende stödpersonsverksamheten.



12

Årsbokslut 2021

# Årsredovisning 2021

Patientnämnden

## Händelser av väsentlig betydelse

**Klagomålen har ökat under året.** Under 2021 tog patientnämnden emot 545 klagomål och synpunkter, vilket är en ökning med 33 procent jämfört med förra året. Antalet registrerade synpunkter under 2021 är fler jämfört med de tre föregående åren. Flest synpunkter handlade om vård och behandling. Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare samt synpunkter på vårdansvar och organisation. 61 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen är personer mellan 70–79 år.

**Strukturerad uppföljning av informationsärenden.** I patientnämndens uppdrag ingår att 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. I år har vi på ett mer strukturerat sätt börjat registrera och följa upp dessa rådgivande/informerande telefonsamtal. Under året har det inkommit ungefär 350 rådgivande/informationssamtal. Informationen kan bland annat handla om lagstiftning, rutiner och riktlinjer, eller hänvisning till andra instanser och myndigheter. Den strukturerade registreringen har på ett tydligt sätt synliggjort patientnämndens viktiga roll i att underlätta, lotsa och informera patienter, närstående och vårdgivare.

**Kompetensutveckling avseende samisk hälsa och kulturförståelse.** I maj arrangerade patientnämnden i Jämtland Härjedalen en digital, regional politikerkonferens med tema samisk hälsa. Samtliga politiker och tjänstepersoner från patientnämnderna i norra regionerna var inbjudna. Ett femtiotal personer deltog på konferensen. Inbjudna föreläsare presenterade olika perspektiv på samers kultur och rättigheter. En utvärdering av konferensen visade att konferensens innehåll, tema och upplägg var mycket uppskattat bland deltagarna och att konferensen berörde och gav ny kunskap och insikter. Under året har även samtliga ledamöter och tjänstepersoner genomfört e-utbildningen i samisk kulturförståelse för vårdpersonal.

**Patientnämnderna har gjort sin första gemensamma nationella rapport; Pandemin och patienterna.** Patientnämnderna i Sverige tog tillsammans under förra året emot 3 337 covid-19 relaterade klagomål. Med anledning av detta har patientnämnderna tagit fram en gemensam rapport. Rapporten är ett bidrag till hälso- och sjukvårdens kvalitets- och utvecklingsarbete samt ett underlag för tjänstepersoner, förtroendevalda och alla som är intresserade.

## Mål

Samtliga mål utom ett har uppnåtts. Samtliga 17 aktiviteter som planerades för året har genomförts och avslutats.

### Strategi för vård



#### Hög tillgänglighet och kontinuitet



#### Patientnämndens uppdrag ska vara känd för länets medborgare



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
-------------	-------------	----------------------	-----------

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Skapa plan för utåtriktad verksamhet	Se över språk och innehåll i våra informationskanaler (Hemsida, broschyrer). Lätt svenska, Sydsamisk översättning av broschyrer, Skapa en web-baserad informationsfilm om Patientnämndens verksamhet som riktar sig till medborgare (publiceras på hemsida), Pressmeddelanden,	2021-01-01 2021-12-31	Under året har vi sett över språk och innehåll i våra informationskanaler (Hemsida, broschyrer). Vi har skapat två informationsfilmer om Patientnämndens verksamhet och om stödpersonsverksamheten som riktar sig till medborgare. filmerna är publicerade på hemsida. Patientnämndens informationsfilm finns med i utbildningspaketet för nyanställda, och har skickats ut till samtliga kommuner i länet. Den utåtriktade verksamheten har mestadels varit digital, där vi besökt olika verksamheter och föreningar

### Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet



Verksamhetsmål (alla nivåer)	Utfall	Målvärde	Kommentar
● Patientnämndens rapporter ska presenteras i politiska nämnder och regionfullmäktige	2	2	

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Till Patientnämndens sammanträden ska verksamhetsrepresentanter bjudas in		2021-01-01 2021-12-31	Vid september månads sammanträde informerade strateg Mattias Åhrén, nämnden om det uppdrag han fått av RJH gällande att utreda hur Region Jämtland Härjedalens strategi för att identifiera och efterleva samers rättigheter ska se ut. Nämnden informerades om de förslag som utredningen och analysen kommit fram till samt implementeringen av dessa.  Vid sammanträdet i november inbjöds utvecklingsstrateg för

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
			Samiska frågor för att informera om pågående arbeten och projekt.

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



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Barnperspektivet ska lyftas vid samtliga APT	2021-01-01 2021-12-31	Barnperspektivet har lyfts vid samtliga APT, bland annat genomförda utbildningar med barnperspektiv, rapporter och analyser om barn
✓	Medarbetarna ska delta vid relevanta utbildningar med barnperspektiv	2021-01-01 2021-12-31	

**Patientnämndens politiker och medarbetare ska öka sin kunskap om samisk kultur och samers rättigheter i hälso- och sjukvården.**



