

## Patientnämndens protokoll

**Sammanträdesdatum:** 2021-02-25

**Tid:** 13:00-14:45

**Plats:** Digitalt via Microsoft Teams och Regionhuset i Luleå, rum C308

### § 1-8

#### Beslutande

Margareta Dahlén (SJVP), ordf.

Anita Sköld (M), vice ordf.

Karin Vikström Eklund (SJVP)

Birgitta Stålnacke (C)

Maud Lundbäck (S)

Lennart Thörnlund (S)

#### Övriga närvarande

Anneli Granberg, verksamhetsdirektör

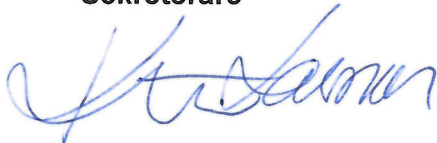
Tony Järnlström, kommunikationsdirektör

Linda Reinholdsson, kommunikatör

Ingegerd Morian Andersson, utredare patientnämndens kansli

Susan Norberg, utredare patientnämndens kansli

#### Sekreterare



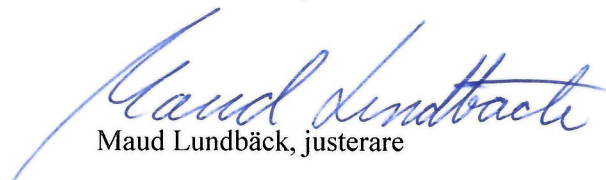
Kristina Larsson

Justerat den 4/3 2020

Justerat den 5/3 2021



Margareta Dahlén, ordförande



Maud Lundbäck, justerare

## Innehållsförteckning

Val av protokolljusterare.....	3
Godkännande av föredragningslista och anmälan om jäv.....	4
Genomgång av föregående protokoll.....	5
Patientnämndens årsberättelse 2020 .....	6
Analysrapport gällande klagomål på vården som avser barn.....	8
Analysrapport gällande klagomål relaterade till Covid-19 .....	10
Rapport till Regionalt Cancercentrum Norr, tertial 3 år 2020.....	12
Information och meddelanden .....	13



## § 1

## Val av protokolljusterare

### Patientnämndens beslut

Maud Lundbäck (S) utses till att jämte ordförande justera dagens protokoll.



## § 2

## Godkännande av föredragningslista och anmälan om jäv

### Patientnämndens beslut

Patientnämnden fastställer föredragningslistan med tillägg om information gällande samverkan med Luleås Tekniska Universitet.



## § 3

## Genomgång av föregående protokoll

### Ärendet

Genomgång av protokoll från patientnämndens sammanträde den 2 december 2020.



## § 4

**Patientnämndens årsberättelse 2020**

Dnr 00003-2021

**Patientnämndens beslut**

1. Patientnämnden beslutar att godkänna årsberättelse avseende 2020.
2. Patientnämnden beslutar att förklara denna paragraf omedelbart justerad.

**Sammanfattning**

Under 2020 registrerade patientnämnden 732 ärenden. En majoritet av ärendena, 60 procent, gällde kvinnor. Under 2020 inkom 55 ärenden som relaterade till covid-19.

Pandemin har inneburit förändrade arbetssätt, många aktiviteter har utförts digitalt. En fortsatt ökning av användning av den digitala kontaktvägen i 1177-Vårdguiden kan noteras. 1177- Vårdguiden var under 2020 den vanligaste kontaktvägen för att anmäla ärende till patientnämnden.

Patientnämnden har vid framtagandet av sina mål för 2020 utgått från regionfullmäktiges strategiska plan som anger perspektiv, strategiskt mål och framgångsfaktor. Av de nio formulerade styrmåtten har fem uppnåtts, två har inte uppnåtts och två styrmått har inte varit möjliga att mäta.

Två analysrapporter har publicerats under 2020.

**Ärendet**

Patientnämnden är enligt 3 § lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården skyldig att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter. Patientnämnden ska senast i februari varje år lämna en rapport över nämndens verksamhet under det föregående året till regionfullmäktige och till de kommunala nämnder som tecknat särskilt avtal om patientnämndsverksamhet. Rapporten ska även delges Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen.

Under 2020 registrerade patientnämnden 732 ärenden. Det är en minskning med elva procent jämfört med föregående år. En majoritet av ärendena, 60 procent, gällde kvinnor. Kvinnors klagomål gällde i högre utsträckning vård och behandlingsfrågor samt synpunkter inom området kommunikation. Skillnaden mellan män och kvinnor konstateras vara större gällande främst bemötande där 76 procent av ärendena gällde kvinnor.

Pandemin har inneburit förändrade arbetssätt, möten och konferenser har skett digitalt och många informationsinsatser har inte kunnat genomföras. Fler patienter söker kontakt med patientnämnden via digitala kontaktvägar. 1177- Vårdguiden var under 2020 den vanligaste kontaktvägen för att anmäla ärende till patientnämnden.





Patientnämnden har vid framtagandet av sina mål för 2020 utgått från regionfullmäktiges strategiska plan som anger perspektiv, strategiskt mål och framgångsfaktor.

