



Delårsredovisning 2 2021

PATIENTNÄMNDEN OCH PATIENTNÄMNDENS KANSLI

Delårsredovisning 2 2021

INNEHÅLL

1	VERKSAMHET - SAMMANFATTANDE KOMMENTAR FÖR PERIODEN	3
2	INKOMNA ÄRENDEN.....	4
3	ÄRENDEN RELATERAT TILL COVID-19.....	5
4	STÖDPERSONSVERKSAMHETEN	6
5	INFORMATIONSSINSATSER OCH SAMVERKAN.....	7
6	SAMMANSTÄLLNING AV MÅL I VERKSAMHETSPLAN 2021	8
7	GENOMFÖRDA MÅL OCH UPPDRAG.....	8
8	KUND/INVÅNARPERSPEKTIV.....	9
8.1	Kommentarer till utfallet	9
9	VERKSAMHET/PROCESS.....	10
9.1	Kommentarer till utfallet	10
10	MEDARBERARPERSPEKTIV	11
10.1	Kommentarer till utfallet	11
11	EKONOMIPERSPEKTIV.....	12
11.1	Förenklad resultaträkning	13
11.2	Kommentarer till det ekonomiska utfallet.....	13
12	INTERNKONTROLL	15
12.1	Uppföljning av internkontrollplan.....	15
13	REFERENSER	15

Delårsredovisning 2 2021

1 VERKSAMHET - SAMMANFATTANDE KOMMENTAR FÖR PERIODEN

Verksamhetens ackumulerade ekonomiska resultat till och med augusti månad är +1,0 mkr och avvikelse mot budget +0,3 mkr. En 50 % vakans som inte tillsatts samt minskade kostnader för stödpersoner har genererat ett överskott. Sammanfattande kommentarer för perioden redovisas nedan.

- En ökning har skett gällande både skriftliga och muntliga ärenden jämfört med samma period förra året. Informationsärenden har minskat.
- Telefontillgängligheten har varit 79 % under perioden maj till augusti. De allra flesta som kontaktar kansliet via telefon får en telefontid samma dag eller som senast nästkommande vardag.
- 23 % av patientnämndsärenden avslutas efter förfalldatum, målnivån på att 85 % av ärendena handläggs inom fyra veckor uppnås därmed inte fullt ut.
- Patienternas röster/synpunkter på *bemötande* i hälso- och sjukvården har sammanställts i form av en riktad rapport och den har föredragits i nämnden och lämnats över till hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
- För de invånare som önskar det har digitala alternativ erbjudits i kontakten med kansliet.
- Ärenden som handlar om vård och behandling har ökat, specifikt har ärenden som rör delområdet *diagnos* uppmärksamrats.
- Samverkan har skett med Myndigheten för vårdanalys, Socialstyrelsen och IVO.
- Information och samverkan med Västerås stad och Köpings kommun har genomförts via digitala möten.
- Rapportering gällande patientnämndernas nationella covid-rapport har levererats till verksamhetschefer inom hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
- För stödpersonerna har det i juni genomförts ett digitalt möte för dialog, information och kunskapsutbyte.

Delårsredovisning 2 2021

2 INKOMNA ÄRENDEN

Totalt har det under perioden maj-augusti registrerats 313 ärenden i Synergi vilket är en ökning från samma period förra året med 91 ärenden. De skriftliga och muntliga ärendena har ökat i antal medan informationsärenden har minskat jämfört med delår 2 förra året. Tabell 1–4 visar övergripande information om inkomna ärenden.

Tabell 1. Typ av klagomål/synpunkt

Typ av klagomål/synpunkt	2021	2020
Information	15	37
Muntligt	87	53
Skriftligt	211	132
Totalt	313	222

Tabell 2. Antal ärenden per verksamhetsområde

Verksamhetsområde	Antal ärenden 2021	Antal ärenden 2020
Hälsö- och sjukvårdsförvaltningen	170	116
Intraprenad primärvård	48	25
Privata vårdgivare	50	38
Kommuner	3	3
Folktandvården	7	9
Övrigt	35	31
Totalt	313	222

Tabell 3. Antal ärenden per ålderskategori (patient)