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Samtliga politiker och medarbetare på Patientnämnden ska genomföra e-utbildning i samisk kulturförståelse för vårdpersonal	2021-01-01 2021-12-31	Samtliga tjänstepersoner på förvaltningen har slutfört utbildningen, och reflektionsfrågor har diskuterats på möte. Samtliga ledamöter i nämnden har genomfört utbildningen.
✓	Arrangera digital politikerkonferens för norrlandsregionernas Patientnämnder med tema Samers kultur och rättigheter i Hälso- och sjukvården	2021-01-01 2021-05-31	Konferensen genomfördes digitalt i Teams i början av maj. Samtliga politiker och tjänstepersoner från patientnämnderna i regionerna Jämtland Härjedalen, Västernorrland, Västerbotten och Norrbotten var inbjudna. Ett femtiotal personer deltog på konferensen. Inbjudna föreläsare presenterade olika perspektiv på samers kultur och rättigheter; Samers



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
			<p>upplevelser av rasism, SANKS (Samisk nasjonalt kompetansesenter - psykisk helsevern og rus og är ett samiskt centrum för psykisk hälsa i Norge), Strategi för samisk hälsa, anhörigperspektiv, Muntliga berättelser och minnen om samiska kulturmiljöer – trauma eller läkning?, God och nära vård.</p> <p>En utvärdering av konferensen visade att konferensens innehåll, tema och upplägg var mycket uppskattat bland deltagarna och att konferensen berörde och gav ny kunskap och insikter.</p>
<p>✓ Se över Patientnämndens informationsmaterial och möjligheter till översättningar till sydsamiska</p>		<p>2021-01-01 2021-12-31</p>	<p>Revidering av patientnämndens information i broschyrer och på hemsida har reviderats och uppdaterats. Dialog kring översättning till sydsamiska har skett, men arbetet är inte slutfört.</p>

## Strategi för våra medarbetare



## Utvecklingsmöjligheter och anställningsvillkor



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



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
<p>✓ Erbjuder medarbetare kurser och konferenser som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling</p>	<p>ex Bevaka utbildningar i Saba Cloud</p>	<p>2021-01-01 2021-12-31</p>	<p>Medarbetare har deltagit på flera olika digitala utbildningar under året, bland annat LÖF patientförsäkringen, Socialstyrelsens patientsäkerhetsutbildning, Samisk hälsa och kulturförståelse, återhämtning vid psykisk ohälsa,</p>

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar	
			BRIS lunchutbildningar, SANKS, arbetsmiljöutbildning.	
✓	Interna utbildningstillfällen med information från olika kompetenser/verksamheter inom vården	Erbjuda medarbetare att göra studiebesök, inom olika verksamheter inom sjukvården, eller på andra patientnämnder	2021-01-01 2021-12-31	Förvaltningens medarbetare har fått information av medarbetare vid område psykiatri angående införandet av brukarstyrd inläggning. Pga pandemin har inga ytterligare besök genomförts.
✓	Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan		2021-01-01 2021-12-31	Individuell utvecklingsplan är utarbetad för samtliga medarbetare

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



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar	
✓	Erbjuda stödpersonerna kompetensutveckling genom föreläsningar		2021-01-01 2021-12-31	Stödpersonerna har erbjudits en utbildningsdag där chefsöverläkare informerade om tvångsvårdslagstiftningen och överförmyndarkansliet berättade om sitt uppdrag.
✓	Inköp och implementering av digital utbildning för nya stödpersoner		2021-01-01 2021-12-31	Den nya stödpersonwebben är lanserad, och är obligatorisk för nyrekryterade stödpersoner. Utbildningen har även erbjudits till nämndens ledamöter.
✓	Patientnämndens förvaltning ska erbjuda stöd och handledning till stödpersoner i det enskilda uppdraget.		2021-01-01 2021-12-31	Förvaltningens stödpersonsansvarige finns tillgänglig både via telefon och e-post, och har regelbunden kontakt med stödpersoner med pågående uppdrag

### Hälsofrämjande arbetsmiljö



### Arbetsmiljön på patientnämndens förvaltning främjar ett långsiktigt hållbart arbetsliv



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
-------------	-------------	----------------------	-----------

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Arbetsmiljö ska vara en stående punkt på APT	2021-01-01 2021-12-31	Har lyfts och diskuterats vid samtliga APT
✓	Årliga medarbetarsamtal med samtliga medarbetare	2021-01-01 2021-12-31	Medarbetarsamtal är genomförda med samtliga tjänstepersoner vid förvaltningen

## Strategi för ekonomi



### En ekonomi i balans



### Verksamheten ska hålla sig inom budgetramen för 2021



Verksamhetsmål (alla nivåer)	Utfall	Målvärde	Kommentar
Budget i balans	Nej		Patientnämnden redovisar ett ekonomiskt underskott på -378 tKkr för 2021

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Medarbetare informeras om det ekonomiska läget i samband med APT tertialvis (april, aug, dec)	2021-01-01 2021-12-31	Information om ekonomiska läget har skett i samband med nämndsammanträden
✓	Vidta åtgärder vid avvikelser	2021-01-01 2021-12-31	Nämnden är ytterst återhållsamma när det gäller inköp. Inga tjänsteresor har genomförts.

