

Verksamhetsberättelse 2020

Patientnämnden Etiska nämnden

Innehåll

	Patientnämnden Etiska nämnden	1
1.	Sammanfattning	3
1.1	<i>Samlad bedömning utifrån de fyra perspektiven - måluppfyllelse</i>	<i>6</i>
1.2	<i>Viktiga händelser</i>	<i>7</i>
1.3	<i>Intern styrning och kontroll</i>	<i>8</i>
2.	Invånarperspektivet	9
3.	Medarbetarperspektivet	10
3.1	Årsarbetare	12
4.	Processperspektivet	12
5.	Ekonomiperspektivet	13
5.1	Resultaträkning	14
5.2	Investeringar	15
6.	Nyckeltal	15
7.	Verksamhetsstatistik	15

1. Sammanfattning

Klagomålshantering

Verksamheten i Patientnämnden Etiska nämnden (PEN) är reglerad i *Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården* (SFS 2017:372). Enligt denna lag ska inom varje region och kommun finnas en eller flera nämnder med uppgift att stödja och hjälpa patienter och deras närstående inom den:

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

Patientnämnderna utgör tillsammans med vårdgivarna första linjen i det så kallade klagomålssystemet och nämndernas huvuduppgift är att hjälpa och stödja patienter att få sina klagomål besvarade av vårdgivarna. Patientnämnderna ska också bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet samt till att verksamheterna i hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta ska ske genom analys av inkomna klagomål och synpunkter. Arbetet ska bidra till att hälso- och sjukvården i högre grad arbetar personcentrerat och utgår från helhetsperspektivet. Nämnden ska föra analyser av patienterfarenheter vidare i den politiska organisationen. Den politiska nämnden har en förvaltning som utför det operativa arbetet. Patientnämnden kan även föreslå åtgärder som behöver vidtas inom hälso- och sjukvården för att komma till rätta med identifierade problem- och riskområden. Patienter och närståendes synpunkter och idéer kan vara underlag för sådana åtgärder. Vidare ska patientnämnden göra IVO uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn och samverka med IVO så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter enligt patientsäkerhetslagen (2010:659). Samt senast den sista februari varje år till IVO och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten samt tidigare nämnd analys som gjorts under föregående år.

I Patientnämndens uppdrag ingår inte några medicinska bedömningar och nämnden har inte några sanktionsmöjligheter.

Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter och närstående att föra fram klagomål och synpunkter till vårdgivare, samt att få klagomål och frågor besvarade.

Patientnämnderna ska även:

1. 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,
2. främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,
3. rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter, och
4. informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa. I förarbetet till lag (2017:372)¹ står ”om ett barn klagar på en händelse i vården bör patientnämnden bevaka att vårdgivaren i sitt svar tar hänsyn till att klagande är ett barn och utformar sitt svar i enlighet med detta. Nämnden bör även vara lyhörd för på vilket sätt barnet vill att klagomålet framförs till vårdgivaren och hur dennes svar sedan ska lämnas. När vårdgivaren besvarat klagomålet måste nämnden även bedöma hur vårdgivarens svar bäst förmedlas till barnet, samt avgöra huruvida barnet kan tillgodogöra sig svaret från en vårdgivare utan en vårdnadshavarens eller annan vuxens stöd”.

En mognadsbedömning behöver göras i det enskilda ärendet, för att bedöma om barnet självt förfogar över sin sekretess eller om vårdnadshavarna gör det. Bedömningen ligger till grund för hur bland annat information, kommunikation, sekretess och andra aspekter i samtalet med barnet behöver utformas/anpassas.

De flesta anmälare som väljer att framföra sitt ärende skriftligen till vården gör detta med en förväntan om att det ska leda situationen vidare på något sätt, eller för att de anser att deras synpunkt kan vara viktig för vården att känna till. En del gör det för att de vill ha en bekräftelse på sin upplevelse eller en ursäkt. En vanlig anledning är också att man inte vill att andra ska drabbas av det man själv råkat ut för. Även om patientnämnden ska vara neutral och ingen anmälare bör hindras att begära ett yttrande från vården så har förvaltningen ett ansvar att vägleda anmälaren och i viss mån hantera dennes anspråk och förväntningar. Detta innebär att göra en bedömning av om ärendet faktiskt har en chans att leda till det svar som anmälaren söker, eller om frågan kan lösas på annat sätt. Det kan också innebära att hjälpa anmälaren att förstå och ta till sig det som står i yttrandet på ett objektivt sätt.

Patientnämnden har ett eget diarium och regler som åligger en myndighet i de delar som utgör myndighetsutövning. Reglemente för PEN har fastställts av regionfullmäktige. För nämnden gäller vad som är föreskrivet i kommunallagen (2017:725). Nämndens verksamhet omfattar samtliga av regionens sjukvårdsförvaltningar, tandvården, viss social omvårdnad samt genom avtal anslutna kommuner. Samtliga kommuner i länet har avtal.

¹ Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

Etiska rådet

Förutom patientnämndsuppdraget tillkommer ett åtagande att vara etisk nämnd för hela regionen, samt anslutna kommuner. Knutet till Etiska nämnden finns Etiska rådet med ledamöter från professionen. Rådet är remissinstans för nämnden, lämnar yttranden och tar initiativ i etiska frågor.

År 2020 har präglats av pandemin. Covid-19 har inte undgått någon och etiken har fått ett stort utrymme i samhället. Debattartiklar, nyheter och samtal har kretsat runt covid-19 och dess följder. De etiska principerna har ställts på sin spets i och med de prioriteringar som vården tvingats ta ställning till. Etiska rådet i Västernorrland har följt utvecklingen, tagit del av SMER:s (Statens medicin-etiska råd) etikseminarium och hållit sig uppdaterade med veckovis omvärldsrapporering av etiska skrivelser delgivna av etiksamordnare Marie Chenik, anställd på Karolinska institutet. Under de fyra möten som hållits under året har en stående punkt i agendan varit reflektion av pandemiläget.

Rådet har som ett led i detta publicerat en skrivelse på intranätet med vägledning till relevanta styrande dokument och råd om förhållningssätt i vårdens verksamheter. I en tid som detta, då inget är sig likt, har de tidigare fysiska träffarna ersatts av digitala möten. Samtliga av rådets sammanträden har skett via Skype och likaså har Kvalitetsdagen, som genomförs i samarbete med bland annat Kvalitets- och patientsäkerhetsenheten, i år hållits som ett digitalt event. Etiska rådets ordförande agerade moderator och temat för dagen var Patientmedverkan. Under dagen fanns etiska dilemman att diskutera och föreläsarna hade många etiska beröringspunkter. Under året har en revidering av regionens etiska policy påbörjats och den uppdaterade versionen förväntas vara färdigställd i början av 2021. En ny medlem har rekryterats, totalt ingår tio personer.

Stödpersonsverksamheten

Lagstiftningen fastslår att den som enligt lagen tvångsvårdas inom psykiatri² eller isoleras enligt smittskyddslagen³ har rätt att kostnadsfritt få en stödperson under tiden tvångsvården eller isoleringen pågår. Det är patientnämnden som rekryterar, utbildar, utser och handleder stödpersoner. Under 2020 har fyra nya stödpersoner rekryterats, bland annat med hjälp av stödpersoner med redan befintliga uppdrag.

Stödpersonsverksamheten har påverkats stort under 2020. Pandemi har medfört besöksförbud vid vårdens enheter och kontinuerliga avstämningar har förts med vårdens chefer. Ett behov av tydligare och kortare kommunikationsväg blev synligt i detta arbete och kunde snabbt arbetas fram i form av utsedd kontaktperson. För att inte riskera

² Lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård Lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård

³ Smittskyddslag (2004:168)

smittspridning har stödpersonerna, i samråd med vården, vid flera tillfällen informerats och avrått från fysiska besök. Istället för fysiska möten har digitala alternativ nyttjats.

