

# Patientnämndens årsberättelse 2022

Diarie nr: 00003-2023

---

## Innehåll

<b>Patientnämndens årsberättelse 2022 .....</b>	<b>1</b>
<b>Förord.....</b>	<b>5</b>
Sammanfattning.....	6
Fler registrerade ärenden än föregående år .....	6
Fortsatt ökning av den digitala kontaktvägen.....	6
Digitaliserad arkivering .....	6
Ärenden relaterade till covid-19, vaccination och vårdskuld.....	6
De flesta klagomålen gäller vård och behandling.	
Kommunikationsärendena har ökat.....	6
Tendens till utjämning av könsskillnad i klagomålen .....	6
Ärenden leder till förbättring.....	7
Tre publicerade analysrapporter .....	7
Rutiner och riktlinjer .....	7
Digitala möten .....	7
Tjänstemannakonferens.....	7
Uteblivna svar.....	7
Stödpersoner .....	8
Måluppfyllelse .....	8
Uppdraget .....	9
Förtroendevalda .....	10
Resultat .....	11
Nationell jämförelse .....	11
Kontaktvägar till patientnämnden .....	11
Ärendeutveckling .....	13
<b>Kön och ålder .....</b>	<b>15</b>
<b>Kategorisering.....</b>	<b>16</b>
Vård och behandling.....	18
Kommunikation .....	18
Tillgänglighet .....	19
Ekonomi .....	19
Patientnämnden, kostnadsställe 01206.....	20
Stab, patientnämnd, kostnadsställe 01713.....	21
Stödpersoners verksamheten, kostnadsställe 01217.....	21
Uppmärksammanden .....	22
Covid-19 relaterade ärenden, ärenden som gällt vaccination.....	22

---

Barn och ungdomar .....	22
Kommunärenden .....	22
Cancersjukvård .....	23
Akut omhändertagande.....	23
Bedömning av måluppfyllelse .....	24
<b>Måluppfyllelse i perspektiv.....</b>	<b>24</b>
Perspektiv Medborgare.....	24
Strategiskt mål: Trygga norrbottningar med god livskvalitet.....	24
Framgångsfaktorer:.....	24
Måluppfyllelse .....	25
Perspektiv Verksamhet.....	25
Strategiskt mål: God, nära och samordnad vård.....	25
Framgångsfaktorer.....	25
Måluppfyllelse .....	26
Perspektiv Ekonomi.....	27
Strategiskt mål: Långsiktig hållbar ekonomi.....	27
Framgångsfaktorer.....	27
Måluppfyllelse .....	27
Analysrapporter .....	27
Analys av klagomål som avser barn.....	27
Analysrapport – akut omhändertagande.....	28
Analysrapport – obstetrik och gynekologi .....	28
Aktuella händelser under året.....	29
Utveckling av digitala verktyg .....	29
Uteblivet svar.....	29
Uppdatering av nämndens ärendehanteringssystem.....	29
Digital utbildning för stödpersoner .....	29
Tjänstemannakonferens .....	30
Information till patienter, personal och allmänhet .....	30
Statistik till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, och Socialstyrelsen.....	30
Klagomål leder till förbättring.....	30
Stödpersonsverksamheten .....	31
Uppdrag .....	31
Stödpersoner .....	31
Utbildningsinsatser för stödpersoner.....	31
Samverkan och nätverk .....	32

---

Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) .....	32
Nätverk .....	32
Medskick inför 2023.....	33
Digitalisering .....	33
Kommunikation .....	33
Analysarbetet .....	33
Återföring till vården.....	33
Hantering av uteblivna svar från vården .....	33
Handläggning av barnärenden .....	34
Enkät till anmälare.....	34

---

## Förord

Patientnämnden är en av två instanser för patienter och anhöriga att lyfta synpunkter och klagomål till vården inom region och kommun. Under 2022 mottog patientnämnden 822 ärenden. Den digitala utvecklingen syns fortsättningsvis i de ökade antal anmälningar via 1177.se. Över hälften av ärendena, 60 procent, som registrerats 2022 inkom via denna kontaktväg.

Nämndens sammnstäden har under året skett via hybridmöten, digitalt och fysiskt. Variation av mötesmodell är viktigt för att bibehålla tillgänglighet. Patientnämndens tjänstepersoners löpande möten under året har till stor del skett digitalt.

Patienters och närståendes synpunkter och berättelser är viktiga för att identifiera samband, risker och förbättringsbehov i vården. Under året har patientnämnden levererat tre rapporter med fokus på analys av klagomål som avser barn, rapport gällande akut omhändertagande för åren 2018-2021 samt rapport gällande obstetrik och gynekologi för perioden 2020-2022.

Mycket har hänt för nämnden under år 2022, ny stabschef har tillsatts, patientnämndens kansli är fulltaligt, patientärendehantering har digitaliserats, medarbetarna har tillsammans med stabschef deltagit i nationell tjänstemannakonferens, ny hemsida har introducerats, upprättande av anmälningar kan nu göras på minoritetsspråk, engelska och arabiska, digital informationsfilm och nya informationsfoldrar har upprättas, informationsmöten har återupptagits internt och externt och digital utbildningsfilm för stödpersoner har introducerats.

Patientnämnden vill åter igen 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.

Malin Markström

Patientnämndens ordförande

---

## Sammanfattning

### Fler registrerade ärenden än föregående år

Antal registrerade ärenden har ökat med nästan 6 procent (44 ärenden) år 2022, jämfört med år 2021. Av dessa ärenden var ett ärende anonymt och namnges som okänd i statistiken. Handläggningstiden på sex veckor har uppnåtts i 60 procent av de besvarade ärendena. Motsvarande andel 2021 uppgick till 55 procent. Bedömningen är att även i år har ärendeströmning, ärendefördelning mellan verksamheter och innehåll i ärendena påverkats av pandemins efterföljande effekter.

### Fortsatt ökning av den digitala kontaktvägen

En fortsatt ökning av användning av den digitala kontaktvägen 1177.se noteras även under 2022. Under året inkom 60 procent av ärendena via 1177.se, vilket är en ökning jämfört med 2021, då 54 procent av ärendena inkom via 1177.se.

### Digitaliserad arkivering

Under maj 2022 digitaliserades ärendehantering för ärenden och den manuella ärendehantering av pappersakter avslutades. Hanteringen av stödpersonsärenden och arvoderingen av stödpersoner sker fortsättningsvis via pappershantering.

### Ärenden relaterade till covid-19, vaccination och vårdskuld

Patientnämnden har under året fortsatt att markera ärenden som kan kopplas till covid-19-vården eller vårdrelaterade konsekvenser av pandemin samt ärenden som gällt vaccination. Nytt för 2022 är att patientnämnden också markerar ärenden rörande vårdskuld. Totalt under 2022 registrerades 17 ärenden som gällde covid-19, 5 ärenden som gällde vaccination och 6 ärenden som gällde vårdskuld. Under 2021 inkom 31 ärenden gällande covid-19 och 13 som gällde vaccination.

### De flesta klagomålen gäller vård och behandling. Kommunikationsärendena har ökat

Synpunkter och klagomål gällande vård och behandling utgör som tidigare år flest ärenden (59 procent), följt av ärenden som gäller olika brister inom området kommunikation (17 procent) och tillgänglighet (11 procent). Huvudkategorin vård och behandling är den kategori där differensen mellan 2022- 2021 är störst, en ökning från 46 procent till 59 procent. I jämförelse med 2021 har kategorin kommunikation minskat från 25 procent till 17 procent.

### Tendens till utjämning av könsskillnad i klagomålen

År 2022 gäller 57 procent av anmälningarna kvinnor och 43 procent män. Under år 2021 gällde 65 procent av ärendena kvinnor och 35 procent män. Könsfördelningen mellan män och kvinnor har över tid haft en konstant en

---

övervikt på kvinnliga anmälningar. Under 2022 ses en tendens till utjämning. Anmälningarna från kvinnor har minskat med 8 procent och männens anmälningar har ökat med 8 procent.

Kvinnors klagomål under år 2022 gäller i högre utsträckning vård och behandlingsfrågor samt synpunkter inom området kommunikation. För 2022 noteras, liksom år 2021, att största skillnaden mellan könen finns inom huvudkategorin kommunikation, där 67 procent av ärenden var upprättade av kvinnor och 33 procent av män.

### **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.

### **Tre publicerade analysrapporter**

Patientnämnden ska analysera inkomna klagomål på ett sätt som gör att vården enkelt kan använda dem i sitt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete. Under 2022 har patientnämnden skrivit tre analysrapporter som publicerats på region Norrbottens hemsida.

### **Rutiner och riktlinjer**

Ärendehantering har under år 2022 kunnat upprätthållas enligt fastställda rutiner och nationella riktlinjer. Dock fanns en svårighet under årets första hälft då två vakanser och sjukdom fanns inom verksamheten. En tydlig prioritering av arbetsuppgifter, snabbt rekryteringsförfarande samt erhållande av resursmedarbetare under begränsad tid gjorde att tjänstepersoner till största del kunde upprätthålla följsamhet till rutiner och riktlinjer. Under 2022 utfördes indexuppdatering av stödpersonsarvoden rutin för internkontrollarbetet med dess krav på återföring.

