

# Delårsrapport augusti 2025

Patientnämnden

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning.....</b>	<b>3</b>
<b>Händelser av väsentlig betydelse.....</b>	<b>4</b>
<b>Målområde .....</b>	<b>5</b>
Hälso- och sjukvård - God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen.....	5
Stödverksamhet - Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling. ....	6
Ledningsprocesser - Ledning, styrning och uppföljning av beslut och verksamhet.....	6
<b>Verksamhet .....</b>	<b>8</b>
<b>Ekonomisk analys .....</b>	<b>9</b>

## Sammanfattning

## Händelser av väsentlig betydelse

I december 2024 sade nuvarande leverantör upp avtalet för drift och utveckling av patientnämndens ärendehanteringssystem. Avtalet löper ut den 23 februari 2026, vilket innebär att patientnämnden vid årsskiftet 2025/2026 behöver ha ett nytt system på plats. En utredning genomfördes för att identifiera den bästa lösningen. Utredningen visade att Synergi Life (SL) är det bäst lämpade ärendehanteringssystemet för patientnämnden. SL är regionens nya avvikelssystem med planerat införande oktober 2025.

Patientnämndens anslutning till SL innebär att all avvikelse- och klagomålshantering i regionen samlas i ett och samma system, vilket möjliggör framtagande av övergripande statistik och uppföljning. Handläggarna på vårdgiversidan kommer att arbeta på likvärdigt sätt med alla klagomål. I SL är merparten av handlägningsprocessen digital, vilket leder till en mer tidseffektiv och säker handläggning för alla inblandade. Patientnämnden har erhållit 300 tkr i projektmedel av regionens utvecklingsråd för att finansiera införandet av systemet

## Målområde

Årets uppdrag och aktiviteter pågår enligt plan. När det gäller aktiviteten för att utreda möjligheterna att införa en ny telefonväxel med uppringningsfunktion så har den prioriterats ner till förmån för byte av ärendehanteringssystem. Oklart om aktiviteten kommer genomföras under året.

## Hälso- och sjukvård - God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen

### Kommentar

Status	Uppdrag	Kommentar
 Planerad	Tillgänglighet: patienter och närstående ska enkelt kunna komma i kontakt med patientnämnden	<b>Aktivitet:</b> Utreda införande av ny telefonväxel <b>Tertial augusti 2025</b> Aktiviteten är inte påbörjad med anledning av att vi behöver prioritera arbete med att införa nytt ärendehanteringssystem. Oklart om aktiviteten kommer att påbörjas under året.
 Pågående enligt plan	Samverkan med hälso- och sjukvården, andra patientnämnder, IVO, politiska organ och övriga ska ske så att patienternas synpunkter och klagomål tillvaratas på bästa möjliga sätt.	<b>Aktivitet:</b> Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter, dels genom regelbunden återsrapportering till verksamheter, dels genom målgruppsinriktade analyser/rapporter eller ärendesammanställningar till specifika verksamheter. <b>Tertial augusti 2025</b> Årsberättelsen för 2024 har rapporterats till hälso- och sjukvårdsledningen, hälso- och sjukvårdsnämnden och regionfullmäktige. Utifrån patientnämndens iakttagelser i årsberättelsen kommer olika aktiviteter inom hälso- och sjukvården att utföras under kommande år. Ärendesammanställningar rapporteras enligt rutin. <b>Aktivitet</b> Deltagande i team för klagomålsprocessen. <b>Tertial augusti 2025:</b> Pågår enligt plan. <b>Aktivitet:</b> Bedriva utåtriktad verksamhet mot Patientföreningar och medborgare. <b>Tertial augusti 2025:</b> Ingen utåtriktad verksamhet mot Patientföreningar och medborgare har skett hittills under året. <b>Aktivitet:</b> Att på kommunernas hemsidor synliggöra möjligheten att lämna synpunkter och klagomål på den hälso- och sjukvård som bedrivs i länets 8 kommuner. <b>Tertial augusti 2025:</b> Dialog har skett i samband med möte med MAS/MAR-nätverket. <b>Aktivitet:</b> Årlig avstämning med Medicinskt ansvariga sjuksköterskor gällande den hälso- och sjukvård som bedrivs inom länets 8 kommuner. <b>Tertial augusti 2025:</b> Möte med MAS/MAR-nätverket genomfördes i februari.

