

# Årsberättelse

Patientnämnden - 2018



REGION  
NORRBOTTEN

# Innehåll

---

<b>Förord</b> .....	3
<b>Sammanfattning</b> .....	4
<b>Patientnämnden i Norrbotten</b> .....	5
<b>Systemet för klagomålshantering</b> .....	6
<b>Kontaktvägar</b> .....	7
<b>Kunskap och förnyelse</b> .....	8
<b>Kategorisering</b> .....	9
<b>Några nedslag i 2018</b> .....	11
<b>Stödpersonsverksamheten</b> .....	13
<b>Året som gått i diagram</b> .....	14
<b>Året som gått</b> .....	16
<b>Ekonomi</b> .....	20
<b>Övriga händelser under året</b> .....	21



# Förord

---

Patientnämnden är en av flera instanser med uppdrag att lyfta fram patienters/brukares klagomål. Patientnämnden kontaktas i allt från begäran om informationsträffar, rådgivning i enskilda ärenden till att få hjälp med ett konkret klagomål på vården. Något blev inte bra och behöver därför utredas, ett brustet förtroende som behöver återupprättas. Där kommer vi in.

Under åren har vi liksom andra patientnämnder i riket sett en ökning av inkommande ärenden. Vården idag ser inte ut som den gjorde för tio år sedan. Nya behandlingsmetoder, nya mediciner, teknisk utveckling, digitalteknik öppnar förstås nya vårdmöjligheter samtidigt som "nya" problem skapas. En del av detta kan vi ana då ärenden ibland tenderar att vara mer komplicerade än tidigare.

För att möta detta, få en säker och effektiv ärendehantering har vi fört samtal med våra utredare om utveckling av nämndens arbetsmetoder och analys av ärenden. Vi har tagit fram en ny metod för ärendehantering, arbetsmodellen redovisas i rapporten. Inte så sällan säger de som klagar: det kanske kan bidra till att någon annan slipper

gå igenom samma sak. Vårt syfte med metodutvecklingen är att i slutändan kunna se om och hur ett klagomål kan påverka vårdgivarnas arbete. Kan det göra det så har klagomålet haft en större mening.

Under året som gått har representanter för nämnden gjort besök ute i kommunerna för att informera om nämndens arbete och hur det ansvar som kommunerna överlåt till regionen förvaltas. Antalet ärenden från kommunerna är dock fortsatt få. För att utveckla kontakterna och fördjupa samarbetet med kommunerna bjöds deras medicinskt ansvariga personal för

vård, omsorg och rehabilitering (MAS/MAR) till ett möte i Luleå. Arrangemanget föll väl ut och nämnden bör fortsätta att söka lämpliga samarbetsformer med länets kommuner.

Avslutningsvis kan nämnden se tillbaka på ett händelserikt år med bl.a. en nya lag om klagomålshantering och IVO:s nya inriktning. Vi har ännu inte sett några konsekvenser av dessa förändringar men känner genom interna förändringar och vårt nya sätt att arbeta oss väl förberedda att möta patienternas förväntan på professionellt bemötande och hjälp.



**Lennart Åström**  
Patientnämndens  
ordförande 2018



**Margareta Dahlén**  
Patientnämndens  
ordförande 2019

# Sammanfattning

---

Under 2018 tog patientnämnden emot 767 ärenden. Divisionerna närsjukvård och länssjukvård står för det stora flertalet ärenden, tillsammans 86 procent. De flesta ärenden under året har rört huvudkategorin vård och behandling, följt av kommunikation samt organisation och tillgänglighet. Ärendehantering har under hela året kunnat upprätthållas enligt fastställda rutiner och nationella riktlinjer.

Landets patientnämnder arbetar för gemensamma riktlinjer för registrering av ärenden. Patientnämnden har med anledning av detta påbörjat arbete med att kvalitetssäkra handläggningen i enlighet med de nationella riktlinjerna. På grund av förändringarna beträffande registreringarna har beslut tagits om att inga jämförelser med 2017 års ärenden ska göras. I stödpersonsverksamheten har antalet uppdrag succesivt ökat från 47 uppdrag 2013 till dagens nivå på 65 uppdrag.



Foto: Anders Alm

# Patientnämnden i Norrbotten

---

Patientnämnden har under 2018 genomfört fem stycken sammanträden. Nämndens sammansättning har under större delen av mandatperioden varit enligt nedan, en ledamot och två ersättare har valts genom fyllnadsval under mandatperiodens första år.

Ledamöter	Ersättare
Lennart Åström (S), ordförande	Tomas Junkka (S)
Elisabeth Eriksson (S), vice ordförande	Maria Bergqvist (S)
Gunnel Sandlund (V)	Kristina Nilsson (V)
Johan Johansson (MP)	Ayse Duvar (MP)
Margareta Dahln (SjvP)	Anita Weinz (SjvP)
Anita Sköld (M)	Anne Stenlund (L)
Kurt-Åke Andersson (C)	Ann-Christine Rutqvist (C)

# Systemet för klagomålshantering

---

## Det nya uppdraget

Patientnämndernas uppdrag definieras i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Nämnden ska organiseras på ett sådant sätt att den kan verka som en självständig funktion, åtskild från vårdgivarna. Patientnämndernas uppgift är att på lämpligt sätt föra fram klagomål och synpunkter till vårdgivarna. Nämnden ska vidare främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal på det sätt som förhållandena kräver, i uppdraget ingår även att arbeta förebyggande och till vårdgivarna rapportera avvikelser av betydelse för patientsäkerheten. Allmänheten samt hälso- och sjukvårdspersonalen ska även informeras om nämndens verksamhet.

Patientsynpunkter och klagomål hanteras på flera olika nivåer i samhället och patientnämnden är en av flera instanser. Vårdgivarna har ett eget stort ansvar för sin relation till patienterna och de tar själva hand om många synpunkter och klagomål. Denna ordning har klargjorts i den nya lagstiftningen som trädde i kraft den 1 januari 2018.

Patienter kan även under vissa omständigheter vända sig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) med sina klagomål. IVO utreder anmälningar om allvarigare händelser inom vården där en patient i samband med hälso- och sjukvård fått permanenta besvär, ett väsentligt ökat vårdbehov eller där patienten avlidit. IVO utreder även klagomål från patienter som tvångsvårdas eller händelser som allvarligt påverkat eller hotat patientens självbestämmande.

