Region Stockholm

Diarienummer
RS 2020-0773
PAN A2109-00128

Reviderad
210928, §5

Patientnämnden

Delårsrapport

Augusti 2021

Innehållsförteckning

1 Förvaltningschefens/verkställande direktörens kommentar 4
1.1 Väsentliga händelser 4
1.2 Bedömning av risker och möjligheter 5
1.3 Ledningens åtgärder 5

2 Styrning och ledning 6
2.1 Mål 6
2.1.1 Mål och indikatorer 6
2.2 Uppdrag 12
2.3 Intern kontroll 12
2.3.1 Arbetet med intern kontroll 12
2.3.2 Resultat och analys från riskbedömningen 12

3 Verksamhet 14
3.1 Verksamhetsförändringar 23

4 Personal 24
4.1 Helårsarbeten 24
4.2 Sjukfrånvaro 24

5 Ekonomi 26
5.1 Resultat 26
5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal 27
5.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans 28

6 Nämnd-/styrelsebehandling 29

Bilagor

Bilaga 1: PAN - Bilaga A1 - Uppdrag, regionfullmäktige DÅ 2021

Bilaga 2: PAN - Bilaga A2 - Uppdrag, nämnd DÅ 2021

Bilaga 3: PAN - Bilaga A3 - Uppdrag, regionfullmäktige + nämnd DÅ 2021

Bilaga 4: PAN - Bilaga C - Investeringar DÅ 2021

Bilaga 5: PAN - Bilaga E1 - Övriga avsattningar, ansvarsforbindelser och tvister DÅ 2021

Bilaga 6: PAN - Bilaga G1 - Uttalande från förvaltningsledningen DÅ 2021

Bilaga 7: PAN - Plan för intern kontroll 2021 DÅ 2021

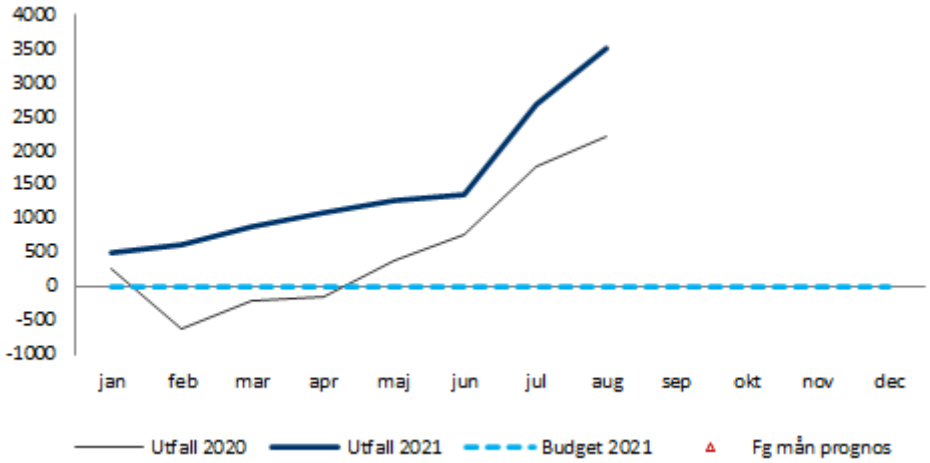
Bilaga 8: PAN - Plan för IK Bilaga 1 - Sammanställning mål, risker, kontrollmoment och åtgärder DÅ 2021

Bilaga 9: PAN - Plan för IK Bilaga 2 - Fördjupad sammanställning av mål, risker, kontroller och åtgärder DÅ 2021

1 Förvaltningschefens/verkställande direktörens kommentar

1.1 Väsentliga händelser

Patientnämndens resultat per augusti 2021 är plus ca 3,5 miljoner kronor.



Det är ännu för tidigt att utvärdera de långsiktiga effekterna kopplade till covid-19 men förvaltningen har inte redovisat några ökade merkostnader i samband med pandemin. Förvaltningens prognos är att uppfylla nämndens uppdrag, värna kärnverksamheten, och ha en ekonomi i balans.

Ärenden

Antalet inkommande synpunkter och klagomål har stabiliserats. Under perioden januari till och med augusti 2021 inkom 5 062 ärenden till förvaltningen, vilket var 11 procent fler än samma period föregående år. Antalet ärenden märkt med bevakningsområdet covid-19 uppgick den 31 augusti till 842 vilket utgör 17 procent av det totala antalet inkommande ärenden under samma tidsperiod.

Stödpersonsverksamhet

Inom stödpersonsverksamheten har verksamheten fått avgränsa stödpersonsuppdraget. All kommunikation mellan patienter och stödpersoner sker per telefon och andra digitala kanaler tillsvidare. Under perioden januari till och med augusti 2021 förordnades 325 nya stödpersoner, vilket var 29 procent fler än samma period föregående år. Den sista augusti 2021 hade 243 patienter stödperson, vilket var 7 färre än vid samma tidpunkt föregående år.

Förvaltningen ska under året bygga ut det befintliga ärendehanteringssystemet med fokus på stödpersonsverksamheten, vilket bland annat kommer innebära att stödpersoner kommer att ha möjlighet att rapportera sina aktiviteter digitalt. Detta förväntas spara mycket administrativ tid och öka tillgängligheten för stödpersoner.

Förvaltningen håller även sedan april i år en ny digital utbildning för blivande stödpersoner.

Arbetsmiljö

Övergången till hemarbete har följts upp under perioden och har konstaterats fungerat väl med bibehållen effektivitet och förvaltningen har reviderat rutinen för hemarbete till att gälla distansarbete.

Ett nytt flextidsavtal har implementerats under våren, och medarbetarna är positiva till det nya avtalet. Avtalet bidrar till mer hållbart medarbetarskap.

1.2 Bedömning av risker och möjligheter

I takt med att befolkningen och även patientnämndens medarbetare vaccineras tror vi att sjukskrivningar kopplade till covid-19 kommer att minska. Det finns dock risker för nya mutationer som vaccinet inte biter på vilket kan påverka vår prognos. Redan före pandemin hade förvaltningen förberett sig för att arbeta hemifrån genom ett gediget digitaliseringsarbete som dessutom utvecklats under pandemin. Handläggare och övriga medarbetare kan sköta en stor del av sitt arbete hemma.

1.3 Ledningens åtgärder

Coronaviruset har som tur är haft en liten påverkan på vår kärnverksamhet men antalet sjukskrivningar har ökat under perioden, vilket medfört ökad arbetsbelastning för medarbetarna. Detta märks synligt med anledning av att vi är få medarbetare på förvaltningen.

Ledningen följer noga samhällets utveckling av nya mutationer samt smittspridning och är beredda att snabbt agera utifrån regionledningens direktiv.

2 Styrning och ledning

2.1 Mål

2.1.1 Mål och indikatorer

Långsiktig ekonomisk uthållighet

Ett resultat i balans
Patientnämnden eftersträvar att uppnå en ekonomi i balans och lämna ett positivt ekonomiskt resultat.

Uppdrag	
▶ Pågående enligt plan	Kostnadssänkande åtgärder beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin
(Regionfullmäktige)	
RS 2020-0469	
Kommentar	
Förvaltningen har som mål att försöka sänka kostnaderna så mycket som möjligt och genomför bland annat olika digitaliseringsprojekt för att kunna göra det. Nuvarande ärendehanteringssystem håller på att byggas ut för att möjliggöra att förvaltningens stödpersoner kan rapportera sina aktiviteter online. Detta kommer att minska pappersförbrukningen och gör att förvaltningen kan ta ytterligare ett steg mot att bli en så digital arbetsplats som möjligt.	

Självfinansiering av drift och ersättningsinvesteringar
Patientnämnden berörs inte av detta mål och har därför ingenting att anföra.

Hållbar investeringsutveckling
Patientnämnden har inga planerade investeringar och har därför ingenting att anföra.

En hållbar regional utveckling

En hälso- och sjukvård av god kvalitet
Covid-19 bedöms inte ha någon märkbar påverkan på förvaltningens möjlighet att fullfölja sitt uppdrag och bidra till en hälso- och sjukvård av god kvalitet under året.

