

# Årsrapport 2020

## Patientnämnden

Patientnämndens rapport till regionstyrelsen  
Dnr 2021-8A  
Antagen av Patientnämnden 2021-02-09



## Innehåll

<b>1. Inledning.....</b>	<b>3</b>
Nämndens uppdrag.....	3
<b>2. Nämndens samlade bedömning.....</b>	<b>3</b>
Uppföljning av fullmäktiges mål.....	4
Ekonomiskt resultat.....	5
Medarbetare.....	6
<b>3. Uppföljning av fullmäktiges mål.....</b>	<b>7</b>
Mål 1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa.....	7
Mål 2. Västerbotten är det barnvänligaste länet.....	7
Mål 3. Västerbotten har trygga invånare med inflytande och delaktighet och ett rikt samt aktivt kultur- och föreningsliv.....	8
Mål 4. Västerbotten är en ledande miljöregion.....	8
Mål 5. Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet.....	8
Mål 6. Vi levererar jämlik och jämställd hälso- och sjukvård av hög kvalitet.....	9
Mål 7. Vi är en attraktiv arbetsgivare med personal som trivs och utvecklas hos oss.....	10
Mål 8. Vi har en långsiktigt hållbar ekonomi.....	10
Mål 9. Vi är en inkluderande, attraktiv och innovativ samverkanspartner.....	10
Mål 10. Vi är ledande inom forskning, innovation och digitalisering.....	10
<b>4. Ekonomisk analys.....</b>	<b>11</b>
Analys av budgetavvikelse.....	11
Vidtagna åtgärder för att klara verksamhet inom budget.....	11
Framtidsbedömning.....	11
<b>5. Bilagor.....</b>	<b>12</b>

# 1. Inledning

Årsrapport för 2020 är Patientnämndens tredje uppföljningsrapport till regionstyrelsen. I rapporten lämnas en ekonomisk analys, utveckling av nämndens verksamhet och resultat för perioden januari-december. I rapporten sker en uppföljning av de mål som fullmäktige har riktat till Patientnämnden samt en bedömning av måluppfyllelse vid årets slut.

## Nämndens uppdrag

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och se till att de blir besvarade. Nämnden skall därvid hjälpa till att förmedla patienters upplevelser, frågor och synpunkter till vården - utan att ta ställning.

Nämnden skall också hjälpa patienter att få den information de kan behöva för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården.

Vidare skall nämnden bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter och uppmärksamma verksamheter på riskområden.

Uppdraget är reglerat i Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)

Patientnämnden har också enligt lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård, smittskyddslagen (2004:168) och enligt landstingsfullmäktiges reglemente till uppgift att rekrytera, utbilda, handleda och utse stödpersoner till patienter som vårdas under tvång.

# 2. Nämndens samlade bedömning

## Viktiga händelser under perioden

Under 2020 har omfattningen av Patientnämndens verksamhet i stort sett motsvarat föregående års omfattning.

Den pågående pandemin har inneburit ett visst behov av längre tid för kärnverksamheten att inkomma med yttranden då Patientnämnden begärt det och det faktum att de psykiatriska klinikerna haft besöksförbud har inneburit att stödpersonsverksamheten fått genomföras via telefon, istället för genom fysiska möten mellan patient och stödperson. Det har också inneburit att de kompetensutvecklingstillfällen som erbjuds nämndens stödpersoner har fått ställas in/skjutas på framtiden. I det stora hela har pandemin dock bara haft en begränsad påverkan på nämndens möjlighet att utföra sitt arbete.

Liksom för all annan verksamhet har möten och konferenser av olika slag ställts in eller genomförts via video, vilket frigjort tid för patientnämndens kansli att arbeta med verksamhetsutveckling.

I viss omfattning har Patientnämnden förstärkt hälso- och sjukvårdsförvaltningen i form av att personal från Patientnämndens kansli arbetat på akutmottagningen och som administrativt stöd i regionala krisledningsorganisationen.

I februari fastställde Patientnämnden en analysrapport i vilken en genomgång av ärenden där barn varit patienter "*När barn är patienter*" (PAN 2020-19A) gjorts och i september fastställde nämnden en analysrapport avseende långvarig smärta "*Smärtpatientens upplevelser inom Västerbottens primärvård*" (PAN 2020-90A).