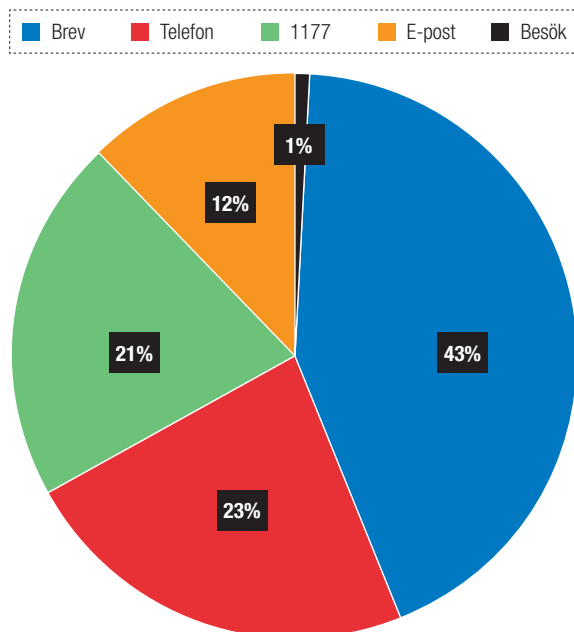
Patientnämndens bidrag till kvalitetsutveckling och förbättrad patientsäkerhet ska ske genom analyser av inkomna klagomål och synpunkter på aggregerad nivå. Fördjupade analyser ska göras utifrån speciella problemområden och analyserna ska föras vidare i den politiska organisationen. Nämnden kan även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

Patientnämnderna är ålagda att senast den sista februari varje år lämna in en redogörelse till IVO tillsammans med eventuella analysrapporter och årsrapport.

# Kontaktvägar

Det finns idag 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. Oavsett kontaktväg handläggs alla ärenden enligt fastställda rutiner. Under 2018 inkom den största andelen anmälningar som renderade i patientnämndsärenden, 43 procent, via brev. Anmälningar via telefon och 1177 utgör de näst vanliga anmälningssätten, 23 respektive 21 procent.

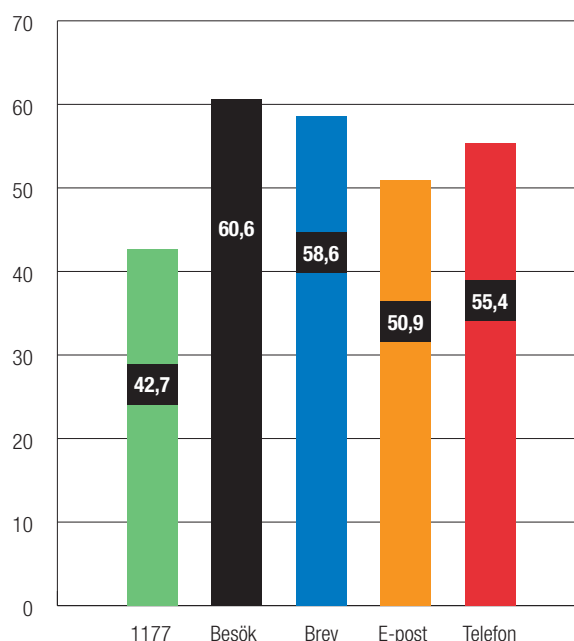
Diagram: Fördelning av kontaktvägar till patientnämnden (procent)



Utöver de kontakter som leder till ärenden har 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, försäkringar eller patienträttigheter. Under 2017 infördes möjligheten att göra anmälan till patientnämnden genom den digitala tjänsten 1177. Jämförelse av medelålder för de personer som anmälningarna gäller, visar att medelåldern hos användare/anmälare av 1177 är betydligt lägre än i de övriga grupperna av anmälningssätt.

Diagram: Medelålder för respektive kontaktväg



Ungefär 73 procent av anmälningarna via 1177 gäller personer mellan 20 och 59 år. Patientnämnden har under 2018 verkat för att minska användningen av e-post som kontaktväg detta eftersom e-post inte är tillräckligt säkert för hantering av känsliga uppgifter.



# Kunskap och förnyelse

---

Under 2018 har patientnämndens utvecklings- och förbättringsarbetet varit inriktade på följande områden.

## **Kvalitetsarbete utifrån den nationella handboken och förbättrade handläggningsrutiner**

Kvalitetutveckling av handläggningen har pågått fortlöpande under året. Nämnden beslutade under 2017 om en prioriteringsordning gällande handläggningen av inkomna anmälningar, prioriteringsordningen reviderades 2018. Ärendehantering har under hela året kunnat upprätthållas enligt fastställda rutiner och nationella riktlinjer.

## **Flödesbeskrivning – ärendets process**

Patientnämnden har under första halvåret 2018 fortsatt med den flödeskartläggning som påbörjades under föregående år. Arbetet syftar till att kartlägga och beskriva handläggningsprocesserna för ärenden. Under hösten 2018 har 2,5 tjänster av 4 på patientnämnden varit tillsatta, på grund av

underbemanningen har nämndens utredare varit tvungen att prioritera kärnverksamheten vilket bland annat har lett till att arbetet med processkartläggningar fått stå tillbaka. Utvecklingsarbetet kommer att fortsätta under 2019 med fokus på att tydliggöra processerna och att förbättra uppföljningen av exempelvis handläggningstider. Patientnämnden saknar idag möjligheter att kunna följa upp delar av processerna i nuvarande handläggarstöd.

## **Nytt handläggarstöd**

Det pågår ett arbete med att ta fram underlag för beslut om nytt digitalt handläggarstöd. Ett nytt verksamhetssystem kommer att underlätta handläggningen och förbättra uppföljningen av verksamheten.

## **Information till patienter, personal och allmänheten**

Patientnämnden har arbetat med att utveckla informationen i patientnämndens och stödpersonsverksamhetens broschyrer, på hemsidan samt på 1177.



# 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. Nedan redovisas de tre vanligast förekommande huvudkategorierna.

## Vård och behandling

Över hälften (54 procent) av alla ärenden som inkom 2018 registrerades under kategorin vård och behandling. De vanligaste underkategorierna var behandling (32 procent), följt av undersökning/utredning (23 procent).

