

Patientnämndens protokoll

Sammanträdesdatum: 2022-02-17

Tid: 13-16

Plats: På Regionhuset och digitalt via Microsoft Teams

§3-20

Beslutande

Malin Markström, ordförande (SJVP)

Anita Sköld (M), vice ordf.

Karin Vikström-Eklund (SJVP)

Maud Lundbäck (S)

Lennart Thörnlund (S)

Ia Uvberg (S)

Alice Videkull, (SJVP) ersättare

Tjänstepersoner

Maria Sjöberg, sektionsledare

Ingegerd Morian -Andersson

Susan Norberg

För Kännedom

Stabschef

Kanslichef

Regionstyrelsen

Sekreterare

Kirsti Jussila, nämndsekreterare

Justerat den

Justerat den

Malin Markström, ordförande
rare

Karin Vikström-Eklund, juste-

Innehållsförteckning

Val av protokolljusterare	3
Godkännande av föredragningslista	4
Genomgång av föregående protokoll	5
Reflektion av revision	6
Patientnämndens plan 2022-2024	7
Patientnämndens internkontrollplan 2022	8
Enkät för att mäta patienters nöjdhet	11
Analys av klagomål som avser barn 2021	12
Stödpersonsuppdrag 2021	15
Ersättning för stödpersoner	16
Patientnämndens årsberättelse 2021	17
IVO-ärenden	19
Bemanning – rekrytering information	20
Ordförande informerar	21
Övriga frågor	22
Mötet avslutas	23

§ 3

Val av protokolljusterare

Patientnämndens beslut

Karin Vikström – Eklund (SJVP) utses till att jämte ordförande justera dagens protokoll.

§ 4**Godkännande av föredragningslista****Patientnämndens beslut**

Patientnämnden fastställer föredragningslistan.

§ 5

Genomgång av föregående protokoll

Patientnämndens beslut

Genomgång av protokoll från patientnämndens sammanträde den

2021-12-16

Patientnämnden godkänner föregående protokoll och lägger den till handlingarna.

§ 6

Reflektion av revision

Ledamöterna träffade revisorerna vid en hearing 17/2.

Sammanfattningsvis uttrycker de att mötet genomfördes i en positiv och trygg anda. Ledamöterna säger att det är viktigt med en oberoende granskning av verksamheten som bidrar till att identifiera eventuella problem och hjälper därmed att utveckla verksamheten åt rätt riktning.

§ 7**Patientnämndens plan 2022-2024 -
nämndsärende**

Dnr 00003-2022

Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att

1. planen för 2022-24 godkänns med de redaktionella ändringar som togs fram vid mötet.
2. tjänstemän i kansliet ges i uppdrag att ta fram den tredje rapporten för 2022 med inriktning på kvinnohälsa och kvinnosjukvård i Norrbotten.

Sammanfattning

Patientnämndens plan 2022-224 innehåller nämndens inriktning och budget för verksamheten 2022. Regionfullmäktiges strategiska plan ligger till grund för de mål som valts ut som särskilt viktiga under perioden.

Under 2022 kommer tre analysrapporter att göras med fokus på:

- barnrapport på uppdrag av IVO
- akut omhändertagande
- kvinnohälsa och kvinnosjukvård i Norrbotten

Beslutsunderlag:

Bilaga 1 Patientnämndens plan 2022-2024

Protokoll skickas till:Regionstyrelsen
Stabschef

§8

Patientnämndens internkontrollplan 2022

Dnr [Diarienummer]

Patientnämnden beslut

Patientnämnden beslutar att godkänna Patientnämndens internkontrollplan för 2022.

Sammanfattning

Internkontrollplan skal årligen upprättas av Region Norrbottens divisioner, regionstyrelse och nämnder. Internkontrollplaner är sammanställningar av de områden som utifrån riskanalyser har bedömts ska kontrolleras eller följas upp under det kommande året.

Patientnämnden har genomfört riskanalys inom de strategiska målen och området styrande dokument (regler, riktlinjer, anvisningar, rutiner). Utifrån riskanalysen har kontrollmoment med riskvärde 9 -12 identifierats för 2021 och lagts in i internkontrollplanen för 2022. Kontrollerna kommer att utföras under 2022 och resultaten återspeglaras i regionstyrelsen i februari 2023.

