

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23

Plats och tid	Regionens Hus, lokal Vilhelmina kl. 09:30-15:00
Protokollet omfattar	§§24-43
Beslutande ledamöter	Gunnar Viklund (S) (ordförande) Hanna Lundin Jernberg (L) (vice ordförande) Katarina Lövgren (S) Gunilla Lundström (S) Lotta Holmberg (M) Maria Olofsson (C) Mårten Johansson (MP) §§24-36 Nicole Flarke (S) §§37-43 ersätter Mårten Johansson (MP)
Ej tjänstgörande ersättare	Nicole Flarke (S) §§24-36 Lars-Anders Burman (S) Jeanette Nordin (M) Maria Westberg (V) Frida Fröberg (KD)
Övriga närvarande	Peter Sjöstedt Wirén (förvaltningschef) Patricia Niemelä (sekreterare) Helena Blom (handläggare) Jenny Haritz (handläggare) Erica Årletun (handläggare)
Justeringens plats och tid	Digitalt 2023-05-30
Sekreterare	Patricia Niemelä
Ordförande	Gunnar Viklund (S)
Justerande	Hanna Lundin Jernberg (L)

---

**Anslag/Bevis** Protokoll är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

**Organ** Patientnämnden  
**Sammanträdesdatum** 2023-05-23

**Datum för anslags uppsättande** 2023-05-31      **Datum för anslags nedtagande** 2023-06-21

**Förvaringsplats för protokollet** Arkivet, Regionens hus

**Underskrift** .....  
Patricia Niemelä

---

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**ÄRENDELISTA**

- § 24 Justering
- § 25 Fastställande av föredragningslista
- § 26 Reviderad inkallelseordning
- § 27 Kurser och konferenser för ledamöter
- § 28 Administrativ rapport
- § 29 Delegationsbeslut
- § 30 Ärenden under beredning
- § 31 Ekonomiskt resultat 2023
- § 32 Rapport stödpersonsverksamhet
- § 33 Rapport patientärenden
- § 34 Principärenden
- § 35 Tillsynsplan intern kontroll 2023
- § 36 Tillsynsrapport 1 för intern kontroll 2023
- § 37 Årsöversikt 2023
- § 38 Delårsrapport 1 2023
- § 39 Revisionsrapport 2022
- § 40 Analysrapport Vårdens respons
- § 41 Handlingar för kännedom
- § 42 Kommande sammanträde
- § 43 Övriga frågor

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 24 Justering****Beslut**

Patientnämnden utser Hanna Lundin Jernberg (L) att tillsammans med Gunnar Viklund (S) justera protokollet.

Justering sker digitalt 2023-05-30.

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 25 Fastställande av föredragningslista****Sammanfattning**

Förslag till föredragningslista har upprättats.

**Beslut**

Föredragningslista fastställs.

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 26 Reviderad inkallelseordning**

Dnr 2023-1A

**Sammanfattning**

Med anledning av att Philip Westin (MP), Christer Eriksson (S) och Maria Lundkvist (KD) har lämnat sina uppdrag i Patientnämnden har nämndens inkallelseordning reviderats.

Mårten Johansson (MP) ersätter Philip Westin (MP) som ledamot i Patientnämnden. Nicole Flarke (S) ersätter Christer Eriksson (S) och Frida Fröberg (KD) ersätter Maria Lundkvist (KD) som ersättare i Patientnämnden.

Reviderad inkallelseordning ersätter inkallelseordning beslutad 2023-02-14.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden fastställer den reviderade inkallelseordningen.

**Beslut**

Patientnämnden fastställer den reviderade inkallelseordningen.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Reviderad inkallelseordning
- Reviderad Inkallelseordning för Patientnämnden 2023-05-23

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 27 Kurser och konferenser för ledamöter**

2023-22A

**Sammanfattning**

Kurser och konferenser för ledamöter är en stående punkt vid varje sammanträde för att ledamöter ska kunna delge varandra intressanta föreläsningar och konferenser. Kan lyftas direkt vid sammanträdet men skicka gärna in till nämndsekreterare eller förvaltningschef innan sammanträdet, så det hinner förberedas och läggas in kallelsen.