### Exempel:

*”Man där det brustit i vården av bensår under vistelse på sjukhus”*

*”Kvinna har synpunkter på resultat av upprepad behandling av tand.”*

*”Kvinna som fått recept som var avsedda för en annan patient. Patienten reagerade på detta och hämtade inte ut recepten utan meddelade att det blivit en felaktighet.”*

## Kommunikation

Under 2018 registrerades 122 (16 procent) ärenden under kategorin Kommunikation som handlar om synpunkter på olika kommunikationsfrågor såsom brister i information till patient eller närstående, bemötande och dialog/delaktighet. Bemötande finns även med som en delaspekt i flertalet vård och behandlingsärenden exempelvis avseende otillräcklig information.

### Exempel:

*”Man som upplever att läkaren inte lyssnade på honom och inte tog till sig av hans önskemål.”*

*”Kvinna som har regelbunden kontakt med hälso-centralen för provtagning träffade olika läkare med olika åsikter och planer gällande behandling. Kvinnan beskriver det känns som att ”hela tiden kastas tillbaka till ruta ett för att den nya läkaren inte vill utgå från vad tidigare läkare skrivit”. Hon upplever att läkarna inte lyssnar utan att man bara utgår från provsvar. Kvinnan uppger att hittills har ingen läkare frågat om hon har några symtom kvar, om medicinen fungerar eller om hon fått några biverkningar.”*

*”Närstående informerades inte om att äldre man flyttades från Sunderby sjukhus till sitt hemsjukhus”*

## Organisation och tillgänglighet

97 ärenden (13 procent) under 2018 handlade om olika synpunkter gällande brister i Organisation och tillgänglighet, t ex svårigheter att få kontakt med vårdgivare, långa väntetider för kontakt eller behandlingsinsatser/utredning och inställda åtgärder.

### Exempel:

*”Man som inkommit med synpunkter på att stötvågsbehandling av njursten saknas i Norrbotten. Mannen har fått vänta länge på behandling, vilket orsakat lidande”*

*”Man som är kritisk till långa väntetider gällande godartade prostataförändringar”*

*”Kvinna som har synpunkter på långa väntetider för operation av nedfallande ögonlock som skymmer pupillen”*

## Kön och ålder

Den till antalet största åldersgruppen, bland dem som registrerats med känd ålder, är personer mellan 70 och 79 år (18,4 procent) och 50-59 år (18 procent).

De flesta ärenden, 64 procent, gäller kvinnor. Jämförelse mellan könen gällande huvudkategoriseringen av klagomål visar att män klagade något mer på vård och behandling samt kommunikation jämfört med kvinnor. En mindre skillnad fanns i de övriga kategorierna t ex organisation och tillgänglighet där fler ärenden gällde kvinnor jämfört med män.

Analys av underkategorierna till den vanligast förekommande huvudkategorin vård och behandling, visar att det finns vissa skillnader i vad män respektive kvinnor har klagomål på inom kategorin. Män klagar i högre utsträckning på behandling och diagnos. Kvinnor i högre utsträckning på undersökning/utredning och läkemedel.

Tabell: Antal ärenden per åldersgrupp

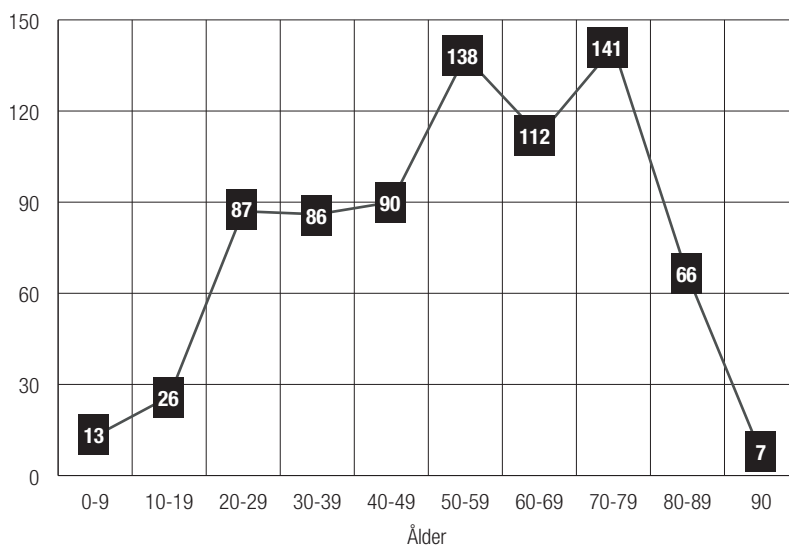
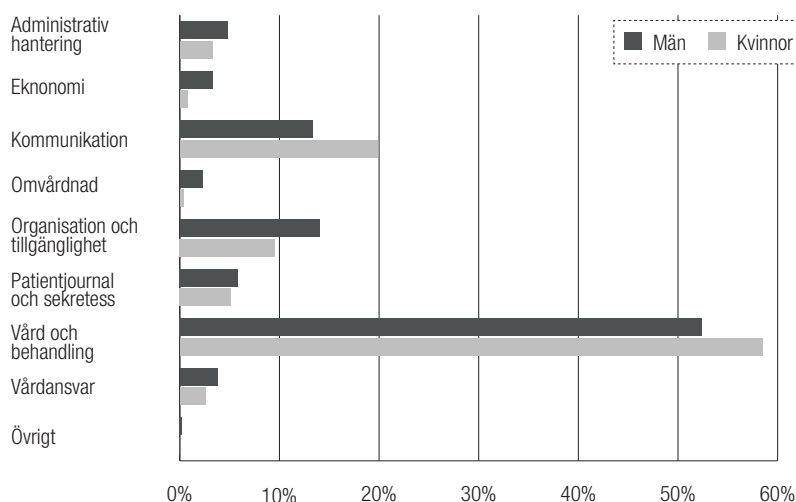
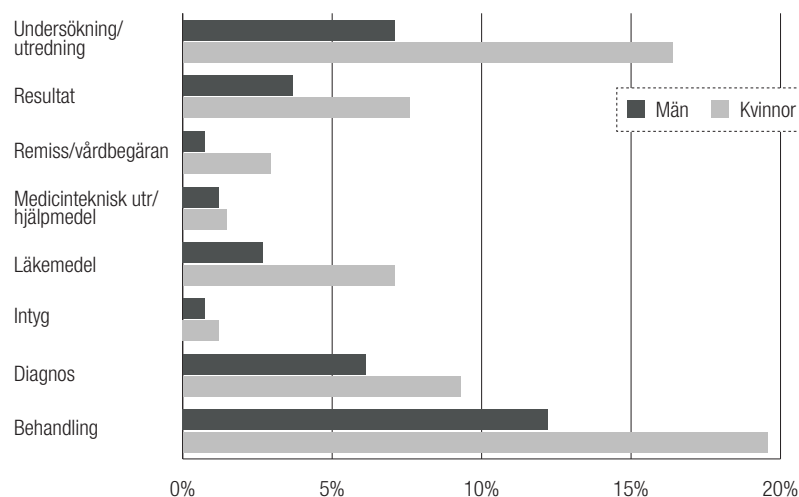


