



Handläggare

Cecilia Läräng Westerlund
0152-29138

Socialnämnden

Meddelandeärenden till socialnämnden 2023-03-29

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att

1. lägga föreliggande meddelanden till handlingarna

Beskrivning av ärendet

Socialnämnden har att lägga bifogade meddelanden till handlingarna.

Ekonomiska konsekvenser för kommunen

Beslutet medför inga ekonomiska konsekvenser för kommunen.

Övriga konsekvenser

Beslutet medför inga övriga konsekvenser.

Uppföljning

Ingen uppföljning krävs.

Beslutsunderlag

Rapport, Verksamhetsberättelse 2022 - Gemensamma Patientnämnden, 2023-02-07

Beslutet skickas till

-

Tobias Rundström
Chef administrativa enheten

Cecilia Läräng Westerlund
Nämndsekreterare

Verksamhetsberättelse 2022

Gemensamma patientnämnden

December 2022



REGION
SÖRMLAND

Innehållsförteckning

1 Inledning	3
1.1 Sammanfattande analys	3
2 Medborgarperspektivet	4
2.1 Politikens mål: Region Sörmland har en god, jämlik folkhälsa i syfte att bli Sveriges friskaste län.....	5
2.1.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli kännetecknas av god kvalitet och hög tillgänglighet	5
2.1.2 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli skapar förutsättningar för patienter att tillvarata sina rättigheter i hälso-och sjukvården genom att bedriva ett strukturerat informationsarbete	6
3 Verksamhetsperspektivet	7
3.1 Politikens mål: Region Sörmland har en god, säker, tillgänglig, kvalitativ och effektiv vård.....	7
3.1.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli bidrar till högre patientsäkerhet och utveckling av vården genom en effektiv och relevant återrapportering till hälso-och sjukvården	7
3.2 Politikens mål: Region Sörmland tar tillvara digitaliseringens möjligheter	10
3.2.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli skapar effektivare handläggning genom digitalisering	10
3.3 Politikens mål: Region Sörmland präglas av jämlikhet och jämställdhet, icke-diskriminering, normmedvetenhet och inkludering.....	10
3.3.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli har ett normativt, tillgängligt och inkluderande bemötande ..	10
3.4 Politikens mål: Region Sörmland har en hållbar produktion och konsumtion.....	11
3.4.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli arbetar för en hållbar utveckling genom följsamhet till regionens hållbarhetsprogram	11
4 Resursperspektivet	12
4.1 Politikens mål: Region Sörmland är en attraktiv arbetsgivare	12
4.1.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli rekryterar, utbildar och förordnar stödpersoner till patienter som tvångsvårdas enligt lag	12
4.1.2 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli kännetecknas av arbetsglädje med engagerade medarbetare som tar ansvar och utvecklas	12
4.2 Politikens mål: Region Sörmland har en stark ekonomi i balans.....	13
4.2.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli har en stabil ekonomi med en ändamålsenlig användning av resurser	13
5 Resultaträkning	14
6 Investeringar	15
7 Intern kontroll	16

1 Inledning

1.1 Sammanfattande analys

Patientnämndens sammanställning av inkomna ärenden för året 2022 visar att det finns en stor efterfrågan bland patienter och närstående att få återkoppla sina erfarenheter till vården genom patientnämnden.

Den som har en synpunkt kan vända sig direkt till sin vårdgivare, men 1419 patienter och närstående har valt kontakta patientnämnden för att framföra synpunkter. I varje synpunkt finns en patients eller närståendes berättelse om en händelse som de har upplevt inom vården, en händelse som de inte vill ska upprepa sig. Berättelserna bär på viktig kunskap om hur vården kan utvecklas. Genom att vården använder sig av patienters upplevelser i det systematiska patientsäkerhetsarbetet utvecklas hälso- och sjukvården och patienten blir en medskapare till ökad patientsäkerhet. Patientnämnden arbetar för att patienters klagomål och synpunkter på vården ska värderas som ett värdefullt bidrag till hälso- och sjukvårdens utveckling och vara ett viktigt underlag i patientsäkerhetsarbetet.

Antalet inkomna synpunkter till patientnämnden har ökat mot 2021. Det tyder på att det finns ett behov för patienter och närstående att kunna vända sig till en oberoende instans för att föra fram synpunkter. Majoriteten av de synpunkter och klagomål som handlagts har som tidigare år främst handlat om den somatiska specialistsjukvården. Patienter och närstående har framfört flest klagomål på vård och behandling, kommunikation och tillgänglighet, vilket är en trend som hållit i sig under många år.

Kommunikation är en del i all behandling och när det brister blir det en av de vanligaste orsakerna till missnöje på vården. Det bemötande som patienter får har stor betydelse för upplevelsen av helheten av den vård som ges.

Patientnämndens resultat för perioden visar på en positiv avvikelse gentemot budget om 3011 tkr. Detta beror i stor utsträckning på att processen med införskaffande av det nya IT-stödet blivit fördröjd. Orsaken är även onyttjade budgetmedel för personal och stödpersoner.

