

Årsredovisning 2020

Patientnämnderna



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning och viktigaste händelser.....	4
1.1	Sammanfattning	4
1.2	Viktigaste händelserna	4
2	Regiongemensamt arbete	6
2.1	Verksamhetens miljöarbete	6
2.2	Folkhälsa och social hållbarhet	6
2.3	Mänskliga rättigheter och jämlik vård	6
2.4	Verksamhetens säkerhets- och beredskapsarbete.....	6
2.5	Lärdomar/förbättringsområden efter genomförd intern kontroll 2020.....	6
3	Tillkommande rapportering	7
3.1	Sammanfattning av effekter av corona covid-19	7
3.1.1	Verksamhet	7
3.1.2	Personal.....	7
3.1.3	Ekonomi.....	7
4	Mål och fokusområden.....	8
4.1	Hållbar, innovativ och kreativ region.....	8
4.1.1	Klimatutsläppen från fossil energi i Västra Götaland ska minska	8
4.1.2	Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling.....	8
4.1.2.1	Låta lönesättningen präglas av större flexibilitet, där hänsyn tas till marknadssituationen och kompetensbehov samtidigt som budget ska hållas.....	8
4.2	Tillgänglig och produktiv hälso- och sjukvård.....	8
4.2.1	Den psykiska hälsan ska förbättras liksom tillgängligheten till vård för personer med psykisk sjukdom	8
4.2.1.1	Öka tillgängligheten och korta väntetiderna för barn och ungdomar med psykisk ohälsa.....	9
4.2.2	Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras	9
4.2.2.1	Detaljstyrning av hälso- och sjukvården ska ersättas av tillsynsstyrning. Mer ansvar, makt och befogenheter ska decentraliseras till första linjens chef	9
4.2.2.2	Tillskapa fler tillgängliga vårdplatser. Förbättra samverkan mellan VGR och kommun för att minska antalet överbeläggningar	9

4.2.3	Invånarnas tillgänglighet till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar.....	10
4.2.3.1	Öka takten i implementeringen av digitala lösningar och AI, för bättre diagnostik och ökad patientsäkerhet	10
4.2.4	Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka	10
4.2.4.1	Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstabesök och behandling	10
5	Medarbetare	12
5.1	Chefsförutsättningar	12
5.2	Hälsa och arbetsmiljö	12
5.2.1	Sexuella trakasserier.....	12
5.3	Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys.....	12
5.4	Arbetsmarknadsinsatser	12
6	Ekonomiska förutsättningar	13
6.1	Ekonomiskt resultat.....	13
6.1.1	Resultaträkning för regiongemensam verksamhet	13
6.1.2	Intäktsutveckling	13
6.1.3	Kostnadsutveckling	13
6.2	Eget kapital.....	13
6.3	Investeringar.....	14
7	Bokslutsdokument och noter	15
8	Övrig rapportering	19
8.1	Särskild återrapportering enligt beslut av regionfullmäktige	19
8.2	Fördjupad rapport till egen nämnd/styrelse.....	19

1 Sammanfattning och viktigaste händelser

1.1 Sammanfattning

Verksamhet

- För året noteras en volymminskning på 17 procent av klagomålsärenden i förhållande till 2019.
- Utmärkande för perioden är en ökning av antal klagomål på upplevda brister i bedömning av patientens hälsotillstånd och undersökning. Patienternas känsla att inte blir trodd på har lett till många, möjligtvis onödiga akuta vårdbesök, försenade delvis allvarliga diagnoser, en ökad oro och lidande hos patienter och anhöriga.
- En anledning till minskningen av inkomna klagomål kan vara en effekt av corona pandemin och av en minskning i sjukvårdens produktion.
- Patientnämnderna har för 2020 beslutat om förordnande av stödpersoner till patienter inom tvångsvård i 71 ärenden.
- Patientnämndernas nationella samverkan på tjänstemannanivå beslutade att göra en gemensam corona rapport med insamlad data från samtliga patientnämnder.

Personal

- Patientnämnderna har fokuserat på utveckling av verksamhet, personal och arbetsmiljö och ett stort kvalitetsarbete under året. Under hösten har det gjorts en justering i organisationen med en ny teamorganisation.
- Sjukfrånvaron har minskat marginellt i förhållande till motsvarande år. Sjukfrånvaron för 2020 uppgick till 7,83%.
- På patientnämndernas kansli har arbetsbelastningen minskat något, en orsak är en minskning av inflödet av klagomål på grund av pandemin.
- Intensiv rekrytering av medarbetare och introduktion av dessa har skett.
- Ny teamorganisation har startats i slutet av året.

Ekonomi

Ekonomi är fortsatt stabil och resultatet per sista december är 4,6 mnkr bättre än budget. Orsaken till överskottet är en del vakanta tjänster, långtidssjukskrivning och ett något lägre antal stödpersoner än budgeterat. Corona har även medfört att fem nämndsammanträden ställts in och att sammanträden skett digitalt vilket minskat resandet. Ett intensivt rekryteringsarbete har skett under året och vakanta tjänster är tillsatta. En medarbetare är föräldraledig och en har varit tjänstledig. Det innebär att de budgeterade resurserna kommer att användas under 2020

1.2 Viktigaste händelserna

Under vintern och tidig vår 2020 bröt corona ut i världen och Sverige, vilket har medfört stora utmaningar och förändring av arbetssätt under hela året. I april ställdes de fem patientnämndernas sammanträden in och den politiska och tjänstemannaåterföring som planerats kunde inte genomföras fullt ut.

Patientnämnden har under året tagit fram en ny kommunikationsplan som ska

bidra till att målen för verksamheten uppnås. En förutsättning är att patientnämnderna är konsekventa och tydliga i kommunikationen med målgrupper och budskap. Under våren utarbetades också en verksamhetsplan för patientnämndernas kansli. Verksamhetsplanen beskriver verksamhetens vision, uppdrag och roll, samt verksamhetens gemensamma värdegrund, med utgångspunkt utifrån lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, samt patientnämndernas eget mål.

Patienter som har stödperson har påverkats under pandemin med anledning av besöksförbud på sjukhusen, vilket lett till att patienter inte kunnat träffa sin stödperson.

Två analysrapporter har skrivits för att fokusera på klagomål som inkommit till patientnämnderna under 2019. Rapporterna fokuserar på bemötande inom primärvården och klagomål på psykiatrin. I rapporten Att möta med omsorg-patientröster om bemötande i primärvården anges att mängden inkomna klagomål till patientnämnderna, gällande kommunikation ökade mellan 2018 och 2019 med 40 procent. Motsvarande ökning gällande klagomål på kommunikation inom primärvården var 53 procent. I rapporten analyserades 180 klagomål gällande bemötande i primärvården. Rapporten återfördes till styrelsen för Närhälsan.

Patientnämnden har noggrant följt klagomålen gällande den psykiatriska specialistvården i Västra Götalandsregionen, både utifrån innehållet i klagomålen och hur många som inlämnas till patientnämnden. Rapporten ”Unga vuxna – patientberättelser om den psykiatriska specialistvården i Västra Götalandsregionen”, belyser de problem som unga vuxna med psykiska ohälsa upplevde avseende den psykiatriska specialistvården. Rapporten återfördes bland annat till Psykiatriberedningen och hälso- och sjukvårdsnämnden Göteborg.

Under året har två teman presenterats på patientnämndernas sammanträden, tidig diagnostik i cancervården och jämlik vård. Syftet har varit att samla iakttagelser utifrån klagomål och synpunkter. Tema cancervård presenterade iakttagelser gällande cancervård utifrån inkomna klagomål och synpunkter. Ungefär hälften av klagomålen berörde upplevda brister i utredning, behandling, delaktighet och information. Det andra temat presenterade klagomål innehållande vårdhinder upplevda av personer med migrationsbakgrund och personer som upplevt sig diskriminerade eller illa bemötta på grund av sin sexuella läggning eller könsidentitet. Kunskapscentrum för jämlik vård, deltog och redogjorde för insatser som genomförts, pågår och planeras för att minska ojämlikheter i vården.

Under våren 2020 inleddes ett kvalitetsarbete som bland annat innebar att kartlägga utredningsprocessen, samt att ta fram förslag på nya arbetssätt för att ge en större tydlighet och gemensamma rutiner i utredningsarbetet. Det pågående arbetet är ett led i att vara en attraktiv arbetsgivare i enlighet med regionfullmäktiges mål, men även ett led i att arbeta med förbättring av verksamheten och arbetsmiljö.

Verksamhetssystemet Flexite har också uppdaterats och förbättrats under året för att underlätta registrering och dokumentation av ärenden.

2 Regiongemensamt arbete

2.1 Verksamhetens miljöarbete

Verksamheten är av administrativ karaktär och lokaliserad till Regionens Hus i Göteborg, Skövde och Vänersborg. Patientnämnderna bedriver inget eget miljöarbete men omfattas av regiongemensamma regler och rutiner.

2.2 Folkhälsa och social hållbarhet

Se avsnitt 2.3.

2.3 Mänskliga rättigheter och jämlik vård

Den 1 januari 2020 blev barnkonventionen svensk lag, i arbetet på patientnämnden har det inneburit att tidigare barnrättsarbete fortgår med ny kraft.

Ombud för barns rättigheter på patientnämnden har fortsatt arbetet med att introducera och utbilda nyanställd personal.

I samband med att rutiner för handlägningsprocessen utvecklats och kvalitetssäkrats har barnets bästa bevakats och givits utrymme.

Under året har patientnämnden utifrån inkommande ärenden uppmärksammat brister i jämlik vård. Patientnämnden har under året deltagit på tjänstemannanivå i det regionala arbetet för Mänskliga rättigheter där arbetet med handlingsplanen ”För varje människa” gick in på sitt sista och avslutande år. Under hösten har arbetet med den nya handlingsplanen ”Mål för social hållbarhet 2030” alltmer präglat arbetet. Handlingsplanen har ett mer långsiktigt perspektiv och är utformad med tanken att genomföras i förhållande till de mål som satts i Agenda 2030. Handlingsplanen kommer formellt beslutas i början av 2021.