### **Digitala möten**

Pandemin innebar förändrade arbetssätt och utförande av nämndsmöten, planeringsmöten och utbildningsdagar. Under 2022 har patientnämndens sammanträden genomförts fysiskt, i hybridform eller helt digitalt under året. Även löpande möten för patientnämndens tjänstepersoner har skett digitalt.

### **Tjänstemannakonferens**

Alla medarbetare inklusive stabschef deltog i patientnämnderna nationella tjänstemannakonferens i Stockholm under 2022. Konferens gav många inspel och ökad kunskap till kansliets fortsatta utvecklingsarbete.

### **Uteblivna svar**

Under 2022 finns en verksamhet som fortsättningsvis inte besvarar patientnämndens patientärenden. Ärendena är eskalerade till högre nivå och anmälning av uteblivna svar har förmedlats till IVO. Patienter erhållit information om uteblivet svar som har rekommenderats att upprätta ett ärende till IVO.

---

## Stödpersoner

Vid årsskiftet 2022 pågick 48 stödpersonsuppdrag, vid samma tidpunkt 2021 pågick 46 stödpersonsuppdrag. Under 2022 har stödperson tillsatts till de patienter där begäran om stödperson inkommit.

## Måluppfyllelse

Patientnämnden har vid framtagandet av sina mål, mått och internkontroll för år 2022, inte genomfört arbetet under 2021 på ett fullständigt sätt. Detta på grund av organisatoriska skäl som medförde bristfällig introduktion och information samt avsaknad av rutiner och mallar för hur arbetet gällande redovisning av mål och mått samt internkontrollplan skulle upprättas och redovisas utifrån region Norrbottens strategiska plan för 2022-2024. Hösten 2022 togs riskanalys fram samt internkontrollplan för 2023, tillsammans med patientnämndens ledamöter samt Linda Frohm från Regionstyrelsen. Nämnden tog också fram en årsplan för patientnämnden utifrån regionens strategiska plan för 2023-2025 samt uppdaterade nämndens kommunikationsplan för 2023.



---

## Uppdraget

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.

Region Norrbotten har sedan 1999 ett samverkansavtal med Norrbottens 14 kommuner som medför att patientnämnden tar emot ärenden rörande vård och omsorg inom respektive kommuns vårdverksamhet.

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 kontakt med patientnämnden och 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.

---

## Förtroendevalda

Patientnämnden har under 2022 genomfört totalt fem sammanträden, fyra av dessa planerade och ett extrainsatt. Av dessa sammanträden var två stycken hybridmöten, ett digitalt och två fysiska. Variation av mötesmodell hänvisas till att minska smittspridning.

Nämndens ordförande, Malin Markström (SJVP) har deltagit vid alla nämndssammanträden. Under 2022 fram till den 31 december 2022 har patientnämndens sammansättning varit enligt nedan.

### Ledamöter

Margareta Dahln/Malin Markström (SJVP), ordförande  
Anita Sköld (M) vice ordförande  
Karin Vikström Eklund (SJVP)  
Birgitta Stålnacke (C)  
Maud Lundbäck (S)  
Lennart Thörnlund (S)  
Ia Uvberg (S)

### Ersättare

Alice Videkull (SJVP)  
Dick Vånsjö (SJVP)  
Sara Bjerregaard (SJVP)  
Robert Von Schantz (M)  
Inger Karlsson (S)  
Christer Lindström (S) ersatts av  
Anders Burman (S)  
Gerd Siverhall (S)

## Resultat

### Nationell jämförelse

Tabell1: totalt antal ärenden per patientnämnd för år 2022

Län	Summa av totalt antal ärenden per patientnämnd under 2022
Blekinge	777
Dalarna	979
Gotland	270
Gävleborg	1593
Halland	1352
Jämtland Härjedalen	673
Jönköping	1167
Kalmar	867
Kronoberg	848
Norrbottn	822
Skåne	5893
Stockholm	7994
Sörmland	1619
Totalt	40261
Uppsala	2159
Värmland	1710
Västerbotten	917
Västernorrland	1345
Västmanland	1137
Västra Götaland	5013
Örebro	1373
Östergötland	1752
<b>Totalsumma</b>	<b>80 522</b>

### Kontaktvägar till patientnämnden

Utifrån ett tillgänglighetsperspektiv är det viktigt att upprätthålla möjligheten till olika kontaktvägar. De olika kontaktvägarna till patientnämnden Norrbotten är digitalt via 1177.se, brev, bokade besök och via telefon. Oavsett kontaktväg handläggs alla ärenden enligt fastställda rutiner.

Under 2022 har 822 patientärenden registrerats, vilket kan jämföras med 2021 då 778 patientärenden registrerades. En fortsatt ökning ses av användningen av den digitala kontaktvägen 1177.se. Under 2022 inkom 60 procent av ärendena via 1177.se vilket är en ökning jämfört med föregående år då motsvarande siffra var 54 procent. Andel ärenden som inkommer via post har ökat markant till 33 procent i jämförelse med föregående år då anmälan via post omfattade 16 procent av den totala andelen anmälda ärenden. En minskning noteras gällande anmälningar gjorda via telefon som omfattar 4 procent av anmälda ärenden jämfört med föregående år då andelen var 16

procent. E-post kvarstår relativt oförändrat jämfört med 2021. Under året har få fysiska besök genomförts.

Under delar av året har patientnämnden haft begränsade telefontider då patientnämndens kansli hade vakanta tjänster och inskolning av nya medarbetare. Tillgängligheten under dessa perioder säkrades med att en av tjänstepersonernas telefon alltid var öppen under vardagarna. Under år 2022 har patientnämnden förändrat handlägningsrutinen av patientärenden från att vara personliga till att hanteras gemensamt i arbetsgruppen. Om anmälare önskar personlig handläggning av sitt ärende, så erbjuds detta. Denna förändring genomfördes då verksamheten hade två vakanser i cirka tre månader, då fördelningen av ärenden blev ojämlig och handläggningstiden inte kunde hållas. Genomförd förändring av handlägningsrutinen resulterade till en mer jämlig fördelning av ärenden mellan medarbetarna samt effektiviserade handlägningsförfarandet över tid. Detta kan styrkas med att handläggningstiden på sex veckor har uppnåtts i 60 procent av de besvarade ärendena. Under 2021 uppgick de besvarade ärenden till 55 procent.

Under året har verksamheten satt fokus på att förtydliga fullmaktsvillkoret för att anhöriga eller annan person än patient ska kunna upprätta ett ärende till patientnämnden. Information till föräldrar har även förtydligats gällande barn och unga (från 13 år) rätt till egenanmälan till patientnämnden.

Diagram 1: Fördelning av kontaktvägar till patientnämnden 2022 fördelat på antal ärenden och kön.

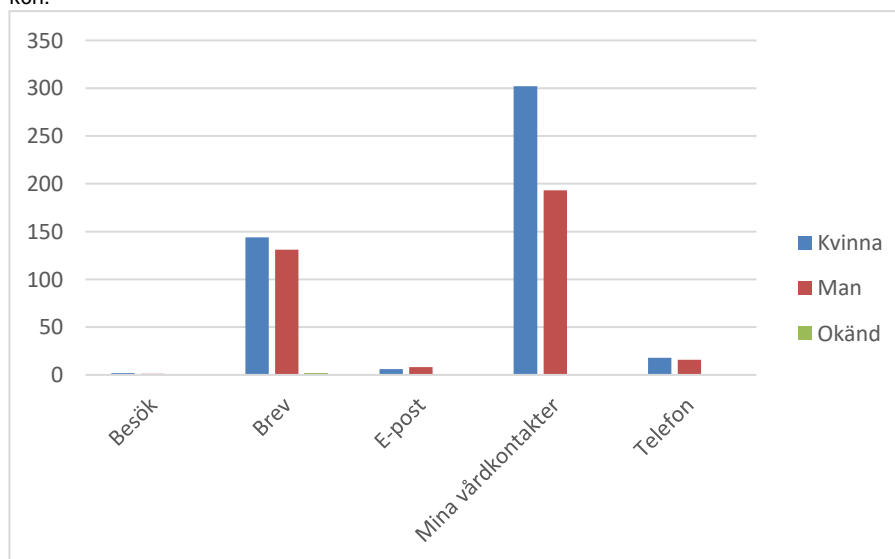
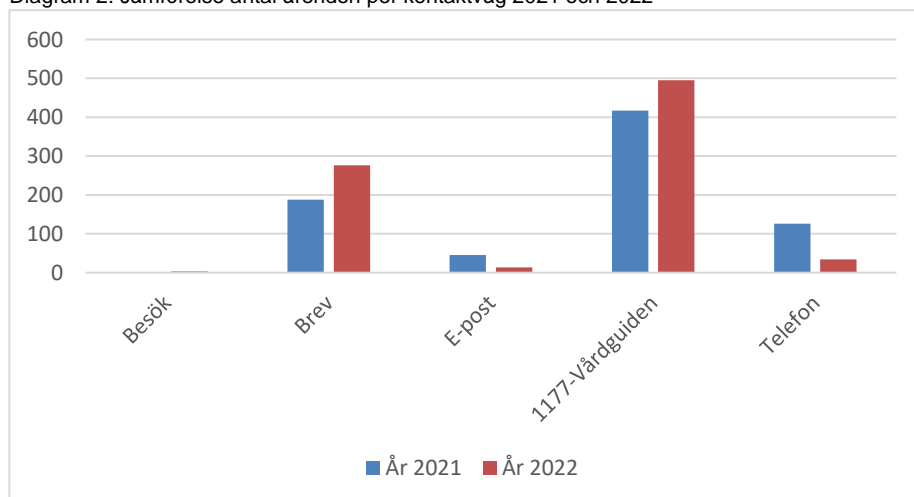