27-28 april 2023 genomfördes en digital Regionkonferens (två halvdagar) med Västerbotten som arrangör. Deltagare var förtroendevalda samt tjänstepersoner från Patientnämnderna i Norrbotten, Västerbotten, Västernorrland samt Jämtland/Härjedalen. Från Västerbotten deltog följande förtroendevalda: Gunnar Viklund, Hanna Ludin Jernberg, Katarina Lövgren, Gunilla Lundström, Maria Olofsson, Lars-Anders Burman, Nicole Flarke samt Maria Westberg.

Konferensen innehöll både föreläsningar och möjligheter till gruppdiskussioner, se program som bilaga. Vid utvärdering i dag upplevs det sammantaget som en bra konferens med intressanta och bra föreläsningar och gruppdiskussioner. Önskvärt att få träffas fysiskt.

Nästa år arrangeras konferensen av Norrbotten och det planeras bli en fysisk konferens.

**Beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslutsunderlag**

- Regionkonferens 2023 Västerbotten

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 28 Administrativ rapport**

Dnr 2023-40A

**Sammanfattning**

Patientnämndens förvaltning lämnar information om drift och administrativ verksamhet under perioden 2023-01-01 - - 04-30.

I rapporten framgår att verksamheten i huvudsak fungerat enligt plan och att ärendehanteringen i huvudsak är i paritet med tidigare år. Vidare lämnas information om omfattning av administrativa ärenden och om personalförhållanden på förvaltningen.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Administrativ rapport T1 2023
- Administrativ rapport T1 2023

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 29 Delegationsbeslut**

2023-2A

**Sammanfattning**

Patientnämndens förvaltning återrappporterar beslut fattade på delegation till förvaltningschef samt beslut fattade på vidaredelegering från förvaltningschef under perioden 2023-02-01 - - 2023-04-30.

Återrapporten avser beslut rörande utbetalningar av arvoden och kostnadsersättningar till stödpersoner som atteras löpande under perioden samt beslut om fördelning av löneöversynsutmärkelse inom Patientnämndens förvaltning.

Vidaredelegerade beslut avser beslut om att förordna och avsluta stödpersonsuppdrag samt att rekrytera och avsluta stödpersoner. Dessa beslut har fattats löpande under perioden av handläggare vid förvaltningen.

Under perioden har 44 stödpersonsuppdrag påbörjats och 42 stödpersonsuppdrag avslutats. Under perioden har 5 stödpersoner rekryterats och 4 har avslutats.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Delegationsbeslut
- Delegationsbeslut



Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 30 Ärenden under beredning**

2023-3A

**Sammanfattning**

Patientnämndens förvaltning lämnar information om status vad gäller ärenden under beredning.

Av sammanställningen framgår 17 ärenden som nämnden uppdragit åt förvaltningschefen att bereda eller handlägga. Två ärenden har överförts från tidigare år, övriga uppdrag har beslutats under 2023.

I två ärenden pågår handläggning, övriga ärenden är handlagda i enlighet med nämndens beslut. Ett ärende är sedan tidigare återrapporterat till nämnden, 14 ligger för återrapport vid nämndens sammanträde 2023-05-23.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Ärenden under beredning
- Ärenden under beredning 2023

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 31 Ekonomiskt resultat 2023**

2023-4A

**Sammanfattning**

Patientnämndens förvaltning lämnar information till nämnden om ekonomiskt resultat för 2023. Informationen avser ekonomiskt resultat månad för månad samt ackumulerat under året.

Patientnämnden uppvisar för månaderna januari – april ett överskott på 155 tkr, vilket innebär en positiv budgetavvikelse på ca 7 %.

Samtliga tre kostnadsställen uppvisar överskott för perioden.

Prognosen är att Patientnämnden kommer att bedriva sin verksamhet inom givna ramar under 2023.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Ekonomiskt resultat 2023
- Ekonomisk rapport 2023

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 32 Rapport stödpersonsverksamhet**

2023-37A

**Sammanfattning**

Patientnämndens förvaltning lämnar information till nämnden om stödpersonsverksamheten under innevarande år som ett led i att möjliggöra för nämnden att hålla sig informerad om den verksamhet som bedrivs inom nämndens verksamhetsområde.

Under perioden januari – april har förvaltningen fortsatt planera för kommande utbildningshelg. Temat för helgen kommer vara "Första hjälpen till psykisk hälsa".

Representanter från förvaltningen har under perioden deltagit vid två olika samverkansgrupper för erfarenhetsutbyte.

Under tertialen har en rekryteringssatsning av manliga stödpersoner pågått, och förvaltningen har gått vidare i rekryteringsprocessen med totalt 5 st, 2 st i Skellefteå och 3 st i Umeå.

