

PROJEKT*i*L

Projektdirektiv

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	GRUNDLÄGGANDE INFORMATION.....	4
1.1	Bakgrund	5
1.2	Syfte.....	5
1.3	Verksamhetsstrategi.....	5
2	MÅL.....	6
2.1	Nyttoanalys	6
2.2	Effektmål.....	6
2.3	Projektmål.....	7
3	KRAV PÅ PROJEKTET.....	7
3.1	Förutsättningar.....	7
3.2	Kopplingar till andra projekt och verksamheter	7
3.3	Miljö	7
3.4	Avgränsningar	7
4	TIDPLAN.....	8
5	EKONOMI.....	8
5.1	Kostnader	8
5.2	Finansiering.....	8
6	ÖVERGRIPANDE RISKER.....	8
7	STYRGRUPP	9
8	FÖRVALTNING.....	9
9	MOTTAGARE	9
10	REFERENSER OCH BILAGOR.....	9

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se

10.1	Bilaga 1, Nyttokalkyl	10
------	-----------------------------	----

Definitioner och förkortningar

Begrepp/förkortning	Förklaring
PaN	Patientnämnden
SL	Synergi Life

Revisionshantering

Version	Datum	Summering av förändringar i förhållande till föregående version	Ändringar markerade (J/N)
1	2025-04-15		

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se

Checklista inför beslut, BP1	JA	NEJ
Projektägare är utsedd	x	
Projektledare är utsedd	x	
Styrgrupp är utsedd och införstådda med åtagandet	x	
Mottagare av projektets resultat är utsedd och införstådda med åtagandet	x	
Ansvaret för att följa upp nyttoeffekterna från projektet är utsedd och informerad om åtagandet	x	
Nyttorna samt insatserna för att nå nyttan har dokumenterats och bifogas projektdirektivet (se nyttoanalys Excel)	x	
Mätbara och prioriterade effektmål finns framtagna för projektet	x	
En effekthemtagningsplan finns upprättad med beskrivna effektmål och ansvariga för att följa upp nyttoeffekterna	x	
Resurserna för etableringsfasen (planeringsfasen) och projektet är säkrade	x	
Det förväntade resultatet för etableringsfasen (planeringsfasen) och projektet är dokumenterat och kopplat till verksamhetens mål och strategier	x	
Förvaltningsperspektivet är beaktat	x	
Övergripande risker för projektets genomförande finns dokumenterade	x	
En ansvarig för diarieföring är utsedd och en akt är upprättad för projektet	x	

Kryssa i rutan för vilket alternativ som gäller;

JA NEJ Kommentar:

B1 – Beslut att starta etableringsfasen

Beslut att bordlägga

x		

Projektdirektivet är godkänt:

2025-04-15 Ulrika Eriksson, förvaltningschef

Datum och namn av projektägare

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se

1 Grundläggande information

1.1 Bakgrund

Patientnämndens (PaN) uppdrag regleras i Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (SFS, 2017:372), och omfattar den hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen av kommuner och regioner, samt offentligt finansierad tandvård. Nämndens huvudsakliga uppgift är att på lämpligt sätt föra fram patienters och närståendes klagomål och synpunkter på vården till vårdgivarna, och säkerställa att patienter får svar på sina frågor av vårdgivarna. En annan uppgift som PaN har, är att utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

I december 2024 sade nuvarande leverantör upp avtalet för drift och utveckling av PaNs ärendehanteringssystem. Avtalet löper ut den 23 februari 2026, vilket innebär att PaN vid årsskiftet 2025/2026 behöver ha ett nytt system på plats.

En utredning genomfördes för att identifiera den bästa lösningen. Arbetet innebar att utarbeta krav- och behovslistor, och att jämföra kategorier av nyttor utifrån olika intressenters perspektiv. Arbetet har skett i samarbete med medarbetare från Utveckling, strategi och styrning, Upphandling, Område patientsäkerhet, sekretariatet, arkivarie. Vi har även fått demonstrationer av flera andra patientnämnder som använder systemet Platina och Synergi Life (SL).

Utredningen visar att SL är det bäst lämpade ärendehanteringssystemet för PaN. SL är regionens nya avvikelssystem med planerat införande oktober 2025.

1.2 Syfte

Syftet med att införa SL är att skapa en ändamålsenlig, effektiv och säker ärendehantering.

1.3 Verksamhetsstrategi

Utgångspunkten för digitalisering inom regionen är att utveckling i första hand ska ske med hjälp av funktionalitet i befintliga IT-lösningar. Detta anges även i PaNs reglemente 2023–2026: *"Nämnden ska använda sig av de stöd- och servicefunktioner och de administrativa system som regionstyrelsen har ansvar för."* (Dnr: RS/452/2022) Bytet av IT-system från nuvarande VSP, som är en egenutvecklad IT-lösning, till det befintliga systemet SL, gör att vi följer inriktningen både för Färdplan 2030 och reglementet.

Införandet av SL för PaN ligger i linje med regionens omställningsarbete Färdplan 2030, och fokusområdet utveckling och digitalisering (se: Utveckling och digitalisering - Insidan). SL bedöms frigöra tid, sänka kostnader och samtidigt öka tillgänglighet och kvalitet, inte bara i vår egen verksamhet utan även för hälso- och sjukvården.