## Ekonomiskt resultat

Intäkter och kostnader i tkr	Ack utfall	Ack budget	Bud-Utf Diff	Ack utfall fg år	Ack utf-Ack fg år Diff
Patientavgifter	0	0	0	0	0
Försäljning	336	340	-4	329	6
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	0	0	0	0	0
<b>Summa Intäkter</b>	<b>336</b>	<b>340</b>	<b>-4</b>	<b>329</b>	<b>6</b>

<b>Personalkostnader</b>	-3 779	-3 402	-377	-3 228	-551
<b>Köpt riks- och regionvård</b>	0	0	0	0	0
<b>Köp av verksamhet</b>	0	0	0	-5	5
<b>Verksamhetsanknutna tjänster</b>	0	0	0	0	0
<b>Inhyrd personal</b>	0	0	0	0	0
<b>Läkemedel</b>	0	0	0	0	0
<b>Sjukvårdsart, övr mat o varor</b>	0	0	0	0	0
<b>Lämnade bidrag</b>	0	0	0	0	0
<b>Fastighetskostnader</b>	0	0	0	-6	6
<b>Konsultkostnader</b>	0	0	0	0	0
<b>Övriga kostnader</b>	-165	-168	3	-161	-3
<b>Avskrivningar/finansnetto</b>	0	0	0	0	0
<b>Summa Bruttokostnader</b>	<b>-3 944</b>	<b>-3 570</b>	<b>-373</b>	<b>-3 400</b>	<b>-543</b>
<b>Summa Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>-3 608</b>	<b>-3 230</b>	<b>-378</b>	<b>-3 071</b>	<b>-537</b>

Patientnämnden redovisar ett underskott på **-378 tKr** varav -377 tKr är på personalkostnader, -4 tKr är för intäkter och +3 tKr övriga kostnader.

Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: +35 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämnden förvaltning: -362 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: -50 tkr

Förvaltningen har ett underskott på personalkostnader på -352 tKr vilket förklaras av tillfälligt ökade personalkostnader tack vare ett lönetillägg för avslutat chefsförordande. Övriga kostnader på förvaltningen har ett underskott på -6 tkr vilket förklaras av att förvaltningens ärendehanteringssystem (VSP) har uppdaterats och utvecklats, vilket medfört nödvändiga kostnader. Stödpersonsverksamhetens underskott förklaras av att det varit många och långvariga stödpersonsuppdrag.

## Verksamhetens utfall mot föregående år

Se analys ovan

## Verksamhetens resultat jämfört med budget

Se analys ovan

## Verksamhet

Verksamheten har i stor utsträckning även i år påverkats av pandemin och anpassat arbetssätt för att följa gällande riktlinjer och rekommendationer. Förvaltningens tjänstepersoner har i stor utsträckning arbetat hemifrån, och möten och konferenser har genomförts digitalt. Nämndens sammanträden har hållits digitalt. Inga tjänsteresor har gjorts under året, vilket har

upplevts som positivt ur ett arbetsmiljöperspektiv, men givetvis även ur ekonomiskt och miljöperspektiv.

När det gäller inkomna synpunkter och klagomål så ses en ökning av ärenden jämfört med föregående år. Följande iakttagelser är särskilt angelägna att belysa:

- Många synpunkter gällande primärvården handlar om att inte känna sig delaktig; att inte bli tagen på allvar eller att inte bli lyssnad till. Synpunkterna framfördes ofta av personer med långvarig smärtproblematik och/eller psykisk ohälsa.
- Det har framförts flera klagomål på dålig tillgänglighet till traumabehandling inom specialistpsykiatri, med väntetider på flera år.
- Flera klagomål har framförts på tillgängligheten till barn- och ungdomspsykiatri, där det framkommer att det är orimligt långa väntetider till utredningar och besök.
- Närmare 80 synpunkter har inkommit som på något sätt kan relateras till pandemin. Klagomålen handlar om vaccinationsbokningen och informationen kring den, att planerad vård och behandling skjuts upp, samt att patienter känt rädsla och oro över att behöva transportera sig till/från vårdinrättningar på sätt som upplevts osäkra ur smittsynpunkt.
- Kvinnor anser att de inte erbjuds adekvat vård och behandling för sina klimakteriebesvär, och att regionen varken har kompetens eller resurser för att möta behoven från denna grupp.

Den sista december 2021 pågick totalt nio stödpersonuppdrag. Under året har åtta nya stödpersonsuppdrag tillsatts, jämfört med 12 under föregående år. Utöver det har det inkommit två önskemål om att stödperson ska utses, men där patientens tvångsvård upphört innan stödperson hunnit tillsättas. På grund av de besöksrestriktioner som infördes i vården i samband med pandemin, har stödpersonerna fått anpassa sitt uppdrag, och i merparten av uppdragen har kontakten med personen som tvångsvårdats skett via telefon, SMS, alternativt utomhus. Tillgången på stödpersoner är god. Under året har tre nya stödpersoner rekryterats, samtliga män, då det funnits ett behov av det. I dagsläget finns 27 stödpersoner tillgängliga för att ta uppdrag; 18 kvinnor och 9 män i åldrarna 24-70 år. Ett flertal språk finns representerade hos stödpersonerna, emellertid är efterfrågan på stödpersoner med andra språkkunskaper liten, och inget som efterfrågats de senaste två åren.

