

Verksamhetsberättelse 2020

Patientnämnden och Patientnämndens kansli



Förord

År 2020 innebar för de flesta av oss stora förändringar. Livet blev på kort tid både begränsat och oförutsägbart. Belastningen på hela samhället har varit hård och särskilt utmanande har det varit för hälso- och sjukvården. Det är ingen underdrift att konstatera att det har varit en extremt ansträngd situation för hela sjukvårdssystemet. Patientnämnden har följt pandemiläget i form av de klagomål som inkommit relaterat till Covid-19. Dessa pandemiärenden kommer givetvis fortsätta följas upp under 2021, bland annat i patientnämndens årsanalys för 2020.

Som ett resultat av det förändringsarbete som pågår gällande patientnämndens arbetssätt sammanställdes och kommunicerades tre riktade rapporter inom områdena läkemedel, primärvård samt kommunal hälso- och sjukvård. Dessa har föredragits i nämnden där inbjudna representanter från sjukvården deltog. Responsen har varit god med konstruktiva dialoger, informationsutbyte och direktåterkoppling mellan politiker och tjänstemän.

Socialstyrelsen har i sin Nationella handlingsplan för ökad patientsäkerhet (2020–2024) i ett särskilt område pekat ut betydelsen av att involvera patienter och anhöriga som medskapare för god och säker vård. Vi välkomnar detta och menar att det är helt i linje med patientnämndens grunduppdrag. När patienternas upplevelser och synpunkter tas tillvara stärks patienternas förtroende för vården, det skapar dessutom en känsla av delaktighet och inte minst utgör det ett värdefullt underlag till kvalitetsförbättringar och verksamhetsutveckling.

För 2021 ser vi fram emot ett fortsatt arbete i nämnden och på kansliet med att leverera ytterligare underlag som skapar dialog och stärker det viktiga patientperspektivet.

.....

Christina Ulvede

Ordf. patientnämnden

.....

Anna am Zoll

Verksamhetschef
Patientnämndens kansli

Innehåll

1	Inledning.....	5
2	Patientnämndens uppdrag	6
2.1	Ledamöter i patientnämnden	7
2.2	Patientnämndens kansli.....	7
3	Patientnämndens ärenden under 2020	8
3.1	Ärendetyp.....	8
3.2	Hur ärendena inkommit.....	8
3.3	Ålderskategorier.....	9
3.4	Kön.....	10
3.5	Verksamhetsområden.....	10
3.6	Antal registreringar per problemområden.....	11
3.7	Covid-19 ärenden 2020.....	12
4	Verksamhetsutveckling och samverkan.....	13
4.1	Verksamhetsutveckling 2020	13
4.2	Övrig samverkan.....	13
4.3	Tabellredovisning samverkan.....	14
4.4	Patientnämndens ärenden i vården.....	15
5	Stödpersonverksamheten	16
5.1	Stödpersonsuppdraget	16
5.2	Stödpersonverksamheten år 2020	16
5.3	Stödpersonverksamheten under pandemin	16
6	Genomförda mål och uppdrag	17
6.1	Invånare/kundperspektiv.....	17
6.1.1	Informationsinsatser 2020	18
6.1.2	Kommentarer till utfallet.....	19
6.2	Verksamhet/processperspektiv.....	19
6.2.1	Kommentarer till utfallet.....	20
6.3	Medarbetare/uppdragstagarperspektiv.....	20
6.3.1	Kommentarer till utfallet.....	20
6.4	Ekonomiperspektiv	21
6.4.1	Resultaträkning för 2020.....	21
6.4.2	Kommentarer till utfallet.....	21
6.4.3	Sammanfattande analys och bedömning.....	22
7	Fokus och utmaningar år 2021	23

1 Inledning

Patientnämndens kansli är regionens centrala instans för hantering av patientklagomål. Kansliets uppgift är att hjälpa och stödja patienter och anhöriga i kontakten med vårdgivarna när de vill lämna synpunkter eller klagomål på en händelse i samband med ett vårdmöte. De inkomna synpunkterna kategoriseras utifrån områdena: vård och behandling, resultat, kommunikation, dokumentation och sekretess, ekonomi, tillgänglighet, vårdansvar och organisation, administrativ hantering eller övrigt.

En stor del av arbetet på kansliet är att informera och vägleda patienten i frågor som rör hälso-och sjukvård. Syftet är att beskriva, klarlägga, förklara och på detta sätt bidra till en ökad förståelse och patientsäkerhet mellan patient och vårdgivare.