Stödpersonens uppgifter:

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

Stödpersonen ska inte:

- Ersätta vårdpersonalen
- Överta ansvaret för patientens ekonomi
- Vara juridiskt ombud

Patientnämnden-Etiska nämnden är anmälningsinstans vid begäran om tvångsvård och har tagit emot 106 anmälningsärenden som har handlagts. Vid årets början pågick 50 stödpersonsuppdrag och den sista december pågick 49 stycken. Under året har 19 stödpersonsuppdrag förordnats och 27 uppdrag avslutats. Sex ärenden med begäran om stödperson har inkommit utan att stödperson har hunnit förordnas. Detta på grund av korta vårdtider, ibland endast några få dagar. I fyra fall har patient avböjt stödperson och i två fall har meddelats att patienten inta kan ta ställning. I resterande inkomna ärenden finns ingen information.

Under året har arbetet med att förenkla inrapportering av reseräkningar och stödpersonsrapporter digitalt pågått och implementerats. Denna typ inrapportering har väckt intresse hos andra patientnämnder, där vi kan vara behjälpliga i deras framtida utveckling.

Dataskyddsförordningen GDPR (General Data Protection Regulation)

För förvaltningen har det inneburit inventering av vilka personuppgiftsbehandlingar som hanteras och dessa har förts in och godkänts i regionens Personuppgiftsbehandlingsregister. Det är ett arbete som fortskrider då nya behov att behandla personuppgifter kan uppstå och att vi då är uppmärksamma och för in dessa i registret. Förvaltningen har även utsett en lokal informationssäkerhetssamordnare som deltar vid de olika mötena och informationstillfällena som dataskyddsorganisationen anordnar, detta för att säkerställa att dataskyddsförordningen följs.

1.1 Samlad bedömning utifrån de fyra perspektiven - måluppfyllelse

Verksamhetens övergripande mål i Patientnämnden Etiska nämnden är att uppfylla de krav som ställs i lagar, reglementen och regionens övergripande mål, samt arbeta för folkhälsa och god livsmiljö. Dock har årets informationsinsatser varit få, detta på grund av pandemins konsekvenser.

Nämnden har fastställt styrkort i form av ett dokument för balanserad styrning. För 2020 är samtliga perspektivs mål att betrakta som uppfyllda.

PERSPEKTIV			
Invånare	Medarbetare	Process	Ekonomi
MÅLUPPFYLLELSE			
			

1.2 Viktiga händelser

Året

Invånarperspektivet

- Föreläst på sjuksköterskeprogrammet vid mittuniversitetet Sundsvall/Östersund.
- Tre antal analyser av synpunkter och klagomål är i rapportform överförda i den politiska organisationen, till Inspektionen för vård och omsorg samt till regionens vårdledning.
- Reviderat informationsmaterial.
- Patientnämndens förvaltningschef är representant i Patient- och Brukarrådet vid Vård- och omsorgsanalys.

Medarbetarperspektivet

- Samtliga medarbetare har haft möjlighet att arbeta hemifrån under årets pågående pandemi.
- En medarbetare har varit omplacerad för arbete med Covid-19
- Ny ledamot invald till Etiska rådet, Andreas Koro.
- Medverkat vid regionens utbildningstillfällen, såsom lunchföreläsningar och kvalitetsdag.
- Verksamhetsföreträdare har bjudits in till nämndssammanträden för dialog samt förmedla pågående arbeten rörande bland annat patientsäkerhet. På så sätt får ledamöterna kunskap om olika verksamheter.
- En ledamot i nämnden har valt att avsluta sitt uppdrag och en ny invald ledamot har välkomnats.

Processperspektivet

- Vid årsskiftet 2020 övergick nämnden till att e-arkivera handlingar.
- Stödpersonsrapporering via 1177 är implementerat.
- Beslut om gemensam E-utbildning för stödpersonsuppdraget.
- Verksamheten utvärderar kontinuerligt sina arbetsmetoder och upptäcker av möjliga förbättringsområden adresseras omgående.

- Månatligen har avidentifierade ärenden sänts till respektive verksamhetsområde, detta för att möjliggöra för verksamheterna att använda synpunkter i sitt förbättringsarbete.
- Handbok reviderad för patientnämndernas förvaltningar.⁴
- Informationsträffar med chefsläkargruppen vid sex tillfällen under året
- Ärendehanteringssystemet, VSP, har utvecklats.
- Nämndens sammanträden, rekrytering av stödpersoner samt personalmöten har genomförts via digitalt forum.
- Barnkonventionen infördes som svensk lag 1 januari 2020. Förvaltningen har implementerat särskilda rutiner för handläggning av ärenden som rör barn eller där barn är anmälare.

Ekonomiperspektivet

- Gemensamma aktiviteter med övriga patientnämnder för minskade utgifter lokalt.
- Nämnden lämnar 2020 med ett positivt ekonomiskt resultat.

1.3 Intern styrning och kontroll

Nämnden fastställer i sin internkontrollplan hur risker för avsiktliga eller oavsiktliga fel i pågående processer skall minimeras. Planen baseras på en risk och väsentlighetsanalys. Internkontrollsystemet främjar effektiviteten i verksamheten och skapar trygghet genom att undanröja misstankar om att oegentligheter kan förekomma.

Internkontrollen omfattar administrativ kontroll, redovisningskontroll samt plan för granskning av den interna kontrollen.

Utifrån nämndens risk- och väsentlighetsanalys har under 2020 en granskning av verksamhetsfrämmande inköp gjorts, med genomgång av samtliga fakturor. Ett verksamhetsfrämmande inköp har noterats, vilken överfördes till den verksamhet som berördes.

För stödpersonsverksamheten granskas samtliga reseräkningar individuellt och avstämning sker med vården angående genomförda uppdrag. Ansvarig handläggare granskar och attesterar genomförd prestation och chef betalningsattesterar. En stödpersonsrapport som stödpersonerna skickar in varje månad efter utfört uppdrag ligger till grund för utbetalning av arvode. Under 2020 har samtliga reseräkningar från stödpersoner granskats utifrån uppgivet reseavstånd genom matchning via Google-maps. Sammanlagt har två rättningar gjorts och återrapporterats. Även stödpersonsrapporterna granskas, i dessa har 31 rättningar genomförts.

Efter uppföljning kan inga brister återfinnas i den interna kontrollen, vilket redovisats för nämndens ledamöter.

⁴ Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige

2. Invånarperspektivet

Invånarperspektivet handlar om att erbjuda invånarna rätt verksamhet inom rimlig tid, med god service, hög tillgänglighet samt ett gott bemötande. På en övergripande nivå ska målet uppnås genom att verksamheterna ges tydliga riktlinjer för användningen av sina resurser samtidigt som de tillåts vara lyhörda och anpassningsbara i förhållande till de behov som finns. Region Västernorrlands verksamheter utgår från att alla människor har ett lika värde samt rätt på lika villkor till regionens tjänster och utbud utifrån sina behov. Barnperspektivet och lydelseerna i FN:s konvention om barnets rättigheter ska genomsyra hela organisationen.

Strategiska områden för att nå inriktningsmålet "Jämlig fördelning av resurser utifrån behov":

- Arbeta för en god och jämlig hälsa genom att öka andelen invånare med god hälsa och minska andelen med ohälsa som uppstår på grund av levnadsvanor och livsvillkor.
- Ökad tillgänglighet till hälso- och sjukvård samt tandvård.
- Regionalt hållbart utvecklingsarbete som syftar till en positiv befolkningstillväxt, ökad tillgänglighet och en stärkt innovationsförmåga.

Uppföljning utifrån önskade resultat 2020

PATIENTNÄMNDEN ETISKA NÄMNDEN, BALANSERAT STYRKORT 2020

Mål	Mått	Källa	Målnivå 2020	Utfall 2019	Utfall 2020
Skyndsamt hantering av inkomna klagomål.	Andelen inkomna klagomål som registreras under samma arbetsdag	VSP	100 %		100%

Enligt offentlighets- och sekretesslagen ska alla myndigheter registrera (diarieföra) inkomna och upprättade handlingar. Diarieföring ska ske så snart handlingen har kommit in eller upprättats.