Patientnämnden har under året deltagit på ledningsgrupper, planeringsdagar, APT, chefsprogrammet och har informerat om vår verksamhet för patientföreningar, sjuksköterskeprogrammet och AT-läkare. Vi har uppdaterat informationen på vår hemsida, där det nu finns två korta informationsfilmer om verksamheten. Information om patientnämnden visas på regionens väntrumstV. Under en vecka i september presenterade vi vår verksamhet på regionens instagramkonto. Patientnämnden finns från och med i år med i ett digitalt utbildningspaket för nyanställda på regionen.

Patientnämnden har haft fem digitala sammanträden under året. Till sammanträdena har verksamhetsföreträdare från hälso- och sjukvården bjudits in för information och dialog. Patientnämnden har följt den antagna analysplanen för 2021 och presenterat analysrapporter som handlat om synpunkter på akutsjukvården och covid-19-relaterade synpunkter och klagomål. Dessutom gjordes en halvårsrapport som var en sammanställning av inkomna synpunkter första halvåret 2021. Nämndens ordförande och vice ordförande har presenterat nämndens analysrapporter vid regionfullmäktige. I maj och december inbjöds tjänsteperson vid förvaltningen till hälso- och sjukvårdsnämndens sammanträde för att presentera sammanställda analysrapporter. Patientnämndens internkontrollplan 2021 har följts upp vid nämndsammanträde i maj och september, och visade att den interna kontrollen fungerar tillfredsställande. Ytterligare uppföljning av internkontrollplan 2021 sker vid nämndsammanträde i januari 2022. Patientnämndens årsberättelse 2020 har lämnats till regionfullmäktige, IVO samt verk-

samhetsrepresentanter. Statistik för verksamhetsåret 2020 har skickats till IVO samt Socialstyrelsen.

Vad gäller kommunerna så har vi under året skickat ut en enkät till samtliga kommuner i länet, där vi bland annat frågat om kännedomen om patientnämnden. Resultatet visade att samarbetet och kommunernas kännedom om verksamheten kan utvecklas. Vi har skickat ut vår informationsfilm till samtliga MASar i kommunen för vidarebefordran till ledning och medarbetare inom vård och omsorg. Vi har även skickat reviderade broschyrer om PaN att ha på boenden. Vi har kartlagt vilken information det finns om patientnämnden på kommunernas hemsidor, där vi sett att informationen i vissa fall kan utvecklas/behöver uppdateras. En gång per mandatperiod besöker nämnden varje kommun i länet. Vid besöken träffar nämnden vanligen både kommunpolitiker och kommunala och regiondrivna verksamheter. Under året har kommunbesök gjorts i Ragunda och Härjedalens kommuner. Förvaltningen har haft en träff med kommunernas medicinskt ansvariga sjuksköterskor. Vid senaste mötet beslutades att utöka träffarna till två gånger per år. Mellan länets samtliga kommuner och Region Jämtland Härjedalen gäller sedan 1 januari 2022 ett nytt samverkansavtal om att patientnämndsverksamheten överläts till patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen.

## Väsentliga personalförhållanden

### Sjukfrånvaro

#### Sjukfrånvaro - Andel sjuktimmar

På grund av pandemin och rekommendationer så har medarbetarna vid förvaltningen i huvudsak arbetat på distans i hemmet under året. Med anledning av det har anpassningar gjorts i arbetssätt, såsom regelbundna videomöten i personalgruppen, och chattfunktion. Den psykosociala arbetsmiljön följs upp regelbundet i och med ensamarbete. Med anledning av att flera medarbetare upplever det positivt att kunna utföra sitt arbete på distans kommer förvaltningen på ett systematiskt sätt skapa hållbara och säkra förutsättningar för distans/hybridarbete, både ur ett verksamhets- och arbetsmiljöperspektiv. Detta görs genom att utföra en riskanalys, att följa dokumentet Regler för hem- och distansarbete (<https://centuri/RegNo/36390>) samt i förekommande fall upprätta överenskommelse om distansarbete mellan arbetsgivare och arbetstagare. Arbetsbelastningen är på en rimlig nivå. Tjänsteresor har inte utförts under året, utan har ersatts av digitala mötesformer. På grund av liten personalgrupp redovisas inte sjukfrånvaro på denna nivå.



13

## Risikanalys distansarbete

## Riskanalys distansarbete

[Länk till instruktion för riskanalys](#)

