

Patientnämnden

Tertialrapport

April 2021

Innehållsförteckning

1	Förvaltningschefens/verkställande direktörens kommentar	3
1.1	Väsentliga händelser	3
1.2	Bedömning av risker och möjligheter	3
1.3	Ledningens åtgärder	4
2	Styrning och ledning	5
2.1	Mål.....	5
2.1.1	Mål och indikatorer.....	5
2.2	Intern kontroll.....	9
2.2.1	Arbetet med intern kontroll	9
2.2.2	Resultat och analys från riskbedömningen.....	10
3	Verksamhet	11
4	Personal.....	18
4.1	Helårsarbeten.....	18
5	Ekonomi	19
5.1	Resultat	19
5.1.1	Personalkostnader inklusive inhyrd personal.....	20
5.2	Åtgärdsprogram för ett resultat i balans.....	20
6	Nämnd-/styrelsebehandling	22

Bilagor

Bilaga 1: PAN2104 Corona

Bilaga 2: PAN Plan för Intern Kontroll, Tertial 2021

Bilaga 3: PAN Plan för IK - Bilaga 1 - Sammanställning, Tertial 2021

Bilaga 4: PAN Plan för IK - Bilaga 2 - Fördjupad sammanställning, Tertial 2021

1 Förvaltningschefens/verkställande direktörens kommentar

1.1 Väsentliga händelser

Patientnämndens resultat per april 2021 är plus 1,1 miljoner kronor.

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

Ärenden

Antalet inkommande synpunkter och klagomål har stabiliserats. Under perioden januari till och med april 2021 inkom 2 641 ärenden till förvaltningen, vilket var 7 procent fler än samma period föregående år. Antalet ärenden märkt med bevakningsområdet covid-19 uppgick den 30 april till 433 vilket utgör 16 procent av det totala antalet inkommande ärenden under denna tidsperiod.

Inom stödpersonsverksamheten har verksamheten fått avgränsa stödpersonsuppdraget. All kommunikation mellan patienter och stödpersoner sker per telefon och andra digitala kanaler tillsvidare. Under det första tertialet 2021 förordnades 128 nya stödpersoner, vilket var 56 procent fler än samma period föregående år. Den sista april i år hade 277 patienter stödperson, vilket var 45 fler än vid samma tidpunkt föregående år.

Stödpersonsverksamhet

Förvaltningen ska under året bygga ut det befintliga ärendehanteringssystemet med fokus på stödpersonsverksamheten, vilket bland annat kommer innebära att stödpersoner kommer att ha möjlighet att rapportera sina aktiviteter digitalt. Detta förväntas spara mycket administrativ tid och öka tillgängligheten för stödpersoner. Förvaltningen håller även sedan april i år en ny digital utbildning för blivande stödpersoner.

Arbetsmiljö

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

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

1.2 Bedömning av risker och möjligheter

Det finns fortfarande risk att antalet sjukskrivningar till följd av covid-19 ökar. Därför fortsätter förvaltningen med hemarbete i den mån det är möjligt.

I takt med att befolkningen och även patientnämndens medarbetare vaccinerats borde

sjukskrivningar kopplade till covid-19 minska.

1.3 Ledningens åtgärder

Coronaviruset har haft en synbar påverkan på nämndens kärnverksamhet, bland annat att antalet sjukskrivningar har ökat under perioden, vilket medfört ökad arbetsbelastning för medarbetarna.

Ledningen följer noga utvecklingen av smittspridningen och är beredd att snabbt agera utifrån regionledningens direktiv.

2 Styrning och ledning

2.1 Mål

2.1.1 Mål och indikatorer

Långsiktig ekonomisk uthållighet

Ett resultat i balans

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

Självfinansiering av drift och ersättningsinvesteringar

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

Hållbar investeringsutveckling

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

En hållbar regional utveckling

En hälso- och sjukvård av god kvalitet

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

Genom att analysera klagomål och förmedla detta till vårdgivare, kan patientnämnden bidra till ökad kvalitet i hälso- och sjukvården.

Många av de mottagna klagomålen gäller väntetider. Genom att förmedla denna information till berörda vårdgivare, agerar patientnämnden som en informationskanal till vårdgivare att de skall se till att kunna ge vård i rätt tid och på rätt plats.

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

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

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

sin tur lett till ökad patientsäkerhet.

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

Dessa avsåg:

- patientuppgifter skickades via sms.
- dödsbevis utfärdade avseende fel patienter

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

Social hållbarhet

Förvaltningen har på grund av rådande covid-19-pandemi fokuserat på kärnverksamheten och har därför genomfört nya aktiviteter eller åtgärder i begränsad utsträckning under året.