Genom att analysera klagomål och förmedla detta till vårdgivare, bidrar patientnämnden till ökad kvalitet i hälso- och sjukvården. Många av de mottagna klagomålen gäller väntetider. Patientnämnden delar med sig av denna information med vårdgivare och utgör därmed ett led i arbetet för att kunna ge vård i rätt tid och på rätt plats.

Sedan förvaltningen började ta emot synpunkter och klagomål från patienter och anhöriga via 1177, har handläggningstiden i många fall kunnat förkortas.

Ett flertal av klagomålen kommer från patienter eller närstående som har orsakats lidande på grund av brister i vården. Genom att förmedla denna information till berörda vårdgivare, agerar patientnämnden som en informationskanal till vårdgivarna. På så vis kan befintliga resurser användas så effektivt som möjligt för att minimera att patienter far illa, öka patientsäkerhet och bidrar på så vis till en säkrare hälso- och sjukvård.

Förvaltningen kan genom sitt ärendehanteringssystem enkelt följa olika typer av problem som bedöms vara av speciellt intresse eller är särskilt allvarliga och vidta lämpliga åtgärder för att uppmärksamma vården på missförhållanden. I förvaltningens utredningar av ärenden uppmärksammas bakomliggande problem och faktorer. Förvaltningen har i många fall kunnat bidra till att rutiner i vården förbättrats, vilket i sin tur lett till ökad patientsäkerhet.

Nämnden föreslår förbättringsåtgärder i så kallade principärenden. Dessa är ärenden av allvarlig karaktär eller sådana som kan få allvarliga följder. Det kan också vara ärenden rörande vanligt förekommande eller på annat sätt aktuella problem. Under året har totalt två principärenden behandlats i nämnden. Ett principärende avslutades under perioden.

Dessa avsåg:
• patientuppgifter skickades via sms
• dödsbevis utfärdade avseende fel patienter.

Patientnämnden kan indirekt även påverka invånarnas förtroende för vården genom att på ett effektivt och stödjande sätt underlätta kommunikation mellan patient och vårdgivare, samt genom att se till att yttranden och information om åtgärder från vården inkommer i tid och återförs direkt till patienten. Detta har varit av stor vikt under pågående covid-19-pandemi. Dock har förvaltningen förståelse för vårdens situation, och har förberett patienter på att det kan ta längre tid att få svar från vissa vårdgivare, beroende på belastning. Genom att vården fullföljer sitt uppdrag bidrar patientnämnden till att vården har patienten i fokus.

Indikator (rapporteras per delår)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Andel av länets invånare som har ett stort förtroende för vården *(Regionfullmäktige)*	0%	0%	▬	>=65%	>=65%

Kommentar

Patientnämnden bidrar till högt förtroende i vården (mål > 65,0 %) genom att underlätta kommunikation mellan patient och vårdgivare samt genom att se till att yttranden samt information om åtgärder från vården inkommer i tid och återförs direkt till patienten. För att minska dröjsmål verkar förvaltningen för ökad samverkan med

Indikator (rapporteras per delår)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
vården/patientvägledare och har under året tagit fram en ny påminnelserutin. Undersökningar genomförs var tredje år och patientnämnden skickade senast under våren 2019 ut denna enkät. Sammanställningen färdigställdes under hösten 2019. Resultatet visade bland annat att 90% av de svarande är nöjd med bemötandet samt 88% är nöjde med telefontillgängligheten. Förvaltningen tolkar detta som ett högt förtroende för verksamheten, och detta borde ha en indirekt påverkan på medborgarnas förtroende för vården. Ingen undersökning har genomförts under 2021, varför utfall saknas.					

Social hållbarhet

Förvaltningen har på grund av rådande covid-19-pandemi fokuserat på kärnverksamheten och har därför enbart genomfört nya aktiviteter eller åtgärder i begränsad utsträckning under året. Förvaltningen har dock fortsatt utveckla de digitala möjligheterna i alla delar av verksamheten.

Förvaltningen eftersträvar social hållbarhet genom hela sin verksamhet och följer centrala policys och/eller har antagit lokala handlingsplaner gällande social hållbarhet inom flera områden och nivåer. Förvaltningen har inte stött på några avvikelser eller hinder för att uppnå sina mål.

Nämnden har under perioden yttrat sig över följande remisser kopplade till social hållbarhet inom Region Stockholm: *Strategi för främjande av psykisk hälsa och välbefinnande 2022-2030, FoUU-strategi, Folkhälsopolicy,* samt *Hållbarhetsstrategi för Region Stockholm.*

Samtliga fördjupade analysrapporter inkluderar rutinmässigt kön - ålders och i förekommande fall barnperspektiv. Exempel på utförda aktiviteter under perioden är en rapport som förvaltningen har skrivit tillsammans med övriga patientnämnder och Inspektionen för vård och omsorg IVO. Rapporten avser synpunkter och klagomål kopplade till barnsjukvård med särskilt fokus på barnperspektivet i vården.

En lokal handlingsplan för att förebygga suicid har antagits. I samband med arbetet med suicidprevention har en workshop inom ämnet bemötande av personer med risk för suicid genomförts. Åtgärder för att skapa en god arbetsmiljö även vid hemarbete samt balans i arbetslivet har genomförts löpande under perioden, primärt med fokus på ergonomi och på att främja en god psykosocial arbetsmiljö.

Region Stockholms klimatpåverkan ska minska

Patientnämndens förvaltning är sedan 2004 miljöcertifierad enligt ISO 14001. Sedan slutet av 2013 ingår förvaltningen i ett gemensamt miljöledningssystem (Gem MLS) tillsammans med LSF, HSF, Kulturförvaltningen, Trafik- och regionplanförvaltningen och AB SLL Intern Finans. Det operativa utvecklingsarbetet utreds, planeras och utförs av samordningsgruppen på rådets uppdrag, där miljösamordnaren för

patientnämndens förvaltning ingår.

Under rådande covid-19 pandemi har förvaltningens arbetssätt ändrats och merparten av medarbetarna arbetar hemifrån. I och med detta har klimatpåverkan minskat i snitt per anställd då utsläpp i samband med transport till och från arbetsplatsen samt tjänsteresor minskat. Även pappersförbrukningen har minskat till följd av den ökade graden av digitaliserat arbetssätt.

Region Stockholms miljöpåverkan ska minska
Se kommentarer till målet "*Region Stockholms klimatpåverkan ska minska"*.

Årlig intern miljörevision genomfördes under november 2020, utan anmärkning. En extern revision genomfördes av Gem MLS under 2021, utan anmärkning.

Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar
Förvaltningen har en plan för beredskap, kris och kontinuitet vilken omfattar plötsligt personalbortfall, störningar av IT- och andra system, hantering av hot och våld, tydliga rutiner för besök i lokalerna, samt åtgärd vid extraordinär händelse. Planen utgår ifrån en risk -och -sårbarhetsanalys.

Säkerhetssamordnare har av förvaltningschefen fått ett ansvar för uppföljning av rutiner och representerar förvaltningen i Rådet för risk och säkerhet. Miljösamordnaren säkerställer uppföljning av rutiner om brandskydd och aktiviteter kopplade till det.

Nämnden beslutar om lokala informationssäkerhetsriktlinjer och anvisningar. Rutiner finns som säkrar information avseende riktighet, tillgänglighet och konfidentialitet vad gäller personal, patienter, anmälare och stödpersoner som vänder sig till förvaltningen. Informationssäkerhetssamordnaren ger information vid introduktion av nyanställd. Utbildningen för informationssäkerhet Datorstödd informationssäkerhetsutbildning för användare (DISA) genomgås av medarbetare vid nyanställning samt vid behov.

