

# Delårsrapport Patientnämnden tertial ett 2022

Dnr 00033-2022

§8

## Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att godkänna delårsrapporten avseende tertial ett 2022.

## Sammanfattning

Bedömningen av måluppfyllelsen per april 2022 visar att det strategiska målet långsiktigt hållbar ekonomi helt har uppnått och att målen trygga norrbottningar med god livskvalitet samt god, nära och samordnad vård delvis uppfyllts.

Det ekonomiska utfallet för tertial ett 2022 visa på ett positivt resultat på 410 tkr för nämndens tre kostnadsställen; patientnämnden, patientnämndens stab och stödpersonsverksamheten.

Andelen inkomna ärenden via 1177 vårdguiden fortsätter att öka. Under tertial 1 2022 uppgår anmälningarna till 58 procent av totala antalet ärenden i förhållande till 47 procent under samma period 2021.

## Ärendet

### Patientnämnden

Patientnämnden är organisatoriskt placerad under regionfullmäktige. Nämnden består av sju ledamöter och sju ersättare, nämndens presidium utgörs av ordförande samt vice ordförande. Nämndens stöd utgörs av 4 utredare och nämndsekreterare samt stabschef, alla verksamma inom Region Norrbottens regionstab. Patientnämnden har en organisatoriskt självständig ställning gentemot dem som beslutar i hälso- och sjukvårds-frågor i övrigt.




Ny stabschef tillträdde den 31 januari. I slutet av mars gick uppsägningstiden för två medarbetare ut. Till den 11 mars hade två nya medarbetare rekryterats. Med anledning av tre månaders uppsägningstid på nuvarande arbetsplatser, tillträder dessa nya medarbetare den 13 juni.

### Balanserad styrning

Region Norrbotten tillämpar balanserad styrning vilket innebär att verksamheten beskrivs, planeras och följs upp utifrån fem perspektiv: Samhälle, Medborgare, Verksamhet, Medarbetare och Ekonomi. Denna modell används på alla nivåer i regionen för att skapa en tydlig logik i styrningen från politik till verksamhet.

Regionfullmäktige har inom respektive perspektiv fastställt strategiska mål. Utifrån dessa fastställer regionstyrelse och nämnder framgångsfaktorer. Divisionerna har indikatorer och mått som ska bidra till värderingen av måluppfyllelse i de strategiska målen. Måluppfyllelsen följs upp i två delårsrapporter samt i årsrapport.

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

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

## Måluppfyllelse och patientnämndens kommenterar

### Ekonomi

#### *Långsiktigt hållbar ekonomi*

*En budget i balans.*

Patientnämnden har en tilldelad budget för 2022 på 5 806 tkr. Det ekonomiska utfallet på 1 585 tkr för tertial 1 år 2022 visar på ett positivt resultat på 410 tkr för nämndens tre kostnadsställen. Anledningen till överskottet är vakanta tjänster på PN samt pandemins effekter på resor, fysiska möten och utbildningar varit begränsade under pandemin. Tillfälliga extra resurser har tillsatts kansliet, i väntan på de nya medarbetarna som tillträder sina tjänster den 13 juni.

Verksamhet, Kostnadsställe	Utfall 220430 tkr	Budget	Avvikelse utfall mot budget	Årsbudget
01206 Patientnämnd	226	285	59	854
01217 Stab, patientnämnd	531	640	109	1921

Verksamhet, Kostnads- ställe	Utfall 220430 tkr	Budget	Avvikelse utfall mot budget	Årsbudget
01713 Stödperson- verksamhet	828	1017	243	3030
<b>S:a</b>	<b>1 585</b>	<b>1 996</b>	<b>410</b>	<b>5 806</b>

## Medborgare

### *Trygga norrbottningar med god livskvalitet*

**Antalet besök på patientnämndens hemsida ska öka med minst 5 procent.**

Målet är ej uppfyllt.

Under tertial 1 år 2022 har antalet besök på denna sida minskat med 44 %.

Från 1305 besök tertial 1 2021 till 578 besök tertial 1 2022.

**70 procent av patienterna ska vara nöjda med verksamhetens svar.**

**70 procent av patienterna ska vara nöjda med patientnämndens handläggning**

Målen har inte kunnat följas upp under 2021, utan beslutats följas upp under första tertialen 2022.

### **Enkätundersökning**

En enkätundersökning genomfördes under mars månad. Totalt inkom 19 svar av 62 utskickade, vilket gav en svarsfrekvens på 31 procent. Resultatet visar att 79 procent av respondenterna var nöjda med patientnämndens handläggning medan 74 procent upplevde att vårdgivaren inte hade bemött dess klagomål eller synpunkter i erhållet svar.

## Verksamhet

### *God, nära och samordnad vård*

**70 procent av de som gör anmälan till patientnämnden skall få svar från patientnämnden inom sex veckor.**

Målet är uppfyllt

Under tertial 1 2022 har 73 procent av anmälarna fått svar inom sex veckor.

