

Delårsrapport per augusti 2021

Patientnämnden

Patientnämndens rapport till regionstyrelsen
Dnr 2021-104A
Antagen av Patientnämnden 2021-09-16



Innehåll

Innehåll	2
1. Inledning	1
1.1 Sammanfattning	1
Verksamheten	1
Måluppfyllelse	1
Väsentliga personalförhållanden	1
Internkontroll	1
Ekonomi	1
2. Förvaltningsberättelse	1
Nämndorganisation	1
2.1 Väsentliga personalförhållanden	2
Arbetsmiljö	2
Sjukfrånvaro	2
Kompetensförsörjning	2
Personalsammanställning	2
2.2 Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning	2
Effekter av pandemin	2
Omställning till hållbar ekonomi	3
2.3 Händelser av väsentlig betydelse	3
2.4 God ekonomisk hushållning och ekonomisk ställning	3
Uppföljning av fullmäktiges mål	3
Hållbart samhälle	3
God och jämlik hälso- och sjukvård	5
Jämlik och attraktiv region	6
Uppföljning av intern kontroll	7
2.5 Förväntat utveckling	7
3. Driftredovisning	8
Budgetavvikelse	8

1. Inledning

Delårsrapport per augusti 2021 är Patientnämndens andra uppföljningsrapport till regionstyrelsen. I rapporten lämnas en ekonomisk analys, utveckling av nämndens verksamhet och resultat för perioden januari-augusti. I rapporten sker en uppföljning av de mål som fullmäktige har riktat till Patientnämnden samt en prognos för måluppfyllelse vid årets slut.

1.1 Sammanfattning

Verksamheten

Patientnämnden har under perioden bedrivit verksamheten i enlighet med plan. Dock har antalet patientärenden som inkommit och avslutats varit något lägre än motsvarande period tidigare år. Stödpersonsverksamheten har haft i huvudsak samma omfattning som motsvarande period tidigare år, dock med något färre förordnade stödpersonsuppdrag.

Måluppfyllelse

Måluppfyllelsen är god. I några fall har inte de kvalitetsmål som nämnden uppsatt för sin verksamhet uppnåtts, men prognosen är att även dessa skall uppnås under året.

Väsentliga personalförhållanden

Bemanningen vid Patientnämndens förvaltning är god. Alla tjänster är tillsatta med kvalificerad personal. Ingen personal har lämnat enheten och ingen har tillkommit under året. Sjukfrånvaron är mycket låg.

Internkontroll

Patientnämnden har beslutat om kontrollaktiviteter kopplade till tio olika identifierade risker. Av dessa avrapporteras sex efter årsskiftet och fyra i delårsrapport. Nämnden bedömer att internkontrollen är god utifrån genomförda kontrollaktiviteter.

Ekonomi

Patientnämndens ekonomiska läge är gott. Nämnden uppvisar ett betydande positivt resultat för årets första åtta månader, huvudsakligen på grund av att pandemin inneburit lägre kostnader för att driva verksamheten. Prognosen är att nämnden kommer att lämna ett överskott vid årets slut.

2. Förvaltningsberättelse

Nämndorganisation

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.

2.1 Väsentliga personalförhållanden

Arbetsmiljö

Arbetsmiljön vid Patientnämndens förvaltning är generellt god.

Förvaltningens lokaler är i huvudsak funktionella. Under de senaste åren har förbättringar av den fysiska arbetsmiljön gjorts. Bland annat har arbetsrummens lyhörddhet förbättrats.

Arbetsgruppen är sammansvetsad och gruppens mognadsgrad hög. Problem som uppstår bearbetas snabbt och lösningarna på dem implementeras snabbt.

Uppföljning av mål och åtgärder i nämndens arbetsmiljöplan har genomförts under juni månad och i huvudsak framskrider arbetsmiljöarbetet i enlighet med planen. Ny uppföljning av mål och åtgärder är inplanerad under hösten.

Sjukfrånvaro

Patientnämndens förvaltning består av sex personer.

Korttidsjukfrånvaron för förvaltningens personal uppgår till delar av procent, alltså mindre än 1%.

Ingen medarbetare har haft sjukfrånvaro >180 dagar och ingen medarbetare har haft fler än sex sjuk-tillfällen under perioden.

Kompetensförsörjning

Förvaltningens bemanning är god, samtliga befattningar är tillsatta.

Kompetensen är god, alla medarbetare uppfyller kraven på sina befattningar. För att säkerställa kompetensförsörjningen i framtiden pågår ett arbete med att utveckla ett specifikt kompetensbehovsdocument.

Personalsammanställning

Vid Patientnämndens förvaltning finns sex personer anställda. En anställd är man, övriga fem är kvinnor. Åldersspridningen på förvaltningens personal är 39 – 59 år.

