

Årsrapport 2021

Patientnämnden

Patientnämndens rapport till regionstyrelsen
2022-6A
Antagen av Patientnämnden 2022-02-10



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
2.5 Förväntat utveckling	7
3. Driftredovisning (f.d. Ekonomisk analys)	8
Budgetavvikelse	8

1. Inledning

Årsrapport per december 2021 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 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 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 sammantaget är Patientnämnden nöjd med måluppfyllelsen.

Väsentliga personalförhållanden

Bemanningen vid Patientnämndens förvaltning är god. Alla tjänster är tillsatta med kvalificerad personal. Antalet anställda är 7 som bemannar 6 tjänster. Under året har kompetensutvecklingen begränsats till intern kompetensutveckling, men sammantaget är kompetensen hög på förvaltningens personal. Sjukfrånvaron är mycket låg.

Internkontroll

Patientnämnden har beslutat om kontrollaktiviteter kopplade till tio olika identifierade risker. Av dessa avrapporteras fyra i delårsrapport och samtliga efter årsskiftet 2021/2022. Samtliga beslutade kontrollaktiviteter är inte verkställda fullt ut, men nämnden bedömer ändå att internkontrollen är god utifrån de kontrollaktiviteter som genomförts.

Ekonomi

Patientnämndens ekonomiska läge är gott. Nämnden uppvisar ett betydande positivt resultat för året, huvudsakligen på grund av att pandemin inneburit lägre kostnader för att driva verksamheten.

Bedömningen inför kommande år är att Patientnämnden kommer att bedriva sin verksamhet inom beslutad ram utan att vidta specifika åtgärder för att komma i ram.

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

Sjukfrånvaro

Patientnämndens förvaltning består av sju personer. Korttids sjukfrånvaron för förvaltningens personal understiger med god marginal regionens snitt. Ingen medarbetare har haft sjukfrånvaro >180 dagar och ingen medarbetare har haft fler än sex sjuktillfällen 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 kompetensbehovsdokument.

Personalsammanställning

Vid Patientnämndens förvaltning finns sju personer anställda. En anställd är man, övriga sex är kvinnor. Åldersspridningen på förvaltningens personal är 35 – 59 år. Samtliga anställda har en heltidsanställning men två 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. En medarbetare lämnar Patientnämnden för nya uppdrag inom Region Västerbotten våren 2022. Ersättningsrekrytering pågår. 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 är 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.

Stödpersonsverksamhetens 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 i huvudsak sammanträtt via video och de kompetensutvecklingsinsatser som nämnd och förvaltning deltagit i har skett på distans vilket innebär att kostnader för resor och uppehälle blivit avsevärt lägre än budgeterat.

Omställning till hållbar ekonomi

Patientnämnden har inte vidtagit några omställningsåtgärder då prognosen under året varit 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 Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, vilket bidrar till att korta handläggningstiderna.

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 2021 har de mål som fullmäktige riktat till nämnden omsatts till ett antal kvalitetsmål på nämndnivå. Årsrapporten är en uppföljning av resultat per december 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	Bedömning
Målet har helt uppfyllts	
Målet har delvis uppfyllts	
Målet har inte uppfyllts	

Hållbart samhälle

Mål 1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa

Samlad bedömning av måluppfyllelse

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

Måluppfyllelsen vad avser begäran om stödperson kontrolleras varje månad baserat på samtliga registrerade ärenden.

Patientnämnden når de uppsatta målen med god marginal – 97 respektive 97%.

Redovisning av indikatorer

Mål 1. Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa					
Indikator	Ingångs- värde	Målvärde 2021	Utfall 2020–12	Utfall 2021–12	Bedömning
I 80% av ett slumpmässigt urval av inkommande patientärenden skall handläggningen ha påbörjats inom 3 arbetsdagar.	-	80%	-	97%	
I 80% av ett slumpmässigt urval av ärenden med begäran om stödperson skall stödperson vara förordnad inom 3 arbetsdagar.	-	80%	-	97%	

Mål 2. Västerbotten är det barnvänligaste länet

Samlad bedömning av målpuppfyllelse

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

Patientnämnden når de uppsatta målen med god marginal – 96%.

Redovisning av indikatorer

Mål 2. Västerbotten är det barnvänligaste länet					
Indikator	Ingångs- värde	Målvärde 2021	Utfall 2020–12	Utfall 2021–12	Bedömning
I 80% av ett slumpmässigt urval av inkommande ärenden där barn är patienter skall handläggningen ha påbörjats inom 1 arbetsdag.	-	80%	-	96%	

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

Samlad bedömning av målpuppfyllelse

Målpuppfyllelsen kontrolleras i form av en enkät tre gånger per verksamhetsår. Kontrollen genomförs i maj avseende tertiäl 1, i september avseende tertiäl 2 samt i januari påföljande år avseende tertiäl 3. Enkäterna har genomförts som en sms-enkät och riktats till personer som haft ett ärende hos Patientnämnden respektive period och som lämnat sitt mobiltelefonnummer. Enkäten är således inte någon totalundersökning.

Redovisat målpuppfyllelse baseras på enkät i maj och i september 2021.

Patientnämnden når det uppsatta målet om att det skall vara lätt att hitta information om Patientnämnden – 82 respektive 85% i de två redovisade undersökningarna.