<p><b>Riskanalys:</b> <i>Beskriv omfattning och bakgrund samt ange berörda verksamheter</i></p>	<p>I takt med att arbetslivet förändras och teknik utvecklas skapas möjligheter till ett mer flexibelt arbetsliv. Vi kan i allt större utsträckning delta i utbildningar, konferenser, seminarier och utföra olika arbetsuppgifter på distans. Resultatet och kvaliteten i vårt arbete i Region Jämtland Härjedalen behöver inte alltid vara knutet till den plats där det utförs, därför finns också ett utrymme för flexibilitet i valet av arbetsplats. Arbetssätt och platser där arbetet utförs kan variera med verksamheters och medarbetares uppdrag och arbetsuppgifter. Valet av arbetsplats bör utgå från hur det kan bidra till att förbättra förutsättningarna att nå såväl individuella som verksamhetens mål, samtidigt som lagar och regler upprätthålls. Möjligheter till flexibilitet i arbetet i regionen bidrar till ett hållbart arbetsliv och samhälle samt till att utveckla arbetsgivarmärket och vår attraktivitet som arbetsgivare.</p> <p>Det är arbetsuppgifternas karaktär som avgör om det är möjligt och lämpligt att distansarbete på regelbunden basis. Distansarbete är inte en rättighet, utan ett möjligt sätt att lösa eller underlätta en specifik situation, och kan ha olika omfattning. Distansarbete ska inte medges generellt utan efter noggrann individuell prövning där sociala, juridiska, kostnads- och arbetsmässiga aspekter beaktas. Innan arbetsgivaren beslutar om distansarbete ska en riskbedömning utifrån ett arbetsmiljö- och verksamhetsperspektiv genomföras. (Referens: Regler för hem- och distansarbete: <a href="https://centuri/RegNo/36390">https://centuri/RegNo/36390</a>)</p>
<p><b>Beskriv vilka områden analysen avser:</b> <i>Arbetsmiljö, Patient, Miljö, Informationssäkerhet, Annat</i></p>	<p>Verksamhet, Arbetsmiljö, Patient, Informationssäkerhet</p>
<p><b>Uppdragsgivare:</b></p>	<p>Förvaltningschef Patientnämnden</p>
<p><b>Ange datum för samverkan i områdeskommitté (förvaltningskommitté):</b></p>	



Patientnämnden  
Ulrika Eriksson

<b>Klassning av analysresultat:</b>  <i>Ange om resultatet är öppen information eller om det finns behov av skydd mot spridning</i>	Öppen
<b>Deltagare:</b> <i>Samtliga deltagares namn inklusive titel och roll; t.ex. skyddsombud</i>	Örjan Sundberg skyddsombud, Lillemor Olsson utredare, Anette Rydström utredare, Ulrika Eriksson förvaltningschef

Risker (Möjlig händelse)	Allvarlighetsgrad	Sannolikhet	Riskpoäng	Fortsatt analys?  Allvarlig risk?  Ja /Nej	Bakomliggande orsaker: (Beskriv varför det är en risk)	Åtgärdsförslag	Uppdragsgivarens godkännande / Ansvarig för genomförande	Klart före	Uppföljning / Ansvarig
1. Delprocess, aktivitet, iakttagelse  1.1 Risk									
<b>Verksamhet</b>									
Risk för att den fysiska tillgängligheten för medborgare och medarbetare påverkas negativt när medarbetare inte arbetar på kontoret.	1	3	3	Ja		Säkerställa (vb schemalägga) att minst en person finns på plats på kontoret.	Förvaltning schef	1/1-2022	
Risk för att verksamhetens kvalitet	1	2	2	Nej					

Patientnämnden  
Ulrika Eriksson

och utveckling påverkas negativt när medarbetare inte träffas fysiskt.									
Risk för dålig internetuppkoppling	1	1	1	Nej		Samtliga medarbetare ansvarar för att ha fullgod internetuppkoppling i samband med distansarbete			
Risk för förlust, stöld, brand i hemmet.	1	1	1	Nej		Arbetstagaren ansvarar för att ha en hemförsäkring			
Risk att posthantering inte sköts om ingen medarbetare finns på kontoret	2	2	4	Ja	Arbetet kräver att det finns en person på arbetsplatsen som kan ta hand om inkommande post, och som kan se till att brev skickas ut.	Säkerställa (vb schemalägga) att minst en person finns på plats på kontoret. Tydliggöra ansvarsfördelning.	s.o.	s.o	
<b>Arbetsmiljö</b>									
Risk för social och professionell isolering	3	3	9	Ja	Förändrade sociala strukturer och mindre sociala kontakter som kan leda till minskad arbetsglädje, delaktighet, trivsel, samarbete och gemensamt lärande. En följd kan bli att medarbetare "glöms bort". Över tid kan känslan av missnöje och frustration växa. Olika typer av mötesformer fyller olika typer av funktioner: formella möten, möten i fikarummet och korridoren.	Skapa en struktur för mötesformer som fyller de nödvändiga funktionerna både för arbetsuppgifterna men också trivseln. Regelbundna möten via Teams/telefon. Individuella avstämningar (medarbetarsamtal). "Fikamöten". Vara tillgänglig under arbetstid genom att svara i telefon, kommunicera via mejl, delta på digitala möten och i övrigt bidra till att främja kontakten med kollegor.	s.o	s.o	
Risk för stress och bristande återhämtning	3	3	9	Ja	Svårigheter kan finnas med att avgränsa arbete och fritid. Rutiner	Vid distansarbete får medarbetare ett större ansvar för att aktivt göra	s.o	s.o	

