

# Årsredovisning 2021

## Patientnämnderna



# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Sammanfattning</b>	<b>4</b>
1.1	Viktigaste händelserna	5
<b>2</b>	<b>Verksamhet</b>	<b>6</b>
2.1	Mål från regionfullmäktiges budget	6
2.1.1	Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras	6
2.1.1.1	Detaljstyrning av hälso- och sjukvården ska ersättas av tillitsstyrning. Mer ansvar, makt och befogenheter ska decentraliseras till första linjens chef	6
2.1.2	Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka	6
2.1.2.1	Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstabesök och behandling	6
2.1.2.2	Öka tillgängligheten och korta väntetiderna för barn och ungdomar med psykisk ohälsa	7
2.1.2.3	Invånarnas tillgång till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar	8
2.1.3	Primärvården ska bli den naturliga ingången för personer i behov av vård	8
2.1.3.1	Fortsatt utveckling av första linjens sjukvård för psykisk ohälsa	8
2.2	Sammanfattning av pandemins effekter	9
2.3	Regiongemensamt	9
2.3.1	Miljö	9
2.3.2	Social hållbarhet	9
2.3.3	Intern kontroll	9
2.3.4	Uppföljning av verksamhet som lämnats över till privata utförare	9
<b>3</b>	<b>Medarbetare</b>	<b>10</b>
3.1	Mål från regionfullmäktiges budget	10
3.1.1	Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling	10
3.1.1.1	Låta lönesättningen präglas av större flexibilitet, där hänsyn tas till marknadssituationen och kompetensbehov samtidigt som budget ska hållas	10
3.2	Chefsförutsättningar	10
3.3	Hälsa och arbetsmiljö	10
3.3.1	Uppföljning av kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier	11
3.4	Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys	11

3.5	Arbetsmarknadsinsatser .....	11
3.6	Företagshälsovård .....	11
<b>4</b>	<b>Ekonomi.....</b>	<b>12</b>
4.1	Ekonomi och verksamhet i balans.....	12
4.2	Resultat.....	12
4.2.1	Verksamhetens intäkter.....	12
4.2.2	Verksamhetens kostnader.....	12
4.3	Eget kapital och obeskattade reserver .....	12
4.4	Investeringar.....	12
<b>5</b>	<b>Bokslutsdokument och noter .....</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Särskild återrapportering enligt beslut av regionfullmäktige.....</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Fördjupad information till egen nämnd/styrelse .....</b>	<b>15</b>

## **Bilagor**

*Bilaga 1: BD - 2112*

# 1 Sammanfattning

## Verksamhet

- Hela året har präglats av pandemin även i patientnämndernas verksamhet.
- För året noteras en volymökning på 16 procent av klagomålsärenden i förhållande till 2020.
- Klagomålsvolymen för 2021 är fem procent lägre än det var 2019. Minskningen under 2020 berodde troligtvis på pandemin och befolkningens stora förståelse för de utmaningarna som har funnits i vården.
- Antal klagomål där anmälare upplever brister i information och delaktighet ökade.
- Fler anmälare än tidigare år upplever brister på genomförd undersökning eller den bedömningen som vården gjorde.
- I fem procent av klagomålsärenden finns en koppling till pandemin.
- Patientnämnderna har för 2021 beslutat om förordnande av stödpersoner till patienter inom tvångsvård i 94 ärenden.
- Regionfullmäktige fattade bland annat beslut om nya miljömål och mål inom social hållbarhet i juni 2021, varav några av dessa är utvalda och ingår i patientnämndernas budget 2022. Utifrån patientnämndernas budget 2022, har en verksamhetsplan utarbetats för 2022, samt en uppföljning.

## Personal

- 2021 har varit ett år där distansarbete har fortgått, men det pandemiska läget och lättnader i restriktioner har också möjliggjort att arbete delvis kunnat utföras på kontoret. Förvaltningen har också kunnat genomföra två utvecklingsdagar. Diskussion har bland annat förts om hur det nya normala ser ut och kommer se ut.
- Sjukfrånvaron har minskat i förhållande till motsvarande år. Sjukfrånvaron för 2021 uppgår till 4,8 procent en minskning från tidigare år 7,8 procent 2020.
- Det varit en något större arbetsbelastning under hösten. En orsak är vakanta tjänster, två föräldralediga, två tjänstlediga medarbetare och en ökning i inkomna klagomål.
- Intensiv rekrytering av nya medarbetare har pågått och i december påbörjades introduktion av nya medarbetare.

## Ekonomi

Resultatet per sista december visar ett överskott, vilket är 4 475 tkr bättre än budget. Orsaken till överskottet är vakanta tjänster, föräldraledigheter och långtidssjukskrivning, samt en lite för stor budget för stödpersoner och minskade nämndaktiviteter. Pandemin har även medfört att flera nämndsammanträden skett digitalt, vilket minskat resandet. Ett intensivt rekryteringsarbete har skett även under detta år och vakanta tjänster är tillsatta. Två medarbetare är föräldraledig och tre medarbetare är tjänstlediga.

## 1.1 Viktigaste händelserna

Patientnämnderna har återgått till återföringsaktiviteter på tjänstemannanivå och politisk nivå under året.

Rapporten "Klagomål på vården som avser barn - en analys av klagomål inkomna till patientnämnderna i Västra Götalandsregionen under 2020" belyste klagomål från närstående till patienter som är barn och var en rapport till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och publicerades februari 2021.

Klagomål som berör barn redovisades vid sammanträden på patientnämnderna i maj 2021. År 2020 tog patientnämnderna i Västra Götalandsregionen emot 318 barnärenden. Störst antal klagomål relaterat till verksamhet som berör barn- och ungdomspsykiatri, akutmottagningar och kirurgi. Förutom vård och behandling och tillgänglighet rörde klagomålen bland annat bristande kommunikation som brister i information, bemötande och delaktighet.

Under våren sammanställdes och publicerades en nationell rapport av patientnämndernas analys av covid-19 relaterade klagomål för 2020.

År 2021 tog patientnämnden emot 224 klagomål som berörde covid-19. Brister i bokningsmöjligheter för vaccination, upplevda brister om hur prioriteringsordningen följdes och information om själva vaccination fanns i mer än 50 procent av klagomålen. En sammanfattning av iakttagelser finns under punkt 7.1.2.1 i årsredovisningen.

I november publicerade patientnämnden rapporten "Vägen genom vården – patienters upplevda brister i vårdkedjan". I många av rapportens 160 klagomål berättade patienter eller närstående om sina upplevelser av att bristerna i vårdkedjan fördröjde vård och behandling, försämrade hälsotillståndet och i vissa fall orsakade felaktig behandling och vårdskada. Vissa patienter berättade om en svår situation då sjukpenning eller recept försenades eller uteblev på grund av otydligt ansvar. Patienterna efterfrågade en vård som är anpassad efter deras personliga behov, hellre än efter den organisation som råder. Patienter med vårdbehov inom olika specialiteter upplevde att vården jobbar för snävt med det egna kompetensområdet. Upplevelsen beklagades ofta i vårdgivarnas svar men ansågs vara en sidoeffekt av att vården är så pass specialiserad. Ibland visade svaret att vården också efterlyser större tydlighet och att man förstår att ansvaret är otydligt för patienten.

Arbetsmiljön har varit en utmaning under pandemin, bland annat på grund utav distansarbete, introduktion av nya medarbetare och uppsägningar. En utvärdering har också skett av teamorganisationen som kommer bestå även framåt. Nya teamledare är utsedda. Under året har en verksamhetsplan utarbetats för att konkretisera och skapa aktiviteter knutna till mål i patientnämndernas budget 2022.

Stödpersonsverksamheten är en viktig och lagstadgad del i patientnämndernas verksamhet. Som ett led i arbetet har bland annat en informationsinsats genomförts under hösten för att diskutera hur vården och patientnämnderna ska samarbeta bättre med att informera tvångsvårdade patienter om deras rätt till stödperson. Insatsen har varit riktad till verksamhetsledning och enhetschefer inom slutenvården.

## 2 Verksamhet

### 2.1 Mål från regionfullmäktiges budget

#### 2.1.1 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras

Inte aktuellt för patientnämnderna.

