

Tertialrapport april 2021

Patientnämnden

Händelser av väsentlig betydelse

Klagomål och synpunkter relaterade till covid-19 ökar. Under årets fyra första månader har patientnämnden tagit emot 39 synpunkter och klagomål på vården som på olika sätt kan relateras till pandemin. Vi kan se att klagomålen fortfarande handlar om det som tidigare framkommit; synpunkter på uppskjuten/inställd vård och behandling, brister i hygienrutiner samt sjuktransporter som inte upplevs säkra. Men vi ser också att klagomålen nu alltmer har handlat om bokning av vaccinationer och informationen kring detta, samt synpunkter på vård och behandling som getts till personer med konstaterad covid-19. En stor andel av alla våra ärenden under året; 23% kan på något sätt relateras till pandemin och dess konsekvenser. De covid-19-relaterade ärendena kommer vi fortsätta att följa och i slutet av 2021 planerar vi att göra en aggregerad analys av dessa synpunkter.

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 perioden januari till och med april har det inkommit ungefär 140 rådgivande/informationssamtal. 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, Läkemedelsförsäkringen 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. Den strukturerade registreringen har på ett tydligt sätt synliggjort patientnämndens viktiga roll i att underlätta, lotsa och informera patienter, närstående och vårdgivare.

Patientnämndernas första gemensamma nationella rapport är klar: 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. Klagomålen till patientnämnderna handlar i stor utsträckning om nekad, inställd och framflyttad vård samt att patienter är rädda för att smittas i samband med besök i hälso- och sjukvården. Besöksrestriktioner minskar möjligheten för närstående att vara delaktiga och ge stöd. Vården vid bekräftad covid-19 har i vissa fall upplevts bristfällig. Patienter beskriver att de upplevt en sämre vårdkvalitet i spåren av pandemin. En tjänsteperson vid patientnämnden i Jämtland var en av tre personer som skrev rapporten.

Mål

Strategi för vård



Hög tillgänglighet och kontinuitet



Patientnämndens uppdrag ska vara känd för länets medborgare



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	Plan för utåtriktad verksamhet har påbörjats

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet



Mätetal	Utfall	Målvärde	Kommentar
Patientnämndens rapporter ska presenteras i politiska nämnder och regionfullmäktige	2	2	Patientnämnden har delgett rapporter vid samtliga Regionfullmäktige, samt en gång för hälso- och sjukvårdsnämnden

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
Till Patientnämndens sammanträden ska verksamhetsrepresentanter bjudas in		2021-01-01 2021-12-31	Vid nämndens möte i januari deltog företrädare från Barnahus samt forskare vid Mittuniversitetet Vid mars månads sammanträde deltog företrädare för Socialstyrelsen för att informera om den nationella handlingsplanen för patientsä-

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
			kerhet

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	
▶	Medarbetarna ska delta vid relevanta utbildningar med barnperspektiv	2021-01-01 2021-12-31	Vid nämndsammanträde i januari hade var företrädare för det nyinrättade Barnahus inbjudna. Samtliga tjänstepersoner deltog. Vid mötet var även en forskare från Mittuniversitetet inbjuden för att berätta om Lag (2018:1197) om Föränta nationernas konvention om barnets rättigheter. En medarbetare har deltagit på BRIS lunchföreläsning om att ha en förälder med psykisk ohälsa.

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
▶	Arrangera digital politikerkonferens för norrlandsregionernas Patientnämnder med tema Samers kultur och rättigheter i Hälso- och sjukvården	2021-01-01 2021-05-31	Planeringen är i slutfasen och konferensen genomförs i början av maj 2021
▶	Se över Patientnämndens informationsmaterial och möjligheter till översättningar till sydsamiska	2021-01-01 2021-12-31	Planering pågår

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
Erbjud medarbetare kurser och konferenser som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling	ex Bevaka utbildningar i Saba Cloud	2021-01-01 2021-12-31	
Interna utbildningstillfällen med information från olika kompetenser/verksamheter inom vården	Erbjud medarbetare att göra studiebesök, inom olika verksamheter inom sjukvården, eller på andra patientnämnder	2021-01-01 2021-12-31	
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
Erbjud stödpersonerna kompetensutveckling genom föreläsningar		2021-01-01 2021-12-31	
Inköp och implementering av digital utbildning för nya stödpersoner		2021-01-01 2021-12-31	Den nya stödpersonwebben är lanserad och arbete pågår med att tilldela behörigheter till stödpersonerna.
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
	Arbetsmiljö ska vara en stående punkt på APT	2021-01-01 2021-12-31	Har lyfts 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



Mätetal	Utfall	Målvärde	Kommentar
Budget i balans	Nej		Nämnden är ytterst återhållsamma närt det gäller inköp. Inga tjänsteresor har genomförts. Inför 2022 kommer nämnden att äska om ett engångsbelopp i budgeten för att kompensera för en tillfällig, ofrånkomlig kostnadsökning (se ekonomisk analys).

