

Årsredovisning 2020

Patientnämnden

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	3
Händelser av väsentlig betydelse.....	4
Mål	5
Verksamhet	9
Väsentliga personalförhållanden.....	11
Ekonomiskt resultat	12

Sammanfattning

Ekonomiskt utfall

För 2020 redovisar patientnämnden ett ekonomiskt överskott på 99 tKr.

Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: +50 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämnden förvaltning: +61 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: -12 tkr

Verksamhet

Verksamheten har arbetat intensivt för att anpassa och ställa om utifrån rådande läge, och stora insatser har gjorts för att hitta digitala lösningar till att bedriva, upprätthålla och utveckla den utåtriktade verksamheten.

Under 2020 tog patientnämnden emot 408 patientärenden, vilket är en minskning på 14 procent jämfört med förra året. Knappt hälften; 40 procent, av patientnämndens ärenden under 2020 handlade om synpunkter på vård och behandling. Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare (26 procent av samtliga ärenden) följt av synpunkter på vårdansvar och organisation, med 9 procent.

Antalet tillsatta stödpersonsuppdrag har ökat under året. Förklaringen till det är mest troligt ett utvecklat samarbete med område psykiatri, och vi ser ökningen som en mycket positiv utveckling, då stödpersonerna utför ett viktigt och betydelsefullt uppdrag.

Måluppfyllelse

Samtliga mål har uppnåtts. Av de nitton aktiviteter som planerades för året har sjutton genomförts och avslutats. Två aktiviteter har på grund av pandemin pausats eller inte till fullo uppnåtts.

Händelser av väsentlig betydelse

Digitalisering

Under året har patientnämndens utvecklingsarbeten främst handlat om att utveckla digitala arbetssätt, tjänster och funktioner.

Medarbetare vid patientnämnden har under året utarbetat en utbildnings/informationsfilm om patientnämndens verksamhet. Filmen är tänkt att användas för regionens medarbetare, och är ett sätt att sprida kunskapen och patientnämndens verksamhet och uppdrag.

Under hösten har nämndens förvaltning skrivit nyhetsbrev som riktar sig dels mot länets kommuner, dels mot regionens hälso- och sjukvårdsområden. Breven ses som ett komplement till och som en del av den utåtriktade verksamhet som Patientnämnden bedriver med syfte att göra Patientnämndens verksamhet och uppdrag mer känt. Planen för kommande år är att skicka ut nyhetsbrev tertiälvis både till kommuner och regionen.

Som ett led i vår marknadsföring ansvarade Patientnämndens förvaltning för regionens Instagramkonto under v38. Under veckan gavs en inblick i Patientnämndens verksamhet och uppdrag i bildform. Veckan inföll under den internationella patientsäkerhetsdagen, vilken vi särskilt uppmärksammade. Redan nu är denna vecka inbokad för kommande år.

Under hösten har en ny funktion för stödpersoner införts, som innebär att inrapportering av genomförda stödpersonsuppdrag kan göras till Patientnämnden via 1177 Vårdguidens E-tjänster. Funktionen syftar till att underlätta för stödpersonerna att genomföra sin rapportering på ett säkert och enkelt sätt.

Nationellt utvecklingsarbete tillsammans med IVO

En medarbetare vid patientnämndens förvaltning har utsetts som en av representanterna i en nationell arbetsgrupp avseende analys av klagomål. Gruppen består av totalt sex representanter från IVO och patientnämnderna. Arbetsgruppen ska utarbeta förslag på hur patientnämnderna kan genomföra och rapportera analyser på sätt som innebär att informationen i större utsträckning än tidigare ska tillvaratas av IVO. Uppdraget ska utföras mars 2020-mars 2022, därefter ska arbetet utvärderas gemensamt av IVO och patientnämnderna.

