Patientnämndens årsberättelse 2020

GÄLLER FÖR VERKSAMHET
Region Norrbotten; Patientnämnden
PUBLICERINGS DATUM
2024-05-10
DOKUMENT-ID
ARBGRP651-1226513768-382
ANSVARIG
Anneli Granberg
VERSION
2.0
UPPRÄTTAD AV
Susan Norberg

Innehållsförteckning

1 Förord ... 4

2 Sammanfattning ... 5

3 Patientnämnden ... 6

3.1 Patientnämndens uppdrag ... 6

3.2 Patientnämnden i Norrbotten ... 6

4 Resultat ... 8

4.1 Kontaktvägar till patientnämnden ... 8

4.2 Ärendeutveckling 2019-2020 ... 10

Kön och ålder ... 11

Kategorisering ... 12

Vård och behandling ... 13

Kommunikation ... 15

4.3 Ekonomi ... 16

4.4 Några nedslag i 2020 ... 18

4.4.1 Covid-19 relaterade ärenden ... 18

4.4.2 Barn och ungdomar ... 18

4.4.3 Kommunärenden ... 19

4.4.4 Cancersjukvården ... 20

4.4.5 Akut omhändertagande ... 20

5 Bedömning av måluppfyllelse ... 21

5.1 Perspektiv Verksamhet ... 22

5.2 Perspektiv Ekonomi ... 24

6 Analysrapporter ... 25

6.1 Analysrapport - tillgänglighet ... 25

6.2 Analysrapport- synpunkter på vården gällande personer över 75 år 27

7 Aktuella händelser ... 28

7.1 Utveckling av digitala verktyg ... 28

7.2 Arbetsmodell för analysrapporter ... 28

7.3 Tydliggöra barnperspektivet ... 28

7.4 Information till patienter, personal och allmänheten ... 28

7.5 Nationell sammanställning gällande ärenden som berör covid-1928

7.6 Analys till Inspektionen för vård och omsorg ... 28

8 Klagomål leder till förbättring ... 29

9 Stödpersonsverksamheten ... 30
9.1 Uppdrag ... 30
9.2 Stödpersonerna ... 30
9.3 Utbildningsinsatser för stödpersoner ... 31
10 Samverkan och nätverk ... 31
Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) ... 31
Nätverk ... 31
11 Medskick inför 2021 ... 31
Digitalisering ... 31
Kommunikation ... 31
Analysarbetet ... 32
Återföring till vården ... 32
Handläggning av barnärenden ... 32
Enkät till anmälare ... 32

1 Förord

År 2020 har inte varit ett normalt år vare sig för Sverige, för patienterna eller för patientnämnden. Pandemin har inneburit behov av förändrade arbetssätt, vi har arbetat digitalt inom flera områden. Patientnämndens sammanträden har genomförts delvis eller helt digitalt under 2020, även löpande möten för patientnämndens tjänstepersoner har skett digitalt. Detta arbetssätt kommer att vid behov fortsätta under 2021.

Fler patienterna söker kontakt med patientnämnden via digitala kontaktvägar, under 2020 har patientnämnden sett en fortsatt ökad användning av den digitala kontaktvägen 1177-Vårdguiden

På grund av den rådande situationen med pandemin har många informationsinsatser inte kunnat genomföras.

Under året har patientnämnden levererat två analysrapporter; en avsåg tillgänglighet och en avsåg synpunkter på vården gällande personer över 75 år. Brister i tillgänglighet är en problematik som är välkänd och uppmärksammad både på verksamhets- och politisk nivå i regionen. 16 procent av alla inkomna ärenden under 2019 gällde personer över 75 år, patienters och närståendes synpunkter och berättelser är viktiga för att identifiera samband, risker och förbättringsbehov i vården. Analys av inkomna klagomål är en viktig del av nämndens arbete och ett värdefullt bidrag till patientsäkerhetsarbetet i stort. Under 2021 kommer fler intressanta analyser som grundas i norrbottningarnas synpunkter på vården att föras fram till beslutsfattare inom regionens verksamheter och politiska organisation.

Patientnämnden vill tacka alla som för fram sina synpunkter på vården till nämnden och på så sätt bidrar till att utveckla vårdens säkerhet och kvalitet samt nämndens tjänstemannastöd för deras förtjänstfulla arbete å nämndens vägnar.

Margareta Dahlén
Patientnämndens ordförande

2 Sammanfattning

Färre registrerade ärenden än föregående år
Under 2020 registrerade patientnämnden 732 ärenden. Det är en minskning med elva procent jämfört med föregående år.

Ärenden relaterade till covid-19
Under år 2020 har patientnämnden i sin kategorisering märkt upp ärenden som på något sätt berör pandemin med särskilt sökord. Under 2020 inkom 55 ärenden som relaterade till covid-19.

De flesta klagomålen gäller vård och behandling
Synpunkter och klagomål gällande vård och behandling utgör hälften av ärendena (51 procent), följt av ärenden som gäller olika brister inom området kommunikation (20 procent).

Ökning av ärenden gällande kommunal hälso- och sjukvård
25 ärenden registrerades som gällde kommunal hälso- och sjukvård. Det är en ökning med tio ärenden jämfört med föregående år. Av inkomna ärenden till kommunen var sex ärenden relaterade till covid-19.

Kvarstående könsskillnad i klagomålen
En majoritet av ärendena, 60 procent, gällde kvinnor. Kvinnors klagomål gällde i högre utsträckning vård och behandlingsfrågor samt synpunkter inom området kommunikation. Skillnaden mellan män och kvinnor konstateras vara större gällande främst bemötande där 76 procent av ärendena gällde kvinnor.

Fortsatt ökning av den digitala kontaktvägen
En fortsatt ökning av användning av den digitala kontaktvägen i 1177-Vårdguiden noteras även under 2020. 1177- Vårdguiden var under 2020 den vanligaste kontaktvägen för att anmäla ärende till patientnämnden.

Ärenden leder till förbättring
Av svaren till patientnämnden går att utläsa att anmälarens klagomål eller synpunkter lett till att vårdgivare i många fall vidtagit åtgärder, antingen på en övergripande nivå och/eller i det enskilda fallet.

Två publicerade analysrapporter
I det nya klagomålssystemet som infördes 2018 har patientnämndens roll stärkts. Patientnämnden ska analysera inkomna klagomål på ett sätt som gör att vården enkelt kan använda dem i sitt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete. Under året har patientnämndens skrivits och publicerat två analysrapporter som publicerats på region Norrbottens hemsida.

Följsamhet till rutiner och riktlinjer
Ärendehanteringen har under hela året kunnat upprätthållas enligt fastställda rutiner och nationella riktlinjer.

Digitala möten
Pandemin har inneburit behov av förändrade arbetssätt. Patientnämndens sammanträden har genomförts delvis eller helt digitalt under året. Även löpande möten för patientnämndens tjänstepersoner har skett digitalt.

Stödpersoner
Vid årsskiftet pågick 52 stödpersonsuppdrag. Under 2020 har stödperson tillsatts till de patienter där begäran om stödperson inkommit.

3 Patientnämnden

3.1 Patientnämndens uppdrag

Patientnämndens uppdrag regleras huvudsakligen i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Enligt lagstiftningen innefattar uppdraget bland annat att nämnden ska bidra till att stärka patientens ställning och till hög patientsäkerhet samt att utse stödpersoner utifrån individens behov. Nämnden ska organiseras på ett sådant sätt att den kan verka som en självständig funktion, åtskild från vårdgivarna.

Nämnden ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling samt hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården och den kommunala omsorgen. Barnets rättigheter ska alltid beaktas vid handläggning av ärenden.

Allmänheten samt hälso- och sjukvårdspersonalen ska även informeras om nämndens verksamhet.

Patientnämndens bidrag till kvalitetsutveckling och förbättrad patientsäkerhet ska ske genom analyser av inkomna klagomål och synpunkter på aggregerad nivå. Fördjupade analyser ska göras utifrån speciella problemområden och analyserna ska föras vidare i den politiska organisationen. Nämnden kan även föreslå åtgärder i syfte att komma till rätta med problem och identifierade riskområden.

3.2 Patientnämnden i Norrbotten

Av patientnämndens fyra sammanträden under 2020 har ett varit fysiskt, ett helt digitalt och två sammanträden har varit en blandning mellan fysiskt och digitalt.

Nämndens sammansättning har under mandatperiodens första år varit enligt nedan. Benny Edlund (S) har den 10 september avsagt sig uppdraget som ledamot i patientnämnden och Lennart Thörnlund (S) har genom fyllnadsval i regionfullmäktige den 16 oktober tillträtt i hans ställe.

