

Verksamhetsberättelse 2021

Patientnämnden och Patientnämndens kansli

Förord

Pandemin var inte över år 2020 som många av oss hoppades på utan har fortsatt att påverka vår omvärld. Belastningen på hela samhället har varit hård och särskilt utmanande har det varit för hälso- och sjukvården. Patientnämndens arbete har påverkats på så vis att de flesta sammanträden, utifrån regionens riktlinjer, skett på distans. I övrigt har arbetet i nämnden pågått enligt ordinarie planering.

Att involvera patienterna och göra dem delaktiga i vårdens förbättringsarbete är avgörande för att få med alla viktiga dimensioner i utvecklandet av en god och patientsäker vård. Socialstyrelsen har i sin Nationella handlingsplan för ökad patientsäkerhet (2020–2024) pekat ut betydelsen av patientinvolvering och delaktighet. Som ett led i detta har nämnden under året påbörjat ett arbete relaterat till handlingsplanen tillsammans med Socialstyrelsen. Bedömningen är att det är helt i linje med nämndens grunduppdrag att arbeta vidare med dessa frågor.

Som ett resultat av den nya klagomålslagstiftningen och därtill kommande nya arbetssätt sammanställdes och kommunicerades under 2021 två riktade rapporter inom områdena *bemötande* och *tandvård*. Utöver dessa har en genomgripande helårsanalys med särskilt fokus på barnärenden och covid-19 presenterats. Responsen från hälso- och sjukvårdsförvaltningen har varit god med konstruktiva dialoger, informationsutbyte och direktåterkoppling mellan politiker och tjänstemän.

En uppgift som patientnämnden har enligt lag är att uppmärksamma och rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patientsäkerheten till vårdgivare och vårdenheter. Under 2021 har ett sådant område uppmärksammats. Det handlar om ett ökat antal klagomål relaterat till *diagnos*. Sedan 2017 har dessa ärenden successivt ökat. Från 26 ärenden 2017 till 97 ärenden 2021. Att följa utvecklingen av diagnosärenden kommer därför för nämnden att vara ett prioriterat område under kommande år.

För 2022 ser vi fram emot ett fortsatt arbete i nämnden och på kansliet med att leverera ytterligare information och underlag som skapar dialog och stärker patienternas delaktighet och lyfter det viktiga patientperspektivet.

Christina Ulvede

Ordförande Patientnämnden

Anna am Zoll

Verksamhetschef
Patientnämndens kansli

Innehåll

1	Inledning.....	4
2	Patientnämndens uppdrag	5
2.1	Ledamöter i patientnämnden	6
2.2	Patientnämndens kansli.....	6
2.3	Patientnämndens arbete under pandemin.....	6
3	Patientnämndens ärenden under 2021	7
3.1	Ärendetyp	7
3.2	Kontaktväg	7
3.3	Ålderskategorier	8
3.4	Kön.....	9
3.5	Verksamhetsområden.....	9
3.6	Antal registreringar per huvudproblemområden	10
3.7	Covid-19 ärenden 2020–2021.....	11
3.7.1	Covid-19 ärenden 2020	11
3.7.2	Covid-19 ärenden 2021	11
4	Verksamhetsutveckling och samverkan.....	12
4.1	Verksamhetsutveckling 2021	12
4.2	Övrig samverkan.....	13
4.2.1	IVO, SKR, Socialstyrelsen och övriga patientnämnder	13
4.2.2	Centrala patientsäkerhetsteamet.....	13
4.3	Tabellredovisning informationsinsatser och samverkan	13
4.4	Patientnämndens ärenden i vården.....	16
5	Stödpersonsverksamheten	17
5.1	Stödpersonsuppdraget	17
5.2	Stödpersonsverksamheten år 2021	17
5.3	Stödpersonsverksamheten under pandemin	17
6	Genomförda mål och uppdrag	18
6.1	Invånare/kundperspektiv.....	18
6.1.1	Kommentarer till utfallet.....	19
6.2	Verksamhet/processperspektiv.....	20
6.2.1	Kommentarer till utfallet.....	20
6.3	Medarbetare/uppdragstagarperspektiv.....	22
6.3.1	Kommentarer till utfallet.....	22
6.4	Ekonomiperspektiv	23
6.4.1	Resultaträkning för 2021.....	23
6.4.2	Kommentarer till utfallet.....	23
6.4.3	Sammanfattande analys och bedömning.....	24
7	Fokus och utmaningar år 2022	25

1 Inledning

Kansliet är regionens centrala instans för hantering av patientklagomål och har som uppgift att hjälpa och stödja patienter och anhöriga i kontakten med vårdgivarna om de vill lämna synpunkter eller klagomål på en händelse i samband med ett vårdmöte. En del av arbetet på kansliet är att informera och vägleda i frågor som rör hälso-och sjukvård. Syftet är att beskriva, klargöra, förklara och på detta sätt bidra till en ökad förståelse mellan patient och vårdgivare.

