

Tid: kl. 10:00-16:00

Plats: Hus 3 plan 2 Lokal: Hårkan

Ordförande

Harriet Jorderud (S)

Ledamöter

Helena Åsadotter Nord (V)

Sebastian Hedenborg (KD)

Lise Hjemgaard-Svensson (M), vice ordförande

Susanne Moänge (C)

Ersättare

Helene Grankvist (S)

Hans Isgren (V)

Eva Margareta Källström (KD)

Linnea Wigg Victor (M)

Marie-Louise Oscarsson (C)

1. Sammanträdets öppnande

2. Val av justerare och tid för justering

3. Föredragningslista fastställs

4. Föregående protokoll

Beslutsunderlag

- Protokoll skapad PAN 2025-05-19 14.58.56(359559) (0)

5. Stödpersonsverksamheten

Örjan Sundberg

6. Arvodesnivå för stödpersoner 2026

Ärendebeskrivning

Arvodet fastställs med hänvisning till utdrag ut sammanträdesprotokoll, Patientnämnden 2005-06-09 §24. Nytt beslut om arvodet i förhållande till prisbasbeloppet ska tas varje år.

Beslutsunderlag

- Stödpersonsarvode 2026

7. Utvärdering sommaren 2025

Beslutsunderlag

- Uppföljning sommar 2025

8. Inkomna handlingar

Ärendebeskrivning

Protokollsutdrag regionfullmäktige 2025-04-29--30 § 33 Årsredovisning 2024 för patientnämnden (RS/28/2025).

Protokollsutdrag regionfullmäktige 2025-04-29--30 § 41 Ansvarsprövning för år 2024 för patientnämnden (RS/250/2025)

Beslutsunderlag

- §33 Regionfullmäktige Årsredovisning 2024 för patientnämnden(358391)
- §41 Regionfullmäktige Ansvarsprövning för år 2024 Patientnämnden(358388)
- §93 Regionfullmäktige Budget 2026 för patientnämnden(362677)
- Fullmäktiges presidium beslut Tertialrapport april 1

9. Aktiviteter

Ärendebeskrivning

- Avslutade aktiviteter:

- Stödpersonsutbildning 21/5
- Politikerkonferens PAN Norr 22-23/5
- Kommunbesök Härjedalen 26/5
- Process team klagomål 2/6
- LSG patientsäkerhet 2/6
- Tjänstepersonsutbildning med PaN norr 3/6
- ERFA förändringsledning 9/6,
- Planeringsdag 11/6 (halvdag)
- Regionfullmäktige 17-18/6
- Erfa grupp 26/8, 23/9
- Område patientsäkerhet 27/8, 24/9
- LSG patientsäkerhet 3/9
- Regionens ledardag 10-9
- Nationellt patientnämnds nätverk 11/9
- Patientsäkerhetsdagen 23/9
- Kommunbesök Ragunda 24/9

Kommande aktiviteter:

- LSG patientsäkerhet 1/10, 5/11
- Nationell tjänstepersonskonferens Stockholm 2-3/10
- Patientnämnderna Norr erfarenhetsutbyte 15/10
- SSK Miun 15/10
- ERFA-grupp 23/10
- Regionfullmäktige 21-22/10
- Nationellt tjänstepersonsnätverk 6/11
- Område patientsäkerhet 12/11

10. Patientsäkerhet

Ärendebeskrivning

Internationella patientsäkerhetsdagen 2025

Tema 2025: Säker vård för varje nyfödd och varje barn

Temat för den internationella patientsäkerhetsdagen 2025 uppmärksammar säker vård för nyfödda och barn. Varje år drabbas över 80 000 patienter av vårdskador, skador som orsakar lidande och stora kostnader. En del av vårdskadorna drabbar barnen. Barn är särskilt utsatta för risker på grund av fysiologiska, kognitiva och sociala orsaker. Kunskapen finns om hur vi skapar en säker vård för nyfödda och barn. Det kan till exempel handla om att stärka den diagnostiska processen, utveckla teamarbetet och involvera föräldrarna för en säker vård. (Källa: socialstyrelsen.se)

Utifrån årets tema har patientnämnden gjort en sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål på vården när barnet är patient.