2.4 Verksamhetens säkerhets- och beredskapsarbete

Verksamheten är lokaliserad till Regionens Hus i Göteborg, Skövde och Vänersborg. Patientnämnderna bedriver inget eget säkerhetsarbete men omfattas av gemensamma regler och rutiner.

Inom ramen för intern kontroll följs hot och våld (personsäkerhet) upp, avseende missnöjda patienter som verbalt eller fysiskt uppträder hotfullt.

2.5 Lärdomar/förbättringsområden efter genomförd intern kontroll 2020

De fem patientnämnderna antog en gemensam plan för intern kontroll i november 2020. Planen innehåller fem kontrollmoment varav en återrapportering genomfördes och återrapporterades till patientnämnderna i september. Återrapport av kontroller i december månad rapporteras till patientnämnderna i januari och februari 2021.

3 Tillkommande rapportering

3.1 Sammanfattning av effekter av corona covid-19

3.1.1 Verksamhet

Antal inkommande ärenden var 5214 stycken 2019 och har minskat till 4309 ärenden 2020. En anledning till detta kan vara effekterna av corona och förändringar i sjukvårdens produktion. Hälso- och sjukvården påverkades i mycket stor utsträckning av den pågående pandemin. En av konsekvenserna var att ett stort antal vårdbesök och behandlingar behövde ställas in eller försenades. Många människor har haft stor förståelse för de prioriteringar som vården behövde göra under året och även själv, avstått att söka vård trots att behov fanns.

Inom stödpersonsverksamheten har pandemin under det gångna året påverkat patienter inom tvångsvården som vill ha en stödperson. Flera patienter har valt att avstå möjligheten till stödperson på grund av gällande besöksförbud på sjukhusen.

3.1.2 Personal

Arbetsmiljön har varit i fokus under pandemin, för att säkerställa att arbetet fungerar vid distansarbete och uppföljning har skett av den psykosociala arbetsmiljön. Rekrytering har också pågått under året för att förbättra bemanning. Återföring på tjänstemannanivå har inte kunnat ske i lika stor utsträckning som tidigare år, för att avlasta vården.

3.1.3 Ekonomi

Patientnämnderna har ett budgetöverskott 2020. Några orsaker till överskottet är att kommunikationsinsatser inte kunnat utföras som planerat. Fem nämndsammanträden med patientnämnderna ställdes in i april månad. Samtliga nämndsammanträden efter januari månad har skett digitalt på distans för att minska smittspridningen och följa de rekommendationer som finns. Mindre reseersättning än prognostiserat har betalats ut till stödpersoner, eftersom det varit besöksförbud inom vården.

4 Mål och fokusområden

4.1 Hållbar, innovativ och kreativ region

4.1.1 Klimatutsläppen från fossil energi i Västra Götaland ska minska

Patientnämndernas kansli har under flera år följt resandet med privat bil och kan konstatera att resandet är av mindre omfattning och att påverkansmöjligheterna är begränsade. Kansliets personal väljer i så stor utsträckning som möjligt kollektivtrafik. Personer med uppdrag som stödpersoner behöver tillåtas köra med egen bil för att kunna genomföra sitt uppdrag. Målet är därför inte aktuellt för patientnämnderna 2020.

4.1.2 Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling

Samtliga medarbetare har individuella kompetensutvecklingsplaner, alternativt introduktionsplaner. Utbildning och kompetensutveckling sker kontinuerligt, men en konsekvens av pandemin var att detta inte kunnat ske i samma utsträckning som tidigare år. Ambitionen är att använda de olika kompetenser som finns i förvaltningen för att utveckla och förändra. Medarbetare har varit delaktig i förvaltningens förändringsarbete under hela året i olika konstellationer. En stor del har handlat om arbete i arbetsgrupper kring kvalitetsarbetet för att utforma och förbättra verksamhetens arbetsätt. På så vis har medarbetare fått möjlighet att utvecklas och bidra i verksamheten.

Indikatorer	Utfall fg år	Utfall
Andel chefer med 10-35 underställda medarbetare (normalt)		0%
Sjukfrånvaro i procent av ordinarie tid (obligatorisk redovisning enligt lag)		7,8 %
Andel medarbetare som rekommenderar VGR som arbetsgivare		75%
Andel medarbetare som upplever att de har möjlighet att delta i planeringen av hur deras arbete ska utföras		68,8%
Andel medarbetare som upplever att de har möjlighet att påverka sina arbetstider och/eller sitt arbetsschema		68,8%

4.1.2.1 Låta lönesättningen präglas av större flexibilitet, där hänsyn tas till marknadssituationen och kompetensbehov samtidigt som budget ska hållas

Löneutveckling och lönesättning bygger på regiongemensamma riktlinjer, koncernkontorets och kansliets löneutvecklingsprocess och beslutade lönekriterier. Patientnämndernas kansli har under året arbetat med att anpassa lönesättningen för att bli mer konkurrensförmåga.

4.2 Tillgänglig och produktiv hälso- och sjukvård

4.2.1 Den psykiska hälsan ska förbättras liksom tillgängligheten till vård för personer med psykisk sjukdom

De vanligaste klagomålen gällande den psykiatrisk specialistvården är att patienter

upplevde att det är för lång väntetid till nybesök, behandling, uppföljning, intyg och utredning. Patienter uttryckte att de inte fick den vård och behandling de ansåg de var i behov av och att man inte fick efterfrågade insatser tillräckligt snabbt eller tillräckligt ofta.

Ett genomgående tema i klagomålen är att patienter inom den psykiatriska öppenvården förmedlade att de saknade tillräcklig information och tydlighet från vårdgivaren gällande behandling, medicinering, intyg, uppföljning och planering. Patienter och närstående ansåg att informationen inte hade anpassats efter deras behov och önskemål.

Patienter uttryckte att de inte hade en vårdplan eller att de inte visste om innehållet i deras vårdplan och att de saknade tillräcklig information om planeringen av deras vård och behandling. Det fanns önskemål om en tydligare vårdplan eller vårdplanering som inte hörsammats. Patienter har efterfrågat SIP-möte (samordnad individuell plan) som inte genomförts eller har genomförts utan representant från psykiatrin.

4.2.1.1 Öka tillgängligheten och korta väntetiderna för barn och ungdomar med psykisk ohälsa

Patientnämnden konstaterar att antalet klagomål gällande tillgänglighet till barn- och ungdomspsykiatrin har sjunkit något jämfört med de senaste årens klagomål men att problematiken kvarstår. Det vanligaste klagomålet avser långa väntetider till utredning och behandling. Anmälarna som i regel är föräldrarna till barnen beskriver att de långa väntetiderna till utredningar och insatser påverkar barnens skolgång och familjernas situation som helhet. Verksamheterna svarar att den dåliga tillgängligheten och att vårdgarantin inte uppfylls beror på ett stort inflöde av remisser och brist på personal.

4.2.2 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras

Inte aktuellt för patientnämnderna.

4.2.2.1 Detaljstyrning av hälso- och sjukvården ska ersättas av tillsitsstyrning. Mer ansvar, makt och befogenheter ska decentraliseras till första linjens chef

Patientnämnderna arbetar med tillsitsbaserad ledning och styrning inom patientnämndernas kansli. I samband med förändring och utveckling av en ny team organisation i slutet av året, har ansvar och uppdrag tydliggjorts för olika roller och funktioner bland annat enhetschef, teamledare och team m fl.

4.2.2.2 Tillskapa fler tillgängliga vårdplatser. Förbättra samverkan mellan VGR och kommun för att minska antalet överbeläggningar

Inte aktuellt för patientnämnderna.

4.2.3 Invånarnas tillgänglighet till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar

Coronapandemin har drivit på den digitala omställningen i vården. Trots att användandet av digitala vårdtjänster har ökat ser patientnämnden ingen ökning av klagomål rörande digitala vårdformer.

Den mest förekommande synpunkten som framfördes till patientnämnden var att patienter upplevde att den digitala kommunikation via 1177 Vårdguidens e-tjänster inte fungerade som avsett. Patienters förväntningar på en enkel och snabb digital kontakt med vården uppfylldes inte alltid. Digitala svar från berörd vårdpersonal dröjde eller uteblev helt varför kontakt via telefon ändå behövdes tas. Brister i den digitala kommunikationen skapade frustration och det upplevdes som att vården inte tog ansvar för patienten. Det framfördes önskemål om att information från vården i större utsträckning skulle kommuniceras via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Synpunkter gällande bristande möjlighet att kontakta alla vårdgivare via basutbudet i 1177 vårdguidens e-tjänster framfördes.

4.2.3.1 Öka takten i implementeringen av digitala lösningar och AI, för bättre diagnostik och ökad patientsäkerhet

Inte aktuellt för patientnämnderna.

4.2.4 Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka

4.2.4.1 Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstabetesök och behandling

Hälso- och sjukvården påverkades i mycket stor utsträckning av den pågående pandemin. En av konsekvenserna var att ett stort antal vårdbesök och behandlingar behövde ställas in eller försenades. Många människor har haft stor förståelse för de prioriteringar som vården behövde göra under året och delvis själv, har patienter avstått att söka vård trots att behov fanns.

Inkommande klagomål på tillgänglighet har minskat med 48 %. Trots minskningen beskriver anmälare i en mycket stor andel av klagomålen att tillgänglighet till vården och väntetider inte stämmer överens med deras behov.