Samtliga anställda har en heltidsanställning men en arbetar deltid. Under höst, vinter och vår 2021/2022 kommer en anställd ha ett tidsbegränsat uppdrag som projektledare inom en annan förvaltning inom Region Västerbotten och då ersättas av en vikarie.

Ingen anställd planeras gå i pension inom de närmaste åren.

2.2 Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning

Effekter av pandemin

Vad gäller nämndens kärnverksamhet, patienters behov att få hjälp med att framföra klagomål och synpunkter till vården, har effekterna av pandemin varit begränsade. Antalet registrerade patientärenden förefaller bli något lägre 2021 än tidigare år men 2020 avvek inte på något anmärkningsvärt sätt från 2019, varför nedgången 2021 sannolikt är ett uttryck för naturlig fluktuation snarare än effekter av pandemin. Under pandemin har ca 10% av ärendena i olika avseenden haft koppling till Covid.

Stödpersoners verksamhetens volym har varit i ungefär samma nivå som tidigare år, men det generella besöksförbud som rått på sjukhusens avdelningar har inneburit att stödpersonernas kontakter med sina patienter har fått ske via telefon. Något som av vissa upplevts som negativt.

Nämnden har under året sammanträtt via video och de kompetensutvecklingsinsatser som nämnd och förvaltning deltagit i har skett på distans vilket innebär att kostnader för resor och uppehåll blivit avsevärt lägre än budgeterat.

Omställning till hållbar ekonomi

Patientnämnden har inte vidtagit några omställningsåtgärder då prognosen är att nämnden lämnar ett överskott efter året och att bedömningen är att nämnden kommer att kunna bedriva sin verksamhet inom ram även kommande år.

2.3 Händelser av väsentlig betydelse

Under perioden har nämndssammanträden genomförts i enlighet med plan men som videomöten. Nämnden och dess förvaltning har utvecklat sina former för detta på ett positivt sätt.

Möjlighet till kompetensutveckling för såväl nämndens ledamöter som förvaltningens personal har funnits i form av en digital regionkonferens, och förvaltningens personal har haft möjlighet att delta i kompetensutveckling på distans, men i mindre omfattning än vanligt.

Tid ägnats åt verksamhetsutveckling till exempel i form av att Patientnämnden har påbörjat kommunikation via krypterade mail istället för via papperspost med delar av Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, vilket bidrar till att korta handläggningstiderna. Från och med mitten av september kommer Patientnämnden att kommunicera med alla delar av regionens hälso- och sjukvårdsförvaltning via krypterade mail.

Inom förvaltningen har också arbete kring hur vi förbättrar robustheten i organisationen, vad som rapporteras till nämnden och hur vi säkerställer att inkommande epost handläggs även under semesterperioden genomförts.

Arbetet med vidareutveckling av diariesystemet VSP 2.0 till VSP 3.0 har fortgått under perioden, bland annat med informationssäkerhetsklassning av nuvarande system.

2.4 God ekonomisk hushållning och ekonomisk ställning

Uppföljning av fullmäktiges mål

I Patientnämndens verksamhetsplan för 2020 har de mål som fullmäktige riktat till nämnden omsatts till ett antal kvalitetsmål på nämndnivå. Delårsrapporten per augusti är en uppföljning av resultat per augusti samt en prognos för 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 måluppfyllelse	
Mål	Prognos
Målet har helt uppfyllts	Grön
Målet har delvis uppfyllts	Gul
Målet har inte uppfyllts	Röd

Hållbart samhälle

Mål 1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa

Samlad bedömning av måluppfyllelse

Måluppfyllelsen kontrolleras varje månad baserat på ett slumpmässigt urval om 30 ärenden som registrerats respektive månad.

Prognosen är att målet kommer att uppfyllas under året.

Rutiner för att säkerställa måluppfyllelse och utvärdering finns och är väl fungerande.

Redovisning av indikatorer

Mål 1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2020-08	Utfall 2021-08	Prognos
I 80% av ett slumpmässigt urval av inkommande patientärenden skall handläggningen ha påbörjats inom 3 arbetsdagar.	-	80%	-	98%	
I 80% av ett slumpmässigt urval av ärenden med begäran om stödperson skall stödperson vara förordnad inom 3 arbetsdagar.	-	80%	-	98%	

Mål 2. Västerbotten är det barnvänligaste länet

Samlad bedömning av måluppfyllelse

Måluppfyllelsen kontrolleras varje månad baserat på samtliga under månaden registrerade ärenden.

Prognosen är att målet kommer att uppfyllas under året.

Rutiner för att säkerställa måluppfyllelse och utvärdering finns och är väl fungerande.

