

Tertialrapport april 2025

Patientnämnden

Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	3
Händelser av väsentlig betydelse.....	4
Målområde	5
Hälso- och sjukvård - God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen.....	5
Stödverksamhet - Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling.	5
Ledningsprocesser - Ledning, styrning och uppföljning av beslut och verksamhet.....	6
Verksamhet	7
Ekonomisk analys	8

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 avvikelsesystem 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 vårdgivarsidan 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

Uppdrag	Kommentar
◆ Tillgänglighet: patienter och närstående ska enkelt kunna komma i kontakt med patientnämnden	Aktivitet: Utreda införande av ny telefonväxel Tertial April 2025 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.
◆ 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.	Aktivitet: Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter, dels genom regelbunden återrapportering till verksamheter, dels genom målgruppsinriktade analyser/rapporter eller ärendesammanställningar till specifika verksamheter. Tertial April 2025 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. Aktivitet Deltagande i team för klagomålsprocessen. Tertial April 2025: Pågår enligt plan. Aktivitet: Bedriva utåtriktad verksamhet mot Patientföreningar och medborgare. Tertial April 2025: Ingen utåtriktad verksamhet mot Patientföreningar och medborgare har skett hittills under året. Aktivitet: Att på kommunernas hemsidor synliggöra möjligheten att lämna synpunkter och klagomål på den hälso- och sjukvård som bedrivs i länets 8 kommuner. Tertial April 2025: Dialog har skett i samband med möte med MAS/MAR-nätverket. Aktivitet: Årlig avstämning med Medicinskt ansvariga sjuksköterskor gällande den hälso- och sjukvård som bedrivs inom länets 8 kommuner. Tertial April 2025: Möte med MAS/MAR-nätverket genomfördes i februari.

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

◆ Kommentar

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

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

■ Kommentar

Kortsiktiga nyckeltal	Utfall	Mål	Kommentar
■ Bruttokostnadsutveckling	0,2	0 %	Bruttokostnadsutvecklingen jämfört med samma period föregående år är +0,2%, vilket motsvarar 3tkr

Uppdrag	Kommentar
● Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska minska sin miljö- och klimatpåverkan	Aktivitet: Återhållsamhet när det gäller tjänsteresor, och alltid välja digitala alternativ i första hand Tertial April 2025: Inga tjänsteresor har genomförts under perioden.
■ Upprätta åtgärdsplaner och arbeta enligt Långsiktig ekonomi i balans. Senast på fullmäktige i november 2024 ska regionstyrelsen och nämnder återredovisa åtgärdsplaner utifrån fastställd verksamhetsplan.	
♦ Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska väva in effektiviseringar som en naturlig del i planerings-, budget- och uppföljningsarbetet	Aktivitet: Utredda möjligheterna för att använda Säker digital kommunikation (SDK). Tertial April 2025: Funktionen är införd. Aktivitet: Utredda effekterna av att införa telefonväxel med uppringningsfunktion. Tertial April 2025: Avvaktar med detta pga prioritera att införa nytt ärendehanteringssystem. Aktivitet: Aktivt delta i teamet för klagomålsprocessen. Tertial April 2025: Deltagande i teamet har skett.

Verksamhet

Synpunkter och klagomål Under perioden januari-april har patientnämnden tagit emot 201 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en ökning jämfört med 2024. Se nedanstående tabell. De vanligaste synpunkterna berör brister när det gäller undersökning/bedömning, information, delaktighet och bemötande.

2021	2022	2023	2024	2025
167	215	219	180	201

Stödpersonsverksamhet Den sista april 2025 pågick totalt sju stödpersonsuppdrag. Under perioden januari-april har inga nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är god,

Utåtriktad verksamhet. Under perioden har förvaltningens medarbetare informerat om våra iakttagelser och verksamhet för hälso- och sjukvårdsledningen, hälso- och sjukvårdsnämnden, divisionsledning för Nära vård, samt för länets MAS/MAR-nätverk. Föreläsning för sjuksköterskestudenter vid Mittuniversitetet har genomförts. Patientnämndens ordförande har rapporterat vid de två regionfullmäktige som genomförts under perioden.

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-april har patientnämnden tagit emot närmare 120 telefonsamtal som varit av rådgivande/informerande karaktär.

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

Politiken Patientnämnden har haft två sammanträden under perioden.

Ekonomisk analys

Ekonomiskt utfall mot föregående år

Det totala ackumulerade utfallet per sista april är -1,168 miljoner kronor vilken är 1 tkr lägre jämfört med motsvarande period föregående år, då det totala ackumulerade utfallet för perioden var -1,169 miljoner kr.

Ekonomiskt resultat jämfört med budget

Patientnämnden redovisar per den sista april ett ekonomiskt överskott på +63tKr, varav -11 tkr är på intäkter, +59 tKr är på personalkostnader och +15 tKr övriga kostnader.

Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: +4 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämndens förvaltning: +54 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: +6 tkr

Prognosen för helår 2025 är ett nollresultat.

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 %
Patientavgifter	0	0	0	0	0	0,0 %
Försäljning	122	133	-11	119	4	3,0 %
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0	0,0 %
Övriga intäkter	0	0	0	0	0	0,0 %
Summa Intäkter	122	133	-11	119	4	3,0 %
Personalkostnader	-1 226	-1 285	59	-1 239	13	- 1,1 %
Köpt riks- och regionvård	0	0	0	0	0	0,0 %
Köp av verksamhet	0	0	0	0	0	0,0 %
Verksamhetsanknutna tjänster	0	0	0	-1	1	- 100,0 %
Inhyrd personal	0	0	0	0	0	0,0 %
Läkemedel	0	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	0,0 %
Fastighetskostnader	0	0	0	0	0	0,0 %
Konsultkostnader	-12	0	-12	0	-12	0,0 %
Övriga kostnader	-53	-80	27	-46	-6	13,9 %
Avskrivningar/finansnetto	0	0	0	0	0	0,0 %
Summa Bruttokostnader	-1 291	-1 365	74	-1 288	-3	0,2 %
Summa Verksamhetens	-1 168	-1 231	63	-1 169	0	0,0 %

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 %
nettokostnader						