11. Delårsrapport augusti 2025

Ulrika Eriksson

Ärendebeskrivning

Under perioden januari-augusti har patientnämnden tagit emot 390 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en ökning jämfört motsvarande period föregående år.

De vanligaste synpunkterna berör brister när det gäller undersökning/bedömning, information, delaktighet och bemötande.

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.

Under perioden maj-augusti har patientnämndens ordförande rapporterat vid det regionfullmäktige som genomförts under perioden. Kommunbesök i Härjedalen har genomförts

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.

Under året kommer fokus ligga på att utveckla det nya ärendehanteringssystem som patientnämnden kommer att ansluta till från 2026.

Patientnämnden har haft ett sammanträde under perioden maj-augusti.

Årets uppdrag och aktiviteter pågår enligt plan.

Patientnämnden redovisar per den sista augusti ett ekonomiskt överskott på +213 tKr. Prognosen för helår 2025 är ett nollresultat.

Beslutsunderlag

- Delarsrapport augusti 2025 (Patientnämnden)

12. **lakttagelser augusti 2025, statistik**

Beslutsunderlag

- Statistik aug 25

13. **Verksamhetsplan 2026**

Beslutsunderlag

- UTKAST Verksamhetsplan patientnämnden 2026 2

14. **Principärende: Patienter i utsatt ekonomisk situation kan tvingas avstå vård i samband med vårdskada**

Ärendebeskrivning

Principärende till regionstyrelsen: Patienter i utsatt ekonomisk situation kan tvingas avstå vård i samband med vårdskada.

Patientnämnden har mottagit ett klagomål som belyser behovet av att säkerställa att patienter inte hindras från att få nödvändig vård på grund av ekonomiska begränsningar. I det aktuella ärendet framkommer att en patient drabbats av vårdskada och att den nödvändiga kompetensen för att åtgärda denna skada inte finns inom Region Jämtland Härjedalen. Enligt regelverket för sjukresor är det patientens ansvar att boka och köpa resan till en annan region för att få den erforderliga vården, vilket innebär ett utlägg som patienten sedan kan få tillbaka efter att ha ansökt om det.

Detta skapar en problematisk situation för patienter vars ekonomiska situation är ansträngd och som därför inte har möjlighet att ligga ute med kostnaden för resan. Som en följd av detta riskerar patienter att inte kunna få den vård som är nödvändig för att åtgärda vårdskador.

Förslag till beslut

Patientnämnden hemställer att regionstyrelsen ser över reglementet för sjukresor så att patienter som drabbas av vårdskada inte lider ytterligare och undviker att söka vård på grund av en ekonomi som inte tillåter utlägg av resekostnader.

15. Uppföljning internkontrollplan augusti 2025

Beslutsunderlag

- Uppföljning Internkontrollplan augusti 2025 patientnämnden

16. Nästa sammanträde

Ärendebeskrivning

20 november 2025

17. Mötet avslutas



4

Föregående protokoll

Plats och tid	Hus 3 plan 2 Lokal: Härkan kl. 10:00-16:00
Beslutande ledamöter	Harriet Jorderud (S) (ordförande) Helena Åsadotter Nord (V) Sebastian Hedenborg (KD) §§37-46 Lise Hjemgaard-Svensson (M) (vice ordförande) Susanne Moänge (C) Hans Isgren (V) §§47-56
Ej tjänstgörande ersättare	Hans Isgren (V) §§37-46
Utses att justera	Lise Hjemgaard-Svensson
Justeringens plats och tid	E-signering , 2025-05-21 00:00
Protokollet omfattar	§§37-56

Justerat av	Ordförande Harriet Jorderud
	Justerande Lise Hjemgaard-Svensson
	Sekreterare Lillemor Olsson

ANSLAG/BEVIS	Justering har tillkännagivits på Region Jämtland Härjedalens anslagstavla		
Organ	Patientnämnden		
Sammanträdesdatum	2025-05-15		
Datum för anslags uppsättande	2025-05-22	Datum för anslags nedtagande	2025-06-12
Förvaringsplats för protokollet	Patientnämndens förvaltning		

