

Dnr 00020-2022/286

Patientnämndens årsberättelse 2021

Antagen av Patientnämnden 2022-02-17

Innehållsförteckning

1	Förord	4
2	Sammanfattning.....	5
3	Patientnämnden	6
3.1	Patientnämndens uppdrag	6
3.2	Patientnämnden i Norrbotten	7
4	Resultat	8
4.1	Kontaktvägar till patientnämnden.....	8
4.2	Ärendeutveckling 2020-2021.....	10
4.3	Kön och ålder.....	12
4.4	Kategorisering.....	13
4.4.1	Vård och behandling	14
4.4.2	Kommunikation	15
4.4.3	Tillgänglighet.....	16
4.5	Ekonomi.....	17
4.6	Några nedslag i 2021	19
4.6.1	Covid-19 relaterade ärenden och ärenden som gällt vaccination.....	19
4.6.2	Barn och ungdomar	20
4.6.3	Kommunärenden.....	21
4.6.4	Cancersjukvården.....	21
4.6.5	Akut omhändertagande	21
5	Bedömning av måluppfyllelse	22
6	Analysrapporter.....	27
6.1	Analysrapport – barn	27
6.2	Analysrapport- gällande klagomål relaterade till covid-19.....	27
7	Aktuella händelser under året	28
7.1	Utveckling av digitala verktyg.....	28
7.2	Uppdatering av ärendehanteringssystem	28
7.3	Digital utbildning för stödpersoner.....	28
7.4	Information till patienter, personal och allmänheten	28
7.5	Statistik till Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen	28

8	Klagomål leder till förbättring	29
9	Stödpersonens verksamheten.....	29
9.1	Uppdrag	29
9.2	Stödpersonerna.....	30
9.3	Utbildningsinsatser för stödpersoner	30
10	Samverkan och nätverk.....	31
10.1	Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO).....	31
10.2	Nätverk.....	31
11	Medskick inför 2022	31
11.1	Digitalisering	31
11.2	Kommunikation	31
11.3	Analysarbetet	31
11.4	Återföring till vården	32
11.5	Handläggning av barnärenden	32
11.6	Enkät till anmälare	32
12	Bilaga	33

1 Förord

År 2021 har liksom år 2020 inte varit ett normalt år vare sig för patienterna, vården eller patientnämnden. Pandemin har inneburit behov av att fortsätta med förändrade arbetssätt, där vi arbetat digitalt inom flera områden. Patientnämndens sammanträden har till stora delar genomförts helt digitalt eller mixade under 2021, även löpande möten för patientnämndens tjänstepersoner har skett digitalt. Detta arbetssätt kommer vid behov fortsätta under 2022.

Den digitala utvecklingen syns även i fortsatt ökad användning av den digitala kontaktvägen 1177-Vårdguidens e-tjänster för anmälan av klagomål. Över hälften av ärendena, 54 procent, som registrerats 2021 inkom via 1177-vårdguiden. Totalt mottog patientnämnden 778 ärenden under 2021.

Patienters och närståendes synpunkter och berättelser är viktiga för att identifiera samband, risker och förbättringsbehov i vården. Under året har patientnämnden levererat två analysrapporter, en som avsåg covid-19 relaterade ärenden och en som avsåg klagomål som avser barn. Analyserna har gjorts på ärenden som inkom under 2020. Under 2022 kommer fler intressanta analyser som grundas i norrbottningarnas synpunkter på vården att föras fram till beslutfattare inom regionens verksamheter och politiska organisation.

Under kommande år planerar vi för att kunna återuppta informationsinsatser som på grund av pandemin inte har kunnat genomföras under 2021. Vi ser fram emot att synas mer och att vårt uppdrag ska bli mer känt hos medborgarna i Norrbotten.

Patientnämnden vill tacka alla som för fram sina synpunkter på vården till nämnden och på så sätt bidrar till att utveckla vårdens säkerhet och kvalitet samt nämndens tjänstemannastöd för deras förtjänstfulla arbete å nämndens vägnar.

Malin Markström

Patientnämndens ordförande

2 Sammanfattning

Fler registrerade ärenden än föregående år

Antal registrerade ärenden under 2021 har ökat med 6 procent (46 ärenden) jämfört med 2020. Totalt mottog patientnämnden 778 ärenden under 2021. Bedömningen är att även i år har ärendeinströmningen, fördelning mellan verksamheter och innehåll i ärendena påverkats av den rådande situationen med pandemi.

Ny organisationsstruktur i region Norrbotten

Första maj 2021 genomförde region Norrbotten en ny organisationsstruktur. Det innebär att jämförelser med föregående år inte är möjlig gällande regionens Divisioner. Ärenden som inkom under tertiäl ett 2021 har i årsredovisningen flyttats över från tidigare organisationstillhörighet till den nya.

Fortsatt ökning av den digitala kontaktvägen

En fortsatt ökning av användning av den digitala kontaktvägen i 1177-Vårdguidens e-tjänster noteras även under 2021. Över hälften av ärendena, 54 procent, som registrerades 2021 inkom via 1177-vårdguiden.

Ärenden relaterade till covid-19 och vaccination

Patientnämnden har under året fortsatt att markera ärenden som kan kopplats till covid-19-vården eller vårdrelaterade konsekvenser av pandemin samt ärenden som gällt vaccination. Totalt registrerades 31 ärenden som gällde covid-19 och 13 som gällde vaccination.

De flesta klagomålen gäller vård och behandling. Kommunikationsärendena har ökat.

Synpunkter och klagomål gällande vård och behandling utgör som tidigare år flest ärenden (46 procent), följt av ärenden som gäller olika brister inom området kommunikation (25 procent) och tillgänglighet (11 procent). I jämförelse med föregående år är differensen gällande antal ärenden som kategoriserats i kategorin kommunikation störst. Dessa ärenden har ökat med 32 procent jämfört med föregående år.

Kvarstående könsskillnad i klagomålen

En majoritet av ärendena, 65 procent, gällde kvinnor. Denna könsfördelning har varit relativt konstant de senaste åren med endast viss procentuell variation. Kvinnors klagomål gällde i högre utsträckning vård och behandlingsfrågor samt synpunkter inom området kommunikation. För 2021 noteras, liksom föregående år, största skillnaden mellan könen i underkategorin bemötande där 78 procent av ärendena gällde kvinnor och 22 procent män.

Ärenden leder till förbättring

Av svaren till patientnämnden går att utläsa att anmälarens klagomål eller synpunkter lett till att vårdgivare i många fall vidtagit åtgärder, antingen på en övergripande nivå och/eller i det enskilda fallet.

Två publicerade analysrapporter

I det nya klagomålssystemet som infördes 2018 har patientnämndens roll stärkts. Patientnämnden ska analysera inkomna klagomål på ett sätt som gör att vården enkelt kan använda dem i sitt kvalitets- och patientsäkerhetsarbete. Under året har patientnämnden skrivit två analysrapporter som publicerats på region Norrbottens hemsida.

Följsamhet till rutiner och riktlinjer

Ärendehantering har under år 2021 till viss del kunnat upprätthållas enligt fastställda rutiner och nationella riktlinjer. Detta beror på rådande pandemi och att vakanta tjänster har funnits under året på patientnämnden.

Digitala möten

Pandemin har inneburit behov av förändrade arbetssätt. Patientnämndens sammanträden har genomförts delvis eller helt digitalt under året. Även löpande möten för patientnämndens tjänstepersoner har skett digitalt.

Stödpersoner

Vid årsskiftet pågick 46 stödpersonsuppdrag. Under 2021 har stödperson tillsatts till de patienter där begäran om stödperson inkommit.

Måluppfyllelse

Patientnämnden har vid framtagandet av sina mål för 2021 utgått från regionfullmäktiges strategiska plan som anger perspektiv, strategiska mål och framgångsfaktorer. Av de nio formulerade styrmåten har två uppnåtts.

3 Patientnämnden

3.1 Patientnämndens uppdrag

Patientnämndens uppdrag regleras huvudsakligen i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Enligt lagstiftningen innefattar uppdraget bland annat att nämnden ska bidra till att stärka patientens ställning och till hög patientsäkerhet samt att utse stödpersoner utifrån individens behov. Nämnden ska organiseras på ett sådant sätt att den kan verka som en självständig funktion, åtskild från vårdgivarna.

Nämnden ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling samt hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården och den kommunala omsorgen. Barnets rättigheter ska alltid beaktas vid kontakt med patientnämnden och vid handläggning av ärenden. Allmänheten samt hälso- och sjukvårdspersonalen ska även informeras om nämndens verksamhet.

Patientnämndens bidrag till kvalitetsutveckling och förbättrad patientsäkerhet ska ske genom analyser av inkomna klagomål och synpunkter på aggregerad nivå. Fördjupade analyser ska göras utifrån speciella problemområden och analyserna ska föras vidare i den politiska organisationen. Nämnden kan även föreslå åtgärder i syfte att komma till rätta med problem och identifierade riskområden.

3.2 Patientnämnden i Norrbotten

Av patientnämndens fyra sammanträden under 2021 har tre möten varit digitala och ett varit en blandning mellan fysiskt och digitalt.

Nämndens ordförande, Margareta Dahmén (SJVP), avsade sig ordförandeskapet för patientnämnden under juni månad 2021 och Malin Markström (SJVP) tillträdde samma månad. Under 2021 har även ersättare Christer Lindström (S) ersatts av Anders Burman (S).

Under 2021 har patientnämndens sammansättning varit enligt nedan.

