

Coronapandemins påverkan på möjligheten att uppfylla patientnämndens uppdrag

Dnr 00028-2020

Patientnämndens beslut

Patientnämnden föreslår att regionstyrelsen följer utvecklingen och lägger informationen till handlingarna.

Sammanfattning

Coronapandemin har påverkat patientnämndens uppdrag i strategiska planen 2020-2022 på ett sådant sätt att de digitala verktygen blir viktigare i kommunikation och möte med medborgare. Därmed bör beaktas i kommande strategisk plan att digitala verktyg både kvarstår och utvecklas. Patientnämnden noterar även att en del verksamheter har behövt något längre handläggningstider för att hantera inkomna ärenden. I övrigt har patientnämnden kunnat vidta åtgärder för att mildra effekterna inom verksamheten.

Ärendet

Regionfullmäktige gav i juni 2020 uppdrag till regionstyrelsen, regionala utvecklingsnämnden och patientnämnden att redovisa till regionstyrelsen 15 september 2020 hur pandemin påverkat respektive nämnds fullgörande av uppdrag i Strategiska planen 2020-2022 samt föreslå åtgärder att beakta i kommande budget och strategisk plan. Nedan redovisas de strategiska mål som berör patientnämndens verksamhet.

Strategiskt målområde	Förväntad/önskad funktion eller resultat	Uppföljning
Verksamhet		
Nöjda och delaktiga patienter och medborgare	Handläggning av ärenden inom beslutade tidsgränser	I samband med utbrottet av Covid-19, har verksamheterna fått möjlighet till förlängd svarstid om behov uppstår. Medborgaren har informerats om möjlig förlängd svarshandling. Förfrågningar från verksamheterna om fördröjd svarstid förekommer.
	Patientnämnden ska vara känd bland medborgarna	Det externa arbetet med information om patientnämnden och dess uppdrag har försejats pga. Covid 19, arbetet är igångsatt men kommer sannolikt behöva arbetas med under 2021. Arbetet med att hitta nya sätt att kommunicera internt och externt har initierats med kommunikationsavdelningen.
En välkommande, nytänkande, hållbar och attraktiv verksamhet	Ökad användning av digitala verktyg	Medborgare erbjuds att anmäla ärenden genom digitala kanaler. Med anledning av pandemin bör i kommande strategiska plan beaktas att de digitala verktygen både kvarstår och utvecklas.

Strategiskt målområde	Förväntad/önskad funktion eller resultat	Uppföljning
	Nämnden analyserar inkomna ärenden på ett strukturerat sätt	Det finns rutiner för att analysera ärenden och återkoppla till nämnden varje tertiäl. Covid-19 har påverkat på det sätt att återkopplingarna sker digitalt i de fall nämndsammanträdena är på distans.
	Tillgången på stödpersoner är så god att patienternas önskemål kan tillgodoses	Covid-19 har påverkat stödpersonernas möjlighet att träffas patienter fysiskt i och med besöksförbud som råder. Patientnämnden har tillfälligt beslutat att likställa digitalt besök med fysiska besök och erbjuder ersättning för detta i likhet med Region Norrbotten övriga verksamheter där digitala lösningar likställs med fysiska för att få ersättning. Kontakt via telefon likställs inte med fysiskt besök i ersättningsfrågor.
Ekonomi		
God ekonomisk hushållning	Verksamheten är anpassad till tilldelad budget	Budgetuppföljning visar på en budget i balans avseende stödpersonerverksamheten och budget i balans för nämndens egen budget. Bedömningen är en budget i balans vid årets slut med möjlighet till överskott i och med inställda utbildningar och konferenser med anledning av Covid-19.
Effektiv verksamhet i paritet med riksnittet i våra verksamheter	Nämndens verksamhet ska ha en kostnad per invånare i paritet med regioner av motsvarande storlek	Målet har ännu inte följts upp.

Med ovanstående underlag kan konstateras att patientnämnden kunnat vidta åtgärder för att mildra effekten inom verksamheten men framhåller att det bör beaktas inom verksamheten att behålla och utveckla digitala verktyg för att kunna möta och kommunicera med främst medborgare men även andra relevanta aktörer.

Förslag till åtgärder som verksamheten bör beakta:

- Utveckla intern och extern kommunikation för ökad kännedom om patientnämndens verksamhet och systematisk tillvaratagande av kunskap som grund för utveckling av hälso- och sjukvården.
- Översyn av ersättningsregler för digitala möten mellan patienter och stödpersoner.

Protokoll skickas till:

Regionstyrelsen

Verksamhetsdirektör

Ekonomi- och planeringsdirektör

Kommunikationsdirektör