

Årsredovisning 2021

Patientnämnden

Händelser av väsentlig betydelse

Klagomålen har ökat under året. Under 2021 tog patientnämnden emot 545 klagomål och synpunkter, vilket är en ökning med 33 procent jämfört med förra året. Antalet registrerade synpunkter under 2021 är fler jämfört med de tre föregående åren. Flest synpunkter handlade om vård och behandling. Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare samt synpunkter på vårdansvar och organisation. 61 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen är personer mellan 70–79 år.

Strukturerad uppföljning av informationsärenden. I patientnämndens uppdrag ingår att tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet. I år har vi på ett mer strukturerat sätt börjat registrera och följa upp dessa rådgivande/informerande telefonsamtal. Under året har det inkommit ungefär 350 rådgivande/informationssamtal. Informationen kan bland annat handla om lagstiftning, rutiner och riktlinjer, eller hänvisning till andra instanser och myndigheter. Den strukturerade registreringen har på ett tydligt sätt synliggjort patientnämndens viktiga roll i att underlätta, lotsa och informera patienter, närstående och vårdgivare.

Kompetensutveckling avseende samisk hälsa och kulturförståelse. I maj arrangerade patientnämnden i Jämtland Härjedalen en digital, regional politikerkonferens med tema samisk hälsa. Samtliga politiker och tjänstepersoner från patientnämnderna i norra regionerna var inbjudna. Ett femtiotal personer deltog på konferensen. Inbjudna föreläsare presenterade olika perspektiv på samers kultur och rättigheter. En utvärdering av konferensen visade att konferensens innehåll, tema och upplägg var mycket uppskattat bland deltagarna och att konferensen berörde och gav ny kunskap och insikter. Under året har även samtliga ledamöter och tjänstepersoner genomfört e-utbildningen i samisk kulturförståelse för vårdpersonal.

Patientnämnderna har gjort sin första gemensamma nationella rapport; Pandemin och patienterna. Patientnämnderna i Sverige tog tillsammans under förra året emot 3 337 covid-19 relaterade klagomål. Med anledning av detta har patientnämnderna tagit fram en gemensam rapport. Rapporten är ett bidrag till hälso- och sjukvårdens kvalitets- och utvecklingsarbete samt ett underlag för tjänstepersoner, förtroendevalda och alla som är intresserade.

Mål

Samtliga mål utom ett har uppnåtts. Samtliga 17 aktiviteter som planerades för året har genomförts och avslutats.

Strategi för vård



Hög tillgänglighet och kontinuitet



Patientnämndens uppdrag ska vara känd för länets medborgare



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
-------------	-------------	----------------------	-----------

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Skapa plan för utåtriktad verksamhet	Se över språk och innehåll i våra informationskanaler (Hemsida, broschyrer). Lätt svenska, Sydsamisk översättning av broschyrer, Skapa en web-baserad informationsfilm om Patientnämndens verksamhet som riktar sig till medborgare (publiceras på hemsida), Pressmeddelanden,	2021-01-01 2021-12-31	Under året har vi sett över språk och innehåll i våra informationskanaler (Hemsida, broschyrer). Vi har skapat två informationsfilmer om Patientnämndens verksamhet och om stödpersonerverksamheten som riktar sig till medborgare. filmerna är publicerade på hemsida. Patientnämndens informationsfilm finns med i utbildningspaketet för nyanställda, och har skickats ut till samtliga kommuner i länet. Den utåtriktade verksamheten har mestadels varit digital, där vi besökt olika verksamheter och föreningar

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet



Verksamhetsmål (alla nivåer)	Utfall	Målvärde	Kommentar
● Patientnämndens rapporter ska presenteras i politiska nämnder och regionfullmäktige	2	2	

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Till Patientnämndens sammanträden ska verksamhetsrepresentanter bjudas in		2021-01-01 2021-12-31	Vid september månads sammanträde informerade strateg Mattias Åhrén, nämnden om det uppdrag han fått av RJH gällande att utreda hur Region Jämtland Härjedalens strategi för att identifiera och efterleva samers rättigheter ska se ut. Nämnden informerades om de förslag som utredningen och analysen kommit fram till samt implementeringen av dessa. Vid sammanträdet i november inbjöds utvecklingsstrateg för

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
			samiska frågor för att informera om pågående arbeten och projekt.