Kärnverksamheten ska prioriteras
Då patientnämnden har en liten förvaltning, ägnas i princip hela verksamheten åt kärnverksamhet. Förvaltningens förmåga att fullfölja sitt uppdrag har inte påverkats märkbart av covid-19. Dock kan det ta lite längre tid för vården att inkomma med yttranden, samt att ordinarie stödpersonsverksamhet har begränsats genom inställda besök.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Administrationens andel av kostnaderna *(Regionfullmäktige)*	16,7%				Minska från år 2 020

Kommentar

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
De administrativa kostnaderna (Kostnadsställe "030 - Förtroendevalda" och "060 - IT") per delåret uppgick ca 3,15 miljoner kronor. Kostnaden för kärnverksamheten (Kostnadsställe "050 - Administration" och "070 - Stödpersonsverksamhet") per delåret uppgick till ca 15,74 miljoner kronor. Totala kostnaderna uppgick till 18,89 miljoner kronor och resulterar i att administrationens andel för perioden var 16,7 procent vilket är en ökning med 7,7 procent jämfört med tertial 2021.					

Uppdrag	
Pågående enligt plan	Sänka de administrativa kostnaderna med tio procent under 2021

(Regionfullmäktige)

RS 2020-0469

Kommentar

I koalitionens förslag till budget 2021 (RS 2020–0469) har patientnämnden fått i uppdrag att "*sänka de administrativa kostnaderna med tio procent under 2021 och i verksamhetsplan 2021 beskrivas hur detta ska genomföras. Utgångspunkten ska vara att värna kärnverksamheten och effektivisera administration, lokalanvändning och inköp*.".

Förvaltningen försöker att sänka kostnaderna i den mån det är möjligt. Dock kan vissa satsningar inom digitalisering behöva göras för att optimera kärnverksamheten vilket kan komma att öka de administrative kostnaderna, då IT räknas som administrativ kostnad.

Förvaltningen försöker alltid att sänka kostnaderna genom att i den mån det är möjligt inte skriva ut papper i onödan, vara restriktiva med inköp och att välja de mest kostnadseffektiva resealternativen vid tjänsteresor. Kostnaderna för representation, tjänsteresor och deltagande vid konferenser kommer under 2021 också hållas fortsatt låga på grund av restriktioner kopplade till covid-19-pandemin.

Administrationens andel av kostnaderna (indikator och uppdrag) - utökad rapportering

Hög innovations- och digitaliseringsgrad

Sedan mars 2020 har förvaltningen kunnat ta emot ärenden digitalt via 1177 samt har fortsatt utveckla det digitala ärendehanteringssystemet. Förvaltningen har i och med detta övergått till ett nästan helt digitaliserat arbetssätt.

Sedan april 2021 hålls verksamhetens stödpersonsutbildningar digitalt. Förvaltningen är även i färd med att bygga ut befintligt ärendehanteringssystem för stödpersonsdelen, som kommer att göra det möjligt för stödpersonerna att rapportera sina aktiviteter digitalt. Detta förväntas spara förvaltningen mycket tid och öka tillgängligheten för stödpersoner. Förvaltningen hoppas att detta system kommer att tas i bruk under hösten 2021.

Förvaltningen har i samverkan med enheten för innovation vid avdelningen FoUI Region Stockholm identifierat samverkansområden för patientinitierad innovation, extern kommunikation, utbildning kring innovation, och behovsinsamling. Förvaltningen har åtagit sig att samla upp innovationsförslag genom 1177 för att sedan

vidarebefordra dem i avidentifierat format till FoUI.

Samarbeten mellan högskolor, myndigheter, och andra instanser har pausats under året på grund av rådande pandemi.

Två av förvaltningens medarbetare deltog under våren på Karolinska Sjukhusets kurs "Innovationsambassadör".

En av Europas ledande forskningsregioner inom forskning som syftar till bättre hälsa (regionstyrelsen)
Förvaltningen innehar i sin databas stora mängder information om patienters upplevelse av hälso- och sjukvård och ser gärna att denna information i större utsträckning kommer till användning inom forskning. Förvaltningen har därför kontakt med universitet, högskolor och forskare vilka erbjuds möjligheten att använda sig av förvaltningens data för forsknings- och utvecklingsprojekt. Förvaltningen hoppas att i och med dessa projekt, stärka samarbetet med akademin och bidra till ökat intresse för forskning inom hälso- och sjukvårdsområdet. Under året påbörjades dock inga nya projekt på grund av rådande pandemi.

Förvaltningen arbetar aktivt med att lyfta vikten av patientperspektivet på aggregerad nivå inom forskning och utveckling av hälso- och sjukvården då detta är en central del för att utveckla den personcentrerade vården.

Hållbar arbetsgivare

Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare
På grund av rådande pandemi, har förvaltningens verksamhet ställts om till hemarbete. Detta bedöms inte ha påverkat kvalitén i arbetet. Ledningen följer upp och stödjer medarbetarna enskilt, samt under gemensamma möten som APT, och ärendemöten där handläggarna diskuterar gemensamma frågor och problem två gånger i månaden. Vid uppföljning rapporterar medarbetarna vid förvaltningen överlag att de anser att det fungerat bra att arbeta i hemmet och att de upplever arbetsmiljön som i huvudsak tillfredsställande.

Enligt medarbetarundersökningen för hållbart medarbetarengagemang (HME) 2020 uppgick värdet för motivation till 87, ledarskap till 88, och styrning till 89. Siffror för 2021 finns inte, då enkäten inte har besvarats ännu i år.

Sjukfrånvaron är generellt låg, men har ökat med 21 procent under perioden januari till och med augusti 2021 jämfört med föregående år, vilket bland annat beror på långtidssjukskrivning samt sjukskrivning på grund av covid-19. Åtgärder, utöver hemarbete för att undvika smittspridning på kontoret, är inte aktuella.

Inga åtgärder för rehabilitering är aktuella. Insatser kopplade till bruk av alkohol och droger har inte förekommit. Förvaltningen följer policy för att motverka kränkande särbehandling.

Förvaltningen har ett avtal med företagshälsovård som upphandlats av regionen.

Samtliga arbetsplatser är ergonomiskt utformade, för de medarbetare som behöver komma till kontoret. Personalen har möjlighet till handledning.

Planeringssamtal hålls regelbundet med alla medarbetare. En timme av veckoarbetstiden kan användas för friskvård. Därutöver erbjuds friskvårdsbidrag.

Systematisk kompetensförsörjning
Region Stockholm har som mål att vara en attraktiv och hållbar arbetsgivare och förvaltningen arbetar strategiskt med arbetsmiljöfrågor, möjlighet till anpassade arbetslösningar samt har en plan för eventuella pensionsavgångar och tryggad kompetensförsörjning. Patientnämndens medarbetare har under året haft möjlighet att delta på kurser och utbildningar inom för verksamheten relevanta områden för att öka kompetensen. Under våren deltog två av medarbetarna på en av Karolinska Sjukhusets kurser, "Innovationsambassadör".

2.2 Uppdrag

2.3 Intern kontroll

2.3.1 Arbetet med intern kontroll

Nämnden har upprättat en intern kontrollplan enligt regionens riktlinjer. I delårsrapport 2021 har 16 riskområden identifierats varav ett (1) bedöms vara av högt riskvärde och fem (5) av medelhögt riskvärde. Identifierade risker kommer att kontrolleras och åtgärdas av utsedda åtgärdsansvariga medarbetare i enlighet med den upprättade planen under det kommande året. Nämnden bedömer inte att covid-19 begränsar möjligheten att arbeta med och följa upp den interna kontrollplanen.

2.3.2 Resultat och analys från riskbedömningen

Förvaltningen har identifierat ett område med hög risk och fem områden med medelhög risk. Två risker (Avtal med kommuner och stadsdelar samt Bevarande av data i förvaltningens databas) som tidigare klassificerades som medelhöga risker justerades 2020 nedåt då sannolikheten bedöms ha minskat och utgick därmed ur analysen medan tre nya risker tillkom: Stödpersoner fullgör inte sina uppdrag, Dataintrång, samt Ökad sjukskrivning.