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

Nämnden har under det gångna året yttrat sig över följande remisser kopplade till social hållbarhet inom Region Stockholm: *hållbarhetspolicy, riktlinjer för anti-korruption, medarbetarpolicy, riktlinjer för kränkande särbehandling, strategi för suicidprevention, life science strategi för Stockholms Regionen, samt forskning- och utvecklingsstrategi för Region Stockholm.*

Exempel på utförda aktiviteter är en analys med fokus på förlossning och eftervård som tagit upp barnperspektivet i förlossningsvården, att rutiner för hantering av barnärenden har stärkts i och med antagandet av barnkonventionen som lag, samt att en lokal handlingsplan för att förebygga suicid har antagits. I samband med arbetet med suicidprevention har en workshop inom ämnet bemötande av personer med risk för suicid genomförts. Åtgärder för att skapa en god arbetsmiljö även vid hemarbete har genomförts, primärt med fokus på ergonomi och för att främja en god psykosocial arbetsmiljö.

Samtliga fördjupade analysrapporter inkluderar rutinmässigt kön - ålders och i

förekommande fall barnperspektiv.

Region Stockholms klimatpåverkan ska minska

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

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

Region Stockholms miljöpåverkan ska minska

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

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

Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar

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

Säkerhetssamordnare har av förvaltningschefen fått ett ansvar för uppföljning av rutiner och representerar förvaltningen i Rådet för risk och säkerhet.


Miljösamordnaren säkerställer uppföljning av rutiner om brandskydd och aktiviteter kopplade till det.

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

Kärnverksamheten ska prioriteras

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

besök.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos- upp- fyllelse	Mål- värde	RF Mål- värde
Administrationns andel av kostnaderna <i>(Regionfullmäktige)</i>	15,5%				Minska från år 2 020

Hög innovations- och digitaliseringsgrad

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

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

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

Förvaltningen medverkade under 2020 i Region Stockholms pilotprojekt gällande digital mognad.

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

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

En av Europas ledande forskningsregioner inom forskning som syftar till bättre hälsa (regionstyrelsen)

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

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

för att utveckla den personcentrerade vården.

Hållbar arbetsgivare

Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare

På grund av rådandepandemi, har förvaltningens verksamhet ställts om till hemarbete utan att påverka kvalitén i arbetet. Ledningen följer upp och stödjer medarbetarna enskilt, samt under gemensamma möten som APT, och ärendemöten där handläggarna diskuterar gemensamma frågor och problem två gånger i månaden. Vid uppföljning rapporterar medarbetarna vid förvaltningen överlag att de anser att det fungerat bra att arbeta i hemmet och att de upplever arbetsmiljön som i huvudsak tillfredsställande.

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

Sjukfrånvaron är generellt låg, men har ökat med 12,6 procent under perioden januari till och med april 2021 jämfört med föregående år, vilket bland annat beror på långtidssjukskrivning samt sjukskrivning på grund av covid-19. Åtgärder, utöver hemarbete för att undvika smittspridning på kontoret, är inte aktuella.

Inga åtgärder för rehabilitering är aktuella. Problem med alkohol och droger har inte förekommit. Förvaltningen följer policy för att motverka kränkande särbehandling.

Förvaltningen har ett avtal med företagshälsovård som upphandlats av regionen. Samtliga arbetsplatser är ergonomiskt utformade, för de medarbetare som behöver komma till kontoret. Personalen har möjlighet till handledning.

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

Systematisk kompetensförsörjning

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

2.2 Intern kontroll

2.2.1 Arbetet med intern kontroll

Nämnden har upprättat en intern kontrollplan enligt regionens riktlinjer. I tertialrapport 2021 har 16