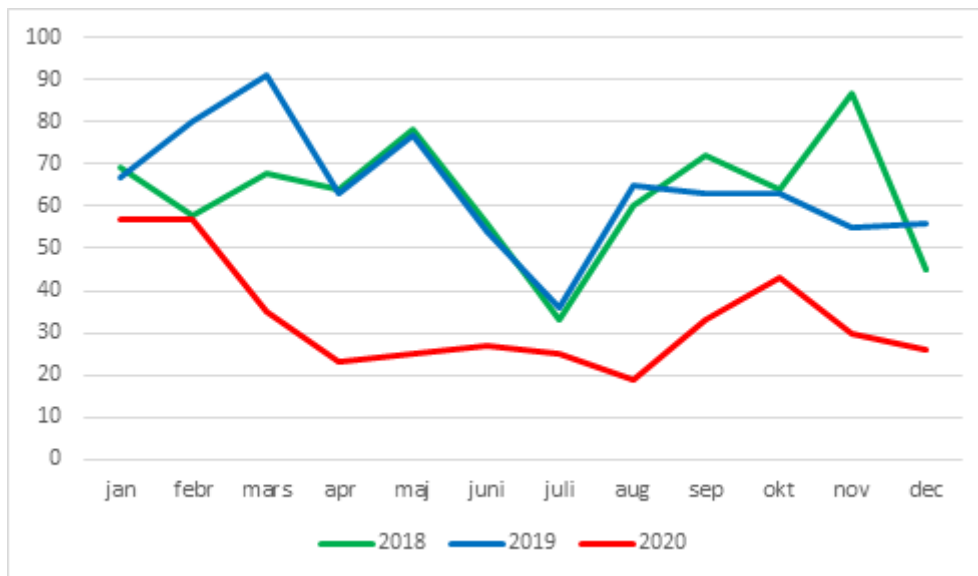


Diagram: inkomna klagomål på tillgänglighet till vården minskade betydligt under våren 2020.

Patientröster:

- Långa väntetider till specialistvården. Flest anmälare upplever att väntetider till ortopedi, vuxenpsykiatri och BUP är för långa och att de påverkar deras hälsotillstånd, sin ekonomiska situation och sociala liv på ett negativt sätt.
- Svårigheter att få information om den beräknade väntetiden samt alternativ för att få vård tidigare enligt vårdgarantin.
- Betalningsförbindelser nekades då annan vårdgivare erbjöd patienten vård.
- Svårigheter att komma i kontakt med vårdcentralen på telefon.
- Långa väntetider för att få tid till läkare på vårdcentralen. I större utsträckning berör klagomålen tillgänglighet till Närhälsan, än till privata vårdcentraler.

5 Medarbetare

5.1 Chefsförutsättningar

Patientnämndernas kansli uppfyller beslutet om normtal.

5.2 Hälsa och arbetsmiljö

Arbetet har fortsatt för att förbättra arbetsmiljö och trivsel på patientnämndernas kansli. Målet är att alla medarbetare inom patientnämndernas kansli ska utvecklas professionellt och utifrån verksamhetens behov, samt att skapa en aktiv och attraktiv arbetsplats som främjar delaktighet och utveckling, individuellt och verksamhetsmässigt. Arbetet med en gemensam värdegrund och ett tillitsbaserat ledarskap och medarbetarskap fortgår. Arbetet med att bilda en ny teamorganisation grundar sig i ett behov av att arbeta mer i team för utredare och ska troligtvis bidra till att stärka utredarrollen och förbättra arbetsmiljön.

Sjukfrånvaro	2020	2019	2018
Kvinnor	8,44	9,33	3,6
Män	1,39	0	5,9
Totalt	7,83	8,11	5,4

Sjukfrånvaron har minskat något jämfört med föregående år, främst gäller det en längre tids sjukdom för två medarbetare över delar av året.

5.2.1 Sexuella trakasserier

Till stöd i arbetet finns bland annat dokumentet Likabehandlingsarbete (RS 2017-02653) där rutiner och förhållningssätt är tydliggjorda. Medarbetarpolicyn (RS 2017-00684) berör området och denna har diskuterats i personalgruppen på arbetsplatsträff. Patientnämnderna har inget att rapportera gällande sexuella trakasserier.

5.3 Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys

Antalet anställningar har ökat något jämfört med 2019, då vi bland annat under året tillsatt de tjänster som varit vakanta. Fortsatt arbete har skett med att rekrytera och introducera nya medarbetare. Under året har åtta medarbetare rekryterats och tre medarbetare har slutat sin anställning. Två medarbetare har också gått i pension, en medarbetare har varit föräldraledig och en medarbetare tjänstledig under hösten.

Netto årsarbetare	dec-20	dec-19	dec-18
Patientnämnd kansli gem	5,9	4,8	4,8
Utredning	17,36	13,65	16,05
Summa	23,26	18,45	20,85

5.4 Arbetsmarknadsinsatser

Inte aktuellt för patientnämnderna.

6 Ekonomiska förutsättningar

6.1 Ekonomiskt resultat

Resultat för 2020 är plus 4 614 tkr. Följande poster avviker i utfall gentemot budget.

Överskott på kostnader fördelas enligt följande, utredning 2 082 tkr, stödpersoner 1 146 tkr, administrativ personal 397 tkr, förtroendevalda 989 tkr. Orsaken vakanser. Andra orsaker är sjukfrånvaro och deltidstjänstgöring bland heltidsanställda, samt konsekvenser av pandemin som redovisas i tidigare avsnitt. Regionstyrelsen har beslutat att resultatreglera och fördela statsbidrag 2020 med anledning av covid-19. Patientnämndernas blir tilldelade 113 tkr.

6.1.1 Resultaträkning för regiongemensam verksamhet

Resultaträkning (mnkr) Årsvärden	Utfall 2020	Budget 2020	Utfall 2019	Avvikelse budget-utfall	Förändring utfall-utfall %
Statsbidrag	0,1	0	0	0,1	
Övriga erhållna bidrag	0	0	0	0	
Försäljning av tjänster	1,7	1,6	1,6	0,1	3,10%
Försäljning av material och varor	0	0	0	0	
Övriga intäkter	0	0	0	0	-50%
Verksamheten intäkter	1,8	1,6	1,6	0,2	10,00%
Personalkostnader, inkl. inhyrd personal	-19,8	-23,7	-18,8	3,9	5,10%
Köpt vård	0	0	0	0	
Läkemedel	0	0	0	0	
Lämnade bidrag	0	0	0	0	
Verksamhetsanknutna tjänster	-0,1	0	0	-0,1	307,70%
Material och varor, inkl förbrukningsmaterial	-0,3	-0,2	-0,2	-0,1	60,00%
Lokal- och energikostnader	-0,7	-0,7	-1,1	-0,1	-37,00%
Övriga tjänster, inkl konsultkostnader	-1,7	-1,7	-1,6	0	3,40%
Övriga kostnader	-0,4	-1,1	-0,5	0,7	-28,20%
Avskrivningar	0	0	0	0	
Verksamhetens kostnader	-22,9	-27,3	-22,3	4,4	2,6
Regionbidrag	25,7	25,7	25,2	0	2
Finansiella intäkter/kostnader	0	0	0	0	
Resultat	4,6	0	4,5	4,6	

6.1.2 Intäktsutveckling

Patientnämnderna har inget att rapportera.

6.1.3 Kostnadsutveckling

Patientnämnderna har inget att rapportera.

6.2 Eget kapital

	Utgående	Utgående	Differens exkl
	balans	balans	årets resultat och ev bokslutsdisp
Eget kapital	1912	2012	
Eget kapital, region	4 840	4 973	
Eget kapital, VG Primärvård	0	0	
Lämnade bokslutsdispositioner, regioninternt	-4 399	-4 468	
Årets resultat, bolag och region	4 531	4 614	

	Utgående	Utgående	Differens exkl
Fritt eget kapital	4 972	5 119	
Summa eget kapital	4 972	5 119	1

6.3 Investeringar

Patientnämnderna har inget att rapportera.

7 Bokslutsdokument och noter

	Not	Utfall	Utfall
Resultaträkning		2012	1912
Verksamhetens intäkter	1	1 787	1 625
Verksamhetens kostnader	2,3	-22 901	-22 310
Avskrivningar och nedskrivningar	4	0	-8
Verksamhetens nettokostnader		-21 114	-20 693
Finansnetto	5	-1	-1
Erhållna/lämnade bidrag spec. beslut		0	0
Erhållna/lämnade regionbidrag		25 729	25 225
Obeskattade reserver (bolagen)		0	0
Årets resultat		4 614	4 531

	Not	Utfall	Utfall
Kassaflödesanalys		2012	1912
Löpande verksamhet			
Årets resultat		4 614	4 531
Investeringsbidrag		0	0
Avskrivningar	4	0	8
Utrangeringar/nedskrivningar		0	86
Reavinster/-förluster sålda anläggningstillgångar		0	0
Avsättningar		0	0
Obeskattade reserver (bolagen)		0	0
Kassaflöde från löpande verksamhet före förändring av rörelsekapital		4 614	4 625
Förändring av rörelsekapital			
Ökning-/minskning+ av förråd		0	0
Ökning-/minskning+ av kortfristiga fordringar		-131	234
Ökning+/-minskning- av kortfristiga skulder		347	-161
Kassaflöde från löpande verksamhet		4 830	4 698
Förändring av redovisningsprincip		0	0
Förändring av eget kapital		1	-1
Korrigerigering omklassificering anläggningstillgångar		0	0
Investeringsverksamhet			
Investeringar		0	0
Momsjustering vid överlåtelse		0	0
Anläggningstillgångar överfört mellan enheter		0	0
Försäljningar anläggningstillgångar		0	0
Aktier och andelar		0	0
Kassaflöde från investeringsverksamheten		0	0
Finansieringsverksamhet			
Ökning-/minskning+ av långfristiga fordringar		0	0
Ökning+/-minskning- av långfristiga skulder		0	0
Erhållna/lämnade		-4 468	-4 399

	Not	Utfall	Utfall
bokslutsdispositioner			
Justering för årets aktiverade investeringsbidrag		0	0
Förändring aktiekapital		0	0
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		-4 468	-4 399
ÅRETS KASSAFLÖDE		363	298
Ingående likvida medel och kortfristiga placeringar		5 757	5 459
Utgående likvida medel och kortfristiga placeringar		6 120	5 757
Kontroll av årets kassaflöde		363	298
Differens		0	0

	Not	Utfall	Utfall
Balansräkning		2012	1912
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar		0	0
Materiella anläggningstillgångar			
- byggnader och mark		0	0
- maskiner och inventarier	6	0	0
- pågående investeringar		0	0
Finansiella anläggningstillgångar		0	0
Summa anläggningstillgångar		0	0
Omsättningstillgångar			
Förråd		0	0
Kortfristiga fordringar	7	181	50
Kortfristiga placeringar		0	0
Likvida medel		6 120	5 757
Summa omsättningstillgångar		6 301	5 807
Summa tillgångar		6 301	5 807
Eget kapital			
Eget kapital		4 973	4 841
Bokslutsdispositioner		-4 468	-4 399
Årets resultat		4 614	4 531
Summa eget kapital		5 119	4 972
Avsättningar		0	0
Skulder			
Långfristiga skulder		0	0
Kortfristiga skulder	8	1 182	835
Summa skulder		1 182	835
Summa eget kapital, avsättningar och skulder		6 301	5 807