Ledamöter	**Ersättare**
Margareta Dahlén (SJVP), ordförande	Alice Videkull (SJVP)
Anita Sköld (M) vice ordförande	Dick Vånsjö (SJVP)
Karin Vikström Eklund (SJVP)	Sara Bjerregaard (SJVP)
Birgitta Stålnacke (C)	Robert Von Schantz (M)
Maud Lundbäck (S)	Inger Karlsson (S)
Benny Edlund (S) Lennart Thörnlund (S)	Christer Lindström (S)
Ia Uvberg (S)	Gerd Siverhall (S)

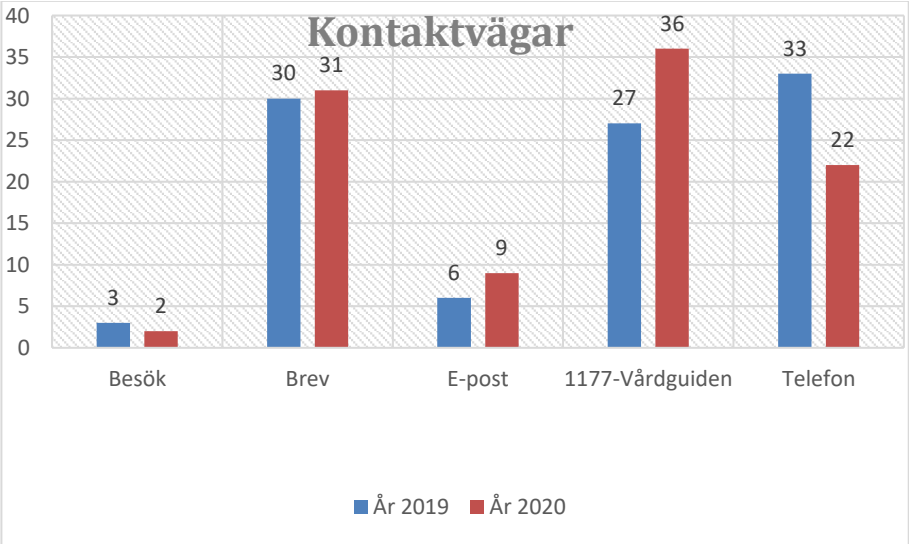
4 Resultat

4.1 Kontaktvägar till patientnämnden

Det finns idag olika vägar att kontakta patientnämnden för rådgivning eller för att anmäla ett ärende; per telefon, per brev, via besök, via e-post eller genom den digitala tjänsten 1177-Vårdguiden. Oavsett kontaktväg handläggs alla ärenden enligt fastställda rutiner.

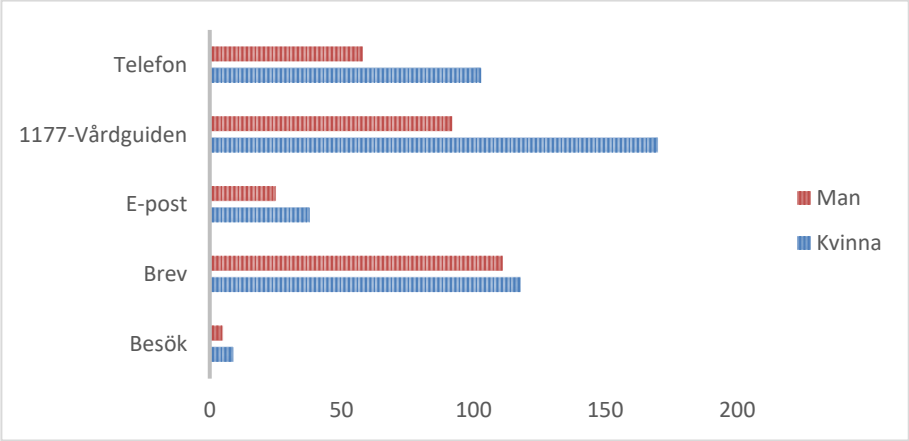
Under 2020 inkom den största andelen ärenden via den digitala kontaktvägen 1177-Vårdguiden (36 procent), följt av skriftlig anmälan via brev (31 procent). Jämfört med föregående år ses en ökning av användning av den digitala kontaktvägen och en minskning av ärenden som inkommer via telefon.

Tabell1: Fördelning av kontaktvägar till patientnämnden 2019 och 2020 i procent.

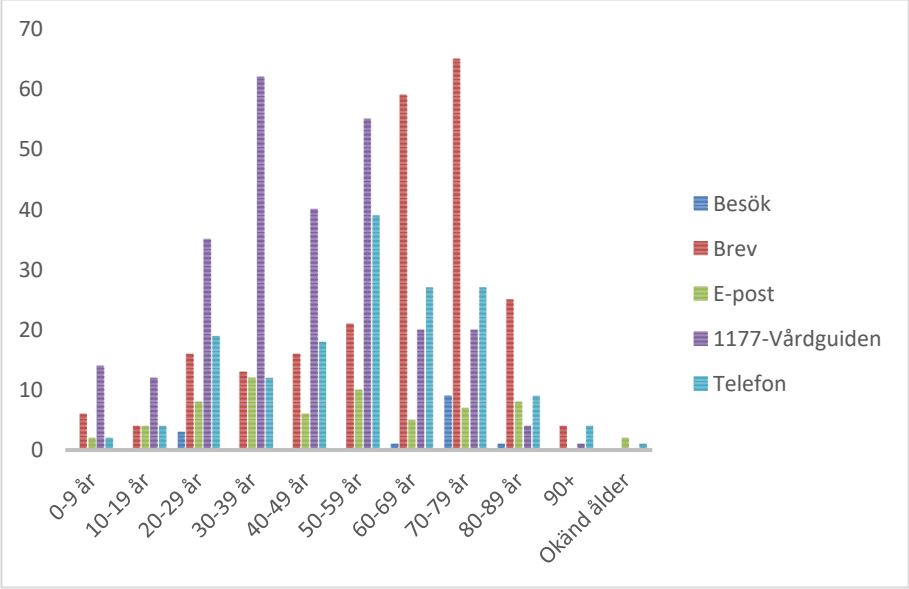


Under året har patientnämnden begränsat möjligheten till personliga besök till följd av pandemin och istället erbjudit bokat telefonmöte till anmälare som haft behov av det. På grund av bemanningssituationen och pandemin har telefontiderna under senare delen av året också kortats ner från tre till två timmar per dag.

Tabell 2: Könsfördelning i procent för respektive kontaktväg 2020.



Tabell 3: Fördelning av kontaktvägar 2020 per åldersgrupp, redovisas i antal ärenden per åldersgrupp.



1177-Vårdguiden är den vanligast förekommande kontaktvägen för åldersgrupperna 0 till 59 år. I åldersgrupperna 60-79 år och 80-89 år inkommer flest ärenden via brev.

Utifrån ett tillgänglighetsperspektiv är det viktigt att upprätthålla möjligheten till olika kontaktvägar, även om vi förutspår en fortsatt ökning av ärenden som inkommer digitalt.

Utöver de kontakter som leder till ärenden hanterar patientnämndens utredare många serviceärenden, som inte diarieförs i ärendehanteringssystemet. Det kan till exempel handla om patienter eller närstående som får rådgivning och stöd gällande vårdkontakter, försäkringar eller patienträttigheter. Även vårdpersonal kan kontakta patientnämndens tjänstepersoner för rådgivning i olika ärenden.

4.2 Ärendeutveckling 2019-2020

Antal ärende har minskat med 11 procent (89 ärenden) jämfört med 2019. Totalt registrerade patientnämnden 732 ärenden under 2020. Totalt 55 ärenden har kopplas till covid19-vården eller vårdrelaterade konsekvenser av pandemin. Ärendefördelningen mellan olika verksamheter under året kan delvis förklaras av situationen med covid-19.

Tabell 4: Ärendeutveckling 2019-2020

Verksamhet	**2019 antal ärenden**	**Procent av totalt antal**	**2020 antal ärenden**	**Procent av totalt antal**
Division Närsjukvård	477	58 %	439	60 %
Division Länssjukvård	238	29 %	179	24 %
Division Folktandvård	37	4,5 %	34	4,6 %
Division Service	5	0,6 %	7	1 %
Privata hälsocentraler	36	4,3 %	27	3,7 %
Privat vårdverksamhet	6	0,7 %	4	0,5 %
Kommunal hälso- och sjukvård	15	1,8 %	25	3,4 %
Annan region	2	0,2 %	7	1 %
Övrigt-övergripande	5	0,6 %	10	1,3 %

Divisionerna Närsjukvård och Länssjukvård som är de stora producenterna av vård inom regionen stod för flest ärenden, tillsammans 84 procent. Ärenden gällande kommunal hälso- och sjukvård har ökat från 15 till 25 ärenden (40 procent). Sex av dessa ärenden kan kopplas till covid-19. Inom verksamheten övergripande ärenden gällde några ärenden regionens digitala rådgivning Digitalen som under året upprättades i projektform utan organisatorisk tillhörighet och som avser att fortsätta under 2021.

Nationellt redovisar patientnämnderna i Sverige fördelning av ärenden per medicinskt område.

Tabell 5: Antal ärenden per medicinskt område.

