

Patientnämndens protokoll

Sammanträdesdatum: 2024-05-23

Tid: 14:01 – 14:12

Plats: Styrelserummet, Regionhuset/Teams

§§ 9-16

Beslutande

Veronica Burman (S), ordf.

Dan Innala (S), vice ordf.

Agneta Olofsson (V), ersättare

Veronica Pedersen (S), ersättare

Anita Sköld (M), ledamot

Marita Wikberg (KD), ledamot

Anne Stridsman (SJVP), ledamot

Lars-Åke Vikström (SD), ledamot

Övriga närvarande

Satu Norsten Manninen, stabschef

Johanna Pyyny, samordnare

Ingegerd Morian Andersson, utredare

Birgitta Larsson, utredare

Justering plats

Justeras digitalt

Underskrifter

Sekreterare
Martin Forss

Ordförande
Veronica Burman

Justerare
Marita Wikberg (KD)

Innehållsförteckning

Sammanträdet öppnas	3
Upprop/fastställande av närvarorätt	4
Val av protokolljusterare	5
Fastställande av slutlig föredragningslista	6
Återrapportering från patientnämndens temasammanträde 2024-02-087	
Analysrapport IVO Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation.....	8
Verksamhetsinformation per april 2024	11
Sammanträdet avslutas	17

§ 9**Sammanträdet öppnas**

Patientnämndens ordförande förklarar sammanträdet öppnat kl. 14:01 den 23 maj 2024. Sammanträdet genomförs i Styrelserummet, Regionhuset i Luleå/Teams.

§ 10**Upprop/fastställande av närvarorätt**

Upprop av deltagare genomförs, se protokollets framsida.

§ 11**Val av protokolljusterare****Patientnämndens beslut**

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

Justering sker digitalt.

§ 12

Fastställande av slutlig föredragningslista

Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar fastställa föredragningslistan.

§ 13

Återrapportering från patientnämndens temasammanträde 2024-02-08

Dnr DIAPAN-00041-2023

Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att lägga informationen till handlingarna.

Ärendet

Ordföranden informerar om patientnämndens temasammanträde 23 maj 2024 som bestod av följande:

- Division Nära primärvården Luleå-Boden – information från Erna Holmgren, samordnare.

§ 14

Analysrapport IVO Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation

Dnr DIAPAN-00005-2024

Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att godkänna Analysrapport IVO som avser tillgänglighet samt vårdansvar och organisation.

Sammanfattning

Årets analys till IVO belyser inkomna klagomål och synpunkter som inkommit till patientnämnden Norrbotten under 2023. Analysen består av ärenden inom primärvård avseende huvudkategorierna *tillgänglighet* samt *vårdansvar* och *organisation*.

Ärendet

Bakgrund

IVO har en skyldighet att systematiskt tillvarata information som patientnämnderna lämnar. Information från patienter ska bland annat användas som underlag för tillsynernas inriktning. Patientnämnderna och IVO beslutar gemensamt om ett särskilt fokusområde per år. Fokusområdet ska leda till en årlig analysrapport som sedan överlämnas till IVO. Årets rapport innehåller patientnämndens analys av ärenden som rör årets fokusområde – ärenden inom primärvård avseende huvudkategorierna *tillgänglighet* samt *vårdansvar* och *organisation*.

Under 2023 registrerades totalt 50 klagomål inom primärvården under *tillgänglighet* samt *vårdansvar* och *organisation*, en ökning med 32 procent jämfört med föregående år (38).

Tillgänglighet

Patientnämnden 38 ärenden avser huvudkategorin *tillgänglighet* och handlar bland annat om att patienter upplever svårigheter att få kontakt med mottagningar via telefon, att få en läkartid, receptförnyelse och i en del fall även att få träffa en specifik läkare.

Ärendena handlar även om väntetider på att remisser ska bli behandlade och långa väntetider för läkarbesök. Många patienter upplever också att de sak-

nar återkoppling gällande resultat av provtagning och att få förskrivna hjälpmedel.

Vårdansvar och organisation

Huvudkategorin vårdansvar och organisation avser 12 ärenden som till stor del handlar om att patienter upplever att de blir skickade mellan olika vårdverksamheter, har önskemål om att byta vårdgivare eller önskar fast läkarkontakt för en ökad känsla av trygghet samt synpunkter på basal vårdhygien. Ärendena handlar också om att patienter upplever svårigheter att få återkoppling gällande information och planering.

Analys och förbättringsförslag

Av analysen framgår att patienter upplever en bristande samverkan mellan hälsocentraler och specialiserad sjukhusvård, hälsocentraler och kommuner samt att vårdgivarna många gånger är medvetna om problematiken och har identifierat det som ett förbättringsområde.