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

2.2.2 Resultat och analys från riskbedömningen

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

1. **Stödpersoner fullgör inte sina uppdrag.** Mötesrestriktioner till följd av covid-19 har lett till en övergång till telefonmöten mellan stödperson och patient vilka är svårare att kontrollera.
2. **Arbetsmiljö vid hemarbete.** Övergången till hemarbete medför risker för dålig ergonomi samt risk för social isolering för medarbetarna. Förvaltningschefen följer upp upplevelsen av arbetsmiljön i enskilda samtal med medarbetare och arbetar proaktivt för att finna individuellt anpassade lösningar utifrån Regionens uppdrag. Medarbetare uppmuntras till samarbete och daglig kontakt för att minska risken för social isolering. Risken bedöms som måttlig.
3. **Sekretess och konfidentialitet.** Förvaltningen tillämpar intern sekretess, och för att kunna arbeta i systemet måste man logga in via e-tjänstekort. Förvaltningen följer upp loggning samt avvikelserapportering 2-3 gånger årligen. Alla personuppgifter hanteras i förvaltningens databas och i de fall statistik eller ärendeförteckningar begärs ut är personuppgifter dolda. Vid hemarbete följs särskilt utarbetade rutiner för sekretess. Förvaltningen har utöver detta särskilda rutiner för externa besök vilka inte kan ske oanmälda, samt förvarar sekretessbelagda dokument i låsbara dokumentskåp. Risken bedöms som oförändrad.
4. **Dataintrång (hög risk).** Regionen drabbas förra året av upprepade försök till dataintrång. Regionens SOC-funktion rapporterar regelbundet till förvaltningen när de uppmärksammar avvikelser vad gäller IT-säkerhet. Då förvaltningens servrar hanteras av SF-IT ligger ansvaret för viruskydd och åtgärder mot dataintrång hos SF-IT som ansvarar för att upprätthålla IT-säkerheten avseende IT-arbetsplats (bärbar dator med viruskydd och begränsningar i vilka program som kan laddas ner). De ansvarar också för support vid eventuella problem. Förvaltningens ärenden hos SF-IT återförs med regelbundenhet för uppföljning och har inte ökat under pandemin. Förvaltningen iakttar försiktighet och bedömer risken för att drabbas av dataintrång som relativt låg (2) men att konsekvensen av ett intrång skulle vara mycket allvarig (5).
5. **Kompetensförsörjning/ Kompetensförlust vid pensionsavgångar.** Patientnämndens förvaltning följer Regionens rutiner för nyrekrytering. För att säkerställa att kompetens inte går förlorad via pensionsavgångar och vid avslut har förvaltningen också säkerställt kompetensförsörjningen genom att se över verksamhetens behov för framtida uppdrag samt antagit en lokal handlingsplan för personal- och kompetensförsörjning. Risken bedöms som oförändrad.
6. **Ökad sjukskrivning.** Ny risk identifierad med koppling till covid-19. Förvaltningen hade under våren en ökning i sjukskrivningstalen men de är nu åter på normala nivåer. Förvaltningens medarbetare följer Regionens riktlinjer för hemarbete för att minska risken för smittspridning på arbetsplatsen och använder en gemensam kalender för att tillse att inte för många medarbetare befinner sig på arbetsplatsen samtidigt. Sjuktalet följs upp löpande. Risk för stor ökning av sjuktalet bedöms som måttlig.

3 Verksamhet

Verksamhet

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

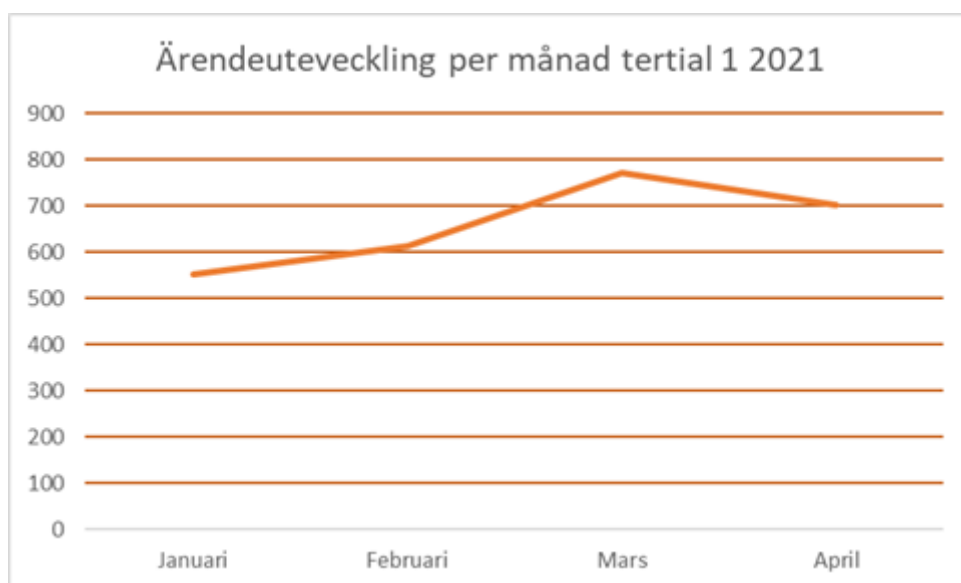
Nämnden har också en uppgift av myndighetskaraktär, vilken består i att förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas i psykiatrin eller isoleras enligt smittskyddslagen. Denna verksamhet regleras i rättighetslagar och är därmed opåverkbar, såväl vad gäller volym som fördelning över tid.

