

Patientnämndens protokoll

Sammanträdesdatum: 2024-02-08

Tid: 14:00 – 14:07

Plats: Styrelserummet, Regionhuset/Teams

§§ 1-8

Beslutande

Veronica Burman (S), ordf.

Anita Sköld (M)

Dan Innala (S), vice ordf.

Anne Stridsman (SJVP)

Gunilla Nilsson Suikki (V)

Lars-Åke Vikström (SD)

Sanna Berggren (V)

Lotta Åman (C)

Övriga närvarande

Satu Norsten Manninen, stabschef

Johanna Pyyny, samordnare

Annika Grönberg, utredare

Inger Johansson, utredare

Justering plats

Justeras digitalt

Underskrifter

Sekreterare
Emil Eriksson

Ordförande
Veronica Burman

Justerare
Anne Stridsman (SJVP)

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	
Patientnämndens årsrapport 2023.....	8
Uppföljning av patientnämndens internkontrollplan 2023	12
Sammanträdet avslutas	14

§ 1

Sammanträdet öppnas

Patientnämndens ordförande förklarar sammanträdet öppnat kl. 14:00 den 8 februari 2024. Sammanträdet genomförs i Styrelserummet, Regionhuset i Luleå/Teams.

§ 2

Upprop/fastställande av närvarorätt

Upprop av deltagare genomförs, se protokollets framsida.

§ 3**Val av protokolljusterare****Patientnämndens beslut**

Patientnämnden beslutar utser ledamoten Anne Stridsman (SJVP) att jämte ordförande justera protokollet.

Justering sker digitalt.

§ 4**Fastställande av slutlig
föredragningslista****Patientnämndens beslut**

Patientnämnden beslutar fastställa föredragningslistan.

§ 5

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 8 februari 2024 som bestod av följande:

- Sunderby sjukhus akutmottagning – information om verksamheten samt arbetet med patientnämndens ärenden/avvikelser

§ 6

Patientnämndens årsrapport 2023

Dnr DIAPAN-00001-2024

Patientnämndens beslut

Patientnämnden föreslår att regionstyrelsen föreslår regionfullmäktige att godkänna Patientnämndens årsrapport 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 årsrapporten framgår att bedömningen är att målet *Långsiktig hållbar ekonomi* har uppnåtts samt att målen *Trygg norrbottning med god livskvalitet och God, nära och samordnad vård* delvis har uppnåtts.

Ärendet

Bakgrund

Patientnämnden tar årligen fram en verksamhetsplan för det kommande året innehållande mål, budget samt riskanalys. Regionfullmäktiges strategiska plan är vägledande för framtagandet av verksamhetsplanen.

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

Årsuppföljning 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 måluppfyllelse av strategiska mål vid årets slut är att det strategiska målet *Trygg norrbottning med god livskvalitet* delvis har uppnåtts. Två av de fyra formulerade styrmåtten har uppnåtts.

För det strategiska målet *God, nära och samordnad vård* är bedömningen att målet delvis har uppnåtts. Två av de tre formulerade styrmåtten har uppnåtts och ett styrmått har delvis uppnåtts.

Avseende det strategiska målet *Långsiktig hållbar ekonomi* är bedömningen att målet har uppnåtts. De formulerade styrmåtten har uppnåtts.

Patientnämndens ärenden

Ärendeströmning

Under 2023 inkom 829 ärenden. Detta är en ökning med cirka en procent jämfört med föregående år, då antalet ärenden uppgick till 822. Vanligaste kontaktvägen för anmälan till patientnämnden är 1177 följt av anmälan via brev.

Huvudkategorier

Vård och behandling är fortfarande den huvudkategori med flest ärenden men en stor minskning av ärenden kan ses jämfört med föregående år. Ärenden i huvudkategorin kommunikation har ökat från föregående år. Fördelning över samtliga huvudkategorier presenteras i rapporten.

Delkategorier

De tio vanligaste delkategorierna avser totalt 696 ärenden (84 procent) av alla inkomna klagomål och synpunkter under 2023. Här kan noteras att klagomål som avser undersökning och bedömning är den mest förekommande delkategorin följt av behandling och bemötande. Fördelning över samtliga delkategorier presenteras i rapporten.

Verksamheter

På verksamhetsnivå är ökningen av antal ärenden störst för ortopedi. En minskning av ärenden kan främst ses för verksamhet medicin/rehab.

Barn 0–17 år

Under året inkom 62 anmälningar som avser barn i åldersgruppen 0–17 år, vilket är en ökning med nästan 15 procent jämfört med föregående år (54 anmälningar). En viss utplaning av fördelning mellan könen kan utläsas, från 37 procent flickor och 63 procent pojkar år 2022, till 48 procent flickor och 52 procent pojkar år 2023.

Kön och ålder

Kvinnor står för 63 procent av klagomålen till patientnämnden under 2023. Av årets siffror framgår att både män och kvinnor har fler klagomål gällande bristande kommunikation och dåligt bemötande jämfört med föregående år. Bland kvinnor står åldersgruppen 60–69 år för flest anmälningar, medan det bland männen är åldersgruppen 70–79 år som är mest framträdande.

Stödpersonsverksamheten

I nuläget finns 44 personer registrerade som stödpersoner och samtliga stödpersoner har genomgått en obligatorisk utbildning. Under året har två stödpersonsträffar anordnats för erfarenhetsutbyte och kunskapsupbyggnad.

Övrigt om patientnämndsverksamheten

Klagomål leder till förbättring

Patientnämnden noterar att i flertalet ärenden under 2023 har patientens klagomål eller synpunkter medfört att vårdgivare vidtagit åtgärder antingen på en övergripande nivå och/eller i det enskilda fallet.

