

## Patientnämndens protokoll

**Sammanträdesdatum:** 2021-05-19

**Tid:** 10:00

**Plats:** Digitalt via Microsoft Teams

### § 9-19

#### Beslutande

Margareta Dahlén (SJVP), ordf.

Anita Sköld (M), vice ordf.

Sara Bjerregaard (SJVP) § 9-12

Karin Vikström Eklund (SJVP) § 13-19

Birgitta Stålnacke (C)

Maud Lundbäck (S)

Lennart Thörnlund (S)

Ia Uvberg (S)

#### Övriga närvarande

Malin Markström (SJVP)

Anders Burman (S)

Anneli Granberg, verksamhetsdirektör

Ingegerd Morian Andersson, utredare patientnämndens kansli

Susan Norberg, utredare patientnämndens kansli

Kristina Larsson, nämndsekreterare.

#### Sekreterare



Kristina Larsson

Justerat den

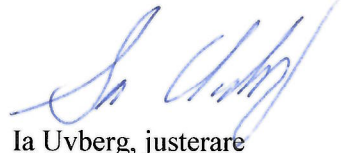
25/5 2021

Justerat den

28/5 2021



Margareta Dahlén, ordförande



Ia Uvberg, justerare

## Innehållsförteckning

Val av protokolljusterare.....	3
Godkännande av föredragningslista och anmälan om jäv.....	4
Genomgång av föregående protokoll.....	5
Information från ordförande.....	6
Ändring i patientnämndens plan 2021- 2023 .....	7
Delårsrapport patientnämnden tertial 1 2021 .....	8
Uppföljning av riskanalys i patientnämndens verksamhetsplan 2021-2023 .	11
Yttrande till regionens revisorer .....	13
Patientnämndens kommunikationsplan.....	16
Delegationsbeslut anmälda till patientnämnden.....	17



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN

## § 9

**Val av protokolljusterare****Patientnämndens beslut**

Ia Uvberg (S) utses till att jämte ordförande justera dagens protokoll.



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN

## § 10

## Godkännande av föredragningslista och anmälan om jäv

### Patientnämndens beslut

Patientnämnden fastställer föredragningslistan med tillägg av ärendet; Ändring i verksamhetsplan.



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN

## § 11

## Genomgång av föregående protokoll

### Ärendet

Genomgång av protokoll från patientnämndens sammanträde den 25 februari 2021.



ÖRDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN

## § 12

## Information från ordförande

### Ärendet

Margareta Dahlén, ordförande för patientnämnden, avgår som ordförande i samband med regionfullmäktige i juni år 2021.

Malin Markström (SJVP) kommer att föreslås som ny ordförande av Sjukvårdspartiet och har därför blivit inbjuden av ordförande att delta vid detta sammanträde.



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN

## § 13

## Ändring i patientnämndens plan 2021-2023

Dnr 00011-2021

### Patientnämndens beslut

1. Patientnämnden beslutar att ändra styrmåttet ”Anmälare får svar från vården inom fyra veckor” till ”Anmälare får svar från patientnämnden inom sex veckor” i Patientnämndens plan 2021-2023.
2. Patientnämnden beslutar att godkänna reviderad verksamhetsplan för patientnämnden 2021-2023.

### Ärendet

I patientnämndens verksamhetsplan för år 2021-2023 finns följande styrmått under verksamhetsperspektivet: Anmälare får svar från vården inom fyra veckor. En felskrivning har skett där siffran sex blivit utbytt till siffran fyra och därmed föreslås revidering av verksamhetsplanen för patientnämnden 2021-2023.

### Beslutsunderlag:

Patientnämndens plan 2021-2021



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN



## § 14

# Delårsrapport patientnämnden tertial 1 2021

Dnr 00005-2021

## Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att godkänna delårsrapporten avseende tertial 1 2021 med:

### 1. Tillägg: "Uppföljning handläggningstid barn

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

Under tertial 1 avslutades 14 ärenden som gällde barn och unga i åldern 0-19 år. Under motsvarande period förra året avslutades 12 ärenden. Medelvärdet i antal dagar från att ärendet registrerats till avslut var tertial 1 2021 61 dagar. Motsvarande siffra för tertial 1 2020 var 37 dagar. I 57 procent av de 14 ärendena fick anmälaren svar inom sex veckor. Tertial 1 2020 fick 67 procent svar inom sex veckor.

Nämnden konstaterar att arbetet med att skyndsamma svar i ärenden som gäller barn och unga behöver fortsätta."