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

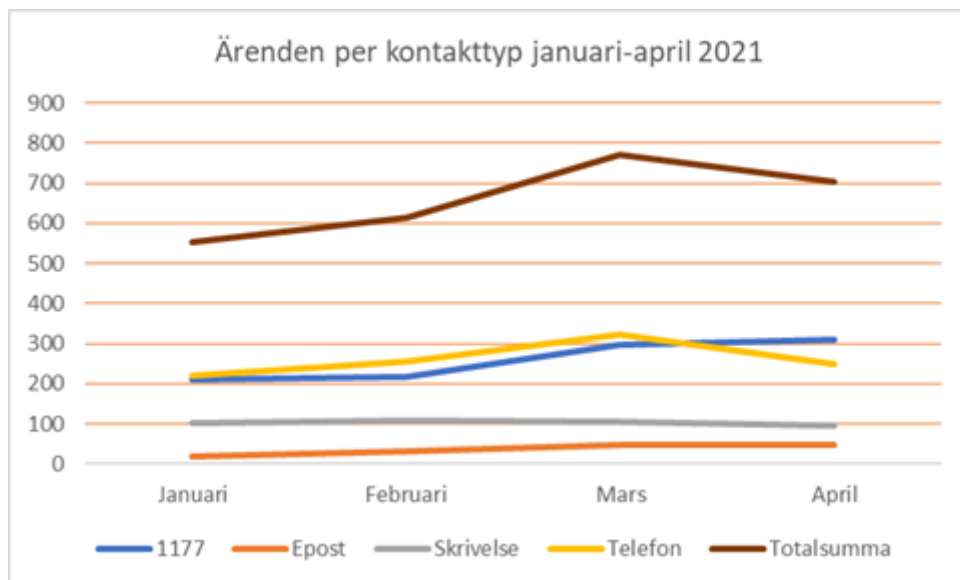
Enligt lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372) ska patientnämnden bidra till att vården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta ska ske genom löpande informationsutbyte, årliga analyser av patienternas synpunkter, samt att regionen och kommunerna uppmärksammas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

Patientärenden - klagomål på hälso- och sjukvården

Under perioden januari till och med april 2021 inkom 2 641 ärenden till förvaltningen, vilket var 7 procent fler än samma period föregående år.



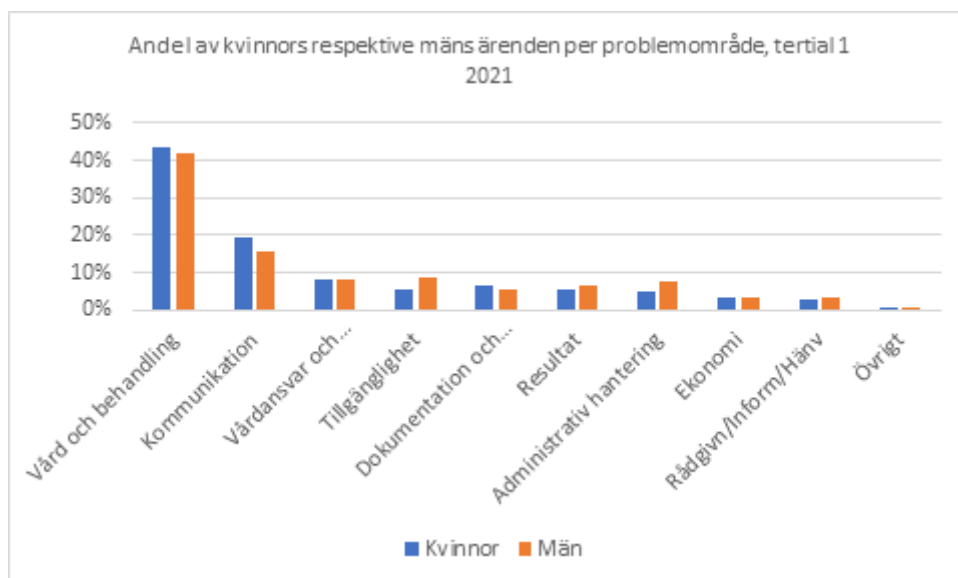
Ärenden kan inkomma i form av skrivelser, telefonsamtal, e-postbrev, via 1177 samt vid personliga besök. Förvaltningen har sedan mars 2020 kunnat ta emot synpunkter via 1177 och det har blivit en av de mest använda kontaktvägarna till förvaltningen.