2 Medborgarperspektivet

Gemensamma patientnämnden i Sörmland är gemensam för länets nio kommuner och Region Sörmland. Patientnämnden fullgör regionens lagliga skyldighet att bedriva patientnämndsverksamhet och fungerar som en objektiv instans. Uppdraget utgår från lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso-och sjukvården.

Patientnämndens uppgift är att hjälpa och stödja rättighetsbärare, i detta fall patienter och närstående, att föra fram klagomål och synpunkter på hälso-och sjukvård och få dessa besvarade av vårdgivarna. Nämnden tar emot klagomål från patienter och närstående på hälso- och sjukvård som finansieras av regionen, folktandvården och länets kommuner. Syftet med klagomålsprocessen är att patienten och närstående ska få en förklaring till hur och varför en händelse inträffat. Syftet är också att patienter, genom sina berättelser, uppmärksammar vården på eventuella brister och därmed bidrar till att förändra och förbättra vården så att andra inte drabbas på samma sätt. Patientnämnden ska bidra till att vården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar utifrån de inkomna synpunkterna. Nämnden ska årligen analysera patientsynpunkter och uppmärksamma vården på riskområden så att patientsäkerheten stärks.

I uppdraget ingår också att förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas i psykiatri eller isoleras enligt smittskyddslagen. Att vara stödperson innebär att vara en medmänniska som står utanför patientens vård, så länge som tvångsvården eller isoleringen pågår. Stödpersonsuppdraget är en lagreglerad rättighet för patienter som tvångsvårdas, vilket medför att omfattningen av antal uppdrag är opåverkbar.

Under 2022 har 1419 patienter och närstående vänt sig patientnämndens kansli med synpunkter på vården, vilket är 142 individer fler än under 2021. Totalt har de framfört 1619 synpunkter gällande vården, vilket är ökning med 14% mot 2021. Patienter och närstående har ibland synpunkter och klagomål på flera vårdgivare och verksamheter, vilket är orsaken till fler registrerade klagomål än antal individer som framfört synpunkter under året. Tabellen visar antalet inkomna synpunkter och klagomål från 2018 - 2022:

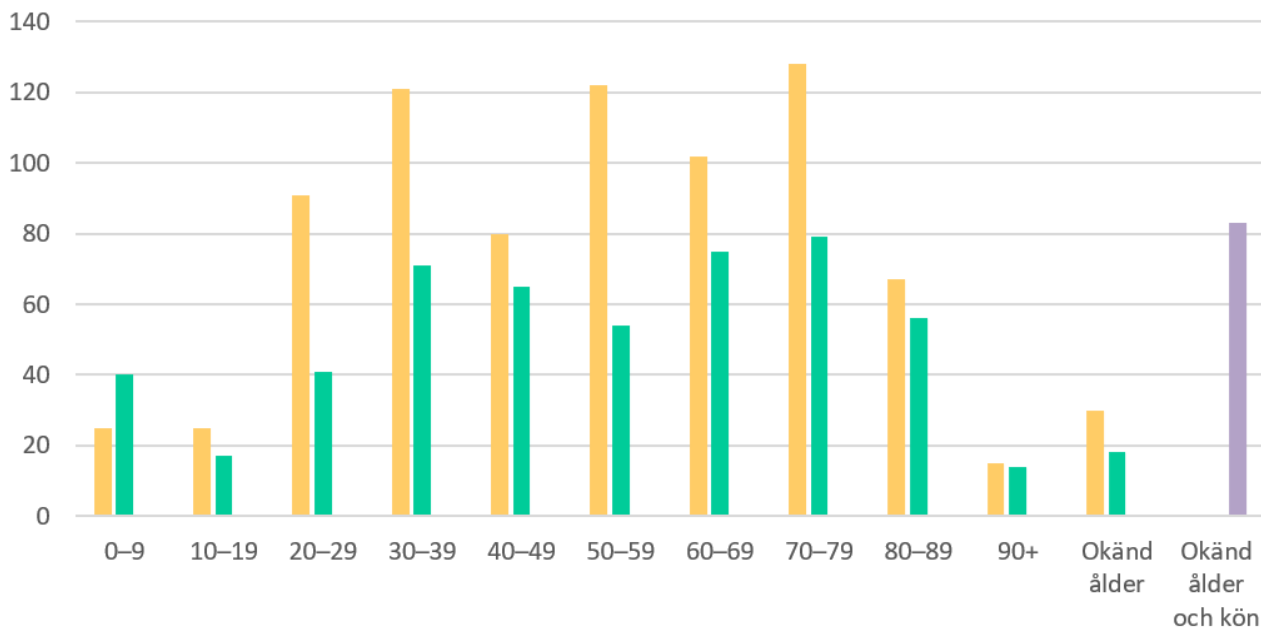
År:	Antal inkomna synpunkter:
2018	1267
2019	1398
2020	1292
2021	1425
2022	1619

Vad ökningen beror på är svårt att svara på och den går inte att koppla samman med Region Sörmlands vårdkontakter för året, då dessa har minskat något under året mot 2021. Regionens verksamheter har själva registrerat 310 patientklagomål och Folktandvården Sörmland AB har registrerat 302 patientklagomål under 2022.