En målsättning är att patientnämndens verksamhet ska vara väl känd hos såväl patienter som vårdgivare. Patienterna tar kontakt med patientnämndens kansli via telefon, brev, mejl och 1177 – E-tjänster. Det förekommer även personliga/digitala möten. Patienternas synpunkter hanteras i regionens avvikelssystem Synergi. Synpunkterna sammanfattas oidentifierat och är grunden för patientnämndens arbete. Nämnden beslutar i december varje år om de områden som särskilt skall belysas efterkommande år. Synpunkterna används 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 2021, vilken i sin tur utgår från förutsättningar, mål och inriktningar som uttrycks i regionplanen, regionkontorets förvaltningsplan samt verksamhetsplanen för centrum 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

Mandatperioden för aktuell nämnd är 2018-10-15 - 2022-10-14.

- Christina Ulvede (C) Ordförande
- Karin Andersson (L) Förste vice ordförande
- Silvana Enelo-Jansson (M) Andre vice ordförande
- Marino Wallsten (S) Ledamot
- Felicia Granath (V) Ledamot
- Bengt-Åke Nilsson (L) Adjungerad ledamot
- Peter Svensson (L) Adjungerad ledamot
- Carina Vallin (S) Ersättare
- Ann-Christine Björkman (S) Ersättare
- Anna Kramer (M) Ersättare
- Dan Avdic-Karlsson (V) Adjungerad ersättare
- Olle Rahm (S) Adjungerad ersättare
- Ann-Marie Fahlgren, sakkunnig tandläkare.

2.2 Patientnämndens kansli

Kansliet har 4,5 tjänster fördelade på en verksamhetschef och tre handläggare. Tjänsten på 0,5 är vakant.

2.3 Patientnämndens arbete under pandemin

Under 2021 hölls sex nämndsammanträden och lika många presidie möten. Med anledning av pandemin och restriktioner gällande fysiska möten arbetade nämnden utifrån regionens direktiv mestadels digitalt. Nämndens ledamöter har trots de fysiska begränsningarna informerats, uppdaterats och har av ordförande uppmanats

att inkomma med reflektioner och synpunkter. Ordförandes och presidets uppdateringar och avstämningar med kansliets verksamhetschef har pågått med kontinuitet och regelbundenhet.

3 Patientnämndens ärenden under 2021

Under denna rubrik redovisas ärenden inkomna 2021. En jämförelse görs med ärenden för 2020 vars syfte är att belysa eventuella förändringar.

3.1 Ärendetyp

Under perioden 1 januari–31 december 2021 registrerades vid patientnämndens kansli 934 ärenden, vilket är en ökning med 95 ärenden jämfört med år 2020. Noterbart är att skriftliga ärenden ökat medan muntliga¹ ärenden minskat. Tabell 1 visar antalet ärenden per ärendetyp.

Tabell 1. Ärendetyp

Typ av ärende	År 2020	År 2021
Information/vägledning	118	79
Muntliga ärenden	268	250
Skriftliga ärenden	453	605
Totalt	839	934

3.2 Kontaktväg

För 2021 har en ökning skett av användningen av E-tjänster. Brev ligger kvar på ungefär samma nivå som 2020 och telefonregistreringar har minskat. Under 2021 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. Tabell 2 visar val av kontaktväg.

Tabell 2. Kontaktväg

Kontaktväg	År 2020	År 2021
Brev	241	267
E-post	21	34
E-tjänst	194	320
Personligt besök	1	-
Telefon	382	313

¹ Muntligt ärende innebär att synpunkter lämnats men att ärendelämnaren inte inkommit med en skrivelse att sända till vårdenhet att besvaras.

3.3 Ålderskategorier

Det har inkommit flest synpunkter i åldersgruppen 50–59 år. I övrigt har det skett noterbara ökningar vad gäller barnärenden 0–9 år samt i ålderskategorin 30 - 39 år. "Inga värden" indikerar att det är ett muntligt ärende och där registreras inte alltid ålder. Tabell 3 visar antalet ärenden i olika ålderskategorier.