Däremot uppnås inte målet om bemötande vilket föranleder nämnden och dess förvaltning att reflektera över varför. En intressant fråga i sammanhanget är om resultatet speglar om anmälare upplever sig inkorrekt bemötta eller om det är ett uttryck för att man inte är nöjd med resultatet av ärendet. Patientnämnden avvaktar resultatet av enkätundersökning efter tertiäl 3 innan vidare analys görs och eventuell åtgärd vidtas.

Redovisning av indikatorer

Mål 3. Västerbotten har trygga invånare med inflytande och delaktighet och ett rikt samt aktivt kultur- och föreningsliv					
Indikator	Ingångs- värde	Målvärde 2021	Utfall 2020–12	Utfall 2021–12	Bedömning
Minst 80% av tillfrågade anmälare skall ange att det är lätt att hitta information om Patientnämnden och dess verksamhet.	-	80%	-	82% 85%	
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 funktions-nedsättning vid kontakt med politiker i patientnämnden eller personal vid patientnämndens förvaltning.	-	95%	-	93% 83%	

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	Ingångs- värde	Målvärde 2021	Utfall 2020–12	Utfall 2021–12	Bedömning
-	-	-	-	-	

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. Enkäterna har genomförts som en sms-enkät och riktats till personer som haft ett ärende hos Patientnämnden respektive period och som lämnat sitt mobiltelefonnummer. Enkäten är således inte någon totalundersökning.

Redovisat måluppfyllelse baseras på enkät i maj och september 2021.

Målet att det skall vara lätt att få kontakt med Patientnämnden och dess förvaltning uppnås inte riktigt – 79 respektive 79%. Alltså minsta möjliga marginal.

Patientnämnden avvaktar resultatet av enkätundersökning efter tertial 3 innan vidare analys görs och eventuell åtgärd vidtas.

Redovisning av indikatorer

Mål 5. Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet					
Indikator	Ingångs- värde	Målvärde 2021	Utfall 2020–12	Utfall 2021–12	Bedömning
Minst 80% av tillfrågade anmälare skall ange att det är lätt att få kontakt med Patientnämnden eller dess förvaltning.	-	80%	-	79% 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 2020-12	Utfall 2021-12	Bedömning
-	-	-	-	-	

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

Samlad bedömning av måluppfyllelse

Måluppfyllelsen kontrolleras efter årsskifte 2021/2022. Data hämtas från i PSweb.

Patientnämnden uppnår målet.

Redovisning av indikatorer

Mål 7. Vi är en attraktiv arbetsgivare med personal som trivs och utvecklas hos oss					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2020-12	Utfall 2021-12	Bedömning
All personal inom förvaltningen skall utnyttja minst 20 friskvårdstimmar under året.	-	100%	-	100%	

Mål 8. Vi har en långsiktigt hållbar ekonomi

Samlad bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden uppvisar ett positivt resultat på 976 tkr per 2021-12-31. Och kostnadsutvecklingen uppgår till -3,3%. Nämnden når de uppsatta målen med god marginal.

Redovisning av indikatorer

Mål 8. Vi har en långsiktigt hållbar ekonomi					
Indikator	Ingångsvärde	Målvärde 2021	Utfall 2020-12	Utfall 2021-12	Bedömning
Nämndens verksamhet skall bedrivas effektivt inom givna ramar.	-	0	708 tkr	976 tkr	
Patientnämndens kostnadsutveckling i jämförelse med 2020 skall under året understiga 4%.	-	4%	0,16%	-3,3%	

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	Ingångs- värde	Målvärde 2021	Utfall 2020–12	Utfall 2021–12	Bedömning
-	-	-	-	-	

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

Samlad bedömning av målpåfyllelse

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	Ingångs- värde	Målvärde 2021	Utfall 2020–12	Utfall 2021–12	Bedömning
-	-	-	-	-	

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

Samlad bedömning av målpåfyllelse

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	Ingångs- värde	Målvärde 2021	Utfall 2020–12	Utfall 2021–12	Bedömning
-	-	-	-	-	

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

Samlad bedömning av målpåfyllelse

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	Ingångs- värde	Målvärde 2021	Utfall 2020–12	Utfall 2021–12	Bedömning
-	-	-	-	-	

2.5 Förväntad 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 (f.d. Ekonomisk analys)

Budgetavvikelse

Patientnämndens ekonomiska läge är gott. Nämnden uppvisar ett positivt resultat på 708,7 tkr per 21-08-31 vilket innebär en budgetavvikelse på 16,3%.

Budgetavvikelse och nettokostnadsutveckling						
	Utfall	Utfall	Netto-	Budgetavvikelse		Årsbudget
	2020-12	2021-12	kostnadsut	tkr	%	2021
	tkr	tkr	veckling	tkr	%	tkr
Per politiskt beslutad ram	5190	5019	-3,3	976	16,3	5994
Summa	5190	5019	-3,3	976	16,3	5994

Analys av budgetavvikelsen

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

Under året har huvuddelen av nämndens verksamhet skett på distans vilket innebär att såväl arvoden som resekostnader blivit lägre än brukligt. På samma sätt har driften av förvaltningen inneburit lägre kostnader då inga resor genomförts och deltagande i kompetensutveckling som innebär kostnader för resor och uppehälle minimerats.