Redovisning av indikatorer

Mål 2. Västerbotten är det barnvänligaste länet					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2020-08	Utfall 2021-08	Prognos
I 80% av ett slumpmässigt urval av inkommande ärenden där barn är patienter skall handläggningen ha påbörjats inom 1 arbetsdag.	-	80%	-	98%	

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

Samlad bedömning av måluppfyllelse

Måluppfyllelsen kontrolleras i form av en enkät tre gånger per verksamhetsår. Kontrollen genomförs i maj avseende tertial 1, i september avseende tertial 2 samt i januari påföljande år avseende tertial 3.

Redovisat måluppfyllelse baseras på enkät i maj 2021.

Prognosen är att målet kommer att uppfyllas under året.

Redovisning av indikatorer

Mål 3. Västerbotten har trygga invånare med inflytande och delaktighet och ett rikt samt aktivt kultur- och föreningsliv					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2020-08	Utfall 2021-08	Prognos
Minst 80% av tillfrågade anmälare skall ange att det är lätt att hitta information om Patientnämnden och dess verksamhet.	-	80%	-	82%	
Minst 95% av tillfrågade anmälare skall ange att de känt sig bemötta-med värdighet och respekt oavsett kön, etnicitet, religion eller trosuppfattning, sexuell läggning, ålder, könsöverskridande identitet/uttryck eller funktionsnedsättning vid kontakt med politiker i patientnämnden eller personal vid patientnämndens förvaltning.		95%		93%	

Mål 4. Västerbotten är en ledande miljöregion

Samlad bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden har 2021 inget kvalitetsmål på nämndnivå som stödjer Regionfullmäktiges mål.

Redovisning av indikatorer

Mål 4. Västerbotten är en ledande miljöregion					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2021-08	Utfall 2021-08	Prognos
-	-	-	-	-	

God och jämlik hälso- och sjukvård

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

Samlad bedömning av måluppfyllelse

Måluppfyllelsen kontrolleras i form av en enkät tre gånger per verksamhetsår. Kontrollen genomförs i maj avseende tertial 1, i september avseende tertial 2 samt i januari påföljande år avseende tertial 3.

Redovisat måluppfyllelse baseras på enkät i maj 2021.

Prognosen är att målet kommer att uppfyllas under året.

Redovisning av indikatorer

Mål 5. Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2020-08	Utfall 2021-08	Prognos
Minst 80% av tillfrågade anmälare skall ange att det är lätt att få kontakt med Patientnämnden eller dess kansli.	-	80%	-	79%	

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

Samlad bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden har 2021 inget kvalitetsmål på nämndnivå som stödjer Regionfullmäktiges mål.

REDOVISNING AV INDIKATORER

Mål 6. Vi levererar jämlik och jämställd hälso- och sjukvård av hög kvalitet					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2021-08	Utfall 2021-08	Prognos
-	-	-	-	-	

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

Samlad bedömning av måluppfyllelse

Mål på nämndnivå som stödjer detta mål följs upp och redovisas i årsrapport.

Redovisning av indikatorer

Mål 7. Vi är en attraktiv arbetsgivare med personal som trivs och utvecklas hos oss					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2021-08	Utfall 2021-08	Prognos
All personal inom förvaltningen skall utnyttja minst 20 friskvårdstimmar under året.	-	-	-	-	

Mål 8. Vi har en långsiktigt hållbar ekonomi

Samlad bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden uppvisar ett positivt resultat på 708,7 tkr per 2021-08-31.

Prognosen är att nämnden lämnar ett överskott vid årets slut.

Redovisning av indikatorer

Mål 8. Vi har en långsiktigt hållbar ekonomi					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2020-08	Utfall 2021-08	Prognos
Nämndens verksamhet skall bedrivas effektivt inom givna ramar.	-	0 tkr		708,7 tkr	
Patientnämndens kostnadsutveckling i jämförelse med 2020 skall under året understiga 4%.	-	4%		-7,39%	

Jämlik och attraktiv region

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

Samlad bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden har 2021 inget kvalitetsmål på nämndnivå som stödjer Regionfullmäktiges mål.

Redovisning av indikatorer

Mål 9. Vi är en inkluderande, attraktiv och innovativ samverkanspartner					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2021-08	Utfall 2021-08	Prognos
-	-	-	-	-	

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

Samlad bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden har 2021 inget kvalitetsmål på nämndnivå som stödjer Regionfullmäktiges mål.

Redovisning av indikatorer

Mål 10. Vi är ledande inom forskning, innovation och digitalisering					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2021-08	Utfall 2021-08	Prognos
-	-	-	-	-	

Mål 11. Västerbotten är en attraktiv och jämställd region att leva och verka i samt flytta till

Samlad bedömning av måluppfyllelse

Regionfullmäktige har inte riktat detta mål till Patientnämnden.