Tabell 3. Ärenden per ålderskategori

Ålderskategori	År 2020	År 2021
Inga värden	181	225
0–9	13	39
10–19	29	35
20–29	73	84
30–39	76	113
40–49	94	109
50–59	137	143
60–69	85	102
70–79	110	132
80–89	55	65
90–99	18	17

3.4 Kön

I tabell 4 nedan visas inkomna ärenden fördelade enligt kön för år 2020 och år 2021. Mönstret består; kvinnor kontakter i större utsträckning patientnämnden än vad män gör. Ej valt/annan innebär att synpunkten inte registrerats under kön, det kan bero på att patienten kan ha velat vara anonym eller att det är ett muntligt ärende där kön inte alltid registreras.

Tabell 4. Procentuell fördelning, kön

Kön	År 2020	År 2021
Kvinna	47 %	51 %
Man	33 %	28 %
Ej valt/annan	20 %	21 %

3.5 Verksamhetsområden

Under denna rubrik redovisas antal ärenden för respektive verksamhetsområde jämfört med år 2020². Tabell 5 visar att hälso- och sjukvårdsförvaltningen fått flest klagomål. "Övrigt" innefattar verksamhetsområden med mindre antal klagomål exempelvis förvaltningen för digitaliseringsstöd eller kollektivtrafikförvaltningen eller så innebär det att ärendet är registrerat som ett informationsärende vilket inte registreras under specifikt verksamhetsområde.

Tabell 5. Antal ärenden per verksamhetsområde 2020–2021

Verksamhetsområde	År 2020	År 2021
Folktandvården	23	23
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen	416	493
Intraprenad Primärvård	112	147
Kommuner	15	11
Privata vårdgivare	148	153
Övrigt	125	107
Totalt	839	934

² För utförligare beskrivning av samtliga inkomna ärenden hänvisas till patientnämndens årsanalys över inkomna klagomål, 2021.

3.6 Antal registreringar per huvudproblemområde

Tabell 6 visar antalet registreringar per huvudproblemområde. Ej valt/övrigt innebär ett informationsärende.

Den största förändringen jämfört med år 2020 är att antalet ärenden ökat gällande området vård och behandling. Det kan också ses en minskning i antalet inkomna ärenden gällande resultat, ekonomi samt vårdansvar och organisation.

Problemområdet vård och behandling består av sex delproblem; *undersökning/bedömning, diagnos, behandling, läkemedel, omvårdnad och ny medicinsk bedömning*. Ökningen ses framförallt gällande ärenden relaterat till diagnos och behandling³.

Tabell 6. Antal ärenden per huvudproblemområde

Problemområde	Antal ärenden 2020	Antal ärenden 2021
Ej valt/övrigt	73	65
Vård och behandling	377	511
Resultat	65	37
Kommunikation	126	128
Dokumentation och sekretess	36	50
Ekonomi	26	11
Tillgänglighet	42	53
Vårdansvar och organisation	63	47
Administrativ hantering	31	32
Totalt	839	934

³ För fördjupad information, se patientnämndens årsanalys över 2021 års ärenden.

3.7 Covid-19 ärenden 2020–2021

3.7.1 Covid-19 ärenden 2020

Totalt inkom 42 ärenden under 2020 där patienter eller närstående framförde synpunkter eller klagomål relaterat till 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 var synpunkterna inriktade på att patienter inte får genomgå provtagning. Flera personer uttryckte ett missnöje med att inte få besöka sin vårdcentral. Gemensamt för flera klagomål var att vårdpersonal inte följde rekommenderade riktlinjer såsom avstånd och användande av skyddsutrustning. Det fanns 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 uppgav de anhöriga att de inte fått tillräcklig information och att kommunikationen från vården brustit.

3.7.2 Covid-19 ärenden 2021

Antalet covid-relaterade klagomål har minskat jämfört med 2020. Totalt inkom det 28 ärenden under 2021. Den månad då flest klagomål inkom var mars. 56 % av klagomålen kommer från kvinnor och 34 % kommer från män. Resterande 10 % är muntliga ärenden där kön inte alltid registreras. Ålderskategorin 50 - 59 år har inkommit med flest klagomål (15 %). Endast ett barnärende finns registrerat. Ärendeskrivarna framför framförallt klagomål på hygien, miljö och teknik samt vård och behandling relaterat till covid-19.