För det strategiska målet Nöjda och delaktiga patienter och medborgare har två av de tre formulerade styrmåten uppnåtts. Även för det strategiska målet En välkomnande, nytänkande, hållbar och attraktiv verksamhet har två av de tre formulerade styrmåten uppnåtts.

Avseende styrmålet Nämnden bedriver verksamhet inom budget har styrmålet uppnåtts, medan styrmåten genomsnittskostnad för patientnämnder av motsvarande kostnad samt genomsnittskostnad för utredare på kansli i region av motsvarande region av motsvarande storlek inte har varit möjliga att mäta.

Under året har patientnämndens skrivits och publicerat två analysrapporter som publicerats på region Norrbottens hemsida. En analysrapport rörde tillgänglighet till vården och en rapport gällde synpunkter på vården gällande personer över 75 år.

#### **Beslutsunderlag:**

Patientnämndens årsberättelse 2020

#### **Protokoll skickas till:**

Regionfullmäktige  
 Divisionschefer, Närsjukvård  
 Divisionschefer, Länssjukvård  
 Divisionschef, Service  
 Divisionschef, Folkandvård  
 Verksamhetsdirektör  
 IVO, Inspektionen för vård och omsorg  
 Socialstyrelsen  
 Arjeplogs kommun  
 Arvidsjaurs kommun  
 Bodens kommun  
 Gällivare kommun  
 Haparanda stad  
 Jokkmokks kommun  
 Kalix kommun  
 Kiruna kommun  
 Luleå kommun  
 Pajala kommun  
 Piteå kommun  
 Älvsbyns kommun  
 Överkalix kommun  
 Övertorneå kommun  
 Praktikertjänst AB  
 Hermelinen AB




## § 5

## Analysrapport gällande klagomål på vården som avser barn

Dnr 00001-2021

### Patientnämndens beslut

1. Patientnämnden beslutar att godkänna rapporten
2. Patientnämnden beslutar att översända rapporten till berörda delar av hälso- och sjukvården, samtliga kommuner i Norrbotten, till inspektionen för vård och omsorg samt publicera den på patientnämndens hemsida.

### Sammanfattning

Under 2020 inkom totalt 732 ärenden till patientnämnden i Norrbotten. Av dessa rörde 41 ärenden, (sex procent) barn i åldrarna 0-17 år.

I analysen klagomål inkomna till Patientnämnden i Region Norrbotten under 2020 framkommer i många av ärenden att det funnits brister i kommunikation och information mellan vårdgivare och vårdnadshavare/barn och mellan olika vårdgivare/verksamheter.

I det analyserade urvalet har nästan samtliga anmälningar gjorts av vårdnadshavare. Ett viktigt uppdrag för patientnämnden både på nationell och lokal nivå är att utveckla arbetsmetoder och information som främjar barn och ungas möjligheter att lämna klagomål och synpunkter på vården.

### Ärendet

Patientnämnderna har en skyldighet att årligen analysera inkomna klagomål. Analysen ska, tillsammans med en redogörelse över patientnämndsverksamheten, årligen lämnas över till IVO.

En arbetsgrupp med representanter från IVO och patientnämnderna har tagit fram förslag på hur patientnämnderna kan genomföra och rapportera analyser på sätt som innebär att informationen ska tillvaratas.

Klagomålsutredningen har visat att barn och unga sällan klagat eller lämnat synpunkter på vården samt att barns och ungas synpunkter sällan efterfrågas och används i hälso- och sjukvårdens utvecklingsarbete. FN:s barnkonvention blev svensk lag den 1 januari 2020. Lagstiftningen förtydligar patientnämndens uppgift att särskilt beakta barnets bästa om patienten är ett barn.. Nämnden bör även vara lyhörd för på vilket sätt barnet vill att klagomålet framförs till vårdgivaren och hur dennes svar sedan ska lämnas. När vårdgivaren besvarat klagomålet måste nämnden även bedöma hur vårdgivarens svar bäst förmedlas till barnet, samt avgöra om barnet kan tillgodogöra sig svaret från en vårdgivare utan en vårdnadshavares eller annan vuxens stöd.





**Beslutsunderlag:**

Analysrapporten: Klagomål på vården som avser barn

**Protokoll skickas till:**

IVO, Inspektionen för vård och omsorg

Divisionschefer, Närsjukvård

Divisionschefer, Länssjukvård

Divisionschef, Service

Divisionschef, Folk tandvård

Verksamhetsdirektör

IVO, Inspektionen för vård och omsorg

Socialstyrelsen

Arjeplogs kommun

Arvidsjaurs kommun

Bodens kommun

Gällivare kommun

Haparanda stad

Jokkmokks kommun

Kalix kommun

Kiruna kommun

Luleå kommun

Pajala kommun

Piteå kommun

Älvsbyns kommun

Överkalix kommun

Övertorneå kommun

Praktikertjänst AB

Hermelinen AB

## § 6

## Analysrapport gällande klagomål relaterade till Covid-19

Dnr 00002-2021

### Patientnämndens beslut

1. Patientnämnden beslutar att godkänna rapporten
2. Patientnämnden beslutar att översända rapporten till berörda delar av hälso- och sjukvården, samtliga kommuner i Norrbotten samt publicera den på patientnämndens hemsida.