Ledamöter

Margareta Dahmén/Malin Markström
(SJVP), ordförande
Anita Sköld (M) vice ordförande
Karin Vikström Eklund (SJVP)
Birgitta Stålnacke (C)
Maud Lundbäck (S)
Lennart Thörnlund (S)
Ia Uvberg (S)

Ersättare

Alice Videkull (SJVP)
Dick Vånsjö (SJVP)
Sara Bjerregaard (SJVP)
Robert Von Schantz (M)
Inger Karlsson (S)
Christer Lindström (S) ersatts av
Anders Burman (S)
Gerd Siverhall (S)

4 Resultat

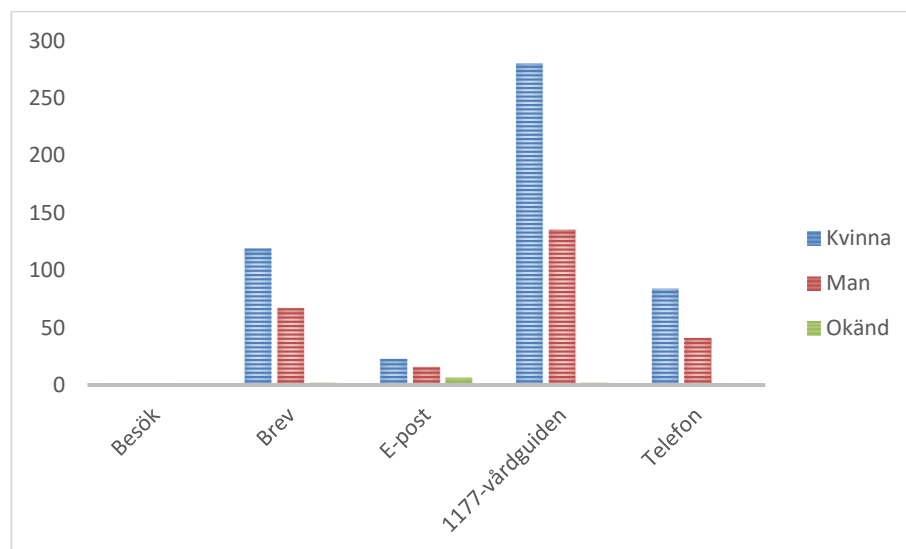
4.1 Kontaktvägar till patientnämnden

Det finns olika vägar att kontakta patientnämnden för rådgivning eller för att anmäla ett ärende; per telefon, per brev, via besök, via e-post eller genom den digitala tjänsten 1177-Vårdguidens e-tjänster. Oavsett kontaktväg handläggs alla ärenden enligt fastställda rutiner.

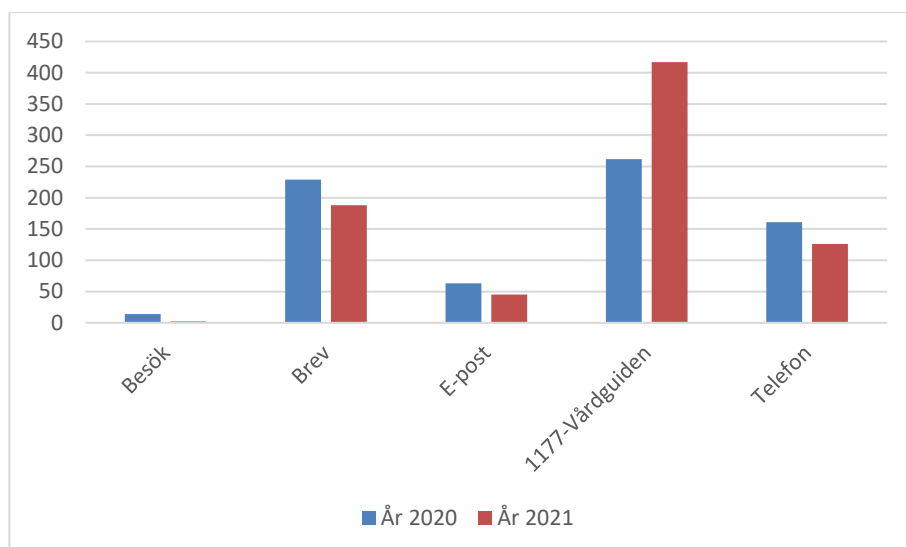
Under 2021 har noterats en fortsatt ökning av användning av den digitala kontaktvägen 1177-Vårdguiden. Under året inkom 54 procent av ärendena via 1177-Vårdguiden, vilket är en markant ökning jämfört med föregående år då motsvarande siffra var 36 procent. Antal ärenden som inkommer via post har minskat till 16 procent, medan telefon och e-post kvarstår relativt oförändrat jämfört med 2020.

Under stora delar av året har patientnämnden begränsat möjligheten till personliga besök till följd av pandemin och istället erbjudit bokad telefonmöte med anmälare som haft behov av det. Under senare delen av året har några enstaka fysiska besök genomförts. På grund av bemanningssituationen och pandemin har telefontiderna under året kortats ner från tre till två timmar per dag.

Tabell1: Fördelning av kontaktvägar till patientnämnden 2021 fördelat på antal ärenden och kön.



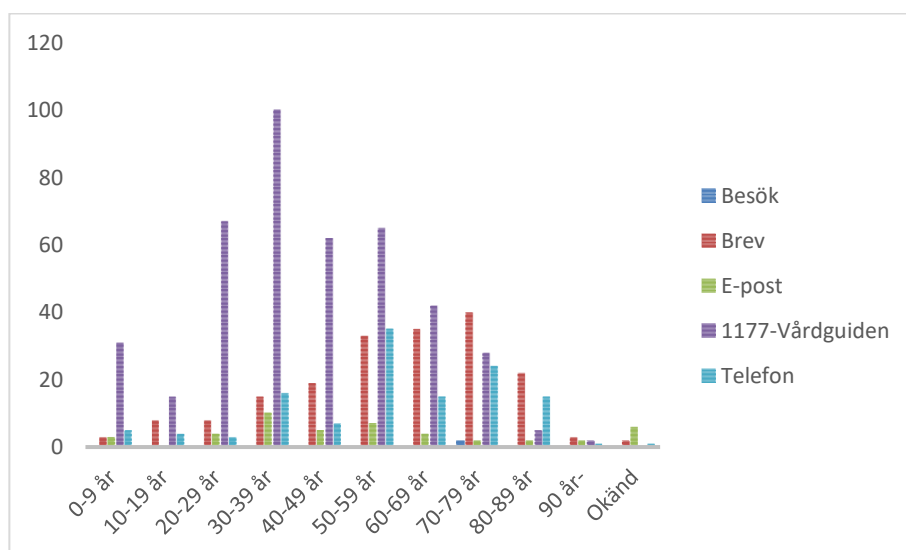
Tabell 2: Jämförelse antal ärenden per kontaktväg 2020 och 2021.



Utifrån ett tillgänglighetsperspektiv är det viktigt att upprätthålla möjligheten till olika kontaktvägar, även om en fortsatt ökning av ärenden som inkommer digitalt förutspås.

Utöver de kontakter som leder till ärenden hanterar patientnämndens utredare många serviceärenden, som inte diarieförs i ärendehanteringssystemet. Det kan till exempel handla om patienter eller närstående som får rådgivning och stöd gällande vårdkontakter, patientförsäkring eller andra patienträttigheter. Även vårdpersonal kan kontakta patientnämndens tjänstepersoner för rådgivning i olika ärenden.

Tabell 3: Fördelning av kontaktvägar 2021 per åldersgrupp, redovisas i antal ärenden per åldersgrupp.



1177-Vårdguiden var under 2021 den vanligast förekommande kontaktvägen för åldersgrupperna 0 till 79 år. I åldersgruppen 30-39 år inkom 71 procent av ärendena via den digitala ingången, liksom ärenden gällande barn 0-9 år där siffran var 74 procent. Sammantaget kan också noteras att det blivit vanligare att personer över 59 år använder sig av 1177-vårdguiden. Jämfört med föregående år ses en ökning med 71 procent av antal ärenden som gäller personer över 59 år.

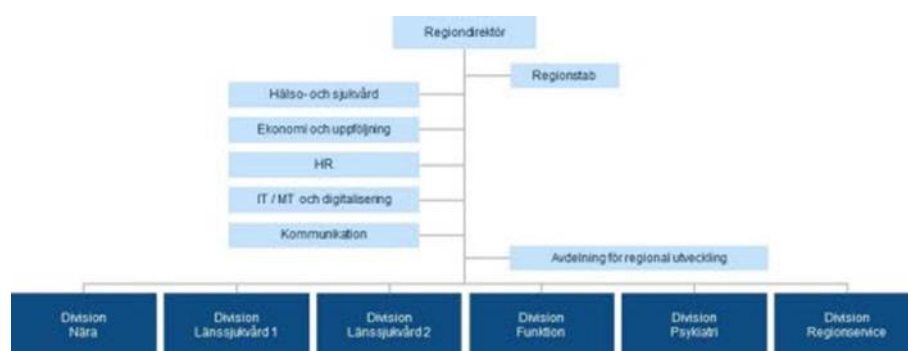
4.2 Ärendeutveckling 2020-2021

Antal registrerade ärenden under 2021 har ökat med 6 procent (46 ärenden) jämfört med 2020. Totalt mottog patientnämnden 778 ärenden under 2021. Bedömningen är att även i år har ärendeinströmningen, fördelning mellan verksamheter och innehåll i ärendena påverkats av den rådande situationen med pandemin.