## **Måluppfyllelse**

Då nämnden våren 2019 fick kritik av revisionen för att nämndens mål 2018 var svårutvärderingsbara valde Patientnämnden, efter att under 2019 ha arbetet med att utveckla sin förmåga att formulera utvärderingsbara mål, att inför 2020 fokusera på ett färre antal mål och utvärdera dessa och därefter vidareutveckla fler mål inom fler områden.

Samtliga mål i såväl verksamhetsplanen som i nämndens plan för intern kontroll är för patientnämnden nya mål, formulerade så att det skall vara mätbara och utvärderingsbara.

Målen i verksamhetsplanen avspeglar nämndens bedömning att det är väsentligt att veta vad allmänheten, och personer som tar kontakt med Patientnämnden i synnerhet, har för bild av hur tillgänglig och tillmötesgående Patientnämnden är.

Flera av målen innebär ett behov av att skapa en ny rutin för att fånga in bilden som allmänheten har av Patientnämnden och dess verksamhet men också att systematiskt och medvetet utveckla formerna för intern och extern information om Patientnämnden och dess verksamhet.

Aktiviteter kopplade till flera av målen är:

- Kundnöjdhetsundersökning,
- Dialog med kommunikationsstaben och IT Västerbotten om kommunikationskanaler och informationsinsatser,
- Delaktighet i vidareutvecklingen av en gemensam nationell kommunikationsplan för landets patientnämnder.

Nämnden och dess förvaltning har under året fokuserat på utvecklingsarbete, vid sidan om de ordinarie uppgifterna - klagomålsärenden och stödpersonsverksamhet. Under del av året har dock den pågående pandemin negativt påverkat möjligheten att ha en kontinuerlig dialog med kommunikationsstaben och IT Västerbotten. Dock har nämnden under året utvecklat former för att genomföra sms-baserade kundnöjdhetsundersökningar.

## **Internkontroll**

Inför 2020 gjorde Patientnämnden ett grundligt arbete med underlag för internkontrollplan och beslutade om åtta riskfaktorer som skulle följas upp under 2020, varav fyra följs upp tertialvis och fyra på årsbasis. Fokus lades på att åtgärder för att kontrollera risken skall vara utvärderingsbara.

Sammantaget visar genomförda kontroller på ett godtagbart resultat. Nämnden konstaterar dock att det finns ett behov av att vidareutveckla mätbarheten/utvärderingsbarheten i beslutade kontrollaktiviteter ytterligare inför framtiden.

## **Uppföljning av fullmäktiges mål**

I regionplanen har regionfullmäktige angett tolv mål inom tre målområden. Av dessa har tio riktats till Patientnämnden. I tabellen nedan redovisas en sammanfattande bedömning av måluppfyllelse vid årets slut.

Samlad bedömning av måluppfyllelse	
Mål	Måluppfyllelse
<b>Hållbart samhälle</b>	
1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa	
2. Västerbotten är det barnvänligaste länet	
3. Västerbotten har trygga invånare med inflytande och delaktighet och ett rikt samt aktivt kultur- och föreningsliv	
4. Västerbotten är en ledande miljöregion	
<b>God och jämlik hälso- och sjukvård</b>	
5. Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet	
6. Vi levererar jämlik och jämställd hälso- och sjukvård av hög kvalitet	
7. Vi är en attraktiv arbetsgivare med personal som trivs och utvecklas hos oss	
8. Vi har en långsiktigt hållbar ekonomi	
<b>Jämlik och attraktiv region</b>	
9. Vi är en inkluderande, attraktiv och innovativ samarbetspartner	
10. Vi är ledande inom forskning, innovation och digitalisering	

Då Patientnämnden har ett begränsat uppdrag, och dessutom har arbetat med att hitta former för ett system av målsättningar som är mätbara/utvärderingsbara på ett annat sätt än vad som varit fallet under tidigare år har nämnden valt att under 2020 fokusera på ett färre antal mål inom ramen för ett färre antal av regionfullmäktiges övergripande mål.

Fokus har lagts på målområdena:

1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa,
5. Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet,
6. Vi levererar jämlik och jämställd hälso- och sjukvård av hög kvalitet,
8. Vi har en långsiktigt hållbar ekonomi.

Flera av de mål/indikatorer som formulerats av Patientnämnden, och de aktiviteter som svarar mot målen, stödjer vart och ett flera av de av regionfullmäktige formulerade övergripande målen.

Sammantaget är måluppfylladen av nämndens målsättningar god.