Drygt hälften av de synpunkter som inkommit till patientensnämndens kansli under året har skickats för begäran om yttrande till vården, vilket stämmer väl överens med tidigare år. Resterande ärenden har avslutats utan ett yttrande från vården. Orsaken skulle kunna vara att patienten ansett att hen fått svar på sin fråga, känt sig hörd i samtalet med utredningssekreteraren eller genom att synpunkten skickats för kännedom till vården. Synpunkter som rör Region Sörmlands verksamheter och de flesta privata vårdgivare som regionen har avtal med skickas med begäran om yttrande i regionens IT-stöd för avvikelser.

Som tidigare år visar uppföljningen att de inkomna synpunkterna främst berört kvinnor, vilket kan hänga samman med regionens statistik över vårdtillfällen som visar att fler kvinnor än män haft kontakt med vården under 2022. Precis som 2021 återfinns flest antal patientklagomål inom åldersspannet 70–79 år. Sammanställningen av året visar en ökning av klagomål i åldersspannet 30–39 år mot föregående år. I övrigt stämmer fördelningen av ålder och kön väl överens med föregående år.

Diagrammet visar fördelning mellan ålder och kön på inkomna synpunkter under 2022:



2.1 Politikens mål: Region Sörmland har en god, jämlik folkhälsa i syfte att bli Sveriges friskaste län

2.1.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli kännetecknas av god kvalitet och hög tillgänglighet


Bemötande och hög tillgänglighet är kärnan i patientnämndens verksamhet. Tillgängligheten till kansliet har varit god under den aktuella perioden. Patienter och närstående har kunnat komma i kontakt med kansliet under året genom e-post, 1177 e-tjänster, telefon och brev. Under året har telefontiden ändrats från att vara öppen kl:10:00-16:00 samtliga vardagar till kl:09:30-11:30 alla vardagar samt 13:00-15.00 mån-ons. Syftet med ändringen var bl a att frigöra tid till handläggning och uppföljningen visar att kansliet mottagit fler samtal efter att de nya telefontiderna infördes. En anledning till detta är att handläggarna kan jobba mer fokuserat och med att ta emot samtal, då det finns annan tid för administration. Under 2022 har kansliet mottagit 1648 telefonstäl från personer som ringt till kansliets telefontjänst. Utöver dessa har det inkommit samtal från te x patienter, närstående, stödpersoner och vårdpersonal som ringt direkt ansvarig handläggare, vilket det inte går att få fram statistik på.

Precis som tidigare år är telefonsamtal det vanligaste sättet för patienter och närstående att kontakta kansliet på, även om omfattningen av ärenden som inkommit via 1177 e-tjänster har ökat mot föregående år.

Vården har vanligtvis en svarstid om fyra veckor på sig att bemöta synpunkter och klagomål. Yttrandet skickar vården till patientnämndens kansli, som granskar svaret. Utredningssekreteraren

ska se över att det är skrivit på lättförståeligt sätt och att eventuella frågeställningar besvarats. Det ska också framgå en förklaring till det som eventuellt skett och vilka åtgärder som vården kommer vidta för att händelsen inte ska upprepas. Patientnämnden skickar sedan vårdens svar till patienten eller den närstående som ges utrymme att återkomma om svaret upplevs bristfälligt eller om hen vill delge eventuella förslag till förbättringar inom vården.

För patientnämnden är det viktigt att handläggningen på kansliet genomförs utan dröjsmål. Det skapar förutsättningar för vården att få tid till att utreda ärendet och ge ett kvalitativt svar inom svarstiden till patienten. Utredningssekreteraren ska skicka ett begäran om yttrande till vården inom tre arbetsdagar från att en skrivelse inkommit till kansliet.

Indikator	Utfall	Målvärde
 Andel begäran om yttrande som skickas till vården i avvikelssystemet Synergi inom tre arbetsdagar	100 %	100 %

Stickkontrollen visar att patientnämndens kansli har en skyndsam handläggning. Samtliga kontrollerade ärenden har skickats med begäran om yttrande till vården inom tre dagar från det att skrivelsen inkommit till kansliet. I majoriteten av de genomgångna ärendena har det skickats samma dag som skrivelsen mottagits.

2.1.2 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli skapar förutsättningar för patienter att tillvarata sina rättigheter i hälso-och sjukvården genom att bedriva ett strukturerat informationsarbete

Patientnämnden ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om verksamheten med syfte att öka kunskapen om patientnämndens uppdrag. För att nå ut bredare till befolkningen har kansliet under året jobbat med att tillgängliggöra texter på externa hemsidan med berättande filmer och översättningar till andra språk om uppdraget. Översättningarna kommer att läggas ut på 1177 Vårdguiden under 2023. Information om uppdraget har även publicerats ut på Samverkanswebben under året, vilket innebär att både personal i länets kommuner och i regionen kan ta del av den.