Patientnämnden har under året fortsatt att markera ärenden som kan kopplats till covid-19-vården eller vårdrelaterade konsekvenser av pandemin samt ärenden som gällt vaccination. Många ärenden har handlat om olika former av upplevda brister i information och kommunikation gällande vaccination och provtagning av covid-19. Totalt registrerades 31 ärenden som gällde covid-19 och 13 som gällde vaccination.

Första maj 2021 genomförde region Norrbotten en ny organisationsstruktur. Det innebär att jämförelser med föregående år inte är möjlig. Då organisationsförändringen genomfördes under pågående år, redovisas statistiken utifrån den nya organisationsstrukturen som gällt under tertiäl två och tre 2021. Ärenden som inkom under tertiäl ett 2021 har flyttats över från tidigare organisationstillhörighet till den nya.

Tabell 4: Region Norrbottens organisationsstruktur från 1 maj 2021.



Tabell 5: Antal ärenden, uppdelat på kön, per division/verksamhetsområde.

Verksamhet	Kvinnor	Män	Okänt	Totalt
Annan region	10	8	1	19
Division Funktion	3	2		5
Division Länssjukvård 1	91	55	1	147
Division Länssjukvård 2	141	54	1	196
Division Nära	161	68	3	232
Division Psykiatri	53	33	2	88
Division Regionstöd	1	3		4
Kommunal hälso- och sjukvård	14	7		21
Privata hälso- centraler	16	10		26
Privata vård- verksamhet	5	3	1	9
Övergripande	12	17	2	31

Ärenden som registrerats som övergripande har främst gällt vaccination och provtagning. Ärenden som inkommer via 1177-Vårdguiden och gäller vård i annan region, registreras numera i ärendehanteringssystemet och vidarebefordras till aktuell patientnämnd för fortsatt handläggning.

Jämfört med föregående år har ärenden gällande kommunal hälso- och sjukvård minskat från 25 till 21 ärenden. Antal ärenden till privata hälsocentraler är ungefär samma som föregående år (27 ärenden 2020). Ärenden till privat vårdverksamhet har ökat från fyra 2020 till nio ärenden 2021.

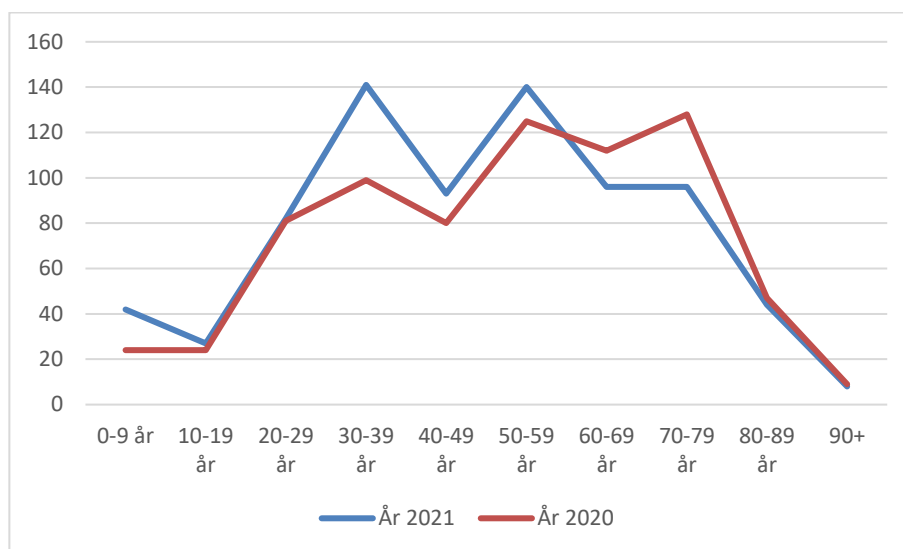
Redovisning av antal ärenden för varje division med fler än tio ärenden, uppdelat på verksamhetsområden återfinns i rapportens bilaga.

4.3 Kön och ålder

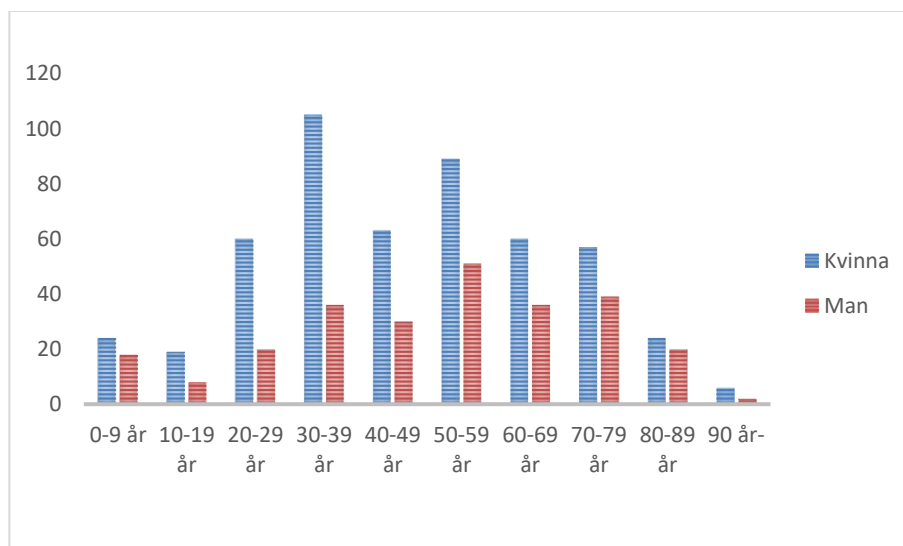
En majoritet av ärendena, 65 procent, gällde kvinnor. Denna könsfördelning har varit relativt konstant de senaste åren med endast viss procentuell variation.

Under 2021 gällde flest ärenden personer i åldersgrupperna 30-39 år (18 procent) och åldersgruppen 50-59 år (18 procent). Jämfört med 2020 noteras en ökning av antal ärenden gällande barn och unga i åldern 0-19 år (ökning med 44 procent) och en minskning av antal ärenden som gällde personer över 60 år (minskning med 21 procent).

Tabell 6: Antal ärenden per åldersgrupp år 2020 och år 2021.



Tabell 7: Antal ärenden fördelat på åldersspann och kön 2021.



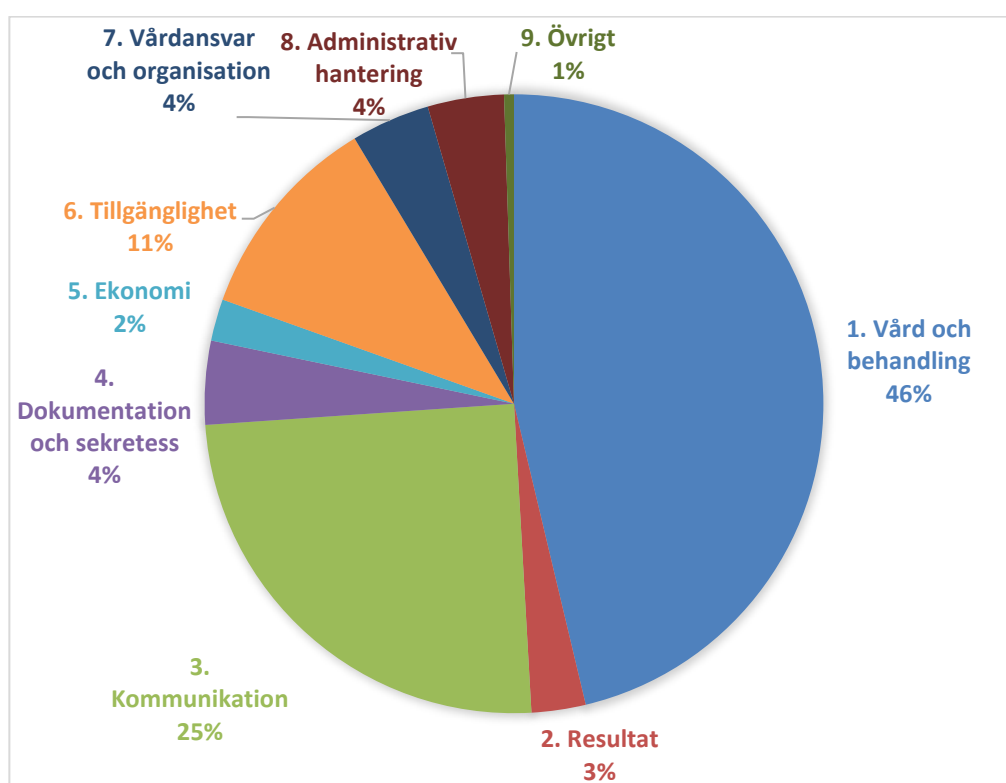
I åldersgrupperna från 20 till 69 år var det procentuellt fler kvinnor än män som ärendena gällde, liksom i åldersgruppen över 90 år. I åldersgrupperna 0-

19 år och 80-89 år gällde ärendena procentuellt fler män än kvinnor och i åldersgruppen 70-79 år var fördelningen mellan kön relativt lika.