Vid planeringen inför 2021 har viss vidare utveckling mot mätbara/utvärderingsbara mål skett.

## Ekonomiskt resultat

Verksamheten redovisar ett överskott på 708,8 tkr, vilket innebär en budgetavvikelse på ca 11%. 2019 redovisades ett överskott på 561,5 tkr vilket innebär en avvikelse på ca 10%.

Budgetavvikelse baseras huvudsakligen på att den pågående pandemin inneburit lägre kostnader för att driva såväl nämnden som stödpersonsverksamheten, och kansliet.

Sammanträden på distans innebär både mindre omfattning på arvoden och att väldigt begränsade resekostnader uppstår. Dessutom har flera planerade arrangemang, möten och konferenser ställts in.

Då verksamheten redovisar ett överskott har inga åtgärder för att klara budget vidtagits.

Bedömningen är att Patientnämnden har goda möjligheter att klara uppdraget på nuvarande budgetnivå även under kommande år.

## Medarbetare

Bemanningsläget är gott både vad avser kansliets personal och stödpersoner knutna till nämnden. Ersättningsrekrytering för en handläggare som gått i pension har genomförts och ny handläggare har tillträtt sommaren 2020.

Kansliets personal består av sex personer varav fem är kvinnor och en är man. Åldersstrukturen spänner från 37 till 58 år.

Kompetensläget är gott för nämndens personal. Kansliet genomför kontinuerligt kompetensutveckling inom områden som kan ha betydelse för uppdragets lösande. Under 2020 har dock detta i viss mån fått stå tillbaka. Ingen kompetensutveckling innebärande deltagande i konferenser etc har genomförts under året.

Arbetsmiljön vid kansliet är god, och under året har ett visst fokus lagts på att förbättra den fysiska arbetsmiljön i kansliets lokaler, inte minst har ansträngningar gjorts för att förbättra ljudmiljön då tidigare en påtaglig överhörning mellan arbetsrummen fanns, vilket också medförde ett problem med patientsekretess.



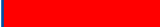
Sjukfrånvaron är mycket låg vid kansliet.

### 3. Uppföljning av fullmäktiges mål

I Patientnämndens verksamhetsplan för 2020 har de mål som fullmäktige riktat till nämnden omsatts till ett antal indikatorer. Årsrapporten är en uppföljning av resultat per december samt en bedömning av måluppfyllelse för hela året.

I följande avsnitt redovisas en samlad bedömning av måluppfyllelse för samtliga mål som fullmäktige riktat till Patientnämnden.

#### Färgmarkeringar och bedömning av mål

Färgmarkeringar och bedömning av mål	
Mål eller Indikator	Måluppfyllelse
Mål eller indikator kommer helt uppfyllas	
Mål eller indikator kommer delvis uppfyllas	
Mål eller indikator kommer inte uppfyllas	

#### Mål 1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa




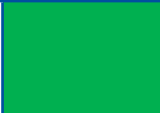
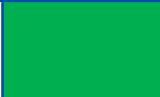
##### Samlad bedömning av måluppfyllelse

Nämndens konstaterar att de mål och de indikatorer som nämnden formulerat i huvudsak har uppnåtts under året. Inför 2021 har målvärdet höjts och ytterligare mål har formulerats.

Nämnden konstaterar att behovet av synliggörande och vidareutveckling av arbetsformer kvarstår.

Notera att de indikatorer som stödjer *Mål 1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa* också stödjer *Mål 5. Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet* och *Mål 6. Vi levererar jämlik och jämställd hälso- och sjukvård av hög kvalitet*.

##### Redovisning av indikatorer

Mål 1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa						
Indikator	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	Målvärde 2020	Måluppfyllelse
Minst 75% av tillfrågade anmälare skall ange att det har varit lätt att hitta information om Patientnämnden och dess verksamhet.	-	-	-	T1 79% T2 82%	75%	
Minst 75% av tillfrågade anmälare skall ange att det varit lätt att få kontakt med Patientnämnden eller dess kansli.	-	-	-	T1 80% T2 82%	75%	
Minst 90% av tillfrågade invånare skall ange att bemötandet av politiker i Patientnämnden eller personal vid nämndens förvaltning motsvarat deras förväntning.	-	-	-	T1 87% T2 90%	90%	
I 80% av ett slumpmässigt urval av inkommande patientärenden skall handläggningen ha påbörjats inom 3 arbetsdagar.	-	-	-	T1 82% T2 94% T3 98%	80%	
I 80% av ett slumpmässigt urval av ärenden med begäran om stödperson skall stödperson vara förordnad inom 3 arbetsdagar.	-	-	-	T1 100% T2 92% T3 100%	80%	

#### Mål 2. Västerbotten är det barnvänligaste länet

##### Samlad bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden har för 2020 inte formulerat några mål/indikatorer som specifikt stödjer detta mål.