Mål

Strategi för god vård



Nöjda patienter



Patientnämndens uppdrag ska vara känd för länets medborgare



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
II Skapa plan för utåtriktad verksamhet	Universitetsutbildningar; socionom, psykolog, USK; Bevaka och delta vid lokala konferenser; Aktivt deltagande vid patientsäkerhetsdagen 17/9-2020; Erbjudas deltagande på planeringsdagar och ledningsgrupper	2020-01-01 2020-12-31	Med anledning av Covid-19-pandemin pausades denna aktivitet, och förvaltningen planerar för att utarbeta en plan för den utåtriktade verksamheten under kommande år. Pandemin har medfört att förutsättningarna för den utåtriktade verksamheten har förändrats, och i och med det krävs nya arbetssätt och metoder för att nå ut till medborgare och hälso- och sjukvårdspersonal. Många insatser har gjorts för att hitta alternativa, digitala sätt, men det finns ett behov av ta ett samlat grepp kring hur det uppdraget ska se ut framöver. I ett större sammanhang ses detta som en positiv utveckling.
✓ Skapa plan för spridning av analysrapporter		2020-01-01 2020-05-08	Arbetet med att utarbeta en rutin för spridning av analysrapporter är slutfört.
✓ Skapa Saba Cloudutbildning om patientnämndens verksamhet och uppdrag		2020-01-01 2020-06-30	En utbildningsfilm är skapad och färdigställd. Publicerad i SabaCloud och på Youtube. Filmen har visats i olika sammanhang.

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



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Bevaka och delta vid relevanta föreläsningar och utbildningar	2020-01-01 2020-12-31	Samtliga medarbetare har genomfört Saba-Cloudutbildning om Barnkonventionen, och därefter hade arbetsgruppen en uppföljning med diskussioner kring hinder och möjligheter för oss att tillämpa konventionen.
✓	Ha "barnperspektiv" som stående punkt på APT	2020-01-01 2020-12-31	Barnperspektivet har tagits upp som punkt vid samtliga APT
✓	Särskilt beakta barnperspektivet vid ärendegenomgångar	2020-01-01 2020-12-31	Barnärenden har särskilt beaktats i samband med ärendegenomgångar.
✓	Tydliggöra barnärenden i årsberättelsen	Egen rubrik för barnärenden 2020-01-01 2020-12-31	I årsberättelse för 2019 gjordes en separat analys av barnärenden.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Årligen genomföra analyser av inkomna ärenden	Genomföra analyser enligt fastställd analysplan för 2020 2020-01-01 2020-12-31	Analys har genomförts enligt analysplan 2020
✓	Skapa plan för spridning av analysrapporter	Identifiera mottagare av patientnämndens rapportering 2020-01-01 2020-12-31	Arbetet med att utarbeta en rutin för spridning av analysrapporter är slutfört.
✓	Tydliggöra patientlagsperspektivet i Årsberättelse	2020-01-01 2020-12-31	Beaktas när årsberättelse för 2020 skrivs. I enlighet med analysplan 2020 har en separat analys om patienters synpunkter på vården ur ett patientlagsperspektiv genomförts, vilken presenterades för nämnden under sammanträde i september.


Strategi för våra medarbetare



Utvecklingsmöjligheter och anställningsvillkor



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

 Förvaltningens medarbetare har genomfört relevanta utbildningar.

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Erbjudna medarbetare kurser och konferenser som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling	ex Bevaka utbildningar i Saba Cloud	2020-01-01 2020-12-31	Medarbetare har deltagit vid flera digitala utbildningar under året.. Vissa utbildningar har ställts in/flyttats fram pga pandemin
✘ Interna utbildningstillfällen med information från olika kompetenser/verksamheter inom vården	Erbjudna medarbetare att göra studiebesök, inom olika verksamheter inom sjukvården, eller på andra patientnämnder	2020-01-01 2020-12-31	Med anledning av Covid-19-pandemin har vissa interna utbildningstillfällen genomförts i digital form, men inte i den omfattning som planerat.
✓ Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan		2020-01-01 2020-12-31	Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan

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



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Erbjudna stödpersonerna kompetensutveckling genom föreläsningar		2020-01-01 2020-12-31	Under året har ett utbildningstillfälle erbjudits stödpersonerna. Ett inköp har gjorts av en webb-baserad utbildningsmodul för stödpersoner, och som kommer att lanseras i början av 2021. Stödpersonerna har fått regelbundna mejlutskick från stödpersonansvarig med aktuell information.
✓ Patientnämndens förvaltning ska erbjuda stöd och handledning till stödpersoner i det enskilda uppdraget.		2020-01-01 2020-12-31	Stödpersonerna har fått regelbundna mejlutskick från stödpersonansvarig med aktuell information, och har som tidigare även tillgång till enskilt stöd och handledning vid behov.