Ärendet

Strategiska mål			
	Kontrollmoment	Kontrollutförare	Kontrollmetod
Medborgare			
Trygga norrbottningar med god livskvalitet	Patientnämndens uppdrag ska vara känt för medborgarna.	Patientnämnden Kanslipersonal	Kommunikationsplan upprättad för hösten 2021 och år 2022
	Minoritetsgrupper ska kunna nyttja sin rätt att använda sitt språk i kontakt med patientnämnden.	Patientnämnden Kanslipersonal	Kommunikationsplan upprättad för hösten 2021 och år 2022
Verksamhet			
God, nära och samordnad	Handläggning av ärenden inom beslutade tidsgränser.	Patientnämnden Kanslipersonal	-Uppföljning att handläggning av nya ärenden sker inom 6 dgr (vuxen), inom 3

vård			dgr (barn). -Yttrande inkommer från verksamhet inom utsatt datum. -Vårdgivarens begäran om förlängd svarstid dokumenteras. <i>Kontroll sker via 3 st stickprov av ärenden 1 gång/månad</i>
	God, nära och samordnad vård	Ökad användning av digitala verktyg.	Stabschef Sektionsledare Kanslipersonal Deltar i nationell utveckling av handläggnings-systemet VSP
		Ökad användning av digitala verktyg inom stödpersonsverksamheten	Stabschef Sektionsledare Kanslipersonal Kommunikationsplan upprättad för hösten 2021 och år 2022

Styrande dokument (regler, riktlinjer, anvisningar, rutiner)		
Kontrollmoment	Kontrollutförare	Kontrollmetod
Rutiner i lokal handbok ska vara kompatibla med nationell handbok för Patientnämnder.	Sektionsledare Kanslipersonal	-Uppföljning att registrering av nya ärenden sker inom 6 dgr (vuxen), inom 3 dgr (barn). -Yttrande inkommer från verksamhet inom utsatt datum. -Dokumenteras förlängning av yttrandetid. <i>Kontroll sker via 3 st stickprov av ärenden 1 gång/månad</i>
Klarar inte att fullfölja vårt myndighetsuppdrag utifrån gällande tidsram för tillsättning av stödperson. Avslutat tvångsvård meddelas inte till patientnämnden.	Sektionsledare Kanslipersonal	-Utveckla ny rutin för tillsättning stödperson. -Tydliggöra rutin vid överrapportering av avslutad/påbörjad tvångsvård. -Uppföljning stödpersonsuppdrag. <i>Uppföljning av påbörjad/avslutad tvångsvård och stödpersonsuppdrag var</i>

Felaktig utbetalning av ersättning till stödperson		3:e månad.
Lokala rutiner har inte utarbetats inom alla delar utifrån ärendehanteringssystemet Vårdsynpunkters VSP-handbok	Sektionsledare Kanslipersonal	Gemensamt ansvar i arbetsgruppen för att ta upp behovet av uppdateringar. Systemadministratör för VSP ansvarar för uppdateringar och förmedling av ny information till medarbetare. Representation i VSP användar- och styrgrupp
IT-system som stöder processen		
Ärendehanteringssystem Vårdsynpunkter, VSP är av äldre typ. I behov av utveckling av ny plattform för systemet.	Sektionsledare Kanslipersonal	Representation i VSP användar- och styrgrupp
Det äldre ärendehanteringssystemet PatFors (som inte är i bruk) har bristande tillgänglighet. Datasupport saknas. Svårt att ta fram statistik och ärenden. Uppfyller inte lagstadgad tillgänglighet och lagring.	Stabschef Sektionsledare Kanslipersonal	IT/MT avdelning inkopplad och har fått i uppdrag att åtgärda detta.

Beslutsunderlag:

Bilaga 2 Internkontrollplan 2022-2024

Protokoll skickas till:

Regionstyrelsen

Stabschef

§9

Enkät för att mäta patienters nöjdhet

Dnr 00005-2022

Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att genomföra enkätundersökningen och beslutar att

1. enkät för mätning av patienters nöjdhet godkänns med vissa ändringar i frågeformuläret
2. enkät inte innehåller ledande frågor samt att frågeformuläret även innehåller en öppen fråga
3. sammanställning av pilotenkäten redovisas och utvärderas i delårsrapport tertial 1.