## Stödverksamhet - Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling.

### ◆ Kommentrar

Status	Uppdrag	Kommentar
◆ Pågående enligt plan	God arbetsmiljö och främja medarbetares hälsa	<b>Aktivitet:</b> Arbetsmiljö och återhämtning ska vara en stående punkt på APT <b>Tertial augusti 2025:</b> Arbetsmiljöfrågor har lyfts vid samtliga APT
◆ Pågående enligt plan	Ökad samisk kulturkompetens	<b>Aktivitet:</b> Fortsätta bevaka och delta i utbildningar och aktuella frågor inom området
◆ Pågående enligt plan	Alla medarbetare på patientnämndens förvaltning ska ha den kompetens som krävs för utföra sitt uppdrag, och få möjlighet att upprätthålla och utveckla sin kompetens	<b>Aktivitet:</b> Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan som revideras årligen. <b>Tertial augusti 2025</b> Kommer genomföras under hösten 2025 <b>Aktivitet:</b> Bjuda in/göra studiebesök hos olika verksamheter/nyckelfunktioner i kompetensutvecklingssyfte. <b>Tertial augusti 2025</b> Dialog har skett med regionens väntetidssamordnare och med Överförmyndarmyndigheten

## Ledningsprocesser - Ledning, styrning och uppföljning av beslut och verksamhet.

### ◆ Kommentrar

Kortsiktiga nyckeltal	Utfall	Mål	Kommentar
■ Bruttokostnadsutveckling	1,7	0 %	Bruttokostnadsutveckling per sista augusti är 1,7%, vilket motsvarar 37tkr.

Status	Uppdrag	Kommentar
◆ Pågående enligt plan	Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska minska sin miljö- och klimatpåverkan	<b>Aktivitet:</b> Återhållsamhet när det gäller tjänsteresor, och alltid välja digitala alternativ i första hand <b>Tertial augusti 2025:</b> Genomförd och bokade tjänsteresor sker med tåg.
◆ Pågående enligt plan	Upprätta åtgärdsplaner och arbeta enligt Långsiktig ekonomi i balans. Senast på fullmäktige i november 2024 ska regionstyrelsen och nämnder återredovisa åtgärdsplaner utifrån fastställd verksamhetsplan.	Patientnämnden redovisar ett ekonomiskt överskott per sista augusti 2025
◆ Pågående enligt plan	Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska väva in effektiviseringar som en naturlig del i planerings-, budget- och uppföljningsarbetet	<b>Aktivitet:</b> Utreda möjligheterna för att använda Säker digital kommunikation (SDK). <b>Tertial augusti 2025:</b> Funktionen är införd. <b>Aktivitet:</b> Utreda effekterna av att införa telefonväxel med uppringningsfunktion. <b>Tertial augusti 2025:</b> Avvaktar med detta pga prioritera att införa nytt ärendehanteringssystem.

Status	Uppdrag	Kommentar
		<b>Aktivitet:</b> Aktivt delta i teamet för klagomålsprocessen. <b>Tertial augusti 2025:</b> Deltagande i teamet har skett.

## Verksamhet

**Synpunkter och klagomål** Under perioden januari-augusti har patientnämnden tagit emot 390 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en ökning jämfört motsvarande period föregående år, se nedanstående tabell. De vanligaste synpunkterna berör brister när det gäller undersökning/bedömning, information, delaktighet och bemötande.

2021	2022	2023	2024	2025
338	433	391	350	390

**Stödpersonsverksamhet** Den sista augusti 2025 pågick totalt åtta stödpersonsuppdrag. Under perioden maj-augusti två nya stödpersonsuppdrag startat. Tillgången på stödpersoner är god. I maj genomfördes en stödpersonsutbildning med föreläsningar om regionens arbete med suicidprevention, självvald inläggning på psykiatrin samt om Östersunds nystartade Fön-  
tänhus.