Hälsofrämjande arbetsmiljö

 Planerade aktiviteter är genomförda. Arbetsmiljön har lyfts vid samtliga APT. Medarbetarsamtal har genomförts med samtliga medarbetare.

Arbetsmiljön på patientnämndens förvaltning främjar ett långsiktigt hållbart arbetsliv



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Arbetsmiljö ska vara en stående punkt på APT	2020-01-01 2020-12-31	Arbetsmiljö finns som stående punkt på APT, Den fysiska och psykosociala arbetsmiljön följs upp regelbundet, och anpassningar genomförs utifrån enskilda medarbetares behov.
✓	Årliga medarbetarsamtal med samtliga medarbetare	2020-01-01 2020-12-31	Samtliga medarbetare har haft medarbetarsamtal

Strategi för ekonomi och verksamhetsresultat



En ekonomi i balans inom mandatperioden

- Patientnämnden har under året hållit sig inom den tilldelade budgetramen och redovisar för 2020 ett ekonomiskt överskott på 99tkr.

Verksamheten ska hålla sig inom budgetramen för 2020

- Patientnämnden redovisar ett ekonomiskt överskott på 99tkr jämfört med budget per helår 2020.

Mätetal	Utfall	Målvärde	Kommentar
● Budget i balans	● Ja		

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Vidta åtgärder vid avvikelser	2020-01-01 2020-12-31	Ekonomi har varit i balans under året.
✓	Medarbetare informeras regelbundet om det ekonomiska läget	2020-01-01 2020-12-31	Nämnd och förvaltningens medarbetare har fått regelbunden återkoppling kring det ekonomiska läget

Verksamhet

Färre ärenden jämfört med förra året. Under 2020 tog patientnämnden emot 408 patientärenden, vilket är en minskning på 14 procent jämfört med förra året. Ärendeminskningen var tydligast under de månader med hög smittspridning av Covid-19. En tänkbar förklaring till ärendeminskningen antas vara den pågående Covid-19-pandemin, och medborgarnas vetskap om och förståelse för vårdens ansträngda situation.

De flesta synpunkterna berör fortfarande vård och behandling. Knappt hälften; 40 procent, av patientnämndens ärenden under 2020 handlade om synpunkter på vård och behandling. Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare (26 procent av samtliga ärenden) följt av synpunkter på vårdansvar och organisation, med 9 procent. Under 2020 avsåg 60 procent av ärendena kvinnor. Fler kvinnor än män har synpunkter på brister i kommunikationen och då framförallt bemötande och delaktighet.

Pandemin påverkade patienterna. Ett femtiotal ärenden som kan relateras till Covid-19 har inkommit under året. Synpunkterna berör nästan uteslutande konsekvenser och bieffekter av pandemin, och enbart något enstaka ärende handlar om vården av patienter med konstaterad Covid-19. Rädsla, obehag och oro beskrivs över att besöka vården och patienter upplever att de riskerar att utsätta antingen sig själva eller andra för smitta i samband med vårdbesök. Patienter upplever att vården har gjort bristfälliga undersökningar och bedömningar på grund av personalens "rädsla" för Covid-19.

Synpunkter på cancersjukvård. Flera ärenden handlar om att patienter och närstående upplever att cancerdiagnosen fördröjts. Ofta har patienter sökt vård upprepade gånger, men upplevt sig avfärdade. Synpunkterna berör också brister i samverkan och otydligheter i vårdansvar när patienter behandlas för sin cancer vid en eller flera andra regioner.

Vården kan upplevas ojämlik och diskriminerande. Patienters förutsättningar skiljer sig åt i landet och beskrivs som ojämlik när det gäller exempelvis regelverk för sjukresor och uppehålle i samband med regionvård, samt tillgänglighet och tillgång till kompetens. Åldersdiskriminering, eller diskriminering pga beroendeproblematik eller funktionsnedsättning framkommer också i patientberättelserna.