4.4 Kategorisering

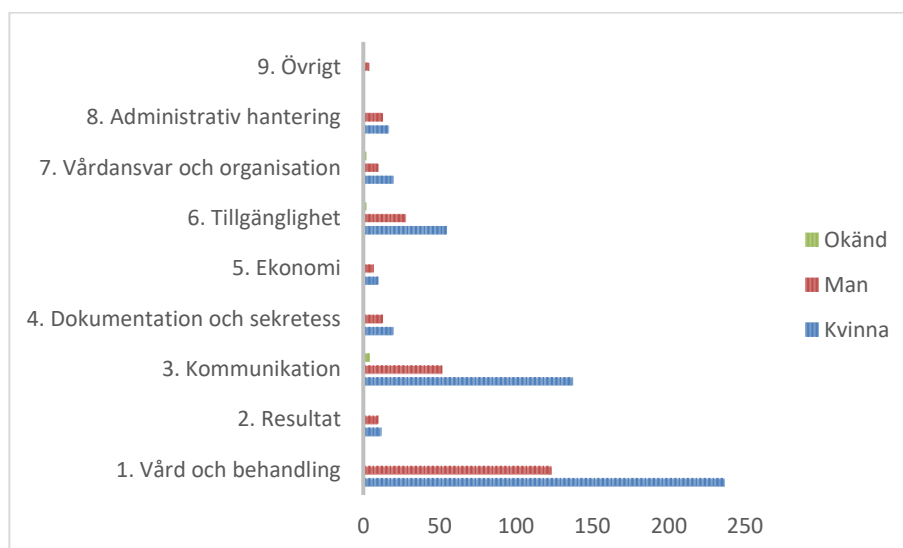
Ärenden som inkommer till patientnämnden kategoriseras enligt ett system som är gemensamt för landets alla patientnämnder. Innehållet i klagomålet och anmälarens upplevelse värderas och ligger till grund för bedömningen av det huvudsakliga problemområdet. Under varje huvudkategori finns flera underkategorier för att ytterligare kunna precisera ärendets innehåll. Under 2019 infördes ett uppdaterat kategoriseringssystem för patientnämnderna i Sverige.

Tabell 8: Procentuell fördelning av ärenden mellan huvudkategorier 2021.



Jämfört med föregående år är fördelningen mellan de olika kategorierna i stort sett överensstämmande i de flesta kategorier. De flesta synpunkterna gäller vård och behandling (46 procent), följt av kommunikation (25 procent) och tillgänglighet (11 procent). I jämförelse med föregående år är differensen gällande antal ärenden som kategoriserats i kategorin kommunikation störst. Dessa ärenden har ökat med 32 procent jämfört med föregående år.

Tabell 9: Könsfördelning, antal kvinnor respektive män i varje huvudkategori 2021.



Sammantaget gällde kvinnors klagomål i högre utsträckning vård och behandlingsfrågor samt synpunkter inom området kommunikation.

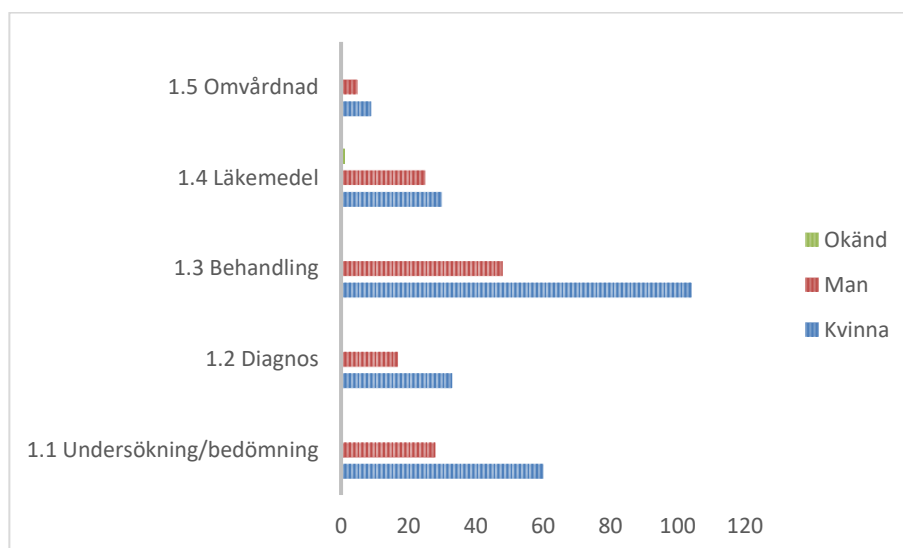
I kategorin kommunikation gällde 71 procent av de registrerade ärendena kvinnor. Det är en procentuell ökning i könsskillnaden jämfört med föregående år då motsvarande siffra var 68 procent. När det handlar om vård- och behandlingsfrågor gällde 66 procent av ärendena kvinnor, vilket är en större könsskillnad jämfört med föregående år då motsvarande siffra var 58 procent. För 2021 noteras, liksom föregående år, största skillnaden mellan könen i underkategorin bemötande där 78 procent av ärendena gällde kvinnor och 22 procent män.

4.4.1 Vård och behandling

Den vanligast förekommande huvudkategorin var liksom föregående år, vård- och behandling. Huvudkategorin vård och behandling har ytterligare sex underkategorier; undersökning/bedömning, diagnos, behandling, läkemedel, omvårdnad och ny medicinsk bedömning.

46 procent av alla inkomna ärenden 2021 har inordnats i kategorin vård och behandling.

Tabell 10: Antal ärenden registrerade 2021 per underkategori till vård och behandling, fördelat på kön.



Jämfört med föregående år gällde fler ärenden behandling och färre ärenden diagnos/bedömning samt omvårdnad.

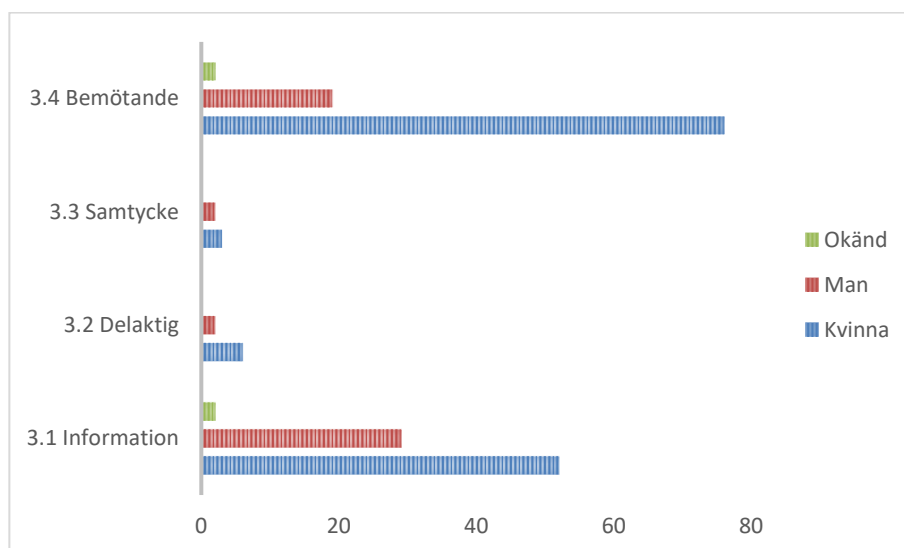
Exempel:

”Patienten inkommer med en anmälan om brister i sin vård. Patienten var på besök på mottagning. Patienten fick ett flertal diagnoser samt behandlingsinstruktioner, men ingen tid för uppföljning. När patientens symtom förvärras tar patienten kontakt med mottagningen, men får ingen tid för uppföljning. Personalen informerar om att det inte finns några tider på grund av att personal är utlånad till covidvården. Det visar sig sedan när patienten söker privat vård att hen fått en bestående skada som kräver akut behandlingsinsats.”

4.4.2 Kommunikation

Under 2021 registrerades 193 ärenden under huvudkategorin bemötande. Det är en ökning med 30 procent jämfört med 2020. 71 procent av kommunikationsärenden gällde kvinnor och 29 procent gällde män. Kommunikation handlar om synpunkter på olika kommunikationsfrågor såsom brister i information till patient eller närstående, bemötande och delaktighet. Bemötande finns även med som en delaspekt i flertalet vård- och behandlingsärenden.

Tabell 12: Antal ärenden per underkategori till kommunikation, fördelat på kön.



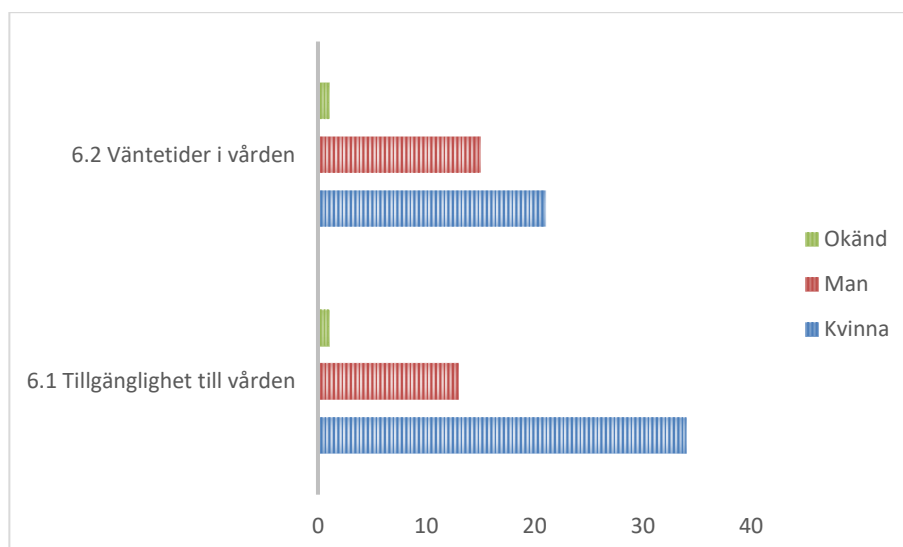
Exempel:

”Patient inkommer med synpunkter och frågor gällande vad det innebär att erhålla hemsjukvård för hjälp med injektionsmedicinering då hen för övrigt klarar sig själv. Ingen information gavs vid planeringsmötet att hen skulle bli fräntagen rätten att använda 1177.se för bokning av läkarbesök, förnyande av recept mm.”