Diagram: Andel av kvinnors respektive mäns klagomål per kategori (procent)



Tabell: Andel av kvinnors respektive mäns klagomål i kategorin vård och behandling (procent)



# Några nedslag i 2018

---

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

## Kommunärenden

En kommun som ingår i ett landsting får överlåta skyldigheten enligt Lag (2017:372) till landstinget, om kommunen och landstinget kommer överens om det. Patientnämnden har under året haft avtalsrelationer med samtliga av länets 14 kommuner. Under 2018 registrerades 17 ärenden gällande hälso- och sjukvård samt omvårdnad i samband med hälso- och sjukvård inom kommunen. Nationellt ses samma låga ärendeantal för patientnämndsklagomål från den kommunala vården.

### Exempel:

*”Äldre kvinna med insatser från hemsjukvården har vid flera tillfällen under de två senaste åren fått fel dosering på sin medicin och att prover inte har tagits enligt ordination. I svaret från verksamheten framgår att man identifierat brister i dokumentation för provtagning och inkomna ordinationer. Verksamheten kommer att se över rutiner kring detta samt arbeta för förbättrad samverkan med hälsocentralen.”*

## Cancersjukvården

Under 2018 registrerades 42 cancerärenden. Samtliga cancerärenden rapporteras i oidentifierad form till Regionalt cancercentrum Norr (RCC) enligt en överenskommelse mellan patientnämnderna och RCC.

### Exempel:

*”Kvinna som under en tremånadersperiod sökte vård för kräkningar och diarréer. Buken röntgades och i efterhand fick kvinnan besked att något avvikande sågs som man inte gick vidare med. Diagnosen fick kvinnan mer än 12 månader efter att hon började söka vård för sina symtom. Händelseanalys har genomförts för att undersöka om inblandade vårdenheter borde ha agerat annorlunda. Ärendet har lyfts i läkargruppen på den berörda hälsocentralen vid ett flertal tillfällen.”*

## Psykiatri

Under 2018 registrerades 70 psykiatriärenden. De vanligast förekommande huvudkategorierna för ärendena till psykiatri var Vård och behandling (37 procent), Organisation och tillgänglighet (26 procent) och Kommunikation (20 procent).

### Exempel:

*”Kvinna har synpunkter på lång väntetid (över 2 år) och oklara besked gällande diagnosutredning i psykiatri. Den fördröjda utredningen har för kvinnan inneburit försämrat mående och att Försäkringskassans beslut kring sjukersättning fördröjts. Kvinnan har uppfattat att hon har åldern mot sig och ifrågasätter psykiatriens prioriteringar avseende ålder. I verksamhetens svar förklaras att fler psykologer är i verksamheten idag, vilket på sikt förväntas leda till att köerna kortas ned. Verksamheten arbetar utifrån medicinsk prioriteringsordning.”*

## Akut omhändertagande

På Norrbottens alla fem sjukhus finns akutmottagningar. 2018 registrerades 42 ärenden gällande akutsjukvård. Den stora andelen ärenden gällde synpunkter på Vård och behandling exempelvis brister i undersökning.

### Exempel:

*”Man som varit med om en trafikolycka framför klagomål kring den bedömning och undersökning som utfördes på akutmottagning. Endast mannens framfot röntgades, han fick stödgips och skickades hem. Efter några dagar söker mannen vård igen pga smärtor och problem att belasta båda benen. Vid röntgen upptäcks frakturer på båda benen som kräver behandling. I sin anmälan önskar mannen få svar på vad det finns för rutiner kring bedömning av patienter som varit med om trauma. Verksamheten svarar att man vid genomgång av journaler kommit fram till att man behöver gå vidare med en händelseanalys. Det innebär att ansvarig läkare och personal kommer att gå igenom besöket på mottagningen och även undersöka och bedöma om man behöver göra t ex förändringar i rutiner.”*

## Journaler på nätet

Från juni 2016 har det varit möjligt för invånare över 16 år i Region Norrbotten att läsa sin journal på nätet genom att logga in på 1177.se. Under 2018 inkom 43 ärenden som registrerades under huvudkategorin Patientjournaler och sekretess. Den stora andelen av dessa ärenden (74 procent) handlar om journal och loggar.

### Exempel:

*”Kvinna som trots ångest och dåligt allmäntillstånd inte fick stödjande samtal trots att personalen visste att hon läst i sin journal på nätet att det fanns misstanke om långt gången cancersjukdom. Verksamheten har i sitt svar beklagat att ingen pratade med patienten om det tråkiga besked som hon kunde läsa om i journalen.”*

*”Kvinna framför att hon fått ett professionellt bemötande, men har synpunkter på dokumentationen vid besöket. Kvinnan har läst sin journal och upplever att det finns formuleringar som är felaktiga och som hon önskar få raderade. Verksamheten svarar kvinnan att de journalanteckningar som kvinnan haft synpunkter på har justerats.”*



# Stödpersonsverksamheten

---

Patientnämnden har enligt lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård och lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård en skyldighet att förordna stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas. Detta gäller även de som vårdas i öppen psykiatrisk tvångsvård och öppen rättspsykiatrisk vård samt patienter som tvångsisoleras enligt smittskyddslagen (2014:168).

Stödpersonerna ska besöka 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.

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.

## Stödpersonerna

Omsättningen av stödpersoner i länet är relativt liten men behov av att rekrytera främst yngre stödpersoner föreligger. Under året har 8 nya stödpersoner rekryterats. Två personer har slutat på grund av åldersskäl. Stödpersonsregistret har uppdaterats och personer som flyttat från länet eller inte varit aktiva sedan flera år tillbaka står inte längre kvar som aktiva. I nuläget finns 54 stödpersoner som har eller är villiga att ta ett uppdrag.