Utåtriktad verksamhet. När det gäller utåtriktad verksamhet har patientnämnden ställt om och anpassat verksamheten utifrån gällande riktlinjer. Medarbetarna vid förvaltningen har lagt ner ett extraordinärt arbete och visat prov på både stor kompetens, flexibilitet och samarbetsvilja. Här kommer i korthet några av de insatser som utförts under året med anledning av pandemin:

- En webbaserad informationsfilm om patientnämndens uppdrag och verksamhet har producerats och publicerats på Youtube och på Regionens utbildningsmodul Saba Cloud. Filmen riktar sig främst till vårdens medarbetare och har visats för nya AT-läkare vid regionen och för sjuksköterskestudenter vid Mittuniversitetet i Östersund. I dagsläget har informationsfilmen slutförts i Saba Cloud av 50 medarbetare vid regionen, och det finns ett behov av att ytterligare marknadsföra den.
- Tack vare digitaliseringen så har ett utvecklingsarbete med gemensamma informationsinsatser tillsammans med patientnämnden i Region Västernorrland genomförts för sjuksköterskestudenter vid Mittuniversitetet.
- Under vecka 38 ansvarade patientnämndens förvaltning för regionens Instagramkonto där vi presenterade vår verksamhet och uppdrag.
- Under året har tre digitala patientnämndssammanträden genomförts, vilket både nämnden och förvaltningen upplevde fungera bättre än förväntat tekniskt. Planen är att följa regionens rekommendationer om fysiska möten, och därför hålla digitala sammanträden åtminstone fram till och med sista februari 2021.
- Årets två kommunbesök i Strömsund och Åre genomfördes i digital form under höst-

ten.

- Under hösten har nämndens förvaltning skrivit nyhetsbrev som riktar sig dels mot länets kommuner, dels mot regionens hälso- och sjukvårdsområden. Brevens ses som ett komplement till och som en del av den utåtriktade verksamhet som Patientnämnden bedriver med syfte att göra Patientnämndens verksamhet och uppdrag mer känt. Planen för kommande år är att skicka ut nyhetsbrev tertiälvist både till kommuner och regionen.
- Förvaltningen har bytt ut sitt telefonsystem och har nu mobiltelefoner, vilket har varit en förutsättning för att kunna bedriva distansarbete.
- Planering sker för att arrangera en digital politikerkonferens för patientnämnderna i norrlandsregionerna under våren 2021.

Återföringsbesöken till verksamhetsområdenas ledningsgrupper ställdes in under året, och inför 2021 behöver det upprättas en plan för hur patientnämnden kan nå ut till berörda verksamhetsområdenas ledningsgrupper.

Patientnämndens förvaltning har under året tillsammans med övriga patientnämnder i Norrlandsregionerna haft regelbundna sammankomster med Inspektionen för Vård och Omsorg för att utveckla långsiktiga samverkansstrukturer utifrån det nya klagomålssystemet.

Patientnämnden har haft fyra sammanträden under året. Till sammanträdena har verksamhetsföreträdare från hälso- och sjukvården bjudits in för information och dialog. Patientnämnden har följt den antagna analysplanen för 2020 och presenterat analysrapporter som handlat om synpunkter på vården vid långvarig smärta, synpunkter på vården vid graviditet, förlossning och eftervård, patientsynpunkter ur ett patientlagsperspektiv samt synpunkter på patientjournalen. För år 2021 är följande analysplan antagen: Område akut, Halvårsrapport januari-juni 2021, Covid-19. Nämndens ordförande och vice ordförande har presenterat nämndens analysrapporter vid regionfullmäktige. I maj och september inbjöds tjänsteperson vid förvaltningen till hälso- och sjukvårdsnämndens sammanträde för att presentera sammanställda analysrapporter.

I verksamhetsplanen inför 2020 noterade patientnämnden att vården behövde finna en struktur för att bättre kunna tillvarata de analyser nämnden genomför, och under året har det gjorts insatser för att utveckla detta. Ett gott exempel är hälso- och sjukvårdsnämndens arbete med att tillvarata analysrapporterna, se protokoll: HSN/643/2020, §60

Patientnämndens internkontrollplan 2020 har följts upp vid nämndsammanträde i september, och visade att den interna kontrollen fungerar tillfredsställande. Ytterligare uppföljning av internkontrollplan 2020 sker vid nämndsammanträde i januari 2021. Patientnämndens årsberättelse 2019 har lämnats till regionfullmäktige, IVO samt verksamhetsrepresentanter. Statistik för verksamhetsåret 2019 har skickats till IVO.