4 Verksamhetsutveckling och samverkan

4.1 Verksamhetsutveckling 2021

Under 2021 har patientnämndens nya arbetssätt fortsatt implementeras och förbättrats. Det nya arbetssättet bygger på att inkomna patientklagomål aggregeras och sammanställs i form av riktade rapporter och analyser. Dessa underlag redovisas på nämndens sammanträden för berörda representanter från hälso- och sjukvården. Patientnämndens sammanträden utgör, då dessa rapporter presenteras, ett forum för informationsutbyte och direktåterkoppling mellan företrädare och nyckelpersoner från olika verksamheter och politiken. Under 2021 har rapporternas fokusområden varit; bemötande, tandvård samt barnärenden.

När det gäller bemötande är det ett av de vanligaste klagomålen som patientnämnden hanterar, även om det sällan är den huvudsakliga anledningen till klagomålet. I rapporten noteras att ett förbättrat bemötande kan möjliggöras genom att bli lyssnad på, att vårdmötet får ta tid samt att bli bemött med empati, respekt och på allvar.⁴

Det är relativt få klagomålsärenden gällande tandvård som inkommer till patientnämnden. Ofta avser klagomålen fler aspekter så som resultat, behandling, undersökning och patientavgifter. Även i rapporten om tandvård återkommer bemötandefrågor så som att bli tagen på allvar och att bli lyssnad på. Därutöver efterfrågas ett välfungerande remissförfarande och förbättrad kommunikation.⁵

När det gäller barnärenden har dessa fördubblats under 2021 jämfört med tidigare år. Vad ökningen beror på är svårt att spekulera i men givetvis angeläget att följa upp i kommande rapportering. Synpunkterna handlar främst om att vårdnadshavare inte känner sig lyssnade till, att de anser att de hamnar mellan stolarna och att samordning kring barnets vård och behandling brister.⁶

Ett utvecklingsarbete har skett i den politiska nämnden tillsammans med Socialstyrelsen där en workshop genomfördes under hösten. Ett syfte med workshopen var att samverka, belysa och utveckla patientnämndens roll i den nationella handlingsplan för ökad patientsäkerhet som Socialstyrelsen utarbetat.

För att utveckla patientnämnden och kansliet har presidiet träffat kansliets handläggargrupp och chef vid två tillfällen under året. Syftet har varit att samverka, effektivisera, stämma av riktningen framåt och att skapa en gemensam bild över hur nämnden och kansliet tillsammans kan stärka patienternas delaktighet och inflytande i hälso- och sjukvården.

En konkret verksamhetsutvecklande åtgärd på kansliet är en påbörjad implementering av ärendehanteringssystemet Platina. Bedömningen är att

⁴ Patientröster om bemötande – Inkomna till patientnämnden 2020

⁵ Patientsynpunkter om tandvården i Region Västmanland – Inkomna till patientnämnden 2019-2020

⁶ Helårsanalys 2021 – Synpunkter inkomna till patientnämnden i Region Västmanland

handläggningen både kommer effektiviseras och förenklas. Ett mål under 2022 är att hantera samtliga stödpersonsärenden i systemet.

4.2 Övrig samverkan

4.2.1 IVO, SKR, Socialstyrelsen och övriga patientnämnder

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 chefsnätverk som träffas fyra gånger per år. Syftet med samverkan har varit att hjälpa varandra med verksamhetsutveckling, erfarenhetsutbyte samt att få information om förändringar inom relevant lagstiftning och författning. Regelbundet samarbete med IVO (Inspektionen för vård och omsorg), SKR (Sveriges kommuner och regioner) 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. För utförligare redovisning över den samverkan och de informationsinsatser som genomförts under året, se tabell 7.

4.2.2 Centrala patientsäkerhetsteamet

Patientsäkerhetsfrågor är centralt för patientnämnden och en given samarbetspartner i det arbetet är det centrala patientsäkerhetsteamet som består av ansvariga chefläkare inom olika verksamhetsområden. Under året har möten genomförts på tjänstemannanivå med syfte att skapa en övergripande bild av inkomna klagomål. Utöver det uppmärksammas chefläkare regelbundet på de ärenden som inkommit som kan vara intressanta utifrån deras ansvarsområde. Centrala patientsäkerhetsteamet har deltagit på nämndsammanträden och fört dialog med politiken i de specifika områden som nämnden uppfattat vara angelägna att följa upp.

4.3 Tabellredovisning informationsinsatser och samverkan

Under 2021 har patientnämnden och patientnämndens kansli, i urval, informerat och samverkat i olika forum. Se tabell 7.