Diagram 2: Jämförelse antal ärenden per kontaktväg 2021 och 2022



Utöver de kontakter som leder till ärenden hanterar patientnämndens utredare många ärenden, som inte diarieförs i ärendehanteringssystemet. Det kan handla om information och rådgivning om vart patienter/närstående ska vända sig inom region och kommun. Patientnämnden bistår även med information om LÖF, IVO och Läkemedelsverket. Även vårdpersonal kan kontakta patientnämndens tjänstepersoner för rådgivning i olika ärenden.

Under 2022 var 1177.se den vanligast förekommande kontaktvägen för de flesta åldersgrupper. Från 70 år och uppåt är anmälningar via post vanligast.

Tabell 2: Fördelning av hur anmälningar genomförts år 2022 per åldersgrupp, redovisas i antal ärenden per åldersgrupp

Åldersgrupp	Besök	Brev	E-post	Mina vårdkontakter	Telefon	Totalsumma	
0-9 år		6	1	16		23	2,8%
10-19 år		9	1	24	1	35	4,3%
20-29 år		16	1	81	2	100	12,2%
30-39 år		22	2	98	1	123	15,0%
40-49 år		25		67	2	94	11,4%
50-59 år		28	2	78	9	117	14,2%
60-69 år		51	4	65	7	127	15,5%
70-79 år	2	79	3	51	6	141	17,2%
80-89 år	1	26		13	6	46	5,6%
90-99 år		13		2		15	1,8%
Okänd		1				1	0,1%
<b>Totalsumma</b>	<b>3</b>	<b>276</b>	<b>14</b>	<b>495</b>	<b>34</b>	<b>822</b>	<b>100,0%</b>

## Ärendeutveckling

Totalt mottog patientnämnden 822 ärenden under året, detta är en ökning med 5 procent (44 ärenden) jämfört med 2021. En möjlig förklaring till detta

är att ärendeströmningen till vården, fördelning av ärenden mellan vårdverksamheter, åldersfördelning av ärenden och innehåll i ärendena påverkats av vårdverksamheternas restriktioner under pandemin, som har byggt upp en vårdskuld. Även resursbrist över tid kan vara en påverkande faktor.

Patientnämnden har under året fortsatt, som tidigare, att markera ärenden inom olika fokusområden som kan kopplas till covid-19-vården, vårdrelaterade konsekvenser av pandemin och ärenden som gällt vaccination. Våren 2022 har även vårdskuld lagts till som fokusområde. Totalt antal ärenden gällande fokusområden som har märkts upp för 2022 är 161 ärenden. Av dessa avser 17 ärenden Covid -19, 5 ärenden vaccination, 5 ärenden vårdskuld. Ärenden rörande Covid -19 har avtagit under 2022 från föregående år från 31 ärenden till 17 ärenden.

Övriga fokusområden där ärenden märkts upp är 11 ärenden rörande cancer, 1 ärende händelseanalys, 8 ärenden avser begärda kompletteringar på erhållna yttranden och 114 ärenden avser skickade påminnelser till vårdverksamheter för inte besvarade ärenden.

Tabell 3: Antal ärenden, uppdelat på kön, per division/verksamhetsområde

Verksamhet	Kvinnor	Män	Okänt	Totalt
Annan region	6	2	0	8
Division Funktion	4	1	0	5
Division Länsjukvård 1	83	73	0	156
Division Länsjukvård 2	139	82	1	222
Division Nära	147	114	0	261
Division Psykiatri	51	46	0	97
Division Regionstöd	1	2	0	3
Kommunal hälso- och sjukvård	7	6	0	13
Privata hälsocentraler	19	13	0	32
Privata vårdverksamhet	4	1	0	5
Övergripande	11	9	0	20

En ökning av ärenden kan under året noteras nästan inom samtliga verksamheter inom regionen, jämfört med föregående år. Störst är ökningen inom

verksamheterna division nära, från 232 ärenden till 261 ärenden följt av läns- sjukvård 2 från 196 ärenden till 222. En minskning av ärenden kan ses gällande kommunal hälso- och sjukvård från 21 till 13 ärenden, inom övergripande ärenden från 31 till 20 ärenden och inom ärenden som rör annan region från 19 till 8 ärenden.

Diagram 3: Antal ärenden per åldersgrupp år 2021 och år 2022

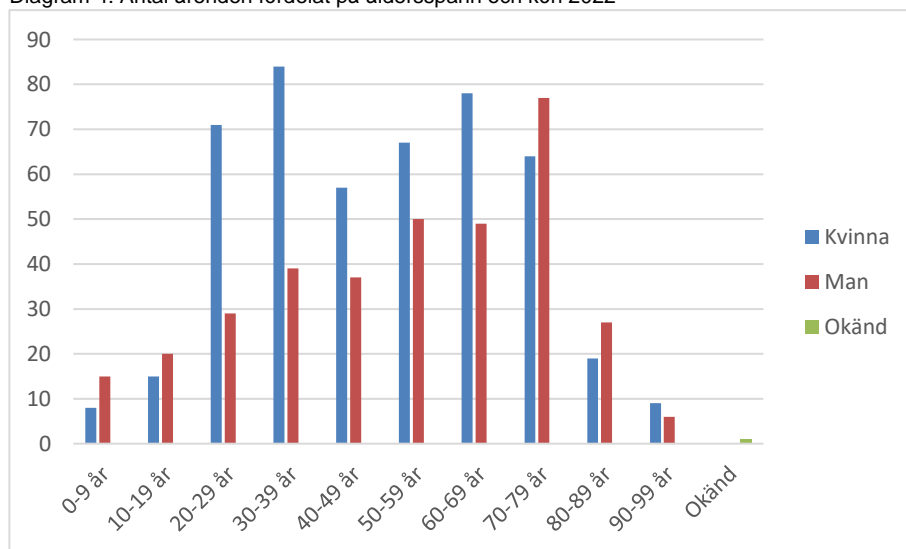


Ärenden som registrerats som övergripande har främst gällt vaccination och provtagning. Ärenden som inkommer via 1177.se och gäller vård i annan region där hänvisas patient att göra anmälan till den patientnämnd i den region där vården har genomförts. I särskilda fall om patient har svårigheter att upprätta ärendet, vidarebefordras ärendet från patientnämnden Norrbotten till aktuell patientnämnd i den region vården har utförts för fortsatt handläggning.

## Kön och ålder

Störst andel ärenden 2022, gällde kvinnor (58 procent). Det är en förändring av könsfördelningen jämfört med 2021 då 65 procent av ärendena gällde kvinnor. Andelen ärenden gällande män har ökat från 35 procent 2021 till 42 procent 2022. Under 2021 gällde flest ärenden personer i åldersgrupperna 60-69 år (16 procent) och åldersgruppen 70-79 år (17 procent).

Diagram 4: Antal ärenden fördelat på åldersspann och kön 2022



I åldersgrupperna från 20 till 69 år var det procentuellt fler kvinnor än män som ärendena gällde. I åldersgrupperna 0-9 år och 70-89 år gällde ärendena procentuellt fler män än kvinnor och i åldersgruppen över 90 år var fördelningen mellan kön relativt lika.