4.4.3 Tillgänglighet

Totalt registrerades 85 ärenden 2021 som gällde synpunkter på tillgänglighet, vilket är en ökning med 29 procent jämfört med 2020. Ärendena handlar främst om synpunkter på långa väntetider för olika vårdåtgärder (operationer, utredningar, uppföljningar), frågor om vårdgarantin, upplevelse av att det är svårt att komma i kontakt med vården främst via telefon, synpunkter gällande tillgången till vård i glesbygd och tillgång till språktolk i vårdssituation.

Tabell 13: Antal ärenden per underkategori till tillgänglighet, fördelat på kön.



Exempel:

”Patient som väntar på operation har fått en remissbekaäftelse i september 2020 med information om vårdgarantin 90 dagar. Patienten har sedan inte hört från mottagningen. Försökt att ringa men har inte gått att få en uppringningstid. Patienten ställer frågan: kan jag åberopa vårdgarantin?”

4.5 Ekonomi

Verksamheten ska bedrivas effektivt inom givna ekonomiska ramar. Patientnämnden måste ha en god ekonomi som ger utrymme för kort- och långsiktig utveckling.

Patientnämnden fick under 2021 en tilldelad budget på 3 459 tkr och utökades med ytterligare ett kostnadsställe, stab patientnämnd, med tillhörande budget i omorganisationen. Den nya årsbudgeten ökade därmed med 1 220 tkr till totalt 4 679 tkr. Årsprognosen för patientnämnd, stab och stödpersoners verksamheten är för 2021 beräknad till 3 931 tkr vilket är 748 tkr lägre än till delad årsbudget. Den verkliga avvikelsen mot årsbudget 2021 blev totalt 1,3 mnkr.

Förklaringen till aktuellt överskott är bland annat att patientnämnden inte har deltagit eller hållit konferenser och sammanträden har hållits digitalt på grund av rådande pandemi. Patientnämndens stab har genererat överskott på helåret på grund av den fjärde tjänsten inte tillsattes direkt under året. Vad gäller stödpersoners verksamheten så har pandemin begränsat stödpersonernas möjlighet till besök av patienter samt att utbildning av stödpersoner varit väldigt största delen av året.

Kostnadsställe	Utfall 202112 tkr	Årsbudget	Avvikelse utfall mot budget	Årsprognos	Avvikelse årsprognos mot årsbudget
01206 Patientnämnd	-1 200	838	-362	538	300
01713 Stab, patientnämnd	659	1 221	561	1 572	-352
01217 Stödpersoners verksamhet	1 500	2 620	1 120	1 821	800
S:a	959	4 679	1 319	3 931	748

Patientnämnden, kostnadsställe 01206

Beräknade kostnader för förtroendevalda	Fördelning av budget 2021 tkr	Utfall 2021 tkr
Intäkter från Norrbottens kommuner	0	-1480 960
Arvoden	295 100	150 588
Konferens, utbildning	144 200	2 486
Bilersättning, resor	45 000	10 035
Övriga kostnader	353 604	117 471
Summa	837 904	-1 200 380

Kostnaderna för konferenser och utbildning är mycket blygsamma under 2021, eftersom utbildningar och konferenser i stora delar har ställts in på grund av pandemin. Kostnadsställe 01206, patientnämnden har ett underskott på ca - 360 tkr 2021. Detta beror på missade faktureringar till Norrbottens kommuner för år 2020 och 2021. Annars skulle verksamheten visat på ett överskott.

Stab, patientnämnd, kostnadsställe 0713

Beräknade kostnader för kanslipersonal	Fördelning av budget 2021 tkr	Utfall 2021 tkr
Arvoden	1 129 885	641 769
Konferens, utbildning		
Bilersättning, resor		
Övriga kostnader	90 400	17 641
Summa	1 220 285	659 410

Patientnämnden har sedan Region Norrbottens omställning som genomförande 1 maj 2021 erhållit ett kostnadsställe för patientnämndens stab, där kostnader för kansliets personal redovisas. Kostnadsställe 01713, stab, patientnämnd har ett överskott på ca 560 tkr 2021, vilket kan härledas till pensionsavgång och fördröjd tillsatt tjänst del av år 2021.

Stödpersonsverksamheten, kostnadsställe 01217

Beräknade kostnader för stödpersoner	Fördelning av budget 2021 tkr	Utfall 2021 tkr
Arvoden		964 637
Kostnadsersättning	2 620 900	
Utbildning		
Bilersättning, resor		322 928
Övriga kostnader		212 369
Summa	2 620 900	1 499 934

Stödpersonsverksamheten har en egen tilldelad ram som ska täcka kostnaderna för stödpersonernas arvoden, ersättningar, utbildningar samt informationsmaterial. Under 2021 har en del av besöken skett digitalt då besöksförbud har gällt på vissa särskilda boenden och institutioner på grund av rådande pandemi, vilket gör att kontona för arvoden och kostnadsersättning inte nyttjats fullt ut. Kostnadsställe 01217, stödpersonsverksamheten har ett överskott på ca 1,1 mnkr 2021.

4.6 Några nedslag i 2021

Patientnämnden har valt att belysa några utvalda verksamhetsområden och ärenden från verksamhetsåret.

4.6.1 Covid-19 relaterade ärenden och ärenden som gällt vaccination

Under 2020 registrerade patientnämnden 55 ärenden som gällde covid-19-vård eller vårdrelaterade konsekvenser av pandemin. Under 2021 har patientnämnden fortsatt att markera ärenden som kan kopplas samman med covid-19 och vaccination. Under 2021 registrerades 31 ärenden som gällde covid-19 och 13 som gällde vaccination. Många av ärendena gäller upplevda brister i information gällande provtagning och bokning av vaccination samt oklarheter kring tolkning av restriktioner och vårdens rutiner.

Exempel:

”Patient inkommer med synpunkter gällande vaccinering för covid-19. Patienten hade en bokad tid för vaccinering på annan ort än var hen är folkbokförd. Väl på plats nekades patienten vaccin med hänvisning till patienten skulle vaccineras på den ort där patienten är skriven. Patienten införskaffade information på egen hand om att detta inte stämmer. Patienten känner sig orättvist behandlad och vill att händelsen uppmärksammas.”

”Vårdnadshavare till minderårigt barn inkommer med synpunkter gällande vårdhändelse där vårdnadshavare nekats att närvara vid barnets behandling på grund av att munskydd glömts. Besöket var akut och medföljande förälder hade inte fått med sig munskydd. Föräldern nekats att följa med barnet in till undersökningsrummet och vara delaktig i de beslut som togs kring behandling.”

4.6.2 Barn och ungdomar

Antalet ärenden som rör barn och minderåriga (0-19 år) har ökat med 44 procent jämfört med föregående år. Under 2021 mottogs 48 ärenden som gällde denna åldersgrupp och 2021 registrerades 69 ärenden. Störst var ökningen i det yngre åldersspannet, 0-9 år (ökning med 75 procent). 13 av ärendena som gällde barn och unga 10-19 år var barnet/ungdomen själv anmälare, vilket är en ökning jämfört med föregående år. Flest ärenden (28 procent) registrerades på barnsjukvården, följt av primärvården (19 procent) och akut omhändertagande (12 procent). 62 procent av ärendena gällde flickor och 38 procent gällde pojkar.

Exempel:

”Patient som gjort en egen anmälan utifrån att hen känner sig feldiagnostiserad i psykiatri. Motiveringarna till att diagnosen ställts upplevde patienten inte stämde vilket påtalades. När patienten tagit del av sin journal upplever patienten att det finns felaktigheter i det som vårdnadshavaren berättat. Patienten känner att man inte lyssnat på hen, utan haft vårdnadshavarens perspektiv. Patientens fråga; hur kan en diagnos ställas utan att psykologen inte vet någonting om mig? Patienten önskar att en ny utredning görs av annan psykolog.”

Den 1 januari 2020 blev barnkonventionen svensk lag. Frågan om hur barns rättigheter säkras lyftes i patientnämndens analysrapport 2019 och 2020 gällande barnärenden. Nämnden har beslutat att följa upp handläggningstiden för barnärenden tertiärvis utifrån att ärenden som gäller barn och unga ska handläggas skyndsamt.

Under 2021 avslutades 60 ärenden som gällde barn och unga i åldern 0-19 år där yttrande begärts. Medelvärde i antal dagar från att ärendet registrerats hos patientnämnden till att yttrandet skickats till anmälaren var 2021 51 dagar. 58 procent av anmälarna fick svar inom sex veckor.

Troligt är att pandemin och pandemins påverkan på vården spelat in när det gäller långa väntetider på svar från vården.

4.6.3 Kommunärenden

En kommun som ingår i en region får överlåta skyldigheten enligt 1 § lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården att ha en patientnämnd till regionen, om kommunen och regionen kommer överens om detta. Patientnämnden har avtalsrelationer med samtliga av länets 14 kommuner.