Under året har kansliet i samarbete med regionens kommunikationsstab arbetat fram en informationsfilm om stödpersonsuppdraget, där två stödpersoner ger sin syn på uppdraget. Syftet med filmen är att nå ut bredare med information om uppdraget och fånga personer som är intresserade av att bli stödpersoner. Filmen kommer att visas på regionens sociala medier och externa hemsida.

Kansliet har också genomfört en enkätundersökning tillsammans med patientsäkerhetsenheten under året, gällande *vårdens hantering av inkomna patientnämndsärenden och klagomål som inkommer direkt till vårdgivaren*. Enkäten besvarades av verksamhetschefer och förstalinjechefer inom regionens specialistvård och den regiondrivna primärvården. I samband med enkätundersökningen erbjöds cheferna att få ta del av information om patienträttigheter och om patientnämndens uppdrag. Detta resulterade i att kansliet har träffat olika 11 verksamheter inom vården för ett informationsutbyte. Andra verksamheter och forum som informerats om uppdraget under året är bl a psykiatrins inflytanderåd, regionens råd för funktionshinderfrågor, regionens pensionärsråd, regionstyrelsen, avvikellesamordnare i regionen, programmet för nyutexaminerade sjuksköterskor och regionens hälsoinformatörer. Inget besök för informationsutbyte hos kommunerna har genomförts under året, men samtliga kommuner i länet har fått förfrågan om detta, vilket ingen tackat ja till.

3 Verksamhetsperspektivet

Patientnämnden har fortsatt arbetet i att öka kunskapen hos nämndens ledamöter om uppdraget och om hur vården fungerar genom att ha inbjudna gäster på nämndsammanträden. Hälsovalschefen har informerat om Hälsoval, regionens barnrättsstrategier och e-hälsostrategier har beskrivit sitt arbete och divisionschefen för regionens primärvård har deltagit och berättat om sitt arbete. De har också förts en dialog med gästerna om hur de använder sig av underlag från patientnämnden i arbetet.

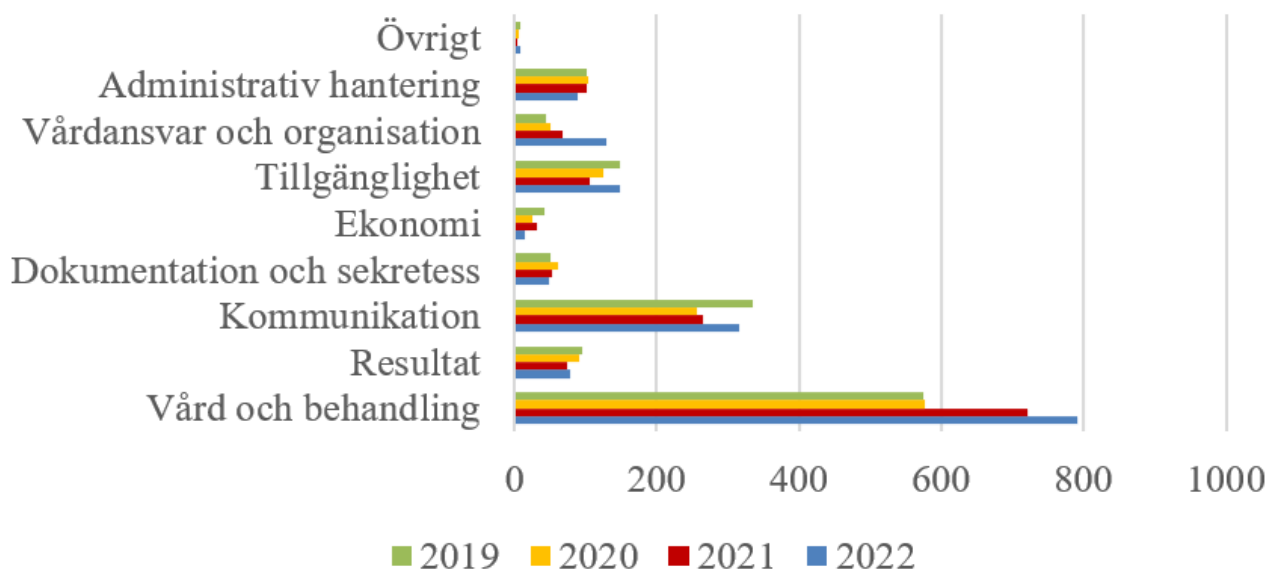
Kansliet har under året jobbat vidare med införskaffande av ett nytt IT-stöd och avveckling av befintligt stöd, avseende handläggning av synpunkter och klagomål på vården och stödpersonsärenden.

3.1 Politikens mål: Region Sörmland har en god, säker, tillgänglig, kvalitativ och effektiv vård

3.1.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli bidrar till högre patientsäkerhet och utveckling av vården genom en effektiv och relevant återrapportering till hälso-och sjukvården

Patientnämnden bidrar till kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet genom att identifiera och analysera kvalitetsbrister utifrån inkomna synpunkter och klagomål och uppmärksamma ansvariga verksamheter på dessa. Analysarbetet möjliggörs genom att synpunkter och klagomål på vården kategoriseras utifrån patientens berättelse i olika problemområden, vilka är nationellt framtagna och utgår från patientlagen.

