

# Patientnämndens protokoll

**Sammanträdesdatum:** 2023-09-27

**Tid:** 14:30 – 14:50

**Plats:** Styrelserummet, Regionhuset/Teams

## §§ 21-30

### Beslutande

Veronica Burman (S), ordf.

Anne Stridsman (SJVP)

Dan Innala (S), vice ordf.

Marita Wikberg (KD)

Gunilla Nilsson Suikki (V)

Lars-Åke Vikström (SD)

Sanna Berggren (V)

Anita Sköld (M)

### Övriga närvarande

Helena Trældal, kanslichef

Johanna Pyyny, samordnare

Ingegerd Morian Andersson, utredare

Annika Grönberg, utredare

Inger Johansson, utredare

### Sekreterare

Emil Eriksson

Digitalt justerad

Digitalt justerad

Veronica Burman, ordförande

Marita Wikberg, justerare

## Innehållsförteckning

<b>Sammanträdet öppnas .....</b>	<b>3</b>
<b>Upprop/fastställande av närvarorätt .....</b>	<b>4</b>
<b>Val av protokolljusterare.....</b>	<b>5</b>
<b>Fastställande av slutlig föredragningslista .....</b>	<b>6</b>
<b>Återrapportering från patientnämndens temasammanträde 2023-09-267</b>	
<b>Patientnämndens sammanträdesdagar 2024 .....</b>	<b>8</b>
<b>Delårsrapport Patientnämnden per augusti 2023 .....</b>	<b>9</b>
<b>Analysrapport patientenkät .....</b>	<b>12</b>
<b>Regionkonferens 2024 .....</b>	<b>15</b>
<b>Uppdatering av Regel för ersättning till stödpersoner .....</b>	<b>17</b>

## § 21

## Sammanträdet öppnas

Patientnämndens ordförande förklarar sammanträdet öppnat kl. 14:30 den 27 september 2023. Sammanträdet genomförs i Styrelserummet, Regionhuset i Luleå/Teams.

## § 22

## Upprop/fastställande av närvarorätt

Upprop av deltagare genomförs, de protokollets framsida.

## § 23

## Val av protokolljusterare

### Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar utser ledamoten Marita Wikberg (KD) att jämte ordförande justera protokollet.

Justering sker digitalt.

§ 24

## **Fastställande av slutlig föredragningslista**

### **Patientnämndens beslut**

Patientnämnden beslutar fastställa föredragningslistan.

## § 25

## Återrapportering från patientnämndens temasammanträde 2023-09-26

Dnr DIAPAN-00006-2023

### Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att lägga informationen till handlingarna

### Ärendet

Ordföranden informerar om patientnämndens temasammanträde 27 september 2023 som bestod av följande:

- Strategisk plan 2024-2026
- Utbildning Hållbarhet
- Jämställdhet

## § 26

## Patientnämndens sammanträdesdagar 2024

Dnr DIAPAN-00030-2023

### Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar fastställa sammanträdesdagar för 2024.

### Ärendet

Enligt patientnämndens reglemente ska tid och plats för sammanträden fastställas i en årlig plan. Ordföranden får ändra tidpunkten för eller ställa in sammanträde.

### Följande sammanträdesdagar för patientnämnden 2024 föreslås:

- Torsdag 8 februari
- Torsdag 23 maj
- Tisdag 24 september
- Onsdag 11 december

### Jämställdhetsperspektiv

Beslutet bedöms inte påverka jämställdheten mellan flickor och pojkar, kvinnor och män.

### Barnrättsperspektiv

Beslutet bedöms inte ha någon påverkan på barn.

### Protokollsutdrag skickas till

Stabschef



## § 27

## Delårsrapport Patientnämnden per augusti 2023

Dnr DIAPAN-00031-2023

### Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att föreslå regionstyrelsen att föreslå regionfullmäktige att godkänna Patientnämndens delårsrapport per augusti 2023.