Åldersintervall	2021	2020
Okänt	3	1
0-9	15	3
10-19	11	5
20-29	21	25
30-39	23	25

Delårsredovisning 2 2021

40-49	24	26
50-59	44	24
60-69	29	26
70-79	43	18
80-89	20	17
90-99	3	5

Tabell 4. Antal ärenden per problemområde

Problemområde	2021	2020
Vård och behandling	194	105
Resultat	10	25
Kommunikation	46	24
Dokumentation och sekretess	10	9
Ekonomi	4	2
Tillgänglighet	14	11
Vårdansvar och organisation	9	17
Administrativ hantering	13	5
Övrigt	13	24
Totalt	313	222

3 ÄRENDEN RELATERAT TILL COVID-19

Under aktuell period har 9 ärenden inkommit som på något sätt är relaterat till covid-19. Detta kan jämföras med samma period förra året då antalet ärenden var 22. Tabell 5 visar en jämförelse per delproblem¹.

Tabell 5. Covidrelaterade ärenden per delproblem

Antal covidrelaterade ärenden per delproblem	2021	2020
Undersökning/bedömning	-	3

¹ Delproblem avser underkategorier till de övergripande åtta huvudproblemområdena.

Delårsredovisning 2 2021

Vård och behandling	3	-
Diagnos	-	3
Läkemedel	2	1
Samtycke	1	-
Kommunikation	-	1
Information	-	2
Delaktighet	-	1
Väntetider i vården	-	2
Tillgänglighet till vården	1	-
Intyg	1	-
Vårdansvar och organisation	-	1
Hygien, miljö, teknik	-	6
Övrigt	1	2
Totalt	9	22

4 STÖDPERSONSVERKSAMHETEN

För perioden har det funnits 34 tillgängliga stödpersoner att tillgå och det har rekryterats en ny stödperson. Det har tillsatts 10 förordnanden. I 26 anmälningar har patienten avböjt stödperson. I 14 fall har tvångsvården upphört. Arbetet med att starta upp och implementera den digitala utbildningsfilmen har fortsatt. I dagsläget har 10 stödpersoner skapat egna utbildningskonton varav fem har slutfört utbildningen. Några stödpersoner har genomfört utbildningen i annan region. Fokus för hösten blir att så många som möjligt av stödpersonerna avslutar utbildningen innan årsskiftet.

En digital informationsträff för stödpersonerna genomfördes den 2: a juni.

Delårsredovisning 2 2021

5 INFORMATIONSSINSATSER OCH SAMVERKAN

Under den här rubriken redovisas i tabell 6 vilka informationsinsatser och vilka samverkansforum som genomförts under aktuell period. Samtliga möten har varit digitala och de allra flesta möten har inneburit både samverkan och tillfälle att informera om patientnämnden.

Tabell 6. Genomförda informationsinsatser och samverkan

Vad/Vilka	När	Syfte	Information	Samverkan	Kontaktperson
Patientnämndernas nationella tjänstemannanätverk	6/5	Samverkan med bland annat Myndigheten för vårdanalys, Socialstyrelsen och IVO.		X	-
Västerås stad	10/5	Möte med ledningsgrupp som arbetar för äldrenämnden och nämnden för personer med funktionsnedsättning. Förutom kommundirektören deltog chefer med övergripande ansvar inkl. HR-chef och ekonomichef.	X	X	Tobias Åsell, direktör vård- och omsorg
Patientnämnder region mitt	19/5	Samverksamhetsmöte PN med Sörmland, Dalarna, Gävleborg, Värmland, Örebro och Uppsala		X	Anna Sörebö, förvaltningschef
Köpings kommun	20/5	Förvaltningsledningsgrupp	X		Annasarah Pavasson, förvaltningschef
Hallstahammars kommun	Inställd, nytt möte planeras HT-21	Ledningsgruppen för socialförvaltningen	-	-	Anna Sundin, förvaltningschef
Region Västmanland, Verksamhetschefsmöte	1/6	Hälso- och sjukvårdens samtliga verksamhetschefer (Nationell covid-rapport)	X		Håkan Wittgren, Hälso- och sjukvårdsdirektör
Tandvårdsenheten	3/6	Informationsutbyte och samverkan gällande tandvård i Region Västmanland	X	X	Eva Sandberg, chef Tandvårdsenheten
Vuxenpsykiatri	18/8	Samverkansmöte		X	Joakim Pettersson, verksamhetschef

Delårsredovisning 2 2021

6 SAMMANSTÄLLNING AV MÅL I VERKSAMHETSPLAN 2021

Patientnämndens kansli ingår i Regionkontorets förvaltning under Centrum för administration. Förvaltningens övergripande mål och aktiviteter utgår från regionplanen. Tabellen nedan visar en sammanställning av de mål som redovisas under rubrikerna i kommande målområden med perspektiven invånare/kund, verksamhet/process, medarbetare samt ekonomi.