## Redovisning av indikatorer

Mål 2. Västerbotten är det barnvänligaste länet						
Indikator	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	Målvärde 2020	Måluppfyllelse
-	-	-	-	-	-	

Mål 3. Västerbotten har trygga invånare med inflytande och delaktighet och ett rikt samt aktivt kultur- och föreningsliv

### Samlad bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden har för 2020 inte formulerat några mål/indikatorer som specifikt stödjer detta mål.

## Redovisning av indikatorer

Mål 3. Västerbotten har trygga invånare med inflytande och delaktighet och ett rikt samt aktivt kultur- och föreningsliv						
Indikator	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	Målvärde 2020	Måluppfyllelse
-	-	-	-	-	-	

Mål 4. Västerbotten är en ledande miljöregion

### Samlad bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden har för 2020 inte formulerat några mål/indikatorer som specifikt stödjer detta mål.

## Redovisning av indikatorer

Mål 4. Västerbotten är en ledande miljöregion						
Indikator	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	Målvärde 2020	Måluppfyllelse
-	-	-	-	-	-	

Mål 5. Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet

### Samlad bedömning av måluppfyllelse

Nämndens konstaterar att de mål och de indikatorer som nämnden formulerat i huvudsak har uppnåtts under året. Inför 2021 har målvärdet höjts och ytterligare mål har formulerats.

Nämnden konstaterar att behovet av synliggörande och vidareutveckling av arbetsformer kvarstår.

Notera att de indikatorer som stödjer *Mål 5. Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet* också stödjer *Mål 1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa* och *Mål 6. Vi levererar jämlik och jämställd hälso- och sjukvård av hög kvalitet*.



## Redovisning av indikatorer

Mål 1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa						
Indikator	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	Målvärde 2020	Måluppfyllelse
Minst 75% av tillfrågade anmälare skall ange att det har varit lätt att hitta information om Patientnämnden och dess verksamhet.	-	-	-	T1 79% T2 82%	75%	
Minst 75% av tillfrågade anmälare skall ange att det varit lätt att få kontakt med Patientnämnden eller dess kansli.	-	-	-	T1 80% T2 82%	75%	
Minst 90% av tillfrågade invånare skall ange att bemötandet av politiker i Patientnämnden eller personal vid nämndens förvaltning motsvarat deras förväntning.	-	-	-	T1 87% T2 90%	90%	
I 80% av ett slumpmässigt urval av inkommande patientärenden skall handläggningen ha påbörjats inom 3 arbetsdagar.	-	-	-	T1 82% T2 94% T3 98%	80%	
I 80% av ett slumpmässigt urval av ärenden med begäran om stödperson skall stödperson vara förordnad inom 3 arbetsdagar.	-	-	-	T1 100% T2 92% T3 100%	80%	

## Mål 6. Vi levererar jämlik och jämställd hälso- och sjukvård av hög kvalitet

### Samlad bedömning av måluppfyllelse

Nämndens konstaterar att de mål och de indikatorer som nämnden formulerat i huvudsak har uppnåtts under året. Inför 2021 har målvärdet höjts och ytterligare mål har formulerats.

Nämnden konstaterar att behovet av synliggörande och vidareutveckling av arbetsformer kvarstår.

Notera att de indikatorer som stödjer *Mål 6. Vi levererar jämlik och jämställd hälso- och sjukvård av hög kvalitet* också stödjer *Mål 1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa* och *Mål 5. Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet*.