Alla patienter som önskat har fått en stödperson utsedd. Vid årsskiftet pågick 65 uppdrag en ökning med tre uppdrag jämfört med föregående år.

Antalet uppdrag har succesivt ökat från 47 uppdrag 2013 till dagens nivå. Merparten av patienterna som fått en stödperson utsedd vårdas enligt lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård.

Två utbildningshelger har genomförts under året och några av de teman som tagits upp är återhämtning, patienters erfarenheter, suicidprevention och rättspsykiatri. Forskare, personal från psykiatri, Hjärnkoll och andra patientföreträdare har medverkat vid utbildningarna. Det har även funnits tid för ett gemensamt erfarenhetsutbyte och social samvaro. Utbildningarna fyller en viktig funktion för stödpersonerna som har ett viktigt och många gånger svårt uppdrag. Skriftlig utvärdering har visat på mycket nöjda deltagare.

Stödpersonerna kan behöva stöd i sitt uppdrag. Individuell handledning har getts vid behov och när den efterfrågats.

## Effektivisering av stödpersonsverksamheten

Ett föråldrat datasystem har gjort det svårt att effektivisera stödpersonsverksamheten och försvårat den dagliga handläggningen. Nya handläggningsrutiner vid rekrytering och förordnande/entledigande av stödperson har tagits fram. Ett utökat samarbete har inletts med berörda verksamheter för att underlätta och förbättra kommunikationen kring patienternas behov. Nämndens utredare har informerat om rätten till stödperson vid arbetsplatsträffar samt vid kvällsmöte med Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare (RFS). En förtroendevald samt en utredare har även deltagit i möte med Pite Älvdals god mans- och förvaltarförening.

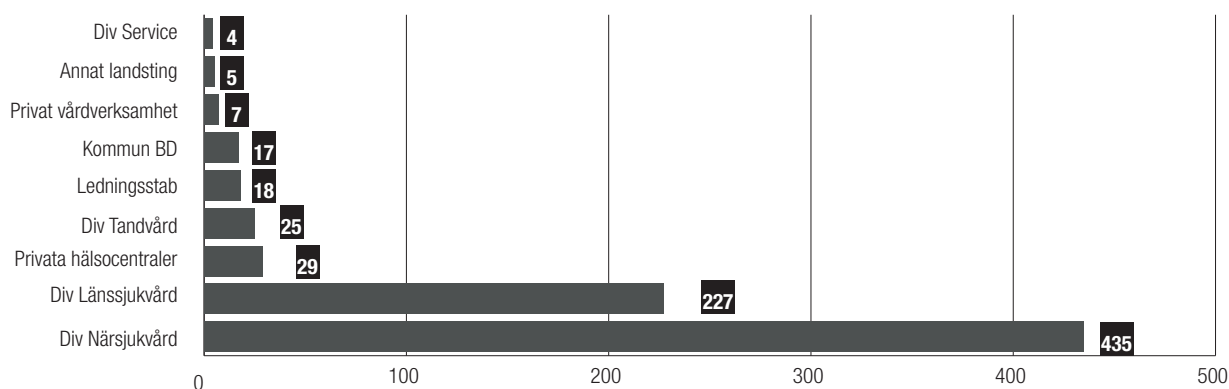
Blanketter har setts över och de blanketter som vården använder vid rapporteringen till patientnämnden finns numera i skrivbar form på patientnämndens hemsida.

# Året som gått i diagram

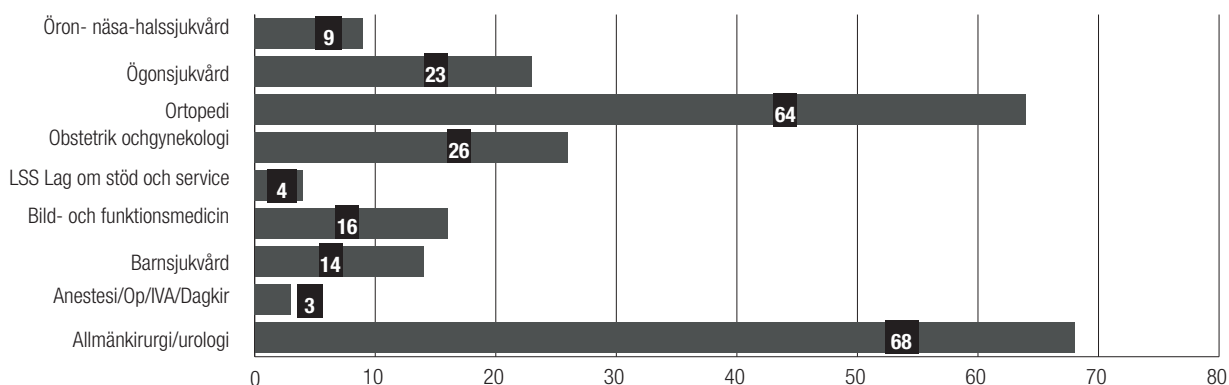
Under 2018 tog patientnämnden emot 767 ärenden. De två stora divisionerna närsjukvård och läns sjukvård står för störst andel ärenden (tillsammans 86 procent). Läns sjukvårdens verksamhet bedrivs vid fem sjukhus i Norrbotten, Sunderby-, Piteå-, Kalix-, Gällivare och Kiruna sjukhus. Alla

verksamhetsområden är dock inte representerade vid samtliga sjukhus. Närsjukvården är indelad i fem geografiska närsjukvårdsområden. Verksamheten bedrivs huvudsakligen vid länets fem sjukhus och 25 hälsocentraler.