Diagrammet visar antal ärenden som inkommit inom respektive problemområde från 2019 - 2022:



Fördelningen mellan problemområdena för 2022 är i stort likartad mot 2021. Patienters och närståendes berättelser har under året oftast handlat om brister inom *vård och behandling*, *kommunikation* och *tillgänglighet*, vilket är trend som hållit i sig under flera år. Uppföljningen visar att dessa problemområden har ökat mot 2021, vilket även klagomål som handlar om *vårdansvar och organisation* har gjort. Ärenden avseende *administrativ hantering*, *ekonomi* och *dokumentation och sekretess* har minskat något mot föregående år. Vad ökningen och minskningen beror på är inte

klarat, men ärenden om tillgänglighet kan hänga samman med den vårdskuld som finns efter pandemin. Kommunikation är en del i all vård och behandling och det bemötande som patienten får har stor betydelse för upplevelsen av helheten av vården, vilket kan vara en bidragande orsak till att flertalet synpunkter handlar om information och bemötande.

Problemområdena bryts ner till underkategorier i handläggningen, till så kallade delproblem. De mest förekommande delproblemen för 2022 stämmer väl överens med resultat för 2021 och anges i nedanstående tabell:

Problemområden:	Delproblem:	Antal synpunkter och klagomål:
Vård och behandling	Undersökning/bedömning	414
Vård och behandling	Behandling	206
Kommunikation	Bemötande	206
Kommunikation	Information	129
Tillgänglighet	Väntetider i vården	93

Uppföljningen visar också att ärenden inom delproblem som handlar om *vårdflöde/processer*, vilket innefattar samverkan mellan olika vårdenheter och vårdgivare, har ökat under året. Nämnden kunde konstatera en ökning av dessa ärenden redan under 2021, vilket var anledningen till att en analys av ärendena genomfördes under året. Det gick dock inte att klarlägga vad ökningen beror på.

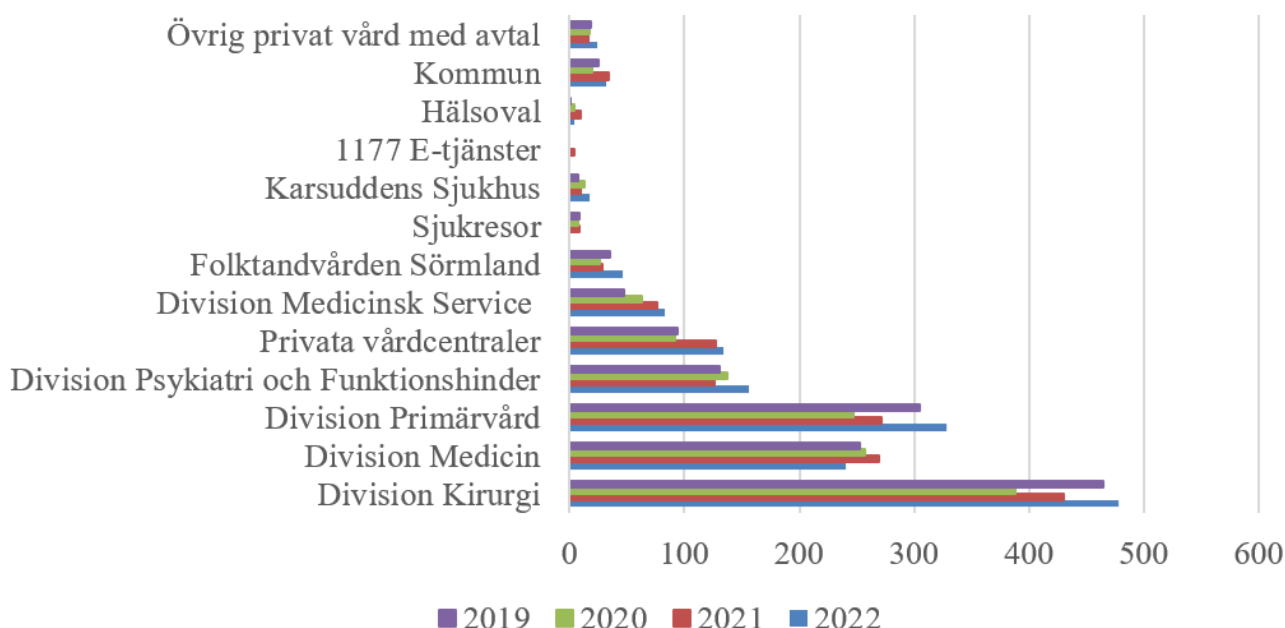
Genom att vården använder sig av patientnämndsärenden i det systematiska patientsäkerhetsarbetet utvecklas hälso- och sjukvården och patienten blir en medskapare till ökad patientsäkerhet. Exempel på åtgärder och insatser som verksamheter i vården angett i yttrande utifrån inkomna synpunkter under året är bland annat:

- Utbildningsinsats och handledning i bemötande och kommunikation för personal
- Införande av riskbedömning på rond avseende ökad risk för större bristning vid förlossning
- Införande av checklista vid rond avseende patienters närings- och vätskeintag
- Utbildning i granskning av ultraljudsbilder i samband med fosterdiagnostik
- Dialog i arbetsgrupper utifrån patientsynpunkt med syfte att öka patientsäkerheten
- Förtydligande av beslutsstöd vid ambulansinsats
- Säkra upp dokumentation och informationsöverföring genom utbildning av metodstöd

I samband med att patienter och närstående lämnar klagomål får de också möjlighet att framföra förslag på förbättringar, för att vården ska kunna utformas utifrån ett patientperspektiv. Exempel på inkomna förslag från patienter och närstående under året är:

- I större uträkning lyssna på patienter och närstående som är experter på sin kropp och sin livssituation
- Låta närstående vara med på akutavdelning
- Möjlighet till att kunna följa remisser på e-tjänster 1177-Vårdguiden
- Minska köer till undersökning inom specialistvården
- Ta fram en blankett för egen vårdbegäran
- En gemensam planering för patientens vård och behandling i psykiatri och somatisk vård

Diagrammet visar antal ärenden som inkommit inom respektive verksamhetsområde för 2022:



Precis som tidigare år handlar de flesta inkomna synpunkterna och klagomålen om den somatiska specialistvården och därefter den regiondrivna primärvården. Ökningen av inkomna synpunkter för 2022 är fördelad över flera verksamhetsområden bl a *Folktandvården Sörmland AB* och divisionerna *kirurgi*, *primärvård* och *psykiatri och funktionshinder*. Utifrån uppföljningen kan nämnden konstatera att det inte inkommit något ärende som handlar om sjukresor under året, vilket skiljer sig mot tidigare år.

Tidigare år har kansliet skickat sammanställningar av inkomna synpunkter och klagomål till vården varje månad, vilket skapat en möjlighet för verksamheten att i närtid analysera ärenden och agera för en ökad patientsäkerhet. Detta har inte varit möjligt under året, på grund av aktuellt IT-stöd. Däremot har kansliet skickat ärenden för kännedom till vården och vissa verksamheter har efterfrågat aktuella ärenden.

Chefläkarna på patientsäkerhetsenheten har som tidigare inhämtat samtliga ärenden per klinik inför aktuella patientsäkerhetsronder under året. De har också tagit del av samtliga ärenden som bemöts skriftligen av vården. Kansliet och chefläkarna har som tidigare haft avstämning av komplexa patientnämndsärenden. Det systematiska arbetet har ibland lett till att ärenden där en eventuell vårdskada bedömts föreligga fångats upp.

Patientnämnden genomför systematiska och aggregerade analyser utifrån patientsynpunkter i form av rapporter, med syfte att bidra till vårdens kvalitetsarbete. Syftet med de kvalitativa rapporterna är att resultaten av patienters och närståendes upplevelser ska användas som ett lärande i hälso- och sjukvården och på så vis leda till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet.

Under 2022 har patientnämnden gett ut fyra rapporter, varav två är regionala och två är nationellt sammanställda med IVO och övriga patientnämnder.


Regionala rapporter:

- Bristande vårdflöde och processer - patienters och närståendes upplevelser av när samordningen i vården brister
- Akutkliniken Mälarsjukhuset - patienters och närståendes upplevelser av sitt besök på

akutmottagningen

Nationella rapporter:

- Pandemin och patienterna en uppföljning (genomfördes med övriga patientnämnder)
- Barn som mår psykiskt dåligt får vänta länge på hjälp (genomfördes med IVO och övriga patientnämnder)

Indikator	Utfall	Målvärde
 Antal levererade rapporter baserat på analyser av inkomna ärenden	2st	2 st

Totalt har patientnämnden varit med och sammanställt fyra rapporter under året, varav två av dessa har patientnämnden själv publicerat.

3.2 Politikens mål: Region Sörmland tar tillvara digitaliseringens möjligheter

3.2.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli skapar effektivare handläggning genom digitalisering

Vår omvärld utvecklas och digitaliseras ständigt och patientnämnden jobbar med att skapa effektivare handläggning och utveckla kommunikationsvägar med patienter, närstående, stödpersoner.

Flertalet av de som vänder sig till patientnämndens kansli påtalar att de vill ha en snabb och enkel kontakt genom digitala verktyg. Trenden av ökade klagomål och synpunkter som inkommer via 1177 e-tjänster tyder också på detta. Nästan 20% av de inkomna synpunkterna under 2022 har inkommit via 1177 e-tjänster, vilket är en fördubbling mot föregående år.

Patientnämnden har ett pågående arbete med att skapa effektivare handläggning genom införskaffade av ett nytt IT-stöd som ska möjliggöra ett mer digitaliserat arbetssätt i handläggningen. Då det blivit en fördröjning i anskaffningsprocessen av nytt IT-stöd kommer arbetet fortgå även kommande verksamhetsår.