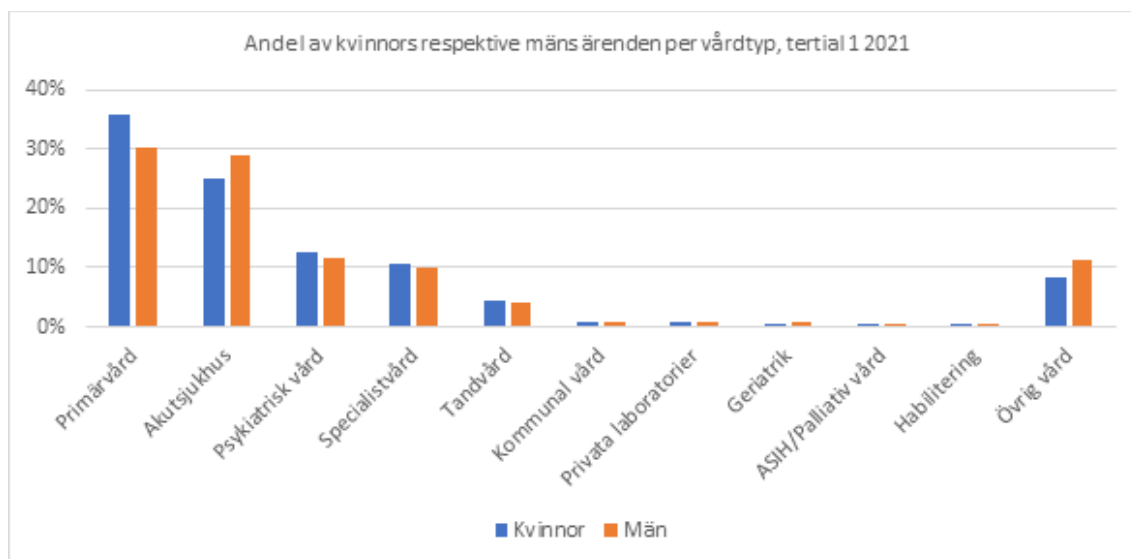
Ärenden per kvinnor och män

I några få fall var patientens kön inte känt. Bland övriga var 63 procent kvinnor och 37 procent män vilket är identiskt med föregående år.

Kvinnors och mäns klagomål fördelade sig tämligen likartat mellan problemområdena. Den största skillnaden sågs för kommunikation och tillgänglighet. 5 procent av kvinnorna framförde synpunkter på tillgänglighet medan 9 procent av männen gjorde det. 20 procent av kvinnorna framförde synpunkter på kommunikation medan 16 procent av männen gjorde det.



Även synpunkter på de olika verksamhetsområdena fördelade sig likartat mellan könen. Störst skillnad sågs för primärvård samt akutsjukhus. 36 procent av kvinnorna framförde synpunkter på primärvård medan 30 procent av männen gjorde det. 25 procent av kvinnorna framförde synpunkter på akutsjukhus medan 29 procent av männen gjorde det.



Primärvård

I 34 procent av periodens ärenden framfördes synpunkter på primärvård. 44 procent av dessa ärenden avsåg vård och behandling samt resultat, främst undersökning/bedömning samt behandling med och utan läkemedel. I 20 procent av ärendena framfördes synpunkter på kommunikation; bristande bemötande, information och delaktighet.

I 8 procent av ärendena framfördes synpunkter på tillgänglighet och väntetider.

Akutsjukhus

I 26 procent av ärendena framfördes klagomål på akutsjukhus, exklusive geriatriska kliniker. I 58 procent av fallen avsågs vård och behandling samt resultat, huvudsakligen behandling, undersökning/bedömning och resultat.

I 15 procent av ärendena framfördes klagomål på kommunikation. Dessa ärenden avsåg i stor utsträckning brister i bemötande och information.

Specialistvård utanför akutsjukhus

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

I 17 procent av ärendena framfördes synpunkter på kommunikation, främst brister i information och bemötande.

Psykiatrisk vård

I 12 procent av ärendena framfördes synpunkter på psykiatrisk vård. 46 procent av dessa ärenden avsåg vård och behandling samt resultat, huvudsakligen synpunkter på behandling med och utan läkemedel samt undersökning/bedömning.