### Sammanfattning

Under 2020 registrerade patientnämnden totalt 732 ärenden. Under året har patientnämnden i sin kategorisering märkt upp ärenden som på något sätt berört pandemin med särskilt sökord. Under 2020 inkom 55 ärenden som kunde relateras till Covid-19. Under årets första månader inkom ärenden som innehöll mer omfattande synpunkter och klagomål kring vård och behandling av smittade på kommunens vård- och omsorgsboenden och vid vårdavdelningar, samt ärenden som handlade bemötande och att inte symtom tagits på allvar vid akutmottagningar och i primärvård. Under hösten har ärenden i större utsträckning gällt synpunkter på provtagning och pandemins påverkan på övrig vård.

### Ärendet

Enligt 3 § lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (klagomålslagen) ska patientnämnden årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter. Med anledning av att pandemin påverkat vården på olika sätt, har Sveriges patientnämnder valt att analysera de synpunkter och klagomål som patienter och närstående lämnat och som är relaterade till pandemin. Alla patientnämnder i Sverige har fått i uppdrag att sammanställa och analysera inkomna ärenden i respektive Region som kan relateras till Covid-19. Rapporterna ska resultera i en nationell analyssammanställning som planeras vara klar den 11 mars 2021, vilket är årsdagen för när WHO deklarerade att viruset är en pandemi. Syftet med rapporten är att den ska bidra till att öka kunskapen kring hur hälso- och sjukvården vid framtida pandemier kan förbättras för att tillgodose de behov och förutsättningar som patienter har.

### Beslutsunderlag:

Analysrapport: Klagomål relaterade till Covid-19.

### Protokoll skickas till:

Divisionschefer, Närsjukvård  
Divisionschefer, Länssjukvård  
Divisionschef, Service  
Divisionschef, Folk tandvård



Verksamhetsdirektör  
IVO, Inspektionen för vård och omsorg  
Socialstyrelsen  
Arjeplogs kommun  
Arvidsjaurs kommun  
Bodens kommun  
Gällivare kommun  
Haparanda stad  
Jokkmokks kommun  
Kalix kommun  
Kiruna kommun  
Luleå kommun  
Pajala kommun  
Piteå kommun  
Älvsbyns kommun  
Överkalix kommun  
Övertorneå kommun  
Praktikertjänst AB  
Hermelinen AB

## § 7

## Rapport till Regionalt Cancercentrum Norr, tertial 3 år 2020

Dnr 00004-2021

### Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar godkänna redovisningen.

### Ärendet

Enligt överenskommelse mellan patientnämnderna i norra regionen och regionalt cancercentrum (RCC) redovisas alla cancerärenden tertialvis i avidentifierad form till RCC. Samtliga ärenden analyseras av RCC och den färdiga rapporten redovisas per år och kommer finnas tillgänglig för patientnämnden.

Under tertial tre 2020 har 15 avslutade cancerärenden redovisats till RCC.

Vid årsskiftet hade totalt 45 avslutade ärenden rapporterats till RCC för 2020.



## § 8

## Information och meddelanden

### Patientnämndens beslut

Patientnämnden beslutar att lägga informationen till handlingarna.

### Ärendet

Följande information redovisas:

- Inbjudan till Regionkonferens för politiker och tjänstemän i norra regionens patientnämnder. Konferensen har fokus Samisk hälsa. Det är patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen som bjuder in till 2021 års regionkonferens. Konferensen kommer hållas digitalt via Microsoft Teams den 4 maj, mellan cirka 9:00–16:00. Program för dagen kommer skickas ut så fort det finns tillgängligt.
- Information om patientnämndens nya organisation kopplat till omställningsarbetet i regionen. I dagsläget är planen att patientnämndens kansli kommer placeras i regiondirektörens stab. Patientnämnden kommer sannolikt att ingå som en del av den enhet som arbetar med ledningsstöd, ärendehantering och säkerhetsfrågor. All administrativ personal får möjlighet att söka 1-3 tjänster bland de tjänster som kommer finnas i tjänstekatalogen. Antal tjänster är inte beslutade än, men utgångsläget är fyra tjänster på patientnämnden.
- Rapportering gällande stödpersonsuppdrag. Uppstruktureringsarbete gällande stödpersonsuppdraget pågår. Arbetet går ut på att säkerställa att rutiner finns, att stödpersonerna har goda förutsättningar att genomföra sitt uppdrag samt att patientnämnden har en god internkontroll av verksamheten. Utbildning för stödpersoner kommer ske digitalt våren 2021. Arbete med att skapa ett nätverk inom norra regionens patientnämnder gällande stödpersonsuppdraget pågår.
- Ledamot Maud Lundbäck (S) informerar om möjligheten till samverkan med Luleås Tekniska Universitet gällande forskning kopplat till covid-19 ärenden. I dagsläget kan Region Norrbotten inte avstå resurser för denna samverkan. Förnyad kontakt om eventuell forskningssamverkan kan bli aktuell efter att nya organisationen träder i kraft.