3.3 Politikens mål: Region Sörmland präglas av jämlikhet och jämställdhet, icke-diskriminering, normmedvetenhet och inkludering

3.3.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli har ett normativt, tillgängligt och inkluderande bemötande

Den som kontaktar patientnämnden ska uppleva god tillgänglighet och ett gott bemötande oavsett ålder, funktionsnedsättning, sexuell läggning, könsöverskridande identitet eller uttryck, religion eller annan trosuppfattning, kön eller etnisk tillhörighet. Patientnämndens uppgift är lyssna till patientens berättelse och informera om patienträttigheter i vården.

Patienter ska ges möjlighet att lämna synpunkter på ett sätt som fungerar utifrån individen. Möjligheten för patienter och närstående att kunna ta kontakt med patientnämnden utifrån olika sätt och tider på dygnet är en viktig faktor i detta, likväl som arbetet med att översätta information om patientnämnden till andra språk. Det pågående översättningsarbetet genomförs i samarbete med regionens kommunikationsstab.

Kansliet har också jobbat med regionens normverktyg och genomfört en grundutbildning i människorättsbaserat arbetssätt i offentlig förvaltning. Syftet är att öka kunskapen inom området

och synliggöra dessa frågor utifrån uppdraget.

3.4 Politikens mål: Region Sörmland har en hållbar produktion och konsumtion

3.4.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli arbetar för en hållbar utveckling genom följsamhet till regionens hållbarhetsprogram

Utifrån de krav som är relevanta för patientnämnden har verksamheten jobbat utifrån en hållbar utveckling genom följsamhet till Region Sörmlands hållbarhetsprogram.

Arbetet med att integrera sambandet miljö, ekonomi och kvalitet är en ständigt pågående process i verksamheten och som ett led i detta har verksamheten påbörjat ett arbete med att bli mer digital. I första hand har digitala möten genomförts, men om det inte lämpat sig så har tjänsteresor genomförts. Allmänna kommunikationsmedel har då använts om det varit möjligt. Digitala informationsträffar med verksamheter har också genomförts under året när det varit möjligt.

4 Resursperspektivet

Som tidigare beskrivits har processen med införskaffande av nytt och avvecklande av befintligt IT-stöd pågått under året. Orsaken är att nuvarande IT-stöd, *Vårdsynpunkter*, är föråldrat och leverantören har meddelat att de inom en överskådlig tid inte kommer kunna tillhandahålla support. Målsättningen med införandet av ett nytt IT-stöd är att bedriva en säker och effektiv handläggning. Målet är också att återrapportering av inkomna synpunkter till vården kan visas med en övergripande statistik, som visualiserar verksamheternas förändringar inom problemområden över tid.

Under året har det inte skett någon förändring i antalet anställda.

4.1 Politikens mål: Region Sörmland är en attraktiv arbetsgivare

4.1.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli rekryterar, utbildar och förordnar stödpersoner till patienter som tvångsvårdas enligt lag


Patientnämnden ansvarar för och utser stödpersoner till patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller vårdas enligt smittskyddslagen. Vården ansvarar för att informera patienten om möjligheten till att få stödperson.

Under 2022 har 71 förordnanden av stödpersonsuppdrag varit aktiva, varav 24 har påbörjats och 34 har avslutats under året, vilket är ungefär som tidigare i år.

En stödpersonsträff genomfördes under året på regionsjukhuset Karsudden som samtliga stödpersoner med pågående uppdrag var inbjudna till. Vid tillfället gavs bl a information om Karsuddens verksamheter och stödpersonerna utbytte tankar om uppdraget med varandra. Kansliet erbjuder ytterligare en informationsträff, men den ställdes in på grund av för få anmälda.

Som tidigare nämnts i rapporten, har kansliet tagit fram en informationsfilm om stödpersonsuppdraget som arbetats fram i syfte att bl a få fler intresserade till uppdraget.

Det är viktigt för patientnämnden att stödpersoner får en grundkompetens om vad uppdraget innebär, vilket skapar ett värde för både för patienten och stödpersonen. Kansliet har därför ställt ett krav på att samtliga nyanställda stödpersoner ska genomgå en digital grundutbildning, vilket nämnden valt att följa.

Indikator	Utfall	Målvärde
 Andel nyanställda stödpersoner som genomgått webbutbildning i stödpersonsuppdraget	100 %	100 %

En ny stödperson har rekryterats under året, men det har därför inte varit aktuellt att genomföra utbildningen.

4.1.2 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli kännetecknas av arbetsglädje med engagerade medarbetare som tar ansvar och utvecklas

Utveckling av ledar- och medarbetarskap, förbättring av arbetsmiljön och kompetensutveckling är ett ständigt pågående arbete i verksamheten.

Distansarbete genomfördes under början av året till följd av covid-19 pandemin. För att behålla det socialt goda arbetsklimatet trots distansarbetet genomförde kansliet dagliga korta avstämningsmöten. Efter att pandemin upphört har medarbetarna kunnat fortsätta jobba hemifrån till viss del utifrån regionens rutin om distansarbete. Möjligheten till att jobba på distans ses som

fördel av medarbetarna som skapar en flexibilitet, vilket medför en bättre balans mellan arbete och privatliv.