Målsättningen är att patientnämndens och kansliets verksamhet ska vara väl känd hos såväl patienter som vårdgivare. Patienterna tar kontakt med patientnämndens kansli via telefon, brev, mail och 1177 – E-tjänster. Det förekommer även personliga/digitala möten. Patienters/anhörigas synpunkter hanteras i regionens avvikelssystem Synergi. Synpunkterna och svaren från verksamheterna sammanfattas och är grund för patientnämndens arbete. Nämnden beslutar årligen om de områden som särskilt skall sammanställas i form av rapporter. Synpunkterna används även som underlag till statistisk återrapportering till vårdens verksamheter om detta efterfrågas samt enligt lag till inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Uppföljningen i denna verksamhetsberättelse för patientnämnden och patientnämndens kansli utgår från verksamhetsplanen för 2020, vilken i sin tur utgår från förutsättningar, mål och inriktningar som uttrycks i regionplanen, regionkontorets förvaltningsplan samt centrumplanen för administration.

2 Patientnämndens uppdrag

Patientnämnden har i enlighet med lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården till uppgift att stödja och hjälpa patienter och deras närstående inom den

- hälso-och sjukvård enligt hälso-och sjukvårdslagen (2017:30) som bedrivs av regionen eller enligt avtal med regionen
- hälso-och sjukvård enligt hälso-och sjukvårdslagen som bedrivs av kommuner i Västmanland eller enligt avtal med kommunerna och den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med sådan hälso-och sjukvård, samt
- tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av regionen.

För patientnämnden gäller vad som är föreskrivet i kommunallagen (2017:725) och offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivaren som bedriver sådan verksamhet och att få klagomål besvarade av vårdgivaren.

Patientnämnden ska även

- Tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso-och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet.
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal.
- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter.
- Informera allmänheten, hälso-och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.
- Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa.

Patientnämnden ska vidare

- Bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regionen eller kommuner på riskområden och hinder för utveckling av vården.
- Verka för att patientens rättigheter tas till vara och dennes integritet skyddas.
- Samverka med, och göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn.
- Rekrytera, utbilda och utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen (1991:1 128) om psykiatrisk tvångsvård, lagen (1991:1 129) om rättspsykiatrisk vård samt smittskyddslagen (2004:168).
- Såsom opartisk och fristående instans fullgöra vad som i övrigt enligt lag eller författning, regionfullmäktiges beslut åligger nämnden.
- Fastställa verksamhetsplan och budget för nämndens ansvarsområde utifrån de riktlinjer som fullmäktige och regionstyrelsen fastställt samt utifrån träffade avtal och överenskommelser.
- Rapportera om ekonomi och verksamhet i enlighet med regionstyrelsens anvisningar.
- Senast den sista februari varje år till regionfullmäktige lämna en redovisning av patientnämndens verksamhet föregående år.
- Senast den sista februari varje år till Inspektionen för vård och omsorg och till Socialstyrelsen lämna en redogörelse och analys av Patientnämndens verksamhet föregående år.

2.1 Ledamöter i patientnämnden

Patientnämnden består av ett presidium med ordförande Christina Ulvede (C), förste vice ordförande Karin Andersson (L) och andre vice ordförande Silvana Enelo-Jansson (M). Utöver presidiet ingår följande ledamöter; Marino Wallsten (S), Felicia Granath (V). Adjungerade ledamöter; Bengt-Åke Nilsson (L) och Peter Svensson (L). Ersättare; Carina Vallin (S), Ann-Christine Björkman (S), Anna Kramer (M). Adjungerade ersättare; Dan Avdic-Karlsson (V) och Olle Rahm (S) samt sakkunnig tandläkare Ann-Marie Fahlgren. Mandatperioden är 2018-10-15 - 2022-10-14.

2.2 Patientnämndens kansli

Kansliet har 4,5 tjänster fördelade på en verksamhetschef och tre handläggare. Tjänsten på 0,5 är vakant. Under våren avslutades en tjänst och under hösten tillsattes en handläggare.

3 Patientnämndens ärenden under 2020

3.1 Ärendetyp

Under perioden 1 januari–31 december 2020 registrerades vid patientnämndens kansli 839 ärenden med synpunkter och klagomål på vården, vilket inte skiljer sig nämnvärt från år 2019 då 883 ärenden inkom¹. Noterbart är att information och vägledningsärenden ökat medan skriftliga ärenden minskat.