### Sammanfattning

Patientnämnden har vid antagandet av sina mål för 2023 utgått från regionfullmäktiges strategiska plan 2023–2025 som anger perspektiv, strategiska mål och framgångsfaktorer. Av delårsrapporten framgår att bedömningen är att målet *Långsiktig hållbar ekonomi* kommer att uppnås samt målen *Trygg norrbottning med god livskvalitet* och *God, nära och samordnad vård* delvis kommer att uppnås.

### Ärendet

#### Bakgrund

Patientnämnden tar årligen fram en verksamhetsplan för det kommande året innehållande mål- och handlingsplan med aktiviteter kopplade till målen, budget samt riskanalys. Regionfullmäktiges strategiska plan är vägledande för framtagandet av verksamhetsplanen.

Delårsuppföljning är en viktig del i regionens ledning och styrning där varje organisationsnivå lämnar en rapport till överordnad ledningsnivå utifrån en fastställd tidplan.

#### Delårsuppföljning augusti 2023

Patientnämnden har vid antagandet av sina mål för 2023 utgått från regionfullmäktiges strategiska plan 2023–2025 som anger perspektiv, strategiska mål och framgångsfaktorer.

Bedömningen av förväntad måluppfyllelse av strategiska mål vid årets slut är att det strategiska målet *Trygg norrbottning med god livskvalitet* kommer att uppnås delvis. Ett av de fyra formulerade styrmåten har uppnåtts per den 31 augusti 2023.

För det strategiska målet *God, nära och samordnad vård* är bedömningen att målet delvis kommer att uppnås. Två av de tre formulerade styrmåten har uppnåtts per den 31 augusti 2023.

Avseende det strategiska målet *Långsiktig hållbar ekonomi* är bedömningen att målet kommer att uppnås. De två formulerade styrmåtten har uppnåtts per den 31 augusti 2023.

### **Patientnämndens ärenden**

Under perioden 1 januari 2023 till och med 31 augusti 2023 registrerades 528 ärenden, 63 % av ärendena avser kvinnor och 37 % män. Under samma period 2022 registrerades 533 ärenden, 59 % kvinnor och 41 % män. Åldersfördelningen av inkomna ärenden är relativt lika med något fler ärenden i grupperna 70–79 år och 80–89 år och minskat antal i grupperna 30–39 år och 40–49 år under perioden 1 januari till och med 31 augusti 2023 jämfört med samma period föregående år.

Under perioden 1 januari till 31 augusti 2023 var 64 % av ärendena anmälda via den digitala kontaktvägen 1177.se, för motsvarande period 2022 var andelen ärenden anmälda ärenden 62 %. Under perioden 1 januari till 31 augusti 2023 är de vanligast förekommande kategorierna oförändrat vård och behandling följt av kommunikation och tillgänglighet jämfört med samma period föregående år.

### **Övriga uppdrag**

Per augusti 2023 har Patientnämnden 44 registrerade stödpersoner. För närvarande har 30 stödpersoner uppdrag fördelat på 44 patienter. Patientnämnden har förordnat 10 nya stödpersoner fr.o.m. 1 januari 2023 till och med 31 augusti 2023.

I februari 2023 lämnade Patientnämnden en analys av 2022 års ärenden avseende barn med psykisk ohälsa till IVO som har publicerat en nationell sammanställd rapport.

En enkätundersökning om patientnöjdhet har skett från mars till augusti vars resultat kommer att redovisas i september.

Kanslipersonal har under perioden arbetat med de risker som uppmärksammats i internkontrollplanen för att möta revisionens rekommendationer.

### **Beslutsunderlag:**

Patientnämndens delårsrapport per augusti 2023

Basmodell för analys

### **Jämställdhetsperspektiv**

I Patientnämndens delårsrapport redovisas och analyseras könsuppdelad statistik.

### **Barnrättsperspektiv**

---

I Patientnämndens delårsrapport redovisas och analyseras åldersuppdelad statistik och avsnitt om ärenden som rör barn redovisas och analyseras.

**Protokoll skickas till:**

Stabschef

## § 28

# Analysrapport patientenkät

Dnr DIAPAN-00032-2023

## Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att lägga rapporten till handlingarna.