Noter, tkr		
I. Verksamhetens intäkter		2012
Patientavgifter med mera		0
Såld vård internt		0
Såld vård externt		0
Försäljning av tjänster, internt		0
Försäljning av tjänster, externt		1 673
Hysesintäkter		0
Försäljning av material och varor, internt		0
Försäljning av material och varor, externt		0
Statsbidrag		113
Investeringsbidrag		0
Övriga bidrag, internt		0
Övriga bidrag, externt		0
Biljettintäkter		0

Noter, tkr		
Övriga intäkter, internt	0	0
Övriga intäkter, externt	1	2
Totalt	1 787	1 625
2. Verksamhetens kostnader	2012	1912
Personalkostnader	19 778	18 825
Inhyrd personal, bemanningsföretag	0	0
Köpt vård internt	0	0
Köpt vård externt	0	0
Läkemedel	0	0
Lämnade bidrag, internt	5	0
Lämnade bidrag, externt	0	0
Lokal- och energikostnader, internt	719	609
Lokal- och energikostnader, externt	2	536
Verksamhetsanknutna tjänster, internt	0	0
Verksamhetsanknutna tjänster, externt	53	13
Material och varor, internt	194	155
Material och varor ,externt	94	25
Övriga tjänster, internt	1 391	1 409
Övriga tjänster, externt	293	220
Övriga kostnader, internt	309	223
Övriga kostnader, externt	63	295
Totalt	22 901	22 310
3. Personalkostnader, detaljer	2012	1912
Löner	13 525	12 752
Övriga personalkostnader	554	788
Sociala avgifter	5 699	5 285
Pensionskostnader	0	0
Totalt	19 778	18 825
4. Avskrivningar och nedskrivningar	2012	1912
Avskrivningar		
Immateriella anläggningstillgångar	0	0
Byggnader och markanläggningar	0	0
Maskiner och inventarier	0	8
Fiansiell leasing maskiner och inventarier	0	0
Totalt	0	8
Nedskrivningar		
Immateriella anläggningstillgångar	0	0
Byggnader och markanläggningar	0	0
Maskiner och inventarier	0	0
Totalt	0	0
Totalt avskrivningar och nedskrivningar	0	8
5. Finansnetto	2012	1912
Finansiella intäkter		
Ränteutgifter, internt	0	0
Ränteutgifter, externt	0	0
Övriga finansiella intäkter, internt	0	0
Övriga finansiella intäkter, externt	0	0
Totalt	0	0
Finansiella kostnader		
Räntekostnader, internt	0	0
Räntekostnader, externt	0	0
Övriga finansiella kostnader, internt	0	0
Övriga finansiella kostnader, externt	1	1
Totalt	1	1
Totalt finansnetto	-1	-1
6. Maskiner och inventarier	2012	1912
Ackumulerade anskaffningsvärden		
Vid årets början	0	170
Nyanskaffningar	0	0
Omklassificeringar	0	0
Överfört mellan enheter	0	0
Försäljningar/utrangeringar	0	-170
Korrigerig anskaffningsvärde	0	0
Utgående ackumulerade anläggningstillgångar	0	0
Ackumulerade avskrivningar		
Vid årets början	0	76
Årets avskrivning och nedskrivning	0	8
Omklassificeringar	0	0
Överfört mellan enheter	0	0
Försäljningar/utrangeringar	0	-84

Noter, tkr		
Korrigerig avskrivningar och nedskrivningar	0	0
Utgående ackumulerade avskrivningar	0	0
Utgående restvärde	0	0
7. Kortfristiga fordringar	2012	1912
Kundfordringar, internt	0	0
Kundfordringar, externt	9	0
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter, internt	0	0
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter, externt	0	0
Övriga fordringar, internt	148	34
Övriga fordringar, externt	24	16
Totalt	181	50
8. Kortfristiga skulder	2012	1912
Leverantörsskulder, internt	0	2
Leverantörsskulder, externt	120	102
Semesterskuld	681	474
Löner, jour, beredskap, övertid	7	8
Upplupna sociala avgifter	319	224
Övriga upplupna kostnader och förutbetalda intäkter, internt	0	0
Övriga upplupna kostnader och förutbetalda intäkter, externt	0	0
Övriga kortfristiga skulder, internt	55	25
Övriga kortfristiga skulder, externt	0	0
Totalt	1 182	835

8 Övrig rapportering

8.1 Särskild återrapportering enligt beslut av regionfullmäktige

Patientnämnderna har inget att rapportera.

8.2 Fördjupad rapport till egen nämnd/styrelse

Tillkommande mål för patientnämnderna i årsredovisningen utgår från Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Patientnämnderna ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet, samt att verksamheterna i hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. I den fördjupade rapporten rapporteras aktiviteter som skett under året, samt statistik på inkomna klagomål för alla nämnder och specifikt per nämnd.

8.2.1 Patientnämnderna ska i sina iakttagelser, rapporter och analyser ha betoning på kvalitet och patientsäkerhet, vårdens förmåga till personcentrering samt beakta mänskliga rättigheter inklusive barnkonventionen

8.2.1.1 Patientnämnderna ska återföra iakttagelser, statistik och analyser till nämnder, styrelser, beställare och utförare, i enlighet med beslutad plan för återföring 2020, samt verka för ökat lärande genom att mottagande politiker och berörda tjänstemän använder underlaget i verksamhetens förbättringsarbete.

Nämndernas återföring

Nämndernas återföring till hälso- och sjukvårdsnämnder och utförarstyrelser, med trepartsforum, har ställts in under året eftersom sjukvården har haft stora utmaningar och behövt göra prioriteringar under pandemin. Patientnämndernas presidier har därför inte kunnat skapa en konstruktiv dialog, så kallade trepartsforum, med utgångspunkt i nämndernas iakttagelser som planerat. Hösten 2020 har trepartsforum bokats in för 2021.

Patientnämnderna har däremot kunnat genomföra några dialoger under året. 14 maj hade patientnämndernas presidier presidiedialog med styrelsen för Närhälsan där fokus bland annat var på rapporten *Att möta med omsorg - patientröster om bemötande i primärvård*. Ordförande i patientnämnden Göteborg deltog vid regionfullmäktiges sammanträde 22 september för att informera om patientnämndernas arbete och aktuella rapporter. Patientnämndernas presidier träffade revisorskollegiet 15 oktober och presidiet för regionfullmäktige 5 november.

Kansliets återföring av iakttagelser efter analys av patientklagomål till vårdverksamheter:

Patientnämndernas kansli har uppdraget att ge information om patientnämnden till hälso- och sjukvårdspersonal i samband med tjänstemannaåterföringen.

Information har givits vid följande aktiviteter:

- Läkare utbildade utomlands VGR PLUS programmet
- Utländska läkare i VGR kompletteringskurs för utländska läkare, KUL programmet
- Sjuksköterskor vid sjuksköterskeutbildning på SkaS
- Sjuksköterskor vid högskolan i Väst Trollhättan

- Vårdpersonal och frivilliga i Rosengrenska Stiftelsen
- Psykologstudenter vid Göteborgs universitet
- Medarbetare i VGR vid frukostmöte i regionens hus
- Område 6 på Sahlgrenska universitetssjukhuset
- Område 1, enhetschefer BUP på Sahlgrenska universitetssjukhuset
- Geriatrisk på Sahlgrenska universitetssjukhuset
- Regionchefläkare
- Chefläkare Närhälsan

8.2.1.2 Patientnämnderna ska samverka med vårdgivarna och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) kring klagomålshantering, registrering och redovisning. Syftet är att tydliggöra respektive myndigheters uppdrag och att se helhetseffekterna i och med ny lagstiftning 2018.

Samarbetet med IVO har fortgått under året och två digitala samverkansmöten har hållits.

Patientnämnden har överlämnat information till IVO med en sammanställning av vårdverksamheter som inte svarat alls/svarat sent på klagomål från patienter, när patientnämnderna tillskrivit vårdgivarna. Patientnämnden har fått en bekräftelse på att IVO ska hantera dessa uppgifter i sin fortsatta tillsyn och att de kommer att utgöra ett underlag i kommande verksamhetstillsyner.

Under 2020 vidareutvecklade IVO och patientnämnden sitt samarbete för att samla, analysera och återföra patienters och närståendes synpunkter på ett mer systematiskt sätt till hälso- och sjukvården.

8.2.1.3 Kommunikationsinsatser enligt kommunikationsplanen

Under året har två rapporter skrivits, presenterats och kommunicerats både internt, externt samt på sociala medier. Rapporterna har även publicerats i en mer tillgänglig och lättläst layout och i en Sway-rapport med en kompletterande film. Rapporterna har även publicerats på vårdgivarwebben och i Vårdgivarnytt, samt i VGR-fokus. Under året har ett stort arbete gjorts med att utveckla aktiviteter utifrån den antagna kommunikationsplanen.

Under året har patientnämnden också ökat nåbarheten på flera olika sätt, informationsfilmen ”Klaga på vården” har teckentolkats, information finns på ”lättläst svenska”, samt översättning har skett av informationsfolder, anmälningsblankett och fullmakt till engelska. Varje kommun har uppdaterat sin hemsida med information och länk till patientnämndens hemsida. På Vårdgivarwebben finns nu även en direkllänk till patientnämnden ”Patientnämnden – en resurs för dig inom vården” för att öka och förenkla för vårdpersonal att hitta till patientnämnden.

Informationsfolder och visitkort har skickats ut till samtliga offentliga och privata vårdgivare i Västra Götalands län. Vidare har även alla MAS, Medicinskt Ansvariga Sjuksköterskor, i länets kommuner fått detta material.