1. **Stödpersoner fullgör inte sina uppdrag.** Mötesrestriktioner till följd av covid-19 har lett till en övergång till telefonmöten mellan stödperson och patient vilka är svårare att kontrollera.
2. **Arbetsmiljö vid hemarbete.** Övergången till hemarbete medför risker för dålig ergonomi samt risk för social isolering för medarbetarna. Förvaltningschefen följer upp upplevelsen av arbetsmiljön i enskilda samtal med medarbetare och arbetar proaktivt för att finna individuellt anpassade lösningar utifrån Regionens uppdrag. Medarbetare uppmuntras till samarbete och daglig kontakt för att minska risken för social isolering. Risken bedöms som måttlig.
3. **Sekretess och konfidentialitet.** Förvaltningen tillämpar intern sekretess, och för att kunna arbeta i systemet måste man logga in via e-tjänstekort. Förvaltningen följer upp loggning samt avvikelserapportering 2-3 gånger årligen. Alla personuppgifter hanteras i förvaltningens databas och i de fall statistik eller ärendeförteckningar begärs ut är personuppgifter dolda. Vid hemarbete följs särskilt utarbetade rutiner för sekretess. Förvaltningen har utöver detta särskilda rutiner för externa besök vilka inte kan ske oanmälda, samt förvarar sekretessbelagda dokument i låsbara dokumentskåp. Risken bedöms som oförändrad.
4. **Dataintrång (hög risk).** Regionen drabbas förra året av upprepade försök till dataintrång. Regionens

SOC-funktion rapporterar regelbundet till förvaltningen när de uppmärksammar avvikelser vad gäller IT-säkerhet. Då förvaltningens servrar hanteras av SF-IT ligger ansvaret för virusskydd och åtgärder mot dataintrång hos SF-IT som ansvarar för att upprätthålla IT-säkerheten avseende IT-arbetsplats (bärbar dator med virusskydd och begränsningar i vilka program som kan laddas ner). De ansvarar också för support vid eventuella problem. Förvaltningens ärenden hos SF-IT återförs med regelbundenhet för uppföljning och har inte ökat under pandemin. Förvaltningen iakttar försiktighet och bedömer risken för att drabbas av dataintrång som relativt låg (2) men att konsekvensen av ett intrång skulle vara mycket allvarlig (5).

5. **Kompetensförsörjning/ Kompetensförlust vid pensionsavgångar.** Patientnämndens förvaltning följer Regionens rutiner för nyrekrytering. För att säkerställa att kompetens inte går förlorad via pensionsavgångar och vid avslut har förvaltningen också säkerställt kompetensförsörjningen genom att se över verksamhetens behov för framtida uppdrag samt antagit en lokal handlingsplan för personal- och kompetensförsörjning. Risken bedöms som oförändrad.
6. **Ökad sjukskrivning.** Risk identifierad med koppling till covid-19. Förvaltningen hade under perioden en ökning i sjukskrivningstalen. Förvaltningens medarbetare följer Regionens riktlinjer för hemarbete för att minska risken för smittspridning på arbetsplatsen och använder en gemensam kalender för att tillse att inte för många medarbetare befinner sig på arbetsplatsen samtidigt. Sjuktalen följs upp löpande. Risk för stor ökning av sjuktalen bedöms som måttlig.

3 Verksamhet

Patientnämnden fullgör regionens lagliga skyldighet att bedriva patientnämndsverksamhet och fungerar som en objektiv instans för kontakt med både patienter/ombud och sjukvårdspersonal när det uppstått problem i kontakterna med i stort sett all offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt folktandvården, viss privat tandvård och privata tandhygienister.

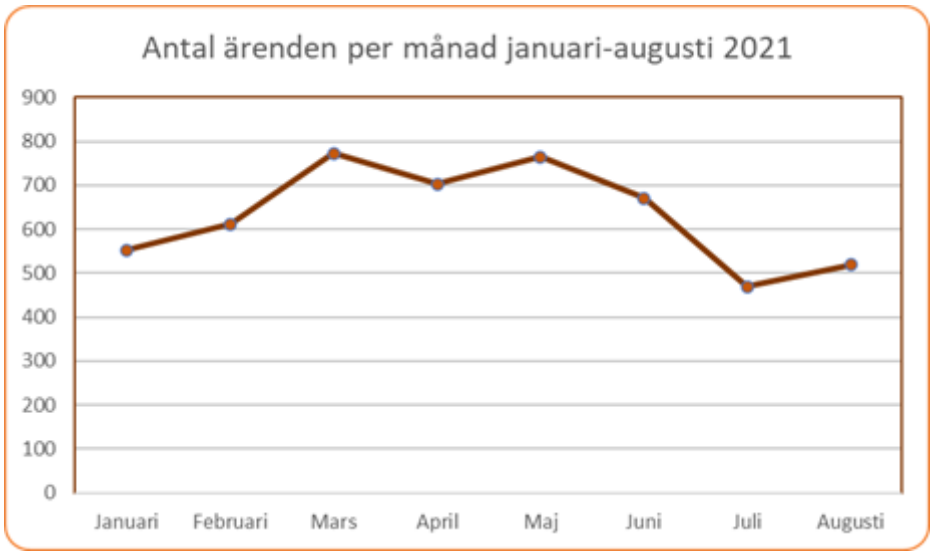
Nämnden har också en uppgift av myndighetskaraktär, vilken består i att förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas i psykiatrin eller isoleras enligt smittskyddslagen. Denna verksamhet regleras i rättighetslagar och är därmed opåverkbar, såväl vad gäller volym som fördelning över tid.

Patientnämndens uppdrag utgår främst från lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård, smittskyddslagen (2004:168), förvaltningslagen (1968:223), offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), samt allmänna dataskyddsförordningen, ofta benämnd GDPR efter engelskans General Data Protection Regulation.

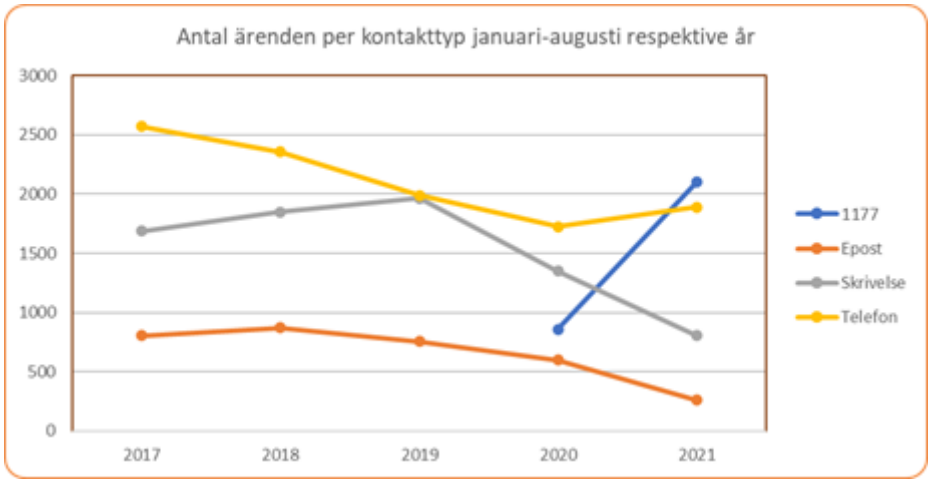
Enligt lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372) ska patientnämnden bidra till att vården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta ska ske genom löpande informationsutbyte, årliga analyser av patienternas synpunkter, samt att regionen och kommunerna uppmärksammas på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Patientärenden - klagomål på hälso- och sjukvården

Under perioden januari till och med augusti 2021 inkom 5062 ärenden till förvaltningen, vilket var en ökning med 11 procent jämfört med samma period föregående år. Ärendemängden under föregående år var mindre till följd av utbrottet av covid-19.