Tabell 7. Informationsinsatser och samverkan 2021

Instans	När	Mötesform	Syfte	Information	Samverkan	Kontaktperson
Dialogmöte IVO avdelning mitt	6/4	Digitalt möte	Tema dela erfarenheter och kunskap om IVO:s tillsynsarbete och Patientnämndernas erfarenheter av covid -19	X	X	Katarina Waldenborg, inspektör IVO
Arboga kommun	28/4	Digitalt möte	Information till socialnämnden	X	X	Ove Bergman, socialchef

Västerås stad	10/5	Digitalt möte	Information till ledningsgrupp som arbetar för äldrenämndens och nämnden för personer med funktionsnedsättning. Chefer med övergripande ansvar inklusive HR-chef och ekonomichef.	X	X	Tobias Åsell, direktör vård- och omsorg
Patientnämnder region mitt	19/5	Digitalt möte	Samverkansmöte med Sörmland, Dalarna, Gävleborg, Värmland, Örebro och Uppsala		X	Anna Sörebö, förvaltningschef, Region Dalarna
Köpings kommun	20/5	Digitalt möte	Förvaltningsledningsgrupp	X	X	Annasarah Pavasson, förvaltningschef
Hallstahammars kommun	1/6	Digitalt möte	Ledningsgruppen för socialförvaltningen	X	X	Anna Sundin, förvaltningschef
Region Västmanland, Verksamhetschefsmöte	1/6	Digitalt möte	Hälso- och sjukvårdens samtliga verksamhetschefer (Nationell covid-rapport)	X		Håkan Wittgren, Hälso- och sjukvårdsdirektör
Tandvårdsenheten	3/6	Digitalt möte	Informationsutbyte och samverkan gällande tandvård i Region Västmanland	X	X	Eva Sandberg, bedömningstandläkare och chef
Socialstyrelsen	6/9	Patientnämndens sammanträde	Agera för säker vård – workshop med patientnämnden	X	X	Charlotta George, sakkunnig Socialstyrelsen
Vuxenpsykiatri	6/9	Patientnämndens sammanträde	Uppföljande möte med vuxenpsykiatri.	X	X	Joakim Pettersson, verksamhetschef
Synergisamordnare	28/9	Fysiskt möte	Information om svarsprocessen	X		Marielle Falk, Systemförvaltare
1177	4/10	Patientnämndens sammanträde	Information om 1177 och deras nya arbetssätt.	X		Maria Frisk Tiston, verksamhetschef
Tandvårdsenheten	4/10	Patientnämndens sammanträde	Information och samverkan gällande tandvårdsärenden	X	X	Eva Sandberg, chef tandvårdsenheten

Centrala patientsäkerhets teamet	4/10	Patient nämndens sammanträde	Dialog om diagnosärenden	X	X	Johan Nordmark, chefläkare, verksamhetschef
Ransta PRO	19/10	Fysiskt möte	Information om patientnämnden	X		Evy Leonardsson
Patientnämnder region mitt	26/10	Digitalt möte	Tema: Hantering av sent inkomna svar samt sekretess		X	Patientnämndens kansli, Region Västmanland
Chefsöverläkare vuxenpsykiatri	29/10	Digitalt möte	Informera om patientnämnden inklusive stödpersonverksamheten			Linda Sjölander, chefsöverläkare, vuxenpsykiatri
Centrala patientsäkerhets teamet	2/11	Digitalt möte	Samverkan och uppföljning gällande IVO-ärenden		X	Johan Nordmark, verksamhetschef centrala patientsäkerhetsteamet
Synergisamordn arutbildning	HT-21	Fysiskt möte	Informerat om patientnämndens rutiner gällande ärendehandläggning	X		Marielle Falk, systemförvaltare Centrala patientsäkerhetsteamet
Dialogmöte IVO-avdelning mitt	18/11	Digitalt möte	Samverkan IVO-avdelning mitt		X	Katarina Waldenborg, IVO
Chefer, vuxenpsykiatri	22/11	Digitalt möte	Samverkans- och informationsmöte, vuxenpsykiatri och patientnämnden	X	X	Joakim Pettersson, verksamhetschef vuxenpsykiatri
Informationsmöte för hållbarhetsenheten	23/11	Digitalt möte	Information om patientnämnden	X		Cecilia Boström, jämställdhetsstrateg
Presidiekonferens	1/12	Digital konferens	Samverkan med landets övriga kanslier och presidier	X		Arrangör: Patientnämnden Gävleborg
Enheten för privata vårdgivare	8/12	Digitalt möte	Information och samverkan	X	X	Helena Pettersson Präst, administrativ sekreterare

4.4 Patientnämndens ärenden i vården

Framtagandet av aggregerade rapporter lyfter fram patienternas synpunkter ur ett större perspektiv i form av mönster och tendenser. Rapporterna återges till företrädare för hälso- och sjukvården på nämndens sammanträden. Arbetssättet skapar möjlighet till direktåterkoppling, till och från vården, kring vilka åtgärder som hälso- och sjukvården planerar att vidta utifrån det presenterade materialet. Nämnden följer sedan upp att detta gjorts.