Samtliga avslutade ärenden har avidentifierat redovisats månatligen för vårdledning samt till regionens chefsläkare. I syfte att utöver analyserna bidra till patientsäkerhet, kvalitetsförbättringar och en mer personcentrerad vård.

PATIENTNÄMNDEN ETISKA NÄMNDEN, BALANSERAT STYRKORT 2020

Mål	Mått	Källa	Målnivå 2020	Utfall 2019	Utfall 2020
Genomföra årlig kundnöjdhetsundersökning	Antal genomförda kundnöjdhetsundersökningar		1	1	1

Under året har en kundnöjdhetsmätning i form av enkät genomförts, där ett hundratal av de som haft kontakt med PEN året innan tillfrågas om hur man upplevt tillgänglighet, bemötande, information samt handläggning av ärendet. Flertalet har uppgett att

bemötandet har varit bra. Största andelen anger att informationen om PEN kommit från vårdpersonal, vänner eller anhöriga. Av tidigare års enkätsvar framgick behov av att stärka informationen kring uppdraget. Detta på grund av att de framkom orimliga förväntningar på patientnämndens befogenheter, vilka inte ingår i uppdraget. Vidare framkom att en stor andel inte kom ihåg sin kontakt och/eller förväxlade kontakten med vården, LÖF osv. Under 2020 har därför, utöver muntlig, även skriftlig information kring nämnden uppdrag i större utsträckning givits ut till anmälare. Vidare har enkäten sänts ut kort tid efter avslutat ärende för att minska risken för att bli bortglömd eller förväxlad. En positiv effekt kan ses av både informationsmaterialet samt den ändrad rutinen kring utskicken.

PATIENTNÄMNDEN ETISKA NÄMNDEN, BALANSERAT STYRKORT 2020

Mål	Mått	Källa	Målnivå 2020	Utfall 2019	Utfall 2020
Verksamheten är tillgänglig.	Analys publiceras på rvn.se		100 %	100%	100%
	Andelen av arbetsdagar det är möjligt att nå handläggare per telefon.		85 %	95%	99%

Förvaltningen värderar högt att vara tillgänglig via telefonen. Vid nämndsammanträden, planeringsdagar samt vid utbildningstillfällen kan invånare hänvisas till andra kanaler, såsom e-post, 1177 vårdguiden eller brev. Under 2020 har dessa tillfällen varit väldigt få och telefontillgängligheten därav hög.

Patientnämndernas nätverk arbetar aktivt tillsammans för att sprida information kring patientnämndernas uppdrag till medborgare. Nämndens rapporter av de analyserade klagomålen publiceras på regionens externwebb.

Under delåret har dock informationsträffar/utbildningar varit färre än tidigare. För att öka vetskapen om nämndens verksamhet, samt för att vara en mer informativ och utåtriktad verksamhet har ett första nyhetsbrev tagits fram och publicerats.

3. Medarbetarperspektivet

En lyhörd, tillitsfull och sammanhållen personalpolitik är en förutsättning för att fullgöra det uppdrag Region Västernorrland fått av länets invånare. Ett hållbart medarbetarskap ska innebära att medarbetarna ges förutsättningar till en god arbetsmiljö där de känner arbetsglädje, är delaktiga i arbetet, har goda och attraktiva arbetsvillkor och ges de bästa möjligheterna att använda sin kompetens. Säkerställande av relevant kompetens krävs för att kunna bedriva verksamhet med kvalitet. Det innebär såväl akademisk som annan för verksamheten erforderlig utbildning. Det kan handla om utvecklings- och karriärmöjligheter samt en lärande miljö med möjlighet till fortbildning och forskning.

Strategiska områden för att nå inriktningsmålet "Medarbetarna är delaktiga och har en bra arbetsmiljö":

- Säkerställande av rätt kompetens på varje nivå för att kunna bedriva en verksamhet med kvalitet.

- Att ständigt utveckla samverkan och delaktighet.
- För att erbjuda en kunskapsbaserad och ändamålsenlig verksamhet, behövs en väl utvecklad akademisk miljö.

Uppföljning utifrån önskade resultat 2020

PATIENTNÄMNDEN ETISKA NÄMNDEN, BALANSERAT STYRKORT 2020

Mål	Mått	Källa	Målnivå 2020	Utfall 2019	Utfall 2020
Löpande avstämning av medarbetarnas delaktighet i arbetet.	Årliga medarbetarsamtal omfattande samtliga medarbetare. Innefattar uppföljning av medarbetarnas delaktighet utifrån medarbetarskapspolicyen.		100 %	100%	100%

På grund av förvaltningens storlek kan inte slutsatser dras utifrån medarbetarenkäten då den redovisas i sammanslagning med andra små enheter. Under pandemin har samtliga anställda haft möjligheten att arbeta hemifrån samt växlarbeta vid kontoret. Vid årets digitala avstämningar har alla medarbetare är delaktiga i att utforma och utveckla verksamheten vid veckovisa arbetsplatsmöten, där avstämning av arbetsituation och problemlösning alltid diskuteras. Samtliga medarbetare vid nämndens förvaltning är kvinnor där alla har erbjudits och haft ett medarbetarsamtal.

PATIENTNÄMNDEN ETISKA NÄMNDEN, BALANSERAT STYRKORT 2020

Mål	Mått	Källa	Målnivå 2020	Utfall 2019	Utfall 2020
Friska medarbetare.	Sjukfrånvaro i procent av ordinarie arbetstid.	Heroma	Ej högre än jämförbara arbetsplatser i regionen.	1,40%	0,37%

Under året har sjukfrånvaron varit låg trots pandemin, troligtvis för att samtliga medarbetare har haft möjligheten att arbeta hemifrån. Under delårets andra hälft har en av medarbetarna varit omplacerad för arbete i vården med Covid-19.

Friskvård ses som en viktig faktor för detta mål. Samtliga anställda uppmuntras att utnyttja sin friskvårdstimme. Stor del av personalen har utnyttjat regionens gym för friskvård under perioder det har varit möjligt. En medarbetare är utsedd till friskvårdsinspiratör.

PATIENTNÄMNDEN ETISKA NÄMNDEN, BALANSERAT STYRKORT 2020

Mål	Mått	Källa	Målnivå 2020	Utfall 2019	Utfall 2020
Varje medarbetare ska genomgå minst en årlig kompetensutvecklingsaktivitet.	Andel av personalen som genomgått minst en kompetensutvecklingsaktivitet under året		100 %	100 %	50%

Alla medarbetare uppmuntras till att delta vid olika utbildningstillfällen. Under året har förvaltningens medarbetare varit delaktiga vid regionens egna utbildningar, såsom

lunchföreläsningar och andra tillfällen. Förvaltningens medarbetare har gått en Teams-utbildning. Den årliga nationella tjänstemannakonferensen för Sveriges patientnämnder ställdes in, likaså den regionala politikerkonferensen. Vid dessa konferenser ägnas stor del av tiden till utbildning och kompetensutveckling för patientnämndernas medarbetare. Andra tänkta utbildningar har även ställts in allt fransagts som en konsekvens av pandemin.

3.1 Årsarbetare

Antal årsarbetare, arbetad tid¹

Antal årsarbetare	Utfall 2019	Utfall 2020	Förändring %
Patientnämnden Etiska nämnden	4,75	4,75	0

¹Tillsvidareanställda och visstidsanställda, anställningsgrupp 1 – 4.