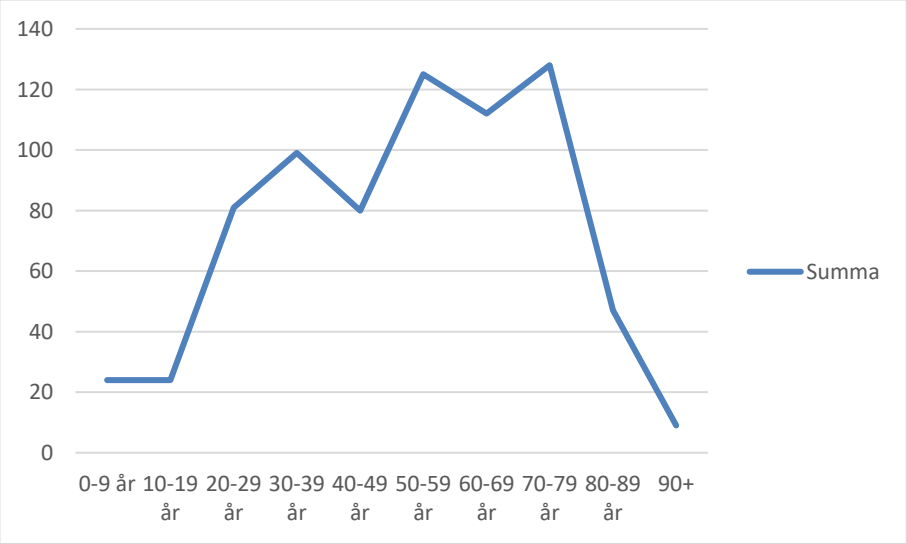
Medicinskt område	Antal
Kommunal hälso- och sjukvård	25
Primärvård	214
Psykiatrisk specialistsjukvård	85
Somatisk specialistsjukvård	344
Tandvård	35
Övrigt	29
Totalsumma	**732**

Kön och ålder

En majoritet av ärendena, 60 procent, gällde kvinnor. Denna könsfördelning har varit relativt konstant de senaste åren med endast viss procentuell variation.

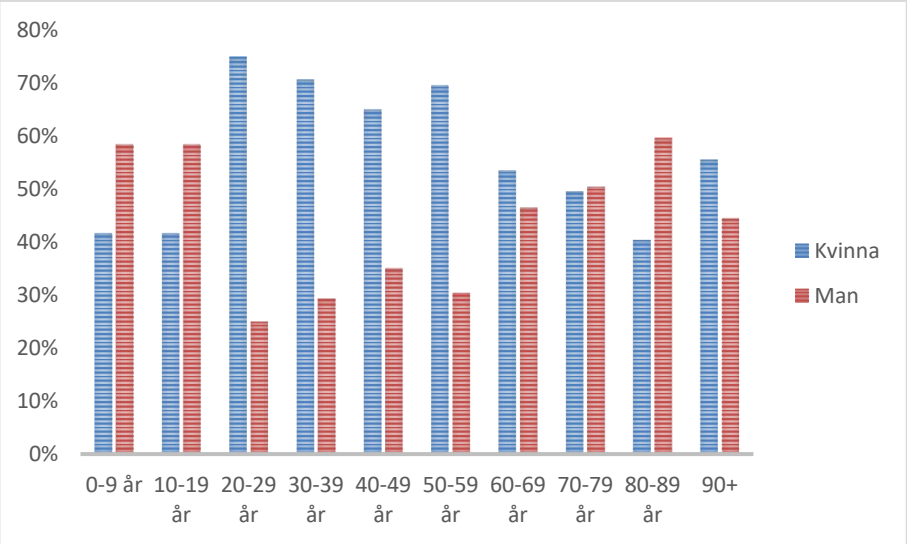
Flest ärenden gällde personer i åldersgrupperna 50 till 79 år (36 procent), följt av åldersgruppen 30 till 39 år (14 procent).

Tabell 6: Antal ärenden per åldersgrupp.



I åldersgrupperna från 20 till 69 år var det procentuellt fler kvinnor än män som ärendena gällde, liksom i åldersgruppen över 90 år. I åldersgrupperna 0-19 år och 80-89 år gällde ärendena procentuellt fler män än kvinnor och i åldersgruppen 70-79 år var fördelningen mellan kön relativt lika.

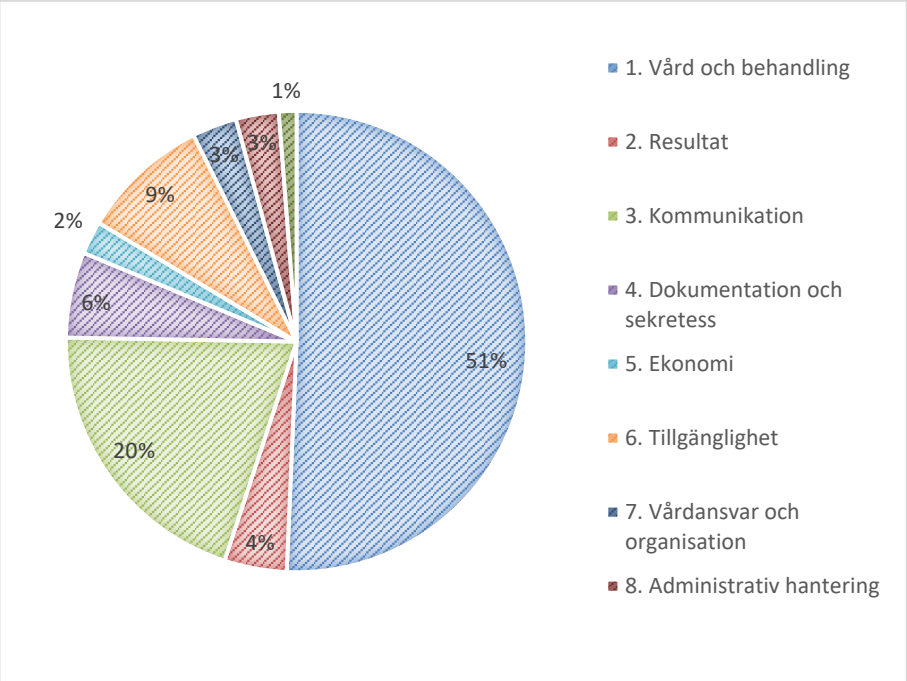
Tabell 7: Procentuell fördelning av kvinnor respektive män för varje åldersgruppering.



Kategorisering

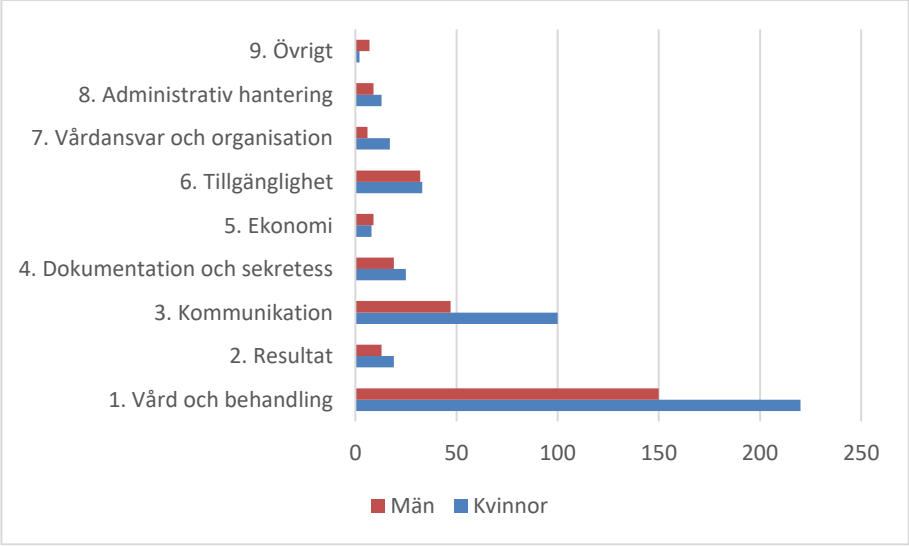
Ärenden som inkommer till patientnämnden kategoriseras enligt ett system som är gemensamt för landets alla patientnämnder. Innehållet i klagomålet och anmälarens upplevelse värderas och ligger till grund för bedömningen av det huvudsakliga problemområdet. Under varje huvudkategori finns flera underkategorier för att ytterligare kunna precisera ärendets innebörd. Under 2019 infördes ett uppdaterat kategoriseringssystem för patientnämnderna i Sverige. Det gör att jämförelser mellan åren 2019 och 2020 blir tillförlitliga.

Tabell 8: Procentuell fördelning av ärenden mellan huvudkategorier 2020.



Jämfört med föregående år är fördelningen mellan de olika kategorierna i stort sett överensstämmande i de flesta kategorier. Ärenden som registrerats under huvudkategorin tillgänglighet var dock 36 procent färre i år jämfört med föregående år. Synpunkter och klagomål gällande vård och behandling utgör hälften av ärendena (51 procent), följt av ärenden som gäller olika brister inom området kommunikation (20 procent).