Det är av vikt att påtala att också enskilda klagomålsärenden bidrar till förändringar och förbättringar i hälso- och sjukvården. Följande är konkreta 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
- 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 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 2021

- Det har funnits 36 aktiva stödpersoner att tillgå.
- Det har rekryterats 8 nya stödpersoner.
- Totalt hanterats 164 stödpersonsuppdrag.
- Tillsatts 41 stödpersoner.
- Införts förbättrade administrativa rutiner i kvalitetssäkrande syfte.
- Den digitala utbildningsfilmen har fortsatt implementerats. Detta digitala alternativ är ett komplement till ordinarie utbildningstillfällen med syfte att kvalitetssäkra grundutbildningen.
- En utbildningsplan för stödpersonverksamheten 2022 är upprättad och beslutad.

5.3 Stödpersonverksamheten under pandemin

En grupp som påverkats av pandemin är stödpersonerna och deras patienter som innan besöksförbudet träffades på vårdavdelningarna i snitt en gång i veckan. Patienter och stödpersoner har precis som under 2020, utifrån regionens gällande restriktioner och riktlinjer, blivit hänvisade till telefonkontakt. Utifrån information från psykiatrien har detta gjort att en del patienter avböjt erbjudandet om stödperson.

Tre digitala informations och utbildningstillfällen har under året hållits för stödpersonerna. Kansliet har även haft individuell handledning för de stödpersoner som haft behov av det. Ett större informationsmöte genomfördes i december där patientnämndens ordförande och verksamhetschef deltog.

6 Genomförda mål och uppdrag

Under denna rubrik följs målen i verksamhetsplanen för 2021 upp. Färgindikatorer visar målpuffyllelsen.

Färgindikatorer, målpuffyllelse helår:

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

6.1 Invånare/kundperspektiv

Patientnämndens viljeinriktning

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

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2021	Resultat per år
Öka allmänhetens kännedom om Patientnämnden	Uppsöka och informera patientföreningar	Genomförda informationsinsatser (digitalt eller fysiskt utifrån pandemisituationen och gällande riktlinjer)	Antal informationstillfällen	
Stärka patienternas delaktighet	Aggregera inkomna synpunkter i form av ämnesrapporter	Rapporter/analyser som föredras: -Tandvård -Bemötande -Årsanalys för 2020	3 levererade analyser/rapporter	
Patientnämnden ska vara tillgänglig för invånarna	Hög telefontillgänglighet/digital tillgänglighet	Personer som ringer ska få kontakt samma dag	85%	
	Snabb bekräftelse på brev/mail	Alla brev/mail ska bekräftas inom 5 arbetsdagar	100%	
Patienter och anhöriga är nöjda med den hjälp/stöd de får av patientnämnden	Mäta nöjdhet via enkätundersökning.	Resultat utifrån enkätundersökning.	>80 %	

6.1.1 Kommentarer till utfallet

Ett mål har varit en ökad kännedom om patientnämndens verksamhet. Särskilda insatser har varit inriktade mot kommunerna, dessa informationsinsatser har till största del kunnat genomföras (se tabell 7). De patientföreningar som önskat information har föredragit personliga besök av kansliets personal vilket inte kunnat genomföras utifrån regionens restriktioner. En åtgärd/kompensation att trots denna begränsning kunna nå allmänheten och sprida kännedom om patientnämnden har varit att låta regionens Väntrums-TV ha rullande information om verksamheten.

Verksamheten har bidragit till att stärka patienternas delaktighet 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 de åtgärder som genomförts utifrån dessa. Att samverka med vårdens verksamheter är en nyckelfaktor för att lyfta betydelsen av personcentrerad vård och patientens delaktighet. Två riktade rapporter gällande bemötande samt tandvård och en större årsanalys där fokus varit på barnärenden samt covid-19 har föredragits.

Tillgängligheten har nått godkänd nivå gällande telefontillgänglighet och digital tillgänglighet via 1177 samt bekräftelse på mottaget mejl. Dock återstår ett arbete att hitta en funktionell lösning att bekräfta mottagandet av de fysiska brev som inkommer till kansliet.