### 2. Ändring: av styrmåttet "Anmälare får svar från vården inom fyra veckor" till "Anmälare får svar från patientnämnden inom sex veckor"

## Sammanfattning

Det ekonomiska utfallet första tertialet 2021 visar på en ekonomi i balans samt en måluppfyllelse i ett av de tre strategiska målen, ett mål har delvis uppnåtts och ett har inte uppnåtts.

Det ekonomiska utfallet visar på ett överskott jämfört med prognostiserat utfall för första tertialet för nämndens båda kostnadsställen, patient-nämnden och stödpersonsverksamheten.

Jämfört med tertial 1 föregående år har patientnämnden registrerat elva procent färre ärenden. De vanligast förekommande kategorierna av ärenden är vård och behandling, följt av kommunikation och tillgänglighet.

Patientnämnden noterar en fortsatt ökning av inkomna ärenden via 1177-vårdguiden. Under tertial 1 2021 var nästan hälften av alla ärenden (47 %) anmälda via den digitala kontaktvägen 1177-vårdguiden.



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN



## Ärendet

Det ekonomiska utfallet visar på ett överskott jämfört med prognostiserat utfall för första tertialen för nämndens båda kostnadsställen, patientnämnden och stödpersonverksamheten. Utbildning av stödpersoner har inte kunnat genomföras som planerat, eventuellt kommer utbildningar att kunna genomföras under hösten. Nämndens eget kostnadsställe kommer troligen att generera ett överskott då konferenser och sammanträden hålls digitalt på grund av pandemin.

Bedömningen av måluppfyllelsen för tertial 1 visar att ett av de tre strategiska målen helt har uppnåtts, ett har delvis uppnåtts och ett har inte uppnåtts.

Måluppfyllelsen i perspektivet medborgare har inte uppnåtts för tertial 1. Antalet besök på patientnämndens sida på norrbotten.se har minskat 1529 tertial 1 2020 till 1305 tertial 1 2021. Övriga mål följs inte upp för denna period.

Patientnämndens måluppfyllelse i perspektivet verksamhet har delvis uppnåtts för tertial 1 2021. Antal ärenden inkomna via 1177 har ökat för tertial 1 2021 jämfört med tertial 1 2020, från 30 procent av totala antalet ärenden tertial 1 2020 till 47 procent av totala antalet ärenden tertial 1 2021. Av planerade 3 analysrapporter 2021 har två genomförts. Antal anmälningar till patientnämnden inom området kommunikation har däremot ökat, från 47 tertial 1 2020 till 55 tertial 1 2021. Anmälare som får svar från vården inom fyra veckor är 31 procent, målet är 70 procent. Inga stödpersonutbildningar har hållits, vilket innebär att dessa mål inte har uppnåtts.

Patientnämndens måluppfyllelse i perspektivet ekonomi har uppnåtts för första tertialen 2021. Verksamheten håller sina ekonomiska ramar. Utfallet för tertial 1 2021 är ett överskott på totalt 629 tkr.

Jämfört med tertial 1 föregående år har patientnämnden registrerat elva procent färre ärenden. Fler ärenden tertial 1 2021 gällde kvinnor (69 %) jämfört med tertial 1 2020 (60 %). Av de inkomna ärendena 2021 var 13 ärenden relaterade till covid-19.

I jämförelse mellan tertial 1 2020 och 2021 noteras något fler ärenden gällande personer i åldersgruppen 30-39 år och något färre i åldersgruppen 60-69 år samt 70-79 år. Från åldersspannen 10 år till 39 år samt från 50 till 69 år var det betydligt fler ärenden som gällde kvinnor än män.

Jämfört med föregående års första tertial har färre ärenden registrerats i division Länssjukvård, division Folktandvård, division Service, Kommunal hälso- och sjukvård samt privata hälsocentraler.

Verksamhetsområde Obstetrik och gynekologi har fått näst intill tre gånger så många ärenden tertial 1 2021 jämfört med föregående år. Ortopedin har en halvering av antal ärenden. Färre ärenden är också registrerade på allmänki-



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN

rurgi/urologi, där 76 procent av ärendena gällde kvinnor till skillnad från tertial 1 2020 där fördelningen var lika mellan könen.

I jämförelse mellan tertial 1 2020 och 2021 noteras färre ärenden till akut omhändertagande, Kompetenscentrum Infektion/hud/lunga/reuma och primärvård. Antal ärenden till psykiatri har ökat med 32 procent. Kompetenscentrum Internmedicin/geriatrik har också mottagit fler ärenden än föregående år.

Sju av ärendena som registrerats till kommunerna gällde patienter på vård- och omsorgsboenden och av två ärenden gällde hemsjukvård.