Typ av ärende	År 2019	År 2020
Information/vägledning	91	118
Muntliga ärenden	251	268
Skriftliga ärenden	541	453
Totalt	883	839

3.2 Hur ärendena inkommit

Största delen av patientnämndens ärenden är i första hand telefon- eller brevkontakt. Även E-tjänsten används. Under 2020 har kansliet ur pandemisynpunkt haft en begränsning i att ta emot fysiska besök men har istället erbjudit patienterna digitala alternativ för de som önskat. Detta har dock inte varit önskvärt av de tillfrågade utan övriga kontaktvägar har istället valts.

Kontaktväg	År 2019	År 2020
Brev	298	233
E-post	26	21
E-tjänst	181	191
Personligt besök	8	1
Telefon	370	393
Totalt	883	839

¹ Minskningen i registrerade ärenden är ca 5 %.

3.3 Ålderskategorier

Patientnämnden har noterat att det under 2020 inkommit ett något färre antal ärenden i nästan alla ålderskategorier. Den enda ålderskategorin där antalet ärenden gått upp under året är 50–59 år. Barnärenden i ålderskategorin 0–9 år har minskat med över 50 %.

Ålderskategori	År 2019	År 2020
Inga värden	256	181
0–9	27	13
10–19	38	29
20–29	74	73
30–39	92	76
40–49	101	94
50–59	119	137
60–69	103	85
70–79	113	110
80–89	73	55
90–99	21	18

3.4 Kön

I tabellen nedan visas inkomna ärenden fördelade enligt kön för år 2019 och år 2020. Kvinnor kontakter i större utsträckning än män patientnämnden. Under 2020 ökade antalet synpunkter från män samtidigt som antalet synpunkter från kvinnor minskade. Ej valt/annan innebär att synpunkten inte registrerats under kön. Antingen har inga personuppgifter registrerats och personen önskar vara anonym men det kan även vara så att det finns både en ärendeskrivare och en patient involverad i ärendet, ärendeskrivare hamnar då in under ej angivet medan patienten registreras under kön.

Kön	År 2019	År 2020
Kvinna	49 %	47 %
Man	31 %	33 %
Ej valt/annan	20 %	20 %

3.5 Verksamhetsområden

Under denna rubrik redovisas antal ärenden för respektive verksamhetsområde. Även här görs en jämförelse med år 2019. Tabellen visar bland annat att hälso- och sjukvårdsförvaltningen fått färre klagomål liksom privata vårdgivare. "Övrigt" innebär att ärendet är registrerat som ett informationsärende och registreras därmed inte under specifikt verksamhetsområde. För utförligare beskrivning och analys över samtliga inkomna ärenden för 2020 hänvisas till patientnämndens årsrapport över inkomna patientsynpunkter/klagomål.²

Verksamhetsområde	År 2019	År 2020
Folktandvården	21	23
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen	505	416
Intraprenad Primärvård	113	112
Kollektivtrafikförvaltningen	4	2
Kommuner	13	15
Privata vårdgivare	165	148
Övrigt	62	123
Totalt	883	839

² Redovisas på nämndsammanträde i april.

3.6 Antal registreringar per problemområde

Tabellen nedan visar antalet registreringar per problemområde. Noterbart är att när klagomålsärenden registreras är det endast utifrån en av de nio huvudkategorierna, det vill säga, det går inte att välja ytterligare alternativ. Konsekvensen blir att vissa ärenden inte får med hela bredden av patientens klagomål. Tyvärr finns idag inget sätt att utifrån det system som region Västmanland använder att kunna fånga denna mer komplexa ärendebeskrivning. Ej valt/övrigt innebär ett informations/vägledningsärende.

Det patientnämnden noterat gällande skillnader i registreringar per problemområde är att inkomna klagomål/synpunkter ökat något gällande vård och behandling samt vårdansvar och organisation. Det har samtidigt minskat främst gällande kommunikation, tillgänglighet samt resultat.

Problemområde	Antal registreringar 2019	Antal registreringar 2020
Ej valt/övrigt	36	73
Vård och behandling	357	377
Resultat	85	65
Kommunikation	175	126
Dokumentation och sekretess	45	36
Ekonomi	23	26
Tillgänglighet	66	42
Vårdansvar och organisation	49	63
Administrativ hantering	47	31
Totalt	883	839

3.7 Covid-19 ärenden 2020

Totalt handlar det om 42 ärenden där patienter eller närstående framfört synpunkter eller klagomål som på något sätt har anknytning till den pågående pandemin.