Ökning av stödpersonsuppdrag. Antalet nytillsatta stödpersonsuppdrag har ökat under året, då 12 nya uppdrag tillsatts, i jämförelse med fyra under föregående år. Utöver det har det inkommit sex begäranden om att stödperson ska utses, men där patientens tvångsvård upphört eller att patienten ändrat åsikt och avsäger sig stödperson innan uppdraget tillsatts. En trolig förklaring till ökningen beror på att stödpersonsansvarig tjänsteperson vid förvaltningen inlett ett tätare samarbete med område psykiatri, med syfte att säkerställa att de personer som har rätt att få en stödperson informeras och tillfrågas om detta. Ökningen av tillsatta stödpersonsuppdrag ses därmed som en mycket positiv utveckling, då stödpersonerna fyller en mycket viktig roll för personer som tvångsvårdas. 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. Under året har ett utbildningstillfälle erbjudits stödpersonerna. Ett inköp har gjorts av en webbaserad utbildningsmodul för stödpersoner, och som kommer att lanseras i början av 2021. Stödpersonerna har fått mejlutskick från stödpersonansvarig med aktuell information, och har som tidigare även tillgång till enskilt stöd och handledning vid behov.

Väsentliga personalförhållanden

Under året har förvaltningens medarbetare följt regionens och Folkhälsomyndighetens rekommendationer kring distansarbete och en överenskommelse för distansarbete har tecknats med samtliga medarbetare. APT hålls digitalt. Medarbetarna har även haft andra möten via Teams, och har daglig kontakt med varandra via chatt och/eller videomöten, och har även träffats digitalt på fredagsfika. I den mån det är möjligt uppmuntras medarbetare att genomföra möten via telefon utomhus; "promenadmöten". Medarbetare uppmanas även att ta regelbundna pauser för att förhindra belastningsskador i samband med stillasittande arbete. Den fysiska och psykosociala arbetsmiljön följs upp regelbundet, och anpassningar genomförs utifrån enskilda medarbetares behov.

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	329	330	-1	349	-20
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	0	0	0	0	0
Summa Intäkter	329	330	-1	349	-20
Personalkostnader	-3 228	-3 307	79	-2 871	-357
Köpt riks- och regionvård	0	0	0	0	0
Köp av verksamhet	-5	0	-5	0	-5
Verksamhetsanknutna tjänster	0	0	0	0	0
Inhyrd personal	0	0	0	0	0
Läkemedel	0	0	0	0	0
Sjukvårdsart, övr mat o varor	0	0	0	-1	1
Lämnade bidrag	0	0	0	0	0
Fastighetskostnader	-6	0	-6	-83	77
Konsultkostnader	0	0	0	-21	21
Övriga kostnader	-161	-193	32	-218	57
Avskrivningar/finansnetto	0	0	0	0	0
Summa Bruttokostnader	-3 400	-3 500	100	-3 194	-206
Summa Verksamhetens nettokostnader	-3 071	-3 170	99	-2 845	-226

Patientnämnden redovisar för 2020 ett ekonomiskt överskott på 99 tkr.

Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: +50 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämndens förvaltning: +61 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: -12 tkr

Nämndens överskott förklaras av att mars månads sammanträde ställdes in, samt att maj, september och november månads sammanträde genomfördes digitalt, vilket innebar mindre arvoden och låga resekostnader.

Förvaltningen har ett överskott på personalkostnader på 46 tkr vilket framförallt förklaras av partiella tjänstledigheter. Övriga kostnader på förvaltningen har ett överskott på 15 tkr vilket förklaras av att inga tjänsteresor eller konferenser genomförts, i enlighet med gällande rekommendationer. Förvaltningen är återhållsamma avseende inköp, men har under året anpassat sig till regionens telefonirekommendationer och uppgraderat telefonin till mobiltelefoner samt med anledning av fler digitala möten och distansarbete köpt ny datorutrustning (bärbara datorer och webbkameror/headset.).

Stödpersonernas underskott beror på att det varit många stödpersonsuppdrag under året, och att en digital utbildningsplattform för stödpersonerna inhandlats.

Verksamhetens utfall mot föregående år

Se analys ovan

Verksamhetens resultat jämfört med budget

Se analys ovan