Tabell 9: Könsfördelning, antal kvinnor respektive män i varje huvudkategori 2020.

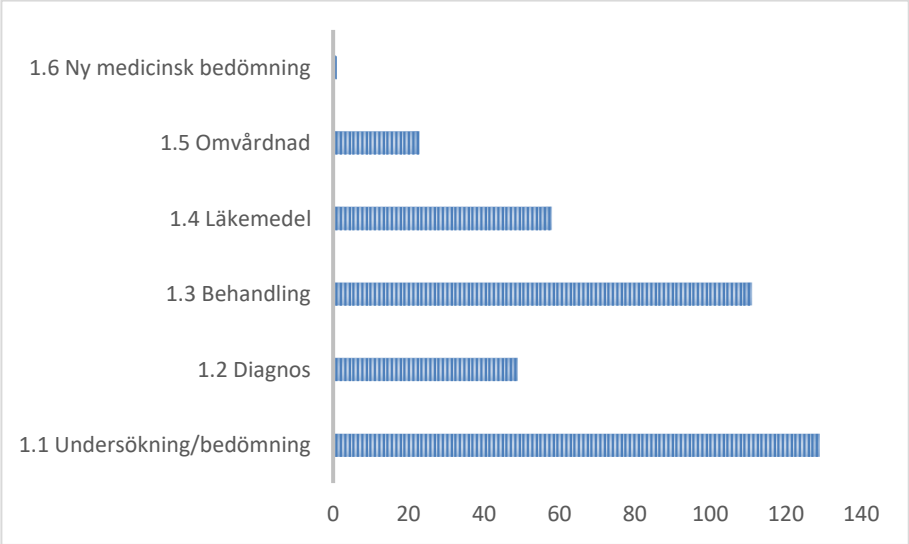


Kvinnors klagomål gällde i högre utsträckning vård och behandlingsfrågor samt synpunkter inom området kommunikation. 68 procent av registrerade ärenden i kategorin kommunikation gällde kvinnor. Föregående år var den siffran 51 procent. Skillnaden mellan män och kvinnor konstateras vara större gällande olika former av kommunikationsbrister. När det handlar om vård- och behandlingsfrågor gällde 59 procent av ärendena kvinnor, vilket överensstämmer med könsfördelning som noterades 2019. I huvudkategorin tillgänglighet har en utjämning mellan könen noterats. För 2020 noteras, liksom föregående år, största skillnaden mellan könen i underkategorin bemötande där 76 procent av ärendena gällde kvinnor och 24 procent män.

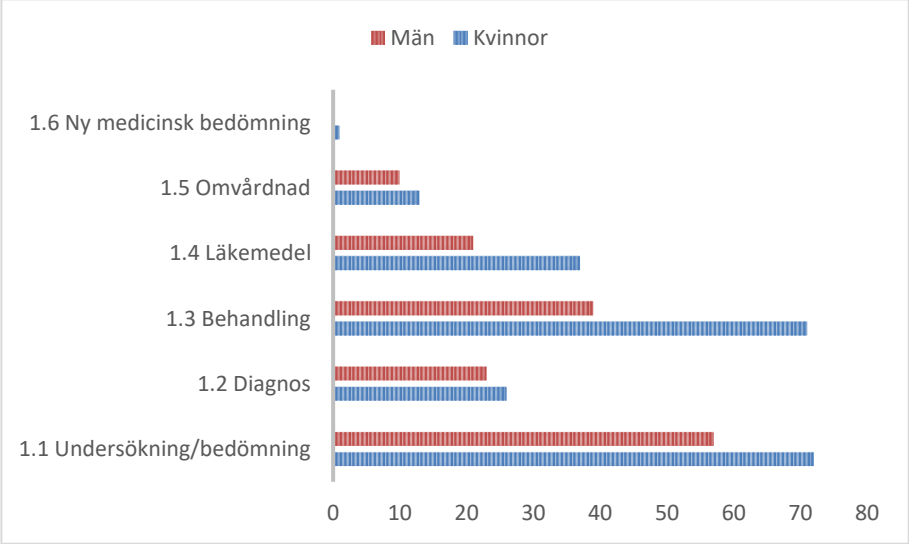
Vård och behandling

Över hälften (51 procent) av alla inkomna ärenden har inordnats i kategorin vård och behandling. Huvudkategorin vård och behandling har ytterligare sex underkategorier; undersökning/bedömning, diagnos, behandling, läkemedel, omvårdnad och ny medicinsk bedömning.

Tabell 10: Antal ärenden registrerade per underkategori till vård och behandling.



Tabell 11: Antal ärenden, underkategori till vård och behandling, könsfördelade.



Jämfört med föregående år så är fördelningen mellan antal ärende i respektive underkategori relativt lika. Den underkategori som har ökat är omvårdnad, vilket kan kopplas samman med ett fler ärenden under året gällt kommunal hälso- och sjukvård.

Exempel:

Patient fick anafylaktisk chock av utskrivet läkemedel
”Patient inkommer med synpunkter gällande läkemedelsreaktion. Patienten uppger att hen inte fick några frågor om andra sjukdomar eller läkemedel, inte heller någon varning om att läkemedlet skulle undvikas vid astma. Samma dag som patienten tog läkemedlet kom reaktionen. Patienten fick en

anafylaktisk chock som krävde ambulans- och sjukvård. Patienten upplevde situationen som mycket obehaglig och upplever inte sjukvården trygg.”

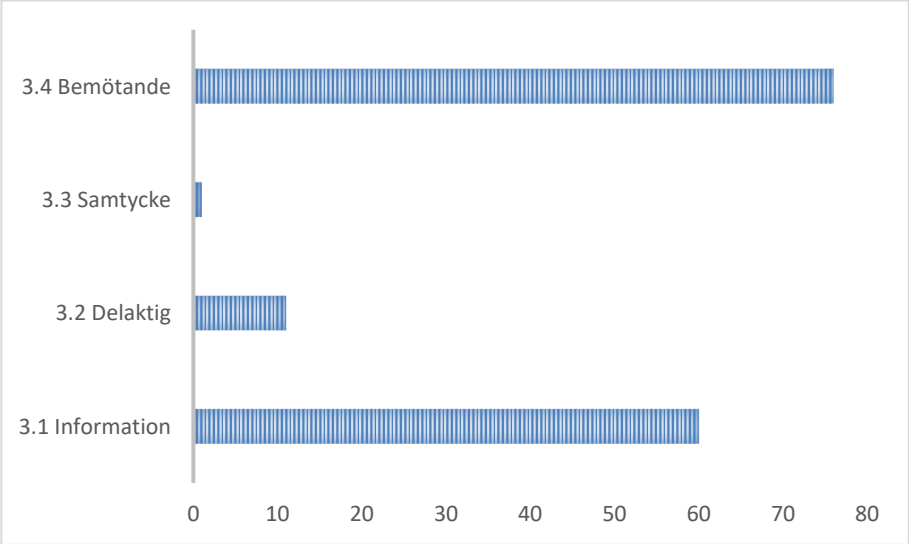
Fördröjd cancerdiagnos

”Patienten hade en knöl i bröstet, det tog 6 månader innan hon blev tagen på allvar, vilket gjort att hon gått med obehandlad bröstcancer i flera månader och det har skett en spridning till lymfkörtlar plus lever.”

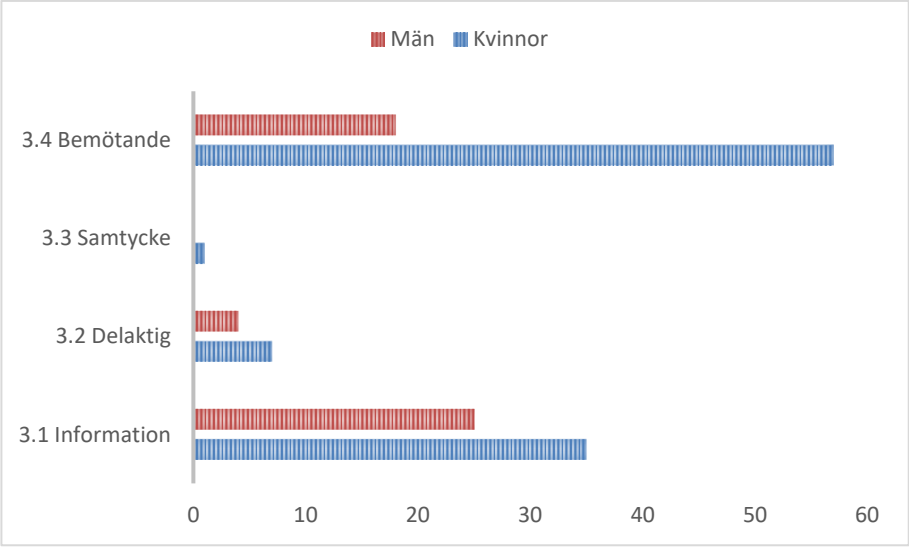
Kommunikation

Under 2020 registrerades 148 ärenden under huvudkategorin kommunikation. Det är en marginell minskning med fem ärenden jämfört med 2019. Kommunikation handlar om synpunkter på olika kommunikationsfrågor såsom brister i information till patient eller närstående, bemötande och delaktighet. Bemötande finns även med som en delaspekt i flertalet vård- och behandlingsärenden.