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	
	Vidta åtgärder vid avvikelser	2021-01-01 2021-12-31	Nämnden är ytterst återhållsamma närt det gäller inköp. Inga tjänsteresor har genomförts. Inför 2022 kommer nämnden att äska om ett engångsbelopp i budgeten för att kompensera för en tillfällig,

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
			ofrånkomlig kostnadsökning (se ekonomisk analys).

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	113	113	0	193	-79
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	0	0	0	0	0
Summa Intäkter	113	113	0	193	-79
Personalkostnader	-1 370	-1 163	-207	-1 064	-305
Köpt riks- och regionvård	0	0	0	0	0
Köp av verksamhet	0	0	0	0	0
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	0	0
Lämnade bidrag	0	0	0	0	0
Fastighetskostnader	0	0	0	-6	6
Konsultkostnader	0	0	0	0	0
Övriga kostnader	-32	-56	24	-38	6
Avskrivningar/finansnetto	0	0	0	0	0
Summa Bruttokostnader	-1 401	-1 219	-183	-1 109	-293
Summa Verksamhetens nettokostnader	-1 288	-1 106	-183	-916	-372

Verksamhetens utfall mot föregående år

Under samma period föregående år redovisade patientnämnden ett överskott på 116 tKr.

- Under de senaste åren har lönerörelsen, ökade kostnader för sociala avgifter för stödpersoner samt ersättning till icke tjänstgörande ersättare i patientnämnden inneburit ökade kostnader för verksamheten. Inför 2021 räknades patientnämndens budgetram upp för avtalsrörelsen, men ingen uppräknings på grund av kostnadsökningar har skett. Tack vare strikt återhållsamhet avseende exempelvis tjänsteresor, inköp samt utbildningar för nämndens ledamöter, förvaltningens tjänstepersoner och stödpersoner, så har budgeten fram till och med 2020 hållits i balans.
- Utöver ovan nämnda kostnadsökningar har patientnämndens förvaltning under 2021 och 2022 tillfälligt ökade personalkostnader tack vare ett lönetillägg för avslutat chefsförordande, i enlighet med Regler för tidsbegränsade avtal för chefer inom Region Jämtland Härjedalen (<https://centuri/RegNo/31021>).
- Dessa ofrånkomliga kostnadsökningar i en verksamhet med liten budget är omöjliga att kompensera med ekonomiska åtstramningar.

Verksamhetens resultat jämfört med budget

Patientnämnden redovisar ett underskott på -183 tKr varav -207 tKr är på personalkostnader och +24 tKr övriga kostnader. Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: -14 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämnden förvaltning: -163 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: -6 tkr

Nämndens underskott förklaras av att förvaltningens kostnader för lokalhyra på 30 tKr felaktigt lagts på nämndens kostnadsställe. Detta kommer att korrigeras till september månads rapport.

Förvaltningen har ett underskott på personalkostnader på -212 tKr vilket förklaras av tillfälligt ökade personalkostnader tack vare ett lönetillägg för avslutat chefsförordande, i enlighet med Regler för tidsbegränsade avtal för chefer inom Region Jämtland Härjedalen (<https://centuri/RegNo/31021>). Vi ser det som väldigt positivt och en stor förmån att få behålla en medarbetare med bred och lång kompetens och erfarenhet, även om det leder till ofrånkomliga men tillfälliga kostnadsökningar, som det inte kompenseras för i budgeten. Övriga kostnader på förvaltningen har ett överskott på +49 tkr vilket förklaras av att inga tjänsteresor eller utbildningar på annan ort genomförts, men också pga av att kostnader för förvaltningens lokalhyra felaktigt lagts på nämndens kostnadsställe.

Stödpersonsverksamhetens underskott förklaras av att det varit många stödpersonsuppdrag, vilket vi ser som en positiv utveckling av verksamheten.

Patientnämnden prognostiserar underskott på ca -550 tKr på helår.