Patientnämnden  
Ulrika Eriksson

					och strukturer påverkas negativt.	chefen uppmärksam på om det uppstår risker eller problem med anledning av distansarbetet. Uppmuntra medarbetare att delge sin hemsituation vid behov, i personlig kontakt (med chef eller arbetsmiljöombud) eller på APT. Göra avstämningar om arbetsbelastning och arbetsuppgifter i medarbetarsamtal och APT. Tillse möjlighet till regelbunden kontakt med chefer och kollegor (se ovan om alternativa mötesformer). Skapa medvetenhet om hur man kan skapa egen struktur vid hemarbete. Medarbetare uppmanas att stänga av/tysta sin utrustning utanför arbetstid för att inte "störas" på fritiden.			
Risk för att inte kunna arbeta ostört och effektivt på distansarbetsplatsen	1	1	1	Nej		Medarbetare ansvarar för att kunna arbeta ostört/avskilt.	s.o	s.o	
Risk för bristfällig ergonomisk och fysisk arbetsmiljö vid distansarbete	2	2	4	Ja	Belastningsbesvär kan uppkomma i samband med obekväma och ansträngande arbetsställningar och arbetsrörelser. Även dåliga synförhållanden kan bidra till	Tillgång till en bra stol, skrivbord. Se över ljus och belysning. Variera arbetsställning. Ta regelbundna pauser. Tydlig gränsdragning mellan arbete och fritid	s.o	s.o	

Patientnämnden  
Ulrika Eriksson

					påfrestande arbetsställningar.			
<b>Informationssäkerhet</b>								
Risk för att inte kunna följa regler/lagstiftning för sekretess i samband med distansarbete	4	3	12	Ja		Arbetsplatsen skall vara avskilt från allmänna utrymmen. Datorskärmen ska vara väl skyddad för insyn från exempelvis ett fönster eller liknande och ingen direktåtkomst till arbetsplatsen skall kunna ske för en obehörig person som inte omfattas av Region Jämtland Härjedalens sekretess. Vid hem- och/eller distansarbete ska samma säkerhetsregler tillämpas som på arbetsplatsen - exempelvis att alltid låsa datorn när den är obevakad. Enbart använda regionens datorutrustning vid hemarbete.	s.o	s.o



14

Skydds rond 2021

# Patientnämnden skydds rond 2021

## Anvisningar för skydds rond

Skydds ronden är en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet och ska genomföras minst en gång per år (AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete). Syftet med skydds ronden är att upptäcka vilka risker som finns i arbetet samt identifiera eventuella riskkällor.

För att arbetsmiljöarbetet ska bli effektivt är det nödvändigt att chef, skyddsombud och eventuellt annan utsedd medarbetare vid behov hjälper till. Minst ett skyddsombud ska delta. Då bidrar alla med lösningar på problem utifrån de erfarenheter de fått i sitt arbete. Skydds ronden kan gå till så att man sätter sig i ett möte och/eller går runt på arbetsplatsen och tittar.

Börja med att beskriva nuläget gällande arbetsmiljön genom att hämta information från sådant som framkommit i ex tidigare skydds rond, arbetsmiljöenkät, handlingsplaner, tillbud, arbetsskador, sjukskrivningar och/eller sådant som framkommit på arbetsplatsträffar och på områdeskommittén tillika skyddskommittén. Fundera även på om det finns några planerade förändringar i verksamheten som kan påverka. Lyft även det som är positivt, vilka insatser har gjorts under året som förbättrat arbetsmiljön. Anpassa checklistan till er arbetsplats genom att lägga till egna frågor i de tomma fälten. Utgå från era behov!

Skydds ronden ska alltid dokumenteras, se checklistan nedan. Frågorna ska besvaras med ja eller nej. Vid behov av åtgärder, fyll även i de 4 övriga kolumnerna som blir en handlingsplan för förbättringar. Uppföljning av åtgärderna ska ske. Skydds ronden ska sedan redovisas på en arbetsplatsträff så att alla medarbetare får vara delaktiga. Kopia ska även skickas till områdeskommittén = skyddskommitté.

För restauranger och storkök finns kompletterande checklistor att hämta på [www.prevent.se](http://www.prevent.se).

Om ni har behov av andra riktade checklistor som komplement så finns de att hämta på Prevents hemsida [www.prevent.se](http://www.prevent.se) eller på Arbetsmiljöverkets hemsida [www.av.se](http://www.av.se).

Se även [Arbetsmiljölagen](#) och [Arbetsmiljöverkets författningssamlingar \(AFS\)](#).

## Anvisningar för checklista skydds rond

- Besvara frågorna med ja eller nej.
- Vid behov av åtgärder, fortsatt fylla i de fyra följande kolumnerna.
- Det ifyllda blir en handlingsplan som ska ingå i det systematiska arbetsmiljöarbetet.
- Berörs inte enheten av någon fråga, skriv Ej aktuellt under Vad behöver göras?
- Fattas någon risk så fyll på under Övriga risker i arbetsmiljön som observerats.
- Skydds rond ska göras minst 1 gång per år.
- Följ upp att det ni bestämt också blir gjort.