##### 2.1.1.1 Detaljstyrning av hälso- och sjukvården ska ersättas av tillsynsstyrning. Mer ansvar, makt och befogenheter ska decentraliseras till första linjens chef

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått  
Patientnämnderna arbetar med tillsynsbaserad ledning och styrning inom patientnämndernas kansli. En utvärdering har skett av teamorganisationen som infördes 2020.

#### 2.1.2 Invånarnas tillgång till den vård de behöver ska öka

##### 2.1.2.1 Stärka tillgängligheten och korta väntetiderna för både förstabesök och behandling

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått  
Hälso- och sjukvården påverkades också under 2021 av den pågående pandemin. Konsekvenserna var att ett större antal vårdbesök och behandlingar behövde ställas in eller försenades.  
Inkommande klagomål till patientnämnderna på tillgänglighet till och väntetider i vården har ökat med 30 procent jämfört med förra året. Jämfört med år 2019 är det en minskning i antal klagomål med 30 procent.  
Klagomål på väntetider i vården gällde nästan enbart sjukhusvården.  
Klagomål på tillgänglighet till vården gällde främst primärvården.

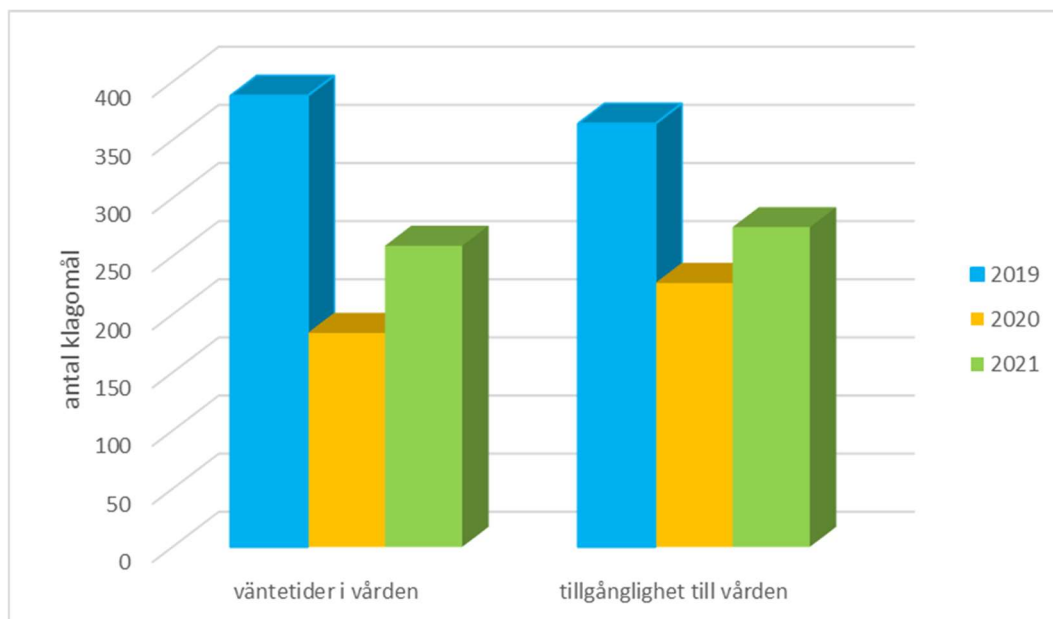


Diagram: inkomna klagomål på tillgänglighet till och väntetider i vården.

- Långa väntetider till specialistvården inom ortopedi, vuxenpsykiatri, BUP, urologi och kirurgi är för långa och de påverkar patienters hälsotillstånd, 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 inom specialistvården.
- Svårigheter att få kontakt med vårdcentralen på telefon.
- Långa väntetider för att få tid till läkare på vårdcentralen. I större utsträckning berör klagomålen tillgänglighet till offentlig bedriven primärvård (Närhälsan).
- Anmälare lämnade klagomål på att bli hänvisad till jourcentralen då inga tider kunde erbjudas. Då jourcentralen inte tar ansvar för bland annat sjukintyg och receptförnyelser skapar det oro hos patienter.

### 2.1.2.2 Öka tillgängligheten och korta väntetiderna för barn och ungdomar med psykisk ohälsa

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Patientnämnden kan konstatera att det fortsatt är en hög andel klagomål gällande barn- och ungdomspsykiatri i jämförelse med andra psykiatriska verksamheter. Bristerna i tillgänglighet är väl kända sedan flera år tillbaka och har en stor påverkan på barnens skolgång och familjen som helhet.

Det finns geografiska skillnader i antalet klagomål gällande barn- och ungdomspsykiatri och den tydligaste ökningen finns i den norra patientnämnden.

Föräldrarna som oftast står för anmälningarna klagar främst på lång väntetid för utredning och behandling särskilt vid misstänkt neuropsykiatrisk problematik. Klagomålen handlar även om att det saknas information, uppföljning av insatt behandling och kontinuitet i kontakten med personal.

### **2.1.2.3 Invånarnas tillgång till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar**

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Trenden av en utökad användning av digitala lösningar inom vården så som kommunikation med patienter, behandlingsalternativ genom digitala möten har hållit i sig sedan pandemin startade.

Anmälare framförde klagomål på att:

- Den digitala kommunikation med vården via 1177 Vårdguidens e-tjänster inte alltid fungerade som avsett. När svar på skickade meddelanden dröjde behövde ändå kontakt tas via telefon.
- Liksom förra året lämnades synpunkter gällande bristande möjlighet att kontakta alla vårdgivare via basutbudet i 1177 vårdguidens e-tjänster.
- Användning av digitala möten istället för fysiska besök ansågs inte ge samma effekt för patienten. Patienter hade önskat att bli mer involverade i beslutsprocessen om att fysiskt eller digitalt vård möte ska genomföras.
- Tekniska lösningarna för digitala möten fungerade inte alltid på ett tillfredsställande sätt vilket skapade frustration och ledde till längre möten, inställda möten och svårigheter i kommunikation under möten.

Jämfört med 2020 ökade antal anmälare som lämnade sitt klagomål till patientnämnden genom 1177 Vårdguidens e-tjänster med åtta procent.

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) har efter en överenskommelse med regeringen 2019–2020 avseende förbättrad process för klagomål och synpunkter inom hälso- och sjukvården gett Inera i uppdrag att ta fram en nationell e-tjänst för hantering av patientklagomål i 1177 Vårdguiden. Patientnämnderna inledde deltagande i piloten i maj 2021 men avbröt under sommaren medverkan på grund av bristfälligt samarbete med systemleverantör. Ineras projekt har fortlöpt under året i samverkan med andra regioner och tjänsten 1177 Klagomålshantering är nu tillgänglig för nationellt införande. Västra Götalandsregionen, patientnämnden och vårdgivarna, har anmält intresse om anslutning till tjänsten under 2022.

### **2.1.3 Primärvården ska bli den naturliga ingången för personer i behov av vård**

#### **2.1.3.1 Fortsatt utveckling av första linjens sjukvård för psykisk ohälsa**

● Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Patientnämnden har tagit emot 95 klagomål som gäller primärvårdskontakter vid psykisk ohälsa som motsvarar sex procent av alla klagomål relaterade till primärvården. Resultatet är en minskning med tre procent jämfört med år 2020 och 13 procent jämfört med år 2019.

Anmälare upplever:

- Att vårdens bedömning av patientens arbetsförmåga skiljer sig från patientens
- Att det är svårt att få sjukskrivningarna förlängda i tid
- Att ingen hjälp kan erbjudas
- Att de bli bollade mellan specialistvården och primärvården utan att någon

- vill ta ansvar för patienten
- Brister i vårdövergången mellan specialist- och primärvården då läkemedelsbehandling som fungerade inte längre skrivs ut
  - Brister i uppföljning av läkemedelsbehandlingar
  - Brister i förmåga att bemöta patienter med psykiska symptom.

## **2.2 Sammanfattning av pandemins effekter**

Sammanfattning av pandemins effekter redovisas som en kort summering av iakttagelser under punkt 7.1.2.1 Klagomål fördelade efter verksamhetsområde, samt i avsnitt 7.3.2 Stödpersonsärenden i patientnämnderna.