2 Mål

2.1 Nyttöanalys

Verksamhet:

- Minskade kostnader för utveckling då enbart utveckling för våra behov genomförs, till skillnad från tidigare då involverade patientnämnder gemensamt kommit överens om den utveckling som skulle ske i tidigare system.
- Minskade kostnader för porto, eftersom fler ärenden (brevsvar till patient samt ärenden till kommuner) kommer skickas digitalt.
- PaN kan följa sitt reglemente i vilket det anges att PaN i första hand ska använda regionens system.
- Möjliggör enklare uppföljning och statistik för hälso- och sjukvården

Patienter:

- Ökad trygghet och informationssäkerhet för patienter som kontaktar PaN via 1177. Integration mot 1177 samt svar kan skickas digitalt.
- Kortare handläggningstider för patientärenden i och med att ärendehantering till största del sker i ett system, dokumentation behöver inte skickas med post och behöver heller inte mellanlagras eller besvaras i andra system.

Medarbetare:

- Ökad kvalitet i handlägningsprocessen samt minimering av felkällor för PaN, psykiatri och hälso- och sjukvården.
- Frigjord tid för
 - o PaNs medarbetare, automatisk hämtning av uppgifter (integration mot befolkningsregistret samt 1177), ingen skanning av dokumentation
 - o diariets medarbetare, skrivelser går direkt till vården
 - o hälso- och sjukvårdens medarbetare, de behöver inte skicka skrivelser med internpost, färre sällananvändare

Ekonomi enligt nyttokalkyl

Den ekonomiska nyttan (finansiell och omfördelningsnyttan) blir 415 tkr efter 6 år och 0,4 nettonytta per investerad krona. År 2028 kommer nyttan överstiga kostnaden.

Den finansiella nyttan blir 39 tkr efter 6 år, och 0,1 kr per investerad krona.

2.2 Effektmål

Effektmål	Mätmetod	Målvärde	Tidpunkt för effekt-mätning	Ansvarig för effekt-hemtagning
Effektivare hantering av klagomålsärenden för	Uppskattad frigjord tid	PaNs förvaltning:	2026-06-30	PaN

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se

medarbetare på PaNs förvaltning och för medarbetare på diariet.		Minskning med 20 minuter per ärende i snitt (=100 h/år) Diariet: Nuläge 60 h/år Nyläge: 0h/år		
---	--	---	--	--

2.3 Projektmål

Systemet ska vara infört och samtliga berörda parter ska ha fått utbildning från och med den första januari 2026.

3 Krav på projektet

3.1 Förutsättningar

En förutsättning är att hälso- och sjukvården har infört SL innan PaN kan påbörja arbetet med utveckling av formulären tillsammans med leverantören. Det kan innebära att tidsplanen kan påverkas om det blir förseningar i införande för hälso- och sjukvården.

3.2 Kopplingar till andra projekt och verksamheter

SL är regionens nya avvikelssystem med planerat införande oktober 2025. Leverantören har informerat att de inte kommer påbörja arbetet med PaNs formulär innan SL är infört som regionens avvikelssystem.

PaN bedömer att vi kommer att kunna utgå från strukturen i regionformuläret "synpunkter och klagomål", men vi behöver göra en del justeringar utifrån vår verksamhet. Det behövs alltså ett eget formulär för PaNs verksamhet, men kommer dra nytta av den struktur som redan kommer att finnas utvecklad.

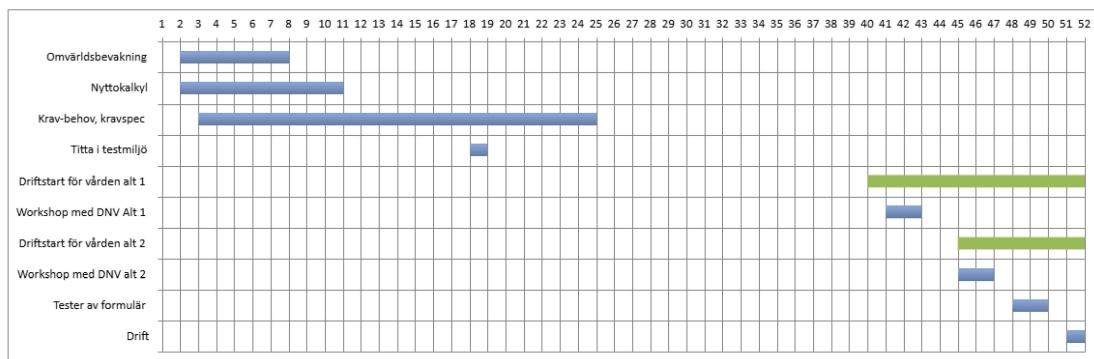
3.3 Miljö

Arbetsprocessen kommer att i stort sett vara helt digital, vilket innebär lägre miljöpåverkan i form av färre utskrifter och brevutskick, jämfört med nuvarande arbetsprocess.