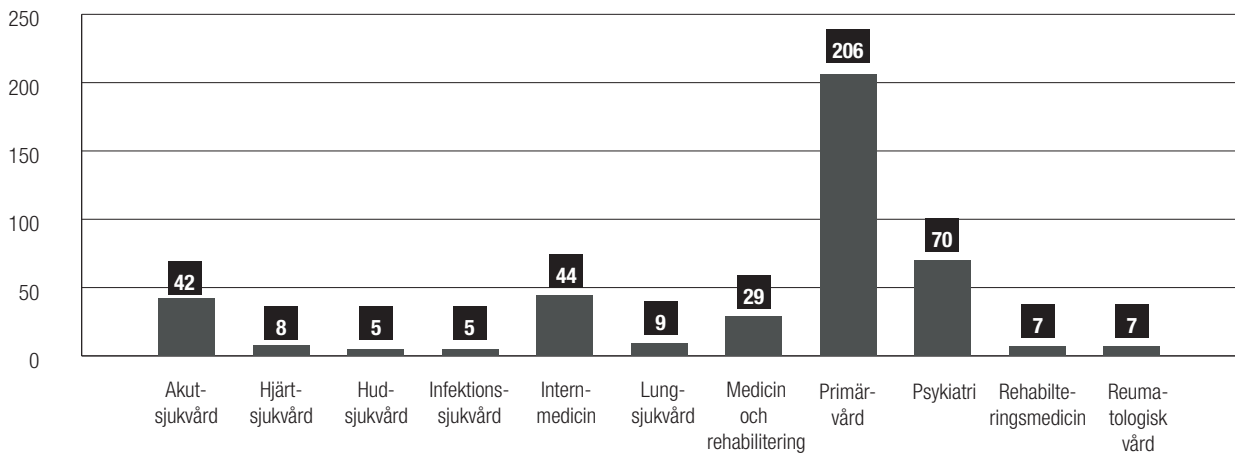
**Diagram: Antal ärenden per division/verksamhetsområde**



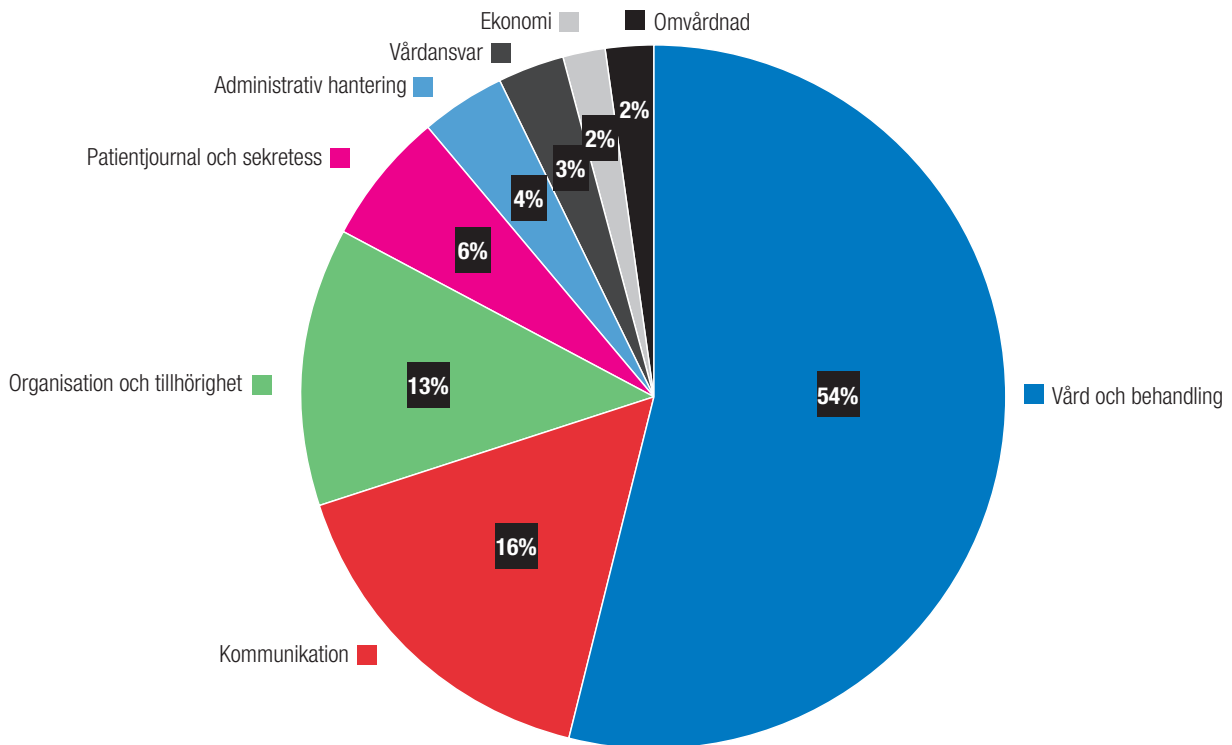
**Diagram: Antal ärenden i respektive verksamhetsområde med tre eller fler ärenden inom division Läns sjukvård**



**Diagram: Antal ärenden i respektive verksamhetsområde med fler än tre ärenden inom division Närsjukvård**



**Diagram: Ärenden per kategori (procent)**



# Året som gått

---

## Mål och måluppfyllelser

Patientnämnden har vid framtagandet av sina mål för 2018 utgått från regionfullmäktiges strategiska plan som anger perspektiv, strategiskt mål och framgångsfaktor. Bedömningen av om nämndens mål uppnåtts görs med färgmarkeringar.

- Målet har uppnåtts
- Målet har delvis uppnåtts
- ▲ Målet har inte uppnåtts





# Perspektiv Medborgare

## Strategiskt mål: Nöjda medborgare

Framgångsfaktor	Nämndens mål	Måloppfyllelse
Förtroende för och kunskap om verksamheten	Att patientnämndens stödpersonverksamhet och tvångsvårdade patienters rätt till stödperson är känd av berörda patienter samt av den personal inom hälso- och sjukvården som möter tvångsvårdade patienter.	■
	Att göra nämndens stödpersonsbroschyr känd bland patienter och personal.	■
	Att nämnden ska utveckla och bredda informationen till vårdgivare, kommuner och civilsamhället.	■

Brev med information om patientnämndens stödpersonverksamhet har under året skickats ut till regionens samtliga enheter och verksamhetschefer. Personliga besök har genomförts i Öjebyn och i Sunderbyn. Utöver detta har fortlöpande kontakter upprätthållits med samtliga verksamhetschefer vid löpande frågor samt med berörd vårdpersonal. Stödpersonsbroschyren har skickats ut till psykiatriens alla verksamheter för spridning inom organisationen och till patienter.

Nämnden har utvecklat sin information på regionens hemsida och säkerställt publiceringen av nämndens sammanträdesprotokoll, årsrapport och

verksamhetsplan för att tillse en god information till allmänheten om nämndens uppdrag och verksamhet. Även nämndens broschyr som delas ut på vårdverksamheter och i möten med medborgare har uppdaterats.