## Sammanfattning

Patientnämndens kvalitetsmål för verksamheten följs upp i samband med årsredovisningen. De mål som avser handläggning av patientärenden mäts utifrån två aspekter; nöjdhet med bemötande och nöjdhet med hantering, med kvalitetsmål 100 procent nöjda patienter.

Analysrapportens resultat visar att de uppsatta kvalitetsmålen för Patientnämnden inte har uppnåtts. 75 procent av de svarande var nöjda med Patientnämndens bemötande och 71 procent av de svarande var nöjda med Patientnämndens hantering av ärendet.

## Ärendet

### Bakgrund

Patientnämndens kvalitetsmål för verksamheten följs upp i samband med årsredovisningen. De mål som avser handläggning av patientärenden mäts utifrån två aspekter; nöjdhet med bemötande och nöjdhet med hantering. Kvalitetsmålet för andel patienter som är nöjda med Patientnämndens bemötande är 100 procent. Målet för andel patienter som är nöjda med Patientnämndens hantering av ärendet är 100 procent.

Under 2022 genomfördes en pilotenkät i syfte att sedan utforma en mer omfattande kvalitativ enkätundersökning. Enkätundersökningen var begränsad till både urval och frågor samt hade låg svarsfrekvens. Därav görs ingen jämförelse med 2022 års mätning.

Enkäten "Vad tycker du om Patientnämnden?" skickades under februari till april 2023 ut till samtliga anmälare, 148. 75 enkäter inkom, vilket innebär en svarsfrekvens på 50 procent. Av de 75 som svarade på enkäten var 64 procent kvinnor, 32 procent män och fyra procent uppgav annan könsidentitet. Svarsfrekvensen varierade mellan åldersgrupperna och var lägre i de yngsta grupperna (0–39 år) och högre i de äldre (60–89 år). Många av de svarande, 13 procent, hade inte uppgett ålder.

## Resultat

Sammanfattningsvis kan sägas att nöjdheten generellt ligger på en ganska hög nivå i denna mätning. Lägst resultat visades i frågan om nöjdhet med svaret från vårdgivaren, där fler uppgav att de var missnöjda än nöjda. En stor andel uppgav också att de upplevde att vårdgivaren bemött deras synpunkter/klagomål i låg utsträckning, vilket bör ses som orsak till upplevt missnöje. Flera kommentarer till frågorna med öppna svarsalternativ handlade om att de svarande inte upplevde att vårdgivaren tagit deras synpunkter på allvar.

Störst skillnad mellan män och kvinnor uppvisades vid frågan om hur lätt man ansåg sig få vägledning av den skriftliga informationen, hur nöjd man var med Patientnämndens hantering av ärendet, bemötandet från Patientnämndens personal, vårdens svar samt om man förstått innehållet i svaret från vårdgivaren. Där var kvinnorna övervägande mer nöjda än männen. Männen var generellt mindre nöjda än kvinnorna. Vad detta beror på är svårt att undersöka med enbart svaren från enkätundersökningen, men kan vara av värde att ha i åtanke vid eventuellt kommande mätningar.

De svarande som är missnöjda med vårdens svar och innehåll tenderar även att vara missnöjda med Patientnämndens bemötande och hantering av ärendet. Det kan vara svårt för de svarande att skilja på Patientnämndens hantering av ärendet och vårdens svar, vilket leder till en osäkerhet i mätningen av nöjdhet. Patientnämnden har dock ett ansvar att ha en dialog med vårdgivarna om yttranden och utformningen av dessa.

En ytterligare faktor som också kan påverka svaranden i sin uppfattning gällande handläggarens bemötande och Patientnämndens hantering av ärendet är patientens upplevelse om handläggarens neutralitet. I denna enkät ställdes inte frågan om patienternas uppfattning om handläggarens opartiskhet, men vid eventuellt kommande undersökning kan det således vara av värde att inkludera en sådan fråga.

De uppsatta kvalitetsmålen för Patientnämnden har inte uppnåtts och det finns därför potential till utveckling.

### Jämställdhetsperspektiv

I enkäten "Vad tycker du om Patientnämnden?" redovisas och analyseras könsuppdelad statistik.

### Barnrättsperspektiv

I enkäten redovisas och analyseras åldersuppdelad statistik.