Under hela aktuell period har målvärdet uppfyllts i att stödperson skall ha utsetts inom tre arbetsdagar om patienten önskat detta, och i de flesta fall har stödperson varit utsedd inom ett dygn.

**Förslag till beslut**

Förslag till beslut är att Patientnämnden noterar informationen.

**Beslut**

Förslag till beslut är att Patientnämnden noterar informationen.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Rapport stödpersonsverksamhet T1 2023
- Rapport stödpersonsverksamhet T1 2023

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 33 Rapport patientärenden**

2023-39A

**Sammanfattning**

Patientnämndens förvaltning lämnar information till nämnden om patientärenden som avslutats under tertial 1 2023. Under perioden har 299 patientärenden avslutats i diariesystemet VSP. Förvaltningen har även haft 167 rådgivande/hänvisande telefonsamtal. En majoritet av patienterna var kvinnor och åldersspridningen var stor, med en medianålder på patient som var 51 år.

Ärendekategorin Kommunikation var vanligast, följt av kategorierna Vård & behandling samt Tillgänglighet. Utöver detta har inga särskilda tendenser kunnat återfinnas för perioden.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar att delge Hälso- och sjukvårdsnämnden informationen,  
Patientnämnden beslutar att delge Beställarenheten informationen,  
Patientnämnden beslutar att delge medicinskt ansvarig sjuksköterska samt  
Socialnämnder i Västerbottens samtliga kommuner informationen.

**Beslut**

Patientnämnden beslutar att delge Hälso- och sjukvårdsnämnden informationen,  
Patientnämnden beslutar att delge Beställarenheten informationen,  
Patientnämnden beslutar att delge medicinskt ansvarig sjuksköterska samt  
Socialnämnder i Västerbottens samtliga kommuner informationen.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Patientärenden tertial 1
- Rapport Patientärenden Tertial 1 2023

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 34 Principärenden**

2023-23A

**Sammanfattning**

En person som har synpunkter eller ett klagomål att anföra gentemot vården, eller som vill ha svar på frågor rörande sin vård kan vända sig till berörd vårdenhet eller till Patientnämnden. Anmälaren/frågeställaren väljer själv vilken mottagare hen vill vända sig till och båda vägarna är att betrakta som "första linjen" för klagomål/synpunkter. Inspektionen för Vård och Omsorg utgör då nästa steg.

När en person tar kontakt har hen rätt att få svar, muntligt eller skriftligt. Denna rätt gäller vare sig hen vänt sig direkt till vården eller via Patientnämnden. En person som vänt sig direkt till vården har alltså rätt att kommunicera med, och få svar från, vårdenheten och en person som vänt sig till Patientnämnden har rätt att få svar från vårdenheten, men då via Patientnämnden.

Patientnämndens förvaltning konstaterar att det ofta är så att en anmälare berättar att de varit i kontakt med vårdenheten men där fått svaret att de skall vända sig till Patientnämnden. Förvaltningen kan konstatera att det ofta skapar en irritation hos personerna som tagit kontakt med vården för att framföra sitt ärende, förutom att det också förlänger tiden som personerna får vänta på att framföra sitt ärende och få svar på sina frågor. Resultatet blir ofta att en redan missnöjd och irriterad person blir ännu mer missnöjd och irriterad.

Ett avidentifierat exempel på en kontakt med Patientnämnden lyder:

Jag kontaktade [...] angående en händelse förra året som jag inte fått återkoppling på. Jag bad personal på [...] ta upp detta men de nekar och ber mig vända mig till Patientnämnden med mitt ärende. Ring mig gärna så att vi kan boka en tid för att samtala om ärendet.

Om det aktiva valet att neka fortsatt dialog med vårdenhetens personal och hänvisa till Patientnämnden beror på att vårdgivaren i fråga inte vet att anmälaren har rätt att få svar direkt från vården eller om det beror på något annat kan inte Patientnämnden förhålla sig till men resultatet av den berörda situationen är just ökad irritation och fördröjning av ärendet.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden beslutar att hemställa till Hälso- och sjukvårdsnämnden om svar på frågan hur Hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att personers rätt till svar från berörd vårdenhet efterlevs. Patientnämnden emotser Hälso- och sjukvårdsnämndens svar senast 2023-09-30.