Under 2021 registrerades 21 ärenden gällande hälso- och sjukvård samt omvårdnad i samband med hälso- och sjukvård inom kommunen, vilket är en minskning med fyra ärenden jämfört med föregående år. 67 procent av ärendena gällde kvinnor och 33 procent gällde män. I tre ärenden var patienten själv anmälare, i övriga företrädde patient av legal företrädare eller närstående.

Flest ärenden kategoriserades under huvudkategorin vård och behandling och underkategorin omvårdnad (38 procent), följt av underkategorin behandling (29 procent).

Exempel:

”Närstående har synpunkter på brister gällande läkemedelshantering. Patienten har hemsjukvård och hemtjänst. Vid två tillfällen fick patienten inte sin medicin, vilket ledde till allvarliga konsekvenser.”

4.6.4 Cancersjukvården

Under 2021 avslutades 24 ärenden som gällande patienter med cancerdiagnos, vilket är betydligt färre än föregående år då 45 ärenden registrerades. Samtliga avslutade cancerärenden rapporteras i avidentifierad form till Regionalt Cancercentrum Norr (RCC), enligt en överenskommelse mellan patientnämnderna och RCC. Ärendena analyseras av RCC och sammanställs i en rapport som publiceras på Regionalt Cancercentrums hemsida. Ärendena som gäller cancer handlar främst om synpunkter eller frågor på vård och behandling, brister i utredning, fördröjd diagnos och brister i information och samverkan mellan kliniker.

Exempel:

”Patient upplever att samverkan mellan olika kliniker brustit. Patienten har fått olika besked gällande planerad behandling, vilket skapar stor oro och stress hos patienten.”

4.6.5 Akut omhändertagande

På Norrbottens alla fem sjukhus finns akutmottagningar. Antal ärenden som gällde akut omhändertagande fördubblades mellan åren 2018 till 2019, från 42 ärenden 2018 till 81 ärenden 2019. Under 2020 registrerades 60 ärenden, vilket är en minskning med 26 procent jämfört med föregående år, men fortfarande fler än för tre år sedan. Under 2021 inkom 58 ärenden gällande akut omhändertagande, vilket är i nivå med föregående år.

Den stora andelen ärenden gällde synpunkter som kategoriserades under vård och behandling (50 procent) samt kommunikation (36 procent). Många av ärendena handlade om brister i undersökning/bedömning vid akutmottagning eller i samband med ambulanssjukvård och upplevda brister i bemötande. 48 ärenden registrerades på akutmottagningar, åtta på ambulanssjukvården och två på IVAK.

Exempel:

”Patient inkommer med synpunkter gällande bemötande och brister i dokumentation vid akutmottagning. Patienten upplevde att hens symtom inte blev tagna på allvar. Patienten beskriver att läkaren inte lyssnade på patientens berättelse och att det som patienten beskrev inte heller dokumenterades korrekt.”

”Under väntetiden uppmärksammar patient att alla i väntrummet hör vilket ärende/problem varje enskild patient har vid sitt besök. Patient har själv arbetat ca 30 år inom vården och reagerar stark på denna utformning av expedition.”

5 Bedömning av måluppfyllelse

Patientnämnden har vid framtagandet av sina mål för 2021 utgått från regionfullmäktiges strategiska plan 2021-2023 som anger perspektiv, strategiskt mål och framgångsfaktorer. Region Norrbotten tillämpar balanserad styrning vilket innebär att verksamheten beskrivs, planeras och följs upp utifrån fem perspektiv:



Patientnämnden är ansvarig för strategiska mål inom perspektiven **medborgare**; Trygga norrbottningar med god livskvalitet, **verksamhet**; God, nära och samordnad vård, **ekonomi**; Långsiktigt hållbar ekonomi

Bedömningen av om nämndens mål uppnåtts görs med färgmarkeringar.

- Målet har uppnåtts
- Målet har delvis uppnåtts
- ▲ Målet har inte uppnåtts
- Målet är inte mätbart

Perspektiv	Regionens strategiska mål	Bedömning	Framgångsfaktor
Medborgare	Trygga norrbottningar med god livskvalitet		Förtroende för och kunskap om verksamheten
Verksamhet	God, nära och samordnad vård		Ökad användning av digitala verktyg. Fördjupade analysrapporter.
Ekonomi	Långsiktigt hållbar ekonomi		Verksamheten håller sin ekonomiska ramar

5.1 Måluppfyllelse i perspektiv

5.1.1 Perspektiv Medborgare

Strategiskt mål: Trygga norrbottningar med god livskvalitet

Framgångsfaktorer:

Medborgarna ska ha en god kännedom om patientnämndens uppdrag och roll. Patienter och närstående ska bli bemötta på ett tillitsfullt sätt så att de känner sig trygga i kontakten med patientnämnden och upplever att de blir bemötta med respekt. Patienternas upplevelse av verksamheternas hantering och svar på deras respektive frågor samt patientnämndens handläggning av deras frågor är av stor betydelse för nämndens arbete.

Den enskilda individen tillhörande en nationell minoritetsgrupp ska känna sig väl bemött och respekterad vid kontakter med patientnämnden. Den som vill nyttja sin rätt enligt lagstiftningen att använda sitt nationella minoritetsspråk i kontakt med patientnämnden ska ha möjlighet till detta.

Måluppfyllelse

Ärenden som inkommer och handläggs av patientnämnden utgör grunden för patientnämndens arbete och en förutsättning för detta är att nämnden och dess uppdrag är känt bland medborgarna. Genom att arbeta aktivt med informationsinsatser både mot allmänheten och mot vårdpersonalen ökar kännedomen om det arbete som nämnden bedriver och det stöd som kan erbjudas. Målet har delvis uppfyllts. På grund av den rådande situationen med pandemin har många informationsinsatser inte kunnat genomföras.

En kvalitativ och effektiv handläggning av inkomna ärenden inom beslutade tidsgränser samt att patienten får återkoppling inom angiven tidsgräns bidrar till nöjda patienter och medborgare samt skapar förutsättning för nämndens analysarbete. Vårdgivaren har fyra veckors svarstid till nämnden, vid behov kan svarstiden i undantagsfall förlängas. Under 2021 besvarades 55 procent av ärendena inom sex veckor, vilket inkluderar tid för postgång och ärendehandläggning hos patientnämnden. Jämfört med år 2020 som hade en svarstid på 68 procent, så har svarstiden ökat med 13 procent. Detta kan ha sin

förklaring i att under 2021 har flera av verksamheter signalerat att de inte kan hålla överenskomna svarstider på grund av rådande pandemi samt att handläggningstiden hos patientnämnden har påverkats av bemanningssituationen.

För att de tvångsvårdade patienter som önskar en stödperson ska kunna få sina önskemål avseende till exempel intresseområden och språk tillgodosedda arbetar nämnden för att ha för att ha en så god och bred tillgång på stödpersoner som möjligt. Under 2021 har stödperson tillsatts till de patienter där begäran om stödperson inkommit. Dock har tillsättning ibland fördröjts då verksamheter haft besöksförbud som har medfört att patient och stödperson inte har kunnat träffas fysiskt initialt. Stödpersoner har också uttryckt tveksamheter till att ta uppdrag som medför längre resor och språkbegränsningar.

Styrmått	Ingångsvärde 2020-12-31	Mål 2021	Utfall 2021-12-31	→	Mål 2022	Källa	Period	Mål- uppfyllelse
Antal besök på patientnämndens sida på norrbotten.se	3 352	Öka 5 %	2 334		Öka	Kansliet	År	▲
Andel patienter som är nöjda med verksamheternas svar	Inget värde	70 %	Inget värde		70 %	Kansliet	År	▲
Andel patienter som är nöjda med patientnämndens handläggning	Inget värde	70 %	Inget värde		70 %	Kansliet	År	▲

5.1.2 Perspektiv Verksamhet

Strategiskt mål: God, nära och samordnad vård

Framgångsfaktorer

Patientnämnden är beroende av inkomna ärenden från patienter och närstående för att kunna fullgöra sitt uppdrag. Ärenden som inkommer och handläggs av patientnämnden utgör grunden för patientnämndens arbete, en förutsättning för detta är att nämnden och dess uppdrag är känt bland medborgarna. Genom att arbeta aktivt med informationsinsatser både mot allmänheten och mot vårdpersonalen ökar kännedomen om det arbete som nämnden bedriver och det stöd som kan erbjudas.

En kvalitativ och effektiv handläggning av inkomna ärenden inom beslutade tidsgränser samt att patienten får återkoppling inom angiven tidsgräns bidrar till nöjda patienter och medborgare samt skapar förutsättning för nämndens analysarbete. Vårdgivaren har fyra veckors svarstid till nämnden, vid komplicerade ärenden kan svarstiden i undantagsfall förlängas.

Nämndens fördjupade analyser bidrar till vårdverksamheternas arbete för en god, nära och samordnad vård.

Den som tvångsvårdas i psykiatri eller isoleras enligt smittskyddslagen har rätt att få en stödperson under tiden tvångsvården eller isoleringen pågår. Patientnämnden ansvarar för att stödperson förordnas inom fem arbetsdagar samt att stödpersonerna får stöd/handledning och uppföljning under tiden uppdraget pågår. För att de tvångsvårdade patienter som önskar en stödperson ska kunna få sina önskemål avseende till exempel intresseområden och språk tillgodosedda arbetar nämnden för att ha en så god och bred tillgång på stödpersoner som möjligt.