4. Processperspektivet

Region Västernorrland ska främja en hållbar utveckling, det vill säga utveckling som tillgodoser dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina, ur ett ekonomiskt, ekologiskt och socialt perspektiv. I detta är det viktigt att se till helheten och samtliga perspektiv. Ett processorienterat arbetssätt skapar ett större värde för invånarna, bidrar till ett gemensamt arbetssätt och ger återkoppling på hur arbetet fungerar samt idéer till förbättringar så att Region Västernorrland systematiskt kan vidareutveckla verksamheter och arbetssätt.

Strategiska områden för att nå inriktningsmålet "Effektiva och framgångsrika verksamheter":

- Strukturerat och långsiktigt systematiskt förbättrings- och utvecklingsarbete, för en hög kvalitet i hälso- och sjukvården inklusive tandvården.
- Strukturerat och långsiktigt systematiskt förbättrings- och utvecklingsarbete, för en hållbar regional utveckling.
- Hållbara lednings- och styrningsstrukturer som främjar en verksamhet med kvalitet.

Uppföljning utifrån önskade resultat 2020

PATIENTNÄMNDEN ETISKA NÄMNDEN, BALANSERAT STYRKORT 2020

Mål	Mått	Källa	Målnivå 2020	Utfall 2019	Utfall 2020
Årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter	Andel analyser i rapportform		4	4	4

Under 2020 har tre analyser, baserade på inkomna ärenden, presenterats i rapportform. Den ena är Patientnämndens bidrag till den årliga gemensamma analysen med IVO, Inspektionen för Vård och Omsorg, samt Sveriges övriga patientnämnder rörande "Tillgänglighet i vården". Nästa analys lyfter ämnet "Kan klagomål leda till bättre vård? – Ta del av goda exempel". I denna rapport presenteras de förbättringar som gjorts utifrån

ärenden som inkommit till patientnämnden, både på övergripande och individnivå. Årets sista rapport, "Hur patienter med psykisk ohälsa upplever vården", skildrar patienter och anhörigas synpunkter och upplevelser av vården vid regionens olika enheter.

Till detta mål räknar nämnden även statistikdelen som redovisas i den årliga verksamhetsberättelsen.

PATIENTNÄMNDEN ETISKA NÄMNDEN, BALANSERAT STYRKORT 2020

Mål	Mått	Källa	Målnivå 2020	Utfall 2019	Utfall 2020
Bidra till kvalitetsutveckling. (Föra rapporter vidare i politiska och tjänstemannaorganisationen)	Andel överförda rapporter.		100 %	100%	100%

Inkomna klagomål och synpunkter ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att analyseras och föras vidare i den politiska organisationen. genomföra fördjupade analyser av patienternas synpunkter och föra dessa vidare i den politiska organisationen så att erfarenheterna kan utgöra underlag för politiska beslut. Samtliga rapporter är överförda till regionens ledningsgrupp (sjukvård) och chefsläkare, regionfullmäktige, hälso- och sjukvårdsnämnden, till kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterskor samt till Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO.

5. Ekonomiperspektivet

För att klara inriktningsmålet krävs ett resultat utan underskott under hela planperioden samt återställning av tidigare års underskott fram till år 2020. Inriktningsmålet syftar till att markera vikten av långsiktighet vid all ekonomisk planering och alla ekonomiska beslut. Detta är viktigt för att få en hållbar organisation av Region Västernorrlands verksamheter där ansvarsfulla ekonomiska beslut fattas. På en övergripande nivå ska inriktningsmålet uppnås genom att noggrann ekonomisk planering sker genom långsiktiga utvecklingsplaner och investeringsplaner. Med en lägre kostnadsnivå jämfört med idag, kan möjlighet ges att klara målsättningen om ekonomi i balans över tid och på sikt en god ekonomisk hushållning, där varje generation bär sina kostnader.

Strategiska områden för att nå inriktningsmålet "En ekonomi i balans över tid":

- God ekonomisk hushållning, för en långsiktigt hållbar verksamhet med ekonomi i balans över tid. Detta innebär på kort sikt, återställning av tidigare års underskott och på lång sikt, återställning av eget kapital inklusive ansvarsförbindelsen.

Uppföljning utifrån önskade resultat 2020

PATIENTNÄMNDEN ETISKA NÄMNDEN, BALANSERAT STYRKORT 2020

Mål	Mått	Källa	Målnivå 2020	Utfall 2019	Utfall 2020
Tilldelad budgetram ska hållas	Ekonomiskt resultat			0,4	1,5

Resultatet, 1,5 miljon kr, förklaras till stor del av pandemin med dess konsekvenser. Dels har tjänsteresor och utbildningar ställts in. Nämndsammanträden har genomförts via digitala forum, varpå inga utlägg för resor varit aktuella. Ett sammanträde har även varit inställt.

För stödpersonsverksamheten har konsekvenserna blivit stora. Detta då besöksförbud existerat vid enheterna. Under delåret har utlägg för resor även här varit låga. Nämndens förvaltning har även haft en medarbetare omplacerad för arbete med pandemin.

Förvaltningen har arbetat aktivt med att digitalisera sin verksamhet vilket bidragit till lägre kostnader för papper och porto samt reducerad pappersförbrukning. Under det senaste året har förvaltningens pappersförbrukning sjunkit markant, vilket bidragit till att minska negativ miljöpåverkan.

Anslutna kommuner

Med hänvisning till brukarperspektivet om förenklade kontaktvägar, har länets kommuner valt att teckna avtal med regionen om gemensam patientnämndsverksamhet. Av avtalet framgår att ersättningen till patientnämnden ligger på 0,75 kr baserat på invånarantal i respektive kommun per den 31 december året före. Kommunerna hanterar även själva klagomål via egna funktionsbrevlådor.

PATIENTNÄMNDEN ETISKA NÄMNDEN, BALANSERAT STYRKORT 2020

Mål	Mått	Källa	Målnivå 2020	Utfall 2019	Utfall 2020
Kostnadsutvecklingen, exklusive aktiviteter av tillfällig natur, ska understiga inflationen	Utfall kontogrupp 4-7.			-5,6	-4,8

5.1 Resultaträkning

Patientnämnden Etiska nämnden

RESULTATRAPPOR, Mnkr	Utfall 2019	Utfall 2020	Förändring Mnkr	Förändring %	Årsbudget 2020
VERKSAMHETENS INTÄKTER	0,8	1,0	0,2	22,1%	0,8
Personalkostnader	-4,6	-4,1	0,5	11,7%	-5,4
Övriga kostnader	-1,0	-0,7	0,2	23,0%	-0,8
VERKSAMHETENS KOSTNADER	-5,6	-4,8	0,8	13,6%	-6,1
VERKSAMHETENS NETTOKOSTNADER	-4,8	-3,8	0,9	19,6%	-5,4
Regionbidrag	5,2	5,4	0,1	2,7%	5,4
Finansiella intäkter och kostnader	0,0	0,0	0,0	100%	0,0
RESULTAT	0,4	1,5	1,1	248,5%	0,0

5.2 Investeringar

6. Nyckeltal

Invånarantal 2018-12-31 = 245 453

Invånarantal 2019-12-31 = 245 347

	2019	2020
Intäktfinansieringsgrad ¹	14,28%	20,83%
Återinvesteringsgrad ²	-	-
Regionbidrag/inv ³	21	22

¹ Intäktfinansieringsgrad = verksamhetens intäkter/verksamhetens kostnader, inklusive avskrivningar

² Återinvesteringsgrad = nettoinvesteringar/avskrivningar

³ Regionbidrag, kronor/invånare den 31 december året före

7. Verksamhetsstatistik

Patientnämnderna i landet ska arbeta på ett likvärdigt sätt och ett led i detta är en likartad registrering av till nämnden framförda patientupplevelser i hälso- och sjukvården. Alla klagomål och synpunkter som berör vårdenheter/verksamheter/vårdgivare inom nämndens ansvarsområde ska registreras på ett systematiskt sätt, enligt *Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården* (SFS 2017:372). I många ärenden finns flera kontaktorsaker. Exempelvis kan huvudorsaken vara fördröjd behandling medan bemötandet kommer i andra hand. I statistiken redovisas då endast huvudkontaktorsaken. I ett flertal av de ärenden som registrerats under året finns dock bemötande och kommunikationsbrist med som en del i klagomålet.