Synpunkter på kommunikation framfördes i 24 procent av ärendena, flertalet av dessa rörde brister i bemötande och delaktighet.

Tandvård

I fyra procent av ärendena framfördes synpunkter på tandvård. I 60 procent av dessa framfördes synpunkter på vård och behandling samt resultat, främst behandling och resultat. Ekonomiska frågeställningar togs upp i 14 procent av ärendena.

Ärenden kopplade till covid-19

Förvaltningen införde den 4 mars 2020 det nya bevakningsområdet "Corona" för att löpande kunna följa hur många som inkommer med klagomål kopplade till covid-19. Antalet ärenden 2021 märkt med bevakningsområdet uppgick den 30 april till 433 vilket utgör 16 procent av det totala antalet inkommande ärenden under denna tidsperiod.

Ärenden kopplade till covid-19 vaccination

Förvaltningen har sedan den 1 januari 2021 bevakat alla ärenden rörande vaccination mot covid-19. Antalet inkomna ärenden med bevakningsområdet covid-19 vaccination uppgick den 30 april till 192. 40 procent av dessa ärenden rörde vård och behandling. 20 procent rörde kommunikation och information och 14 procent rörde tillgänglighet.

Stödpersonsverksamheten

Patientnämndens förvaltning har enligt 30 och 31 §§ lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård (LPT) en skyldighet att förordna stödpersoner för patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin. Det gäller även patienter som vårdas enligt lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård (LRV) eller isoleras enligt smittskyddslagen (2004:168).

Under det första tertialet 2021 förordnades 128 nya stödpersoner, vilket var 56 procent fler än samma period föregående år. Den sista april 2021 hade 277 patienter stödperson, vilket var 45 fler än vid samma tidpunkt föregående år. Föregående års nya förordnanden påverkades av utbrottet av covid-19.

Förvaltningen ska under året bygga ut det befintliga ärendehanteringssystemet med fokus på stödpersonsverksamheten, vilket bland annat kommer innebära att stödpersoner kommer att ha möjlighet att rapportera sina aktiviteter digitalt. Detta förväntas spara mycket administrativ tid och ökad tillgänglighet för stödpersoner. Förvaltningen håller även sedan april i år en digital utbildning som blivande stödpersoner måste delta på och bli godkända, innan de får träffa patienter.

Återföring till verksamheterna

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

Ett ökande antal av länets vårdgivare följer regelbundet sina ärenden hos förvaltningen och tillsänds rapporter över dessa varje månad respektive år. Inte minst när det gäller det ökande intresset för patientsäkerhet har vårdgivarna stor nytta av att ta del av förvaltningens erfarenheter. Därutöver efterfrågas erfarenheterna av Hälso- och sjukvårdsnämnden i samband med uppföljning, nyteckning och förlängning av avtal med vårdgivare. Dessa rapporter sammanställs och skickas automatiskt med e-post. Månadsrapporterna har för närvarande cirka 1 400 mottagare och årsrapporterna något fler. FoUI tar del av patienternas innovationsförslag.

Övrig statistik

Den kunskap om vården i länet som förvaltningens ärendehantering genererar efterfrågas även av andra enheter, såväl av aktörer inom som utanför regionen. Även medborgare eftersöker statistik. Under det första tertialet 2021 expedierades cirka 20 sådana beställningar, vilket var färre än samma period 2020.

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

Förutom den årliga rapporten ska förvaltningen även göra IVO uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn. Förvaltningen följer regelbundet upp inkomna ärenden och kan följa utvecklingen för enskilda vårdgivare/-enheter. När så bedöms relevant, vanligen på grund av en kraftig ärendeökning eller ärendenas

allvarlighetsgrad, överlämnas efter utredning av förvaltningen och beslut av nämnden, information på aggregerad nivå till IVO för ställningstagande till eventuell åtgärd. Den första uppföljningen under 2021 avser perioden januari till och med april och kommer att genomföras under maj månad.