Antal ärenden gällande privata Hälsocentraler har minskat från 13 till sju ärenden när tertial 1 2020 jämförs med 2021.

De vanligast förekommande kategorierna är oförändrat vård och behandling, följt av kommunikation och tillgänglighet. Jämfört med föregående registrerades färre ärenden gällande tillgänglighet, där motsvarande siffra var 11 procent. Könsskillnaderna i området kommunikation kvarstår. Tertial 1 2021 gällde 75 procent av klagomålen kvinnor, vilket är en utökad skillnad jämfört med 2020 där 61 procent gällde kvinnor.

Patientnämnden noterar en fortsatt ökning av inkomna ärenden via 1177-vårdguiden. Under tertial 1 2021 var nästan hälften av alla ärenden (47 %) anmälda via den digitala kontaktvägen 1177-vårdguiden. Motsvarande siffra för tertial 1 föregående år var 33 procent. Under årets första månader har patientnämnden begränsat möjligheten till personliga besök till följd av pandemin och istället erbjudit bokad telefonmöte till anmälare som haft behov av det.

**Beslutsunderlag:**

Delårsrapport patientnämnden tertial 1 2021

**Protokoll skickas till:**

Regionfullmäktige  
Verksamhetsdirektör



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN

## § 15

## Uppföljning av riskanalys i patientnämndens verksamhetsplan 2021-2023

Dnr 00006-2021

### Patientnämnden beslut

Patientnämnden beslutar att godkänna uppföljningen.

### Ärendet

Vid utarbetandet av patientnämndens mål för innevarande år 2021 gjordes en riskbedömning utifrån konsekvens och sannolikhet att nämnden inte ska kunna uppfylla sina mål. Bedömningen utmynnade i en färgkodad risk:

- röd risk - kräver direkt åtgärd,
- orange risk - åtgärder behöver vidtas för att reducera risken,
- gul risk - behöver hållas under uppsikt,
- grön risk - kräver inte något agerande.

Av nämndens tio risker bedömdes två vara gröna och åtta gula.

Vid uppföljning av riskbedömningen har bedömningarna förändrats utifrån första tertialen.



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN



**Internkontroll riskbedömning, strategiska mål 2021-2023**

Strategiska mål 2021-2023			
Perspektiv och strategiskt målområde för riskbedömning	Framgångsfaktor (Förväntad /önskad funktion eller resultat)	Risk	Kommentar/uppföljning
<b>Medborgare</b>			
Trygga norrbottningar med god livskvalitet	PN:s uppdrag ska vara känt för medborgarna.		Det externa arbetet med information om patientnämnden och dess uppdrag har inte kunnat genomföras i önskad omfattning, med anledning av pandemin. Arbeta med extern kommunikation har initierats med kommunikationsavdelningen. <i>Riskbedömningen kvarstår</i>
	Patienter eller anmälare är nöjda med verksamheternas svar.		Ingen mätning gjord T1. <i>Riskbedömningen kvarstår</i>
	Patienter eller anmälare är nöjda med patientnämndens handläggning av deras respektive ärenden.		Ingen mätning gjord T1. <i>Riskbedömningen kvarstår</i>
	Minoritetsgrupper ska kunna nyttja sin rätt att använda sitt språk i kontakt med patientnämnden.		Arbete med extern kommunikation har initierats med kommunikationsavdelningen. <i>Riskbedömningen kvarstår</i>
<b>Verksamhet</b>			
God, nära och samordnad vård	Handläggning av ärenden inom beslutade tidsgränser.		Inkommande ärende registreras inom två arbetsdagar. Begäran om yttrande skickas till verksamheten inom sju arbetsdagar. Verksamheten och anmälarna informeras om risken för förlängd svarstid pga Covid-19. <i>Riskbedömningen kvarstår</i>
	Personcentrerad handläggning. Jämställd och jämlik handläggning.		Ingen mätning gjord T1. <i>Riskbedömningen kvarstår</i>
	Nämnden analyserar inkomna ärenden på ett strukturerat sätt.		Ingen mätning gjord T1. <i>Riskbedömningen kvarstår</i>
	Ökad användning av digitala verktyg.		Användningen av 1177 i kommunikation med patientnämnden fortsätter att öka. Tertiäl 1, 2021 kontaktades patientnämndens utredare i 47 % av ärendena via 1177 i jämförelse med 30 % tertiäl 1 2020. <i>Riskbedömningen kvarstår</i>
	Tillgången på stödpersoner är så god att patienternas önskemål kan tillgodoses.		Svårigheter att rekrytera stödpersoner till icke-svensktalande patienter. <i>Riskbedömningen kvarstår</i>
<b>Ekonomi</b>			
Långsiktigt hållbar ekonomi	Verksamheten är anpassad till tilldelad budget.		Överskott i budgeten T1 628 tkr <i>Riskbedömningen kvarstår</i>