## **2.3 Regiongemensamt**

### **2.3.1 Miljö**

Regionfullmäktige fattade beslut om miljömål 2030 för Västra Götalandsregionens verksamheter, 13 april 2021. Patientnämnderna har i budget 2022 fattat beslut om ett av dessa miljömål som kommer följas upp kommande år. Under året har fysiska möten inte kunnat hållas i samma utsträckning som innan pandemin vilket gör att resor i tjänst minskat markant. Patientnämndernas förvaltning har sina lokaler i Regionens Hus vilket gör att förvaltningen deltar i det övergripande miljöarbetet.

### **2.3.2 Social hållbarhet**

Regionfullmäktige fattade även beslut om mål för social hållbarhet 2030 för Västra Götalandsregionens verksamheter, 13 april 2021. Uppföljning av patientnämndernas arbete med mål för social hållbarhet sker i samband med rapportering av årsredovisning 2022 och finns med i budget 2022. På förvaltningens utvecklingsdagar skedde en föreläsning om jämlik vård och diskrimineringsgrunder vilket kommer att följas upp och arbetas vidare med.

### **2.3.3 Intern kontroll**

De fem patientnämnderna antog en gemensam plan för intern kontroll i november 2021. 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 2022.

### **2.3.4 Uppföljning av verksamhet som lämnats över till privata utförare**

Inte aktuellt för patientnämnderna.

## 3 Medarbetare

### 3.1 Mål från regionfullmäktiges budget

#### 3.1.1 Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling

- Målet kommer att uppnås/Målet är uppnått

Samtliga medarbetare har individuella kompetensutvecklingsplaner, alternativt introduktionsplaner. Utbildning och kompetensutveckling sker kontinuerligt, men detta har inte kunnat ske på ett önskvärt sätt under pandemin. Ambitionen är att använda de olika kompetenser som finns i förvaltningen för att utveckla och förändra i verksamheten.

Sjukfrånvaron har minskat något jämfört med föregående år, främst gäller det en längre tids sjukdom.

Indikatorer	Utfall 2019	Utfall 2020	Utfall 2021
Andel chefer med 10-35 underställda medarbetare (normalt)	100%	0%	100%
Sjukfrånvaro i procent av ordinarie tid (obligatorisk redovisning enligt lag)	8,1 %	7,8 %	4,8 %
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%	

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

- Fokusområdet kommer att uppnås/Fokusområdet är uppnått

Löneutveckling och lönesättning bygger på regiongemensamma riktlinjer och koncernkontorets och kansliets löneutvecklingsprocesser och beslutade lönekriterier.

## 3.2 Chefsförutsättningar

Patientnämndernas kansli uppfyller beslutet om norm tal för underställda medarbetare.

## 3.3 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 fortsätter med att utveckla teamarbete och den nya teamorganisationen utvärderades av alla medarbetare i början av juni. En inventering av risker i arbetsmiljön har gjorts och resulterat i en arbetsmiljöplan, som ska arbetas vidare med under året som kommer.

### 3.3.1 Uppföljning av kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier

Till stöd i arbetet finns bland annat dokumentet Likabehandlingsarbete (RS 2017-02653) där rutiner och förhållningssätt är tydliggjorda, samt Medarbetarpolicyn (RS 2017-00684). Patientnämnderna har inget att rapportera gällande sexuella trakasserier.

### 3.4 Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys

Antalet anställningar har ökat något jämfört med tidigare år, i och med kontinuerligt arbete med att tillsätta vakanser. Fortsatt arbete har skett med att rekrytera och introducera nya medarbetare. Det har varit svårigheter att bemanna upp p g a pandemi och distansarbete. Under året har fem medarbetare rekryterats och fyra medarbetare har slutat sin anställning. Två medarbetare har varit föräldralediga och två medarbetare har varit tjänstlediga under hösten.

Netto årsarbetare	21-dec	20-dec	19-dec
Patientnämnd kansli gem	6	5,9	4,8
Utredning	19,75	17,36	13,65
Summa	25,75	23,26	18,45

### 3.5 Arbetsmarknadsinsatser

Patientnämnderna har inget att rapportera.

### 3.6 Företagshälsovård

Patientnämndernas kansli har använt sig av Hälsan & Arbetslivet i stödinsatser både individuellt och i grupp.

## 4 Ekonomi

### 4.1 Ekonomi och verksamhet i balans

Resultat för 2021 är plus 4 475 tkr, vilket innebär ett budgetöverskott. Följande poster avviker i utfall gentemot budget. Överskott på kostnader fördelas enligt följande, utredning 3 053 tkr, stödpersoner 630 tkr, förtroendevalda 986 tkr. Orsaken är bland annat vakanser. Andra orsaker är sjukfrånvaro och deltidstjänstgöring bland heltidsanställda, samt konsekvenser av pandemin.

### 4.2 Resultat

Resultaträkning (mkr)	Utfall 2021	Budget 2021	Utfall 2020	Avvikelse budget-utfall	Förändring utfall-utfall %
Statsbidrag	0,0	0,0	0,1	0,0	-73,5 %
Övriga erhållna bidrag	0,0	0,0	0,0	0,0	
Försäljning av tjänster	1,7	1,7	1,7	0,1	1,8 %
Försäljning av material och varor	0,0	0,0	0,0	0,0	
Övriga intäkter	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0 %
Verksamheten intäkter	1,7	1,7	1,8	0,1	-3,0 %
Personalkostnader, inkl. inhyrd personal	-20,5	-24,5	-19,8	4,0	3,8 %
Köpt vård	0,0	0,0	0,0	0,0	
Läkemedel	0,0	0,0	0,0	0,0	
Lämnade bidrag	0,0	0,0	0,0	0,0	
Verksamhetsanknutna tjänster	0,0	0,0	-0,1	0,0	-20,8 %
Material och varor, inkl förbrukningsmaterial	-0,2	-0,3	-0,3	0,0	-23,6 %
Lokal- och energikostnader	-0,8	-0,8	-0,7	0,0	13,2 %
Övriga tjänster, inkl konsultkostnader	-1,6	-1,5	-1,7	-0,1	-5,6 %
Övriga kostnader	-0,3	-0,8	-0,4	0,5	-17,5 %
Avskrivningar	0,0	0,0	0,0	0,0	
Verksamhetens kostnader	-23,5	-27,9	-22,9	4,4	2,6 %
Regionbidrag	26,2	26,2	25,7	0,0	2,0 %
Finansiella intäkter/kostnader	0,0	0,0	0,0	0,0	
<b>Resultat</b>	<b>4,5</b>	<b>0,0</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	

#### 4.2.1 Verksamhetens intäkter

Patientnämnderna har ingenting att rapportera.

#### 4.2.2 Verksamhetens kostnader

### 4.3 Eget kapital och obeskattade reserver

Eget kapital	Utgåendebalans 2012	Utgåendebalans 2011	Differens exkl årets resultat och ev bokslutsdisp
Eget kapital, region	4 973	5 119	
Eget kapital, VG Primärvård	0	0	
Lämnade bokslutsdispositioner, regioninternt	-4 468	-4 604	
Årets resultat, bolag och region	4 614	4 475	
Summa eget kapital	5 119	4 990	0

### 4.4 Investeringar

Patientnämnden har inget att rapportera.

## **5 Bokslutsdokument och noter**

Se bilagor

## **6 Särskild återrapportering enligt beslut av regionfullmäktige**

Inte aktuellt för patientnämnderna.

## 7 Fördjupad information till egen nämnd/styrelse

Tillkommande mål för patientnämnderna i årsredovisning 2021 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 patientnämnder gemensamt samt specifikt per patientnämnd.