Ett mål har varit att patienter och anhöriga ska vara nöjda med den hjälp de får av patientnämnden och detta skulle under 2021 följas upp via en enkätundersökning. Detta genomfördes inte med anledning av att kostnaden bedömdes vara för hög i det aktuella förslaget av undersökningsmetod. Detta mål kvarstår att genomföra under 2022 med förhoppningen att kunna genomföra detta på ett mer kostnadseffektivt sätt.

6.2 Verksamhet/processperspektiv

Patientnämndens viljeinriktning

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

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

6.2.1 Kommentarer till utfallet

Målet att utveckla stöd och utbildning för stödpersonerna har genomförts till största del på godkänd nivå. Det som återstår är att den digitala utbildningen genomförs av nya och befintliga stödpersoner. Färre än 70 % har genomfört hela utbildningen. Vissa stödpersoner har redan genomfört motsvarande utbildning i annan region. En särskild satsning kommer ske 2022 för att motivera så många som möjligt av stödpersonerna att genomföra utbildningen. I övrigt så har flera digitala och fysiska

informationsmöten med stödpersonerna hållits. En utbildningsplan för stödpersonsverksamheten 2022 är färdigställd och beslutad i nämnd.

Ett mål har varit att ärenden handläggs inom utsatt tidsfrist där minst 85 % ska handläggas inom fyra veckor. Detta mål har ej uppnåtts då verksamheternas svar till kansliet i en del fall dröjer. Den procentuella siffran för antal ärenden som besvaras inom fyra veckor, och därmed klarar nivå godkänt, är 67%. Resten inkommer senare, många gånger efter flera påminnelser till ansvarig avvikelsesamordnare och/eller chef. En kvalitetsförsämring har i vissa fall setts gällande innehållet i svaren och hur de besvaras administrativt. En åtgärd för att förbättra detta har varit att kansliets handläggare under hösten medverkat på grundutbildningen för Synergisamordnare och informerat om hur svaren till patientnämnden ska hanteras och vad som gäller rent formaliämässigt, bland annat tidsfrister och hur ett kvalitetsmässigt bra svar bör se ut.

Samarbetet med Västmanlands kommuner har genomförts och överträffat målnivån då totalt fyra kommuner haft patientnämnden som inbjuden gäst i sina ledningsgrupper, för mer information om vilka kommuner det handlar om, se tabell 7. Syftet med deltagandet har varit att samverka och informera om patientnämndens arbete, hur det sett ut i respektive kommun gällande inkomna ärenden men också att lyssna in och lyfta kommunernas eventuella behov. En viktig punkt som togs upp på samtliga möten var att kommunerna bör ha information på sina hemsidor om patientnämnden då detta kommer öka tillgängligheten för invånarna att lämna synpunkter på den kommunala hälso- och sjukvården.

6.3 Medarbetare/uppdragstagarperspektiv

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	Resultat per år
Kansliet är en attraktiv arbetsgivare	Kansliet erbjuder kontinuerlig kompetensutveckling	Samtliga medarbetare har en kompetensutvecklingsplan som följs	100 %	
Kansliet är en hälsosam arbetsplats både fysiskt och psykiskt	Löpande uppföljning av • Sjukfrånvaro • Antal rehabiliteringsärenden • Antal arbetsmiljöavvikelser • Genomföra skyddsron	Låg sjukfrånvaro	Mindre än 5 %	

6.3.1 Kommentarer till utfallet

Kansliet har även under 2021 haft en låg sjukfrånvaro som hamnade på 1,1% (endast korttidsfrånvaro 1-14 dagar). Ingen långtidsfrånvaro är registrerad. Kontinuerlig kompetensutveckling uppmuntras, detta år har de flesta kompetenshöjande insatserna varit digitala. Löpande uppföljning av sjukfrånvaro, rehabiliteringsärenden och arbetsmiljöavvikelser har genomförts. Skyddsron är genomförd tillsammans med skyddsombud och handlingsplan är upprättad för de punkter i protokollet som krävde åtgärd. Inga arbetsmiljöavvikelser finns registrerade.

Under året har två samverkansmöten med presidiets politiker och handläggarna genomförts där syftet varit delaktighet, effektivisering samt erfarenhets- och informationsutbyte.