INVÅNARE/KUND	VERKSAMHET/PROCESS
Öka allmänhetens kännedom om Patientnämnden Stärka patienternas delaktighet Patientnämnden ska vara tillgänglig för invånarna Patienter och anhöriga är nöjda med den hjälp/stöd de får av PN	Utveckla stöd och utbildning för stödpersonerna Att ärenden handläggs inom utsatt tidsfrist Utöka samarbetet med kommunerna
MEDARBETARE	EKONOMI
Kansliet är en attraktiv arbetsgivare Kansliet är en hälsosam arbetsplats både fysiskt och psykiskt	Att budget hålls och att PN bidrar till ekonomi i balans

7 GENOMFÖRDA MÅL OCH UPPDRAG

Genomförda mål och uppdrag i de fyra olika perspektiven redovisas med följande symboler.

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

Delårsredovisning 2 2021

8 KUND/INVÅNARPERSPEKTIV

Patientnämndens viljeinriktning

- En verksamhet som stärker patientens delaktighet
- Patientnämndens verksamhet ska vara känd och tillgänglig för invånarna.

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2021	Utfall delår 2
Öka allmänhetens kännedom om Patientnämnden	Uppsöka och informera patientföreningar	Genomförda informationsinsatser (digitalt eller fysiskt utifrån pandemisituationen)	Antal informationstillfällen	
Patientnämnden ska vara tillgänglig för invånarna	Hög telefontillgänglighet/digital tillgänglighet	Personer som ringer ska få kontakt samma dag	85%	
	Snabb bekräftelse på brev/epost	Alla brev/epost ska bekräftas inom 5 arbetsdagar	100%	

8.1 Kommentarer till utfallet

Telefontillgängligheten har varit 79 % under perioden. De allra flesta som kontaktar kansliet via telefon får en telefontid samma dag eller som senast nästkommande vardag. Att tillgängligheten är lägre för delår 2 kan förklaras med att det varit semesterperioder och därmed en lägre bemanning på kansliet. De invånare som kontaktar kansliet via mejl eller e-tjänsten 1177 – mina vårdkontakter får en bekräftelse samma dag att ärendet är mottaget och ytterligare återkoppling sker inom tre dagar. Informationsinsatser till patientföreningar har ej nått upp till målnivån då pandemin inneburit att fysiska möten ej varit möjliga. Utöver det har vakant 50 % tjänst påverkat. Kontakt har dock funnits med olika föreningar och två möten är planerade att genomföras under hösten. För att nå ut till

Delårsredovisning 2 2021

invånare/patienter med information om patientnämnden planeras under hösten en informationsinsats via regionens alla väntrum-TV.

9 VERKSAMHET/PROCESS

Patientnämndens viljeinriktning:

- Att kansliet arbetar med god tillgänglighet med patienten i fokus
- Effektivisera arbetssätt med stöd av digitalisering

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2021	Utfall delår 2
Utveckla stöd och utbildning för stödpersonerna	-Implementera en digital utbildningsfilm -Genomföra regelbundna träffar -Inventera utbildningsbehovet och ta fram en utbildningsplan inför 2022	-Utb. filmen genomförs av nya och befintliga stödpersoner - Antal träffar/möten - Färdigställd utbildningsplan	< 70 % deltagande - 2 träffar	 
Att ärenden handläggs inom utsatt tidsfrist	Mätning av svarstiden	Regelbundna rapporter på patientnämnd.	< 85 % av ärenden handläggs inom utsatt tid	
Utöka samarbetet med kommunerna	Ha 2 träffar under 2021.	Kontakt etableras och rapporteras.	2 träffar	

9.1 Kommentarer till utfallet

I en mätning av verksamheternas svar på patienternas klagomål framgår att 23 % av ärendena avslutas efter förfallodatum. Det innebär att målet med att <85 % av ärendena handläggs inom utsatt tid ej riktigt uppnås. Statistiken tar inte hänsyn till att kansliet i många fall har dialog med verksamheterna där ytterligare svarstid kan godkännas utifrån specifika omständigheter. En omständighet som framförs är att situationen med pandemin varit påfrestande och att andra delar i verksamheten behövt prioriterats. Det kan också vara så att verksamheterna behöver göra en

Delårsredovisning 2 2021

fördjupad analys av klagomålet för att kunna svara patienten och begär då om mer tid för att kunna genomföra detta. Dessvärre finns verksamheter som inte inkommer med svar trots en eller flera påminnelser från kansliet. Rutinen i dessa ärenden är att verksamhetschef kontaktar ansvarig chef för aktuell förvaltning och påtalar att svar inväntas.