Sammanfattning

Enkät för att mäta nöjdhet planeras att genomföras i pilotform under mars månad 2022. Enkät utformas i enkätverktyget EvaSys. Aktuell enkät har för avsikt att rikta sig till anmälare som framfört klagomål och fått sitt ärende besvarat av vårdgivaren genom patientnämnden. Sammanställning av pilotenkäten redovisas och utvärderas i delårsrapport tertial 1.

Ärendet

Medborgarna ska ha en god kännedom om patientnämndens uppdrag och roll. Patienter och närstående ska vid kontakt med patientnämnden bli bemötta på ett tillitsfullt sätt så att de känner sig trygga i kontakten och upplever att de blir bemötta med respekt. Likaså skall patienterna uppleva att verksamheterna hanterar deras ärenden på ett sakligt och respektfullt sätt. Att mäta patienternas nöjdhet utifrån en enkät ger patientnämnden en vägledning i sitt förbättringsarbete och ökar patienternas delaktighet att förbättra vården inom Region Norrbotten. Aktuell enkät har för avsikt att rikta sig till anmälare som framfört klagomål och fått sitt ärende besvarat av vårdgivaren genom patientnämnden. Enkäten planeras att genomföras i första steget som en pilot. Detta för att säkerställa att frågorna är relevanta och att urvalsmetod kan utvärderas. Metod som föreslås är att enkäten skickas ut per post veckovis under en månads tid (mars 2022) till anmälare där ärendet har besvarats och tre veckor har gått sedan avslut. Uppskattade avslutade ärenden på en månad beräknas vara ungefär mellan 60-80 ärenden. Enkät utformas i enkätverktyget EvaSys. Sammanställning av pilotenkäten redovisas och utvärderas i delårsrapport tertial 1.

Beslutsunderlag:

Bilaga 3 Patientnämndens plan 2021-2023

Protokoll skickas till:

Regionstyrelsen och Stabschef

§ 10

Analys av klagomål som avser barn 2021

Dnr 00006-2022

Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att

1. godkänna rapporten
2. översända rapporten till berörda delar av hälso-och sjukvården, samtliga kommuner i Norrbotten, till inspektionen för vård och omsorg samt publicera den på patientnämndens hemsida.
3. ge nämndens presidium/ordförande i uppdrag att undersöka möjligheten att rapporten presenteras i fullmäktige som en informationspunkt i samband med redovisning av årsberättelsen.

Sammanfattning

Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO och Patientnämnderna i Sverige har gemensamt beslutat att analysera klagomål/ärenden som rör barn på årsbasis under perioden 2020-2022.

Vid IVO: s och Patientnämndernas gemensamma analys av barnärenden från 2020, utmärkte sig psykiatrisk specialistvård som ett område med särskilt allvarliga klagomål. Beslut har därför tagits att 2021 års analys ska fokusera på barnärenden som rör psykisk ohälsa hos barn.

Ärendena gällande barn med psykisk ohälsa 2021 i region Norrbotten gäller framförallt missnöje över väntetider och tillgänglighet till vården, samt bristande återkoppling från vården.

Under 2021 anmälades totalt 778 ärenden till patientnämnden i Norrbotten, jämfört med 732 ärenden 2020. Av anmälda ärenden under 2021 gällde 58 ärenden barn i åldrarna 0-17 år. Det är 17 ärenden fler jämfört med år 2020, då anmälades 41 ärenden gällande barn 0-17 år.

Synpunkter och klagomål gällande vård och behandling utgör 45 procent av ärendena som gäller barn från 0-17 år, följt av ärenden som gäller olika brister inom kommunikation (34 procent) och tillgänglighet (12 procent).

Nästan samtliga anmälningar har gjorts av vårdnadshavare. Fyra anmälningar har gjorts av patienten själv, vilket är en liten ökning jämfört med 2020 då endast en anmälan gjordes av patienten själv.