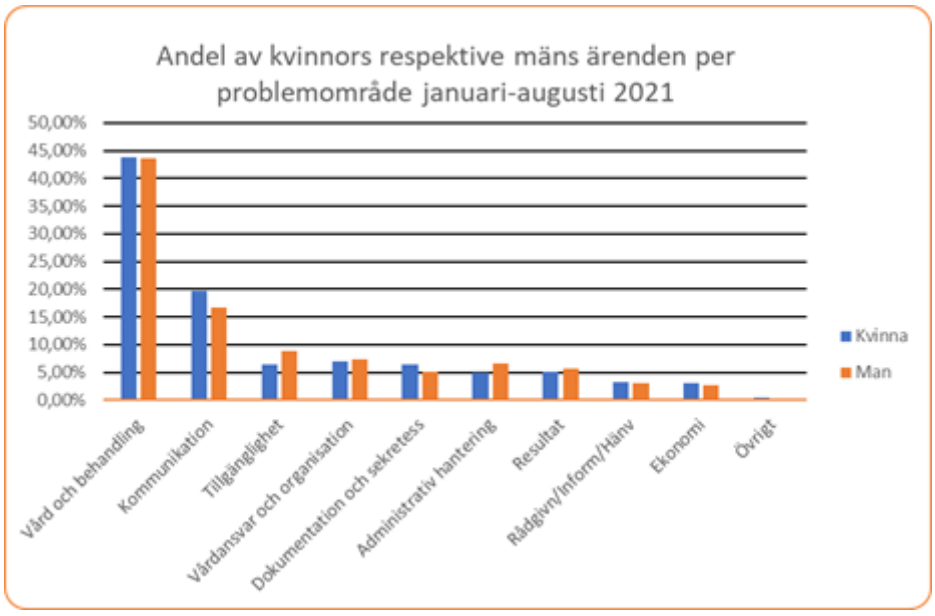
Ärenden kan inkomma i form av skrivelser, telefonsamtal och e-postbrev samt via 1177 och personliga besök. Förvaltningen har sedan den 10 mars 2020 kunnat ta emot synpunkter via 1177. Till och med augusti 2021 har 2105 ärenden tagits emot via 1177 under året vilket innebär att det var den vanligaste vägen att kontakta förvaltningen.



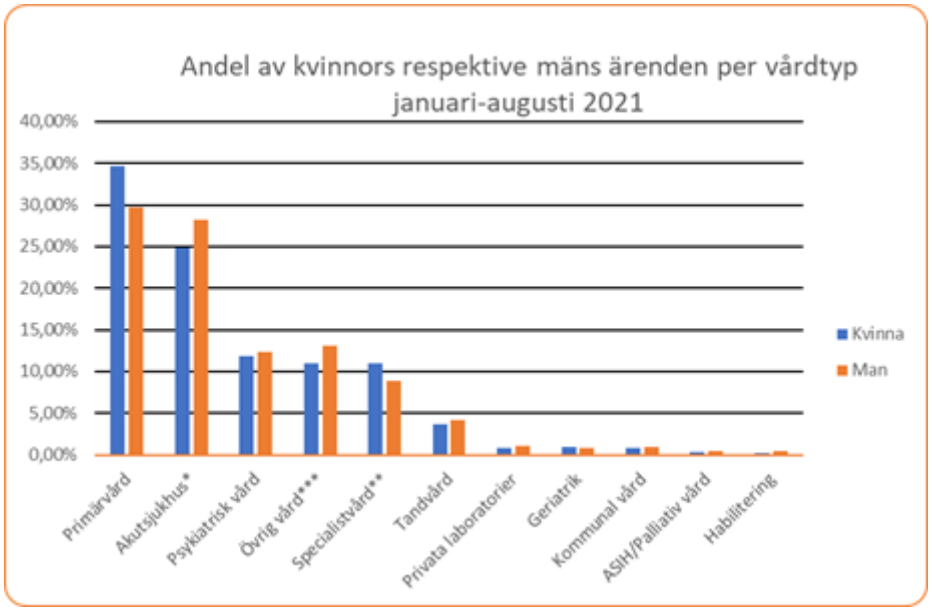
Ärenden per kvinnor och män

I några få fall var patientens kön inte känt. Bland övriga var 62 procent kvinnor och 36 procent män.

Kvinnors och mäns klagomål fördelade sig tämligen likartat mellan problemområdena. Inga betydande skillnader kunde noteras.



Inte heller när det gällde klagomål på de olika vårdtyperna sågs någon större skillnad mellan könen. Kvinnor klagade dock något mer på primärvård medan män i något större utsträckning klagade på akutsjukhus.



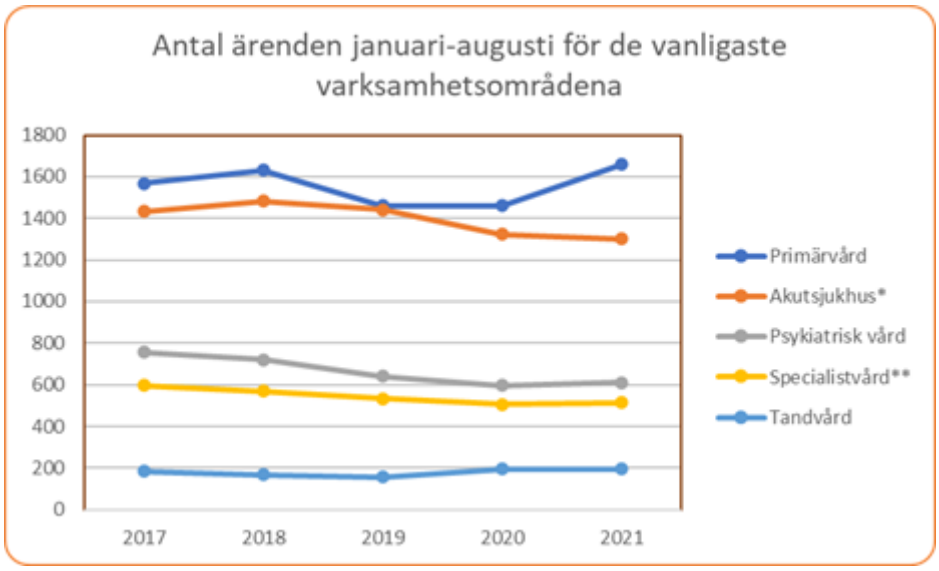
** exklusive geriatrik*

*** utanför akutsjukhus*

**** här ingår ärenden som avser regionövergripande frågor samt bland annat ambulanssjukvård,1177 Vårdguiden, medicinsk fotvård, hjälpmedel och syncentraler. Även klagomål på regionövergripande strategier gällande vaccination mot covid-19 har registrerats här*

Ärenden per verksamhetsområde

Ärendenas fördelning mellan de vanligaste verksamhetsområdena/vårdtyperna och utvecklingen under den senaste femårsperioden framgår av diagrammet nedan.



** exklusive geriatrik*

*** utanför akutsjukhus*

Primärvård

I 32 procent av periodens ärenden framfördes synpunkter på primärvård. Cirka var annat ärende avsåg vård och behandling samt resultat, främst undersökning/bedömning samt behandling med och utan läkemedel.

I 19 procent av dessa ärenden framfördes synpunkter på kommunikation; bristande bemötande, information och delaktighet.

I 8 procent av dem framfördes synpunkter på vardera tillgängligheten och administrativ hantering.

Akutsjukhus exklusive geriatrik

I 26 procent av ärendena framfördes klagomål på akutsjukhus, exklusive geriatriska kliniker. I 57 procent av fallen avsågs vård och behandling samt resultat, huvudsakligen behandling, undersökning/bedömning och resultat.

I 17 procent av dessa ärenden framfördes klagomål på kommunikation. Dessa ärenden avsåg i stor utsträckning brister i bemötande och information.

Psykiatrisk vård

I 12 procent av ärendena framfördes synpunkter på psykiatrisk vård. Knappt vartannat ärende avsåg vård och behandling, huvudsakligen synpunkter på behandling med och utan läkemedel samt undersökning/bedömning.

Synpunkter på kommunikation framfördes i 22 procent av dessa ärenden, flertalet av dessa rörde brister i bemötande och delaktighet.

Specialistvård utanför akutsjukhus

I 10 procent av ärendena framfördes synpunkter på specialistvård utanför akutsjukhusen. Här förekom klagomål på vård och behandling samt resultat i 52 procent av ärendena. De avsåg i stor utsträckning behandling, undersökning/bedömning och resultat.

I 20 procent av dessa ärenden framfördes synpunkter på kommunikation, främst brister i bemötande och information. 8 procent av dem rörde tillgänglighet.

Tandvård

I fyra procent av ärendena framfördes synpunkter på tandvård. I 60 procent av dessa ärenden framfördes synpunkter på vård och behandling samt resultat, främst behandling och undersökning/bedömning.