## Kategorisering

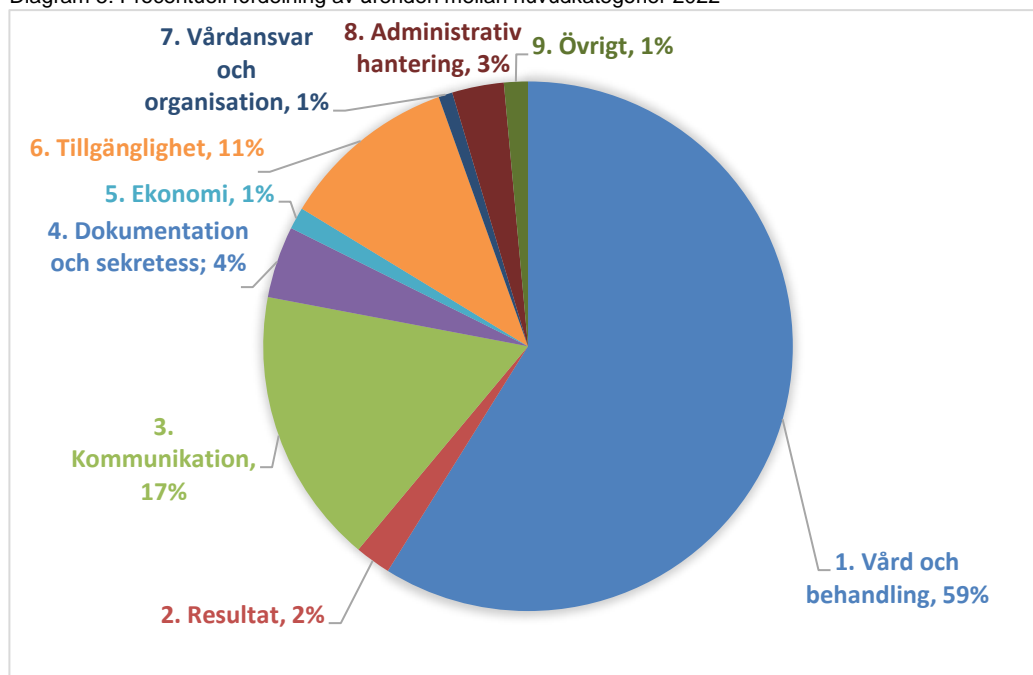
Ärenden som inkommer till patientnämnden kategoriseras enligt ett system som är gemensamt för landets alla patientnämnder. Innehållet i klagomålet och anmälares upplevelse värderas och ligger till grund för bedömningen av det huvudsakliga problemområdet. Under de nio huvudkategorierna finns underkategorier för att ytterligare kunna precisera ärendets innehåll.

Tabell 4: Kategorisering enligt ärendehanteringssystemet Vårdsynpunkter (VSP)

<b>1. Vård och behandling</b>	<b>5. Ekonomi</b>
1.1 Undersökning/bedömning	5.1 Patientavgifter
1.2 Diagnos	5.2 Ersättningsanspråk/garantier
1.3 Behandling	<b>6. Tillgänglighet</b>
1.4 Läkemedel	6.1 Tillgänglighet till vården
1.5 Omvårdnad	6.2 Väntetider i vården
<b>2. Resultat</b>	<b>7. Vårdansvar och organisation</b>
2.1 Resultat	7.1 Valfrihet/fritt vårdsökande
<b>3. Kommunikation</b>	7.3 Vårdflöde/processer
3.1 Information	7.4 Resursbrist/inställd åtgärd
3.2 Delaktig	7.5 Hygien/miljö/teknik
3.4 Bemötande	<b>8. Administrativ hantering</b>
<b>4. Dokumentation och sekretess</b>	8.1 Brister i hantering
4.1 Patientjournalen	8.2 Intyg
4.2 Bruten sekretess/dataintrång	<b>9. Övrigt</b>
	9.1 Övrigt

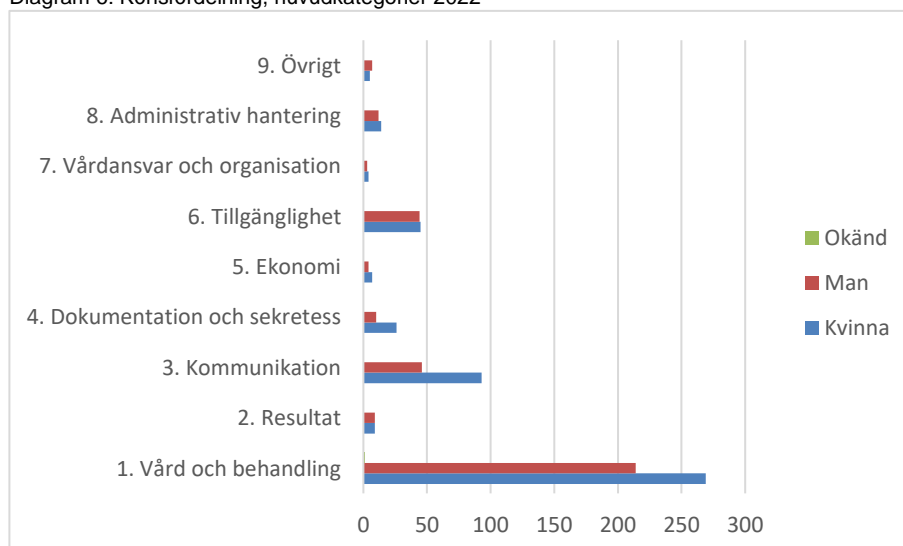


Diagram 5: Procentuell fördelning av ärenden mellan huvudkategorier 2022



Jämfört med föregående år är fördelningen mellan de olika kategorierna i stort sett överensstämmande i de flesta kategorier, förutom avseende kategorierna vård och behandling samt kommunikation. De flesta ärendena gäller vård och behandling, andelen ärenden i denna kategori har ökat från 46 procent 2021 till 59 procent 2022. Andelen ärenden i kategorin kommunikation har minskat från 25 procent 2021 till 17 procent 2022. Andelen ärenden gällande tillgänglighet ligger kvar på samma nivå som 2021, 11 procent.

Diagram 6: Könsfördelning, huvudkategorier 2022



Störst könsskillnad fanns inom kategorierna vård och behandling, kommunikation och tillgänglighet. Antal ärenden gällande kvinnor var 407 och för

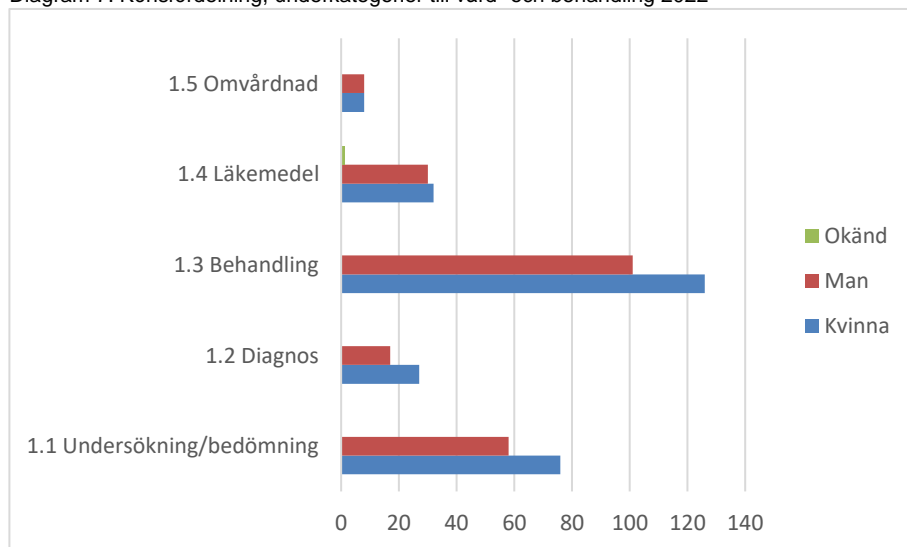
män 304. Inom kategorierna resultat, tillgänglighet och vårdansvar och organisation var könsskillnaden minst.

## Vård och behandling

**Underkategorier; undersökning/bedömning, diagnos, behandling, läkemedel, omvårdnad och ny medicinsk bedömning.**

Den vanligast förekommande huvudkategorin var liksom 2021, vård- och behandling. Under 2022 registrerades totalt 484 stycken ärenden (59 procent) under huvudkategorin vård och behandling. Det är en ökning med 13 procent i förhållande till år 2021, då 46 procent av ärendena registrerades under vård och behandling. Antal ärenden 2022 gällande kvinnor var 55 procent och män 45 procent.

Diagram 7: Könsfördelning, underkategorier till vård- och behandling 2022

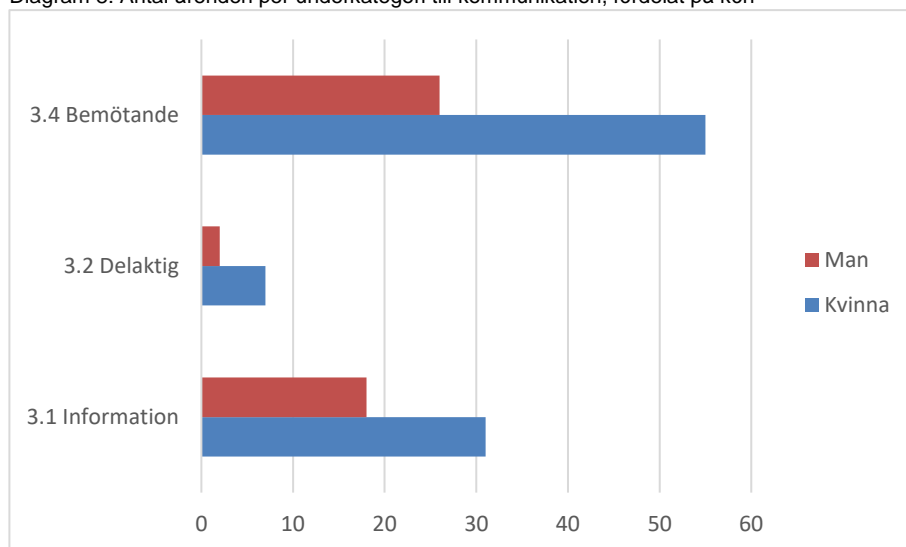


## Kommunikation

**Underkategorier; information, delaktighet och bemötande.**

Under 2022 registrerades totalt 139 ärenden (17 procent) under huvudkategorin kommunikation. Det är en minskning med 28 procent i förhållande till år 2021, då 193 ärenden registrerades under kommunikation. Antal ärenden 2022 gällande kvinnor var 67 procent och män 33 procent.