Medarbetare ska känna sig trygga med att bemöta barn och vad det kan innebära att beakta barns bästa



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Barnperspektivet ska lyftas vid samtliga APT	2021-01-01 2021-12-31	Barnperspektivet har lyfts vid samtliga APT, bland annat genomförda utbildningar med barnperspektiv, rapporter och analyser om barn
✓	Medarbetarna ska delta vid relevanta utbildningar med barnperspektiv	2021-01-01 2021-12-31	

Patientnämndens politiker och medarbetare ska öka sin kunskap om samisk kultur och samers rättigheter i hälso- och sjukvården.



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Samtliga politiker och medarbetare på Patientnämnden ska genomföra e-utbildning i samisk kulturförståelse för vårdpersonal	2021-01-01 2021-12-31	Samtliga tjänstepersoner på förvaltningen har slutfört utbildningen, och reflektionsfrågor har diskuterats på möte. Samtliga ledamöter i nämnden har genomfört utbildningen.
✓	Arrangera digital politikerkonferens för norrlandsregionernas Patientnämnder med tema Samers kultur och rättigheter i Hälso- och sjukvården	2021-01-01 2021-05-31	Konferensen genomfördes digitalt i Teams i början av maj. Samtliga politiker och tjänstepersoner från patientnämnderna i regionerna Jämtland Härjedalen, Västernorrland, Västerbotten och Norrbotten var inbjudna. Ett femtiotal personer deltog på konferensen. Inbjudna föreläsare presenterade olika perspektiv på samers kultur och rättigheter; Samers

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
			<p>upplevelser av rasism, SANKS (Samisk nationalt kompetanscenter - psykisk helsevern og rus och är ett samiskt centrum för psykisk hälsa i Norge), Strategi för samisk hälsa, anhörigperspektiv, Muntliga berättelser och minnen om samiska kulturmiljöer – trauma eller läkning?, God och nära vård.</p> <p>En utvärdering av konferensen visade att konferensens innehåll, tema och upplägg var mycket uppskattat bland deltagarna och att konferensen berörde och gav ny kunskap och insikter.</p>
✓	Se över Patientnämndens informationsmaterial och möjligheter till översättningar till sydsamiska	2021-01-01 2021-12-31	Revidering av patientnämndens information i broschyrer och på hemsida har reviderats och uppdaterats. Dialog kring översättning till sydsamiska har skett, men arbetet är inte slutfört.

Strategi för våra medarbetare



Utvecklingsmöjligheter och anställningsvillkor



Förvaltningens medarbetare har den kompetens som krävs för att fullgöra patientnämndens uppdrag



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Erbjuda medarbetare kurser och konferenser som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling	ex Bevaka utbildningar i Saba Cloud 2021-01-01 2021-12-31	Medarbetare har deltagit på flera olika digitala utbildningar under året, bland annat LÖF patientförsäkringen, Socialstyrelsens patientsäkerhetsutbildning, Samisk hälsa och kulturförståelse, återhämtning vid psykisk ohälsa,

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar	
			BRIS lunchutbildningar, SANKS, arbetsmiljöutbildning.	
✓	Interna utbildningstillfällen med information från olika kompetenser/verksamheter inom vården	Erbjuda medarbetare att göra studiebesök, inom olika verksamheter inom sjukvården, eller på andra patientnämnder	2021-01-01 2021-12-31	Förvaltningens medarbetare har fått information av medarbetare vid område psykiatri angående införandet av brukarstyrd inläggning. Pga pandemin har inga ytterligare besök genomförts.
✓	Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan		2021-01-01 2021-12-31	Individuell utvecklingsplan är utarbetad för samtliga medarbetare