## Redovisning av indikatorer

Mål 1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa						
Indikator	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	Målvärde 2020	Måluppfyllelse
Minst 75% av tillfrågade anmälare skall ange att det har varit lätt att hitta information om Patientnämnden och dess verksamhet.	-	-	-	T1 79% T2 82%	75%	
Minst 75% av tillfrågade anmälare skall ange att det varit lätt att få kontakt med Patientnämnden eller dess kansli.	-	-	-	T1 80% T2 82%	75%	
Minst 90% av tillfrågade invånare skall ange att bemötandet av politiker i Patientnämnden eller personal vid nämndens förvaltning motsvarat deras förväntning.	-	-	-	T1 87% T2 90%	90%	
I 80% av ett slumpmässigt urval av inkommande patientärenden skall handläggningen ha påbörjats inom 3 arbetsdagar.	-	-	-	T1 82% T2 94% T3 98%	80%	
I 80% av ett slumpmässigt urval av ärenden med begäran om stödperson skall stödperson vara förordnad inom 3 arbetsdagar.	-	-	-	T1 100% T2 92% T3 100%	80%	

## Mål 7. Vi är en attraktiv arbetsgivare med personal som trivs och utvecklas hos OSS

### Samlad bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden har för 2020 inte formulerat några mål/indikatorer som specifikt stödjer detta mål.

### Redovisning av indikatorer

Mål 7. Vi är en attraktiv arbetsgivare med personal som trivs och utvecklas hos oss						
Indikator	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	Målvärde 2020	Måluppfyllelse
-	-	-	-	-	-	

## Mål 8. Vi har en långsiktigt hållbar ekonomi

### Samlad bedömning av måluppfyllelse

Nämndens konstaterar att de mål och de indikatorer som nämnden formulerat i huvudsak har uppnåtts under året. Inför 2021 har målvärdet höjts och ytterligare mål har formulerats.

### Redovisning av indikatorer

Mål 8. Vi har en långsiktigt hållbar ekonomi						
Indikator	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	Målvärde 2020	Måluppfyllelse
Vid årets slut skall patientnämnden uppvisa ett positivt ekonomiskt resultat.	253	343,6	561,5	708,8	0	
Patientnämndens kostnadsutveckling i jämförelse med 2019 skall understiga 4%.	0,20%	9,53%	2,37%	-0,16%	4%	

## Mål 9. Vi är en inkluderande, attraktiv och innovativ samverkanspartner

### Samlad bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden har för 2020 inte formulerat några mål/indikatorer som specifikt stödjer detta mål.

### Redovisning av indikatorer

Mål 7. Vi är en attraktiv arbetsgivare med personal som trivs och utvecklas hos oss						
Indikator	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	Målvärde 2020	Måluppfyllelse
-	-	-	-	-	-	

## Mål 10. Vi är ledande inom forskning, innovation och digitalisering

### Samlad bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden har för 2020 inte formulerat några mål/indikatorer som specifikt stödjer detta mål.

### Redovisning av indikatorer

Mål 7. Vi är en attraktiv arbetsgivare med personal som trivs och utvecklas hos oss						
Indikator	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020	Målvärde 2020	Måluppfyllelse
-	-	-	-	-	-	

## 4. Ekonomisk analys

Verksamheten redovisar ett överskott på 708,8 tkr, vilket innebär en budgetavvikelse på ca 12%. Motsvarande period 2019 redovisades ett överskott på 561,5 tkr vilket innebar en avvikelse på ca 10%.

Budgetavvikelse och nettokostnadsutveckling						
	Utfall 2020-12	Utfall 2019-12	Nettokostnads- utveckling	Budgetavvikelse		Årsbudget 2020
	tkr	tkr	%	tkr	%	Tkr
Per politiskt beslutad ram	5190,1	5198,5	-0,16	708,8	-12,02	5898,9
<b>Summa</b>	<b>5190,1</b>	<b>5198,5</b>	<b>-0,16</b>	<b>708,8</b>	<b>-12,02</b>	<b>5898,0</b>

### Analys av budgetavvikelse

Budgetavvikelsen baseras huvudsakligen på att den pågående pandemin inneburit lägre kostnader för att driva såväl nämnden som stödpersonsverksamheten samt nämndens kansli.

Sammanträden på distans innebär både mindre omfattning på arvoden och att väldigt begränsade resekostnader uppstår. Dessutom har flera planerade arrangemang, möten och konferenser ställts in.

### Vidtagna åtgärder för att klara verksamhet inom budget

Då verksamheten redovisar ett överskott har inga åtgärder vidtagits. Prognos är att Patientnämnden kommer att redovisa ett överskott vid utgången av 2020.

### Framtidsbedömning

Omfattningen av nämndens verksamhet bedöms ha i huvudsak samma omfattning som 2020. Bedömningen är dock att Patientnämnden har goda möjligheter att klara sitt uppdrag inom beslutad budgetram även 2021.

## 5. Bilagor