Diagram 8: Antal ärenden per underkategori till kommunikation, fördelat på kön

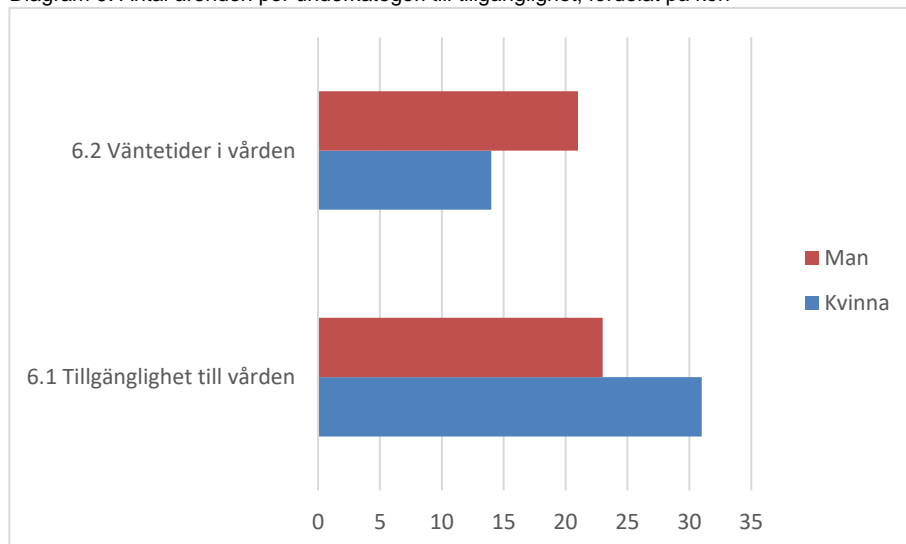


## Tillgänglighet

### Underkategorier; tillgänglighet till vården och väntetider i vården.

Under 2022 registrerades totalt 89 antal ärenden (11 procent) under huvudkategorin tillgänglighet. Det är en ökning med ca en procent i förhållande till år 2021, då 85 ärenden (10 procent) registrerades under kommunikation. Antal ärenden år 2022 gällande kvinnor var 51 procent och män 49 procent.

Diagram 9: Antal ärenden per underkategori till tillgänglighet, fördelat på kön



## Ekonomi

Patientnämndens verksamhet ska vara anpassad till tilldelad budget. Nämnden har en budget för sin egen verksamhet samt en budget för stab och stödpersonsverksamheten. Utfallet av stödpersonsverksamheten är beroende av antalet stödpersonsuppdrag. Dess budget kan inte påverkas av nämnden då

patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård, LPT, eller patienter som är dömda till rättspsykiatrisk vård enligt lagen om rättspsykiatrisk vård, LRV, eller är tvångsisolerade med stöd av smittskydds-lagen har lagstadgad rätt till en stödperson. Nämnden följer budgetutvecklingen per tertiäl, för att i tid kunna se eventuella negativa tendenser i budget och vidta lämpliga åtgärder. Tillgängliga resurser används så kostnadseffektivt som möjligt.

Patientnämnden fick under 2022 en tilldelad budget på 5 818 tkr. Den nya årsbudgeten ökade därmed med 1 139 tkr från totalt 4 679 tkr år 2021. Intäkterna från Norrbottens kommuner ligger i budgeten för år 2022 på kostnadsställe 01217 (stödpersonsverksamhet). Årsprognosen för patientnämnd, stab och stödpersonsverksamheten för 2022 var beräknad till 4 918 tkr vilket är 900 tkr lägre än tilldelad årsbudget. Den verkliga avvikelsen mot årsbudget 2022 blev totalt 1 660 mnkr.

Förklaringen till aktuellt överskott på totalen är bland annat att patientnämnden under hösten 2021 och första halvåret av 2022 inte har varit fulltalig i sin bemanning. Två nya medarbetare rekryterades under våren och tillträdde sina tjänster i mitten av juni 2022 samt att en extra medarbetare rekryterades internt i början av juni månad för tidsbegränsad anställning på deltid mellan juni och september 2022. Pandemin har under de första månaderna av året medfört begränsningar av resor, fysiska möten, utbildningar och konferenser. Digitala lösningar har använts istället.

Kostnadsställe	Utfall 2022 i tkr	Årsbudget	Avvikelse utfall mot budget	Årsprognos
01206 Patientnämnd	444	855	410	855
01713 Stab, patientnämnd	1 808	3 042	1 234	2 542
01217 Stödpersonsverksamhet	1 906	1 921	15	1 521
<b>S:a</b>	<b>4 158</b>	<b>5 818</b>	<b>1 660</b>	<b>4 918</b>

#### Patientnämnden, kostnadsställe 01206

Beräknade kostnader för förtroendevalda	Fördelning av budget 2022 tkr	Utfall 2022 tkr
Arvoden	626	195
Konferens, utbildning	0	22
Bilersättning, resor	0	25

Övriga kostnader	228	201
<b>Summa</b>	<b>855</b>	<b>444</b>

Kostnaderna för konferenser och utbildning är låga under 2022. Kostnadsställe 01206, patientnämnden har ett överskott på ca 410 tkr 2022. Detta beror på att konferens och utbildningar inte har genomförts i samma utsträckning på grund av pandemirestriktioner del av första halvåret av 2022. Digitala lösningar har ersatt möten mm.

### Stab, patientnämnd, kostnadsställe 01713

Beräknade kostnader för kanslipersonal	Fördelning av budget 2022 tkr	Utfall 2022 tkr
Intäkter från Norrbottens 14 kommuner	0	-773
Konferens, utbildning	2 802	2 529
Bilersättning, resor	0	018
Övriga kostnader	0	35
<b>Summa</b>	<b>3 042</b>	<b>1 808</b>

Kostnadsställe 01713, stab, patientnämnd har ett överskott på ca 1 234 tkr för år 2022, vilket kan härledas till att två tjänster har varit vakanta under första halvåret av 2022 samt att möten och konferenser har skett under begränsade formen, mest digitalt.

### Stödpersonsverksamheten, kostnadsställe 01217

Beräknade kostnader för stödpersoner	Fördelning av budget 2022 tkr	Utfall 2022 tkr
Intäkter från Norrbottens 14 kommuner	-760	0
Arvoden	2 861	979
Kostnadsersättning	0	216
Utbildning	0	7
Bilersättning, resor	0	372
Övriga kostnader	0	333
<b>Summa</b>	<b>1 921</b>	<b>1 906</b>

Stödpersonsverksamheten har en egen tilldelad ram som ska täcka kostnaderna för stödpersonernas arvoden, ersättningar, utbildningar samt informationsmaterial. Under 2022 har stödpersonernas besök inom aktuella institutioner börjat att återgå till fysiska möten. Dock gäller fortsättningsvis regelverket att besök kan ske digitalt, då aktuella besök till patient inte kan lösas på annat sätt på grund av restriktioner. Utbetalning av arvoden till stödpersoner har under året succesivt ökat till tidigare kostnadsnivå.

Under senhösten 2022 har arvodet till stödpersonerna indexuppdaterats. Den nya nivån på arvodet kommer att träda i kraft från och med den 1 januari

---

2023. Kostnadsställe 01217, stödpersonsverksamheten har ett överskott på ca 15 tkr 2022.

## Uppmärksammanden

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

### Covid-19 relaterade ärenden, ärenden som gällt vaccination

Antalet ärenden 2022 gällande covid och vaccination är betydligt färre, 17 ärenden gällde covid och 5 ärenden gällde vaccination. Under 2021 registrerades 31 ärenden som gällde covid-19 och 13 som gällde vaccination. De flesta ärenden under 2022 gällde upplevda biverkningar av covidvaccinet samt brister i information gällande bokning av vaccination. Patienter med upplevda biverkningar av har hänvisats att ta kontakt med Läkemedelsverket för att anmäla aktuell biverkningar.