Tabell 12: Antal ärenden registrerade per underkategori till kommunikation.



Tabell 13: Antal ärenden, underkategori till kommunikation, könsfördelade.



Exempel:

Upplevda brister i bemötande och information
”Efter operationen sökte patienten upprepade gånger för tilltagande smärta. Patienten upplever att hen blev dåligt bemött i kontakt med mottagningen, att problem förminskades och att den informationen som gavs var bristfällig.”

Närstående kände sig inte informerade
”Närstående lämnar synpunkter gällande brister i kommunikation och information gällande utsättande av icke livsuppehållande vård. Närstående upplever att läkare argumenterat emot fakta och skuldbelagt de närstående. Närstående gavs ingen möjlighet att ställa frågor. Täta byten av läkare har skapat oro och stress för att ständigt behöva repetera viktig information.

4.3 Ekonomi

Verksamheten ska bedrivas effektivt inom givna ekonomiska ramar. Patientnämnden måste ha en god ekonomi som ger utrymme för kort- och långsiktig utveckling. På grund av pandemin har kostnadsställena 01206 patientnämnden och 01217 stödpersonsverksamheten inte utnyttjats till fullo under 2020. Totalt har kostnadsställena ett överskott på ca 1,2 mnkr.

Patientnämnden

Beräknade kostnader för förtroendevalda	Fördelning av budget 2020 tkr	Utfall 2020 tkr
Arvoden	394 969	162 771
Konferens, utbildning	144 000	9 311
Bilersättning, resor	45 000	14 309
Övriga kostnader	218 200	115 765
Summa	**802 169**	**302 156**

Patientnämndens tilldelade ram för sin egen verksamhet ska täcka samtliga kostnader som kan hänföras till nämndens sammanträden, planerings- och utbildningsdagar, konferenser, informationsmaterial samt teknisk utrustning. På grund av pandemin har sammanträden genomförts helt eller delvis digitalt, varför kontot för bilersättning inte har nyttjats fullt ut.

Kostnaderna för konferenser och utbildning är mycket blygsamma under 2020, eftersom utbildningar och konferenser har ställts in, också på grund av pandemin. Kostnadsställe 01206, patientnämnden har ett överskott på ca 500 tkr 2020.

Stödpersonsverksamheten

Beräknade kostnader för stödpersoner	Fördelning av budget 2020 tkr	Utfall 2020 tkr
Arvoden	1 700 000	1 269 495
Kostnadsersättning	50 000	
Utbildning	50 000	46 623
Bilersättning, resor	400 000	362 505
Övriga kostnader	369 500	214 200
Summa	**2 569 500**	**1 892 823**

Stödpersonsverksamheten har en egen tilldelad ram som ska täcka kostnaderna för stödpersonernas arvoden, ersättningar, utbildningar samt informationsmaterial. Under 2020 har en del av besöken skett digitalt då besöksförbud gäller på vissa särskilda boenden och institutioner på grund av covid-19, vilket gör att kontona för arvoden och kostnadsersättning inte nyttjats fullt ut. Kostnadsställe 01217, stödpersonsverksamheten har ett överskott på ca 670 tkr 2020.

4.4 Några nedslag i 2020

Patientnämnden har valt att belysa några utvalda verksamhetsområden och ärenden från verksamhetsåret.

4.4.1 Covid-19 relaterade ärenden

Under året har patientnämnden registrerat 55 antal ärenden som gällt covid-19-vården eller vårdrelaterade konsekvenser av pandemin. Det har handlat om patienters eller närståendes synpunkter och frågor gällande vård och behandling, provtagning, kommunikation och tillgänglighet. Flest ärenden är registrerade i verksamheter inom division Närsjukvård. 24 procent av ärenden som gällde den kommunala hälso- och sjukvården gällde klagomål relaterade till covid-19. Under årets första månader inkom ärenden som innehöll mer omfattande synpunkter och klagomål kring vård och behandling av smittade på kommunens vård- och omsorgsboenden och vid vårdavdelningar, samt ärenden som handlade bemötande och att inte symtom tagits på allvar vid akutmottagningar och i primärvård. Under hösten har ärenden i större utsträckning gällt synpunkter på provtagning och pandemins påverkan på övrig vård.

Exempel:

Patient efterfrågar eftervård och uppföljning
”Patient som efter insjuknande i covid-19 och kvarstående besvär har behov av eftervård och uppföljning. Får ingen kontakt med behandlade läkare och eftervård har inte erbjudits. Upplever att vården inte tar tag i detta.”

Provsvar som inte återkopplats
”Patient har fått vänta i 8 dagar utan att få svar på sitt covid-19-test. Patienten har blivit slussad fram och tillbaka när hen ringt hälsocentralen och 1177. Även hänvisats till Regionhusets växel.”

4.4.2 Barn och ungdomar

Antalet ärenden som rör barn och minderåriga (0-19 år) har minskat något jämfört med föregående år. Under 2019 mottogs 52 ärenden som gällde denna åldersgrupp och 2020 registrerades 48 ärenden. I 90 procent av ärendena var det närstående eller legal företrädare som var anmälare. Flest ärenden (40 procent) registrerades på barnsjukvården, följt av primärvården (17 procent) och tandvården (10 procent). Av barnsjukvårdens 19 ärenden gällde nio ärenden (47 procent) barn- och ungdomspsykiatrin.

Exempel:

Vårdnadshavare anmäler brister gällande barnets läkemedelshantering och uppföljning
”Vårdnadshavare till barn med ADHD-diagnos inkommer med synpunkter på brister i läkemedelsuppföljning och läkemedelshantering. Sedan början av året har föräldrarna försökt att nå personal som kan skriva ut barnets läkemedel. Blivit hänvisad mellan olika kliniker utan att få hjälp eller svar. Under sommaren har barnets mående försämrats. Vårdnadshavare känner

sig villrådiga och är inte trygga med hur barnets vård fungerar. Ställer frågan; hur kan det bli så här"

Plan för förberedelse av undersökning följdes inte
"Vårdnadshavare upplever att information inför en undersökning och förberedelser som informerats om, inte följdes när undersökningen skulle genomföras. Vårdnadshavare vill ha svar på varför förberedelserna nonchalerades och varför verksamheten inte följer den plan som fanns och därmed utsätter barnet för onödigt trauma."

Vårdnadshavare nekades hjälp att lyfta barn med misstänkt fraktur från bilen
"2-årigt barn fördes in till sjukhus vårdnadshavarnas bil efter skada och misstänkt benfraktur. Vårdnadshavare kallade på hjälp från personalen på akuten för att lyfta in barnet från bilen till mottagningen för att inte förvärra skadan. Vårdnadshavarna fick till svar att behöver man hjälp med transport från bilen så får man ta en ambulans. Föräldrarna ställer frågan: ska man behöva belasta ambulansvården med en resa tur och retur 35 mil då man själva kunde transportera barnet?

4.4.3 Kommunärenden

En kommun som ingår i en region får överlåta skyldigheten enligt 1 § lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården att ha en patientnämnd till regionen, om kommunen och regionen kommer överens om detta. Patientnämnden har avtalsrelationer med samtliga av länets 14 kommuner.

Under 2020 registrerades 25 ärenden gällande hälso- och sjukvård samt omvårdnad i samband med hälso- och sjukvård inom kommunen, vilket är en ökning med 10 ärenden (40 procent) jämfört med föregående år. Av inkomna ärenden till kommunen var sex ärenden relaterade till covid-19-vård. Det har främst handlat om närståendes frågor och synpunkter på vård och behandling, läkemedel, kommunens rutiner vid smittutbrott och hygien, brister i kommunikation med närstående samt brister i dokumentation.

I samtliga ärenden som inkom till kommunen 2020 var anmälaren närstående eller legal företrädare till patient. Ärenden gällde ungefär lik många män som kvinnor.

38 procent av ärendena gällde synpunkter och klagomål på vård och behandling, där den vanligaste underkategorin var omvårdnad (61 procent). Fyra ärenden gällde upplevda brister inom området kommunikation (16 procent).

Exempel:

Närstående ställer sig frågande till varför inte basal sjukvård gavs
"Patient avled på kommunalt vård- och omsorgsboende, i följderna av covid-19. Patienten fick andningsproblem och anhörig undrar varför basal sjukvård som syrgasbehandling eller näringsdropp inte sattes in, utan patienten fick endast morfinbehandling. Akutläkare ville inte samtala med anhöriga för rådgivning och ansvarig läkare var ledig. Anhörig undrar, varför

basal sjukvård inte gavs patienten och hade det gett patienten möjlighet att överleva sjukdomen, trots underliggande sjukdomar."