### 7.1 Patientnämnderna ska i sina iakttagelser, rapporter och analyser ha betoning på kvalitet och patientsäkerhet, vårdens förmåga till personcentrering

*7.1.1.1 Patientnämnderna ska återföra iakttagelser, statistik och analyser till nämnder, styrelser, beställare och utförare, i enlighet med beslutad plan för återföring 2021, samt verka för ökat lärande genom att mottagande politiker och berörda tjänstemän använder underlaget i verksamhetens förbättringsarbete.*

#### Nämndernas återföring

#### Kansliets återföring av iakttagelser efter analys av patientklagomål till vårdverksamheter:

Information har givits vid följande aktiviteter:

- Utländska läkare i VGR kompletteringskurs för utländska läkare, KUL programmet
- Vårdpersonal och frivilliga i Rosengrenska Stiftelsen
- Psykologstudenter vid Göteborgs universitet
- Chefläkare Närhälsan och Regionhälsan
- Chefläkare Sjukhusen i väster
- Sjukhusledning SÄS
- Chefläkare SU
- Ledningsmöte Regionhälsan övriga expertenheter
- Ledningsmöte område K2 SkaS
- Samverkansmöte patientsäkerhet VGR och region Halland

*7.1.1.2 Patientnämnderna ska samverka med Inspektionen för vård och omsorg (IVO) kring klagomålshantering, registrering och redovisning.*

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

*7.1.1.3 Kommunikationsarbete under året*

Kansliets kommunikationsarbete har varit aktivt under året med bland annat flera riktade digitala informationskampanjer i sociala medier. Patientnämndens annonsering har syns på Facebook, Instagram och Snapchat. Syftet med kampanjerna har varit att synliggöra möjligheten att föra fram synpunkter och klagomål och att patientnämnden är en oberoende aktör.

Vidare har kansliet samarbetat med en kommunikatör från regionservice som hjälpt till med att ta fram en visuell tillhörighet för patientnämnden som börjar användas 2022. Den visuella tillhörigheten "Patientnämnden berättar" utgörs av ett kollage med ansikten som kompletterar Västra Götalandsregionens grafiska profil. Syftet med patientnämndens visuella tillhörighet är att tydliggöra när

patientnämnden är avsändare samt att skapa igenkänning för verksamheten.

Ytterligare ett fokus under året har varit att vidareutveckla kansliets webbplats samt att tillgängliggöra information om patientnämnden på fler språk.

Tolkförmedling Väst har översatt information till webbsidan samt informationsfoldrar om patientnämndens verksamhet som distribueras regionalt via bland annat sjukhus, vårdcentraler, hälsoguider och doulor.

I samband med pressmeddelande och publicering av rapporten Vägen genom vården prövades ett nytt grepp i kommunikationen med ett kort filmklipp där förvaltningschefen introducerade rapporten. Filmklippet har mottagits positivt och förhoppningsvis är detta ett arbetssätt som framöver kan utvecklas vidare.

## 7.1.2 Statistik inkommande klagomål

### 7.1.2.1 Klagomål fördelade efter verksamhetsområde

Verksamhetsområde	2018	2019	2020	2021
Sjukhusvård	2914	2970	2314	2658
Primärvård	1443	1661	1338	1542
Tandvård	161	171	189	213
Privat verksamhet med avtal	158	162	149	181
VGR övergripande verksamhet	52	35	57	120
Regionhälsan	60	70	77	93
Kommunal hälso- och sjukvård	79	61	92	84
Vårdval rehab	16	18	25	23
Habilitering&Hälsa	17	63	17	25
Total	4900	5211	4258	4939

## Summering av iakttagelser i patientklagomål som berör covid-19

En koppling till covid-19 pandemin finns i fem procent av alla inkomna klagomål där anmälare upplevde och klagade på:

Anmälare klagade på	Antal klagomål
Brister i bokningsmöjligheter för vaccination	51
Brister i information, genomförandet av vaccination samt biverkningar av vaccination	39
Långa väntetider på operation, vårdbesök, behandling	27
Brister i prioritering vid vaccination	23
Brister i vård vid covid-19	22
Negativ påverkan av restriktioner inom vården	21
Att bli smittade inom vården	15
Provtagning	12
Bristfällig information till närstående till covid-19 sjuka patienter	9
Skyddsutrustning	4
Smittspårning	1

### 7.1.2.2 De tio största problemområdena på inkommande klagomål

80 procent av alla inkomna klagomål 2021 tillhör en av de 10 största problemområdena.

Fler anmälare klagade på upplevda brister i undersökning/ bedömning framförallt vid vård inom primärvården.

Trenden är att fler anmälare upplever brister i information om sin sjukdom, behandling, behandlingsalternativ eller vårdansvar håller i sig.

De största problemområden/ upplevda brister i anmälarens klagomål	2019	2020	2021
Undersökning/bedömning	672	735	896
Information	537	509	534

De största problemområden/ upplevda brister i anmälarens klagomål	2019	2020	2021
Behandling	495	399	531
Delaktighet	394	361	416
Bemötande	387	327	370
Tillgänglighet till vården	377	228	278
Resultat	374	264	265
Väntetider i vården	391	184	259
Läkemedel	236	200	227
Diagnos	213	186	195
<b>Total</b>	<b>4076</b>	<b>3393</b>	<b>3971</b>

### 7.1.2.3 Klagomål fördelade i åldersgrupper efter patientens kön och ålder

I 60 procent av alla klagomål var patienten en kvinna och i 39 procent en man. För en procent av klagomålen är patientens kön okänd. En liknande fördelning rapporterades för tidigare år.

Patientens kön	2018	2019	2020	2021
Kvinna	2975	3190	2545	2956
Man	1892	1968	1650	1944
Annat/okänt	33	53	63	39
<b>Total</b>	<b>4900</b>	<b>5211</b>	<b>4258</b>	<b>4939</b>

Antal klagomål där patienten var 70 år och äldre ökade något jämfört med tidigare år.

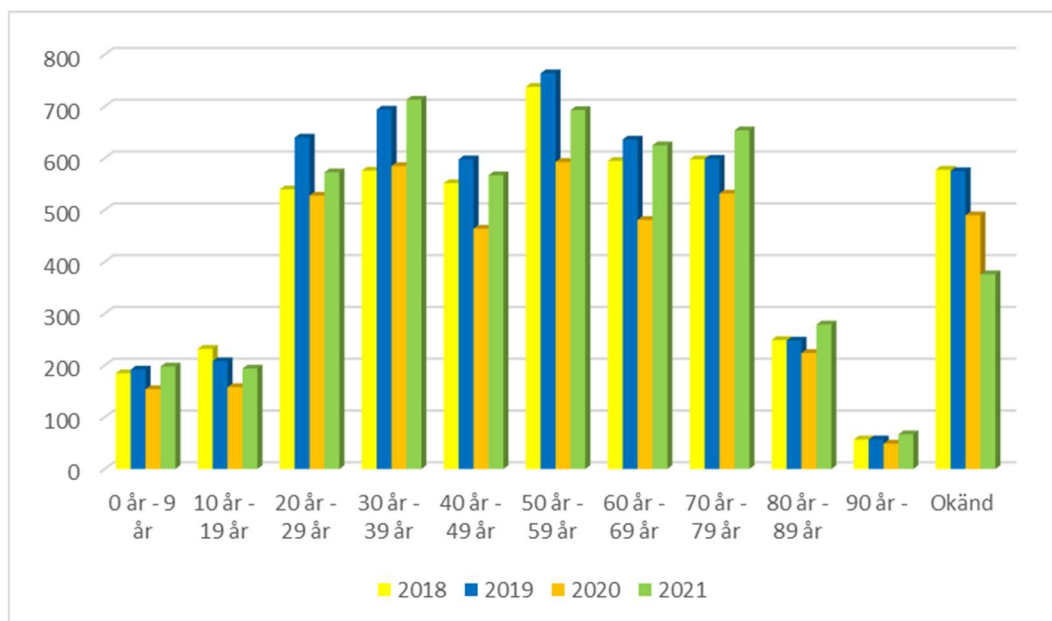


Diagram: patientens ålder

### 7.1.2.4 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 telefonsamtal från anmälare. Det visar att en personlig kontakt har stor betydelse för en anmälare, att kunna berätta om sina upplevelser i vård möten. I 38 procent av klagomålen valde anmälaren att kontakta patientnämnden genom 1177 e-tjänster. Det är en ökning med nästan 30 procent sedan 2018.