De senaste åren har det skett en digital utveckling i vården. Med detta kommer en förväntan på att patienten ska vara mer digitala i sitt sätt att kontakta och kommunicera med vården. I många fall är upplevelsen att kontakten med vården sker på vårdgivarens villkor, inte patienternas.

Av förbättringsförslag som inkommit i ärenden från patienter och närstående framgår att vårdens struktur och tillgänglighet behöver förbättras. Patienter anser att det är viktigt att få tala med någon, bli vänligt bemött och lyssnad på.

Ekonomiska konsekvenser

Beslutet bedöms inte ha någon påverkan på regionens ekonomi. Regelbunden uppföljning samt analys av inkomna klagomål och synpunkter är dock en värdefull källa för att identifiera problemområden samt föreslå förbättringsåtgärder, som i det långa loppet kan innebära att hälso- och sjukvårdens resurser används så effektivt som möjligt.

Jämställdhetsperspektiv

Majoriteten av de 50 registrerade klagomålen avser kvinnliga patienter. Kvinnor står för 68 procent och män för 32 procent.

Tillgänglighet inom primärvården avser 38 ärenden, varav 25 kvinnor och 13 män. Den största åldersgruppen med flest antal ärenden är kvinnor 60–69 år och män 70–79 år. Inom vårdansvar och organisation tog patientnämnden emot 12 ärenden, nio kvinnor och tre män. Här är den största åldersgruppen med flest antal ärenden kvinnor 40–59 år och män 40–49 år.

Barnrättsperspektiv

Inom primärvårdens huvudkategori tillgänglighet avser två ärenden barn 0-17 år. Inom vårdansvar och organisation förekommer inga ärenden inom denna åldersgrupp.

Beslutsunderlag

Analysrapport IVO Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation.

Protokollsutdrag skickas till

Stabschef

§ 7

Verksamhetsinformation per april 2024

Dnr DIAPAN-00007-2024

Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att lägga informationen till handlingarna.

Sammanfattning

Verksamhetsinformation per april 2024 omfattar ärendeutveckling, stödpersonsverksamhet, utvecklingsområden, indikatorer, genomförda aktiviteter, ekonomi samt personalförhållanden.

Ärendet

Patientärenden

Under första tertialen 2024 inkom 284 ärenden där 64 procent av ärendena avsåg kvinnor och 36 procent avsåg män. Störst andel anmälningar finns i åldersgruppen 30–39 år och minst andel anmälningar i åldersgruppen 90 år och äldre. Fyra procent av ärendena avser barn och unga 0–17 år.

Huvudkategorin vård och behandling har störst andel ärenden följt av kommunikation och tillgänglighet. De tre vanligaste delkategorierna är undersökning/bedömning, behandling och bemötande. Ärenden som registrerats under kategorierna övrigt avser i huvudsak ärenden som gäller annan region eller sjukresor.

Verksamhetsområde somatisk specialistvård står för störst andel ärenden följt av primärvård och psykiatrisk specialistvård. Minst andel ärenden har kommunal vård. Ärenden som avser övrig verksamhet består i huvudsak av ärenden som avser sjukresor samt annan region.

Utöver att registrera huvudkategorier och underkategorier så markerar patientnämnden ärenden tillhörande olika fokusområden som bestäms lokalt. Patientnämnden har under första tertialen markerat att påminnelse har skickats i 39 ärenden där vårdverksamheter inte inkommit med yttrande till patientnämnden inom den angivna svarstiden på fyra veckor. Inga uteblivna svar från vårdverksamheter har registrerats under perioden. Av fokusområdena gällande vårdens åtgärd kan man se att verksamheter i sina svar till patienter och anhöriga redovisat åtgärder på individnivå i 95 ärenden och på övergripande nivå i 88 ärenden.

E-tjänsten 1177.se är den vanligaste vägen för patienter och anhöriga att lämna synpunkter och klagomål. 61 procent av anmälningarna kom in via 1177.se.

För mer detaljerad statistik, se bilaga 1.

Stödpersonsverksamheten

Inom stödpersonsverksamheten finns 43 aktiva stödpersoner och 53 patienter har en stödperson, vilket innebär att flera stödpersoner ansvarar över mer än en patient. Patientnämnden anordnade en stödpersonsträff den 18 mars 2024 där 10 stödpersoner deltog. Tiden ägnades i sin helhet åt erfarenhetsutbyte och diskussioner i helgrupp.

De stödpersoner som deltog framförde att de upplevde att de inte upplever sig bekräftade och sedda för det uppdrag de utför. Stödpersonerna uttryckte också en önskan om fysiska möten i framtiden, inte digitala. Önskemål om deltagande från stabschef och överläkare från gemensam Länspsykiatri (Rättspsykiatri) framfördes också. Förslag på föreläsare vid framtida stödpersonsträffar var företrädare för AA, företrädare för missbruksenheten, Förvaltningsrätten, Rättspsykiatri samt eventuellt en före detta patient som tvångsvårdats i psykiatri.