Information och samarbete med kommunerna har kunnat genomföras via digitala mötesalternativ. Möten med ledningsgrupper Västerås stad och Köpings kommun har genomförts. Där medverkade kansliets verksamhetschef och informerade om patientnämndens verksamhet och uppdrag. Fokus under dessa möten var även utvecklingsfrågor och samverkan framåt. Ett planerat möte med Hallstahammars kommun blev inställt men planeras hållas under hösten.

Den digitala utbildningen för stödpersonerna är implementerad. Tio stödpersoner har skapat egna utbildningskonton. Hälften av dessa 10 har slutfört utbildningen. Några stödpersoner har genomfört utbildningen i annan region. Fokus för hösten blir fortsatt motivering till att så många som möjligt av stödpersonerna genomför utbildningen.

En digital informationsträff för stödpersonerna genomfördes den 2: a juni

10 MEDARBERARPERSPEKTIV

Patientnämndens viljeinriktning:

- Att kansliet är en attraktiv arbetsplats.
- Fokus på kompetensutveckling och omvärldsbevakning för att möta regionens nuvarande och kommande behov.

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2021	Utfall delår 2
Kansliet är en hälsosam arbetsplats både fysiskt och psykiskt	Löpande uppföljning av • Sjukfrånvaro • Antal rehabiliteringsärenden • Antal arbetsmiljöavvikelser • Genomföra skyddsron	Låg sjukfrånvaro	<5 %	

10.1 Kommentarer till utfallet

Den totala sjukfrånvaron ligger på 1,9 %. I övrigt: Ingen långtidsfrånvaro. Inga rehabiliteringsärenden och inga arbetsmiljöavvikelser. Med anledning av pandemin och regionens riktlinjer har det största delen av arbetet utförts på distans. Detta har organiserats och genomförts utan att göra avkall på viktiga faktorer i verksamheten

Delårsredovisning 2 2021

såsom exempelvis tillgänglighet och sekretess. Digitala möten och samtal/uppföljning via telefon är det mest vanliga men även fysiska möten sker då det bedöms vara lämpligt.

Kansliet har för att bibehålla den kollegiala känslan och stärka den sociala samhörigheten haft gemensamma digitala fikaraster.

11 EKONOMIPERSPEKTIV

Patientnämndens viljeinriktning:

- Att effektivisera arbetssätt och verksamhetsprocesser.
- Budget hålls och patientnämnden bidrar till ekonomi i balans.

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2021	Utfall delår 2
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	

Delårsredovisning 2 2021

11.1 Förenklad resultaträkning

Förenklad resultaträkning (tkr)									
	Ack Utf Inn År	Ack Bud Inn År	Ack Avv Bud	Ack Utf Fg År	Helår Prognos	Helår Budget	Avv Bud mot Prog	Bokslut Utf Fg År	Ack Avv Fg År
Försäljning av utbildning	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Försäljning av tjänster	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regionersättning	7	0	7	0	0	0	0	0	7
Specialdestinerat statsbidrag	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	3 942	4 142	-200	3 840	5 913	6 213	-300	5 761	102
Summa Intäkter	3 949	4 142	-193	3 840	5 913	6 213	-300	5 761	109
Personalkostnader	-2 622	-3 095	473	-3 335	-4 017	-4 831	814	-4 708	713
Läkemedel	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Utbildning, kultur mm	0	0	0	0	0	0	0	-11	0
Lämnade bidrag	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Övriga kostnader i kdd 5	-9	-12	3	-11	-18	-18	0	-14	2
Lokalkostnader	-131	-136	5	-120	-204	-204	0	-185	-11
IT-kostnader	-127	-115	-12	-153	-173	-173	0	-225	25
Konsultarvoden för speciella utredningar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Avskrivningar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Övriga kostnader i kdd 6+7	-90	-134	44	-109	-201	-201	0	-167	19
Finansiella intäkter och kostnader	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Summa Kostnader	-2 980	-3 493	513	-3 727	-4 613	-5 427	814	-5 309	748
Resultat	970	649	320	113	1 300	786	514	452	857

11.2 Kommentarer till det ekonomiska utfallet

Verksamhetens ackumulerade ekonomiska resultat till och med augusti månad är +1,0 mkr och avvikelse mot budget +0,3 mkr.