Ärendet

Patientnämnderna har en skyldighet att årligen analysera inkomna klagomål. Analysen ska, tillsammans med en redogörelse över patientnämndsverksam-

heten, årligen lämnas över till IVO. En arbetsgrupp med representanter från IVO och patientnämnderna har tagit fram förslag på hur patientnämnderna kan genomföra och rapportera analyser på sätt som innebär att informationen ska tillvaratas.

IVO och PAN har gemensamt beslutat att analysera klagomål/ärenden som rör barn på årsbasis under perioden 2020-2022. Vid Patientnämndernas och IVO:s gemensamma analys av barnärenden från 2020, utmärkte sig psykiatrisk, specialistvård som ett område med särskilt allvarliga klagomål. 2021 års analys fokuserar därför på barnärenden som rör psykisk ohälsa hos barn.

De sju ärendena gällande barn med psykisk ohälsa, som inkom till region Norrbotten 2021, rör i de flesta fall vårdnasahavarnas synpunkter och klagomål. Ärendena avser synpunkter på väntetider och tillgänglighet till vården, samt bristande återkoppling från vården. Ett ärende avsåg en ungdom som själv anmält att hen ansåg sig ha blivit feldiagnostiserad i barn- och ungdomspsykiatri.

Det är svårt att veta hur pandemin har påverkat barn- och ungdomsvården, vad som kan noteras är att andelen ärenden som rör tillgänglighet har ökat vilket kan vara ett tecken på att pandemin och pandemins påverkan på vården spelat in när det gäller långa väntetider till vården.

Brister i kommunikation och information är återkommande problem i de 58 ärenden som analyserats. Många av klagomålen hade kunnat undvikas om kommunikationen fungerat bättre mellan vårdgivare och vårdnadshavare, eller mellan olika vårdgivare.

Fyra ärenden av totalt 58 kom direkt från patienten, vilket är en ökning jämfört med 2020 då endast ett ärende kom direkt från patienten.

Ett viktigt uppdrag för patientnämnden både på nationell och lokal nivå är att utveckla arbetsmetoder och information som främjar barn och ungas möjligheter att själva lämna klagomål och synpunkter på vården.

I de allra flesta fall har vården vidtagit åtgärder, oftast har verksamhetschef samtalat med berörd personal, sett över rutiner och även samtalat med vårdnadshavare och i ett ärende har händelseanalys gjorts.

Beslutsunderlag:

Bilaga 4 En analys av klagomål inkomna till Patientnämnden Region Norrbotten under 2021

Presentation: Klagomål på vården som avser barn 2021

Protokoll skickas till:

Regionstyrelsen

Stabschef

Hälso- och sjukvårdsdirektör IVO

Inspektionen för vård och omsorg
Chef division Nära
Chef division Länssjukvård 1
Chef division Länssjukvård 2
Chef division Funktion
Chef division Psykiatri
Chef division Regionstöd
Arjeplogs kommun
Arvidsjaurs kommun
Bodens kommun
Gällivare kommun
Haparanda stad
Jokkmokks kommun
Kalix kommun
Kiruna kommun
Luleå kommun
Pajala kommun
Piteå kommun
Älvsbyns kommun
Överkalix kommun
Övertorneå kommun
Praktikertjänst AB
Hermelinen AB

§ 11

Stödpersonsuppdrag 2021-information

Dnr 00007-2022

Patientnämndens beslut

Patientnämnden tar del av informationen och lägger den till handlingarna.

Sammanfattning

En ny stödperson har erhållit uppdrag under perioden 2021-01-01– 2021-12-31

Ärendet

För närvarande finns 43 stödpersoner som har eller är villiga att ta ett uppdrag. Vid årsskiftet pågick 46 stödpersonsuppdrag. Under 2021 har 18 nya förordnanden upprättats, 19 stödpersoner har entledigats från sina uppdrag under året. 14 stödpersoner har deltagit i patientnämndens utbildningsdag 2021-11-16.

Protokoll skickas till:

Regionstyrelsen
Stabschef

§12

Ersättning för stödpersoner i samband med utbildningsdagar

Dnr 00008-2022

Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att rekommendera regionstyrelsen att rekommendera fullmäktige att besluta att de föreslagna ändringarna gällande ersättningsregler för stödpersoner fastställs

I protokollet noteras att Anita Sköld inte deltar i beslutet pga jäv.