8.2.2 Statistik inkommande klagomål

I detaljbudget 2020 prognostiserades 5600 klagomål och 100 inkommande ansökningar gällande stödpersoner. 2020 blev utfallet 4309 klagomål och 71 ansökningar om att få en stödperson.

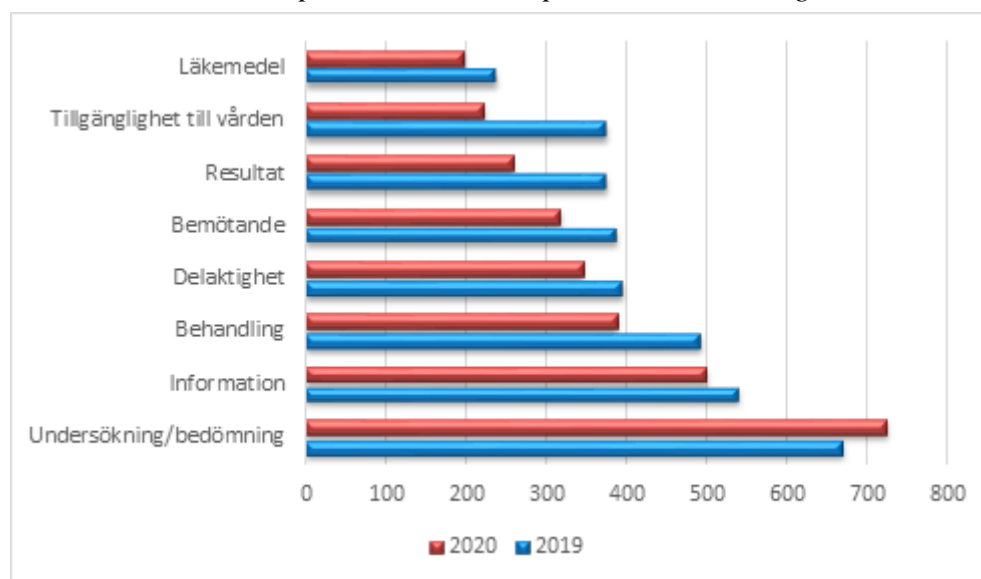
8.2.2.1 Klagomål fördelade efter verksamhetsområde

Verksamhetsområde	2018	2019	2020
Sjukhusvård	2924	2977	2370
Vårdval vårdcentral	1443	1665	1336

Verksamhetsområde	2018	2019	2020
Tandvård	161	171	189
Privat verksamhet med avtal	158	162	152
Kommunal hälso- och sjukvård	79	61	93
Regionhälsan	55	62	70
Övrig vård	53	35	57
Vårdval rehab	16	18	25
Habilitering & hälsa	17	63	17
Totalsumma	4906	5214	4309

Klagomål på kommunal hälso- och sjukvård ökade med 30 procent jämfört med tidigare år. En del av dessa har en koppling till pandemin.

8.2.2.2 De åtta största problemområdena på inkommande klagomål

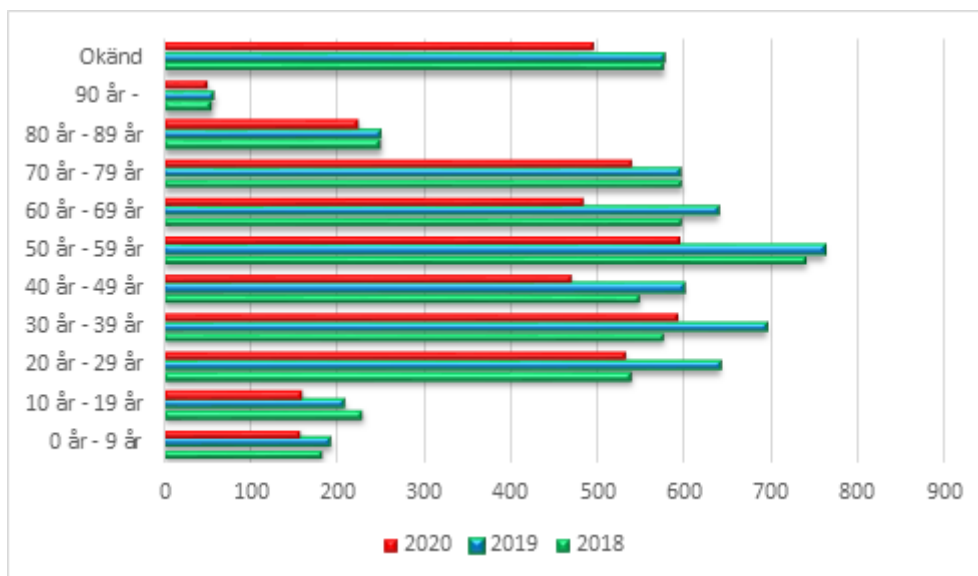


Trots att det totala antalet klagomål på vården minskade betydligt under 2020 visade klagomål på upplevda brister i undersökning och bedömning en motsatt trend. I patientberättelser framgår att undersökningar inom vården inte kunde leda till någon diagnos eller remiss. Patienten fick heller ingen förklaring till sina symptom och hälsoproblem och ingen utredning inleddes inledningsvis, utan först när patienten sökt vård vid ett flertal tillfällen. Patienterna upplevde sig inte hörda eller trodda. I en del berättelser framkom av patienter och närstående att en orsak var att patienten träffade många olika läkare. En annan konsekvens var att allvarliga diagnoser ställdes för sent och behandling inte kunde påbörjas tillräckligt snabbt. Detta resulterade i att patienter och närstående kände en ökad oro och förtvivlan av denna brist i undersökning och bedömning.

8.2.2.3 Klagomål fördelade i åldersgrupper efter patientens ålder och kön

I 60 procent av klagomålen var patienten en kvinna, i 39 procent en man och i 1 procent av fallen var patientens kön okänt.

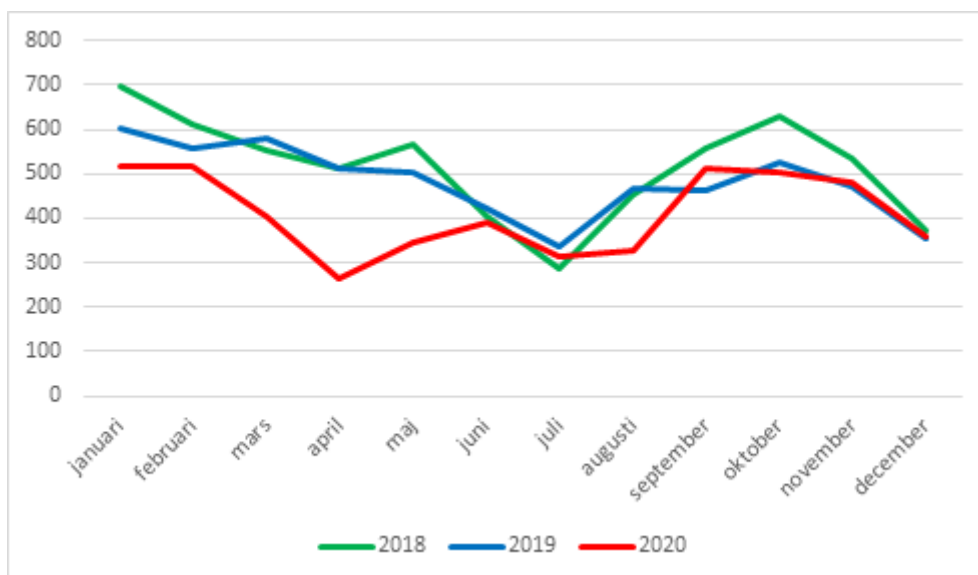
Patientens kön	2018	2019	2020
Kvinna	2976	3194	2585
Man	1896	1967	1661
Kön okänt	34	53	63
Totalsumma	4906	5214	4309



Jämfört med tidigare år har en ökning skett av klagomål som gäller patienter äldre än 70 år. Corona fanns som kontaktsak i 14 procent av ärenden för åldersgruppen.

8.2.2.4 Klagomål fördelade efter initialt kontaktsätt

Patientnämnden erbjuder olika kanaler för att lämna klagomål och synpunkter på vården. Som tidigare år har mer än hälften av alla klagomål tagits emot genom ett telefonsamtal från anmälare. Det visar att en personlig kontakt har stor betydelse för en anmälare att kunna berätta om sina upplevelser i vårdmöten. Allt fler som väljer att kommunicera sina synpunkter på vården skriftligt använder 1177 e-tjänster som är ett säkert system för överföring av känslig information.



Antal inkommande telefonsamtal fördelad per månad.

En stor minskning av telefonsamtal till patientnämnden i början av pandemin, kan ha sin förklaring i att det fanns en stor förståelse för den hårda belastningen i vården.

8.2.2.5 Andel klagomål i procent relaterade till vårdens svarstider'

Svarstid i veckor	2018	2019	2020
1 - 4 veckor	46%	42%	50%
5 - 6 veckor	18%	21%	22%

Svarstid i veckor	2018	2019	2020
7 – 8 veckor	11%	13%	11%
9 – 12 veckor	11%	11%	10%
13 – 16 veckor	7%	5%	4%
Mer än 16 veckor	7%	8%	3%

I förarbetena till Lag (2017.372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården står det att max fyra veckor är en rimligt tid för att patientens ska få svar på sina frågor.

Trots stora utmaningar för vården under större delen av 2020 har patienter och närstående fått sina frågor besvarade snabbare än tidigare år.

8.2.2.6 Klagomål fördelade per sjukhus och problemområden, (offentligt bedriven vård)

Av alla klagomål som patientnämnden tog emot under 2020 gällde 55 procent specialistvården. Av alla dessa berörde 22 procent slutenvården. Antal klagomål på specialistvården minskade med 20 procent.

Anmälare klagade mest på upplevda brister i undersökning och bedömning samt information. Klagomål på väntetider minskade betydligt jämfört med förra året.