Strategiska mål

Region Norrbotten har gemensamma strategiska mål som riktar sig till samtliga verksamheter och som sammanfattar och beskriver det önskade läget som regionen vill uppnå. Varje nämnd har i sin plan beskrivit de utvecklingsområden som nämnden prioriterat.

Regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsnämnden samt patientnämndens strategiska mål

Samhälle och medborgare	Vi arbetar personcentrerat och samordnat i våra möten mellan medborgare och vårdgivare, utifrån målbilden för Nära Vård	Vi arbetar för en god, jämlik och jämställd hälsa för alla Norrbottningar där folkhälsan förbättras genom främjande, förebyggande, och behandlande åtgärder
Verksamhet	Medarbetare bidrar aktivt med sin kunskap och erfarenhet till utveckling av nya arbetssätt och drar nytta av ny teknik och digitala lösningar	Vården är tillgänglig, hållbar, kvalitativ, patientsäker och finns nära medborgaren
Kunskap och förnyelse	Vi kompetensutvecklar medarbetare och standardiserar våra arbetssätt, för bästa tillgängliga kunskap i mötet med patienter och närstående	Vi utvecklar ständigt mot en mer patientsäker, högkvalitativ och effektiv verksamhet baserat på eget lärande, forskning och beprövad erfarenhet
Medarbetare och chef	Med ett tillsatsbaserat ledarskap ges medarbetare delaktighet och inflytande i sitt arbete, för att nå verksamhetens uppdrag, mål och resultat	Genom hälsosamma arbetsvillkor arbetar vi för ett långsiktigt hållbart arbetsliv
Ekonomi	Verksamheten är ekonomiskt hållbar med balans mellan uppdrag och resurser	

Utvecklingsområden och indikatorer

Patientnämnden har i sin plan beslutat om följande utvecklingsområden: Uppdrag folkhälsa, sjukvård och tandvård, uppdrag hållbarhet och uppdrag ekonomi.

Till dessa utvecklingsområden har patientnämnden i sin verksamhetsplanering tagit fram indikatorer som är viktiga för patientnämndens verksamhet.

Utvecklingsområden	Indikatorer
<p>Uppdrag folkhälsa, sjukvård och tandvård <i>Verka för en kvalitativ, informativ, jämlik och jämställd verksamhet med hög tillgänglighet. Patientnämnden ska bidra med kunskap till nämnd och vårdverksamheter inom region och kommun.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Andel patientärenden som besvarats inom sex veckor (mål 100 procent). 1.
<p>Uppdrag hållbarhet Hållbarhetsarbetet utgår från målen i Agenda 2030. Arbetet ska ske med särskilt fokus på de centrala globala målen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • God hälsa och välbefinnande • Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt • Jämställdhet • Minskad ojämlikhet • Hållbar konsumtion och produktion • Fredliga och inkluderande samhällen <p>För varje centralt mål har ett antal förväntade effekter tagits fram. Hållbarhetsarbetet ska genomsyra patientnämndens verksamhet.</p> <p>Följande effekter ska uppnås:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Jämlik och jämställd hälsa och vård.</i> • <i>Hälsosamma arbetsvillkor.</i> • <i>Verksamheten är jämlik och jämställd och bidrar till att upptäcka våld.</i> • <i>Verksamheten är motståndskraftig och bedrivs demokratiskt och rättssäkert.</i> • <i>Verksamheten hushåller med resurser och gör mer hållbara val av varor och tjänster.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Andel utbildade stödpersoner (mål 100 procent). • Andel stödpersoner som har förordnats inom fem dagar (mål 100 procent). • Antal fördjupade analysrapporter (mål två rapporter). • Bjuda in sju kommuner till informationsmöte. • Patientnämnden har ett jämställdhets- och barnperspektiv i samtliga nämndärenden och ärendeanalyser. • Årlig genomgång av rutiner, checklistor och policyer.

<p>Uppdrag ekonomi <i>Patientnämnden ska hålla sina ekonomiska ramar och bedrivas kostnadseffektivt med god ekonomi som ger utrymme för kort- och långsiktig utveckling. En förutsättning är att ha en väl fungerande planerings- och budgetprocess. En utgångspunkt är medvetna prioriteringar och tydliga uppdrag där kärnverksamheten prioriteras.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Patientnämnden bedriver en verksamhet inom budget.
---	---