Sammanfattning

Patientnämnden har ett uppsatt mål att deltagarantalet på utbildningsdagar skall öka. Genom att utbetala en bestämd ersättning till stödpersoner som deltar vid utbildningsdagarna förutom reseersättning, ersättning av förlorad arbetsinkomst och betald logi vid behov av övernattning så kanske deltagandet på utbildningsdagarna skulle öka.

Ärendet

Patientnämndens utbildningsdagar för stödpersoner inom stödpersonsverksamheten, som sker två gånger per år, har haft ett lågt deltagande över tid. Under år 2021 i november genomfördes en endagars utbildning på prov. Enligt genomförd utvärdering så föll denna utbildningsdag väl ut. Dock var deltagandet 33 procent av totalt 46 stödpersoner. Patientnämnden har ett uppsatt mål att deltagarantalet skall öka.

I dag får stödpersonerna vid dessa utbildningsdagar milersättning för bil/betald resa, ersättning av förlorad arbetsinkomst och betald logi vid behov av övernattning.

Tidigare år har utbildningsdagarna varit förlagda över en helg (två dagar) två gånger per år. Uppslutningen har även där varit låg över tid. Ur ett bemanings- och ekonomiskt perspektiv så ser kansliet inte att denna form av utbildningsdagar kan fortsätta.

Genom att utbetala en bestämd ersättning till stödpersoner som deltar vid utbildningsdagarna förutom reseersättning, ersättning av förlorad arbetsinkomst och betald logi vid behov av övernattning så kanske deltagandet på utbildningsdagarna skulle öka.

Beslutsunderlag:

Bilaga 5 Regler för ersättning till stödpersoner

Protokoll skickas till:

Stabschef

Regionstyrelsen

§13

Patientnämndens årsberättelse 2021

Dnr 00009-2022

Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att godkänna patientnämndens årsberättelse gällande år 2021 med genomförda revideringar.

Sammanfattning

Patientnämndens årsberättelse för 2021 har reviderats med avseende på strategiska målformuleringar för att överensstämja med Region Norrbottens strategiska plan för 2021-2023.

Antal registrerade ärenden under 2021 har ökat med 6 procent (46 ärenden) jämfört med 2020. Totalt mottog patientnämnden 778 ärenden under 2021. Under 2021 noterar patientnämnden en fortsatt ökning av användning av den digitala kontaktvägen i 1177-Vårdguidens e-tjänster. Över hälften av ärendena, 54 procent, som registrerades 2021 inkom via 1177-Vårdguiden.

Patientnämnden har vid framtagandet av sina mål för 2021 utgått från regionfullmäktiges strategiska plan som anger perspektiv, strategiska mål och framgångsfaktorer. Av de nio formulerade styrmåten har två uppnåtts.

Två analysrapporter har publicerats under 2021.

Ärendet

Patientnämnden ska senast i februari varje år lämna en rapport över nämndens verksamhet under det föregående året till regionfullmäktige och till de kommunala nämnder som tecknat särskilt avtal om patientnämndsverksamhet. Rapporten ska även delges Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen.

Under 2021 registrerade patientnämnden 778 ärenden. Det är en ökning med sex procent jämfört med föregående år. En majoritet av ärendena, 65 procent, gällde kvinnor. Kvinnors klagomål gällde i högre utsträckning vård och behandlingsfrågor samt synpunkter inom området kommunikation. För 2021 noteras, liksom föregående år, största skillnaden mellan könen i underkategorin bemötande där 78 procent av ärendena gällde kvinnor och 22 procent män. Under året har patientnämndens publicerat två analysrapporter som finns tillgängliga på region Norrbottens hemsida.

Pandemin har inneburit förändrade arbetssätt, möten och konferenser har skett digitalt och många informationsinsatser har inte kunnat genomföras.

Under året har en ökning skett av antal anmälningar som inkommer digital via 1177-Vårdguidens e-tjänster.

Gällande årsberättelsen för 2021 samt delårsrapporterna tertial 1 och 2 för 2021 har patientnämndens strategiska målformuleringar utgått från Region Norrbottens strategiska plan för 2020-2022 och patientnämndens plan 2020-2022. Detta uppmärksammades vid överlämnningen av dokument till revisionen inför revisionen av 2021 års verksamhet.