Antal klagomål på psykiatrisk specialistvård är oförändrat jämfört med förra året och utgör 25 procent av alla klagomål som gäller specialistvård.

sjukhus	2018	2019	2020
Sahlgrenska Universitetssjukhuset	1389	1480	1150
Södra Älvsborgs Sjukhus	386	389	348
Skaraborgs Sjukhus	438	435	332
NU-sjukvården	528	472	382
Sjukhusen i väster	183	201	158
Totalsumma specialistvård	2924	2977	2370

Tabell: Inkomna klagomål fördelade per sjukhus. Sjukhusen i Väster (tidigare Kungälv's sjukhus, Alingsås lasarett, Frölunda specialistsjukhus och Angered's närsjukhus).

De åtta största problemområden i anmälares klagomål utgör 70 procent av alla klagomål på specialistvård.

Problemområde	2019	2020
Undersökning/bedömning	337	362
Information	326	299
Behandling	301	210
Delaktig	210	200
Resultat	248	174
Bemötande	184	158
Väntetider i vården	325	154
Tillgänglighet till vården	166	111
Totalsumma 8 största problemområden	2097	1668

Tabell: De åtta största problemområden i anmälares klagomål på offentlig bedrivna specialistvården

8.2.2.7 Klagomål fördelade på verksamheter och problemområden inom vårdval och regionhälsan

Av alla klagomål som patientnämnden tog emot under 2020 gällde 33 procent vårdval vårdcentral, rehab och regionhälsan. Antal klagomål minskade med 18 procent jämfört med förra året.

Anmälare klagade mest på upplevda brister i undersökning och bedömning, information och bemötande. Klagomål på väntetider minskade betydligt jämfört med förra året.

I 9 procent av klagomål på vårdcentral upplevde anmälares att denne inte fått hjälp med sin psykiska ohälsa.

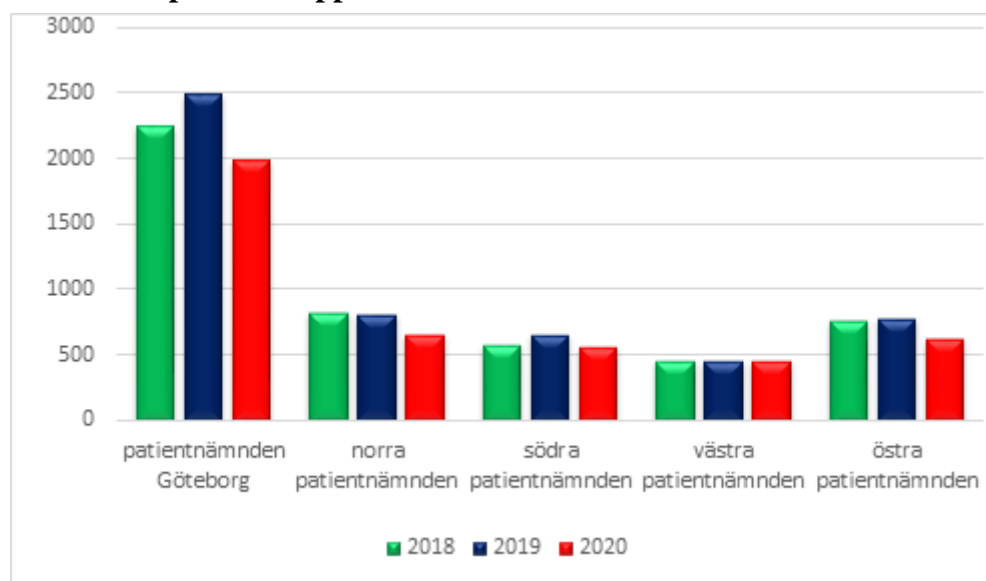
Verksamhetsområde	Verksamhet	2018	2019	2020	
Vårdval vårdcentral		1443	1665	1336	
	Närhälsan	860	962	762	
	Vårdcentral privat	583	703	574	
Vårdval rehab		16	18	25	
	rehab Närhälsan	13	16	22	
	rehab privat	3	2	3	
Regionhälsan		55	62	70	
	Barnmorskemottagning och gynekologi	27	26	33	
	1177 vårdguiden SVR	9	15	12	
	Sjukvårdens larmcentral_AmbuAlarm	8	7	13	
	Hjälpmedel/ övriga expertenheter	2	2	6	
	Ungdomsmottagning	2	4	2	
	Hälso- och specialistvård för barn och unga	7	8	4	
	Totalsumma		1514	1745	1431

Tabell: Inkomna klagomål fördelade per olika verksamhetsområden inom vårdval vårdcentral, vårdval rehab och regionhälsan.

De 8 största problemområden i klagomålen utgör 73 procent av alla klagomål på vårdval och regionhälsan

Verksamhetsområde	Verksamhet	2018	2019	2020	
Vårdval vårdcentral		1443	1665	1336	
	Närhälsan	860	962	762	
	Vårdcentral privat	583	703	574	
Vårdval rehab		16	18	25	
	rehab Närhälsan	13	16	22	
	rehab privat	3	2	3	
Regionhälsan		55	62	70	
	Barnmorskemottagning och gynekologi	27	26	33	
	1177 vårdguiden SVR	9	15	12	
	Sjukvårdens larmcentral_AmbuAlarm	8	7	13	
	Hjälpmedel/ övriga expertenheter	2	2	6	
	Ungdomsmottagning	2	4	2	
	Hälso- och specialistvård för barn och unga	7	8	4	
	Totalsumma		1514	1745	1431

8.3 Nämndspecifika rapporter



Tabell: Fördelning av klagomål per patientnämnd i VGR.

8.3.1 Rapport patientnämnden Göteborg

Patientnämnden Göteborgs verksamhetsområde omfattar all offentligt finansierad

hälso- och sjukvård, samt tandvård inom Göteborgs kommun. Det bor ca 570 000 invånare inom nämndens geografiska område.

Inom patientnämnden Göteborgs område finns ett offentligt finansierat sjukhus; Sahlgrenska universitetssjukhuset. Dessutom finns två privata sjukhus: Capio Lundby Närsjukhus och Carlanderska som har avtal med VGR.

Inom VG primärvård finns totalt 64 vårdcentraler, varav 28 ingår i Närhälsan och 36 är enskilt bedrivna.

Patientnämnden Göteborg har under 2020 registrerat 1987 klagomål, en minskning med 20 % jämfört med föregående år.

verksamhet		2018	2019	2020
Sahlgrenska universitetssjukhuset		1389	1480	1150
vårdval vårdcentral		535	648	485
	Närhälsan	295	311	244
	vårdcentral privat	240	337	241
vårdval rehab		6	6	13
	rehab Närhälsan	5	5	11
	rehab privat	1	1	2
privat verksamhet med avtal		133	140	130
tandvård		71	69	87
övrig vård		24	19	43
kommunal hälso- och sjukvård		27	20	35
Regionhälsan		29	26	35
Habilitering & Hälsa		8	43	9
Totalsumma		2222	2451	1987

Tabell: fördelning av klagomål per verksamhetsområde för patientnämnden Göteborg

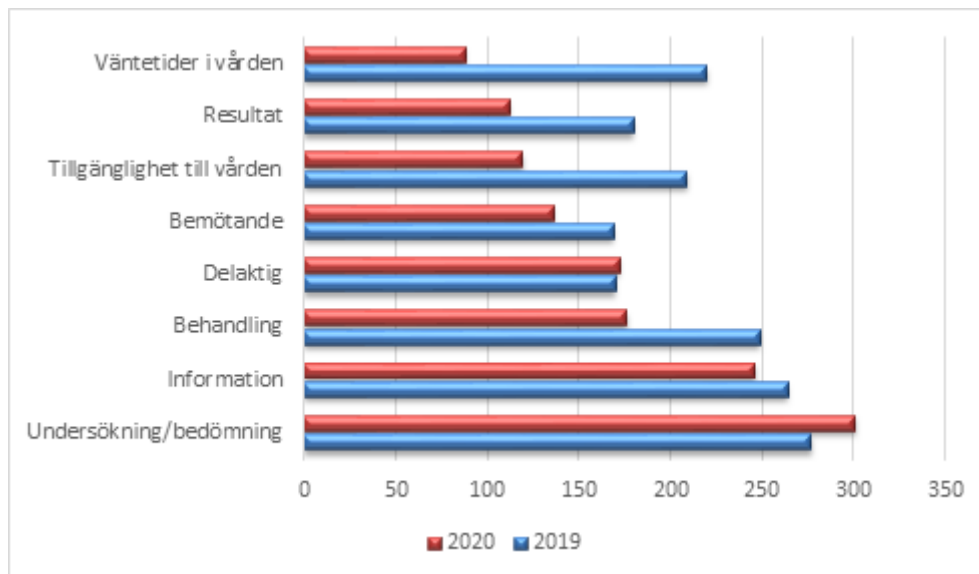


Diagram: de åtta vanligaste problemområdena i inkomna klagomål till patientnämnden Göteborg.

Återföring och kommunikation

Under året har patientnämnden Göteborg med anledning av pandemin inte genomfört någon ordinarie återföring med beställare och utförare i form av trepartsforum som fick ställas in. Den 24 september deltog nämndens presidium vid Göteborgs hälso- och sjukvårdsnämnds sammanträde och informerade om aktuella rapporter och iakttagelser. Vidare har nämnden under året genomfört två informationsinsatser, dels vid en seniorträff i stadsdelen Majorna, dels för bosniska socialdemokratiska föreningen.

Ordföranden för patientnämnden Göteborg har under året varit sammankallande för patientnämndernas gemensamma presidieöverläggning.

Skrivelse till Sahlgrenska Universitetssjukhuset gällande psykiatri

Patientnämnden Göteborg tillskrev 2019 styrelsen för Sahlgrenska Universitetssjukhuset (PNG 2019-00082) med anledning av ett stort antal klagomål gällande tre öppenvårdsmottagningar inom verksamhet Psykiatri Affektiva. Klagomålen avsåg främst dålig tillgänglighet och uteblivna recept och sjukintyg. Svaret från Sahlgrenska Universitetssjukhuset inkom till patientnämnden Göteborg i januari 2020 där tillgänglighetsproblematiken främst förklaras med vakanta tjänster och en stor ökning av antalet patienter inom verksamheten. Verksamheten presenterade ett flertal kort- och långsiktiga åtgärder.