Medicinskt verksamhetsområde

Samtliga kontakter med Patientnämnden registreras i vårt ärendehanteringssystem och blir då ett ärende. Varje ärende kategoriseras automatiskt i medicinskt verksamhetsområde beroende på vilken verksamhet ärendet avser. Verksamhetsområdesindelningen är utarbetad i samarbete med IVO. Detta för att nationell rapportering ska vara så samstämmig som möjlig. De allra flesta ärendena avsåg 2020 "Somatisk specialistvård" följt av "Primärvård", "Psykiatrisk specialistvård", "Övrigt" och följdes därefter av "Tandvård" och "Kommunal vård"

Verksamhetsområde 2020	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	varav kvinnor	varav män	varav okänt kön
Somatisk specialistvård	549	482	474	265	208	1
Psykiatrisk specialistvård	104	113	122	62	60	
Primärvård	365	401	415	243	168	4
Tandvård	36	37	31	15	14	2
Kommunal hälso- och sjukvård	16	13	14	7	7	
Övrigt	64	40	49	29	20	
Totalt	1 134	1 086	1105	621	477	7

Ärendeutveckling

Antalet inkomna ärenden under 2020 har ökat en aning jämfört med året innan, från 1086 till 1105 ärenden. Under första delåret sågs en minskning av antalet inkomna ärenden jämfört med tidigare år. Detta fenomen ses som en direkt konsekvens av pandemin då ärendeströmmen sjönk under pandemins start för att sedan öka under sommaren.

Alla kontakter till förvaltningen är inte klagomål, dvs. inga egentliga synpunkter lämnas på vården. De som ringer vill istället ha information om sina rättigheter - vad de kan göra, vart de kan vända sig eller få veta vilka regler som gäller. Patientnämnden har under året tagit emot frågor från invånare med anledning av regionens arbete kring covid-19, främst gällande provtagning och provsvar.

Antal inkomna ärenden

Kontaktsorsak	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	varav kvinnor	varav män	varav okänt kön
Vård och behandling	-	213	289	151	136	2
Resultat	-	57	60	35	25	
Kommunikation	-	414	389	226	161	2
Dokumentation och sekretess	-	47	44	31	13	
Ekonomi	-	28	28	15	13	
Tillgänglighet	-	160	128	61	65	2
Vårdansvar och organisation	-	62	58	36	21	1
Administrativ hantering	-	72	72	44	28	
Övrigt	-	33	37	22	15	
Totalt	1 134	1 086	1105	621	477	7

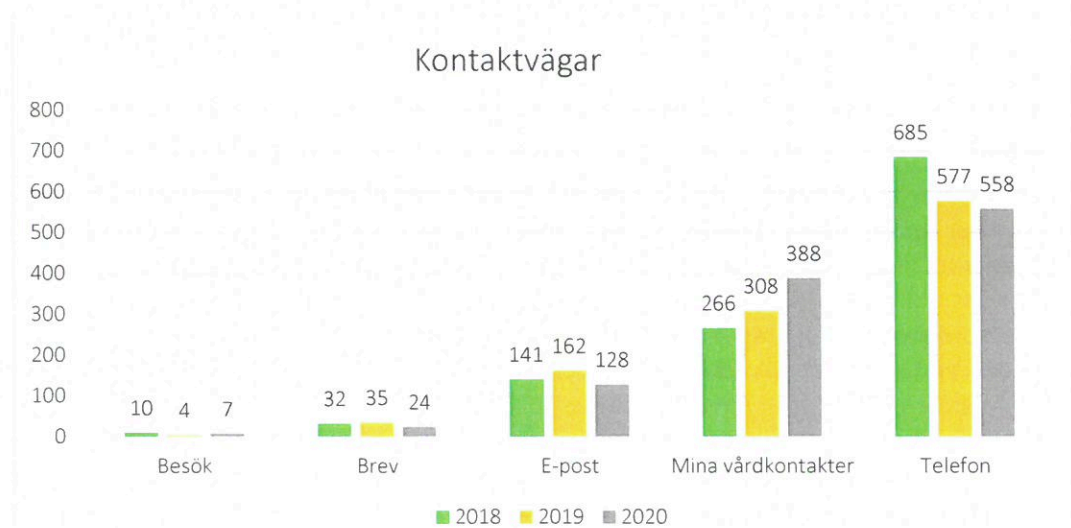
Även om 1105 registrerade ärenden kan tyckas vara en liten andel i förhållande till antalet vårdkontakter som sker i Västernorrland, får man inte glömma att fler förmodligen har synpunkter. Men av någon anledning tas ingen kontakt med Patientnämnden eller så har kontakt tagits direkt med berörd verksamhet.

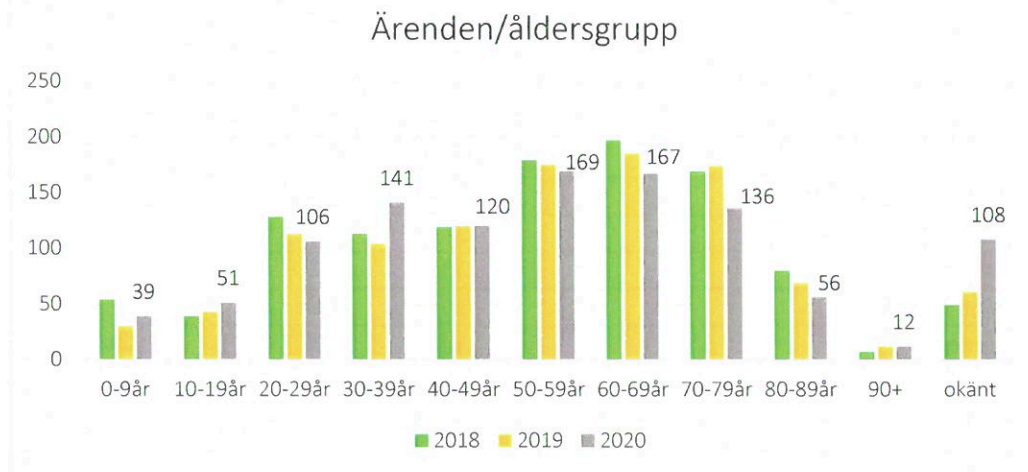
Med anledning av de relativt få antalet ärenden i förhållande till antalet vårdkontakter uppmärksammar handläggare dock snabbt förändringar som ofta speglar förändringar i verksamheten. Det kan vara såväl positiva som negativa förändringar som skett inom olika verksamheter i vården. Förvaltningens handläggare har som målsättning att synpunkterna ska hanteras inom verksamheterna i Västernorrland i första hand. Om patienter/närstående inte blir nöjd med vårdens hantering väljer de i vissa fall att gå vidare med anmälan till IVO, Inspektionen för Vård och Omsorg.

De 10 vanligaste delproblemen 2020	Kvinnor	Män	Annat/OKänt
3.1 Information	73	69	1
3.2 Delaktighet	79	61	0
1.1 Undersökning/bedömning	60	45	0
3.4 Bemötande	69	31	1
1.3 Behandling	32	34	2
6.1 Tillgänglighet till vården	31	32	1
6.2 Väntetider i vården	30	33	1
2.1 Resultat	35	25	0
1.4 Läkemedel	30	29	0
8.1 Brister i hantering	34	23	0

Kontaktvägar

Under 2020 har Patientnämnden tagit emot 1105 unika berättelser från patienter och närstående. Tillgänglighet för dem som upplever ett behov av telefonkontakt anses som hög. Lite mer än hälften av alla kontakter initierades per telefon. Patienter och närstående har även kontaktat patientnämnden via 1177 Vårdguidens e-tjänster (Mina vårdkontakter), e-post eller vanligt brev och ibland besök. Förvaltningen har aktivt försökt frångå kontakter via mail, då det inte är att ses som en säker kommunikationsväg, genom att istället hänvisa till 1177 vårdguiden.