## Genomförd skyddsron

<b>Datum:</b>	6 december 2021
<b>Enhet:</b>	Patientnämndens förvaltning
<b>Förvaltningschef:</b>	Ulrika Eriksson
<b>Skyddsombud:</b>	Örjan Sundberg
<b>Övriga deltagare:</b>	Lillemor Olsson, Anette Rydström
<b>Datum APT:</b>	8 december 2021

### Nuläge gällande arbetsmiljön:

På grund av pandemin och rekommendationer så har medarbetarna vid förvaltningen i huvudsak arbetat på distans i hemmet under året. Med anledning av det har anpassningar gjorts i arbetssätt, såsom regelbundna videomöten i personalgruppen, och chattfunktion. Den psykosociala arbetsmiljön följs upp regelbundet i och med ensamarbete. Med anledning av att flera medarbetare upplever det positivt att kunna utföra sitt arbete på distans kommer förvaltningen på ett systematiskt sätt skapa hållbara och säkra förutsättningar för distans/hybridarbete, både ur ett verksamhets- och arbetsmiljöperspektiv. Detta görs genom att utföra en riskanalys, att följa dokumentet Regler för hem- och distansarbete (<https://centuri/RegNo/36390>) samt i förekommande fall upprätta överenskommelse om distansarbete mellan arbetsgivare och arbetstagare. Arbetsbelastningen är på en rimlig nivå. Tjänsteresor har inte utförts under året, utan har ersatts av digitala mötesformer.

### Insatser under året som förbättrat arbetsmiljön:

Riskanalys för distansarbete har utförts, och åtgärder kommer att vidtas utifrån identifierade risker. Påbörjad dialog om att ev införa telefonväxelsystem.

### Underskrifter av deltagare:

Datum	Datum	Datum
6/12-2021	6/12-2021	9/12-2021
Förvaltningschef(er)	Skyddsombud	Övriga deltagare
Ulrika Eriksson	Örjan Sundberg	Anette Rydström Lillemor Olsson

## Checklista skyddsron

ORGANISATORISK OCH SOCIAL ARBETSMILJÖ	Ja	Nej	Vad behöver göras?	Ansvarig	Klart datum	Tid för uppföljning
1. Arbetsmiljöuppgifter och ansvarsfördelning är fastställda inom enheten?	x					
2. Medarbetarna vet vilka lagar och föreskrifter som gäller för arbetsmiljön och följer dem?	X					
3. Arbetsmiljöaspekterna beaktas på ett systematiskt sätt vid förändringar i organisation och ansvarsfördelning?	X					
4. Enhetens arbetsmiljöarbete har ett jämställdhetsperspektiv?	X					
5. Introduktion av nyanställda sker enligt fastställd rutin?	X					
6. Ett systematiskt arbetsmiljöarbete genomförs (undersöka riskerna, åtgärda och följa upp) minst en gång per år?	X					
7. Tydliga mål finns för enheten?	X					
8. Målen är kända av alla medarbetare?	X					
9. Arbetsorganisation och ansvarsfördelning fungerar bra på enheten?	X					
10. Information ges regelbundet om hur verksamheten utvecklas?	X					
11. Protokollförda arbetsplatsträffar genomförs där arbetsmiljön	x					



<b>diskuteras?</b>						
<b>12. Beslut om förändringar och åtgärder följs upp?</b>	x					

ORGANISATORISK OCH SOCIAL ARBETSMILJÖ	Ja	Nej	Vad behöver göras?	Ansvarig	Klart datum	Tid för uppföljning
13. På arbetsplatsen bemöter vi varandra med respekt och utifrån värdegrund?	X					
14. På arbetsplatsen känner sig alla inkluderade oavsett kön?	X					
15. Arbetsbördan för var och en är rimligt stor och utan risk för ohälsa?	X					
16. Tydliga krav och förväntningar finns på enheten och på respektive medarbetare?	X					
17. Alla medarbetare har ett tydligt arbetsinnehåll?	X					
18. Medarbetarna har inflytande/egen möjlighet att påverka arbetssituationen?	X					
19. Enheten har tydliga rutiner för hur man ska prioritera om tiden inte räcker till.	X					
20. Tid finns för paus och lunch under dagen?	X					
21. Tid finns till återhämtning i schemat?	X					
22. Enheten har kunskaper om hur olika sätt att förlägga arbetstiden påverkar hälsan hos medarbetarna?	x					

Forts ORGANISATORISK OCH SOCIAL ARBETSMILJÖ	Ja	Nej	Vad behöver göras?	Ansvarig	Klart datum	Tid för uppföljning
23. Medarbetarsamtal och lönesamtal genomförs regelbundet mellan chef och medarbetare?	X					
24. Arbetsplatsen är fri från diskriminering, mobbning eller annan kränkande särbehandling?	X					
25. Riktlinjer för att hantera kränkande särbehandling, trakasserier och diskriminering är kända på enheten?		x	Genomgång av riktlinjerna på APT	Förvaltningschef och skyddsombud	2022-06-30	
26. Attityden till föräldraledighet är densamma för kvinnor och för män?	X					
27. Arbetsmiljöenkäten har presenterats och enheten jobbar med resultatet?		x	Pga av få medarbetare på enheten presenteras inte resultatet på enhetsnivå			
28. Rutin finns för första hjälpen och krisstöd på enheten?	x		Regionövergripande rutiner tillämpas			
29.Handledning för medarbetarna finns vid behov?	x					
30. Anhörigförteckning finns?	x					