**Utåtriktad verksamhet.** Under perioden maj-augusti har patientnämndens ordförande rapporterat vid det regionfullmäktige som genomförts under perioden. Kommunbesök i Härjedalen har genomförts, då nämnden träffade Socialutskottet samt besökte Svegs hälsocentral.

**Information och rådgivning** I patientnämndens uppdrag ingår att tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården, och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet. Mellan januari-augusti har patientnämnden tagit emot över 220 telefonsamtal som varit av rådgivande/informerande karaktär.

**Utvecklingsarbeten** Under året kommer fokus ligga på att utveckla det nya ärendehanteringssystem som patientnämnden kommer att ansluta till från 2026. Vi har under våren utvecklat faxen, reviderat våra hemsidor, samt arbetat med vår dokumentation. Utvecklingen av dokumentationen kommer att fortgå under året.

**Politiken** Patientnämnden har haft ett sammanträde under perioden maj-augusti.



## Ekonomisk analys

**Ekonomiskt utfall mot föregående år** Det totala ackumulerade utfallet per sista augusti är -2,143 miljoner kronor vilken är 37 tkr högre jämfört med motsvarande period föregående år, då det totala ackumulerade utfallet för perioden var -2,107 miljoner kr.

**Ekonomiskt resultat jämfört med budget** Patientnämnden redovisar per den sista augusti ett ekonomiskt överskott på +213 tKr, varav -22 tkr är på intäkter, +201 tKr är på personalkostnader och +34 tKr övriga kostnader. Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- 6101 Patientnämnden: +5 tkr
- 6102 Patientnämndens förvaltning: +187 tkr
- 6103 Stödpersoner: +21 tkr

Förvaltningen har ett underskott på -22 tKr på intäkter, vilket förklaras av att budgeten lagts något för högt (pga avrundning till hela 100 000-tal). Personalkostnader har ett överskott på +188 tkr vilket beror på partiella tjänstledigheter. Övriga kostnader på förvaltningen har ett överskott på +64 tkr vilket förklaras av att det inte skett något utveckling av ärendehanteringssystemet (eftersom avtalet är uppsagt). Tre nya datorer och ny telefonutrustning har inhandlats under året.

Med anledning av det svåra ekonomiska läget i regionen i stort strävar patientnämnden mot att vara ytterst återhållsamma när det gäller kostnader som går att påverka, framförallt när det gäller tjänsteresor, där vi i den mån det går i första hand väljer digitala alternativ

Prognosen för helår 2025 är ett nollresultat

Intäkter och kostnader i tkr	Ack utfall	Ack budget	Bud-Utf Diff	Ack utfall fg år	Ack utf- Ack fg år Diff	Utfall diff %
Patientavgifter	0	0	0	0	0	0
Försäljning	245	267	-22	238	7	3,0 %
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	0	0	0	0	0	0
<b>Summa Intäkter</b>	<b>245</b>	<b>267</b>	<b>-22</b>	<b>238</b>	<b>7</b>	<b>3,0 %</b>
Personalkostnader	-2 262	-2 463	201	-2 257	-5	0,2 %
Köpt riks- och regionvård	0	0	0	0	0	0
Köp av verksamhet	0	0	0	0	0	0
Verksamhetsanknutna tjänster	0	0	0	-1	1	- 100,0 %
Inhyrd personal	0	0	0	0	0	0
Läkemedel	0	0	0	0	0	0
Sjukvårdsart, övr mat o varor	0	0	0	-2	2	- 100,0 %
Lämnade bidrag	0	0	0	0	0	0
Fastighetskostnader	0	0	0	0	0	0
Konsultkostnader	-12	0	-12	0	-12	100 %

Intäkter och kostnader i tkr	Ack utfall	Ack bud- get	Bud-Utf Diff	Ack utfall fg år	Ack utf- Ack fg år Diff	Utfall diff %
Övriga kostnader	-114	-159	46	-85	-29	34,2 %
Avskrivningar/finansnetto	0	0	0	0	0	0
Summa Bruttokostnader	-2 388	-2 623	235	-2 344	-44	1,9 %
Summa Verksamhetens nettokostnader	-2 143	-2 356	213	-2 107	-37	1,7 %