Jämfört med 64 procent under samma period 2021 Detta medför en ökad svarsfrekvens på 9 procent.

**Antalet anmälningar till patientnämnden inom området kommunikation ska minska**

Målet är inte uppfyllt.

Under tertial 1 2022 inkom 64 anmälningar som handlade om kommunikation jämfört med 56 anmälningar 2021.

Nämnden är frågande till om detta är ett mätbart mål utifrån ett kvalitativt

perspektiv för patientnämnden, då patientnämnden inte kan påverka verksamhetens kommunikation med patienter.

### **Andelen ärenden inkomna via 1177-vårdguiden ska öka med 5 procent.**

Målet är uppfyllt

Under tertial 1 2022 uppgår ärendeingången till 58 procent av totala antalet ärenden jämfört med 47 procent av totala antalet ärenden 2021. Detta ger en ökning med 11 procent.

### **Tre fördjupade analysrapporter ska genomföras per år.**

Målet är ej uppfyllt.

Under tertial 1 2022 har en analysrapport genomförts och presenterats; Analys av klagomål avseende barn. De övriga två analysrapporterna, akut omhändertagande och analysrapport med inriktning på kvinnohälsa och kvinnosjukvård för åren 2019-2021 kommer att genomföras under hösten och vintern 2022.

### **Ökat antal deltagare i stödpersonutbildningarna.**

Målet är ej uppfyllt.

Ingen stödpersonutbildning har genomförts under tertial 1. Planerad stödpersonutbildning enligt patientnämndens årshjul under april månad 2022, flyttades fram till maj månad på grund av vakanta tjänster.

Regionfullmäktige beslutade i april 2022 att ge bevilja ersättning till stödpersonernas deltagande vid utbildningsdagar som ett led i att öka deltagarantalet.

### **Patientnämndsärenden**

Under tertial 1 2022 registrerades 284 ärenden, 62 procent gällde kvinnor och 48 procent män. I jämförelse med samma period föregående år blir det en ökning med 17 ärenden. Det är en minskning av antal kvinnor och en ökning av antal män som anmält ärenden under perioden.

Patientnämnden har i sin kategorisering fortsatt att märka upp ärenden som på något sätt berör pandemin med särskilt sökord. Under tertial 1 2022 har vårdskuld lagts till som fokusområde. Av inkomna ärenden tertial 1 2021 var åtta ärenden relaterade till Covid-19 och sex ärenden gällde vaccination. Under tertial 1 2022 har inga ärenden relaterade till Covid-19 inkommit. Inkomna förfrågningar har främst rört förfrågningar om vart man som patient vänder sig när förmodade biverkningar av vaccinet har uppstått. Förmedling till Läke-medelsverket har gjorts.

Ökningen av antal ärenden är störst i åldersgrupperna 10-19 år (ökning med 50 %), 20-29 år (ökning med 37 %) och de över 90 år – (ökning med 40 %).

Under tertial 1 2022 har 3 ärenden inkommit från kommunala verksamheter i Norrbotten. Två ärenden gällde patienter på vård – och omsorgsboenden och ett gällde hemsjukvård.

Antal ärenden gällande privata hälsocentraler har ökat från 7 ärenden till 12 vid jämförelse mellan tertial 1 2022 och 2021.

Under tertial 1 år 2022 inkom 24 ärenden gällande barn och unga 0-19 år, 15 ärenden avslutades och 53 procent av ärendena blev besvarade av vården inom sex veckor. Under motsvarande period 2021 blev 44 procent av ärendena besvarade av vården inom 6 veckor.

Under tertial 1 år 2022 har inget avslutat cancerärende redovisats till RCC då inget ärende har avslutats. Motsvarande siffra för tertial 1 år 2021 var tio avslutade ärenden.

Per april 2022 har patientnämnden 36 stödpersoner som har eller är villiga att ta ett uppdrag. För närvarande pågår 29 stödpersonsuppdrag.

Under denna period har två stödpersoner entledigats, en på patients egen begäran och en på stödpersonens begäran. Fyra nya personer med intresse av att ta på sig stödpersonsuppdrag har intervjuats under tertial 1 2022. Av dessa har två erhållit uppdrag.

Revisionen för 2021 uppmärksammade att patientnämnden behöver arbeta med att sätta kvalitativa och mätbara mål som tydligare kan knytas till Region Norrbottens strategiska mål och framgångsfaktorer

Andelen inkomna ärenden via 1177 vårdguiden fortsätter att öka. Under tertial 1 2022 uppgår anmälningarna till 58 procent av totala antalet ärenden i förhållande till 47 procent under samma period 2021.

**Beslutsunderlag:**

Delårsrapport tertial 1 2022

**Protokoll skickas till:**

Regionstyrelsen

Stabschef