En ökad användning av digitala verktyg underlättar ärendehanteringsprocessen genom att anmälaren är säkert identifierad och återkoppling kan ske direkt i systemet. Användningen av digitala verktyg underlättar möjligheten att följa upp "kundnöjdheten" hos patienter som anmäler klagomål och hos patienter som har stödpersoner. Digitala verktyg ger också möjlighet att erbjuda utbildning till stödpersonerna på nytt sätt

Måluppfyllelse

Nämnden önskar se en ökad användning av digitala verktyg då det effektiviserar och säkerställer ärendehanteringsprocessen genom att anmälaren är säkert identifierad och återkoppling kan ske direkt i systemet.

Nämnden avser att fortsätta utvecklingen med att löpande analysera inkomna ärenden på ett strukturerat sätt genom fördjupade rapporter inom specifika analysområden. Anledning till att den tredje analysrapporten uteblev under 2021 är verksamhetsrelaterade händelser och bemanningssituation.

Andelen ärenden inkomna via 1177-Vårdguiden har ökat från 36 procent av det totala antalet ärenden 2020 till 54 procent av det totala antalet ärenden 2021. Målet för antal fördjupade analysrapporter har inte uppfyllts.

För det strategiska målet god, nära och samordnad vård har ett av de formulerade styrmått uppnåtts. Styrmåttet antal deltagare vid stödpersonsutbildningar har inte uppnåtts. Under året har endast en utbildningsdag kunnat genomföras.

Styrmått	Ingångsvärde 2020-12-31	Mål 2021	Utfall 2021-12-31	→	Mål 2022	Källa	Period	Måluppfyllelse
Antal anmälningar till patientnämnden inom området kommunikation	148 ärenden	Minska	193 ärenden		Minska	Kansliet	År	
Anmälare får svar från patientnämnden inom sex veckor	68 %	70 %	55 %		70 %	Kansliet	År	
Antal ärenden inkomna via 1177-Vårdguidens e-tjänster	262 ärenden, (36 % av totalt antal ärenden)	Öka 5 %	417 ärenden (54 % av totalt antal ärenden)		Öka	Kansliet	År	
Antal fördjupade analysrapporter	3	3	2		3	Kansliet	År	
Antal deltagare vid stödpersonsutbildningar	~60 % av total med uppdrag	Öka	33 % av totalt 43 stödpersoner		Öka	Kansli	År	

5.1.3 Perspektiv Ekonomi

Strategiskt mål: Långsiktig hållbar ekonomi

Framgångsfaktorer

Verksamheten är anpassad till tilldelad budget. Nämnden har en budget för sin egen verksamhet samt en budget för stab och stödpersonsverksamheten. Utfallet av den senare är beroende av antalet stödpersonsuppdrag som nämnden inte kan påverka då patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård, LPT, eller patienter som är dömda till rättspsykiatrisk vård enligt lagen om rättspsykiatrisk vård, LRV, eller är tvångsisolerade med stöd av smittskyddslagen har lagstadgad rätt till en stödperson. Nämnden följer budgetutvecklingen för att i tid kunna se eventuella negativa tendenser i budgeten och vidta lämpliga åtgärder.

Måluppfyllelse

Patientnämndens verksamhet ska bedrivas effektivt inom givna ekonomiska ramar och ha en god ekonomi som ger utrymme för kort- och långsiktig utveckling. Den rådande pandemin, med inställda konferenser, utbildningar och till viss del digitala möten har resulterat till att patientnämnden, stab och stödpersonsverksamheten har genererat överskott på 1,3 mnkr på helåret. Vad gäller stödpersons-verksamheten så har pandemin begränsat stödpersonernas möjlighet till besök av patienter samt att utbildning av stödpersoner varit vilande största delen av året.

Styrmått	Ingångsvärde 2020-12-31	Mål 2020	Utfall 2021-12-31	→	Mål 2022	Källa	Pe- riod	Måluppfyl- lelse
Nämnden bedriver verksamhet inom budget	Utfall: +1,2 mnkr Nämnd:+ 24 tkr Stab, nämnd: saknas Stödpersons- verksamhet: +677 tkr	0,0	Utfall: +1,3 mnkr Nämnd: -360 tkr Stab, nämnd: +560 tkr Stödpersonsverk- samhet: +1,1 mnkr		0,0	Ekonomisy- stem	År	

6 Analysrapporter

6.1 Analysrapport – barn

Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO och Patientnämnderna i Sverige har gemensamt beslutat att analysera klagomål/ärenden som rör barn på årsbasis under perioden 2020-2022. Under 2020 inkom totalt 732 ärenden till patientnämnden i Norrbotten. Av dessa rörde 41 ärenden barn i åldrarna 0-17 år. Brister i kommunikation och information är återkommande problem i de 41 ärenden som analyserats.

Patientnämnden publicerade en analysrapport gällande barn 2019, som byggde på ärenden inkomna 2017-2018. De brister som framkom i den rapporten är liknande dem som framkommer i denna rapport, framförallt ärenden gällande kommunikation och information, samt att få ärenden kom direkt från unga patienter.

Analysrapporterna finns publicerade på www.norrbotten.se/patientnamnden.

6.2 Analysrapport- gällande klagomål relaterade till covid-19

Under år 2021 har patientnämnden sammanställt inkomna ärenden som relaterar till covid-19 i en rapport som redovisades till nämnden och publicerades under första kvartalet 2021. Rapporten överlämnades sedan till Sveriges patientnämnder som utförde en gemensam analys utifrån samtliga regioners ärenden som gällde covid-19. I den nationella sammanställningen konstaterades att klagomålen i stor utsträckning handlat om nekad, inställd och framflyttad vård samt rädsla för smitta i samband med besök i hälso- och sjukvården. Besöksrestriktioner minskade möjligheten för närstående att vara delaktiga och ge stöd. Vården vid covid-19 har i vissa fall upplevts som bristfällig. Sammantaget beskriver patienter att de upplevt en sämre vårdkvalitet i spåren av pandemin.

Rapporterna finns publicerad på Region Norrbottens hemsida, www.norrbotten.se/patientnamnden.

7 Aktuella händelser under året

7.1 Utveckling av digitala verktyg

Under 2021 har patientnämnden sett en fortsatt ökad användning av den digitala kontaktvägen 1177-Vårdguidens e-tjänster. Under 2021 inkom över hälften av ärendena (54 procent) via 1177-Vårdguiden. Möjlighet finns att utveckla kommunikationen med anmälare ytterligare genom att även skicka vårdens yttrande digitalt.

Under året har Inera arbetat med att utforma en tjänst på beställning från Sveriges Regioner och Kommuner (SKR) gällande en gemensam väg in via 1177-Vårdguidens e-tjänster för anmälan av klagomål och synpunkter direkt till vårdgivare och till patientnämnd. Tjänsten är tillgänglig från och med 8 februari 2022. Region Norrbotten har ännu inte fattat något beslut om anslutning till tjänsten.

7.2 Uppdatering av ärendehanteringssystem

Under 2021 har Visma som anlitas för drift och uppdatering av ärendehanteringssystemet Vårdsynpunkter (VSP) påbörjat en uppgradering av systemet för säkerställa och möjliggöra utökad funktionalitet och drift. Detta arbete kommer att fortgå även under 2022.

7.3 Digital utbildning för stödpersoner

Region Norrbotten har köpt in en web-utbildning som under 2022 ska användas i utbildningssyfte av nytilkomna stödpersoner och stödpersoner som redan har ett uppdrag. Stödpersonsutbildningen är en introduktionsutbildning för att stödpersonen lättare ska kunna orientera sig i, och hålla kontakten med, vården och patienten.

Utbildningen ger stödpersonen en bakgrund till psykiatriska symptom och diagnoser, kännedom om innehållet i stödpersonsuppdraget, en del psykiatrijuridik samt information om sekretess och även rent praktiska råd om rollen som stödperson.

7.4 Information till patienter, personal och allmänheten

Pandemin har kraftigt påverkat informations- och kommunikationsinsatserna. Planerade informationsinsatser av både politiker och tjänstepersoner har under året fått ställas in till följd av pandemin. Inriktningen för arbetet med kommunikation har under året varit att öka tillgängligheten och möjligheten att kommunicera digitalt. Information och anmälningsblankett på hemsida kommer i början av 2022 att översättas till minoritetsspråk och engelska. En kommunikationsplan för 2021-2022 har upprättats.

7.5 Statistik till Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen

Varje år skickas årsstatistik på begäran till IVO och Socialstyrelsen.

8 Klagomål leder till förbättring

Effekterna av klagomålshandläggningen kan beaktas utifrån både nyttan och värde i det enskilda fallet respektive i ett övergripande sammanhang. Patientnämnden noterar att i flertalet ärenden har patientens klagomål eller synpunkter lett till att vårdgivare vidtar åtgärder, antingen på en övergripande nivå och/eller i det enskilda fallet. Exempel på vidtagna åtgärder är förändrade rutiner, uppföljande samtal med patient eller närstående, återbetalningar av patientavgifter och vidare utredning.

Exempel:

”Utifrån vad som framkommit i ärendet kommer Hälsocentralen upprätta rutiner för att journalkopior ska vara lättare att hitta innan de scannas. Kommer även att lyfta i arbetsgruppen vikten av planerad tid för uppföljning.”

”Ärendet är diskuterat på enheten och efter det har man satt igång ett förbättringsarbete där övergången från barn till vuxen ses över. Detta kommer förhoppningsvis leda till en bättre övergång och möjliggöra en långsiktig plan kring diagnos och behandling. I framtiden ser man ett behov av att hela teamet också deltar.”