Signerat med Formpipes Signeringsportal

Utdragsbestyrkande

ÄRENDELISTA

- §37 Sammanträdets öppnande
- §38 Val av justerare och tid för justering
- §39 Föredragningslista fastställs
- §40 Föregående protokoll
- §41 Stödpersonsverksamheten
- §42 Sommarplanering patientnämndens förvaltning 2025
- §43 Kommunbesök Ragunda
- §44 Uppdatering av patientnämndens hemsidor
- §45 Inkomna handlingar
- §46 Patientsäkerhet
- §47 Aktiviteter
- §48 Tertialrapport april 2025
- §49 Budgetframställan 2026
- §50 Utvecklingsråd 2025-03-10 § 3 Beslutsärende 1: Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
- §51 Projektdirektiv Ärendehanteringssystem för Patientnämndens förvaltning
- §52 Verksamhetsplan 2026
- §53 Riksrevisionens granskning av Ivos hantering av klagomål på hälso- och sjukvården
- §54 Sammanträdesdatum 2026
- §55 Nästa sammanträde
- §56 Mötet avslutas

§37

Sammanträdets öppnande

Sammanfattning

Ordförande Harriet Jorderud hälsar alla välkomna och öppnar sammanträdet.

§38

Val av justerare och tid för justering

Sammanfattning

Lise Hjemgaard-Svensson väljs att justera dagens protokoll.

§39

Föredragningslista fastställs

Beslut

Nämnden beslutar fastställa föredragningslistan.

§40

Föregående protokoll

Beslut

Föregående protokoll läggs till handlingarna.

Beslutsunderlag

- Protokoll skapad PAN 2025-03-24 08.13.58

§41

Stödpersonsverksamheten

Sammanfattning

Stödpersonsansvarig Örjan Sundberg informerar om antalet pågående ärenden samt om innehållet i den kommande utbildningsdag som stödpersoner ska delta i.

Beslut

Nämnden godkänner informationen.

§42

Sommarplanering patientnämndens förvaltning 2025

Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerar nämnden om att sommarplaneringen är klar och att patientnämndens förvaltning är bemannad hela sommaren. Telefontiderna begränsas under veckorna 26-33.

Beslut

Nämnden godkänner planeringen.

§43

Kommunbesök Ragunda

Sammanfattning

Planeringen av kommunbesöket den 24 september är klart.

Beslut

Nämnden beslutar att Harriet Jorderud, Susanne Moänge, Hans Isgren och Ulrika Eriksson deltar på kommunbesöket.

§44

Uppdatering av patientnämndens hemsidor

Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerar om patientnämndens nya hemsidor och den information som finns på de olika sidorna.

Beslut

Nämnden anser att de nya hemsidorna är tydliga, har en bra struktur samt lättillgängliga. Nämnden godkänner informationen.

§45

Inkomna handlingar

Sammanfattning

- Riksrevision - Yttrande från patientnämnderna till Riksrevisionens granskning om IVO:s hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården.
- Revisionskontoret - Skrivelse/Granskning av bisysslor.

Beslut

Noteras till protokollet.

§46

Patientsäkerhet

Sammanfattning

Invånare i länet besökte nämnden ur ett närståendeperspektiv. Berättade sin upplevelse av de konsekvenser som uppstår när bland annat samordning mellan olika instanser brister. Invånaren upplever att alla i vårdkedjan försöker göra sitt bästa men att det brister i kommunikation och att det finns ett behov av central samordning.

Beslut

Nämnden tackar för informationen och föreslår att bjuda in närstående till regionfullmäktige för att belysa bristerna i samordning och kommunikation i vården. Vice ordförande Lise Hjemgaard-Svensson ska lyfta frågan till Vård- och omsorgsnämnden i Östersunds kommun om att också bjuda in närstående.

§47

Aktiviteter

Sammanfattning

Nämnden informeras om kommande och avslutade aktiviteter.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen efter justerande av vissa aktiviteter och datum.

§48

Tertialrapport april 2025

Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerar nämnden om att årets uppdrag och aktiviteter pågår enligt plan. Patientnämnden redovisar per den sista april ett ekonomiskt överskott på +63tKr

Under perioden januari-april har patientnämnden tagit emot 201 synpunkter och klagomål på vården. De vanligaste synpunkterna berör brister när det gäller undersökning/bedömning, information, delaktighet och bemötande. Den sista april 2025 pågick totalt sju stödpersonsuppdrag. Under perioden har inga nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Under perioden har förvaltningens medarbetare informerat om våra iakttagelser och verksamhet i flera olika sammanhang. Mellan januari och april har patientnämnden tagit emot närmare 120 telefonsamtal som varit av rådgivande/informerande karaktär. Under året kommer stort fokus ligga på att utveckla det nya ärendehanteringssystem som patientnämnden kommer att ansluta till från 2026.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna Tertialrapport april 2025.