Nämndens ledamöter har under året fortsatt att besöka länets kommuner för dialog och informationsspridning om nämndens uppdrag. Det har även genomförts ett möte i Regionhuset i Luleå med kommunernas medicinskt ansvariga sjuksköterskor (MAS) och medicinskt ansvariga för rehabilitering (MAR) för erfarenhetsutbyte där information lämnades om nämndens verksamhet.

## Strategiskt mål: En god och jämlik hälsa

Framgångsfaktor	Nämndens mål	Måloppfyllelse
En hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande verksamhet	Att stödperson utses snarast och senast inom fem arbetsdagar efter att anmälan om stödperson inkommit till patientnämndens kansli.	■

Samtliga inkomna anmälningar om stödperson har hanterats och beslutats om inom den målsatta tiden, fem arbetsdagar. Arbete pågår med att säkerställa att handläggningstiden kan fortsätta att hållas

genom att det utöver en utpekad ansvarig även ska finnas en utpekad ersättare för hanteringen av administrationen kring stödpersonsuppdrag.

# Perspektiv Verksamhet

## Strategiskt mål: En effektiv verksamhet med god kvalitet

Framgångsfaktor	Nämndens mål	Måluppfyllelse
En kunskapsstyrd och säker verksamhet	Att främja ökat deltagarantal vid stödpersonutbildningar.	■
	Att avvikelser avseende stödpersonverksamheten rapporteras till nämnden.	■
	Att arbeta för att öka nämndens kunskap om sitt ansvarsområde.	●

Regionfullmäktige beslutade den 19-20 juni 2018 § 52, efter förslag från patientnämnden, att ersättning ska utgå för förlorad arbetsinkomst för stödpersoner vid deltagande i utbildningsinsatser anordnade av nämnden. Detta möjliggjorde under hösten deltagande för ett par stödpersoner som annars inte hade kunnat delta.

Nämnden har på sina sammanträden fått löpande information om stödpersonverksamheten avseende bland annat rekrytering, förordnande och entledigande av stödpersoner samt antal pågående uppdrag. Inga avvikelser har uppstått under året. Det har under året genomförts två utbildningshelger för stödpersoner där ledamöter från nämnden har deltagit för att utbyta information och erfarenheter

mellan förtroendevalda och stödpersoner kring verksamheten. Mötena upplevs som positiva och givande och kommer fortsatt att genomföras i samband med utbildningshelgerna.

Patientnämndens ordförande har deltagit i den nationella patientsäkerhetskonferensen vilket därefter återrapporterades till nämndens övriga ledamöter vid ett sammanträde.

Nämnden beslutade i slutet av året om en tvådagars utbildningsinsats för den nyvalda nämnden i februari 2019 för att samtliga ledamöter och ersättare ska få kunskaper både om sitt uppdrag som nämndsledamot och nämndens ansvarsområden.

## Strategiskt mål: Helhetsperspektiv med personen i centrum

Framgångsfaktor	Nämndens mål	Måluppfyllelse
Samverkan internt och externt	Att samverka med patientnämnderna i norra regionen genom kontinuerliga och gemensamma träffar.	■
Personcentrerad hälso- och sjukvård och individorienterad service	Att patientens önskemål, så långt det är möjligt, tillvaratas vid val av stödperson	■
	Att tillgången på stödpersoner och deras kompetens är sådan att patienternas önskemål kan tillgodoses av utsedda stödpersoner.	■

Patientnämnden har en upparbetad samverkan med övriga tre patientnämnder i norra regionen. Den 15-16 maj 2018 arrangerade patientnämnden en regionkonferens i Luleå där patientnämnderna från Västerbotten, Västernorrland och Jämtland/Härjedalen deltog. Nämnden arrangerade även en videokonferens för de fyra presidierna i norra regionen den 26 november där den gångna mandatperioden diskuterades och utvärderades. Till presidieträffen var även det nyvalda presidiet

inbjudet för en kunskapsöverföring.

Utbildning för utsedda stödpersoner har genomförts två gånger under året, en helg på våren samt en på hösten. Samtliga stödpersoner har även erbjudits handledning och kontinuerligt stöd av nämndens utredare vid förfrågan för att de ska känna sig trygga vid fullgörandet av sitt uppdrag. Samtliga patienters önskemål kring val av stödperson har kunnat tillmötesgå under året tack vare en relativt god tillgång på stödpersoner.

# Perspektiv Kunskap och förnyelse

## Strategiskt mål: Förnyelse för framtiden

Framgångsfaktor	Nämndens mål	Måluppfyllelse
Styrning av förnyelseinitiativ	Att brister och risker som uppmärksammas av patientnämnden ska analyseras mer ingående och en bättre återföring till fullmäktige ska utvecklas.	●

Patientnämnden har fortlöpande på sina sammanträden fått information om inkomna ärenden där ett ökat fokus har lagts på vilka åtgärder som verksamheterna har vidtagit med anledning av inkomna patientärenden. Nämnden har även nogsamt följt hur ärendebalansen har sett ut för att i ett tidigt skede kunna hantera eventuella avvikelser samt att handläggning av inkomna ärenden har påbörjats skyndsamt och att begäran om yttrande till verksamhet och återkoppling till patient har skett

inom sju arbetsdagar. Nämnden kan konstatera att de resursförstärkningar som tillförts nämndens tjänstemannastöd samt det utvecklingsarbete som pågått under året har gett gott resultat. Vid årets slut var samtliga under år 2018 inkomna ärenden hanterade. Dock har samtliga utredartjänster inte varit besatta under året på grund av sjukdom, föräldraledighet och rekrytering varför ett mer strukturerat utvecklingsarbete har fått stå tillbaka för ärendehandläggningen.



# Ekonomi

## Kostnadsställe 01206 patientnämnden

Beräknade kostnader för förtroendevalda	Fördelning av budget 2018	Utfall 2018
Arvoden	237 936	264 357
Sammanträde, konferens, utbildning	148 710	122 852
Bilersättning, resor	84 269	73 013
Informationsmaterial	22 802	14 102
Övriga kostnader	1 983	2 920
<b>Summa</b>	<b>495 700</b>	<b>477 244</b>

Patientnämndens tilldelade ram för sin egen verksamhet ska täcka samtliga kostnader hänförliga till nämndens sammanträden, planerings- och utbildningsdagar, konferenser samt informationsmaterial om nämnden och dess uppdrag. Nämnden har fortlöpande följt upp sin ekonomi på sina sammanträden för att kunna säkerställa att verksamheten har bedrivits inom given ram. Utfallet för år 2018 visar på en budget i balans.