3.4 Avgränsningar

SL kommer att utgöra ärendehanteringssystem när det gäller Synpunkter och klagomål samt stödpersonverksamhet. Diarieföring av övriga inkommande och upprättade handlingar kommer att diarieföras i regionens diariesystem (Platina).

4 Tidplan



Figur 1 Tidplan för införande av SL 2025: veckonummer och aktiviteter

5 Ekonomi

5.1 Kostnader

Kostnader avser konsulttjänster för att ta fram två egna formulär i SL; ett för Synpunkter och klagomål och ett för stödpersonsverksamheten. Uppskattad kostnad är 150 tkr per formulär, totalt 300 tkr för två formulär år 2025.

Kostnaden är en uppskattning utifrån att en modul kostar 250 tkr, och ett formulär är enklare än en modul.

5.2 Finansiering

Utvecklingsrådet har beslutat att avsätta 300 tkr år 2025 för konsultkostnader för att ta fram två egna formulär i SL; ett för Synpunkter och klagomål och ett för stödpersonsverksamheten (Protokoll utvecklingsrådet 2025-03-10 §3, Beslutsärende 1: Ärendehanteringssystem för PaNs förvaltning).

Internt arbete som krävs för framtagande av formulär finansieras av berörd verksamhet.

6 Övergripande risker

Vid en eventuell försening av införande för SL för PaN så behöver det finnas en tillfällig lösning för handläggningsprocessen; dokumentation och diarieföring av handlingar. En sådan lösning är att regionens IT-avdelning under en period tar över drift och förvaltning av nuvarande system.

Vi kommer att behöva skapa ett nytt formulär för stödpersonsverksamheten. Ingen annan patientnämnd har stödpersonsverksamheten i SL. Om leverantören av SL meddelar att det

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se

inte är möjligt så behöver vi hitta ett alternativt system för handläggning av stödpersonsverksamheten.

Eftersom kostnaden för framtagande av formulär är en uppskattning, kan kostnaden för framtagande komma att bli högre vilket resulterar i en lägre nytta. Antagande om att det kommer ske mindre utveckling av formulären när de är framtagna än dagens kostnad för utveckling kan ändras. Samma gäller antagandet att kostnaden för förvaltningsutveckling kan komma att bli lägre än i dagsläget.

7 Styrgrupp

Ulrika Eriksson, förvaltningschef

Cecilia Segevall, utredare

Förvaltningen av SL i regionen är ännu inte fastställd.

8 Förvaltning

Efter att SL för PaNs införts så kommer förvaltning ske centralt i regionen, i befintlig struktur.

9 Mottagare

Mottagare av projektresultatet är PaNs förvaltning. Ansvarig för uppföljning och realisering av nyttan är PaNs förvaltningschef. Uppföljning och redovisning av nyttoeffekterna kommer ske i framtagna effekthemtagningsplan.

10 Referenser och bilagor

Nr	Referens/Bilaga	Beskrivning
1	Bilaga 1	Nyttokalkyl, ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
2		

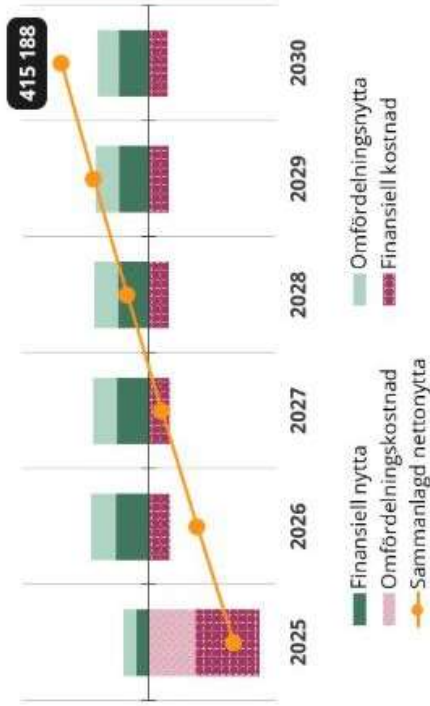
Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se

10.1 Bilaga 1, Nyttokalkyl

KOSTNAD/NYTTA (KR): Ärendehanteringssystem
Patientnämnden



NYTTOR SOM INTE VÄRDERATS I PENGAR

NYTTANS NAMN	KATEGORI	INTRESSENT
Följer reglementet	Kvalitet ♥	Patientnämnden
Minimering av felkällor	Kvalitet ♥	Patientnämnden
Ökad trygghet och informations säkerhet	Kvalitet ♥	Patienter
Kortare ledtider	Kvalitet ♥	Patienter
Enklare hantering av ärenden	Kvalitet ♥	Hälsa- och sjukvård
Följer i större utsträckning lagkrav	Kvalitet ♥	Hälsa- och sjukvård
Möjliggör uppföljning och statistik	Kvalitet ♥	Hälsa- och sjukvård
Ökad kvalitet ärendehantering	Kvalitet ♥	Patientnämnden
Minimering av felkällor	Kvalitet ♥	Hälsa- och sjukvård
Ökad kvalitet ärendehantering	Kvalitet ♥	Psykiatri

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se