  
 ORDFÖRANDE SIGN


  
 JUSTERARE SIGN

## § 16

# Yttrande till regionens revisorer

Dnr 00007-2021

## Patientnämnden beslut

3. Patientnämnden ger i uppdrag till patientnämndens kansli att upprätta en instruktion för hur verksamheten ska rapportera internkontroll till nämnden. Instruktion ska rapporteras till nämnden för beslut.
4. Patientnämnden beslutar att översända yttrandet till regionens revisorer.

## Yttrande till beslutsförslaget

Patientnämnden konstaterar att det finns fortsatt behov av åtgärder framförallt avseende att tydliggöra nämndens samtliga mål och att koppla mätbara indikatorer till dem, att upprätta direktiv för hur verksamheten ska rapportera internkontroll till nämnden samt att genomföra riskanalys för nämndens samtliga verksamhetsområden.

## Sammanfattning

PwC har på uppdrag av revisorerna i Region Norrbotten granskat om Patientnämnden har utfört sitt uppdrag på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt med tillräcklig intern kontroll. Granskningen har omfattat nämndens åtgärder för att styra, följa upp, vidta åtgärder, kontrollera samt rapportera till Regionfullmäktige.

Den samlade revisionella bedömningen är att Patientnämnden inte helt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomiskt synpunkt tillfredsställande sätt. Vidare har den interna kontrollen inte varit helt tillräcklig.

## Ärendet

### Revisionens kommentarer

PwC har lämnat följande rekommendationer till Patientnämnden:

- Att tydliggöra nämndens samtliga mål, samt överväga formuleringen av om dessa utgår från fullmäktiges strategiska mål eller inte och hur dessa ska följas upp.
- Att koppla mätbara indikatorer till nämndens samtliga mål.
- Att upprätta direktiv då instruktion saknas för hur verksamheten ska rapportera internkontroll till nämnden.
- Att genomföra riskanalys för nämndens samtliga verksamhetsområden.



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN

## Patientnämndens kommentarer

### • Verksamhetsplan

Patientnämnden har upprättat och antagit plan för sin verksamhet samt antagit en budget för året, kontrollmålen är uppfyllda.

### • Verksamhetsmål

I nämndens plan 2020-2022 finns sex strategiska mål som inte bygger på fullmäktiges strategiska mål, och ytterligare fyra mål utifrån fullmäktiges strategiska mål. För de sex strategiska mål i patientnämndens plan 2020-2022 som inte bygger på fullmäktiges mål finns inga mätbara indikatorer. I patientnämndens plan 2021-2023 har målen renodlats till tre mål som bygger på fullmäktiges strategiska plan och har mätbara styrmått. Målen är: trygga norrbottningar med god livskvalitet, god, nära och samordnad vård samt långsiktigt hållbar ekonomi.

De övriga sex punkter som rubriceras som strategiska mål i patientnämndens plan 2020-2022 och som inte bygger på fullmäktiges mål, beskrivs i löptext i patientnämndens plan 2021-2023, utan att utpekas som strategiska mål.

I patientnämndens plan finns 2020-2022 två strategiska mål inom det ekonomiska perspektivet, god ekonomisk hushållning och effektiv verksamhet i paritet med riksnittet i våra verksamheter. Effektiv verksamhet i paritet med riksnittet i är inte möjligt att mäta då det inte finns samlad statistik av kostnader i regionerna. Målet finns inte med i patientnämndens plan 2021-2023.

### • Rapportering och åtgärder

Instruktion för inrapportering till nämnden finns i form av ett årshjul i patientnämndens plan. Uppföljning har gjorts på de fyra strategiska mål som hämtats från fullmäktiges strategiska plan. Hantering av de sex övriga strategiska målen framgår av löptext i patientnämndens årsberättelse 2020. De strategiska målen från fullmäktiges strategiska plan innehåller en eller flera framgångsfaktorer som i sin tur följs upp av styrmått. Övriga strategiska mål saknar mätbara indikatorer.