Periodens resultat

Avvikelse mot budget beror framförallt på: -0,2 mkr lägre intäkter. Budget för arvode till ordförande och nämnd hos förvaltningen 'Politisk verksamhet och Patientnämndens kansli' hade satts till 0 kr, men kommer enligt prognos för 2021 att uppgå till cirka 300 tkr. Ett återtagande av bidrag om 300 tkr sker därför under 2021 för att täcka dessa icke budgeterade arvodeskostnader.

+0,5 mkr lägre personalkostnader beror främst på lägre arvoden och resekostnader till stödpersoner samt på en vakant deltidstjänst som kvarstår under året.

Personalkostnader

Lägre personalkostnader än budget (+0,5 mkr), beror främst på lägre arvoden och resekostnader till stödpersoner samt på en vakant deltidstjänst som kvarstår under del av året.

Kostnadsutveckling

Kostnaderna har jämfört med samma period föregående år minskat med 0,7 mkr och 20% och förändringen är framförallt kopplad till:

Delårsredovisning 2 2021

+0,7 mkr på grund av lägre personalkostnader, vilket förklaras av en tillfällig personalkostnad under 2020.

Arbetad tid

Den arbetade tiden har varit motsvarande 4 årsarbetare 2021, vilket är samma betyder att antal årsarbetare varit oförändrat jämfört med samma period föregående år.

Ekonomiska effekter av pandemin

Totala merkostnader relaterade till pandemin har under perioden uppgått till 0 tkr.

Helårsprognos

Helårsresultatet prognostiseras till 1,3 mkr.

Prognostiserad avvikelse mot budget hänförs framförallt till -0,3 mkr lägre intäkter. Budget för arvode till ordförande och nämnd hos förvaltningen 'Politisk verksamhet och Patientnämndens kansli' hade satts till 0 kr, men kommer enligt prognos för 2021 att uppgå till cirka 300 tkr. Ett återtagande av bidrag om 300 tkr sker därför under 2021 för att täcka dessa icke budgeterade arvodeskostnader.

+0,8 mkr i lägre löner baseras på lägre (färre) arvoden till stödpersoner samt att vakant tjänst på 50% återsätts tidigast mot slutet av året.

Prognostiserad ekonomisk helårseffekt av pandemin

Totala merkostnader relaterade till pandemin prognostiseras till 0 tkr. I nuläget vet vi inte något som kommer att påverka ekonomin på Patientnämndens kansli som följd av pandemin.

Resultatpåverkande pandemikostnader prognostiseras därmed på helåret att motsvara 0 tkr.

Genomförda och planerade åtgärder för ekonomi i balans enligt tidigare plan

För en ekonomi i balans tillämpas allmän restriktivitet vad gäller kostnader för exempelvis kurs och konferens.

Delårsredovisning 2 2021

12 INTERNKONTROLL

KONTROLLOMRÅDE	KONTROLLMÅL	KONTROLLMOMENT	RESULTAT AV KONTROLL
Information till IVO samt Socialstyrelsen enligt lag	Att årsredovisning skickas enligt tidplan	Årsredovisning till IVO och Socialstyrelsen	
Avtal med länets kommuner	Fungerande faktureringsrutiner	Fakturera kommunerna 1 gång/år	
Följsamhet mot instruktion: Patientnämndens handläggning	Att instruktion följs	Kontroll/stickprov att handläggningen följer instruktion	

12.1 Uppföljning av internkontrollplan

Samtliga kontrollområden i internkontrollplanen är kontrollerade och har uppnått godkänd nivå.

- Information har den sista februari lämnats till IVO och Socialstyrelsen enligt 7 § lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.
- Faktureringsrutiner gentemot länets kommuner är fungerande.
- Två stickprov gällande följsamhet av instruktionen Patientnämndens handläggning har genomförts månadsvis, maj – augusti med resultatet godkänt.

13 REFERENSER

[Klicka här och skriv]