### Barn och ungdomar

För år 2022 registrerades totalt 58 barn och ungdomsärenden, 23 ärenden i åldersgrupp 0-9 år och 35 ärenden i åldersgrupp 10-19 år. Ärenden gällande barn och ungdomar minskade med 11 ärenden jämfört med år 2021. Flest ärenden, 40 procent, registrerades på barnsjukvården, följt av primärvården, 21 procent och akut omhändertagande, 7 procent. Ärenden gällde till 40 procent flickor och till 60 procent pojkar. Under 2021 registrerades totalt 69 barn och ungdomsärenden, 42 ärenden i åldersgrupp 0-9 år och 27 ärenden i åldersgrupp 10-19 år. Störst var ökningen i det yngre åldersspannet, 0-9 år med en ökning med 75 procent.

Den 1 januari 2020 blev barnkonventionen svensk lag. Sedan år 2019 har nämnden följt handläggningstiden för barnärenden tertialvis, utifrån att ärenden som gäller barn och unga ska handläggas skyndsamt. Under år 2022 har arbetat med att införa barnperspektivet enligt barnkonventionen inom patientnämndens verksamhet och ärendehantering förtydligats. Två av kansliets personal har påbörjat en barnrättsutbildning under hösten 2022 som genomförs på distans och ska vara klar i början av 2023. Efter genomförd utbildning kommer nämnd och kanslipersonal påbörja arbetade med att göra patientnämndens information och möjlighet till egenanmälan mer anpassat för barn och unga.

### Kommunärenden

Patientnämnden har avtalsrelationer med samtliga av länets 14 kommuner sedan år 2017. Detta utifrån att 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.

Under 2022 registrerades 13 ärenden gällande hälso- och sjukvård samt omvårdnad i samband med hälso- och sjukvård inom kommunen, vilket är en

---

minskning med 8 ärenden (38 procent) jämfört med år 2021. Av dessa ärenden gällde 67 procent av ärendena kvinnor och 33 procent män. I tre ärenden var patienten själv anmälare, i övriga företrädde patient av legal företrädare eller närstående. Flest ärenden inom kommunerna kategoriserades år 2022 under huvudkategorin hemsjukvård (6 ärenden) och för vård och omsorgsboende (7 ärenden).

### **Cancersjukvård**

Under 2022 registrerades 11 ärenden i fokusområdet cancer. Under 2021 avslutades 24 ärenden som gällande patienter med cancerdiagnos. Under år 2020 registrerades 45 ärenden. Kan den sjunkande siffran på antalet ärenden bero på region Norrbottens bristande specialistkompetens inom området och att patienter skickas till annan region för bedömning och behandling?

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. Ärendena som gäller cancer handlar främst om synpunkter eller frågor på vård och behandling, brister i utredning, fördröjd diagnos och brister i information och samverkan mellan kliniker.

### **Akut omhändertagande**

Inom region Norrbottens alla fem sjukhus finns akutmottagningar. Under 2022 registrerades totalt 61 ärenden inom akut omhändertagande. Den största andelen ärenden gällde huvudkategorin vård och behandling och uppgick till 72 procent av ärendena. Huvudkategorin kommunikation uppgick till 25 procent av ärendena. De övriga huvudkategorierna dokumentation och tillgänglighet gällde resterande ärenden på 3 procent

Under 2021 inkom 58 ärenden gällande akut omhändertagande. Den stora andelen ärenden gällde synpunkter som kategoriserades under vård och behandling (50 procent) samt kommunikation (36 procent). Sammantaget för båda åren är att flertalet ärendena handlade om brister i undersökning/bedömning vid akutmottagning eller i samband med ambulanssjukvård och upplevda brister i bemötande.

## Bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden har vid framtagandet av sina mål för 2022 utgått från regionfullmäktiges strategiska plan 2022-2024 som anger perspektiv, strategiskt mål och framgångsfaktorer. Region Norrbotten tillämpar balanserad styrning vilket innebär att verksamheten beskrivs, planeras och följs upp utifrån fem perspektiv:

Samhälle

Medborgare

Verksamhet

Medarbetare

Ekonomi

Patientnämnden är ansvarig för strategiska mål inom perspektiven **medborgare**; Trygga norrbottningar med god livskvalitet, **verksamhet**; God, nära och samordnad vård, ekonomi; Långsiktigt hållbar **ekonomi**

Bedömningen av om nämndens mål uppnåtts görs med färgmarkeringar.

■ Målet har uppnåtts

● Målet har delvis uppnåtts

● Målet är inte mätbart

▲ Målet har inte uppnåtts

Perspektiv	Regionens strategiska mål	Bedömning	Framgångsfaktor
Medborgare	Trygga norrbottningar med god livskvalitet	●	Förtroende för och kunskap om verksamheten
Verksamhet	God, nära och samordnad vård	●	Ökad användning av digitala verktyg. Fördjupade analysrapporter.
Ekonomi	Långsiktigt hållbar ekonomi	●	Verksamheten håller sin ekonomiska ramar

## Måluppfyllelse i perspektiv

### Perspektiv Medborgare

**Strategiskt mål: Trygga norrbottningar med god livskvalitet**

**Framgångsfaktorer:**




**Medborgarna ska ha förtroende för och kunskap om patientnämnden.**

Patienternas upplevelse av patientnämndens handläggning och svar på deras respektive frågor är av stor betydelse för nämndens arbete. Den enskilda individen tillhörande en nationell minoritetsgrupp eller har ett annat språk ska kunna nyttja sitt språk enligt gällande lagstiftning.



## Måluppfyllelse

Antal besök på patientnämndens sida på norrbottn.se har sedan 2020 ständigt minskat. Målet sedan 2020 är att besöken på denna sida ska öka med fem procent. Detta har inte sedan införandet uppnåtts. Utfall för 2022 kan inte redovisas då hemsida på norrbottn.se varit under utveckling. Den nya hemsidan för patientnämnden på norrbottn.se togs i bruk senhösten 2022. Nu finns ny information om patientnämndens uppdrag samt anmälningsblanketter på minoritetsspråk och andra språk tillgängliga på den nya hemsidan. Under 2022 genomfördes en enkätundersökning under mars månad. Enkäten förmedlades till 62 patienter och 19 svar inkom. Målet för mätningen av nöjdhet gällande verksamhetens svar respektive patientnämndens handläggning skulle vardera uppgå till 70 procent. Utfallet blev att 16 procent av patienterna var nöjda med verksamhetens svar samt att 79 procent patienterna var nöjda med patientnämndens handläggning.

Styrmått	Ingångsvärde 2021-12-31	Mål 2022	Utfall 2022-12-31	→	Mål 2023	Måluppfyllelse
Antal besök på patientnämndens sida på norrbottn.se	2 334	Öka 5 %	Ej mätbart		Avslutad Nya styrmått upprättade i årsplan för 2023 i Stratysys	
Andel patienter som är nöjda med verksamheternas svar	Inget värde	70 %	16 % nöjda 74 % inte nöjda 10 % svarar inte		Avslutad	
Andel patienter som är nöjda med patientnämndens handläggning	Inget värde	70 %	79 % nöjda 16 % inte nöjda 5 % svarar inte		Överflyttad till årsplan för 2023 i Stratys	

## Perspektiv Verksamhet

**Strategiskt mål: God, nära och samordnad vård**

### Framgångsfaktorer

**Ökad användning av digitala verktyg. Fördjupade analysrapporter.**

Digitalisering underlättar ärendehanteringsprocessen genom att anmälaren är säkert kan identifieras och återkoppling kan ske direkt i systemet. Fördjupade analysrapporter som upprättas utifrån patientnämndens statistik och tar hänsyn till aktuell strategisk plan bidrar till att återkoppla resultat till berörda vårdverksamheter och politisk ledning

## Måluppfyllelse






Styrmåttet antal anmälningar till patientnämnden inom området kommunikation har minskat från 193 ärenden 2021 till 140 ärende. Målet är uppfyllt.

Styrmåttet anmälare får svar från patientnämnden inom sex veckor ska uppgå till 70 procent. Utfallet för 2022 är 60 procent. Målet är inte uppfyllt men en ökning har skett då motsvarande siffra för 2021 var 55 procent.

Styrmåttet antal ärenden inkomna via 1177.se ska öka med fem procent per år. Utfallet för 2022 är 493 ärenden (60 procent) under 2021 var utfallet 417 ärenden (54 procent). Målet med på fem procents ökning per år är uppfyllt.

Styrmåttet att upprätta tre stycken analysrapporter under 2022 har uppnåtts. Följande rapporter har presenterat för nämnden vid nämndsmötena i maj, september och december; Analys av klagomål som avser barn, Akut omhändertagande och Obstetrik och gynekologi.

Styrmåttet antal deltagare vid stödpersonutbildningar ska öka har uppnåtts under 2022, då 65 procent av antalet stödpersoner med uppdrag har deltagit på två utbildningshalvdagar 2022. Under 2021 deltog 33 procent av stödpersonerna.