**Beslutsunderlag:**

Analysrapport "Vad tycker du om Patientnämnden?"

**Protokoll skickas till:**

Stabschef

## § 29

# Regionkonferens 2024

Dnr DIAPAN-00033-2023

## Patientnämnden beslut

Patientnämnden ger stabschef i uppdrag att arrangera regionkonferens 2024 enligt föreslaget datum, tid och innehåll, med ändring enligt nedan.

## Sammanfattning

Patientnämnden i Norrbotten har för avsikt att arrangera kommande regionkonferens 17–18 april 2024. Till konferensen inbjuds patientnämnderna i norra regionen. Konferensen ska pågå i två halvdagar och ska innehålla föredrag i ämnen som berör patientnämndens arbete.

## Ärendets behandling under sammanträdet

Ordförande föreslår att ändring att punkten ”kategorisering av patientnämnden” under programmets andra dag ersätts med en ny punkt om ”rättshaveriskt beteende och hur man bemöter dem”.

## Beslutsgång

Ordförande ställer liggande förslag tillsammans med sitt ändringsförslag under proposition och finner att nämnden godkänner förslaget.

## Ärendet

Patientnämnden i Region Norrbotten står i tur att arrangera regionkonferens år 2024.

Till konferensen inbjuds patientnämnderna i Jämtlands/Härjedalens, Västerbottens- samt Västernorrlands län.

Förslag enligt nedan:

Mötet genomförs via teams alternativt fysiskt möte i Luleå. Kansliet förordar att mötet genomförs via teams utifrån miljömässiga och ekonomiska aspekter samt arbetstidsaspekter.

Datum och tid: 17 april 2024 kl. 13-17 samt 18 april kl. 08:30-12:30.

## Program

### Dag 1

- Inledning, presentation. Respektive Patientnämnd informerar kort.
- IVO informerar om sitt uppdrag samt om 2024 års analysrapport
- Föredrag om nationella minoriteter, samisk hälsa
- Vård i glesbygd, Vårdbussen

**Dag 2**

- Myndighetsutövning inom Patientnämnden, offentlighet och sekretess, mutor och jäv
- Rättshaveriskt beteende och hur man bemöter dem
- Uppdelade spår: Kring juridikpasset för förtroendevalda och kring kategorisering av patientärenden för tjänstepersoner
  
- Psykiatrin (patientsäkerhetssamordnarna) berättar om hur de arbetar med synpunkter från patienter
- Föredrag av Läns gemensam Rättspsykiatri som belyser stödpersonverksamheten
- Stödperson berättar om uppdraget
- Summering/avslutning, överlämning till nästa årskonferens.

**Jämställdhetsperspektiv**

Beslutet bedöms inte påverka förhållandet mellan kvinnor och män.

**Barnrättsperspektiv**

Beslutet påverkar inte barn.

**Protokoll skickas till:**

Stabschef



## § 30

# Uppdatering av Regel för ersättning till stödpersoner

Dnr DIAPAN-00034-2023

## Patientnämndens beslut

Patientnämnden föreslår att regionstyrelsen föreslår regionfullmäktige besluta att godkänna föreslagen uppdatering av Regel för ersättning till stödpersoner.

## Ärendet

Regeln för ersättning till stödperson behöver uppdateras och förtydligas. Beloppet för kostnadsersättningen är borttagen och istället en hänvisning till Skatteverkets beslutade förmån som årligen uppdateras. Förtydligande införs med vad som avses med arvode, kostnadsersättning och reseersättning. Även förtydligande att ersättning av arvode avses fysiskt besök, att kostnadsersättning även ska täcka videosamtal samt att reseersättning avser sträckan tur och retur från stödpersons folkbokföringsadress till där patient är skriven eller får vård.

## Jämställdhetsperspektiv

Beslutet bedöms inte påverka förhållandet mellan kvinnor och män.

## Barnrättsperspektiv

Beslutet påverkar inte alls barn. Regeln saknar barnrättsperspektiv då den avser vuxna.

## Beslutsunderlag

Regel för ersättning till stödpersoner

## Protokoll skickas till:

Stabschef