**Beslut**

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23

Patientnämnden beslutar att hemställa till Hälso- och sjukvårdsnämnden om svar på frågan hur Hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer att personers rätt till svar från berörd vårdenhet efterlevs. Patientnämnden emotser Hälso- och sjukvårdsnämndens svar senast 2023-09-30.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Principärende

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 35 Tillsynsplan intern kontroll 2023**

2023-34A

**Sammanfattning**

I enlighet med Region Västerbottens reglemente för intern kontroll tar varje nämnd fram en årlig tillsynsplan för intern kontroll. Tillsynsplanen syftar till att säkerställa att kontrollsystemet i nämndens verksamhet fungerar genom att testa rutiner och regelverk.

Patientnämndens förvaltning har upprättat ett förslag till Tillsynsplan för intern kontroll 2023.

Tillsynsplanen beskriver fem risker för nämnden och dess förvaltning att kontrollera under året genom åtta kontrollaktiviteter med därtill kopplade kontrolltester. Dessutom har identifierats åtta risker som nämnden och dess förvaltning under året kommer att bevaka.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden fastställer upprättat förslag till Tillsynsplan för intern kontroll 2023.

**Beslut**

Patientnämnden fastställer upprättat förslag till Tillsynsplan för intern kontroll 2023.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Tillsynsplan för intern kontroll 2023
- Tillsynsplan for intern kontroll 2023

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 36 Tillsynsrapport 1 för intern kontroll 2023**

2023-34A

**Sammanfattning**

Patientnämndens förvaltning har upprättat förslag på tillsynsrapport för intern kontroll avseende tertial 1 2023.

I Patientnämndens tillsynsplan för internkontroll 2023 har åtta risker identifierats för bevakning under året. Av dessa skall fem kontrolleras och följas upp med kontrolltester.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden fastställer upprättat förslag till tillsynsrapport 1 för intern kontroll 2023.

**Beslut**

Patientnämnden fastställer upprättat förslag till tillsynsrapport 1 för intern kontroll 2023.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Tillsynsrapport 1 för intern kontroll
- Tillsynsrapport 1 för intern kontroll 2023



Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 37      Årsöversikt 2023**

2023-9A

**Sammanfattning**

Patientnämndens förvaltning upprättade inför året en årsöversikt i form av ett så kallat årshjul. Av årshjulet framgår väsentliga aktiviteter för nämnden samt för dess förvaltning under 2023.

Årsöversikten uppdateras kontinuerligt med aktiviteter som tillkommer eller förändras. Förändringar i Version 02 markerade med röd text.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslut**

Patientnämnden noterar informationen samt beslutar att sammanträdet i november förläggs i Lycksele 2023-11-08 - - 2023-11-09. Tid avsätts för nämndens verksamhetsplanering, presidiet beslutar om innehåll.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Årsöversikt 2023
- Årshjul 2023 Version 02

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 38 Delårsrapport 1 2023**

2023-38A

**Sammanfattning**

I enlighet med Regionstyrelsens instruktioner har Patientnämnden upprättat delårsrapport för årets första fyra månader. Delårsrapport per april är första uppföljningsrapporten för 2023.

I rapporten lämnas information om måluppfyllnad, en ekonomisk analys samt information om väsentliga händelser under tertialen.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden fastställer upprättad delårsrapport.

**Beslut**

Patientnämnden fastställer upprättad delårsrapport.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Delårsrapport 1 2023
- Delårsrapport april 2023

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 39 Revisionsrapport 2022**

2023-26A

**Sammanfattning**

Rapport avseende Revisionskontorets i Region Västerbotten granskning av Patientnämndens verksamhet 2022 inkom till Patientnämnden 2023-02-27

Revisionens samlade bedömning är att avsaknad av mätbara mål och indikatorer gör att det inte går att bedöma verksamhetens resultat. Nämnden redovisade ett ekonomiskt överskott vid årets slut på drygt 767 000 kronor.

Revisorerna bedömer att nämnden inte hade en tillräcklig styrning och intern kontroll. Till skillnad från år 2021 saknade nämnden för år 2022 mätbara mål och indikatorer. Nämndens internkontrollplan saknade kontroller. Brister som identifierades i 2021 års granskning blev inte heller åtgärdade i tillräcklig grad under år 2022.

Positivt var att nämnden hade beslutat om styrdokument och arbetat med att utveckla protokollen. Av protokoll och diarieförda underlag framgick att nämnden löpande höll sig informerad om förvaltningens uppdrag och ekonomi.