Styrmått	Ingångsvärde 2021-12-31	Mål 2022	Utfall 2022-12-31	→	Mål 2023	Måluppfyllelse
Antal anmälningar till patientnämnden inom området kommunikation	193 ärenden	Minska	140 ärenden		Avslutad Nya styrmått upprättade i årsplan för 2023 i Stratsys	
Anmälare får svar från patientnämnden inom sex veckor	55 %	70 %	60 %		Överflyttad till årsplan för 2023 i Stratsys	
Antal ärenden inkomna via 1177.se	417 ärenden, (54 % av totalt antal ärenden)	Öka 5 %	493 ärenden (60 % av totala antal ärenden)		Överflyttad till årsplan för 2023 i Stratsys	
Antal fördjupade analysrapporter	2	3	3		Överflyttad till årsplan för 2023 i Stratsys	
Antal deltagare vid stödpersonutbildning	33 % av totalt 43 stödpersoner med uppdrag	Öka	65 % av totalt 48 stödpersoner med uppdrag		Överflyttad till årsplan för 2023 i Stratsys	

## Perspektiv Ekonomi

### Strategiskt mål: Långsiktig hållbar ekonomi


#### Framgångsfaktorer

##### Verksamheten håller sina ekonomiska ramar

Patientnämnden är en fristående verksamhet från vården och har en egen budget för nämnd, stab och stödpersonsverksamheten. Nämnden följer sin budgetutveckling tertialvis för att i tid kunna se eventuella negativa tendenser i budgeten och vidta lämpliga åtgärder.

#### Måluppfyllelse

Patientnämndens verksamhet ska bedrivas effektivt inom givna ekonomiska ramar och ha en god ekonomi som ger utrymme för kort- och långsiktig utveckling. Den rådande pandemin, med inställda fysiska möten, konferenser, utbildningar samt två vakanta tjänster under cirka tre månader, del av 2021 och våren 2022, har resulterat till att patientnämnden, stab och stödpersonsverksamheten har genererat överskott på 1,7 mnkr på helåret. Gällande stödpersonsverksamheten så har pandemins restriktioner medfört en mer restriktiv besöksverksamhet under första månaderna av 2022. Under senare del av året har besöksverksamhet börjat återgå till det normala.

Styrmått	Ingångsvärde 2021-12-31	Mål 2022	Utfall 2022-12-31	→	Mål 2022	Källa	Måluppfyllelse
Nämnden bedriver verksamhet inom budget	Utfall: +1,3 mnkr Nämnd: -360 tkr Stab, nämnd: +560 tkr Stödpersonsverksamhet: +1,1 mnkr	0,0	Utfall: + 1,7 mnkr Nämnd: +410 tkr Stab, nämnd: +1,23 mnkr Stödpersonsverksamhet: +15 tkr		0,0	Ekonomisystem	

## Analysrapporter

### Analys av klagomål som avser barn

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 togs därför att 2021 års analys ska fokusera på barnärenden som rör psykisk ohälsa hos barn. Rapporten publicerades och presenterades under första tertialen 2022.

Resultatet som framkom av rapporten är att under 2021 inkom totalt 778 ärenden till patientnämnden i Norrbotten. Av dessa rörde 58 ärenden barn i åldrarna 0-17 år, vilket är en ökning med 15 ärenden på totalen, jämfört med 2020, då 41 ärenden anmäldes gällande barn 1-17 år. Av dessa 58 klagomål, gällde sju ärenden barn med psykisk ohälsa, fem ärenden avsåg flickor medan två ärenden avsåg pojkar.

---

Analysrapporterna finns publicerade på [www.norrbotten.se/patientnamnden](http://www.norrbotten.se/patientnamnden)

### **Analysrapport – akut omhändertagande**

Patientnämnden gav patientnämndens kansli i uppdrag att utifrån redovisad statistik på årsbasis 2019, upprätta en rapport under år 2020 om varför antalet ärenden till patientnämnden inom akut omhändertagande i region Norrbotten hade ökat. Rapporten kom att upprättas under 2022 och avse tidsperioden 2018-2021. Anledningen till fördröjningen av rapport upprättande var pågående pandemi och omorganisation inom region Norrbotten.

Rapporten delgavs nämnden vid septembermötet 2022. I rapporten konstaterades att 2019 års ökning av ärenden till patientnämnden inte är representativt över tiden 2018-2021. Dock ser man att brister i vård och behandling samt kommunikation inom akut omhändertagande är återkommande under tidsperioden. En trolig förklaring till 2019 års ökade ärendeingång till patientnämnden Norrbotten kan vara de förändringar utifrån politiska beslut som genomfördes inom primärvården i Norrbotten 2019. Under tidsperioden 2020-2021 minskade antalet inkomna ärenden till patientnämnden rörande akut omhändertagande. Denna nedgång kan förklaras av pågående pandemi med samhällets restriktioner och prioriteringen av ärenden inom akutsjukvården.

Analysrapporterna finns publicerade på [www.norrbotten.se/patientnamnden](http://www.norrbotten.se/patientnamnden)

### **Analysrapport – obstetrik och gynekologi**

Patientnämnden gav patientnämndens kansli under hösten 2022, i uppdrag att utifrån redovisad statistik för tidsperioden 20200101–20220831 att upprätta en rapport med fokus på kvinnosjukvård efter det att man i statistiken sett att det fanns ökade antal ärenden över tid inom detta område. Nämnden valde att rapporten skulle handla om obstetrik och gynekologi.

Rapporten redovisades till nämnden och publicerades under decembermötet 2022. Av sammanställningen konstaterades att antal ärenden ökat markant under 2021 och att ärendemängden även 2022 ligger på en högre nivå än 2020. De största verksamheterna hade störst andel anmälda ärenden och stod även för största ökningen av andel ärenden. Ärendena handlar framförallt om missnöje med vård och behandling, kommunikationen med vårdpersonalen, missnöje över väntetider och tillgänglighet till vården. Detta kan möjligen förklaras med pandemin och dess effekter på vården med bl.a., hårdare prioritering av patientärenden, restriktioner, resursbrist och omfördelning av vårdpersonal under och efter pandemin samt pågående omorganisation under 2021 och delar av 2022.

Analysrapporterna finns publicerade på [www.norrbotten.se/patientnamnden](http://www.norrbotten.se/patientnamnden)

---

## Aktuella händelser under året

### Utveckling av digitala verktyg

Under 2022 har patientnämnden sett en fortsatt ökad användning av den digitala kontaktvägen 1177.se e-tjänster. Under 2022 inkom 60 procent av ärendena via 1177.se, jämfört med 54 procent 2021. Möjlighet finns att utveckla kommunikationen med anmälare ytterligare genom att även skicka vårdens yttrande digitalt. Under året har Inera arbetat med att utforma en tjänst på beställning från Sveriges Regioner och Kommuner (SKR) gällande en gemensam väg in via 1177-se:s e-tjänster för anmälan av klagomål och synpunkter direkt till vårdgivare och till patientnämnd. Tjänsten fanns tillgänglig från och med 8 februari 2022. Region Norrbotten har under året inte tagit något beslut om anslutning till tjänsten. Prioritering för de närmaste åren är införandet av det nya journalsystemet vården.

Tjänstepersoner inom patientnämndens kansli har tillsammans med stabschef fört samtal med IT-avdelningen inom region Norrbotten om behovet av digital överföring av patientärenden och yttranden. Dessa ärenden och yttranden sker idag via internpost och detta är inte patientsäkert.

Under maj månad 2022 avslutades patientnämnden Norrbottens manuella arkivering av patientärenden. Nu arkiveras patientärenden digitalt. Hanteringen av stödpersonsärenden och dess arvodering sker fortsättningsvis manuellt via pappershantering.

### Uteblivet svar

Under 2022 har Gällivare sjukhus, avdelningen för medicin- och rehabilitering fortsättningsvis från 2019 haft obesvarade ärenden. Detta har under 2022 eskalerats till ansvarig verksamhetschef, divisionschef, chefsläkare och regiondirektör. Patienter har blivit utan svar och ärendena har avslutats och information om uteblivet svar har skickats till patient med information om hens rätt att upprätta anmälan till att göra anmälan till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Respektive ej besvarat ärende förmedlas sedan varje år till IVO. Ny rutin har upprättats för 2023, obesvarade ärenden kommer att redovisas under året i patientnämndens tertialrapporter.

### Uppdatering av nämndens ärendehanteringssystem

Under 2022 har twoday (tidigare Visma) som anlitas för drift och uppdatering av ärendehanteringssystemet Vårdsynpunkter (VSP) fortsatt med en uppgradering av systemet för säkerställa och möjliggöra utökad funktionalitet och drift. Detta arbete kommer att fortgå även under 2023.

### Digital utbildning för stödpersoner

Patientnämnden har under 2021 köpt in en webbaserad introduktionsutbildning med tillhörande certifiering för stödpersoner. Pandemi och vakanser under delar av 2022 har medfört att utbildningen inte har kunnat implementeras inom stödpersonsverksamheten. Utbildningen ger stödpersonen grundkunskap i sitt uppdrag som stödperson. Implementering av utbildningen planeras

---

till våren 2023. Målet är att alla stödpersoner med uppdrag ska genomföra aktuell utbildning. Nya stödpersoner måste genomföra utbildningen innan de får uppdrag.