Inom sjukhusvården framför patienterna klagomål på att väntetider uppstår eller blir förlängda, att planerad behandling skjuts på framtiden och att det inte går att få någon tid för undersökning. I primärvården är synpunkterna inriktade på att patienter inte får genomgå provtagning. Flera personer uttrycker även ett missnöje med att inte få besöka sin vårdcentral. Gemensamt för flera klagomål är att vårdpersonal inte följer rekommenderade riktlinjer såsom avstånd och användande av skyddsutrustning. Det finns också ärenden där invånare gjort självtest hemma och inte fått provsvar via 1177 som utlovats och att de då, vid det uteblivna provsvaret, inte haft någon verksamhet att kontakta. I två av fallen där patienterna avlidit uppger de anhöriga att de inte fått tillräcklig information och att kommunikationen från vården brustit.

Några exempel på synpunkter som förekommit gällande Covid-19:

- Patient besökte Folktandvården. Reagerade på att det var många besökare i väntrummet samt att det inte fanns någon handsprit och att personal inte använde munskydd.
- Anhörig kritisk till att patient inte kunnat förnya sin medicin som denne haft under många år då patienten inte kan komma på besök till vårdcentralen på grund av smittorisk.
- Patient inkom akut och testades för Covid-19, vilket då var negativt. Patienten bytte sedan avdelning flera gånger och visade efter hand ett positivt svar på Covid-19. Anhörig anser att patienten med största sannolikhet smittats under vårdtiden.
- Anhörig är kritiskt till hanteringen av smittade patienter på äldreboende och ställer frågor gällande boendets rutiner.
- Patient får ej komma på besök till vårdcentralen med anledning av att verksamheten ej tar emot besök av icke-allvarlig karaktär. Konsekvensen av den uteblivna behandlingen är att patienten mår fysiskt dåligt.
- Patient med Covid-19 avlider. Anhöriga kritiska till bristande kommunikation och information i förloppet som föregick dödsfallet.
- Invånare kritisk till att inte få testa sig för Covid-19 trots förkylningssymptom.
- Patient i riskgrupp inlagd på avdelning. Får en medpatient på rummet och är kritisk till att eventuellt ha utsatts för smitta.

4 Verksamhetsutveckling och samverkan

4.1 Verksamhetsutveckling 2020

Sedan 2019 har det i patientnämnden genomförts ett förändringsarbete. Arbetet bygger på att aggregera information gällande inkomna patientklagomål i form av riktade rapporter och analyser. Dessa underlag redovisas på nämndens sammanträden inför berörda representanter från hälso- och sjukvården.

Patientnämnden har under år 2020 i dessa rapporter haft fokus och fördjupat sig i synpunkter gällande läkemedel, primärvård samt kommunal hälso- och sjukvård. Patientnämndens sammanträden utgör då dessa rapporter presenteras ett forum för informationsutbyte och direktåterkoppling mellan företrädare och nyckelpersoner från olika verksamheter och politiken. Under året har dialog förts med bitr. hälso- och sjukvårdsdirektör/områdeschef Akutsjukvård; Liselott Sjöqvist, bitr. hälso- och sjukvårdsdirektör/områdeschef Nära Vård; Mattias Damberg. Nämnden har även haft (digitala) besök av Medicinskt ansvarig sjuksköterska från Fagersta; Petra Ludvigsson och hälso- och sjukvårdsstrateg; Birgitta Hofvander, Västerås stad. Även verksamhetschef/överläkare i Ortopedi, Mats Rothman har deltagit.

Under 2020 planerades för sex nämndsammanträden och lika många presidiummöten. Med anledning av pandemin och dess speciella omständigheter gällande fysiska möten fick nämnden under våren (till viss del) arbeta digitalt i väntan på regionens direktiv. Nämndens ledamöter har trots de fysiska begränsningarna löpande informerats, uppdaterats och har fått tilldelade uppgifter att inkomma med reflektioner och synpunkter. Ordförandes och presidiums uppdateringar och avstämningar med kansliets verksamhetschef har pågått med kontinuitet och regelbundenhet.