Under året har kansliet genomfört utbildning i personsäkerhet med regionens säkerhetsenhet. Medarbetare har också gått utbildning i juridik i hälso-och sjukvården. Kansliet har också deltagit på nationell tjänstemannakonferens där samtliga patientnämnder Sverige deltar. Temat för konferens var patientsäkerhet.

Trots det ökade antalet inkomna synpunkter och handlagda yttranden har arbetsbelastningen varit acceptabel under året. Det har därför inte funnits behov av att anställa ytterligare medarbetare till kansliet. Anledningen till detta tros vara en god sammanhållning i arbetsgruppen, med en nära dialog mellan chef och medarbete och en löpande uppföljning av arbetsmiljön.

4.2 Politikens mål: Region Sörmland har en stark ekonomi i balans

4.2.1 Verksamhetens mål: Patientnämndens kansli har en stabil ekonomi med en ändamålsenlig användning av resurser

Resultatet för året visar på en positiv avvikelse gentemot budget om 3011 tkr. Intäkterna är enligt budget. Vad gäller kostnader så är personalkostnaden 1800 tkr lägre än budgeterat. Detta beror delvis på budgetmedel för tjänsteutrymme som inte tillsats, då behovet inte varit aktuellt under året. Ytterligare faktorer som påverkar är lägre omkostnader gällande stödpersonsuppdrag, vilket är en opåverkbar omständighet. Lokalkostnaderna är enligt budget. Övriga kostnader visar på en avvikelse om 1180 tkr lägre än budgeterat, vilket till största del beror på fördröjningen i anskaffningsprocessen av nytt IT-stöd och avveckling av det befintliga IT-stödet.

Indikator	Utfall	Målvärde
 Ekonomiskt resultat - avvikelse utfall/budget i tkr	3 011 tkr	0 tkr

5 Resultaträkning

Tkr	Ack utfall	Ack budget	Diff	Budget helår	Prognos helår	Diff helår	Ack utfall fg år
Erhållen intern uppdragsers	15	0	15	0	0	0	12
Övriga intäkter	2 798	2 800	-2	2 800	2 800	0	2 739
Verksamhetens intäkter	2 813	2 800	13	2 800	2 800	0	2 751
Personalkostnader	-3 936	-5 736	1 800	-5 736	-4 713	1 023	-3 687
Köpt verksamhet	-3	-23	20	-23	-23	0	-4
Lokalkostnader	-117	-116	-1	-116	-116	0	-183
Övriga kostnader	-686	-1 866	1 180	-1 866	-1 188	678	-330
Verksamhetens kostnader	-4 742	-7 740	2 998	-7 740	-6 040	1 700	-4 204
Verksamhetens nettokostnader	-1 929	-4 940	3 011	-4 940	-3 240	1 700	-1 453
Årets resultat	-1 929	-4 940	3 011	-4 940	-3 240	1 700	-1 453

6 Investeringar

Inga investeringar har genomförts under året.

7 Intern kontroll

Planen för intern kontroll är beslutad i *Gemensamma Patientnämndens Verksamhetsplan med budget 2022–2024* och följer perspektiven i regionens styrmodell. Under perioden har kontroll genomförts i enlighet med den beslutade planen för intern kontroll.

Medborgarperspektivet

- *Kontrollmål: Säkerställa att vården inkommer med svar till patientnämnden inom angiven/begärd svarstid:*
Kontrollen visar att utredningssekreterarna ofta får administrera påminnelser för att få in vårdens svar, vilket är ett tidskrävande arbete. Det visar också att det finns ett antal verksamheter som dröjer med att inkomma med svar och återkoppling till patientnämnden trots påminnelser. I aktuella fall är högsta ansvariga chef informerad.
- *Kontrollmål: Säkerställa att färdiga ärenden blir avslutade i IT-stödet Vårdsynpunkter: Ska enligt plan följas upp vid årets slut.*
Kontrollen visar att det fanns ärenden i IT-stödet som angavs som pågående trots att de var avslutade, men dessa är nu avslutande enligt rutin.

Verksamhetsperspektivet

- *Kontrollmål: Återrapporteringen till vården i form av ärendesammanfattningar via e-post när berörda intressenter:*
Kontrollen visar att utskicken gick till fel person eller inte blev skickade, på grund av IT-stödet. Kansliet har därför valt att sluta skicka ut dessa, men har för avsikt att i och med nytt IT-stöd kunna prestera ärenden och statistik till vården på enkelt och lättillgängligt sätt.

Resursperspektivet:

- *Kontrollmål: Säkerställa att stödpersoner genomför de uppdrag som de arvoderas för och att patienter får de besök samt den kontakt som uppdraget avser:*
Rapportering av stödpersonsuppdraget har inkommit enligt rutin varje månad till patientnämndens kansli. Kansliet har i vissa fall fått skicka ut påminnelser och då har rapporterna inkommit.
Under hösten skickades ett information till samtliga aktiva stödpersoner om vad uppdraget innefattar och hur återrapportering till kansliet ska genomföras.