Kontakt med vården

I en fjärdedel av ärendena kontaktades den berörda vårdgivaren, antingen för att initiera en dialog mellan patienten och vårdgivaren eller för att begära ett yttrande, det vill säga ett skriftligt svar på patientens synpunkter. I en del ärenden inväntar patientnämnden ytterligare önskemål från patient eller närstående, det vill säga, antalet vårdkontakter kan öka en aning. De allra flesta som kontaktade förvaltningen var nöjda med att deras synpunkter registrerades och rapporterades oidentifierat till de berörda vårdgivarna och till de förtroendevalda i Patientnämnden. Patienterna brukar framhålla att de endast vill att inte samma sak ska hända en annan patient.

Yttrande

Att yttrandena håller hög kvalitet är viktigt ur patientsynpunkt då anmälaren på detta vis kan få mer information, bättre förståelse för sin vårdupplevelse, att pågående eller framtida konflikter kan lösas och förebyggas, samt förtroende återupprättas. Samtidigt innebär det också en möjlighet för vården att informera, korrigera fel och missförstånd samt bemöta anmälares frågor eller kritik på ett systematiskt sätt. Kvaliteten på yttranden är således viktig då det påverkar anmälares förtroende för vården, något som i sin tur bedöms vara en faktor som påverkar patientsäkerheten.

I de ärenden där patientnämnden haft kontakt med klinikerna har klagomålen många gånger lett till förbättringar. För att liknande händelser inte ska inträffa igen har klinikerna exempelvis givit följande åtgärder:

- Tydliggjort rutiner och information.
- Upprättat avvikelser och i vissa fall initierat en händelseanalys.
- Utbildat personal.
- Synpunkter har tagits upp i personalgrupper för att exempelvis belysa vikten av delaktighet och bemötande.

Psykiatrisk specialistsjukvård



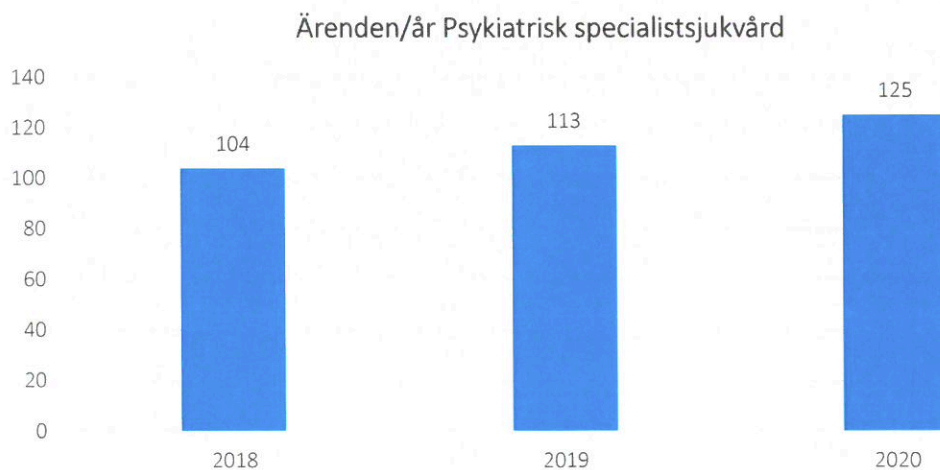
11 % av de registrerade ärendena avsåg ”Psykiatrisk specialistvård”. Här innefattas barn- och ungdomspsykiatri, vuxenpsykiatri och rättspsykiatri.

De tre vanligaste problemområdena:

Kommunikation, 39 %. Patienter och närstående upplevde främst att det inte fått varit delaktiga i vården. Det återfinns även synpunkter på bristande information samt bemötande.

Vård och behandling, 29% Framför allt hade patienterna synpunkter på pågående behandling och läkemedelshantering.

Tillgänglighet, 16%. Patienterna upplevde lång väntan på besökstid för uppföljning och bedömning.



Somatisk specialistsjukvård



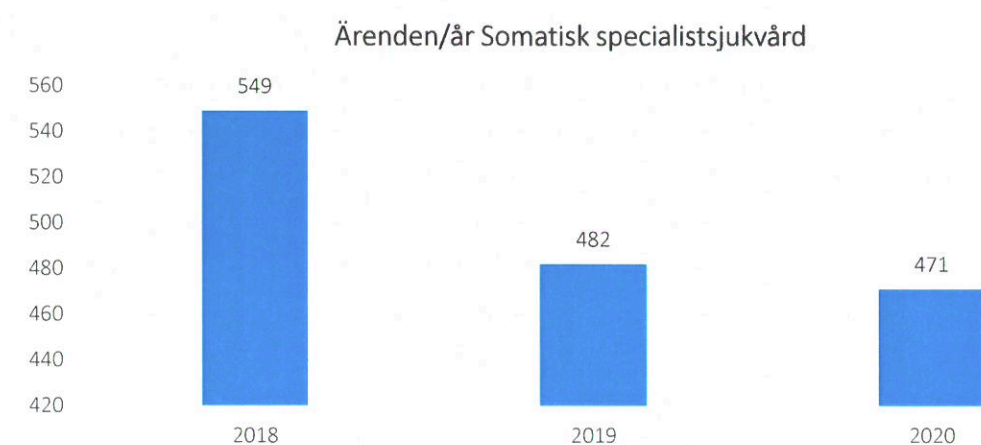
43 procent av de registrerade ärendena avsåg "Somatisk specialistvård". Här ingår specialiserad öppenvård och slutenvård. Även synpunkter rörande egenprovtagning för covid-19 redovisas i denna statistik.

De tre vanligaste problemområdena:

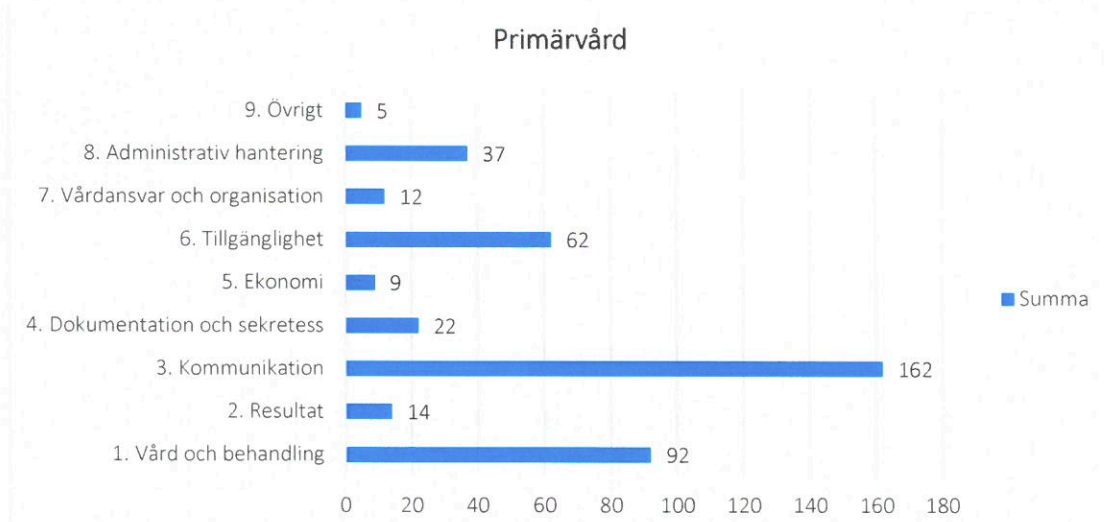
Kommunikation, 34%. Patienter och närstående hade synpunkter på upplevda brister i information samt att delaktigheten varit låg då de inte blivit lyssnade till. Andra hade synpunkter på vårdpersonalens bemötande.