4.2 Övrig samverkan

Enligt lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården ska patientnämnderna samverka bland annat med IVO och Socialstyrelsen samt andra berörda instanser för att främja patienternas delaktighet. Alla kanslier i landet har regelbunden samverkan via ett nationellt chefnätverk som träffas fyra gånger per år. Syftet med samverkan har varit flera, bland annat att hjälpa varandra med verksamhetsutveckling, erfarenhetsutbyte, information om förändringar inom relevant lagstiftning och författning. Regelbundet samarbete med IVO, SKR och Socialstyrelsen är av vikt för att få en nationell grund att utgå ifrån i arbetet med att tillvarata patienters och anhörigas synpunkter på hälso- och sjukvården. Även ordföranden i nämnden samt politiker har under året haft dialoger med olika patientföreningar och intressegrupper. För utförligare information, se tabell under rubrik 4.3.

4.3 Tabellredovisning samverkan

Under 2020 har patientnämnden och patientnämndens kansli (i urval) samverkat/informerat i följande forum:

Forum	Datum	Syfte	Ansvarig
IVO	28/2	Årsanalys (med gemensamt fokusområde <i>tillgänglighet</i>)	VC
Socialstyrelsen	28/2	Årsanalys	VC
SKR, IVO, Socialstyrelsen	18/2 12/5 15/9 12/11	Samverkans- och informationsmöten	VC
Regionfullmäktige	21/4 15/9	Patientnämnden – dialog och information	Ordförande och 1:e vice ordförande
Nationella patientnämndsnätverket	18/2 12/5 15/9 12/11	Samverkansmöten för kanslichefer.	VC
Samverkan med Centrala patientsäkerhetsteamet	11/6 5/8 19/8 21/10 30/11	Samverkan kring vårdskadeärenden Samverkan kring nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet Samverkan kring ärendehanteringssystemet Synergi	VC, handläggare på kansliet.
Vårdvalsenheten	10/2 19/10	Administrativa rutiner stödpersonsdokument. Rapport primärvård	VC
Smärtrehab – gällande läkemedelsrapport	28/9	Möte med Mats Rothman	VC
Tjänstemannakonferens	8/1 20/3 9/9 7/10	Samverkan: Planering av tjänstemannakonferensen i Stockholm för samtliga Patientnämnder	VC samt handläggare.

Synergiförvaltare, Jönköping	8/9	Samverkan kring ärendehanteringssystemet Synergi	Handläggare
Regional utveckling	6/2 4/6	Samverkan kring förnyandet av kommunala avtal	VC
Hälso- och sjukvårdens stab	21/8	Patientnämndens rapporter och analyser	VC (Inställd pga Covid- 19)

4.4 Patientnämndens ärenden i vården

De riktade rapporter som patientnämnden tar fram är som tidigare framförts, på aggregerad nivå och återges till vården under nämndmötena. Det arbetssättet skapar möjlighet till direktåterkoppling till och från vårdens företrädare kring vilka åtgärder som vidtas utifrån det presenterade materialet. Rapporter är funktionellt för det lyfter patienternas åsikter i form av mönster och tendenser. Dock är det inte enbart dessa som bidrar till att göra skillnad. Det är av vikt att påtala att även enskilda ärenden bidrar till förändringar och förbättringar i hälso- och sjukvården. Följande är exempel på hur vården har använt sig av patientberättelserna från patientnämnden i sitt eget kvalitetsutvecklings- och patientsäkerhetsarbete:

- Genomgång av gällande rutiner
- Genomgång av Region Västmanlands värdegrund
- Olika utbildningsinsatser
- Nya arbetssätt och rutiner
- Avvikelser
- Lex Maria
- Genomgång av gällande lagstiftning

5 Stödpersonverksamheten

5.1 Stödpersonsuppdraget

Patienter inom psykiatrisk tvångsvård och tvångsvård enligt smittskyddslagen, har rätt till en stödperson. Patientnämnden som rekryterar, utbildar, utser och handleder stödpersonerna. Stödpersonen lyder under sekretess och ska inte ersätta vårdpersonalen, överta ansvaret för patientens ekonomi eller vara juridiskt ombud.

Uppgifter för en stödperson:

- Att vara ett medmänskligt och socialt stöd.
- Har rätt att besöka patienten på sjukhuset eller vårdplatsen.
- Har rätt att närvara vid förhandlingar vid förvaltningsrätten.
- Ha kontakt med patientnämndens kansli.