Initialt kontaktsätt	2018	2019	2020	2021
Telefon	3218	2895	2389	2431
1177 e-tjänster	447	1421	1268	1859
Anmälningsblankett/ brev	668	602	445	517

Initialt kontaktsätt	2018	2019	2020	2021
E-post	546	273	152	131
Besök	21	20	4	1
<b>Total</b>	<b>4900</b>	<b>5211</b>	<b>4258</b>	<b>4939</b>

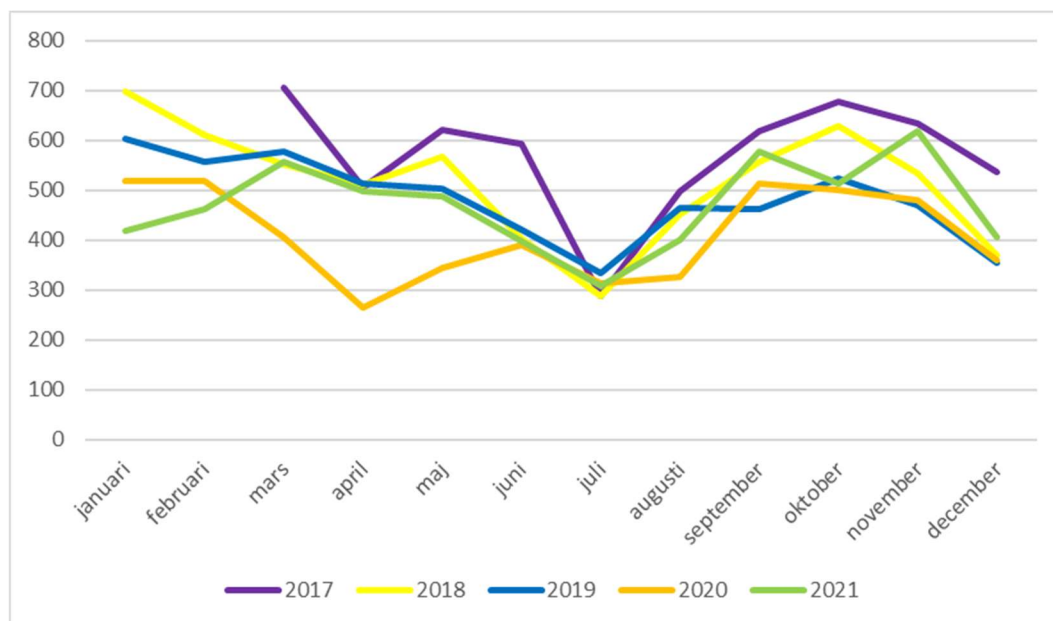


Diagram: Antal inkomna telefonsamtal under patientnämndens telefontider fördelad per månad.

#### 7.1.2.5 Andel klagomål i procent relaterade till vårdens svarstider

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 2021 har patienter och närstående fått sina frågor besvarade snabbare än tidigare år.

Vårdens svarstid	2019	2020	2021
1 till 4 veckor	42%	43%	47%
5 till 8 veckor	34%	34%	36%
9 till 12 veckor	11%	12%	10%
Mer än 12 veckor	13%	11%	7%

Tabell: Andel klagomål fördelade efter svarstid

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

Av alla klagomål som patientnämnden tog emot under 2021 gällde 54 procent sjukhusvården. Anmälare klagade mest på upplevda brister i undersökning och behandling.

Antal klagomål på psykiatrisk specialistvård ökade med 8 procent jämfört med förra året och utgör 25 procent av alla klagomål som gäller sjukhusvård.

Sjukhus i offentlig regi	2018	2019	2020	2021
Sahlgrenska Universitetssjukhuset	1383	1474	1138	1305
NU-sjukvården	526	471	377	439
SÅS	384	389	343	345
Skaraborgs sjukhus	438	435	300	337
Sjukhusen i väster*	183	201	156	232
<b>Total</b>	<b>2914</b>	<b>2970</b>	<b>2314</b>	<b>2658</b>

\*Sjukhusen i väster består av Angereds närsjukhus, Frölunda specialistsjukhus,

*Alingsås lasarett och Kungälvssjukhus. Angereds närsjukhus och Frölunda specialistsjukhus ingick i ansvarsområde för patientnämnden Göteborg till år 2020.*

81 procent av alla inkomna klagomål 2021 som rör sjukhusvård tillhör en av de 10 största problemområden.

De största problemområden/ upplevda brister i anmälarens klagomål på sjukhusvård	2019	2020	2021
Undersökning/bedömning	336	362	444
Behandling	301	216	328
Information	324	299	317
Delaktig	207	203	222
Väntetider i vården	323	160	203
Resultat	248	177	174
Bemötande	183	159	157
Diagnos	108	83	109
Läkemedel	117	94	99
Tillgänglighet till vården	166	116	93
<b>Total</b>	<b>2970</b>	<b>2314</b>	<b>2658</b>

#### *7.1.2.7 Klagomål fördelade på verksamheter och problemområden inom vårdval och regionhälsan*

Av alla klagomål som patientnämnden tog emot under 2021 gällde 34 procent vårdval vårdcentral, vårdval rehab och regionhälsan. Antal klagomål ökade med 15 procent jämfört med förra året och jämfört med 2019 är det en minskning med fem procent. Geografiska skillnader kan konstateras. En större ökning redovisas inom östra och södra patientnämnden när det gäller primärvård.

Anmälare klagade mest på upplevda brister i undersökning och bedömning, information och bemötande.

I sex procent av klagomål på primärvården upplevde anmälaren att denne inte fått hjälp med sin psykiska ohälsa.

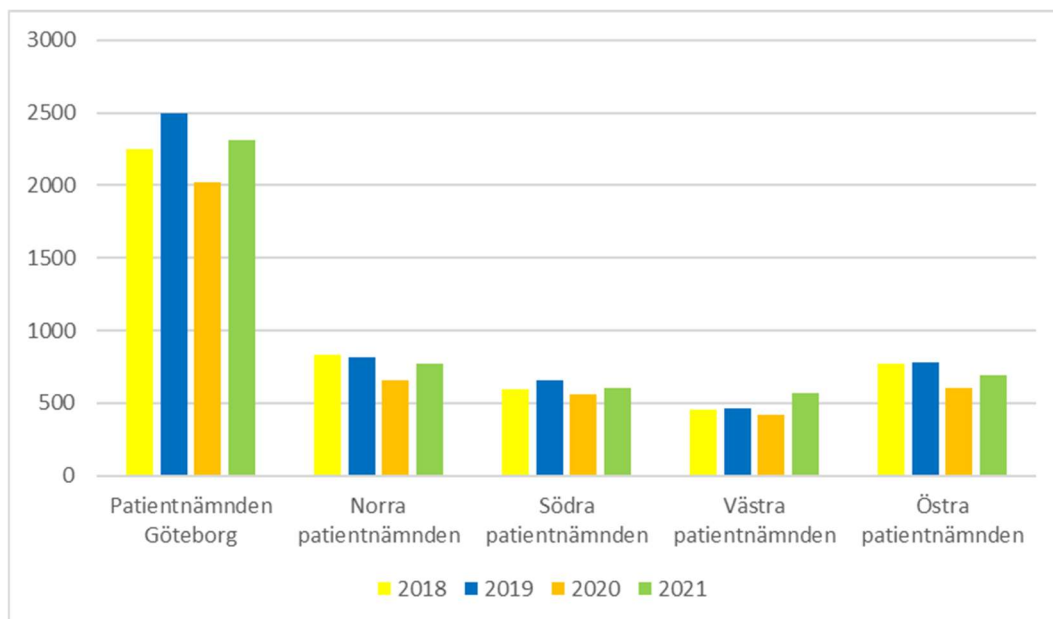
Verksamhetsområde	2018	2019	2020	2021
Primärvård, vårdval	1443	1661	1338	1542
Närhälsan	858	959	763	972
Privat vårdcentral	585	702	575	570
Rehab, vårdval	16	18	25	23
Regionhälsan	60	70	77	93
<b>Total</b>	<b>1519</b>	<b>1749</b>	<b>1440</b>	<b>1658</b>

Bland invånarna valde 56 procent att lista sig hos en av Närhälsans vårdcentraler och 44 procent hos en privat vårdcentral.