Vård och behandling, 30%. Exempelvis upplevde patienter försenade diagnoser och behandlingar samt bristfälliga undersökningar.

Tillgänglighet, 9%. Patienter och närstående upplevde det svårt att komma i kontakt med verksamheten. Det finns även synpunkter på långa väntetider och att vårdgarantin inte uppfylldes.



Primärvård



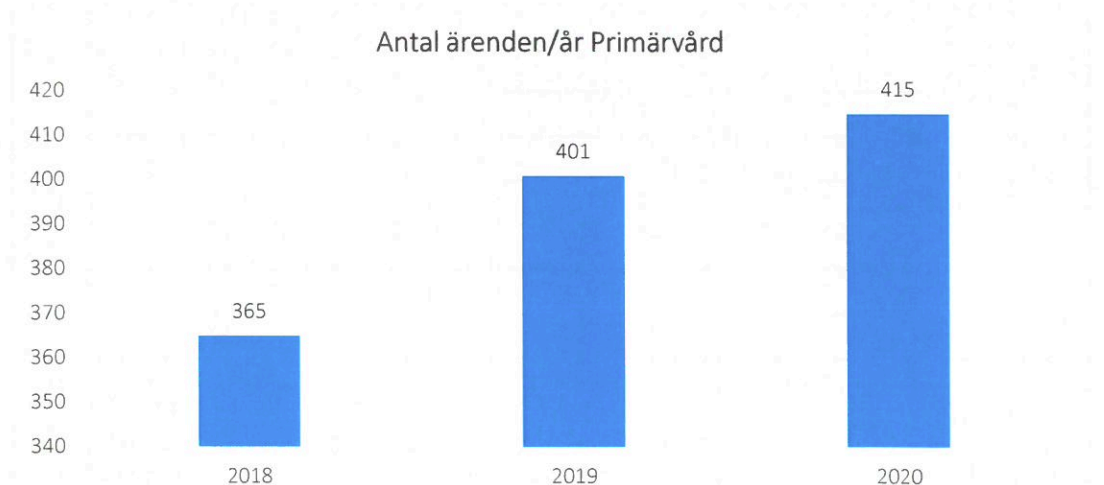
37 % av de registrerade ärendena avsåg "Primärvård". Här innefattas vårdcentraler i både offentlig och privat regi, primärvårdsjour, 1177 och ungdomsmottagningar.

De tre vanligaste problemområdena:

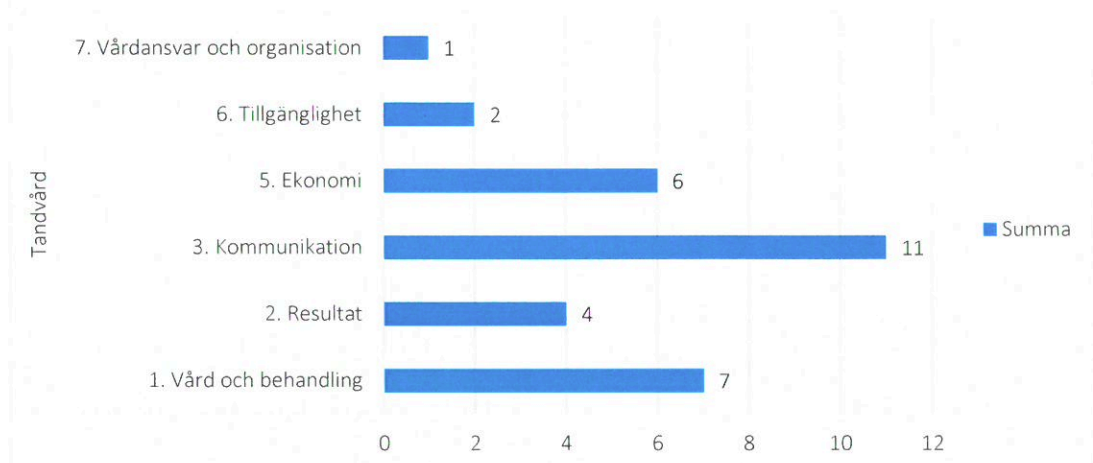
Kommunikation, 39 %. Patienterna hade synpunkter på bristande information samt att de upplevde sig inte fått varit delaktig i sin eller sin anhörigs vård. Andra hade synpunkter på att de inte blivit lyssnade till samt på personalens bemötande.

Vård och behandling, 22 %. Exempelvis hade patienterna synpunkter på gjorda undersökningar och på läkemedelsförskrivning.

Tillgänglighet, 15 %. Framför allt handlade det om att patienterna upplevde att det var svårt att komma fram till sin vårdcentral via telefon. När de väl kom fram erbjöds de inte ett vårdbesök inom, vad de ansåg, rimlig tid. Det återfinns även synpunkter på att de digitala lösningarna inte fungerar, såsom tidsbokning och receptförnyelse.



Tandvård



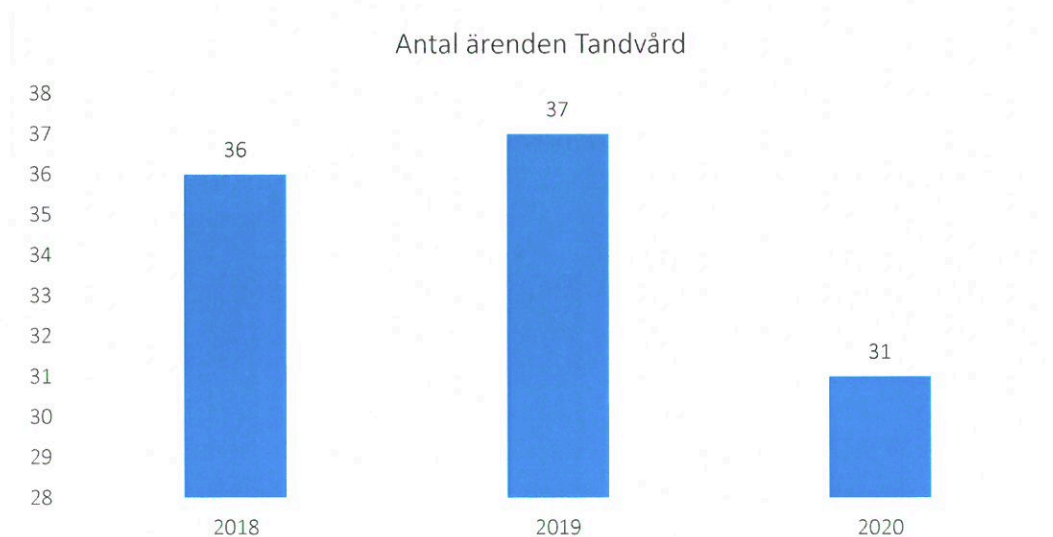
Ungefär 3 % av de registrerade ärendena avsåg "Tandvård". Här innefattas Folktandvården, privat tandvård, barn- och ungdomstandvård i offentlig regi och privat driven regi, specialisttandvård och kliniken för käkkirurgi.