5.2 Stödpersonverksamheten år 2020

- Det har funnits cirka 30 aktiva stödpersoner att tillgå.
- Det har rekryterats 5 nya stödpersoner.
- Totalt hanterats 93 stödpersonsuppdrag.
- Tillsatts 27 stödpersoner.
- Införts förbättrade administrativa rutiner i kvalitetssäkrande syfte.
- Skett en revidering/höjning av stödpersonsarvodet från och med januari 2020.
- Har det tagits beslut om satsning på en digital utbildningsfilm gällande stödpersonsuppdraget (som komplement till de ordinarie utbildningstillfällena) med syftet att kvalitetssäkra grundutbildningen.

5.3 Stödpersonverksamheten under pandemin

En grupp som påverkats av pandemin är stödpersonerna och deras patienter som innan besöksförbudet inträdde på vårdavdelningarna, träffades i snitt en gång i veckan. Patienter och deras stödpersoner har en stor del av året blivit hänvisade till kontakt på annat sätt än fysiska möten, vanligtvis telefon. Utifrån information från rättspsykiatri har detta gjort att flera patienter tackat nej till stödperson. Två planerade utbildningstillfällen har under året blivit inställda på grund av pandemin. Kansliet har därför intensifierat den individuella handledningen till de stödpersoner som önskat och haft behov av det. Ett digitalt informationsmöte genomfördes i december där stödpersonssamordnare, patientnämndens ordförande och verksamhetschef deltog.

6 Genomförda mål och uppdrag

Färgindikatorer, måloppfyllelse helår:

-  = uppnått eller överträffat målnivån.
-  = mindre, acceptabel avvikelse från målnivån.
-  = större negativ avvikelse från målnivån.

6.1 Invånare/kundperspektiv

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2020	Resultat per år
Ökad kännedom om Patientnämndens verksamhet bland allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen i Region Västmanland och i länets kommuner samt andra berörda.	Särskild satsning på information till kommunerna Aktuell information om PN finns på Arbetsplatsen och 1177.		Besöka > 5 kommuner Besöka > 3 patientföreningar	 
Verksamheten bidrar till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i vården.	Patientnämndens samlande information och kunskap tas tillvara så att patientperspektivet stärks och används i det konkreta utvecklingsarbetet inom vården Att samtliga rapporter och analyser levereras enligt plan och föredras i nämnden med ansvarig vårdföreträdare på plats. Samverkan sker med övriga patientnämnder och IVO för att säkerställa att analys och kategorisering av inkomna klagomål sker på ett tillräckligt enhetligt sätt. Att IVO uppmärksammas på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn	Rapporter levereras enligt fastställd tidplan		   
Den tvångsvårdade patientens behov av stödperson tillgodoses skyndsamt	Tillgången till stödpersoner säkerställas genom rekrytering så att en stödperson kan utses skyndsamt.	Tillsättning sker skyndsamt		

6.1.1 Informationsinsatser 2020

Enligt lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården är ett av uppdragen som patientnämnderna har att informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Aktuell grupp	Datum	Plats	Kontaktperson	Syfte
Äldreombud	11/2	Hallstahammar kommun	Lillemor Quist, Socialchef	Informationsmöte
Kvinnokliniken	24/2	Västmanlands sjukhus	Joakim Samuelsson, Verksamhetschef	Informationsmöte
Medicinkliniken	10/3	Medicinkliniken	Milena Sundstedt, Verksamhetschef	Informationsmöte
Politisk samverkansgrupp äldre	13/3	Västerås	Kenneth Östberg, ordförande	Informationsmöte, nämndens ordförande samt VC deltar.
Taltidningen	17/3	Regionhuset Västerås	Tommy Pihl, reporter	Intervju av VC, information till taltidningens lyssnare.
Socialnämnden Norberg	24/3	Norberg	Liselotte Eriksson, Socialchef	Inställt pga. Covid-19
Ransta PRO	8/9	Ransta	Evy Leonardsson	Inställt pga. Covid-19
Fagersta kommun	1/10	Digitalt möte	Petra Ludvigsson, MAS	Informationsmöte
Västerås stad	2/10	Digitalt möte	Birgitta Hofvander, hälso- och sjukvårdsstrateg	Informationsmöte
Hallstahammar kommun	8/10	Digitalt möte	Anna Sundin, Socialchef samt Carina Dahlström, MAS	Informationsmöte
Socialchefsforum	9/10	Västerås	Lise-Lotte Eriksson, Enhetschef Valfärd	Informationsmöte/kommunala avtal
Beredning för invånardialog	3/11	Regionkontoret/digitalt mötesalternativ	Robert Lennes, ordförande	Patientnämndens ordförande bjuder in till information.
Strokeföreningen Oxbacken	10/11	Västerås	Tommy Bergh, ordförande	Inställt pga Covid-19
Stödpersoner	16/12	Digitalt informationsmöte		Patientnämndens ordförande och VC informerar.