Strategiska mål från strategisk plan 2020-2022

- Nöjda o delaktiga medborgare och patienter
- En välkomnande, nytänkande, hållbar och attraktiv verksamhet
- God ekonomisk hushållning

Strategiska mål från strategisk plan 2021-2023

- Trygga norrbottningar med god livskvalitet
- God, nära och samordnad vård
- Långsiktigt hållbar ekonomi

Enligt rekommendationer från revisionen har årsberättelsen för patientnämnden år 2021 reviderats med aktuella strategiska målformuleringar från Region Norrbottens strategiska plan 2021-2023 och patientnämndens plan 2021-2023. Tertialrapporterna 1 och 2 för 2021 kommer inte att revideras.

Patientnämnden har vid framtagandet av sina mål för 2021 utgått från regionfullmäktiges strategiska plan som anger perspektiv, strategiskt mål och framgångsfaktor.

För det strategiska målet Trygg norrbottning med god livskvalitet har inget av de tre formulerade styrmåten uppnåtts. Två ingångsvärden saknas och ett har inte uppnåtts. För det strategiska målet God, nära och samordnad vård har ett av de fem formulerade styrmåten uppnåtts. Avseende styrmåttet Långsiktigt hållbar ekonomi har styrmåttet uppnåtts.

Beslutsunderlag:

Bilaga 6 Patientnämndens årsberättelse 2021.

Protokoll skickas till:

Regionfullmäktige
Stabschef

§14

IVO-ärenden- Hantering av uteblivna svar från verksamhet

Dnr 00011-2022

Patientnämndens beslut

Patientnämnden tar del av informationen men ser allvarligt på det inträffade. Nämnden lägger informationen till handlingarna.

Sammanfattning

Patientnämnden har i enlighet med sitt uppdrag uppmärksammat Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) om brister i patientsäkerheten utifrån att en verksamhet under en längre tid inte besvarat patientnämndsärenden i tid och att ärenden i dag kvarstår obesvarade, trots att lång tid gått sedan anmälan och patientnämnden vidtagit eskalerande åtgärder enligt rutin.

Ärendet

Patientnämnden uppmärksammade under 2020-2021 långa svarstiden från en verksamhet inom regionen. Trots upprepade påminnelser kvarstod ärendena obesvarade. Kontakt togs med högre chef som vidtog åtgärder och under början av sommaren 2021 kunde svar skickas till anmälarna. Anmälare hade då väntat mellan 41 till 352 dagar på återkoppling.

Under hösten 2021 uppmärksammades att problemen med obesvarade ärende kvarstod från samma verksamhet. Patientnämnden följde rutiner för utskick av påminnelser.

Under november 2021 informerades divisionschef om bristerna. Därefter gick samma information till regionens chefläkare som hade kontakt med den aktuella verksamhetschefen.

Efter kontakt med chefläkare fick verksamhetschefen på sig till 2021-12-23 att inkomma med yttrande i de obesvarade patientnämndsärendena. Då dessa uteblev tog patientnämnden kontakt med Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) i enlighet med det uppdrag som patientnämnden har att uppmärksamma IVO på brister i patientsäkerhet.

Patientnämnden inväntar i dagsläget återkoppling från IVO hur de väljer att hantera informationen vidare.

Protokoll skickas till:

Regionstyrelsen
Stabschef

§15

Bemanning – rekrytering information

Ordförande informerade om att en handläggare avslutar sin anställning inom Patientnämndens kansli 17 mars 2022. Rekrytering av ersättare pågår.

§16

Ordförande informerar

Ordförande Malin Markström informerar om kommande informationsmöte med Socialnämnden i Kiruna som äger rum digitalt den 19 april 2022. Deltagare från Patientnämnden: ordförande och vice ordförande samt kansliets personal.

§17

Övriga frågor

Patientnämndens beslut

Tjänstemän i Patientnämndens kansli får i uppdrag att boka ett möte med Luleå Tekniska Högskola (LTU) för att planera samverkan om Covid 19.

§18

Mötet avslutas

Ordförande tackar deltagarna och avslutar mötet kl 16.30