Stödpersonerna ska känna sig trygga i sitt uppdrag och i sin roll



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar	
✓	Erbjuda stödpersonerna kompetensutveckling genom föreläsningar		2021-01-01 2021-12-31	Stödpersonerna har erbjudits en utbildningsdag där chefsöverläkare informerade om tvångsvårdslagstiftningen och överförmyndarkansliet berättade om sitt uppdrag.
✓	Inköp och implementering av digital utbildning för nya stödpersoner		2021-01-01 2021-12-31	Den nya stödpersonwebben är lanserad, och är obligatorisk för nyrekryterade stödpersoner. Utbildningen har även erbjudits till nämndens ledamöter.
✓	Patientnämndens förvaltning ska erbjuda stöd och handledning till stödpersoner i det enskilda uppdraget.		2021-01-01 2021-12-31	Förvaltningens stödpersonsansvarige finns tillgänglig både via telefon och e-post, och har regelbunden kontakt med stödpersoner med pågående uppdrag

Hälsofrämjande arbetsmiljö



Arbetsmiljön på patientnämndens förvaltning främjar ett långsiktigt hållbart arbetsliv



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
-------------	-------------	----------------------	-----------

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Arbetsmiljö ska vara en stående punkt på APT	2021-01-01 2021-12-31	Har lyfts och diskuterats vid samtliga APT
✓	Årliga medarbetarsamtal med samtliga medarbetare	2021-01-01 2021-12-31	Medarbetarsamtal är genomförda med samtliga tjänstepersoner vid förvaltningen

Strategi för ekonomi



En ekonomi i balans



Verksamheten ska hålla sig inom budgetramen för 2021



Verksamhetsmål (alla nivåer)	Utfall	Målvärde	Kommentar
Budget i balans	Nej		Patientnämnden redovisar ett ekonomiskt underskott på -378 tKkr för 2021

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Medarbetare informeras om det ekonomiska läget i samband med APT tertialvis (april, aug, dec)	2021-01-01 2021-12-31	Information om ekonomiska läget har skett i samband med nämndsammanträden
✓	Vidta åtgärder vid avvikelser	2021-01-01 2021-12-31	Nämnden är ytterst återhållsamma när det gäller inköp. Inga tjänsteresor har genomförts.

Ekonomiskt resultat

Intäkter och kostnader i tkr	Ack utfall	Ack budget	Bud-Utf Diff	Ack utfall fg år	Ack utf-Ack fg år Diff
Patientavgifter	0	0	0	0	0
Försäljning	336	340	-4	329	6
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	0	0	0	0	0
Summa Intäkter	336	340	-4	329	6

Personalkostnader	-3 779	-3 402	-377	-3 228	-551
Köpt riks- och regionvård	0	0	0	0	0
Köp av verksamhet	0	0	0	-5	5
Verksamhetsanknutna tjänster	0	0	0	0	0
Inhyrd personal	0	0	0	0	0
Läkemedel	0	0	0	0	0
Sjukvårdsart, övr mat o varor	0	0	0	0	0
Lämnade bidrag	0	0	0	0	0
Fastighetskostnader	0	0	0	-6	6
Konsultkostnader	0	0	0	0	0
Övriga kostnader	-165	-168	3	-161	-3
Avskrivningar/finansnetto	0	0	0	0	0
Summa Bruttokostnader	-3 944	-3 570	-373	-3 400	-543
Summa Verksamhetens nettokostnader	-3 608	-3 230	-378	-3 071	-537

Patientnämnden redovisar ett underskott på **-378 tKr** varav -377 tKr är på personalkostnader, -4 tKr är för intäkter och +3 tKr övriga kostnader.

Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: +35 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämnden förvaltning: -362 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: -50 tkr

Förvaltningen har ett underskott på personalkostnader på -352 tKr vilket förklaras av tillfälligt ökade personalkostnader tack vare ett lönetillägg för avslutat chefsförordande. Övriga kostnader på förvaltningen har ett underskott på -6 tkr vilket förklaras av att förvaltningens ärendehanteringssystem (VSP) har uppdaterats och utvecklats, vilket medfört nödvändiga kostnader. Stödpersonerverksamhetens underskott förklaras av att det varit många och långvariga stödpersonsuppdrag.

Verksamhetens utfall mot föregående år

Se analys ovan

Verksamhetens resultat jämfört med budget

Se analys ovan

Verksamhet

Verksamheten har i stor utsträckning även i år påverkats av pandemin och anpassat arbetssätt för att följa gällande riktlinjer och rekommendationer. Förvaltningens tjänstepersoner har i stor utsträckning arbetat hemifrån, och möten och konferenser har genomförts digitalt. Nämndens sammanträden har hållits digitalt. Inga tjänsteresor har gjorts under året, vilket har

upplevts som positivt ur ett arbetsmiljöperspektiv, men givetvis även ur ekonomiskt och miljöperspektiv.

När det gäller inkomna synpunkter och klagomål så ses en ökning av ärenden jämfört med föregående år. Följande iakttagelser är särskilt angelägna att belysa:

- Många synpunkter gällande primärvården handlar om att inte känna sig delaktig; att inte bli tagen på allvar eller att inte bli lyssnad till. Synpunkterna framfördes ofta av personer med långvarig smärtproblematik och/eller psykisk ohälsa.
- Det har framförts flera klagomål på dålig tillgänglighet till traumabehandling inom specialistpsykiatri, med väntetider på flera år.
- Flera klagomål har framförts på tillgängligheten till barn- och ungdomspsykiatri, där det framkommer att det är orimligt långa väntetider till utredningar och besök.
- Närmare 80 synpunkter har inkommit som på något sätt kan relateras till pandemin. Klagomålen handlar om vaccinationsbokningen och informationen kring den, att planerad vård och behandling skjuts upp, samt att patienter känt rädsla och oro över att behöva transportera sig till/från vårdinrättningar på sätt som upplevts osäkra ur smittsynpunkt.
- Kvinnor anser att de inte erbjuds adekvat vård och behandling för sina klimakteriebesvär, och att regionen varken har kompetens eller resurser för att möta behoven från denna grupp.

Den sista december 2021 pågick totalt nio stödpersonuppdrag. Under året har åtta nya stödpersonsuppdrag tillsatts, jämfört med 12 under föregående år. Utöver det har det inkommit två önskemål om att stödperson ska utses, men där patientens tvångsvård upphört innan stödperson hunnit tillsättas. På grund av de besöksrestriktioner som infördes i vården i samband med pandemin, har stödpersonerna fått anpassa sitt uppdrag, och i merparten av uppdragen har kontakten med personen som tvångsvårdats skett via telefon, SMS, alternativt utomhus. Tillgången på stödpersoner är god. Under året har tre nya stödpersoner rekryterats, samtliga män, då det funnits ett behov av det. I dagsläget finns 27 stödpersoner tillgängliga för att ta uppdrag; 18 kvinnor och 9 män i åldrarna 24-70 år. Ett flertal språk finns representerade hos stödpersonerna, emellertid är efterfrågan på stödpersoner med andra språkkunskaper liten, och inget som efterfrågats de senaste två åren.

Patientnämnden har under året deltagit på ledningsgrupper, planeringsdagar, APT, chefsprogrammet och har informerat om vår verksamhet för patientföreningar, sjuksköterskeprogrammet och AT-läkare. Vi har uppdaterat informationen på vår hemsida, där det nu finns två korta informationsfilmer om verksamheten. Information om patientnämnden visas på regionens väntrumstV. Under en vecka i september presenterade vi vår verksamhet på regionens instagramkonto. Patientnämnden finns från och med i år med i ett digitalt utbildningspaket för nyanställda på regionen.