Redovisning av indikatorer

Mål 11. Västerbotten är en attraktiv och jämställd region att leva och verka i samt flytta till					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2021-08	Utfall 2021-08	Prognos
-	-	-	-	-	

Mål 12. Västerbotten har ett klimat för ökad tillväxt av jobb och företag

Samlad bedömning av målpuppfyllelse

Regionfullmäktige har inte riktat detta mål till Patientnämnden.

Redovisning av indikatorer

Mål 12. Västerbotten har ett klimat för ökad tillväxt av jobb och företag					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2021-08	Utfall 2021-08	Prognos
-	-	-	-	-	-

Uppföljning av intern kontroll

Patientnämnden har beslutat om kontrollaktiviteter kopplade till tio olika identifierade risker. Av dessa avrapporteras sex efter årsskiftet och fyra i delårsrapport.

De fyra risker som följs upp tertialvis är:

- 1) Risk för att tillgänglighet till patientnämnden och dess förvaltning inte kan upprätt-hållas för kontakt rörande stöd-personsuppdrag.
- 2) Risk för brister/ missar i den dagliga administrationen i samband med hem-arbete.
- 3) Risk för långa handläggningstider av patientärenden på grund av fördröjningar inom vården.
- 4) Risk för otydliga roller och ansvar inom förvaltningen.

Risk 1 och 2 följs upp genom kontinuerlig kontroll av bemanningen vid förvaltningens veckomöten och genom en tydlig och i förvaltningen väl känd rutin för hur arbetet bedrivs på distans.

Risk 3 följs upp genom att alla påminnelser som görs på att begäran om yttrande inte besvarats inom reglerad tid registreras, sammanställs och redovisas för nämnden. Sammanställning av vilka enheter som inte inkommit med svar inom avsatt tid rapporteras till IVO vid två tillfällen per år.

Risk 4 följs upp genom kontroll av hur medarbetare uppfattar sina uppgifter och mandat i samband med medarbetarsamtal. Denna kontroll är vid utgången av augusti ännu inte fullt genomförd. Den genomförs under hösten 2021.

2.5 Förväntat utveckling

Omfattningen av nämndens kärnverksamhet - handläggning av patientklagomål/-synpunkter liksom stödpersonsverksamheten - styrs av hur många personer som tar kontakt med nämnden respektive hur många patienter som önskar en stödperson och är svår att bedöma. I nuläget finns inget som tydligt antyder att det skulle bli en utveckling åt någotdera hållet, fler eller färre ärenden, varför Patientnämndens bedömning är att verksamheten kommer att ha i huvudsak samma omfattning som de senaste åren.

Nämnden har under de senaste åren genomfört en rad förbättrande och effektiviserande åtgärder i sin handläggning av ärenden, liksom i sin administration. Den utvecklingen avser nämnden fortsätta. En påtaglig förbättring, och utmaning, är den kommande uppgradering av nämndens diariesystem Vårdsynpunkter 2.0 till Vårdsynpunkter 3.0.

3. Driftredovisning

Budgetavvikelse

Patientnämndens ekonomiska läge är gott. Nämnden uppvisar ett positivt resultat på 708,7 tkr per 21-08-31.

Budgetavvikelse och nettokostnadsutveckling							
	Utfall	Utfall	Netto-	Budgetavvikelse		Årsbudget	Årsprognos
	2021-08	2020-08	kostnadsut- veckling	tkr	tkr	2021	2021
	tkr	tkr	%	tkr	tkr	tkr	tkr
Per politiskt beslutad ram	3056,1	3299,9	-7,39	708,7	19%	5994,4	900 tkr
Summa	3056,1	3299,9	-7,39	708,7	19%	5994,4	900 tkr

Analys av budgetavvikelsen

Den stora avvikelsen har i huvudsak uppstått på grund av att kostnader för att driva den politiska delen av organisationen blivit markant lägre som ett resultat av pandemin och att kostnaderna för stödpersoners verksamheten blivit lägre, bland annat som ett resultat av det generella besöksförbud på sjukhusens avdelningar som rätt.

Kommentar till årsprognos

Under året har verksamheten bedrivits till lägre kostnader än budgeterat. Det viktigaste skälet till det är att pandemin har påverkat möjligheterna att träffas på samma plats, vilket inneburit att i stort sett all verksamhet bedrivits på distans och via videolösningar. För stödpersoners verksamhetens del har det generella besöksförbudet på sjukhusens avdelningar inneburit att stödpersoners verksamheten har fått skötas via telefon istället för genom besök på avdelningen vilket inneburit lägre arvodeskostnader till stödpersoner.

Dessutom har i stort sett all kompetensutveckling för såväl nämnd, som förvaltningen och stödpersoner som inte kunnat ske via video ställts in vilket inneburit att kostnader för detta har minimerats. Bedömningen är att kostnaderna kommer att fortsätta att vara lägre än budgeterat men i något mindre omfattning än tidigare.