Läkemedelsbehandling följdes inte upp
"Närstående till en patient som vårdats för uttorkning på sjukhus i en dryg vecka har inkommit med synpunkter på att ett vätskedrivande läkemedel sattes in på boendet utan att personalen följde upp behandlingen. Patienten fick inte tillräckligt med vätska och blev kraftigt uttorkad. Den närstående vill veta vilka åtgärder kommunen vidtagit för att liknande händelser inte ska inträffa igen."

4.4.4 Cancersjukvården

Under 2020 registrerades 45 ärenden som gällande cancer, vilket är 16 fler (36 procent) än föregående år. Samtliga avslutade cancerärenden rapporteras i avidentifierad form till Regionalt cancercentrum Norr (RCC), enligt en överenskommelse mellan patientnämnderna och RCC. Ärendena analyseras av RCC och sammanställs i en rapport som publiceras på Regionalt Cancercentrums hemsida. Rapporten återkopplas till nämnden i början av varje år. Ärendena som gäller cancer handlar främst om synpunkter eller frågor på vård och behandling, brister i utredning, fördröjd diagnos och brister i information.

Exempel:

Felaktigt besked
"Närstående till avliden patient, har frågor kring händelseförloppet i patientens sjukdom. Patienten röntgades i februari 2019 och fick sedan besked av onkolog att hen var cancerfri. Tre månader senare ges beskedet att cancern är tillbaka och att man i efterhand kan konstatera att cancern syntes redan på bilderna från februari. Patienten avled i mars 2020. I anmälan ställer närstående frågan hur man kunde missa cancern och om förloppet hade sett annorlunda ut om behandling hade kunnat startas tidigare."

Fördröjd cancerdiagnos
"Patienten sökte vård på hälsocentral på grund av långdragna och kraftiga smärtor. Då patienten tidigare haft cancerdiagnos och det fanns en oro för recidiv, påtalade patienten en önskan om röntgenundersökning. Patienten nekades dock vidare utredning, behandlades med kortison. Totalt besökte patienten läkaren vid fyra tillfällen. Till slut sökte patienten privat vård, där man efter röntgen konstaterade metastaser."

4.4.5 Akut omhändertagande

På Norrbottens alla fem sjukhus finns akutmottagningar. Antal ärenden som gällde akut omhändertagande fördubblades mellan åren 2018 till 2019, från 42 ärenden 2018 till 81 ärenden 2019. Under 2020 registrerades 60 ärenden, vilket är en minskning med 26 procent jämfört med föregående år, men fortfarande fler än för två år sedan.

Den stora andelen ärenden gällde synpunkter som kategoriserades under vård och behandling (52 procent) samt kommunikation (32 procent). Många av ärendena handlade om brister i undersökning/bedömning vid akutmottagning eller i samband med ambulanssjukvård och upplevda brister i bemötande. 55 ärenden registrerades på akutmottagningar, fem på ambulanssjukvården och ett på IVAK. Åtta av ärendena som registreradats var relaterade till covid-19.

Exempel:

Avvisades från akuten
”Patient som för ett par veckor sedan fick en spricka på underarmen efter falltrauma i hemmet har inkommit med synpunkter på att hen avvisades från akutsjukvården två veckor efter händelsen. Skadan hade inledningsvis gipsats men gipset satt för löst och togs bort efter en vecka. Efter ytterligare en vecka med skena var smärtan trots smärtlindrande medicinering så outhärdlig att patienten sökte akutsjukvården men blev inte undersökt utan avvisades av vaktbolagets personal efter bedömning av sjuksköterska. Vilket patienten uppfattade som mycket kränkande. Hen vill ha en förklaring till det bristfälliga bemötandet.”

Brister i bemötande och dokumentation
”Patient fördes till sjukhus med ambulans efter trafikolycka. Patienten förklarade både för ambulanspersonalen och personal på akuten att hen har klaustrofobi och svårigheter att bli fastspänd. Det fungerade bra i ambulansen och patienten kände sig trygg under färden trots fastspänningen. Inför en MR kamera undersökning band patienten att få något lugnande vilket hen först nekades. Patienten uppfattade sjuksköterskans bemötande som nedlåtande. Patienten blödde från huvudet och var svårt yr trots detta nekades hen en sjukresa utan fick ordna med taxitransport hem på egen hand vilket patienten anser är felaktigt. Patienten uppger även att det saknas dokumentation om hens skador vilket behövs inför den fortsatta utredningen av olyckan.”

5 Bedömning av måluppfyllelse

Mål och måluppfyllelser

Patientnämnden har vid framtagandet av sina mål för 2020 utgått från regionfullmäktiges strategiska plan som anger perspektiv, strategiskt mål och framgångsfaktor. Bedömningen av om nämndens mål uppnåtts görs med färgmarkeringar.

- Målet har uppnåtts
- Målet har delvis uppnåtts
- Målet har inte uppnåtts
- Målet är inte mätbart

5.1 Perspektiv Verksamhet

Strategiskt mål: Nöjda och delaktiga patienter medborgare

Framgångsfaktor	Nämndens mål	Måluppfyl-lelse
Förtroende för och kunskap om verksamheten	Vårdgivare, kommuner och civilsamhället ska genom riktad information, flera informations-kanaler och ökat samarbete ges god känne-dom om patientnämndens verksamhet.	

Måluppfyllelse

Ärenden som inkommer och handläggs av patientnämnden utgör grunden för patientnämndens arbete och en förutsättning för detta är att nämnden och dess uppdrag är känt bland medborgarna. Genom att arbeta aktivt med informationsinsatser både mot allmänheten och mot vårdpersonalen ökar kännedomen om det arbete som nämnden bedriver och det stöd som kan erbjudas.

Målet har delvis uppfyllts. På grund av den rådande situationen med pandemin har många informationsinsatser inte kunnat genomföras.

En kvalitativ och effektiv handläggning av inkomna ärenden inom beslutade tidsgränser samt att patienten får återkoppling inom angiven tidsgräns bidrar till nöjda patienter och medborgare samt skapar förutsättning för nämndens analysarbete. Vårdgivaren har fyra veckors svarstid till nämnden, vid behov kan svarstiden i undantagsfall förlängas. Under 2020 besvarades 68 procent av ärendena inom sex veckor, vilket inkluderar tid för postgång och ärendehandläggning hos patientnämnden.

För att de tvångsvårdade patienter som önskar en stödperson ska kunna få sina önskemål avseende till exempel intresseområden och språk tillgodosedda arbetar nämnden för att ha för att ha en så god och bred tillgång på stödpersoner som möjligt. Under 2020 har stödperson tillsatts till de patienter där begäran om stödperson inkommit.

För det strategiska målet Nöjda och delaktiga patienter och medborgare har två av de formulerade styrmåtten uppnåtts.

Styrmått	Ingångs-värde 2019-12-31	Mål 2020	Utfall 2020-21-31	→	Mål 2021	Källa	Period	Mål-uppfyllelse
Antal besök på patient-nämndens sida på norrbot-ten.se	1860	Öka 5 %	3 352		Öka	Kommunikat-ionsavdelning	År	
Anmälare får svar från vården inom sex veckor	Ingångs-värde saknas	70 %	68 %		90 %	Datasystem	År	
Stödperson utses senast inom fem arbetsdagar efter att anmälan om stödperson inkommit	Ingångs-värde saknas	100 %	100 %		100 %	Datasystem	År	

Strategiskt mål: En välkomnande, nytänkande, hållbar och attraktiv verksamhet

Framgångsfaktor	Nämndens mål	Måluppfyl-lelse
Ökad användning av digitala verktyg. Fördju-pade analysrapporter.	Nämnden ska utarbeta en arbetsmetodik som säkerställer att nämnden får goda kunskaper och verktyg inom sitt ansvars-område.	

Måluppfyllelse

Nämnden önskar se en ökad användning av digitala verktyg då det underlät-tar ärendehanteringsprocessen genom att anmälaren är säkert identifierad och återkoppling kan ske direkt i systemet.

Nämnden avser att fortsätta utvecklingen med att löpande analysera inkomna ärenden på ett strukturerat sätt genom fördjupade rapporter inom specifika analysområden.

Andelen ärenden inkomna via 1177-Vårdguiden har ökat från 27 procent av det totala antalet ärenden 2019 till 36 procent av det totala antalet ärenden 2020. Antalet fördjupade analysrapporter har ökat från en till två rapporter.

För det strategiska målet En välkomnande, nytänkande, hållbar och attraktiv verksamhet har två av de formulerade styrmåtten uppnåtts. Styrmåttet antal deltagare vid stödpersonsutbildningar har inte kunnat mätas, då inga stödpersonsutbildningar har hållits på grund av pågående pandemi.