FYSISK ARBETSMILJÖ/ ERGONOMI OCH IT	Ja	Nej	Vad behöver göras?	Ansvarig	Klart datum	Tid för uppföljning
31. Lokalerna är anpassade till verksamheten och antalet medarbetare?	X					
32. Personalutrymmen (fika/lunchrum, arbetsrum, omklädningsrum etc.) är tillfredsställande?	x		Önskemål om duschmöjligheter finns			
33. Det finns omklädningsrum för kvinnor respektive män?			Ej relevant			
34. Golven är hela och ingen halkrisk finns?	x					
35. Belysningen är tillfredsställande avseende styrka, fördelning och färgåtergivning?	x					
36. Inga störande reflexer eller bländning finns från lampor eller fönster?	x					
37. De flesta upplever att luftkvalitén är bra?	x					
38. De flesta upplever att klimatet på enheten är bra. Ingen extra kyla eller extra värme behövs.		x	Då det fn pågår renovering har det upplevts att lokalerna är kalla. Detta problem är övergående			
39. Solinstrålningen kan avskärmas?	x					
40. Det arbetas förebyggande med åtgärder gällande buller eller vibrationer?			Då det fn pågår renovering i byggnaden har det periodvis varit buller från diverse verktyg. Skyddsombudet har varit i kontakt med arbetsledare för renoveringen, och fått besked om att störande arbete framförallt förläggs till kvällstid.			

Forts. FYSISK ARBETSMILJÖ/ ERGONOMI OCH IT	Ja	Nej	Vad behöver göras?	Ansvarig	Klart datum	Tid för uppföljning
41. Individuellt anpassade hörselskydd används vid behov?			Ej relevant			
42. Skäliga tillgänglighetsåtgärder för medarbetare med funktionsnedsättning har gjorts?			Ej relevant			
43. Den fysiska arbetsmiljön är utformad för att passa både kvinnor och män?	x					
44. Möjlighet finns att växla mellan sittande och stående arbete?	x					
45. Arbetet planeras så att det blir omväxlande?	x		Eget ansvar			
46. Medarbetarna får fortlöpande information/utbildning i arbetsteknik/ergonomi?	x					
47. Lyfthjälpmiddel används vid tunga lyft?			Ej relevant			
48. Datorarbetsplatserna har utformats för en bra ergonomi?	X					
49. Behovet av terminal-/arbetsglasögon kontrolleras?	x					
50. Tydliga lathundar och rutiner finns gällande IT-system/program?	x					
51. Medarbetarna får information/utbildning innan de börjar använda ett nytt IT-system/program/?	X					
52. Medarbetarna vet vart de ska vända sig för att få hjälp och stöd när det uppstår ett IT relaterat problem?	X					

HYGIEN OCH SMITTSKYDD	Ja	Nej	Vad behöver göras?	Ansvarig	Klart datum	Tid för uppföljning
53. Hygienrutinerna tillämpas?			Ej relevant			
54. Rutinen för agerande vid stick-, stänk- eller skärskada är känd av medarbetarna? Om ja, följs den?			s.o			
55. Skyddsutrustning (handskar, skyddsglasögon/visir) används enligt rutin?			s.o			
56. Skyddsutrustningen är anpassad till både kvinnor och män?			s.o			

REHABILITERING ARBETSSKADA	Ja	Nej	Vad behöver göras?	Ansvarig	Klart datum	Tid för uppföljning
57. Medarbetarna har kunskaper om belastningssjukdomar och skador?	X					
58. Medicinska kontroller enligt AFS 2005:6 görs?			Ej relevant			
59. Tillräckliga kunskaper om riskerna för eksem, allergier och andra överkänslighetsreaktioner finns?			s.o			
60. Rutinen för anmälan av arbetsskador och tillbud följs?	X					
61. Arbetsförhållandena har anpassats till medarbetarnas olika förutsättningar?	X					
62. Reglerna kring tobak, alkohol och droger följs?	X					
63. Rutinen för alkohol och droger om medarbetare kommer påverkad till arbetsplatsen är känd på enheten?	X					
64. Region Jämtland Härjedalens rehabiliteringsprocess följs?	X					

SÄKERHET	Ja	Nej	Vad behöver göras?	Ansvarig	Klart datum	Tid för uppföljning
65. Beredskap och utrustning finns för att ge första hjälpen?	x					
66. Har någon/några medarbetare utbildning i HLR och uppdateras kunskapen?	x		Bevaka möjligheterna för medarbetare att genomföra HLR-utbildning (pausad pga pandemin)	Skyddsombud	2022-12-31	
67. Arbetsplatsanpassade rutiner finns gällande våld eller hot om våld?	x					
68. Finns behov av inbrottslarm och/eller överfallslarm?	x		Samtliga medarbetare har personliga larm			
69. Ett systematiskt brandskyddsarbete bedrivs på enheten?	x					



KEMIKALIEHANTERING	Ja	Nej	Vad behöver göras?	Ansvarig	Klart datum	Tid för uppföljning
70. Alla kemikalier är registrerade i kemikaliehanteringssystemet iChemistry?			Ej relevant			
71. Alla kemikalier är riskbedömda i kemikaliehanteringssystemet iChemistry?			s.o			
72. Aktuella hälso- skaderisker är kända för medarbetarna?			s.o			
73. Utrustning finns som klarar ögonspolning i minst 15 minuter?			s.o			

ÖVRIGA RISKER I ARBETSMILJÖN SOM OBSERVERATS	Vad behöver göras?	Ansvarig	Klart datum	Tid för uppföljning
74.				
75.				
76.				
77.				
78.				
79.				
80.				
81.				
82.				