6.1.2 Kommentarer till utfallet

Ett mål har varit en ökad kännedom om patientnämndens verksamhet bland allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen i Region Västmanland och i länets kommuner samt andra berörda exempelvis patientföreningar. Särskilda insatser har varit inriktade mot kommunerna, dessa informationsinsatser har till största del kunnat genomföras via digitala mötesalternativ (se tabell 6.1.1).

Uppdaterad information om patientnämnden finns på Vårdguiden- 1177.

Verksamheten har bidragit till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i vården genom att leverera de rapporter som beslutats i nämnd. Vården har blivit uppmärksam på de områden som patienterna framför synpunkter på och har samtidigt fått möjlighet att återkoppla gällande de åtgärder som genomförts utifrån dessa. Att samverka med vårdens verksamheter är en nyckelfaktor för att lyfta betydelsen av personcentrerad vård och patientens delaktighet.

Stödpersoner har tillsatts skyndsamt och rekrytering av fem nya stödpersoner har genomförts.

Det mål som inte uppnått grön nivå är den särskilda satsning på att besöka minst fem kommuner som planerades under 2020. Enligt tabell 6.1.1 framgår att fyra informationstillfällen med kommuner har genomförts, främst via digitala forum. Pandemin har varit en påverkande faktor som gjort att planerade fysiska informationsbesök fått skjutas fram.

6.2 Verksamhet/processperspektiv

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2020	Resultat per år
Snabb och effektiv hantering av ärenden	Införa ett digitalt diarium för att underlätta och effektivisera ärendehandläggningen	Ärenden handläggseffektivt		
	Erbjuda Skype-samtal både internt och externt	Fler digitala lösningar		
Att patienter och anhöriga är nöjda med den hjälp och det stöd de får av PN	Mäta patienternas nöjdhet genom att genomföra en enkätundersökning.		>80 % nöjdsamhet	

6.2.1 Kommentarer till utfallet

Ett mål har varit snabb och effektiv hantering av ärenden. Detta har kunnat genomföras via införandet av ett digitalt diarium för att underlätta och effektivisera ärendehandläggningen. I snitt har detta effektiviserat och kortat ned ärendehandläggningen med en dag.

Digitala lösningar har varit dominerande detta år både internt och externt. Möten har genomförts på distans och digitala alternativ har erbjudits de invånare som önskat detta. Dock har de flesta avböjt och använt sig av de ordinarie kontaktvägarna med kansliet.

Ett enkätarbete har påbörjats gällande en enkätundersökning om patienter och anhöriga är nöjda med den hjälp och det stöd de fått av patientnämnden. Grundarbetet är genomfört men på grund av organisatoriska omprioriteringar, med anledning av pandemin, har undersökningsmomentet fått skjutas fram till våren 2021. Därav har inte grön nivå uppnåtts gällande detta.

6.3 Medarbetare/uppdragstagarperspektiv

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2020	Resultat per år
Kansliet är en attraktiv arbetsgivare	Insatser via regionhälsan med fokus på god arbetsmiljö Kansliet erbjuder kontinuerlig kompetensutveckling	Låg sjukfrånvaro	<5 %	
Kansliet är en hälsosam arbetsplats både fysiskt och psykiskt	Löpande uppföljning av → Sjukfrånvaro → Antal rehab. ärenden → Antal arbetsmiljöavvikelser Genomföra skyddsround	Låg sjukfrånvaro		

6.3.1 Kommentarer till utfallet

Kansliet har en låg total sjukfrånvaro (0,4 %)³ och uppmuntrar till och erbjuder kontinuerlig kompetensutveckling. Detta år har de flesta kompetenshöjande insatserna varit digitala. Löpande uppföljning av sjukfrånvaro, rehabiliteringsärenden och arbetsmiljöavvikelser är genomfört. Skyddsround är genomförd tillsammans med skyddsombud och handlingsplan är upprättad för de

³ Jämförelse 2019: 6,5 %.

punkter i protokollet som krävde åtgärd. Inga arbetsmiljöavvikelser finns registrerade. Kansliet har arbetat på distans sedan våren 2020 vilket har ställt ökade krav på översyn av arbetsmiljön.