Styrmått	Ingångsvärde 2019-12-31	Mål 2020	Utfall 2020-12-31	→	Mål 2021	Källa	Period	Mål-uppfyllelse
Antal ärenden inkomna via 1177	222 st 27 % av totalt antal ärenden	Öka 5 %	262 st, 36 % av totalt antal ärenden		Öka	Kansliet	År	
Antal fördjupade analysrapporter	2	3	3		3	Kansliet	År	
Antal deltagare vid stödpersonsut-bildningar	~60 % av total med uppdrag	Öka	Inga utbild-ningar har hållits		Öka	Kansliet	År	

5.2 Perspektiv Ekonomi

Strategiskt mål: God ekonomisk hushållning

Framgångsfaktor	Nämndens mål	Måluppfyl-lelse
Verksamheten håller sina ekonomiska ramar	Nämnden ska genom systematisk uppföljning av ekonomin tillse att givna ramar hålls.	

Styrmått	Ingångsvärde 2019-12-31	Mål 2020	Utfall 2020-12-31	→	Mål 2021	Källa	Period	Måluppfyllelse
Nämnden bedriver verksamhet inom budget	Utfall : -23 tkr Nämnd:+ 24 tkr Stödpersonsverk-samhet: -47 tkr	0,0	Utfall. + 1,2 mnkr Nämnd:+500 tkr Stödpersonsverk-samhet: + 677 tkr		0,0	Ekonomisy-stem	Tertial	

Den rådande pandemin, med inställda konferenser, utbildningar och till viss del digitala möten har lett till ett överskott för patientnämnden och stödpersonsverksamheten på totalt nära 1,2 mnkr, vilket innebär att styrmåttet Nämnden bedriver verksamhet inom budget har uppnåtts.

Strategiskt mål: Effektiv verksamhet i paritet med rikssnittet i våra verksamheter

Framgångsfaktor	Nämndens mål	Måluppfyl-lelse
Effektiv verksamhet i paritet med riksgenom-snittet i våra verksam-heter.	Kostnaden för utredarstödet ska jämföras med regioner av motsvarande storlek för att se om stödet nämnden erhåller skiljer sig från andra.	

Styrmått	Ingångs-värde 2019-12-31	Mål 2020	Utfall 2020-12-31	→	Mål 2021	Källa	Pe-riod	Mål-uppfyllelse
Genomsnittskostnad för patientnämnder av mot-svarande storlek	Nytt värde	Statistik inte till-gänglig	Inte mätbart		-	Kanslienheten	År	●
Genomsnittskostnad för utredare på kansli i region av motsvarande storlek	Nytt värde	Statistik inte till-gänglig	Inte mätbart		-	Kanslienheten	År	●

Måluppfyllelse

Nämndens verksamhet ska ha en kostnad per invånare i paritet med regioner av motsvarande storlek sett till antal invånare. Även om nämnden inte har någon budget eller personalansvar för tjänstemannastödet kommer även kostnaden för utredarstödet att jämföras med regioner av motsvarande storlek för att se om stödet nämnden erhåller skiljer sig från andra.

Någon möjlighet att följa upp det satta målet finns inte, då det inte finns samlad statistik av kostnader i regionerna.

6 Analysrapporter

På grund av den rådande situationen med pandemin och begränsad bemanning under året och särskilt andra delen av året, så har en del av planerade utvecklingsarbeten fått stå tillbaka.

6.1 Analysrapport - tillgänglighet

Enligt lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården 3 § ska patientnämnden, senast sista februari varje år, till Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorg inkomma med en analys över inkomna patientärenden under föregående år. IVO ska enligt Patientsäkerhetslag (2010:659) systematiskt ta tillvara information som patientnämnder lämnar. För år 2019 skulle analysen bygga på inkomna klagomål och synpunkter gällande tillgänglighet; väntetider i vården och tillgänglighet till vården.

Omslagsbild på rapporten tillgänglighet.

Under 2019 inkom totalt 102 ärenden som innehöll olika synpunkter och klagomål gällande tillgänglighet till patientnämnden. Iakttagelser och analys gjordes utifrån patienters och närståendes berättelser i kontakt med patientnämnden och vårdgivarnas svar. Ärendena handlade om att patienter fått vänta länge på besök, åtgärd, återkoppling eller besked från vården, att det är svårt att komma i kontakt med vårdgivaren, att väntetiden i väntrum innan vårdåtgärd blivit lång eller att patienter upplevde att de nekats vård.

Brister i tillgänglighet är en problematik som är välkänd och uppmärksammad både på verksamhets- och politisk nivå i regionen.

Många av synpunkterna som analyserats handlar om otydlighet i information, oklarheter kring vårdgarantin och brister i kommunikation mellan vård och patient. Patienterna har svårt att navigera i systemet gällande sina rättigheter i hälso- och sjukvården, vilket genererar frågor och otrygghet. I svaren på patientnämndsärenden beskriver flera verksamheter att de arbetar med att införa nya arbetssätt i syfte att öka tillgängligheten, t ex ökad användning av digitala kontaktvägar, förändrade bokningsrutiner och upprättande av nya mottagningsformer.

Rapporten finns publicerad på Region Norrbottens hemsida, www.norrbotten.se/patientnamnden.

6.2 Analysrapport- synpunkter på vården gällande personer över 75 år

16 procent av alla inkomna ärenden under 2019 gällde personer över 75 år. På patientnämndens uppdrag genomfördes en analys av de synpunkter och klagomål som inkommit gällande personer i denna åldersgrupp. Patienters och närståendes synpunkter och berättelser är viktiga för att identifiera samband, risker och förbättringsbehov i vården.

Omslagsbild på rapporten synpunkter på vården gällande personer över 75 år

Kategoriseringen av ärenden som synliggör innehåll i anmälan skiljer sig inte nämnvärt för den här åldersgruppen jämfört med alla inkomna ärenden under 2019. De flesta ärendena handlade om upplevda brister i vård och behandling (53 procent), följt av brister i kommunikation (17 procent) och tillgänglighet (10 procent). I många ärenden framkommer olika former av kommunikationsbrister samt att det för personer över 75 år många gånger handlar om kommunikation mellan vård och närstående. Svaren i ärendena visar att vården vidtagit många åtgärder och att många ärenden bidragit till kvalitetsförbättringar och ökad patientsäkerhet. Det handlar t ex om att rutiner och information förtydligats, ny mer tillförlitlig utrustning införskaffats eller att utbildningsinsatser genomförts.

Rapporten finns publicerad på Region Norrbottens hemsida, www.norrbotten.se/patientnamnden.

7 Aktuella händelser

7.1 Utveckling av digitala verktyg

Under 2020 har patientnämnden sett en fortsatt ökad användning av den digitala kontaktvägen 1177-Vårdguiden. Under 2020 inkom 36 procent av ärendena via 1177-Vårdguiden. Möjlighet finns att utveckla kommunikationen med patient ytterligare genom att även skicka vårdens yttrande digitalt.

7.2 Arbetsmodell för analysrapporter

Under året har patientnämnderna i Sverige också tillsatt en nationell analysgrupp som har fått i uppdrag att skapa enhetlig struktur och gemensamma riktlinjer för patientnämndernas analysrapporter i syfte att säkerställa rapporteras kvalitet och förenkla möjligheter till gemensamma sammanställningar. Under 2020 publicerades två analysrapporter.

7.3 Tydliggöra barnperspektivet

Den 1 januari 2020 blev barnkonventionen svensk lag. Frågan om hur barns rättigheter säkras lyftes i patientnämndens analysrapport 2019 gällande barnärenden. Under 2020 har nämnden följt upp handläggningstiden för barnärenden tertialvis.

7.4 Information till patienter, personal och allmänheten

Planerade informationsinsatser av både politiker och tjänstepersoner har under året fått ställas in till följd av pandemin.

7.5 Nationell sammanställning gällande ärenden som berör covid-19

Under år 2020 har patientnämnden sammanställt inkomna ärenden som relaterar till covid-19 i en rapport som ska redovisas under första kvartalet 2021. Rapporten kommer att överlämnas till Sveriges patientnämnder för gemensam sammanställning och vidare analysbearbetning.

7.6 Analys till Inspektionen för vård och omsorg

Patientnämnderna och IVO har under 2020 inlett ett gemensamt arbete för att ta fram ett förslag på mer enhetlig struktur för analys och rapportering i syfte att IVO mer systematiskt ska kunna ta tillvarata patientnämndernas information. För 2020 ska en analys överlämnas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) som bygger på inkomna klagomål och synpunkter gällande barn 0-17 år. Syftet med analysen är att klagomål från barn och deras närstående ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter barns behov.

Varje år skickas även årsstatistik på begäran till IVO.