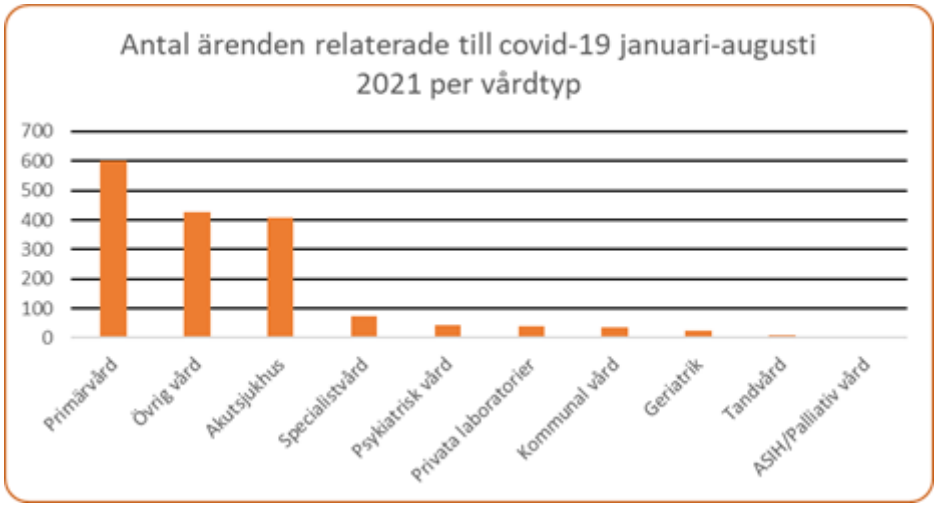
I 15 procent av dessa ärenden framfördes synpunkter på kommunikation, huvudsakligen bemötande och information.

Ärenden kopplade till covid-19

Förvaltningen har under året fortsatt följa utvecklingen av ärenden kopplade till covid-19-pandemin. Till och med den 31 augusti hade totalt 842 sådana ärenden registrerats, vilket var 17 procent av periodens samtliga ärenden. Ärendenas fördelning över tid framgår av diagrammet nedan. Dessa ärenden innefattar även synpunkter på vaccination mot covid-19 vilka redovisas separat nedan.



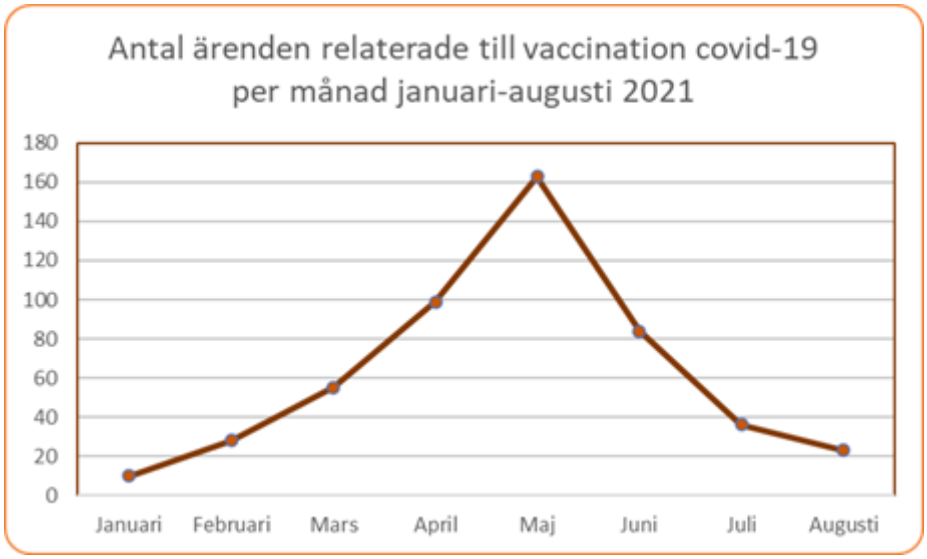
Ärendenas fördelning mellan de olika vårdtyperna framgår av diagrammet nedan.



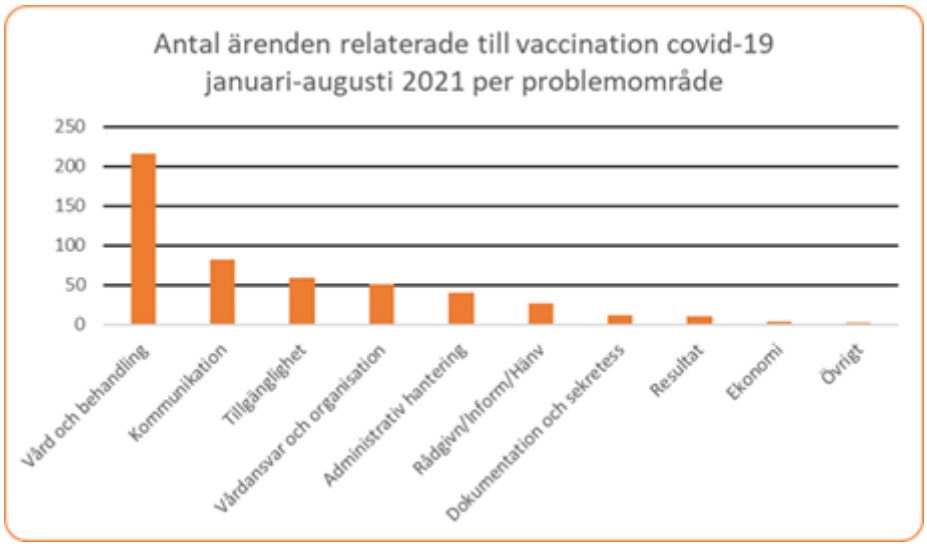
En stor del av ärendena avsåg primärvård och akutsjukhus. Vidare är en stor del av ärendena registrerade som övrig vård till följd av att många ärenden rörande vaccinationen har inordnats där. Utöver vaccinationer återfinns huvudsakligen ärenden avseende allmänna frågor, 1177 vårdguiden och ambulanssjukvård inom övrig vård.

Ärenden kopplade till covid-19 vaccination

Förvaltningen har sedan början av året bevakat ärenden gällande vaccination mot covid-19. Till och med 31 augusti hade 498 ärenden registrerats, fördelning över tid framgår av diagrammet nedan.



Ärendenas fördelning mellan olika problemområden framgår av diagrammet nedan.



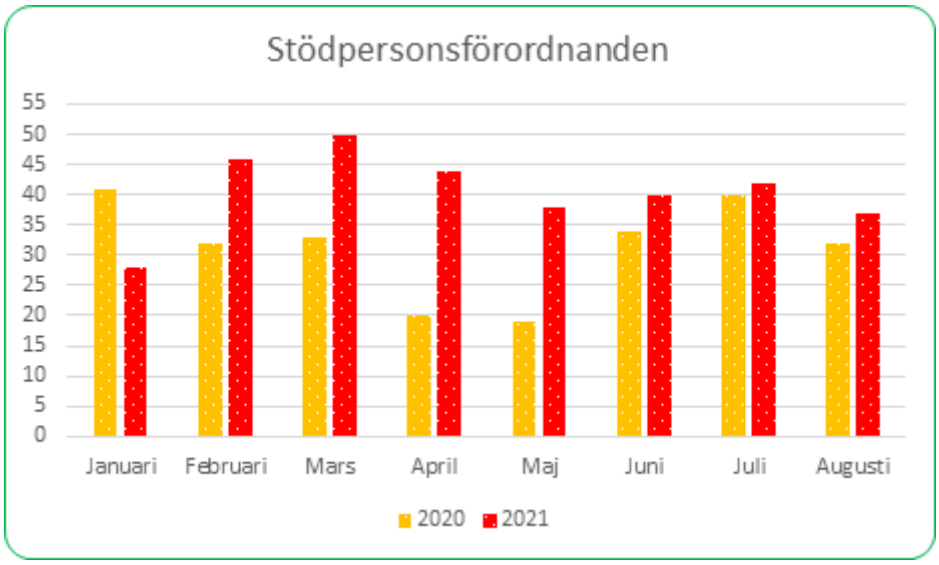
I 40 procent av dessa ärenden framfördes synpunkter på vård och behandling och då framför allt läkemedel. 16 procent av dem rörde kommunikation och då framförallt bemötande samt information.