### • Måluppfyllelse

Uppföljning är gjord på de fyra strategiska mål som hämtats från fullmäktiges strategiska plan. Ingen uppföljning är gjord på de sex strategiska mål som inte bygger på fullmäktiges mål. Målet "Verksamheten håller sina ekonomiska ramar" är uppfyllt. Målet "Kostnaden för utredarstödet ska jämföras med regioner av motsvarande storlek för att se om stödet nämnden erhåller skiljer sig från andra" är inte mätbart då det inte finns jämförande statistik. Detta mål finns inte med i patientnämndens plan 2021-2023.



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN



**• Riskanalys**

Nämnden har genomfört riskanalys av de strategiska målen men inte av området Lagar, riktlinjer, rapportering och verkställighet. Detta mål ska finnas med i patientnämndens plan 2022-2024.

**• Rapportering**

Direktiv/instruktion saknas för hur verksamheten ska rapportera internkontroll till nämnden.

Regel för internkontroll reviderades och beslutades i regionstyrelsen den 11 november 2020. Där finns nu reglerat nämndernas ansvar för internkontroll. Anvisning till regeln är under framtagande, i anvisningen kommer det att framgå hur rapportering till RS ska ske.

**Beslutsförslagets påverkan avseende jämställdhet**

Beslutet bedöms inte ha någon påverkan på jämställdheten mellan kvin-nor och män, flickor och pojkar.

**Bilagor:**

Revisionens skrivelse

Revisionsrapport PwC Grundläggande granskning Patientnämnden

**Protokoll skickas till:**

Region Norrbottens revisorer

PwC



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN



**§ 17****Patientnämndens kommunikationsplan**

Dnr 00008-2021

**Patientnämnden beslut**

Patientnämnden beslutar att anta kommunikationsplanen med tilläggen att förstärka det kommunala perspektivet, kommunernas hemsida ska omnämnas som en kommunikationskanal, beslutsfattare ska ingå i primär målgrupp och att ta bort samtliga förkortningar i planen. Patientnämndens kansli får i uppdrag att revidera kommunikationsplanen.

**Ärendet**

Patientnämnden har tillsammans med kommunikationsavdelningen diskuterat en strategi för kommunikation. Detta arbete har resulterat i en kommunikationsplan som nämnden ska arbeta utefter.

**Beslutsunderlag:**

Kommunikationsplan.

**Protokoll skickas till:**

Kommunikationsdirektör



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN

## § 18

## Delegationsbeslut anmälda till patientnämnden

Dnr 00009-2021

### Patientnämnden beslut

Patientnämnden beslutar att redovisningen över fattade delegationsbeslut godkänns.

### Ärendet

Följande delegationsbeslut redovisas:

Pågående stödpersonsuppdrag den 2021-04-30: 44 varav 38 enligt lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk tvångsvård, (LRV) och 6 enligt lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård (LPT).


**Förordnande:** tre

**Entledigande:** sex

**Rekrytering:** noll stödpersoner är rekryterade.



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN

## § 19

**Information och meddelanden****Patientnämnden beslut**

Patientnämnden beslutar att lägga informationen till handlingarna.

**Ärendet**

Följande information redovisas:

- Information om patientnämndens nya organisation: Anneli Granberg är tillförordnad chef fram till stabschef tillträder i augusti 2021. Samtliga utredare vid patientnämndens kansli är erbjudna sina tjänster som utredare och ytterligare en person är erbjuden tjänsten som sektionsledare för patientnämndens kansli. Dock pågår fackliga förhandlingar än. Nya divisioner är införda vilket innebär att det finns fem vårddivisioner i dagsläget.
- Nationell Covid-19 rapport har bifogats vid utskick av dagordning och föredragningslista.
- Reflektioner kring patientnämndskonferensen 4 maj 2021. Anneli Granberg redovisar hur Region Norrbotten hanterar frågor gällande samisk hälsa. Det beslutas att föreläsare ska bjudas in till patientnämndens första sammanträde i höst för att informera nämnden om samisk hälsa.
- Redovisning av svarsbrev från patientnämnden till Luleås Tekniska Universitet gällande forskningsstudier relaterade till Covid-19:

*Tack för visat intresse av att inleda ett samarbete gällande forskning relaterat till covid-19. Vi måste tyvärr meddela att vi i dagsläget inte kan avstå resurser för denna samverkan då vi är mitt inne i en omfattande omorganisation i regionen. Förnyad kontakt om eventuell forsknings-samverkan kan bli aktuell efter att den nya organisationen träder i kraft. Om så blir aktuellt ber vi att få återkomma till er för dialog.*

*Med vänliga hälsningar,*

*Margareta Dahlén, Patientnämndens ordförande.*



ORDFÖRANDE SIGN



JUSTERARE SIGN