78 procent av alla inkomna klagomål 2021 som rör vårdval vårdcentral, vårdval rehab eller Regionhälsan tillhör en av de 10 största problemområden.

De största problemområden/ upplevda brister i anmälarens klagomål på primärvård och Regionhälsan	2019	2020	2021
Undersökning/bedömning	293	321	393
Bemötande	178	135	161
Delaktig	157	127	161
Tillgänglighet till vården	184	95	146
Information	149	141	146
Läkemedel	107	93	107
Behandling	138	106	97
Diagnos	98	72	75
<b>Total</b>	<b>1304</b>	<b>1090</b>	<b>1286</b>

## 7.2 Nämndspecifika rapporter



Antalet klagomål har ökat med sammanlagt 16 % mellan 2020 och 2021. Ökningen är störst i västra patientnämnden.

Medelhandläggningstiden under 2021 var 20 arbetsdagar. Handläggningstiden påverkas av vårdens svarstider. I ca 40 procent av klagomålen tillskrev patientnämnden vården och framför de frågor som ligger till grund för patientens klagomål.

### 7.2.1 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. Inom VG primärvård finns totalt 65 vårdcentraler, varav 28 ingår i Närhälsan och 37 är privata.

Patientnämnden Göteborg har under 2021 registrerat 2308 klagomål, en ökning med 14 procent jämfört med föregående år.

Verksamhetsområde	2018	2019	2020	2021
Sjukhusvård	1416	1522	1177	1305
Primärvård	533	645	483	551
Närhälsan	293	309	243	312
Privat vårdcentral	240	336	240	239
Privat verksamhet med avtal	133	140	130	160
VGR övergripande verksamhet	24	19	43	90
Tandvård	71	69	87	89
Regionhälsan	36	37	45	61
Kommunal hälso- och sjukvård	27	20	35	31
Habilitering&Hälsa	8	43	9	12
Vårdval rehab	6	6	13	9
<b>Total</b>	<b>2254</b>	<b>2501</b>	<b>2022</b>	<b>2308</b>

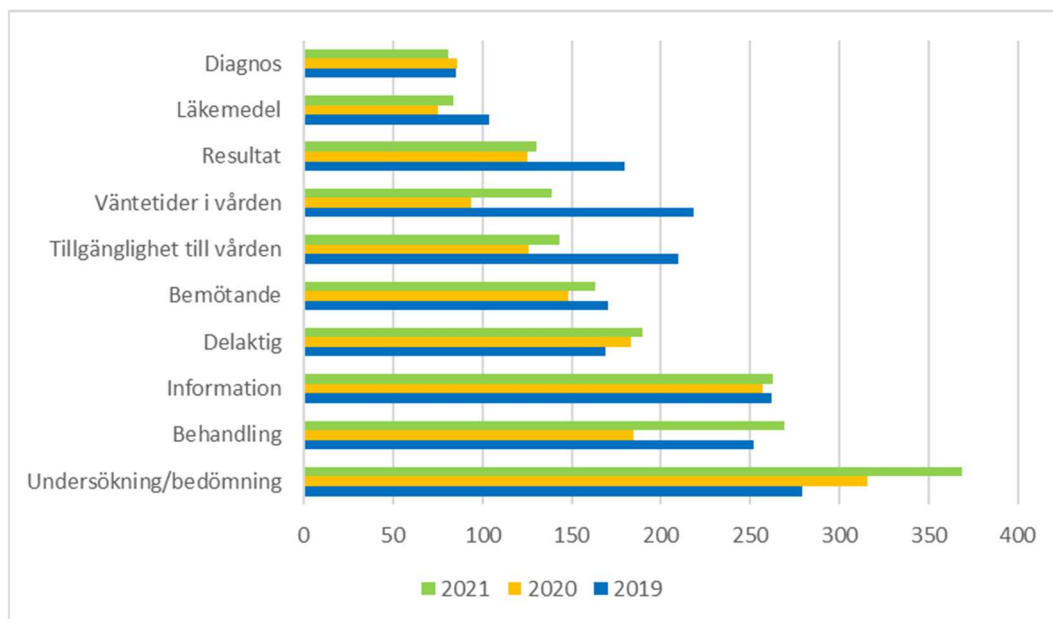


Diagram: De största problemområdena/upplevda brister i anmälares klagomål

### Återföring och kommunikation

Patientnämnden Göteborg har under året återupptagit arbetet med återföring till nämnder och styrelser. Patientnämnderna genomför delvis presidiedialoger och återföring tillsammans.

Vid regionfullmäktiges sammanträde 13 april gav patientnämnden Göteborgs ordförande information om iakttagelser kopplat till pandemin och vårdens tillgänglighet.

Trepartsforum med presidierna för Göteborgs hälso- och sjukvårdsnämnd och styrelsen för Sahlgrenska Universitetssjukhuset genomfördes den 26 maj. Aktuella iakttagelser som patientnämnden Göteborg lyfte gäller bland annat klagomål på långa väntetider till ortopedi, vuxenpsykiatri och barn- och ungdomspsykiatri.

Vidare har patientnämnden Göteborg under hösten genomfört presidiedialoger med presidierna för Närhälsans styrelse och hälso- och sjukvårdsstyrelsen. Vid återföring till hälso- och sjukvårdsstyrelsen informerade patientnämnderna om rapporten Vägen genom vården – patienters upplevda brister i vårdkedjan.

Patientnämnden Göteborg har inte genomfört några kommunikationsinsatser.

#### 7.2.2 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 privata.

Norra patientnämnden har under 2021 registrerat 767 nya ärenden, en ökning med 17 procent jämfört med föregående år.

Verksamhetsområde	2018	2019	2020	2021
Sjukhusvård	526	471	377	439
Primärvård	225	261	211	241
Närhälsan	117	136	122	139
Privat vårdcentral	108	125	89	102
Tandvård	33	33	27	40
Kommunal hälso- och sjukvård	8	9	16	16
Privat verksamhet med avtal	9	9	10	8
Vårdval rehab	3	2	3	8
VGR övergripande verksamhet	14	6	5	6
Habilitering&Hälsa	3	11	2	6
Regionhälsan	12	12	5	3
Total	833	814	656	767

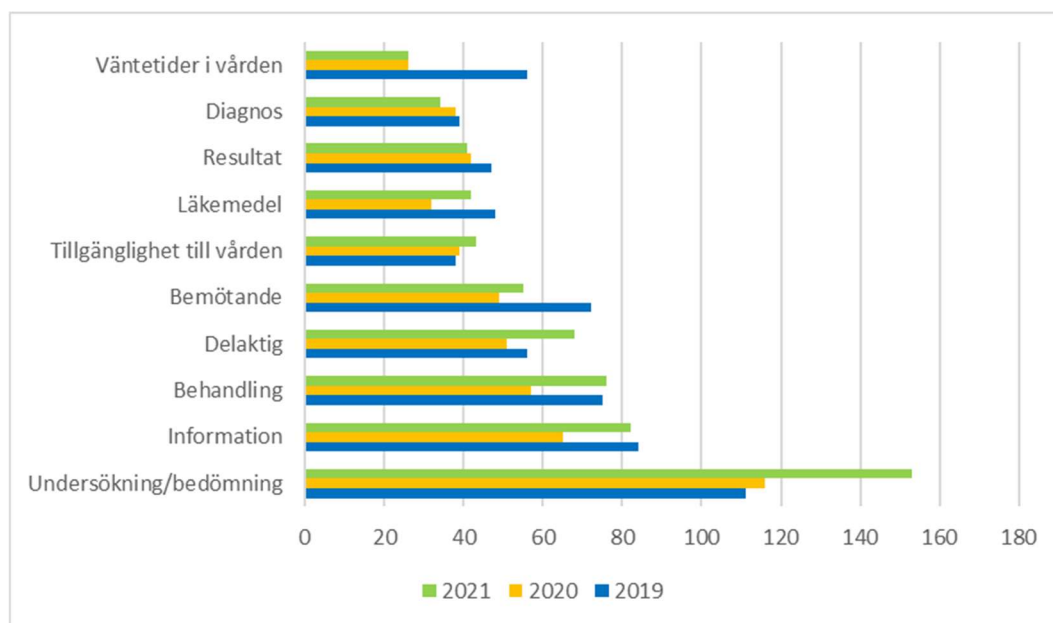


Diagram: De största problemområdena/ upplevda brister i anmälarens klagomål

### Återföring och kommunikation

Patientnämnderna har under året återupptagit arbetet med återföring till nämnder och styrelser. Patientnämnderna genomför delvis presidiedialoger och återföring tillsammans.