Stödpersonsverksamheten

Patientnämndens förvaltning har enligt 30 och 31 §§ lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård (LPT) en skyldighet att förordna stödpersoner för patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin. Det gäller även patienter som vårdas enligt lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård (LRV) eller isoleras enligt smittskyddslagen

(2004:168).

Under perioden januari – augusti har 325 förordnanden genomförts, vilket var ca 29 procent fler än samma period föregående år.



Den sista augusti 2021 hade 243 patienter stödperson, vilket var 7 färre än vid samma tidpunkt föregående år.

Det råder fortfarande besöksförbud då många stödpersoner och även en del patienter varit och är smittade. Kontakt via telefon upplevs vara svårare att upprätthålla i långa uppdrag.

Arbetet med planering av hemsidan där stödpersonerna kan rapportera sina aktiviteter online förväntas vara klar i slutet av året.

Återföring till verksamheterna

Patientnämnden ska enligt lagar och landstingsfullmäktiges reglemente återföra sina klagomålsärenden och erfarenheterna av dessa till vårdgivarna som underlag för deras patientsäkerhets- och kvalitetsarbete.

Ett ökande antal av länets vårdgivare följer regelbundet sina ärenden hos förvaltningen och tillsänds rapporter över dessa varje månad respektive år. Inte minst när det gäller patientsäkerhet har vårdgivarna stor nytta av att ta del av förvaltningens erfarenheter. Därutöver efterfrågas erfarenheterna av Hälso- och sjukvårdsnämnden i samband med uppföljning och förlängning av avtal med vårdgivare. Dessa rapporter sammanställs och skickas automatiskt med e-post. Månadsrapporterna har för närvarande knappt 1 300 mottagare och årsrapporterna något fler.

Övrig statistik

Den kunskap om vården i länet som förvaltningens ärendehantering genererar efterfrågas även av andra enheter, av aktörer såväl inom som utanför landstinget.

Under perioden januari – augusti 2021 expedierades cirka 34 sådana beställningar, vilket var färre än samma period 2020. Två stora intressenter när det gäller dessa är media och Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Förvaltningen har under det första tertialet sammanställt den årliga rapporten rörande föregående års verksamhet som tillställts Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Socialstyrelsen.

Förutom den årliga rapporten ska förvaltningen även göra IVO uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn. Förvaltningen följer regelbundet upp inkomna ärenden och kan följa utvecklingen för enskilda vårdgivare/-enheter. När så bedöms relevant, vanligen på grund av en kraftig ärendeökning eller ärendenas allvarlighetsgrad, överlämnas efter utredning av förvaltningen och beslut av nämnden, information på aggregerad nivå till IVO för ställningstagande till eventuell åtgärd. Den första uppföljningen under 2021 avsåg perioden januari till och med april. Inga verksamheter bedömdes då vara aktuella för att överlämnas till IVO. Nästa uppföljning kommer att genomföras under senare delen av september.

Analys

Patientnämnderna ska enligt klagomålslagen (2017:372) bidra till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta ska ske genom årliga analyser av inkomna klagomål och synpunkter samt att landstinget eller kommunerna uppmärksammas på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Förvaltningen har under perioden initierat tre nya bevakningsområden; ”covid-19 vaccination” ”digital vård” samt ”listning " med syfte att löpande följa upp och analysera inkommande klagomål relaterade till respektive område. Ärendena har löpande sammanställts och redovisats för relevanta aktörer såsom patientnämnden, hälso-och sjukvårdsnämnden (HSN), Regional särskild sjukvårdsledning (RSSL) och IVO.

Förebyggande arbete

Genom det förebyggande arbetet bidrar patientnämnden till ökad patientsäkerhet och kvalitet i hälso- och sjukvården. Förvaltningen kan genom sitt ärendehanteringsprogram enkelt följa olika typer av problem som bedöms vara av speciellt intresse eller särskilt allvarliga och vidta lämpliga åtgärder för att uppmärksamma vården på missförhållanden.

Nämnden föreslår förbättringsåtgärder i så kallade principärenden. Detta är ärenden av allvarlig karaktär eller sådana som får allvarliga följder. Det kan också vara ärenden rörande ett vanligt förekommande eller aktuellt problem.

Under perioden har två principärenden hanterats, dessa avsåg:

- Sekretessbelagda patientuppgifter skickades via sms.
- Dödsbevis utfärdades avseende fel patienter som inte hade avlidit.

Ärenden med förbättringsåtgärder

Förvaltningen följer kontinuerligt de förbättringsåtgärder som dokumenteras i yttranden från vårdgivare. Åtgärderna kan avse en övergripande nivå eller endast det enskilda ärendet.

Förbättringsåtgärder hade vidtagits i 780 skriftliga ärenden som avslutades under de första åtta månaderna 2021, vilket var 15 procent av de avslutade ärendena. I 498 ärenden hade åtgärder vidtagits på en övergripande nivå och 407 hade föranlett åtgärder för att rätta till misstag i det enskilda ärendet. Då båda typerna av åtgärder kan förekomma samtidigt var antalet åtgärder större än antalet ärenden.

Patientsäkerhet

De ärenden som inkommer till patientnämndens förvaltning utgör en värdefull kunskapskälla och det är angeläget att erfarenheterna tas tillvara i vårdens patientsäkerhetsarbete. Patientsäkerhetsaspekter finns med i många av nämndens ärenden avseende alla former av hälso- och sjukvård och på alla nivåer.

I förvaltningens utredningar av ärenden uppmärksammas bakomliggande problem och faktorer. Förvaltningen har i många fall kunnat bidra till att rutiner i vården förbättrats, vilket i sin tur lett till ökad patientsäkerhet.

Sveriges kommuner och landsting har identifierat riskområden avseende vanliga vårdskador. Dessa innehåller information till vården bland annat om vilka rutiner som ska följas och beskrivningar av dessa. Förvaltningen följer ärenden avseende:

- läkemedelsrelaterade problem
- vårdrelaterade infektioner
- trycksår

Under det första åtta månaderna 2021 hanterade förvaltningen 1082 ärenden avseende läkemedelsrelaterade problem, vilket var 78 procent fler än motsvarande period 2020. Ökningen kan till stor del tillskrivas antalet ärenden som rörde vaccination mot covid-19. I övrigt avsåg ärendena huvudsakligen primärvård, akutsjukhus och psykiatrisk vård.

Synpunkter på vårdrelaterade infektioner förekom i 42 ärenden, vilket var sex färre än samma period föregående år. I 12 ärenden hade patienten fått trycksår under vårdtiden.

Kommunikation och marknadsföring

Förvaltningen har som mål att vara välkänt i befolkningen. Informationsinsatser sker vanligtvis dels i form av fysiska möten, dels via större kommunikationsinsatser då de når fler mottagare.

Pandemin har även under denna period gjort att mycket av arbetet med information och kommunikation pausat rent fysiskt. Dock har flera olika typer av föreläsningar och informationsinsatser skett via digitala mötesformer. Detta gäller exempelvis

föreläsningar för studenter på vårdutbildningar men även för utländska läkare, lokalpolitiker och vårdgivare som velat få veta mer om patientnämndens verksamhet. Marknadsföring av nämndens tjänster har gjorts bland annat genom väntrums-tv på olika mottagningar i länet och på olika sociala media.

Under perioden har flera rapporter sammanställts och de har kommunicerats ut till media via pressmeddelanden. I flera fall har media också uppmärksammat dessa rapporter, vilket naturligtvis gett en bra exponering av patientnämnden.