De två vanligaste problemområdena:

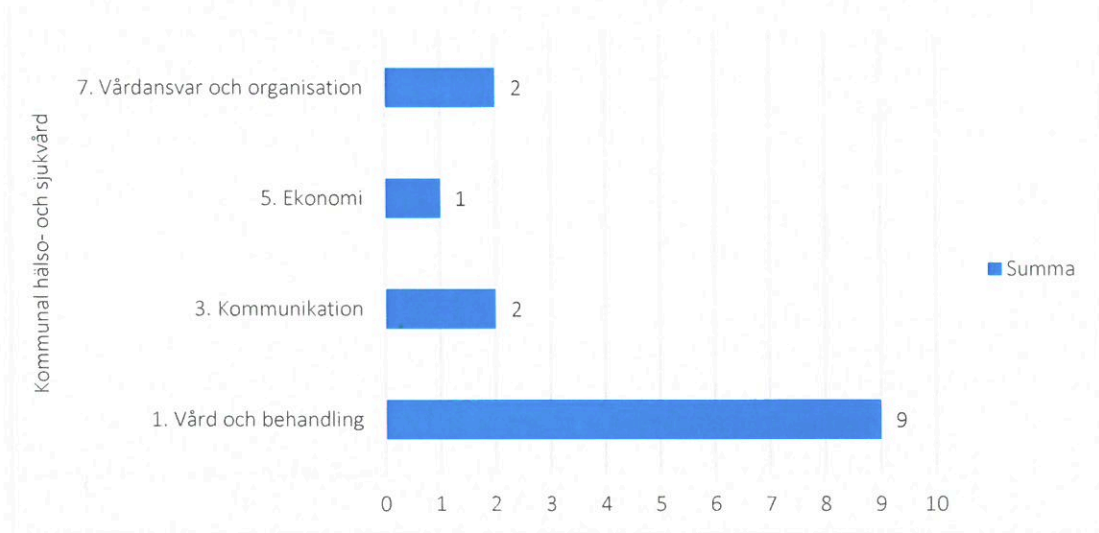
Kommunikation, 35 %. Patienter upplevde brister i information rörande bland annat behandlingsalternativ men även att vårdpersonalen brustit i sitt bemötande

Vård och behandling 23% Patienter hade synpunkter på behandlingar samt resultat.

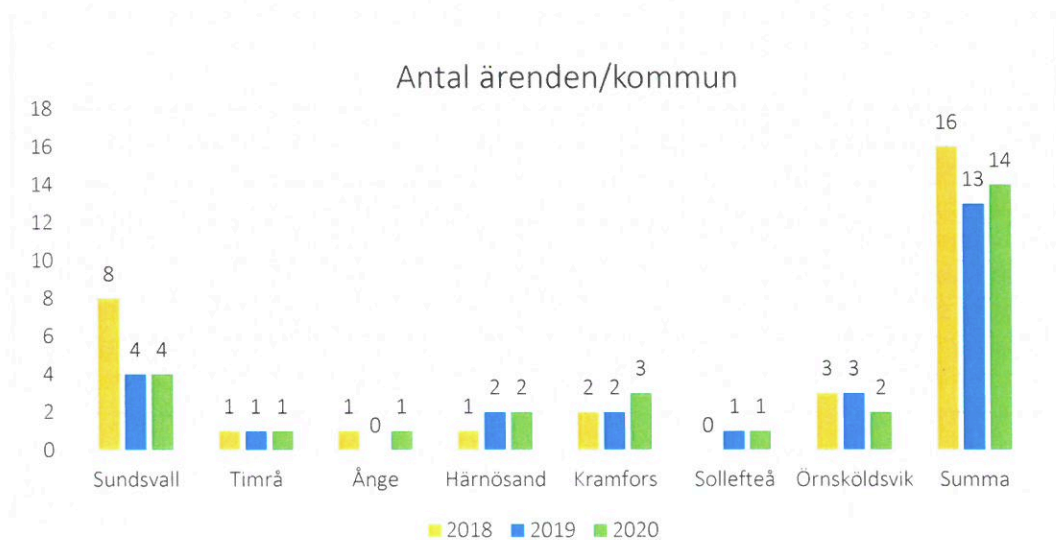
Ekonomi, 19 % Patienter hade synpunkter på patientavgifterna och hade i vissa ärenden ersättningsanspråk.



Kommunal hälso- och sjukvård



Ungefär 1 % av de registrerade ärendena avsåg "Kommunal vård". Kommunala ärenden avser den sjukvård som kommunerna enligt hälso- och sjukvårdslagen ansvarar för. Det är främst anhöriga som inkommit med ärenden rörande sina åldriga anhöriga. **Vård och behandling, 64 %.** De flesta ärendena handlade om synpunkter på omvårdnad men även på utförda behandlingar och läkemedelshantering.



Cancerrelaterade ärenden

Genom ett samarbete med Regionalt Cancercentrum Norr (RCC) följer patientnämnden sedan några år cancerrelaterade ärenden vilka rapporteras vidare till RCC. Dessa ärenden kommer bland annat belysas i ett avhandlingsprojekt.

Under 2020 har 31 ärenden rapporterats. Nästan hälften av dessa ärenden är kategoriserade under Vård och behandling följt av kommunikation. Patienter och närstående har bland annat framfört synpunkter på att diagnos blivit fördröjd av olika anledningar samt att information som givits varit bristfällig men även obefintlig. I flera fall skulle en genomgång av sjukdomsförloppet med patient eller närstående fylla en funktion, särskilt om komplikationer inträffat eller patienten flyttats mellan olika enheter.

Barnärenden

Barnkonventionen infördes som svensk lag 1 januari 2020, vilket föräldrar i vissa kontakter hänvisar till i sina synpunkter. Klagomål på vården som avser barn mellan ålder 0-18 år har ökat en aning från antalet 64 stycken år 2019, till 79 ärenden 2020. Främst ses en ökning vid Barn och ungdomspsykiatri (BUP) samt Barn- och ungdomsmedicin. I majoriteten av inkomna ärenden är det en förälder som tagit initiativ till kontakten. I flertal ärenden rör synpunkterna långa väntetider av neuropsykiatriska utredningar och behandlingar. Det är inte ovanligt att föräldrar beskriver konsekvenser kring barnets skolgång samt en skuld över sitt barns dåliga mående. I de ärenden som berör de yngsta barnen speglar ärendena ofta föräldrarnas upplevelse av barnets vårdkontakt. Ärenden gällande barn som tvångsvårdas och som under vårdtiden blivit bälteslagda inkom under årets senare del, vilket är att ses som ovanligt förekommande.

IVO och Sveriges samtliga patientnämnder kommer tillsammans följa och analysera just barnärenden, resultatet kommer att publiceras under 2021 och följs upp 2022.

Covid-19

Vid pandemins utbrott beslutades att Patientnämnden skulle lägga till ett fokusområde med bevakning av covid-19 för att lättare kunna analysera inkomna patientsynpunkter med koppling till pandemin.

Från mars månad fram till årsskiftet 2020/2021 har Patientnämnden i Västernorrland tagit emot 93 ärenden där synpunkterna direkt eller indirekt kan härledas till covid-19.

Av de inkomna synpunkter som registrerats med koppling till covid-19 är det svårt att dra en enhetlig slutsats då ärendena är av olika karaktär och berör olika verksamheter.

Somatisk specialistvård och primärvård har belastats ungefär likvärdigt med synpunkter relaterade till covid-19. Psykiatrisk specialistvård och kommunal vård däremot har endast ett par ärenden som kan relateras till pandemin. Vad gäller tandvård så har ingen kontakt tagits med Patientnämnden på grund av synpunkter gällande covid-19.

Inkomna synpunkter har handlat om bland annat fördröjda operationer/åtgärder, bristande information och oro för smitta. Under senare delen av året har många klagomål och synpunkter rört begränsad testkapacitet och fördröjda provsvar.

Samtliga patientnämnders statistik kring covidrelaterade ärenden har bland annat uppmärksammats i SVT samt i läkartidningen.



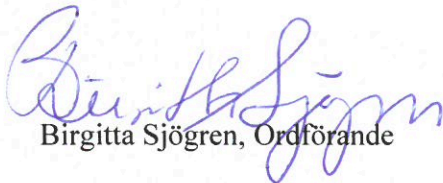
Region
Västernorrland

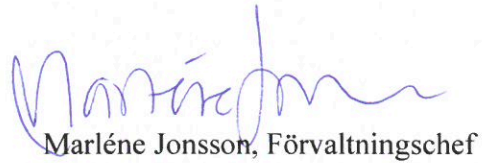
Datum 2021-01-18
Dnr 2021-8A

Sida
25(25)

12026021

Datum


Birgitta Sjögren, Ordförande


Marlène Jonsson, Förvaltningschef