## Kostnadsställe 01217 stödpersonerverksamheten

Beräknade kostnader för stödpersoner	Fördelning av budget 2018	Utfall 2018
Arvoden		1 949 440
Sammanträde, konferens, utbildning		138 370
Bilersättning, resor		436 397
Informationsmaterial		
Övriga kostnader		4 440
<b>Summa</b>	<b>2 019 100</b>	<b>2 528 647</b>

Stödpersonerverksamheten har en egen tilldelad ram som ska täcka kostnaderna för stödpersonernas arvoden, ersättningar, utbildningar samt både externt och internt informationsmaterial om stödpersonerverksamheten. Nämnden har fortlöpande följt upp kostnadsutvecklingen för stödpersonerverksamheten på sina sammanträden. Det kan konstateras att kostnaderna har ökat i jämförelse med föregående år bland annat på grund av ett ökat antal uppdrag. Resekostnaderna har ökat då patienter för längre eller kortare tid flyttats inom länet och det har av vården och patienten uppfattats som angeläget att behålla samma stödperson. Inför år 2019 har nämnden äskat om en utökad ram för stödpersonerverksamheten för att ha möjlighet att uppnå en budget i balans.



# Övriga händelser under året

---

## Ny handbok

För att få ett mer enhetligt arbetssätt och ärendekategorisering har patientnämndernas kanslier sedan 1996 en gemensam instruktion för rubriksättning av inkomna klagomål. Den har omarbetats 2007 och 2010. En gemensam handbok har funnits sedan 2014 och finns nu i en omarbetad version som gäller från 1 januari 2019.

## Förberedelsearbete nytt system

Patientnämndens utredare arbetar i ett av regionen egenutvecklat ärendehanteringssystem. Systemet är tidskrävande och svårarbetat varför det under året har pågått ett förberedande arbete för införande av ett nytt administrativt system. Detta är av vikt för nämndens möjligheter att få en god statistik över både patientärenden och stödpersonsuppdragen samt även för att nämndens utredare ska få tillgång till ett modernt och lättarbetat system. Planen är att ett nytt system ska kunna sättas i drift under år 2019.

## Informationsinsatser

### Patientsäkerhet

Kansliet har medverkat vid patientsäkerhetsutbildningar för chefer inom regionen och personal vid Läns- och närsjukvården. Nämnden är även representerad i patientsäkerhetsrådet och etiska rådet.

## Kommunbesök

Patientnämnden fortsatte under året med kommunbesök som ett led i arbetet med att informera om nämndens uppdrag. Nämndens besök är att se som en del i ett gemensamt uppdrag att verka för god vård och omsorg. Kommunerna har generellt sett mycket få ärenden hos patientnämnden. För verksamhetsåret planerades sex kommunbesök Arjeplog, Överkalix, Övertorneå, Luleå, Haparanda och Älvsbyn. Alla utom Haparanda och Älvsbyn genomfördes, dessa två kommuner har framfört önskemål om att flytta besöken till en senare tidpunkt. Vid besöken har nämnden träffat kommunens socialnämnd, socialchef och medicinskt ansvarig sjuksköterska. Besöken har varit uppskattade och förhoppningsvis också bidragit till ett ökat förtroende för patientnämnden. Luleå kommunstyrelse har vid ett av sina sammanträden informerats om patientnämndens verksamhet.

## Samarbete med kommunerna, träff med MAS/MAR

Under hösten inbjöds MAS och MAR från samarbetskommunerna till Regionhuset för ett gemensamt erfarenhetsutbyte, representanter från sju av länets kommuner deltog i mötet. Patientnämnden informerade om sin verksamhet och en beskrivning gavs av de mest förekommande kommunala ärendena. En medicinskt ansvarig sjuksköterska berättade om deras verksamhet och om MAS-uppdraget. Mötet var ett försök att finna nya samarbetsformer och önskemål finns om ett fortsatt samarbete med årliga träffar.

## Nätverk

### Regionala konferensen

Patientnämnden i Norrbotten arrangerade årets regionala patientnämndskonferens för politiker och tjänstepersoner med deltagare från Jämtland/Härjedalen, Västernorrland och Västerbotten. Professor Yngve Gustafsson föreläste om åldrande och om hur vårdbehoven ser ut i Norrbotten. Kostnaderna för bristfällig läkemedelsbehandling av äldre samt om hur bättre kvalitet i vården av gamla människor kan ge lägre kostnader togs upp i föreläsningen. Norrbottens regionjurist föreläste om barnrättsliga aspekter inom hälso- och sjukvården. En del av konferensen ägnades åt gemensamma gruppdiskussioner med för nämnderna angelägna frågor.

### Presidiekonferensen

Patientnämnden arrangerade den årliga presidieträffen i november för presidierna för patientnämnderna i Jämtland/Härjedalen, Västernorrland och Västerbotten. Temat för träffen var den gångna mandatperioden och presidierna sammanfattade sitt arbete och delgav varandra sina erfarenheter. Till träffen var även de nyvalda presidierna inbjudna för att möjliggöra en kunskapsöverföring till den tillträdande nämnden.

## IVO

Samarbete finns med IVO och representanter för myndigheten har medverkat vid tjänstepersonskonferenser för norra regionen vid två tillfällen under året. En av de frågor som diskuterats har handlat om nämndernas och IVO:s information till vården rörande den förändrade klagomålshanteringen. Statistik har skickats ut på begäran både centralt och inför IVO:s tillsyn av primärvården inom Region Norrbotten. Nämndens ordförande samt utredare har även deltagit vid IVO-dagen.

Nytt för rapportering till IVO 2018 är att en analys av patientupplevelser som tar avstamp från patientlagens bestämmelser ska bifogas. Analysen ska baseras på inkomna ärenden 2018 som avser:

- Dialog och delaktighet med patient och närstående
- Information till patient och närstående

I Norrbotten rapporteras 32 ärenden in under kategorin Dialog och delaktighet med patient och närstående, samt 26 ärenden under kategorin Information till patient och närstående. De är för få ärenden för att kunna göra vidare analys eller dra slutsatser gällande skillnader mellan verksamhetsområden, kön och ålder.

[www.norrbotten.se](http://www.norrbotten.se)