Patientnämnden har haft fem digitala sammanträden under året. Till sammanträdena har verksamhetsföreträdare från hälso- och sjukvården bjudits in för information och dialog. Patientnämnden har följt den antagna analysplanen för 2021 och presenterat analysrapporter som handlat om synpunkter på akutsjukvården och covid-19-relaterade synpunkter och klagomål. Dessutom gjordes en halvårsrapport som var en sammanställning av inkomna synpunkter första halvåret 2021. Nämndens ordförande och vice ordförande har presenterat nämndens analysrapporter vid regionfullmäktige. I maj och december inbjöds tjänsteperson vid förvaltningen till hälso- och sjukvårdsnämndens sammanträde för att presentera sammanställda analysrapporter. Patientnämndens internkontrollplan 2021 har följts upp vid nämndsammanträde i maj och september, och visade att den interna kontrollen fungerar tillfredsställande. Ytterligare uppföljning av internkontrollplan 2021 sker vid nämndsammanträde i januari 2022. Patientnämndens årsberättelse 2020 har lämnats till regionfullmäktige, IVO samt verk-

samhetsrepresentanter. Statistik för verksamhetsåret 2020 har skickats till IVO samt Socialstyrelsen.

Vad gäller kommunerna så har vi under året skickat ut en enkät till samtliga kommuner i länet, där vi bland annat frågat om kännedomen om patientnämnden. Resultatet visade att samarbetet och kommunernas kännedom om verksamheten kan utvecklas. Vi har skickat ut vår informationsfilm till samtliga MASar i kommunen för vidarebefordran till ledning och medarbetare inom vård och omsorg. Vi har även skickat reviderade broschyrer om PaN att ha på boenden. Vi har kartlagt vilken information det finns om patientnämnden på kommunernas hemsidor, där vi sett att informationen i vissa fall kan utvecklas/behöver uppdateras. En gång per mandatperiod besöker nämnden varje kommun i länet. Vid besöken träffar nämnden vanligen både kommunpolitiker och kommunala och regiondrivna verksamheter. Under året har kommunbesök gjorts i Ragunda och Härjedalens kommuner. Förvaltningen har haft en träff med kommunernas medicinskt ansvariga sjuksköterskor. Vid senaste mötet beslutades att utöka träffarna till två gånger per år. Mellan länets samtliga kommuner och Region Jämtland Härjedalen gäller sedan 1 januari 2022 ett nytt samverkansavtal om att patientnämndsverksamheten överläts till patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen.

Väsentliga personalförhållanden

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro - Andel sjuktimmar

På grund av pandemin och rekommendationer så har medarbetarna vid förvaltningen i huvudsak arbetat på distans i hemmet under året. Med anledning av det har anpassningar gjorts i arbetssätt, såsom regelbundna videomöten i personalgruppen, och chattfunktion. Den psykosociala arbetsmiljön följs upp regelbundet i och med ensamarbete. Med anledning av att flera medarbetare upplever det positivt att kunna utföra sitt arbete på distans kommer förvaltningen på ett systematiskt sätt skapa hållbara och säkra förutsättningar för distans/hybridarbete, både ur ett verksamhets- och arbetsmiljöperspektiv. Detta görs genom att utföra en riskanalys, att följa dokumentet Regler för hem- och distansarbete (<https://centuri/RegNo/36390>) samt i förekommande fall upprätta överenskommelse om distansarbete mellan arbetsgivare och arbetstagare. Arbetsbelastningen är på en rimlig nivå. Tjänsteresor har inte utförts under året, utan har ersatts av digitala mötesformer. På grund av liten personalgrupp redovisas inte sjukfrånvaro på denna nivå.