Trepartsforum med presidierna för norra hälso- och sjukvårdsnämnden och styrelsen för NU-sjukvården genomfördes den 11 maj. Aktuella iakttagelser som norra patientnämnden lyfte gäller bland annat klagomål på långa väntetider till ortopedi, vuxenpsykiatri och barn- och ungdomspsykiatri.

Vidare har norra patientnämnden under hösten genomfört presidiedialoger med styrelsen för Närhälsan och hälso- och sjukvårdsstyrelsen. Vid återföring till hälso- och sjukvårdsstyrelsen informerade patientnämnderna om rapporten Vägen genom vården – patienters upplevda brister i vårdkedjan.

Norra patientnämnden har inte genomfört några kommunikationsinsatser.

### 7.2.3 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 privata.

Södra patientnämnden har under 2021 registrerat 603 nya ärenden, en ökning med 7 procent jämfört med föregående år.

Verksamhetsområde	2018	2019	2020	2021
Sjukhusvård	384	389	343	345
Primärvård	169	228	169	205
Närhälsan	134	192	123	156
Privat vårdcentral	35	36	46	49
Tandvård	18	22	24	22
VGR övergripande verksamhet	3		3	10
Regionhälsan		5	5	8
Kommunal hälso- och sjukvård	9	5	9	6
Privat verksamhet med avtal	3	3	3	4
Habilitering&Hälsa	2	3	3	2
Vårdval rehab	3	2	2	1
<b>Total</b>	<b>591</b>	<b>657</b>	<b>561</b>	<b>603</b>

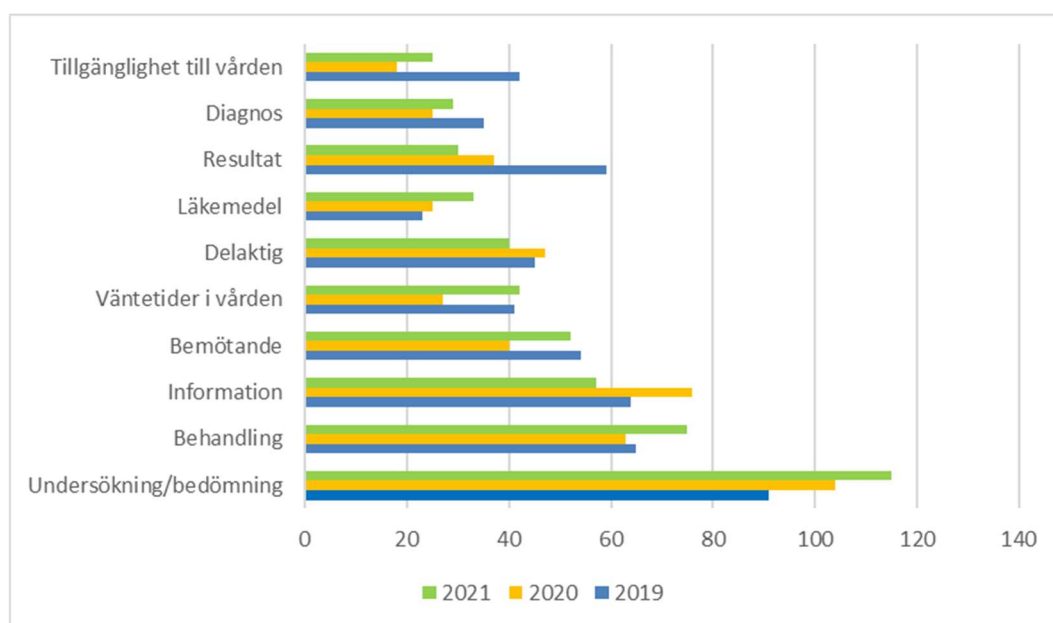


Diagram: De största problemområdena/ upplevda brister i anmälares klagomål

### Återföring och kommunikation

Patientnämnderna har under året återupptagit arbetet med återföring till nämnder och styrelser. Patientnämnderna genomför delvis presidiedialoger och återföring tillsammans.

Presidiet för södra patientnämnden har genomfört trepartsforum 19 maj 2021 med presidier för styrelsen för Södra Älvsborgs Sjukhus, södra hälso- och sjukvårdsnämnden. Aktuella iakttagelser som södra patientnämnden lyfte gäller bland annat klagomål på långa väntetider till ortopedi, vuxenpsykiatri och barn- och ungdomspsykiatri, samt klagomål på akutmottagningen.

Presidiet för södra patientnämnden träffade tillsammans med övriga patientnämnders presidier revisorskollegiet 8 september 2021.

Ordföranden deltog vid dialog med presidiet för Tandvårdsstyrelsen 1 december 2021.

## 7.2.4 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 31 är privata. Västra patientnämnden har under 2021 registrerat 571 ärenden, en ökning med 37 procent jämfört med föregående år.

Verksamhetsområde	2018	2019	2020	2021
Primärvård	253	249	246	269
Närhälsan	139	122	112	146
Privat vårdcentral	114	127	134	123
Sjukhusvård	150	153	117	232
Tandvård	22	26	22	34
Kommunal hälso- och sjukvård	16	16	11	13
Regionhälsan	5	7	16	13
Vårdval rehab	1	6	2	3
VGR övergripande verksamhet			1	3
Privat verksamhet med avtal	5	3		3
Habilitering&Hälsa	3			1
Total	455	460	416	571

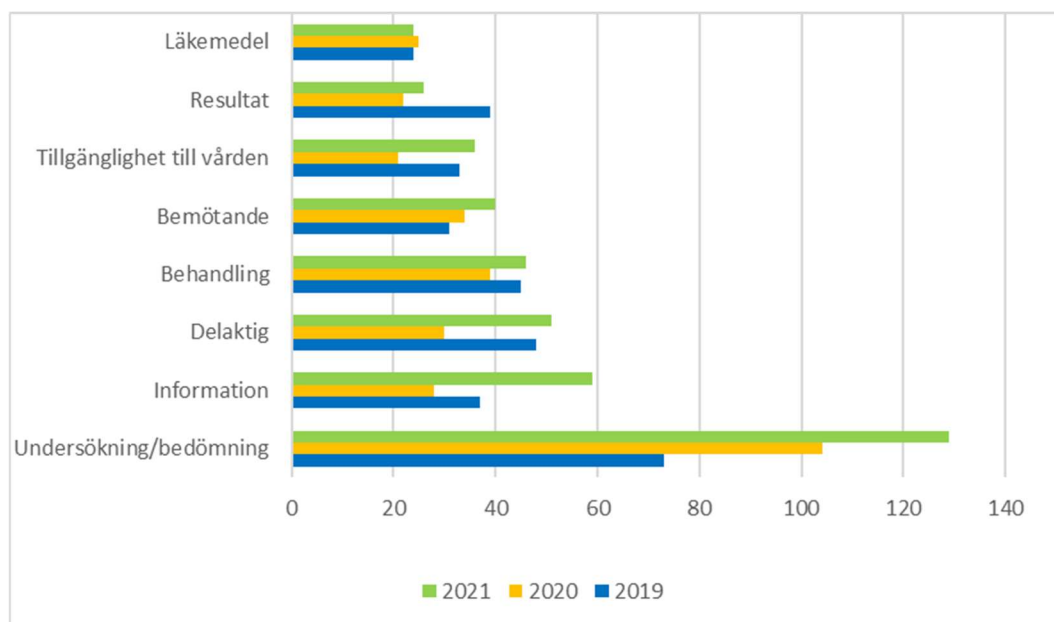


Diagram: De största problemområdena/ upplevda brister i anmälares klagomål

### Återföring och kommunikation

Patientnämnderna har under året återupptagit arbetet med återföring till nämnder och styrelser. Patientnämnderna genomför delvis presidiedialoger och återföring tillsammans.