### **Tjänstemannakonferens**

Alla medarbetare inklusive stabschef har deltog i patientnämnderna nationella tjänstemannakonferens i Stockholm under två dagar 2022.

### **Information till patienter, personal och allmänhet**

Under våren 2022 har återgång till ett normalläge kunnat ske efter pandemin. Fysiska möten och utbildningar har kunnat återupptas. Inriktningen för arbetet 2022 var att öka allmänhetens kännedom om patientnämnden Norrbotten samt personal inom region och kommun. Likaså har fokus legat på att öka tillgängligheten och möjligheten att kommunicera digitalt.

Under 2022 har patientnämnden påbörjat informationsmöten och dialog med verksamheterna inom region och kommun. Även möten med civilsamhälle och externa aktörer har påbörjats under året. Detta arbete kommer att fortgå under 2023. Information och anmälningsblankett på hemsida har uppdaterats och översatts till minoritetsspråk, arabiska och engelska. Patientnämnden har i samarbete med kommunikationsavdelningen tagit fram en informationsfilm om patientnämndens uppdrag samt uppdaterat informationsfoldrar och information på nya hemsidan. Filmen finns från och med 15 december 2022 på patientnämndens hemsida.

### **Statistik till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, och Socialstyrelsen**

Varje år skickas årsstatistik på begäran till IVO och Socialstyrelsen.

### **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 under 2022 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, översyn av bemanning, uppföljande samtal med patient eller närstående, återbetalningar av patientavgifter och vidare utredning.

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

---

## Stödpersonsverksamheten

### Uppdrag

Patientnämnden har enligt lag (1991:1 128) 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).

I uppdraget som stödperson ingår att besöka patienten en gång per vecka när så är möjligt. Uppdragstiderna varierar från några veckor till många år. Medelvårdtiden inom rättspsykiatri i länet är 4,2 år. Majoritet av de patienter som har en stödperson vårdas enligt LRV. Stödpersonen har tystnadsplikt. Rätten till stödperson gäller under hela tvångsvårdsperioden och fyra veckor därefter om stödperson och patient så önskar.

Om stödperson och patient vill fortsätta kontakten efter att rätten till stödperson upphört har patientnämnden en rapporteringsskyldighet till socialnämnden i patientens hemkommun. Information om rätten till stödperson finns på patientnämndens hemsida [www.norrbotten.se](http://www.norrbotten.se), [1177.se](http://1177.se) samt som broschyr.

### Stödpersoner

I nuläget finns 48 personer i stödpersonsbanken, alla av dessa är dock inte villiga att ta ett uppdrag, ca 35 stödpersoner åtar sig erbjudna uppdrag. Vid årsskiftet pågick 50 stödpersonsuppdrag. Under 2022 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 och stödpersoner med olika språkkunskap föreligger. Medelåldern hos stödpersonerna är relativt hög. Tillgången på stödpersoner är förhållandevis god i de större kommunerna; Piteå, Luleå, Boden och Kalix. De flesta stödpersonsuppdragen finns i Piteåområdet. Tre nya stödpersoner har rekryterats under 2022, fem stödpersoner har strukits ur stödpersonsbanken på grund av att de avsagt sig fler uppdrag. Under 2022 och 2021 har patientnämnden skickat ut fem digitala nyhetsbrev till stödpersonerna.

### Utbildningsinsatser för stödpersoner

Under 2022 har två halvdagsutbildningar för stödpersoner hållits, i maj och i november. Vid båda utbildningstillfällena deltog totalt 31 stycken stödpersoner av totalt 48 samt tjänstepersoner från patientnämnden, vid vårens utbildningstillfälle deltog även ordförande i patientnämnden. Vid utbildningstillfället i maj föreläste Gustav Svensk, förvaltningsfiskal om hur Förvaltningsrätten hanterar psykiatrimålen.

Vid utbildningstillfället i november informerade Jenny Marklund verksamhetsområdeschef Läns gemensam Psykiatri om Läns gemensam Rättspsykiatri uppdrag, antalpatienter, vilken vård patienterna erbjuds och vilken perso-

---

nal som finns i Öjebyn. Vid båda utbildningsdagarna fördes också reflektioner och samtal i mindre grupper. Stämningen var positiv under utbildningsdagarna, det låga antalet deltagare och hur vi ska få fler deltagare till utbildningstillfällena diskuterades.

## Samverkan och nätverk

### Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO)

En etablerad samverkan finns med IVO i norra regionen genom regelbundna digitala möten med fokus på samverkan, informationsutbyte statistik och där ej besvarade ärenden har tagits upp. Under året har två digitala träffar genomförts gemensamt med patientnämnderna i den norrregionen.

### Nätverk

Patientnämndens kanslipersonal ingår i flera olika typer av nätverk och samarbetsforum både inom regionen och externt. Det är viktigt och värdefullt att synas, informera, delta och utbyta erfarenheter oavsett sammanhang. Patientnämnden representeras i region Norrbottens patientsäkerhetsråd, i det nationella chefsnätverket för patientnämnderna i Sverige, i användar- och styrgrupp för ärendehanteringssystemet Vårdsynpunkter. Medarbetare inom patientnämndens kansli har även under 2022 utsetts till representant i region Norrbottens etiska råd.



---

## Medskick inför 2023

### Digitalisering

Målsättningen under sedan 2021 är att patientnämndens ärendehantering ska utvecklas fullt ut så att ärenden förmedlas digitalt till och från vårdverksamheterna samt att patientnämndens funktionsbrevlåda ska bli krypterad. I dagsläget hanteras ärenden och yttranden manuellt via internpost och detta är inte patientsäkert. Patienter som anmält sitt ärende digitalt också ska få sitt yttrande digitalt i 1177.se.

### Kommunikation

Tillsammans med kommunikationsavdelningen ska nämnden arbeta fram sätt att kommunicera på, både externt och internt. Ambitionen har från första början varit att patientnämndens uppdrag ska bli mer känt hos allmänhet, vårdgivare och samarbetspartner.

Patientnämnden ska fortsätta arbetet med att öka sin tillgänglighet genom att anpassa information och tillgänglighet för barn och unga utifrån barnrättsperspektivet, kortare informationsfilmer sociala medier, annonsering i tidningar och utveckla hemsidan både internt och externt. Likaså skall behovet av nya stödpersoner tydliggöras under 2023.

### Analysarbetet

Patientnämnden kommer även under 2022 att fokusera på att utveckla och implementera interna arbetssätt för att säkerställa efterlevnad av lagstiftning (2017:372) gällande analyser av inkomna ärenden. Under 2023 har patientnämnden för avsikt att genomföra tre analysrapporter. Arbetet med att utveckla metoder, arbetssätt och återföring av analyser kommer att fortsätta under 2023.

### Återföring till vården

Arbetet med att utveckla arbetssätt för återföring av statistik och patientberättelser till vården samt skapa dialog kring hur patienters erfarenhet och synpunkter ska bli en del av vårdens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete har påbörjats under 2022 i och med informationsmöten med regionens ledningsgrupper. Detta arbete och fortsatta inbjudningar till vårdens verksamheter kommer att fortsätta under 2023.

### Hantering av uteblivna svar från vården

I patientsäkerhetslagen (2010:659) 3 kap 8b § anges att den som klagar ska få ett svar snarast, vilket enligt förarbetena har definierats till ”inom fyra veckor”. Om klagande är ett barn har hen rätt till att få ett svar inom två veckor. Patientnämnden har under 2022 tagit fram en ny tydligare rutin gällande handhavandet av påminnelser av patientärenden där svar inte har inkommit enligt angiven svarstid. Information om detta har gått ut via ett informationsmail till besvarande chefer på respektive vårdverksamhet och divisionschefer. Den nya rutinen har förtydligat och förenklat denna handlägningsprocess.

---

## Handläggning av barnärenden

Under 2022 har patientnämnden fortsatt följa upp handläggningstiden för barnärenden tertialvis. Patientnämnden ser behov av att förbättra kommunikationsvägar och information riktad direkt till barn och unga. Detta för att underlätta för yngre tonåringar att själva upprätta synpunkter och klagomål på vården. Patientnämnden kommer även att se över rutiner kring handläggning för att säkerställa att barnperspektivet beaktas. Under 2022 påbörjade två av tjänstepersonerna nationell utbildning i barnrätt och beräknas vara certifierade i början av 2023.

## Enkät till anmälare

En enkät riktad till anmälare vars ärenden handlagts under en viss begränsad tid genomfördes under mars månad 2022. Syftet med enkäten var 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. Totalt skickades 62 stycken enkäter ut, varav 19 svar inkom.

Resultatet av enkätundersökningen redovisades vid nämndens sammanträde den 24 maj. Därefter har även resultatet av undersökningen redovisats vid patientnämndens kanslis informationsmöten med divisionernas klinikledning inom Region Norrbotten under hösten 2022. Patientnämndens kanslipersonal fick efter genomförd redovisning ett uppdrag att under första halvan av 2023 genomföra en ny mer kvalitativ enkätundersökning som ska redovisas vid nämndsmötet i maj 2023.