Revisorerna har enhälligt ställt sig bakom dessa bedömningar och slutsatser. Revisorerna lämnar följande rekommendationer till Patientnämnden:

- Säkerställ att nämndens mål i verksamhetsplanen är mätbara och möjliga att följa upp.
- Utveckla nämndens internkontrollarbete.

Yttrande med uppgifter om verkställda och planerade åtgärder ska lämnas till Revisionskontoret senast 2023-09-25.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden uppdrar åt förvaltningschefen att utarbeta en plan för att åtgärda de punkter i revisionsrapporten som inte redan åtgärdats.

Patientnämnden uppdrar åt förvaltningschefen att presentera ett förslag till yttrande till nämndens sammanträde 2023-09-21.

**Beslut**

Patientnämnden uppdrar åt förvaltningschefen att utarbeta en plan för att åtgärda de punkter i revisionsrapporten som inte redan åtgärdats.

Patientnämnden uppdrar åt förvaltningschefen att presentera ett förslag till yttrande till nämndens sammanträde 2023-09-21.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Revisionsrapport för 2022

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23

- Gr3\_2022\_Revisorernas bedömningar gällande patientnämnden signed
- Gr3\_2022\_Rapport granskning av patientnämnden år 2022  
Tillgänglighetskontrollerad

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23

## § 40      Analysrapport Vårdens respons

2023-33A

### Sammanfattning

Patientnämnden har gett förvaltningen i uppdrag att göra en fördjupad studie avseende patientärenden med fokusområdet "Vårdens respons", perioden 2021-01-01 tom 2022-12-31. Underlag för analysen var 127 avslutade ärenden vilket utgjorde 7 % av det totala antal ärenden som Patientnämnden avslutade under aktuell period.

När aktuellt fokusområde initierades var Patientnämndens förvaltning intresserad av att se om några särskilda trender eller tendenser skulle framträda. Vid genomgång och analys av aktuella ärenden kan vi emellertid inte se några sådana då synpunkterna är fördelade över olika verksamheter, kategorier, åldrar och kön. Det är därtill relativt få ärenden som utgör underlag för analysen vilket medför vissa svårigheter att dra några långtgående slutsatser.

Några iakttagelser har dock förvaltningen gjort, såsom vikten av att anmälarna får svar när det är efterfrågat och att verksamhetschef gör en bedömning om vem som är bäst lämpad att utreda och besvara ärendet. När anmälan avser bemötande eller upplevelsen att patienten drabbats av en vårdskada kan det vara av vikt att en oberoende part utreder och ger svar.

### Förslag till beslut

Patientnämnden delger Hälso- och sjukvårdsnämnden informationen.

Patientnämnden delger Beställarenheten informationen.

Patientnämnden delger Kommunikationsstaben informationen för vidare spridning i Region Västerbotten.

Patientnämnden delger medicinskt ansvarig sjuksköterska samt Socialnämnder i Västerbottens samtliga kommuner informationen.

### Beslut

Patientnämnden delger Hälso- och sjukvårdsnämnden informationen.

Patientnämnden delger Beställarenheten informationen.

Patientnämnden delger Kommunikationsstaben informationen för vidare spridning i Region Västerbotten.

Patientnämnden delger medicinskt ansvarig sjuksköterska samt Socialnämnder i Västerbottens samtliga kommuner informationen.

### Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse analysrapport Vårdens respons
- 2023 - Vårdens respons

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 41 Handlingar för kännedom**

2023-20A

**Sammanfattning**

Patientnämnden delges nedan listade handlingar för kännedom.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Handlingar för kännedom
- Region Västerbotten Patientsäkerhetsberättelse 2022
- Revisionsplan för år 2023

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 42 Kommande sammanträde**

2032-5A

**Sammanfattning**

Kommande sammanträde genomförs 2023-09-21. Sammanträdet är det tredje sammanträdet 2023 och genomförs i samband med nämndens besök i Malå.

Under sammanträdet kommer bland annat Rapport stödpersonsverksamhet, Rapport patientärenden, Tillsynsrapport 2 intern kontroll samt Delårsrapport 2 2023 att avhandlas.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslut**

Patientnämnden noterar informationen.

**Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse Kommande sammanträde

Patientnämnden

Sammanträdesdatum  
2023-05-23**§ 43 Övriga frågor****Sammanfattning**

Inga övriga frågor anmäldes.