8 Klagomål leder till förbättring

Effekterna av klagomålshandläggningen kan beaktas utifrån både nyttan och värde i det enskilda fallet respektive i ett övergripande sammanhang. Patientnämnden noterar att i flertalet ärenden har patientens klagomål eller synpunkter lett till att vårdgivare vidtar åtgärder, antingen på en övergripande nivå och/eller i det enskilda fallet. Exempel på vidtagna åtgärder är förändrade rutiner, uppföljande samtal med patient eller närstående, återbetalningar av patientavgifter och vidare utredning. I tretton ärenden har patientnämnden fått information om att vårdgivaren gått vidare med en händelseanalys eller att ärendet är anmält som en LexMaria eller LexSara,

Exempel:

”Händelsen har tagits upp på samtliga kliniker och inom ledningsgrupperna som ett led i lärande- och förbättringsarbete. Åtgärder har vidtagit gällande rutiner för väntelistor och remisser samt förtydligande om vem som är ansvarig för att säkerställa att rutiner för remissflöde följs.”

”Efter händelsen har verksamheten haft möten med det externa bolaget om anlitas gällande samarbete och kommunikation.”

”Vid nästa läkarmöte kommer frågan om bemötande och sjukdomsutredning, i både generella termer och specifikt kring utredning av långtidsbesvär vid misstänkt eller verifierad covid-19 att tas upp.”

”Svaret signerades av stafettläkare som sedan av känd anledning inte meddelade patient eller bokade besök. Nya rutiner är gjorda för att undvika att det ska hända igen.”

”Regelverket kommer att tas upp med sköterskegruppen som ett lärande, för att patienter ska få korrekt information vid första kontakt.”

”I höst tillsattes en teamsjuksköterska med ansvar för samtliga väntelistor i syfte att undvika att patienter ”faller bort”.

”Ett arbete är påbörjat med att förtydliga information gällande tillfällig åtkomst av journal för barn mellan 13-15 år.”

”Efter händelsen har EKG-apparaten försetts med automatisk tolkning för att personal som i sin profession inte tolkar EKG ska få en fingervisning om vad EKG:et visar.”

Patient eller närstående har också möjlighet att själva lämna konkreta förslag på förbättringar till vården. I flera ärenden har sådana förslag inkommit t ex gällande förbättrade kommunikationsvägar, tydligare information och bättre uppföljningar av läkemedelsbehandlingar. Många anmälare uttrycker att de genom att påtala brister och lämna förbättringsförslag vill bidra till att liknande händelse inte ska upprepas och drabba andra.

9 Stödpersonsverksamheten

9.1 Uppdrag

Patientnämnden har enligt lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, LPT och lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård, LRV en skyldighet att på begäran förordna stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas. Detta gäller även de som vårdas i öppen psykiatrisk tvångsvård och öppen rättspsykiatrisk vård samt patienter som tvångsisolerats enligt smittskyddslagen (2014:168).

Stödpersonerna ska besöka eller på annat sätt hålla kontakt med patienten och är en medmänniska som ger visst stöd i sociala och personliga frågor. Stödpersonen har tystnadsplikt. Rätten till stödperson gäller under hela tvångsvårdsperioden och fyra veckor därefter om stödperson och patient så önskar. I uppdraget ingår att besöka patienten en gång per vecka när så är möjligt. Uppdragstiderna varierar från några veckor till många år. Medelvårdtiden inom rättspsykiatrin i länet är 4,2 år. Majoritet av de patienter som har en stödperson vårdas enligt LRV.

Om stödperson och patient vill fortsätta kontakten efter att rätten till stödperson upphört har patientnämnden en rapporteringsskyldighet till socialnämnden i patientens hemkommun.

Förordnande av stödperson är tydligt reglerad i lag med angivande av vissa skyldigheter för den chefsöverläkare som ansvarar för patienternas vård. Information om rätten till stödperson finns på patientnämndens hemsida, 1177 samt som broschyr.

9.2 Stödpersonerna

För att bedöma vilka stödpersoner som är aktuella för uppdrag, samt att följa upp hur stödpersonerna är geografiskt fördelade över länet skickades en enkät ut till samtliga stödpersoner under hösten 2020. I nuläget finns 50 stödpersoner som har eller är villiga att ta ett uppdrag. Vid årsskiftet pågick 52 stödpersonsuppdrag. Under 2020 har stödperson tillsatts till de patienter där begäran om stödperson inkommit.

Omsättningen av stödpersoner i länet är relativt liten men behov av att rekrytera främst yngre stödpersoner föreligger. Medelåldern hos stödpersonerna är relativt hög. Tillgången på stödpersoner är förhållandevis god i de större kommunerna; Piteå, Luleå, Boden och Kalix.

Med anledning av den rådande situationen med covid-19 råder besöksförbud på sjukhus, särskilda boenden samt andra institutioner där patienter tvångsvårdas. Patientnämnden har därför beslutat att arvode som normalt utgår vid ett fysiskt besök ska utgå för ett digitalt möte som tidsmässigt motsvarar den tid som ett fysiskt möte brukar ha vid besök på vårdinrättning.

Ett digitalt nyhetsbrev har börjat skickas ut under hösten 2020 till samtliga stödpersoner. Brevet ska skickas ut löpande och innehålla aktuell information.

9.3 Utbildningsinsatser för stödpersoner

Utbildningarna fyller en viktig funktion för stödpersonerna som har ett viktigt och många gånger svårt uppdrag. Under 2020 har inga utbildningar av stödpersoner genomförts på grund av den pågående pandemin.

10 Samverkan och nätverk

Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO)

En etablerad samverkan finns med IVO i norra regionen genom regelbundna möten med fokus på samverkan och informationsutbyte. Under året har två digitala träffar genomförts.

Nätverk

Representanter för patientnämnden ingår i flera olika typer av nätverk och samarbeten både inom regionen och med andra aktörer. Det är viktigt och värdefullt att synas, informera, delta och utbyta erfarenheter oavsett sammanhang. Patientnämnden representeras i region Norrbottens patientsäkerhetsråd, i det nationella chefsnärverket för patientnämnderna i Sverige, i arbetsgrupp för ärendehanteringssystemet Vårdsynpunkter. Patientnämnden har tidigare haft en representant i etiska rådet. Då personen slutat sin anställning på patientnämnden har ingen ny nominering skett.

11 Medskick inför 2021

Digitalisering

Pandemin har inneburit behov av förändrade arbetssätt. Patientnämndens sammanträden har genomförts delvis eller helt digitalt under 2020. Även löpande möten för patientnämndens tjänstepersoner har skett digitalt. Under 2021 kommer nämndens sammanträden vid behov att fortsätta att genomföras digitalt. Även möten mellan tjänstepersonerna kommer vid behov att fortsätta genomföras digitalt under 2021.

Möten med IVO och i nätverk där patientnämnden ingår, kommer att genomföras digitalt under 2020.

Under 2021 planeras att genomföra digitala utbildningsinsatser riktade till stödpersoner. Innehållet i utbildningsinsatserna ska utgå från de önskemål som uttryckts i enkäten till stödpersoner som genomfördes 2020.

En målsättning under 2021 är också att patienter som anmält sitt ärende digitalt också ska få sitt svar digitalt i 1177-Vårdguiden.

Kommunikation

På grund av den rådande situationen med pandemin har många informationsinsatser inte kunnat genomföras. Under 2021 kommer nämnden att arbeta aktivt med att öka kunskapen och kännedomen om nämnden och dess uppdrag genom att ta fram informationsmaterial och genom annonsering. Tillsammans med kommunikationsavdelningen ska nämnden arbeta fram sätt att

kommunicera på, både externt och internt. Ambitionen är att nämnden ska genomföra en riktad informationsinsats mot länets kommuner samt mot patienter och anhöriga.

Analysarbetet

Patientnämnden kommer även under 2021 att fokusera på att utveckla och implementera interna arbetssätt för att säkerställa efterlevnad av lagstiftningen gällande analyser av inkomna ärenden (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

Under 2021 har patientnämnden för avsikt att genomföra ytterligare tre analysrapporter. Arbetet med att utveckla metoder, arbetssätt och återföring av analyser kommer att fortsätta under 2021.

Återföring till vården

Arbetet med att utveckla arbetssätt för återföring till vården samt skapa dialog kring hur patienters erfarenhet och synpunkter ska bli en del av vårdens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete har avbrutits under 2020, dels på grund av pandemin och dels på grund begränsad bemanning under året. Arbetet kommer att återupptas under 2021.

Handläggning av barnärenden

Under 2020 har nämnden följt upp handläggningstiden för barnärenden tertialvis, vilket även kommer att göras under 2021. Patientnämnden ser behov av att förbättra kommunikationsvägar och information riktad direkt till barn och unga, för att underlätta för framförallt yngre tonåringar att själva anmäla synpunkter och klagomål på vården. Patientnämnden kommer även att se över rutiner kring handläggning för att säkerställa att barnperspektivet beaktas.

Enkät till anmälare

En enkät riktad till anmälare vars ärenden handlagts under en viss begränsad tid planeras under 2021. Syftet med enkäten är att mäta hur nöjda patienterna/anmälarna är med svaren från verksamheterna på deras respektive ärenden och även hur nöjda patienter/anmälare är med patientnämndens handläggning.