6.4 Ekonomiperspektiv

Patientnämndens viljeinriktning

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

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2021	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 samt ekonomiskt resultat	Delårsredovisningarna och årsredovisning följer budget	

6.4.1 Resultaträkning för 2021

RESULTATRÄKNING (TKR)

	BOKSLUT 2020	BOKSLUT 2021
INTÄKTER		
Patientnämnd för kommunerna	327	328
Bidrag från politiken	5 434	5 593
SUMMA INTÄKTER	5 761	5 921
KOSTNADER		
Personalkostnader	-4 708	-4 110
Utbildning, kultur mm	-11	0
Övriga kostnader i kkl 5	-14	-10
Lokalkostnader	-185	-196
IT-kostnader	-224	-190
Övriga kostnader i kkl 6 och 7	-167	-146
SUMMA KOSTNADER	-5 309	-4 652
RESULTAT	452	1 269

6.4.2 Kommentarer till utfallet

Årets resultat jämfört med budget

Resultatet för 2021 slutade på +1,3 mkr. Avvikelsen mot budget är +0,5 mkr. Budgetavvikelsen förklaras främst av lägre personalkostnader.

De lägre personalkostnaderna beror dels på en vakant deltidstjänst, dels på lägre ersättningar till stödpersoner på grund av färre aktiviteter till följd av pandemin.

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

Den arbetade tiden har ökat med knappt 500 timmar jämfört med 2020 vilket beror att en tjänst var vakant under några månader våren/sommaren 2020.

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 överskott för 2021. 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 2022

Arbetet under 2022 kommer för patientnämnden ha fortsatt inriktning på att lyfta fram patienternas erfarenheter och åsikter om hälso- och sjukvården och på så sätt öka deras delaktighet och skapa förutsättningar till ett mer patientcentrerat arbetssätt. Ett av nämndens mål är att ha välinformerade ledamöter som på ett övergripande plan för patienterfarenheter vidare i den politiska organisationen och därigenom bidrar till ökad kvalitet för en god och nära vård. De rapporter och analyser som överlämnas till hälso- och sjukvården är kraftfulla verktyg i detta arbete och nämnden ser fram emot att få leverera ytterligare underlag vars innehåll stärker patienternas ställning och möjlighet att påverka.

Rapportering kommer 2022 inriktas på att aggregera patientklagomål inom området *diagnos* då det är ett område som nämnden uppmärksammat och vill ha uppföljning och återkoppling på. Utöver det kommer det sammanställas och föredras en rapport där *vårdens svar på patientklagomål* redovisas. I de nationella gemensamma analyser som genomförs med övriga patientnämnder och IVO kommer områdena *vårdskuld* och *psykisk ohälsa unga vuxna* att belysas.

Omställningen till Nära vård är ett skifte i hälso- och sjukvårdens organisation som med största sannolikhet kommer påverka invånarna på olika sätt. Under resans gång, när sjukvården nu ställer om till en mer nära vård är det viktigt att fånga upp hur patienterna upplever detta skifte. Patientnämnden har i det sammanhanget en viktig roll att fylla som patienternas språkrör gentemot hälso- och sjukvården utifrån de klagomål och synpunkter som inkommer relaterat till detta.

Patientnämnden kommer under 2022 fortsätta det viktiga arbetet med att informera invånare, patientföreningar samt verksamheter i regionen och kommunerna. Detta kommer genomföras på det sätt som är möjligt utifrån pandemisituationen. Erfarenheten säger att det går alldeles utmärkt att informera via olika digitala kanaler. Att information om möjligheten att vända sig till patientnämnden syns på regionens väntrums-TV är en konkret och tydlig insats som under 2021 nått många invånare och detta kommer fortsätta även kommande år.

Mål och fokusområden för 2022

- Samverkan med regionala och nationella aktörer som driver patientsäkerhetsfrågor syfte är att arbetet ska bli ännu mer patientsäkert och patientcentrerat.
- Utveckla och effektivisera stödpersonsverksamheten.
- Att följa upp patienternas rätt till svar på sina klagomål inom utsatt tid.
- Att tillse och ge förutsättningar för medarbetarnas delaktighet i verksamhetens väl kända mål och grunduppdrag.
- God tillgänglighet för invånarna till patientnämnden

- Undersöka hur patienter och anhöriga upplever den hjälp de får av patientnämnden.
- Att budget hålls och att patientnämnden bidrar till ekonomi i balans utifrån de ekonomiskt givna ramarna

En identifierad utmaning som sågs redan 2020 är att nå fram till de grupper i samhället som behöver få information om patientnämnden, men som av olika anledningar är svåra att nå eller som på grund av pandemin avvaktar med att kontakta patientnämnden för att inte belasta vården. Det är ett lagstadgat grunduppdrag för patientnämnden att informera allmänheten och andra berörda om verksamheten och kanske är detta än viktigare i spåren av pandemin. En utmaning är också att fortsätta omställningen till ett mer digitalt arbetssätt i de sammanhang och situationer där det bedöms vara lämpligt.