”Den externa leverantör som anlitas har kontaktas och man har sett över rutiner och vidtagit åtgärder för att händelsen inte ska ske igen.”

”Informationen om vad som gäller när patient önskar vaccinera sig på ort där den inte är bokförd har förtydligats, i syfte att händelsen inte ska upprepas.”

”Verksamheten kommer att kontakta berörda kliniker och tillsammans se över rutinerna kring samverkan”

”Ärendet har lyfts i arbetsgruppen i syfte att gällande rutiner ska vara kända för alla medarbetare.”

Patient eller närstående har också möjlighet att själva lämna konkreta förslag på förbättringar till vården. I flera ärenden har sådana förslag inkommit t ex gällande förbättrade kommunikationsvägar, tydligare information och bättre uppföljningar. Många anmälare uttrycker att de genom att påtala brister och lämna förbättringsförslag vill bidra till att liknande händelse inte ska upprepas och drabba andra.

9 Stödpersonsverksamheten

9.1 Uppdrag

Patientnämnden har enligt lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, LPT och lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård, LRV en skyldighet att på begäran förordna stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas. Detta gäller även

de som vårdas i öppen psykiatrisk tvångsvård och öppen rättspsykiatrisk vård samt patienter som tvångsisolerats enligt smittskyddslagen (2014:168).

Stödpersonerna ska besöka eller på annat sätt hålla kontakt med patienten och är en medmänniska som ger visst stöd i sociala och personliga frågor. Stödpersonen har tystnadsplikt. Rätten till stödperson gäller under hela tvångsvårdsperioden och fyra veckor därefter om stödperson och patient så önskar. I uppdraget ingår att besöka patienten en gång per vecka när så är möjligt. Uppdragstiderna varierar från några veckor till många år. Medelvårdtiden inom rättspsykiatri i länet är 4,2 år. Majoritet av de patienter som har en stödperson vårdas enligt LRV.

Om stödperson och patient vill fortsätta kontakten efter att rätten till stödperson upphört har patientnämnden en rapporteringsskyldighet till socialnämnden i patientens hemkommun.

Förordnande av stödperson är tydligt reglerad i lag med angivande av vissa skyldigheter för den chefsöverläkare som ansvarar för patienternas vård. Information om rätten till stödperson finns på patientnämndens hemsida, 1177 samt som broschyr.

9.2 Stödpersonerna

I nuläget finns 43 stödpersoner som har eller är villiga att ta ett uppdrag. Vid årsskiftet pågick 46 stödpersonsuppdrag. Under 2021 har stödperson tillsatts till de patienter där begäran om stödperson inkommit.

Omsättningen av stödpersoner i länet är relativt liten men behov av att rekrytera främst yngre stödpersoner och stödpersoner med olika språkkunskap föreligger. Medelåldern hos stödpersonerna är relativt hög. Tillgången på stödpersoner är förhållandevis god i de större kommunerna; Piteå, Luleå, Boden och Kalix. En ny stödperson har rekryterats under 2021.

Med anledning av pågående pandemi har besöksförbud på sjukhus, särskilda boenden samt andra institutioner där patienter tvångsvårdas gällt under stora delar av året. Patientnämnden har under 2021 därför förlängt beslutet att arvode som normalt utgår vid ett fysiskt besök ska utgå för ett digitalt möte som tidsmässigt motsvarar den tid som ett fysiskt möte brukar ha vid besök på vårdinrättning.

Ett digitalt nyhetsbrev började skickas till samtliga stödpersoner under hösten 2020. Under 2021 har fem digitala nyhetsbrev skickats ut.

9.3 Utbildningsinsatser för stödpersoner

Utbildningsinsatser för stödpersonerna har varit pausade under 2020 och första delen av året 2021 till följd av pågående pandemi. Under hösten lättnades restriktionerna gällande fysiska möten och en utbildningsdag genomfördes den 16 november på Sunderby Folkhögskola. Antal stödpersoner som deltog vid utbildningsdagen var 14 stycken. Två tjänstepersoner från patientnämnden höll i utbildningsdagen.

Patientnämndens ordförande, Malin Markström, hälsade stödpersonerna välkomna till utbildningsdagen via teams. Region Norrbottens chefläkare, Moa Bjerner, presenterade sig och sitt uppdrag. Två föreläsare var inbjudna; Pernilla Nordqvist verksamhetschef psykiatrien länsgemensamt berättade om hur covid-19 har påverkat psykiatrivården, Lennart Lundin, psykolog och specialist i klinisk psykiatri föreläste om tvångsvård och bemötandefrågor. Båda föreläsningarna gjordes via Teams. Reflektioner och samtal i mindre grupper avrundade utbildningsdagen.

Vid utvärdering av utbildningsdagen som gjordes av deltagande stödpersoner framkom synpunkter och förslag till kommande utbildningsinsatser.

10 Samverkan och nätverk

10.1 Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO)

En etablerad samverkan finns med IVO i norra regionen genom regelbundna möten med fokus på samverkan och informationsutbyte. Under året har två digitala träffar genomförts.

10.2 Nätverk

Representanter för patientnämnden ingår i flera olika typer av nätverk och samarbetsforum både inom regionen och med andra aktörer. Det är viktigt och värdefullt att synas, informera, delta och utbyta erfarenheter oavsett sammanhang. Patientnämnden representeras i region Norrbottens patientsäkerhetsråd, i det nationella chefsnätverket för patientnämnderna i Sverige, i användar- och styrgrupp för ärendehanteringssystemet Vårdsynpunkter. Patientnämnden har tidigare haft en representant i etiska rådet. Då personen slutat sin anställning på patientnämnden har ingen ny nominering skett.

11 Medskick inför 2022

11.1 Digitalisering

Målsättningen under 2022 är också att patienter som anmält sitt ärende digitalt också ska få sitt yttrande digitalt i 1177-Vårdguidens e-tjänster.

11.2 Kommunikation

Tillsammans med kommunikationsavdelningen ska nämnden arbeta fram sätt att kommunicera på, både externt och internt. En kommunikationsplan har upprättats. Ambitionen är att patientnämndens uppdrag ska bli mer känt hos medborgare, vårdgivare och samarbetspartners. Patientnämnden ska arbeta med att öka sin tillgänglighet genom att möjliggöra anmälan på minoritetsspråk och engelska.

11.3 Analysarbetet

Patientnämnden kommer även under 2022 att fokusera på att utveckla och implementera interna arbetssätt för att säkerställa efterlevnad av lagstiftning

(2017:372) gällande analyser av inkomna ärenden. Under 2022 har patientnämnden för avsikt att genomföra tre analysrapporter. Arbetet med att utveckla metoder, arbetssätt och återföring av analyser kommer att fortsätta under 2022.

11.4 Återföring till vården

Arbetet med att utveckla arbetssätt för återföring till vården samt skapa dialog kring hur patienters erfarenhet och synpunkter ska bli en del av vårdens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete har fått stå tillbaka under 2021, dels på grund av pandemin och dels på grund begränsad bemanning under året. Arbetet kommer att återupptas under 2022

11.5 Handläggning av barnärenden

Under 2020 och 2021 har nämnden följt upp handläggningstiden för barnärenden tertialvis. Patientnämnden ser behov av att förbättra kommunikationsvägar och information riktad direkt till barn och unga, för att underlätta för framförallt yngre tonåringar att själva anmäla synpunkter och klagomål på vården. Patientnämnden kommer även att se över rutiner kring handläggning för att säkerställa att barnperspektivet beaktas.

11.6 Enkät till anmälare

En enkät riktad till anmälare vars ärenden handlagts under en viss begränsad tid planeras under 2022. Syftet med enkäten är att mäta hur nöjda patienterna/anmälarna är med svaren från verksamheterna på deras respektive ärenden och även hur nöjda patienter/anmälare är med patientnämndens handläggning.

12 Bilaga

Tabell 14: Antal ärenden fördelat på kön och verksamhetsområde division Länssjukvård 1 2021

Verksamhetsområde	Kvinnor	Män	Okänt	Totalt
Akut omhändertagande	38	20	0	58
Barnsjukvård	12	7	0	19
Medicin/rehab Piteå, Kalix, Gällivare, Kiruna	14	15	0	29
Neurocentrum	4	1	1	6
Internmedicin/geriatrik	23	12	0	35

Tabell 15: Antal ärenden fördelat på kön och verksamhetsområde division Länssjukvård 2 2021

Verksamhetsområde	Kvinnor	Män	Okänt	Totalt
Allmänkirurgi/urologi	22	13	0	35
Hjärtsjukvård	2	7	0	9
Infektion/hud/reuma/lunga	15	5	0	20
LSS/SynHör	0	1	0	1
Obstetrik och gynekologi	55	0	0	55
Ortopedi	24	16	0	40
Paramedicin	1	0	0	1
Ögon/ÖHN/Käkkirurgi	18	8	1	27

Tabell 16: Antal ärenden fördelat på kön och verksamhetsområde division Nära 2021

Verksamhetsområde	Kvinnor	Män	Okänt	Totalt
Länsenheten Föräldra- och Barnhälsan	0	0	0	0
Primärvård	146	55	2	203
Tandvård	15	13	1	29

Tabell 16: Antal ärenden fördelat på kön och verksamhetsområde division Psykiatri 2021

Verksamhetsområde	Kvinnor	Män	Okänt	Totalt
Psykiatri	53	33	2	88