Ansvarig verksamhetschef för Psykiatri Affektiva presenterade vid ett möte med psykiatriberedningen den 13 november ett antal fortsatta åtgärder och positiva effekter av insatser som verksamheten åstadkommit. Inkomna klagomål till patientnämnden Göteborg på verksamhet Psykiatri Affektiva minskade med 32 procent under 2020. Patientnämnden följer kontinuerligt inkomna klagomål på verksamheten utifrån åtgärder som har vidtagits.

8.3.2 Rapport norra patientnämnden

Norra patientnämndens verksamhetsområde omfattar all offentligt finansierad hälso- och sjukvård, samt tandvård inom följande 14 kommuner: Strömstad, Tanum, Dals-Ed, Bengtsfors, Åmål, Mellerud, Färgelanda, Munkedal, Sotenäs, Lysekil, Orust, Uddevalla, Vänersborg och Trollhättan. Det bor cirka 273 000 invånare inom nämndens geografiska område.

Inom norra patientnämndens verksamhetsområde finns ett sjukhus, NU-sjukvården. Inom VG primärvård finns totalt 35 vårdcentraler, varav 19 ingår i Närhälsan och 16 är enskilt bedrivna.

Norra patientnämnden har under 2020 registrerat 661 nya ärenden, en minskning med 19 % jämfört med föregående år.

Verksamhet		2018	2019	2020
NU-sjukvården		528	472	382
vårdval vårdcentral		223	262	208
	Närhälsan	117	137	121
	vårdcentral privat	106	125	87
vårdval rehab		3	2	3
	rehab Närhälsan	1	1	3
	rehab privat	2	1	
privat verksamhet med avtal		9	9	13
tandvård		33	33	27
övrig vård		14	6	5
kommunal hälso- och sjukvård		8	9	16
Regionhälsan		12	12	5
Habilitering & Hälsa		3	11	2
Totalsumma		833	816	661

Tabell: Fördelning av klagomål per verksamhetsområde för norra patientnämnden

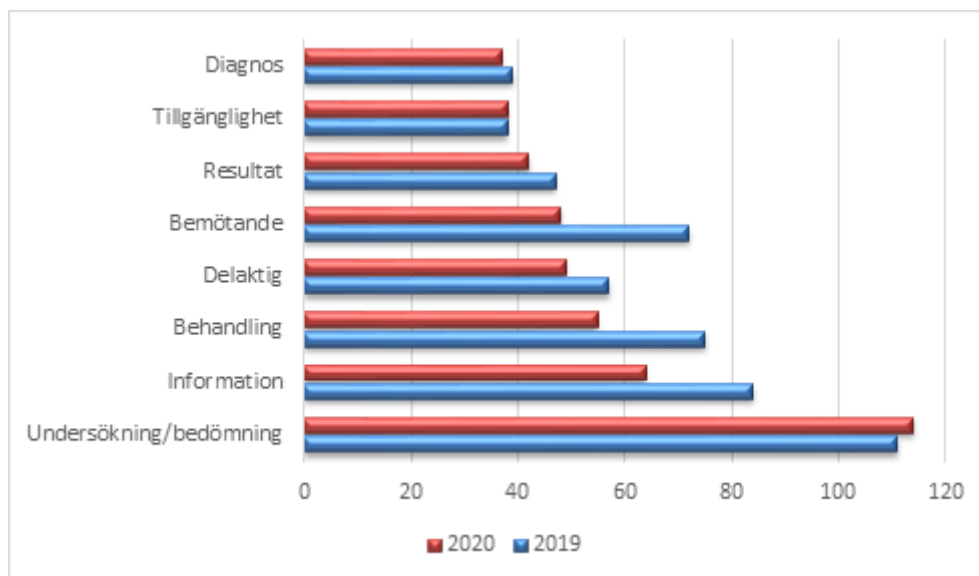


Diagram: de åtta vanligaste problemområdena i inkomna klagomål till norra patientnämnden

Återföring och kommunikation

Norra patientnämnden har inte haft några separata dialoger under året eller kunnat utföra några kommunikationsinsatser eller delta vid några mässor för att sprida information om patientnämndens verksamhet och uppdrag.

8.3.3 Rapport södra patientnämnden

Södra patientnämndens verksamhetsområde omfattar all offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt tandvård inom följande åtta kommuner: Vårgårda, Herrljunga, Ulricehamn, Borås, Bollebygd, Mark, Svenljunga och Tranemo. Det bor cirka 224 000 invånare inom nämndens geografiska område.

Inom södra patientnämndens verksamhetsområde finns ett sjukhus, Södra Älvsborgs sjukhus. Inom VG primärvård finns totalt 26 vårdcentraler, varav 17 ingår i Närhälsan och 9 är enskilt bedrivna.

Södra patientnämnden har under 2020 registrerat 566 nya ärenden, en minskning med 14 % jämfört med föregående år.

verksamhet		2018	2019	2020
Södra Älvsborgs sjukhus		386	389	348
vårdval vårdcentral		169	228	169
	Närhälsan	134	192	123
	vårdcentral privat	35	36	46
vårdval rehab		3	2	2
	rehab Närhälsan	3	2	2
	rehab privat	0	0	0
privat verksamhet med avtal		3	3	3
tandvård		18	22	24
övrig vård		3	0	3
kommunal hälso- och sjukvård		9	5	9
Regionhälsan		0	5	5
Habillering & Hälsa		2	3	3
Totalsumma		593	657	566

Tabell: fördelning av klagomål per verksamhetsområde för södra patientnämnden.

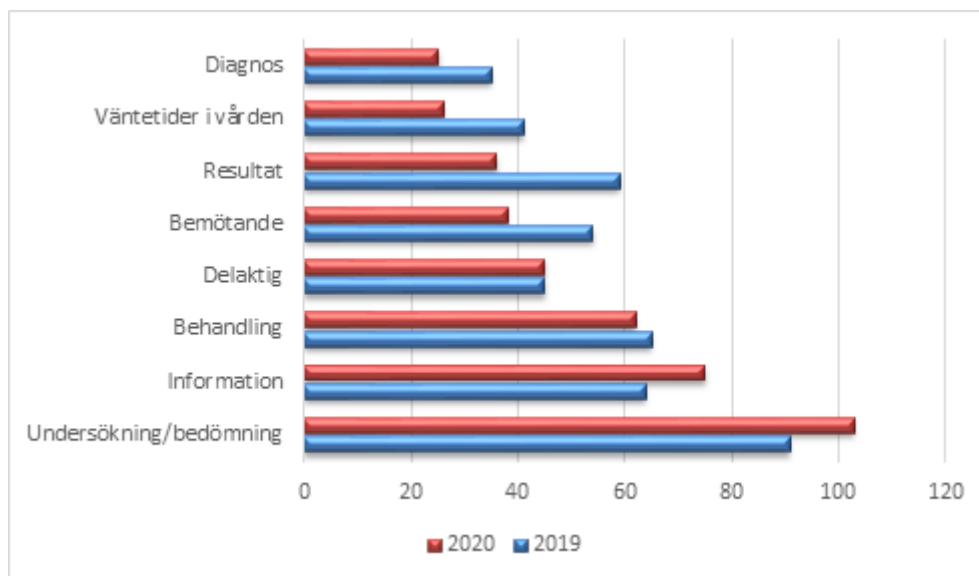


Diagram: De åtta vanligaste problemområdena i inkomna klagomål till södra patientnämnden.

Återföring och kommunikation

Södra patientnämnden har inte haft några separata dialoger under året eller kunnat utföra några kommunikationsinsatser eller delta vid några mässor för att sprida information om patientnämndens verksamhet och uppdrag.

8.3.4 Rapport västra patientnämnden

Västra patientnämndens verksamhetsområde omfattar all offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt tandvård inom följande elva kommuner: Ale, Lilla Edet, Stenungsund, Tjörn, Alingsås, Öckerö, Kungälv, Lerum, Partille, Härryda och Mölndal. Det bor cirka 378 000 invånare inom nämndens geografiska område.

Inom västra patientnämndens verksamhetsområde finns ett sjukhus, sjukhusen i väster. Inom VG primärvård finns totalt 46 vårdcentraler, varav 20 ingår i Närhälsan och 30 är enskilt bedrivna.

Västra patientnämnden har under 2020 registrerat 460 ärenden, vilket motsvarar resultatet från föregående år.

verksamhet		2018	2019	2020
sjukhusen i väster		150	153	158
vårdval vårdcentral		253	249	245
	Närhälsan	139	122	111
	vårdcentral privat	114	127	134
vårdval rehab		1	6	2
	rehab Närhälsan	1	6	2
	rehab privat	0	0	0
privat verksamhet med avtal		5	3	0
tandvård		22	26	22
övrig vård		0	0	1
kommunal hälso- och sjukvård		16	16	12
Regionhälsan		6	9	19
Habilitering & Hälsa		3	0	1
Totalsumma		456	462	460

Tabell: fördelning av klagomål per verksamhetsområde för västra patientnämnden

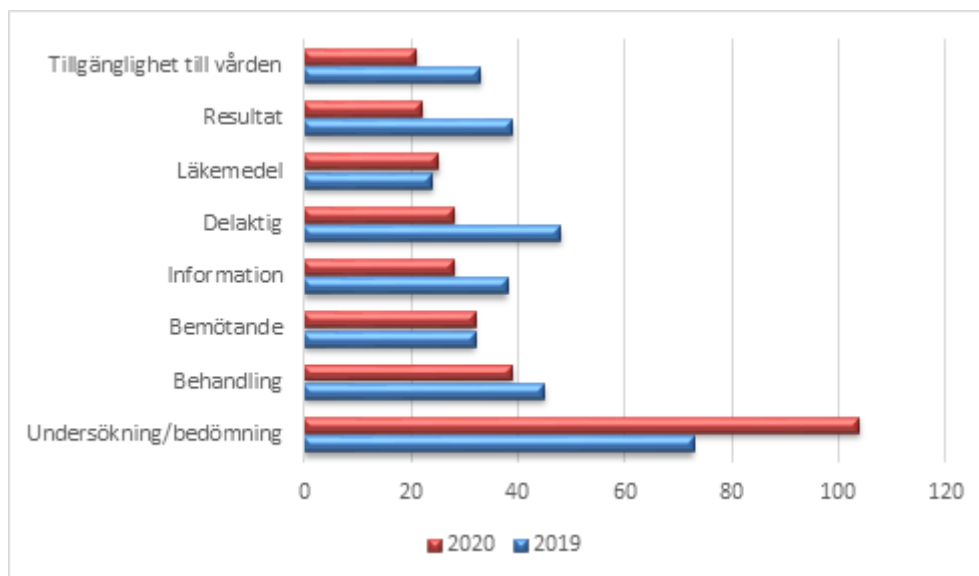


Diagram: de åtta vanligaste problemområdena i inkomna klagomål till västra patientnämnden

Återföring och kommunikation

Västra patientnämnden har inte kunnat utföra några kommunikationsinsatser eller delta vid några mässor för att sprida information om patientnämndens verksamhet och uppdrag. Ordförande i västra patientnämnden deltog vid västra hälso- och sjukvårdsnämndens sammanträde 18 juni och pratade bland annat om årsredovisning 2019.