Analys

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

- På uppdrag av Inspektionen för vård och omsorg (IVO) genomfört en fördjupad analys av inkomna klagomål som avser barn. Rapporten *Klagomål på vården som avser barn – en analys av klagomål inkomna till patientnämnden i Stockholm under 2020* har överlämnats till IVO och Socialstyrelsen enligt anvisningarna, det vill säga senast den sista februari. En lokal version av rapporten har spridits inom Region Stockholm och till andra intressenter.
- Genomfört en fördjupad analys av ärenden relaterade till covid-19. Rapporten *Klagomål relaterade till covid-19 2020* har överlämnats till patientnämndernas gemensamma analysgrupp som sammanställt samtliga nämnders bidrag i en nationell rapport. En lokal version av rapporten har spridits inom Region Stockholm och till andra intressenter.
- Inlett en fördjupad analys av ärenden relaterade till covid-19 som inkom under 2020 avseende patienters förbättringsförslag till vården och de förbättringsåtgärder som vidtagits i vården och som beskrivits i yttranden till förvaltningen.
- Tillgängliggjort de fördjupade analysrapporterna digitalt på patientnämndens websida.
- I syfte att löpande kunna följa upp och analysera inkommande klagomål avseende särskilt aktuella frågor initierat fyra nya bevakningsområden i sitt ärendehanteringssystem: covid-19-vaccination, listning i primärvården, digital vård och LUS/samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård.

Ärenden med förbättringsåtgärder

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

Förbättringsåtgärder hade vidtagits i 369 ärenden som inkommit skriftligen eller via 1177 och avslutades under det första tertialet 2021, vilket var 25 procent av de avslutade ärendena. I 236 ärenden hade åtgärder vidtagits på en övergripande nivå och 176 hade föranlett åtgärder för att rätta till misstag i det enskilda ärendet. Då båda typerna av åtgärder kan förekomma samtidigt blir antalet åtgärder större än antalet ärenden.

Patientsäkerhet

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

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

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

- läkemedelsrelaterade problem
- vårdrelaterade infektioner
- trycksår

Under det första tertialet 2021 hanterade förvaltningen 198 ärenden avseende läkemedelsrelaterade problem, vilket var 40 procent fler än samma period 2020. Ärendena avsåg huvudsakligen primärvård, psykiatrisk vård och akutsjukhus.

Synpunkter på vårdrelaterade infektioner förekom i 21 ärenden, vilket var 10 färre ärenden än samma period föregående år. I sju ärenden har synpunkter rörande trycksår förekommit.

Kommunikation och marknadsföring

Förvaltningen har som mål att vara välkänd i befolkningen och efterfrågan på förvaltningens kunskapsunderlag ökar successivt. Informationsinsatser sker vanligtvis i form av fysiska möten och via större kommunikationsinsatser. Pandemin har dock satt hinder för de flesta fysiska informationsmötena. Däremot har flera träffar genomförts via videokonferens som Zoom eller Teams, exempelvis för läkar- och tandläkarstudenter på Karolinska institutet och på FOKUS Patient.

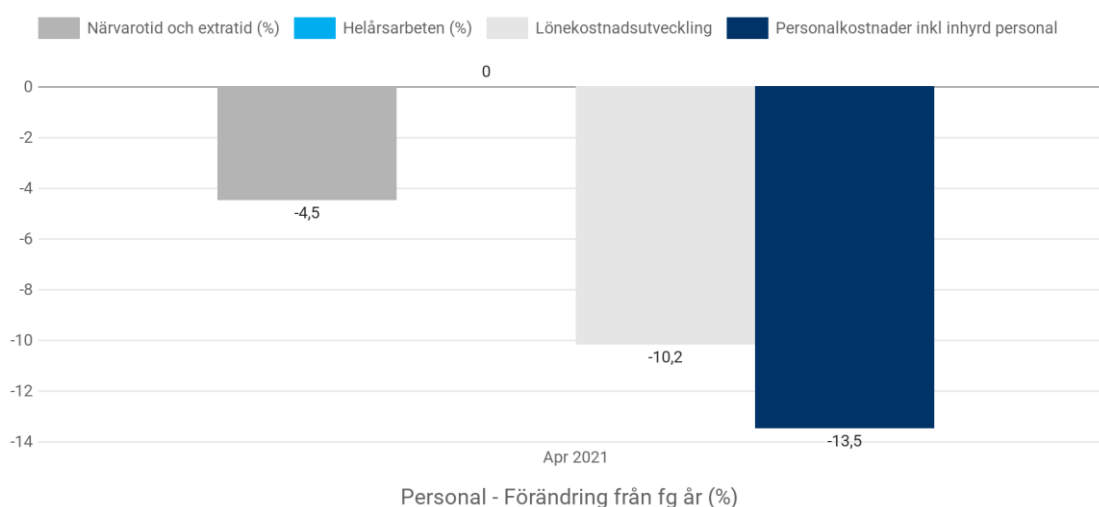
Årsrapporten "Patientnämnden summerar kort 2020" färdigställdes i februari och tillställdes IVO och Socialstyrelsen. Årsrapporten har också skickats ut brett till patientnämndens intressenter tillsammans med pressinformation. Även i samband med att förvaltningens analysrapporter färdigställts har pressinformation gått ut.