Återföring till vården

Återföring sker exempelvis genom att patientnämndens delårs- och analysrapporter publiceras på regionens hemsida. Återföring har även skett genom dialoger i informationsmöten med vårddivisionernas ledningsgrupper. Arbetet med återföring kommer att utökas under kommande år, bland annat genom att divisionerna får mer Sida 3(4) riktad information samt att patientnämnden markerar vårdens åtgärder i ärendehanteringssystemet VSP (Vårdsynpunkter).

Påminnelser och uteblivna svar

Under år 2023 har patientnämnden skickat 147 påminnelser till verksamheter som inte svarat på begäran om yttrande inom fyra veckor, jämfört med 132 påminnelser 2022. Under 2023 finns 18 obesvarade ärenden, vilket är en ökning från föregående år då antalet uteblivna svar var fem.

Informationsspridning

Inriktningen under 2023 har varit att öka kännedom om patientnämndens uppdrag till länets kommuner. Samtliga 14 kommuner har inbjudits till informationsmöten och möten har genomförts med sju kommuner. Allmänheten informeras om patientnämnden via annonsering i tidningar, sociala medier, patientnämndens hemsida samt via informationsbroschyrer vid exempelvis hälsocentraler och sjukhus. Information på patientnämndens hemsida och informationsbroschyrer har översatts till minoritetsspråk, arabiska och engelska.

Analysrapporter

Patientnämnden har under året skrivit tre analysrapporter: Analysrapport unga vuxna med psykisk ohälsa på uppdrag av Inspektionen för vård och omsorg, Analysrapport patientenkät och Analysrapport angående tillgänglighet ur ett jämställdhetsperspektiv. Samtliga rapporter finns publicerade på patientnämndens hemsida.

Jämställdhetsperspektiv

I Patientnämndens delårsrapport redovisas och analyseras könsuppdelad statistik. Att synliggöra könsskillnader och visa på dess effekter är en viktig del i arbetet för ökad jämställdhet. Årsrapporten bidrar till att belysa skillna-

den 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/beslutet är uppenbart för barnets bästa. I Patientnämndens delårsrapport redovisas och analyseras 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

Patientnämndens årsrapport 2023.

Protokollsutdrag skickas till

Stabschef

Divisionschef Länssjukvård 1

Divisionschef Länssjukvård 2

Divisionschef Nära

Divisionschef Psykiatri

Divisionschef Funktion

Divisionschef Regionstöd

§ 7

Uppföljning av patientnämndens internkontrollplan 2023

Dnr DIAPAN-00002-2024

Patientnämndens sammanträde

Patientnämnden beslutar att lägga informationen till handlingarna.

Yttrande till beslutsförslaget

Uppföljning av internkontrollplanen bidrar till säkerställande av en robust och utvecklande organisation som förebygger och hanterar risker i verksamheten.

Sammanfattning

Syftet med intern kontroll är att främja en fungerande ledning av patientnämndens verksamhet genom att förebygga och hantera risker, dra fördelar av möjligheter och starka sidor, kontinuerligt utveckla verksamheten samt utvärdera verksamhetens resultat. Intern kontroll är en del av regionens verksamhets- och ekonomistyrning. Internkontrollplan upprättas årligen. Uppföljningen av nämndens internkontroll redovisas i samband med delårs- och årsrapporter.

Ärendet

Intern kontroll

Internkontrollarbetet ska säkerställa att följande uppnås:

- Fastställda mål i budget och verksamhetsplan uppfylls.
- Tillämpliga lagar, föreskrifter, riktlinjer med mera följs på ett tillfredsställande sätt.
- Verksamheten är ändamålsenlig och kostnadseffektiv med väl dokumenterade system och rutiner för styrning.
- Rättvisande redovisning, tillförlitlig finansiell rapportering och information om verksamheten.
- Skydd mot förluster eller förstörelse av tillgångar.
- Eliminering eller upptäckt av allvarliga fel.
- Ge underlag för kontinuerliga förbättringar.
- Säker och hållbart bedriven verksamhet.

Riskhantering av patientnämndens processer hanteras i internkontrollplanen.

Som utgångspunkt för patientnämndens arbete med internkontroll genomförs varje år riskanalyser. En risk är en händelse, som om den inträffar, påverkar organisationens förutsättningar att uppnå god internkontroll. Riskanalysen genomförs i flera steg där risker identifieras, värderas och hanteras.

Identifiering görs av de risker som finns i processerna. Riskerna kopplas sedan mot de olika risktyperna:

- Korruptionsrisk
- Inneboende risk
- Affärsrisk/Verksamhetsrisk
- Förvaltningsrisk

Med utgångspunkt i riskvärderingen beslutas sen hur riskerna ska hanteras. Beslut fattas om risken ska hanteras i arbetssätt (kontrollaktivitet), hanteras aktivt (direktåtgärd) eller accepteras under det kommande året.

Jämställdhetsperspektiv

Jämställdhetsintegrering innebär att ett jämställdhetsperspektiv finns med i allt beslutsfattande – från förslag till genomförande och utvärdering. Patientnämndens interna kontroll innefattar bland annat kontroll av att jämställdhetsperspektivet inkluderas i samband med det politiska beslutsfattandet.

Barnrättsperspektiv

Åtgärden/beslutet är uppenbart för barnets bästa. Barnrättsperspektivet ska finnas med i allt beslutsfattande - från förslag till genomförande och utvärdering. Patientnämndens interna kontroll innefattar bland annat kontroll av att barnrättsperspektivet inkluderas i samband med det politiska beslutsfattandet.

Beslutsunderlag

Uppföljning av patientnämndens internkontrollplan 2023.

Protokollsutdrag skickas till

Stabschef

§ 8

Sammanträdet avslutas

Patientnämndens ordförande förklarar sammanträdet avslutat klockan 14:07.