8.3.5 Rapport östra patientnämnden

Östra patientnämndens verksamhetsområde omfattar all offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt tandvård inom följande 15 kommuner: Essunga, Falköping, Grästorp, Gullspång, Götene, Hjo, Karlsborg, Lidköping, Mariestad, Skara, Skövde, Tibro, Tidaholm, Töreboda och Vara. Det bor cirka 268 000 invånare inom nämndens geografiska område.

Inom östra patientnämndens verksamhetsområde finns ett sjukhus, Skaraborgs sjukhus med verksamhet på flera orter. Inom VG primärvård finns totalt 32 vårdcentraler, varav 20 ingår i Närhälsan och 12 är enskilt bedrivna.

Östra patientnämnden har under 2020 registrerat 635 nya ärenden, en minskning med 19 % jämfört med föregående år.

verksamhet		2018	2019	2020
Skaraborgs sjukhus		438	435	332
vårdval vårdcentral		263	278	229
	Närhälsan	175	200	163
	vårdcentral privat	88	78	66
vårdval rehab		3	2	5
	rehab Närhälsan	3	2	4
	rehab privat	0	0	1
privat verksamhet med avtal		8	7	6
tandvård		17	21	29
övrig vård		12	10	5
kommunal hälso- och sjukvård		19	11	21
Regionhälsan		8	10	6
Habilitering & Hälsa		1	6	2
Totalsumma		769	780	635

Tabell: fördelning av klagomål per verksamhetsområde för östra patientnämnden

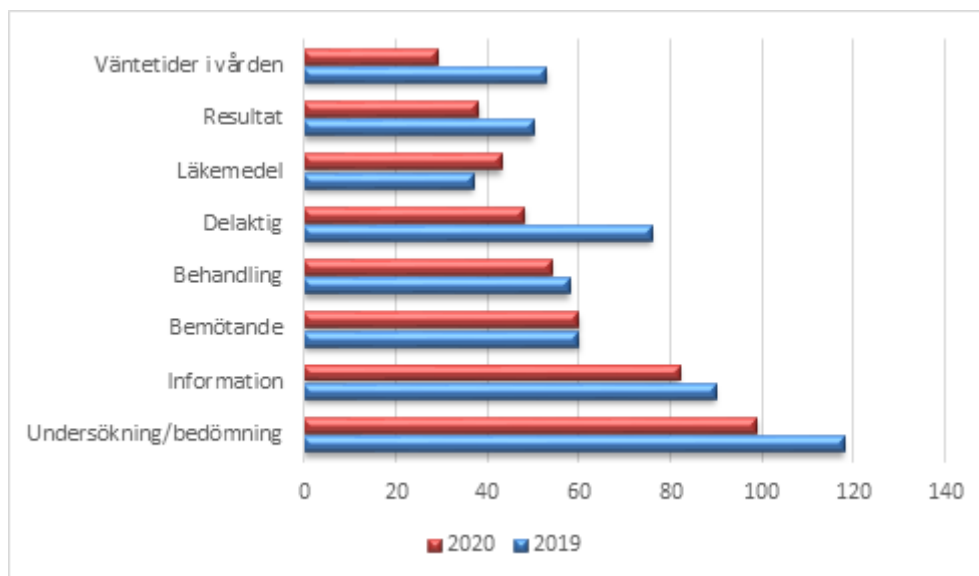


Diagram: de åtta vanligaste problemområdena i inkomna klagomål till östra patientnämnden

Återföring och kommunikation

Östra patientnämnden har inte haft några separata dialoger under året eller kunnat utföra några kommunikationsinsatser eller delta vid några mässor för att sprida information om patientnämndens verksamhet och uppdrag.

8.4 Stödpersonverksamheten

En stödperson är en medmänniska som på uppdrag av någon av Västra Götalandsregionens patientnämnder, fungerar som ett medmänskligt stöd och social kontakt till en patient som vårdas enligt lag om psykiatrisk tvångsvård, LPT (SFS 1991:1128), lag om rättspsykiatrisk tvångsvård, LRV (SFS 1991:1129) eller smittskyddslagen, SmL (SFS 2004:168).

Rätten till stödperson regleras av ovanstående lagar och patientnämnden är den myndighet som ska säkerställa att en stödperson utses, efter anmälan från vårdgivaren/patienten. Patienterna har ofta stora vårdbehov och behöver ofta omfattande insatser. I Sverige vårdas cirka 12 300 personer enligt lag om psykiatrisk tvångsvård, LPT. Könsfördelningen bland dessa är jämn. Ytterligare 1 900 personer i Sverige tvångsvårdas enligt lag om rättspsykiatrisk vård LRV varav cirka 85 procent är män. Källa: Socialstyrelsens databas 2020-11-30.

8.4.1 Tvångsvård av personer enligt LPT och LRV i Västra Götalandsregionen

	År 2017		År 2018		Öppen vård
	Sluten vård	Öppen vård	Sluten vård	Öppen vård	
LPT	2076	265	2258		338
LRV	289	119	296		115

Tabell 12:2:1 Antal patienter som vårdades för LRV och LPT i Västra Götalandsregionen Källa: Socialstyrelsen statistikdatabas 2018-12-05

Tvångsvård enligt LRV, som ges efter domstolsbeslut, har vanligen långa vårdtider. Uppdraget som stödperson för dessa patienter sträcker sig vanligen över lång tid, oftast över flera år. Patienter kan initialt vårdas inom slutenvården för att i ett senare skede övergå till öppen rättspsykiatrisk vård.

De rättspsykiatriska kliniker som bedriver sluten rättspsykiatrisk vård inom Västra Götalandsregionen är Rågård (Sahlgrenska Universitetssjukhuset), Brinkåsen

(Norra Älvsborgs Länssjukhus) och Falköping Rättspsykiatri. (Skaraborgs Sjukhus).

8.4.2 Stödpersonsärenden i patientnämnderna

Under 2020 har det inkommit 100 anmälningar om rätten till stödperson jämfört med år 2019 då det kom in 70 anmälningar om rätten till stödperson för tvångsvårdad patient, vilket är en ökning med 43 % jämfört med föregående år. Av dessa vårdades 47 patienter enligt LPT och 53 patienter enligt LRV. Av inkomna anmälningar har 29 patienter avstått erbjudandet om att få en stödperson.

Antalet anmälningar fördelas per nämnd enligt följande: norra patientnämnden 37, patientnämnden Göteborg 47, södra patientnämnden tre, västra patientnämnden tre och östra patientnämnden 10 anmälningar om stödperson.

Totalt har 71 nya stödpersonsförordnanden utfärdats av patientnämnderna varav 31 för patienter som vårdas enligt LPT och 40 för patienter som vårdas enligt LRV.

8.4.3 Stödpersoner

Vid de fem patientnämnderna finns 91 stödpersoner registrerade, 67 kvinnor och 24 män. Patientnämnderna har registrerat 33 nya stödpersoner under 2020.

Det finns behov av fler manliga stödpersoner, vilket har särskilt påpekats i de kampanjer som gjorts under året.

Förvaltningen skickar ut ett nyhetsbrev till samtliga stödpersoner två gånger om året där aktuella frågor tas upp som berör deras uppdrag.

8.4.4 Informationsinsatser, rekrytering av stödpersoner och utbildningsinsatser

Samtliga verksamhetschefer inom psykiatri och enhetschefer inom den psykiatriska slutenvården har fått information om stödpersonsverksamheten. Informationen har skickats via mail med bland annat hänvisning till informationsfilmen som finns på patientnämndens hemsida. I utskicket finns även erbjudandet att stödpersonshandläggaren kan delta vid olika möten för att ge information om stödpersonsverksamheten.

Information om rekrytering av stödpersoner har gjorts genom:

- annons i lokalpress
- via befintliga stödpersoner
- intranätet och även VGR Fokus

Utbildningen för samtliga nya stödpersoner har genomförts vid två tillfällen, februari respektive oktober månad i regionen hus i Göteborg. Totalt har 33 nya stödpersoner deltagit.

Kontinuerlig information har också skett till verksamhetschefer, samt information om filmen "Vad gör en stödperson" har skickat ut till berörda verksamheter.

8.4.5 Kommunikationsinsatser

Patientnämnden har under året arbetat aktivt med att både rekrytera stödpersoner, men även med att nå ut till patienter som behöver en stödperson. Patientnämnden har vid flertalet tillfällen annonserat efter stödpersoner både i lokala tidningar men också digitalt via VGR Facebook med filmen "Vill du bli stödperson?". Ett omtag har gjorts av filmen "Medmänniska - Vill du bli stödperson" med en ny layout. Ett reportage för att rekrytera stödpersoner har gjorts, "Medmänniskor sökes för dem

som behöver det mest”. Det har publicerats via VGR Fokus och VGR Facebook.

8.4.6 Kvalitetssäkring

Rutiner finns för kvalitetssäkring som följts upp under året.

Ett nytt IT-stöd har införts för att redovisa stödpersoners aktiviteter.

Stödpersonerna redovisar nu sina olika aktiviteter digitalt, vilket är både en kvalitetsförbättring och ett säkrare sätt att redovisa uppdrag.