Genomförda aktiviteter

- Patientnämnden har på nytt bjudit in de kommuner (Haparanda, Gällivare, Övertorneå, Jokkmokk, Kiruna och Pajala) som ännu inte fått information om patientnämndens uppdrag. Arjeplogs kommun är inbokad i närtid.
- Kanslipersonal har i februari genomfört en informationsträff med styrgruppen för personliga ombud från kommunerna Arjeplog, Arvidsjaur och där även representanter från Arbetsförmedling, Försäkringskassan och Region Norrbotten deltog.
- Förutom de nätverk som till exempel nationellt nätverk för handläggning av patientärenden och stödpersonverksamheten så har patientnämnden även inlett ett fördjupat arbete med patientsäkerhet.
- I februari deltog verksamhetschef för akut omhändertagande, Sunderby sjukhus på patientnämndens temasammanträde för ökad kunskap och samverkan.
- Presentation av patientnämndens årsrapport vid regionstyrelsen den 10 april har genomförts av kanslipersonal.
- I april genomfördes en regionkonferens som arrangerades av patientnämnden Norrbotten. Deltagare var tjänstepersoner och nämndsledamöter från patientnämnderna i de norra regionerna.
- En analysrapport, IVO rapport Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation är färdigställd.
- Kanslipersonal har arbetat med att uppdatera brevmallar och rutiner i handläggningen av patientärenden.
- Årlig uppföljning av rutiner, checklistor och policyer har genomförts. En ny rutin vid händelse av datahaveri har upprättats för handläggning av patientärenden och stödpersoner.
- Patientnämnden har säkerställt att samtliga nämndärenden och ärendeanalyser alltid beaktar ett jämställdhets- och barnrättsperspektiv.
- Kanslipersonal har arbetat med översyn av digitala möjligheter som är möjliga att implementera i verksamheten. Denna översyn har resulterat i

att kansliet nu kan använda sig av utökad digital kommunikation med patienter och anhöriga. Patientnämnden har valt digitala möten och utbildningar i första hand, till exempel genomfördes regionkonferensen digitalt via Teams.

- Kanslipersonal har gått utbildning i skyddade personuppgifter, klarspråk samt föreläsning i lågaffektivt bemötande.
- Kanslipersonal planerar sitt arbete genom gemensamma veckovisa analys- och pulsmöten samt regelbundna avstämningsmöten med chef.
- Den 18 mars genomfördes en informationsträff för stödpersoner där tio stödpersoner deltog. Kanslipersonal har tagit fram informationsmaterial gällande stödpersonsverksamheten till psykiatrin och även besökt verksamheten för ökad kunskap och samverkan.
- Fakturering till Norrbottens 14 kommuner är genomförd.
- En av patientnämndens utredare går i pension 31 maj och en ny medarbetare påbörjade sin anställning den 8 april 2024.

Ekonomi

Patientnämndens tilldelade årsbudget för 2024 är 5 388 000 kronor.

Utfall Intäkter och kostnader	
Kostnadsställe	2024 april
01206 Patientnämnden	91 697
01217 Stödpersonsverksamheten	607 993
01713 Patientnämndens stab	918 699
Totalsumma	1 618 389

Första tertialen är det ekonomiska utfallet 1 618 000 kronor, ett positivt resultat på 218 000 kronor för nämndens tre kostnadsställen.

Kommunerna har fakturerats med 845 000 kronor.

Ekonomiska konsekvenser

Beslutet bedöms inte ha någon påverkan på regionens ekonomi. Regelbunden uppföljning samt analys av inkomna klagomål och synpunkter är dock en värdefull källa för att identifiera problemområden samt föreslå förbättringsåtgärder, som i det långa loppet kan innebära att hälso- och sjukvårdens resurser används så effektivt som möjligt.

Jämställdhetsperspektiv

I Patientnämndens verksamhetsinformation redovisas könsuppdelad statistik. Att synliggöra könsskillnader och visa på dess effekter är en viktig del i arbetet för ökad jämställdhet. Verksamhetsinformationen bidrar till att belysa

skillnaden mellan män och kvinnors anmälningar till patientnämnden. Att identifiera könsskillnader inom hälso- och sjukvården kan ge en ökad förståelse samt kunskap om hur individens könstillhörighet kan påverka såväl upplevelsen av vården som det faktiska bemötandet.

Barnrättsperspektiv

Åtgärden är uppenbart för barnets bästa. I patientnämndens verksamhetsinformation redovisas åldersuppdelad statistik samt ärenden som rör barn. Att synliggöra barnens anmälningar trots att de är relativt få till antalet är viktigt ur ett barnrättsperspektiv, då barnens upplevelser och anmälningar kan ge en ökad förståelse samt nyttiga insikter om hur hälso- och sjukvården bör anpassa rutiner och tillvägagångssätt för att bättre möta barnets behov.

Beslutsunderlag

Statistiksammanställning enligt patientnämndernas basmodell för analys.

Protokollsutdrag skickas till

Stabschef

§ 16

Sammanträdet avslutas

Patientnämndens ordförande förklarar sammanträdet avslutat klockan 14:12.