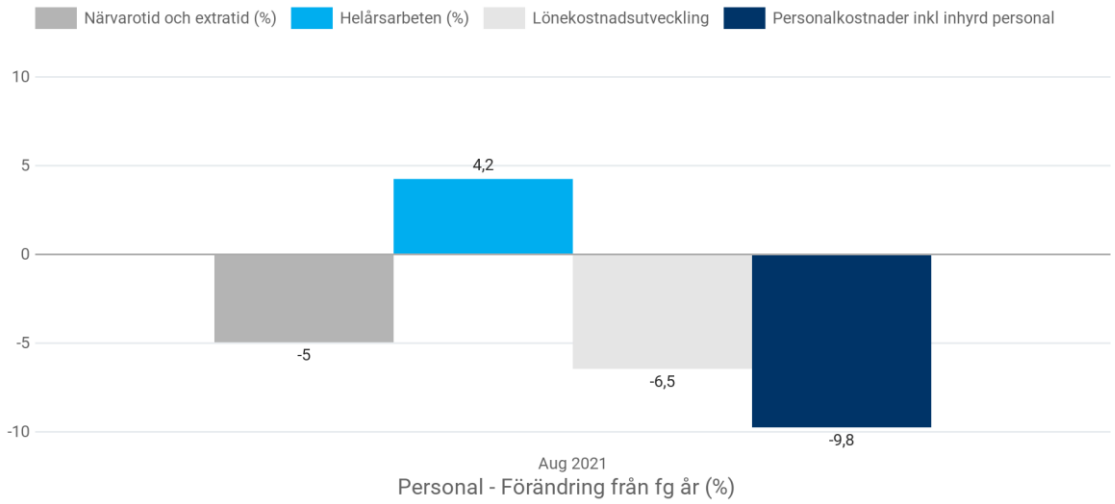
3.1 Verksamhetsförändringar

Förvaltningen övergick i början av 2020 till ett nästan helt digitaliserat arbetssätt och övergången till hemarbete till följd av covid-19 har tack vare detta fungerat utan avvikelser.

4 Personal

Under våren 2020 genomförde förvaltningen en intern utbildningsinsats med fokus på arbetsmiljö och stresshantering. Del två av utbildningen hölls i början på september. Förvaltningens medarbetare svarade positivt på kursen vars syfte var att ge alla fler verktyg för att bättre bemöta stress i vardagen. Under hösten 2021, kommer medarbetarna att ta del av ett nytt kurstillfälle med samma instruktör som ovan.

4.1 Helårsarbeten



Helårsarbeten	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Personal - Helårsarbeten	25	25	0	4,2%	25	25	0

Utfall i jämförelse med budget

- Utfallet är densamma som budgeten.

Prognos i jämförelse med budget

- Förvaltningen har samma prognos och budget.

4.2 Sjukfrånvaro

Procentuell sjukfrånvaro	Utfall	Utfall fg år	Förändr.
Procentuell sjukfrånvaro totalt	**4,55**	**3,76**	**21,0**
- varav kvinnor	*5,27*	*4,45*	*18,4*
- varav män	*1,62*	*1,20*	*35,0*

- Sjukfrånvaron under perioden var 21 procent högre än föregående år.
- Sjukfrånvaron hos kvinnor är högre än hos män.

Sjukfrånvaron är generellt låg men ökade under perioden vilket bland annat beror på långtidssjukskrivning samt sjukskrivning på grund av Covid-19.

För att begränsa sjukfrånvaron erbjuds vid behov stödsamtal/ utredande samtal till medarbetare via företagshälsovården efter individuell bedömning. HR-avdelningen har utvecklat och uppdaterad stödmaterial som används av chefer vid rehabilitering av medarbetare i syfte att underlätta arbetet.

5 Ekonomi

I och med rådande situation, orsakad av coronaviruset covid-19, är det svårt att estimera i vilken omfattning förvaltningens ekonomiska situation kommer påverkas i framtiden. Dock har patientnämnden under 2021 inte drabbats av några ekonomiska avvikelser som intäktsbortfall eller väsentligt ökade sjuklönekostnader.

Förvaltningen har alltid som mål att eftersträva en ekonomi i balans, och kommer att anpassa verksamheten enligt Regionens rekommendationer kring den fortsatta utvecklingen.

5.1 Resultat

Resultat*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Anslag	21 333	21 067	266	1,4 %	32 000	31 600	400
Övriga bidrag	0	0	0		0	0	0
Övriga intäkter	1 052	1 000	52	-29,5 %	1 500	1 500	0
Verksamhetens intäkter	**22 385**	**22 067**	**318**	**-1,1 %**	**33 500**	**33 100**	**400**
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-13 658	-16 942	3 284	-9,8 %	-25 053	-25 853	800
Lämnade bidrag	0	0	0		0	0	0
Lokal- och fastighetskostnader	-1 819	-1 533	-286	-4,1 %	-2 700	-2 300	-400
IT- och telekostnader	-2 825	-2 280	-545	2,3 %	-3 200	-2 980	-220
Övriga kostnader	-573	-1 281	708	-4,7 %	-1 301	-1 921	620
Verksamhetens kostnader	**-18 875**	**-22 036**	**3 161**	**-7,5 %**	**-32 254**	**-33 054**	**800**
Avskrivningar	-10	-21	11	-44,4 %	-31	-31	0
Finansnetto	-6	-10	4	-33,3 %	-15	-15	0
Resultat**	**3 494**	**0**	**3 494**		**1 200**	**0**	**1 200**

* tkr

** Avser resultat före bokslutsdispositioner. I detta resultat ingår effekten av den förändrade diskonteringsräntan i pensionsskulden.

Utfall i jämförelse med budget

- Resultatet till och med augusti är plus ca 3,5 miljoner kronor jämfört med budget.
- Personalkostnaderna är lägre än budget. Detta beror bland annat på lägre stödpersonskostnader då förvaltningen sedan slutet på januari bestämde att stödpersoner och patienter endast ska ha telefonkontakt med anledning av covid-19. Vidare har två av medarbetarna varit långtidssjukskrivna.
- Lokal- och fastighetskostnader är 286 tusen kronor högre än budget.

- IT- och telefonkostnader är något högre än budget till följd av fortsatt utveckling av ärendehanteringssystemet för stödpersonsdelen.
- Övriga kostnader är ca 700 tusen kronor lägre än budget. Förvaltningen har bland annat inte kunnat genomföra de informationsinsatser som var planerade på grund av den rådande pandemin.

Prognos i jämförelse med budget

- Prognosen för året har uppdaterats till plus 1,2 miljoner kronor.
- Inga merkostnader för covid-19 har identifierats.

Covid-19-effekt på utfall

- Patientnämnden har ingenting att anföra i rapportmallen, per augusti, för ökade kostnader kopplat till covid-19. Inga sådana kostnader har identifierats.

Covid-19-effekt på prognos

- Patientnämnden har ingenting att anföra. Inga merkostnader kopplat till covid-19 har identifierats, och därför förväntas prognosen inte heller bli påverkad.

5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år
Summa personalkostnader	**-13 658**	**-16 942**	**3 284**	**-9,8 %**
Förändring sem- och löneskuld	35	0	35	-76,8 %
Lönekostnad	-9 303	-11 012	1 709	-6,5 %
- varav övertid	*-32*	*0*	*-32*	*-60 %*
- varav sjuklönekostnad	*-106*	*-100*	*-6*	*-38,7 %*
PO-pålägg	-4 023	-4 992	969	-6,4 %
Övriga personalkostnader	-367	-938	571	-64,8 %
Inhyrd personal	**0**	**0**	**0**	
Personalkostnad inkl inhyrd personal	**-13 658**	**-16 942**	**3 284**	**-9,8 %**

* tkr

Utfall i jämförelse med budget

- Personalkostnaderna är ca 3,3 miljoner kronor lägre än budget.
- Förvaltningen har avvaktat med att anställa fler medarbetare under året.
- Förvaltningens stödpersoner är begränsade till endast telefonsamtal, eller andra digitala kanaler, vilket bidrar till lägre kostnader.

Prognos i jämförelse med budget

- I prognosen för året förväntas personalkostnaderna att öka.

- Två medarbetare som var långtidssjukskrivna är åter i tjänst.
- Förvaltningens stödpersoner, som under perioden har huvudsakligen haft telefonkontakt med patienterna, förväntas återgå till fysiska besök under hösten. Detta kommer att medföra att personalkostnaderna kommer att öka.

5.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

Åtgärd (mkr)	Kommentar	Utfall	Prognos 2021	Budget 2021	Budget 2022
Summa					

Patientnämnden eftersträvar ett resultat i balans, och har ingenting att anföra.

6 Nämnd-/styrelsebehandling

Tertialrapporten för 2021 är behandlad i patientnämnden den 28 september 2021.