En del av marknadsförings/kommunikationsarbetet har på grund av pandemin tillfälligt minskat, även om exempelvis den Nationella patientdagen genomfördes som ett livestreamat program. Många andra aktiviteter kommer att genomföras så snart situationen medger det.

4 Personal

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

4.1 Helårsarbeten



Helårsarbeten	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Personal - Helårsarbeten	24	25	-1		25	25	0

Utfall i jämförelse med budget

- Förvaltningen har genomfört digitaliseringsprojekt och håller på att utvärdera effekten av effektiviseringarna. Därför har inga nya medarbetare anställts och utfallet i antal helårsarbeten skiljer sig från budget.

Prognos i jämförelse med budget

- Förvaltningen har samma prognos och budget men avvaktar med att anställa nya medarbetar tills utvärdering av digitaliseringsprojekten har gjorts.

5 Ekonomi

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

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

5.1 Resultat

Resultat*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Anslag	10 667	10 533	134	1,4 %	32 000	31 600	400
Övriga bidrag	0	0	0		0	0	0
Övriga intäkter	526	500	26	-45,5 %	1 500	1 500	0
Verksamhetens intäkter	11 193	11 033	160	-2,6 %	33 500	33 100	400
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-7 480	-8 618	1 138	-13,5 %	-25 753	-25 853	100
Lämnade bidrag	0	0	0		0	0	0
Lokal- och fastighetskostnader	-910	-767	-143	-22,8 %	-2 700	-2 300	-400
IT- och telekostnader	-1 391	-1 240	-151	-2,5 %	-3 200	-2 980	-220
Övriga kostnader	-304	-640	336	-16,9 %	-1 301	-1 921	620
Verksamhetens kostnader	-10 085	-11 265	1 180	-13,2 %	-32 954	-33 054	100
Avskrivningar	-5	-10	5	-50 %	-31	-31	0
Finansnetto	-3	-5	2	-25 %	-15	-15	0
Resultat**	1 100	-247	1 347		500	0	500

* tkr

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

Utfall i jämförelse med budget

- Resultatet till och med april är plus 1,1 miljoner kronor jämfört med budget.
- Personalkostnaderna är lägre än budget. Detta beror bland annat på lägre stödpersonskostnader då förvaltningen sedan slutet på januari bestämde att stödpersoner och patienter endast ska ha telefonkontakt med anledning av covid-19. Vidare har förvaltningen inte anställt några nya medarbetare.
- Lokal- och fastighetskostnader är 143 tusen kronor högre än budget.
- IT- och telefonkostnader är något högre än budget till följd av fortsatt

utveckling av ärendehanteringssystemet för stödpersonsdelen.

- Övriga kostnader är 336 tusen kronor lägre än budget. Förvaltningen har bland annat inte kunnat genomföra de informationsinsatser som var planerade på grund av den rådande pandemin.

Prognos i jämförelse med budget

- Prognosen för året har uppdaterats till plus 500 tusen kronor.

Covid-19-effekt på utfall

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

Covid-19-effekt på prognos

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

5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år
Summa personalkostnader	-7 480	-8 618	1 138	-13,5 %
Förändring sem- och löneskuld	-448	0	-448	15,8 %
Lönekostnad	-4 624	-5 655	1 031	-10,2 %
- varav övertid	-31	0	-31	-56,3 %
- varav sjuklönekostnad	-72	-50	-22	5,9 %
PO-pålägg	-2 205	-2 496	291	-8,8 %
Övriga personalkostnader	-203	-467	264	-70,8 %
Inhyrd personal	0	0	0	
Personalkostnad inkl inhyrd personal	-7 480	-8 618	1 138	-13,5 %

* tkr

Utfall i jämförelse med budget

- Personalkostnaderna är ca 1,1 miljoner kronor lägre än budget.
- Förvaltningen har avvaktat med att anställa fler medarbetare under året.
- Förvaltningens stödpersoner är begränsade till endast telefonsamtal, eller andra digitala kanaler, vilket bidrar lägre kostnader.

Prognos i jämförelse med budget

5.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

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

Åtgärd	Kommentar	Utfall	Prognos	Budget	Budget
Summa					

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

6 Nämnd-/styrelsebehandling

Tertialrapporten för 2021 är behandlad i patientnämnden den 25 maj 2021.