För 2021 planeras samverkansform mellan presidiets politiker och handläggarna med syfte delaktighet samt erfarenhets- och informationsutbyte.

6.4 Ekonomiperspektiv

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2020	Resultat per år
Att budget hålls och att PN bidrar till ekonomi i balans	Kontinuerligt se över kostnader via uppföljning: delår och år Patientnämndens verksamhet ska anpassas efter de ekonomiska ramarna och verksamheten ska redovisa ett resultat som är noll eller större.	Prognos/ ekonomiskt resultat.	Delårsredovisningarna och årsredovisning följer budget	

6.4.1 Resultaträkning för 2020

RESULTATRÄKNING (TKR)

	BOKSLUT 2019	BOKSLUT 2020
INTÄKTER		
Patientnämnd för kommunerna	325	327
Bidrag från politiken	5 500	5 434
SUMMA INTÄKTER	5 825	5 761
KOSTNADER		
Personalkostnader	-3 830	-4 708
Utbildning, kultur mm	0	-11
Övriga kostnader i kkl 5	-12	-14
Lokalkostnader	-209	-185
IT-kostnader	-214	-224
Övriga kostnader i kkl 6 och 7	-276	-167
SUMMA KOSTNADER	-4 541	-5 309
RESULTAT	1 284	452

6.4.2 Kommentarer till utfallet

Årets resultat jämfört med budget

Årets resultat är +0,5 mkr. Avvikelsen mot budget är +0,1 mkr. Budgetavvikelsen beror främst på personalkostnader.

Minskade övriga lönekostnader, på grund av en vakant deltidstjänst som förväntas tillsättas tidigast under 2021 samt personal som arbetat utlånad till vården under en månad i maj. En vakant tjänst återsattes efter fem månader. Totalt lägre

lönekostnader med +1 mkr. En tillfällig lönekostnad uppgick till -0,9 mkr. Totalt minskade lönekostnader mot budget med +0,1 mkr.

Eventuella effekter av Covid-19

Under året bedöms Covid-19-situationen ha gett ekonomiska effekter motsvarande totalt +/- 0 mkr. Inga merkostnader och inga intäktsbortfall.

Förändring av arbetad tid

Arbetad tid är i princip oförändrad jämfört med föregående år.

Genomförda och planerade åtgärder för en ekonomi i balans

Inga besparingskrav och beting enligt Ekonomi i balans (EiB). Dock tillämpas allmän restriktivitet vad gäller kostnader för exempelvis kurs och konferens.

6.4.3 Sammanfattande analys och bedömning

Verksamheten har en god ekonomi och visar på ett överskjutande resultat för 2020. Pandemin har påverkat på så sätt att kurser, konferenser, informationsinsatser och vissa utbildningar har blivit inställda. Detta har frigjort arbetstid och verksamhetens mål har kunnat nås trots att vakans har funnits del av året.

7 Fokus och utmaningar år 2021

Fokus för patientnämnden och kansliet under 2021 kommer bland annat vara att öka allmänhetens kännedom om patientnämnden, stärka patienternas delaktighet, en fortsatt god tillgänglighet för invånarna och att undersöka om de som kontaktar patientnämnden är nöjda med den hjälp och det stöd de får i kontakten med oss. Det kommer även fokuseras på stöd och utbildning för stödpersonerna och ett utökat samarbete med kommunerna. Självklart är det också viktigt att budget hålls och att fortsatt bidra till en ekonomi i balans.

En identifierad utmaning är att nå fram till de grupper i samhället som behöver nås av information om patientnämnden de så kallade "tysta grupperna". Det är ett lagstadgat grunduppdrag för patientnämnden att informera allmänheten och andra berörda om verksamheten och kanske är detta än viktigare nu i spåren av pandemin. En utmaning är även att fortsätta omställningen till ett mer digitalt arbetssätt. Året 2020 medförde framsteg gällande digitala lösningar som visade sig fungera alldeles utmärkt. Nämndsammanträden har skett digitalt, interna tjänstemannamöten har skett via digitala samarbetsytor och invånare har kunnat erbjudas att ha kontakt med kansliet på annat sätt än fysiska möten. Andra forum som kunnat ske digitalt är rekrytering, både vad gäller till kansliet men även stödpersonsrekrytering. Denna goda utveckling vill vi fortsätta och förvalta och utveckla under 2021.