Presidiet för västra patientnämnden har genomfört trepartsforum 28 maj 2021 med presiderna för styrelsen för sjukhusen i Väster och västra hälso- och sjukvårdsnämnden. Aktuella iakttagelser som västra patientnämnden lyfte gäller bland annat klagomål på långa väntetider till ortopedi, vuxenpsykiatri, samt klagomål på akutmottagningen.

Presidiet för västra patientnämnden träffade tillsammans med övriga patientnämnders presidier revisorskollegiet 8 september 2021, samt deltog även vid presidiedialog med Närhälsans presidier 15 oktober 2021.

### 7.2.5 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 11 är privata.

Östra patientnämnden har under 2020 registrerat 660 nya ärenden, en ökning med 14 procent jämfört med föregående år.

Verksamhetsområde	2018	2019	2020	2021
Sjukhusvård	438	435	300	337
Primärvård	263	278	229	276
Närhälsan	175	200	163	219
Privat vårdcentral	88	78	66	57
Tandvård	17	21	29	28
Kommunal hälso- och sjukvård	19	11	21	18
VGR övergripande verksamhet	11	10	5	11
Regionhälsan	7	9	6	8
Privat verksamhet med avtal	8	7	6	6
Habilitering&Hälsa	1	6	2	4
Vårdval rehab	3	2	5	2
<b>Total</b>	<b>767</b>	<b>779</b>	<b>603</b>	<b>690</b>

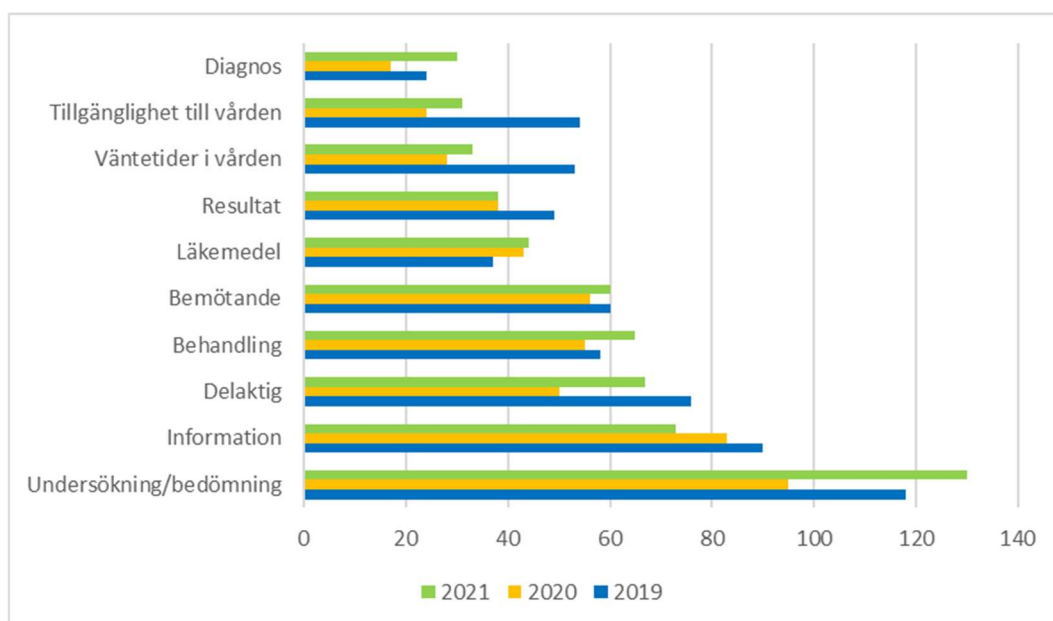


Diagram: De största problemområdena/ upplevda brister i anmälarens klagomål

### Återföring och kommunikation

Patientnämnderna har under året återupptagit arbetet med återföring till nämnder och styrelser. Patientnämnderna genomför delvis presidiedialoger och återföring tillsammans.

Presidiet för östra patientnämnden har genomfört trepartsforum 10 maj 2021 med presidierna för styrelsen för Skaraborgs Sjukhus och östra hälso- och sjukvårdsnämnden. Aktuella iakttagelser som västra patientnämnden lyfte gäller bland annat klagomål på långa väntetider till ortopedi, vuxenpsykiatri, samt klagomål på akutmottagningen.

Presidiet för östra patientnämnden träffade tillsammans med övriga patientnämnders presidier revisorskollegiet 8 september 2021.

Ordföranden deltog vid HSNÖ brukarråd 21 oktober, Närhälsans presidier 15 oktober, träff med PRO 11 november, HSS presidie 18 november, samt förde dialog med presidiet för tandvårdsstyrelsen 1 december 2021.

### 7.3 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 1 800 personer i Sverige tvångsvårdas enligt lag om rättspsykiatrisk vård LRV varav cirka 85 procent är män. Källa: Socialstyrelsens databas 2021-12-20.

#### 7.3.1 Tvångsvård av personer enligt LPT och LRV i Västra Götalandsregionen

	År 2020		År 2021	
	Sluten vård	Öppen vård	Sluten vård	Öppen vård
LPT	2334	404	2233	418
LRV	299	172	324	156

*Tabell: Antal patienter som vårdades för LRV och LPT i Västra Götalandsregionen (källa: Socialstyrelsen statistikdatabas 2021-12-20)*

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 Rågårdens (Sahlgrenska Universitetssjukhuset), Brinkåsen (Norra Älvsborgs Länssjukhus) och Falköping Rättspsykiatri. (Skaraborgs Sjukhus).

#### 7.3.2 Stödpersonsärenden i patientnämnderna

Under 2021 har det inkommit 135 anmälningar om rätten till stödperson jämfört med år 2020 då det kom in 100 anmälan om rätten till stödperson för tvångsvårdad patient, vilket är en ökning med 35 procent jämfört med föregående år. Av dessa vårdades 78 patienter enligt LPT och 57 patienter enligt LRV. Av dessa inkomna anmälningar har 41 patienter avstått erbjudandet om att få en stödperson.

Antalet anmälningar fördelas per nämnd enligt följande: norra patientnämnden 59, patientnämnden Göteborg 50, södra patientnämnden 6, västra patientnämnden 5

och östra patientnämnden 15 anmälningar om stödperson.

Totalt har 94 nya stödpersonsförordnanden utfärdats av patientnämnderna varav 54 för patienter som vårdas enligt LPT och 40 för patienter som vårdas enligt LRV. Jämfört med tidigare år kan man notera att antalet anmälan som gäller LPT har ökat vilket kan bero på de informationsinsatser som gjorts under året.

Pandemin har inte påverkat stödpersonsverksamheten speciellt under året. Lokala avvikelser har förekommit. Flera patienter har varit försiktiga i sina kontakter och inte önskat motta personligt besök, individuella bedömningar har gjorts och personliga besök har i viss utsträckning kunnat ersättas med telefonkontakter. Periodvis har verksamheterna haft besöksförbud, därefter har besök kunnat genomföras i enlighet med Folkhälsomyndighetens rekommendationer.

### **7.3.3 Stödpersoner**

Vid de fem patientnämnderna finns 96 stödpersoner registrerade, 73 kvinnor och 23 män. Patientnämnderna har registrerat 10 nya stödpersoner under 2021.

Patientnämnden har under året dock inte arbetat aktivt med att rekrytera stödpersoner. En bedömning som gjorts har visat att tillgången på stödpersoner just nu är tillräckligt för att möta det aktuella behovet. Utvärdering görs kontinuerligt av behovet av nya stödpersoner och det finns en planering om behov för rekrytering blir aktuellt.

#### **Informationsinsatser**

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

Samtliga verksamhetschefer inom den psykiatriska slutenvården har fått information om stödpersonsverksamheten eller erbjudande om att få information om stödpersonsverksamheten. Patientnämnden har deltagit i möten med verksamhetsledning inom psykiatrin på NU -sjukvården, Sahlgrenska Universitetssjukhus och Skaraborg sjukhus. På samtliga sjukhus i regionen som har tvångsvårdade patienter finns nu en kontaktperson för patientnämnden för att underlätta direktkontakt.