Beslutsunderlag

- Tertialrapport april 2025 (Patientnamnden)

§49

Budgetframställan 2026

Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerar nämnden om Budgetframställan 2026

Beslut

Nämnden beslutar anta förslag till Budgetframställan 2026.

Beslutsunderlag

- Bilaga patientnämndens budgetframställan 2026
- Budgetframställan 2026

§50

Utvecklingsråd 2025-03-10 § 3 Beslutsärende 1: Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning

Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerar nämnden om att 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. Det nya ärendehanteringssystemet heter Synergi Life. I samband med införandet av Synergi Life har Patientnämnden ansökt om finansiering av detta hos Utvecklingsrådet som beslutade att avsätta 300 tkr år 2025 för detta projekt.

Beslut

Nämnden godkänner informationen och gläds åt att Utvecklingsrådet avsätter 300 tkr till nya systemet.

§51

Projektdirektiv Ärendehanteringssystem för Patientnämndens förvaltning

Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerade nämnden om innehållet i det projektdirektiv som upprättats inför nya ärendehanteringssystemet för patientnämndens förvaltning.

Beslut

Nämnden beslutar anta Projektdirektiv samt att uppföljning av status ska ske regelbundet.

Beslutsunderlag

- Projektdirektiv Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning 1

§52

Verksamhetsplan 2026

Sammanfattning

Nämnden diskuterade förslag på uppdrag till verksamhetsplan 2026.

Beslut

Beslut om verksamhetsplan 2026 tas vid sammanträdet i september 2025.

§53

Riksrevisionens granskning av Ivos hantering av klagomål på hälso- och sjukvården

Sammanfattning

Riksrevisionen genomför en granskning av Ivos hantering av klagomål på hälso- och sjukvården (Ivos hantering av klagomål | Riksrevisionen). Granskningen genomförs mot bakgrunden av flera problemindikatorer, till exempel långa handläggningstider. Förra året var Ivos handläggningstid för enskildas klagomål i median 552 dagar. Ivo har också fått upprepad kritik av JO för sina långa handläggningstider. Resultatet av granskningen kommer att presenteras i en rapport med planerad publicering i oktober 2025. Som en del i granskningen har patientnämnderna i regionerna fått delge sina åsikter i ett gemensamt sammanställt svar till Riksrevisionen.

Beslut

Nämnden har tagit del av informationen.

Beslutsunderlag

- Svar på Riksrevisionen frågor om Ivos hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården

§54

Sammanträdesdatum 2026

Beslut

Nämnden beslutar om följande sammanträdesdatum för 2026.

22 januari

19 mars

28 maj

24 september

19 november

§55

Nästa sammanträde

Beslut

Nästa sammanträde 25 september 2025.

§56

Mötet avslutas

Sammanfattning

Ordförande Harriet Jorderud avslutar sammanträdet.



6

Arvodesnivå för stödpersoner 2026

Patientnämnden i Jämtlands län
Region Jämtland Härjedalen
Ulrika Eriksson, Förvaltningschef Patientnämnden
E-post: Ulrika.eriksson@regionjh.se
Telefon: 063-14 75 46

2025-08-20

Beslut om arvodesnivå för stödpersoner i Region Jämtland Härjedalen 2026

Arvodet för stödpersoner i Region Jämtland Härjedalen fastställs från och med första januari 2026 till 1 776 kronor per månad, vilket motsvarar 3% av prisbasbeloppet för 2026.

Arvodet fastställs med hänvisning till utdrag ut sammanträdesprotokoll, Patientnämnden 2005-06-09 §24.

Nytt beslut om arvodet i förhållande till prisbasbeloppet ska tas varje år.

I tjänsten

Ulrika Eriksson
Förvaltningschef
Patientnämnden



7

Utvärdering sommaren 2025

Uppföljning sommar 2025

- Lika många inkommande ärenden som tidigare somrar, färre än övrig tid på året.
- Rimlig arbetsbelastning
- Svar från verksamheten har kommit snabbt.
- Få ärenden som tydligt kan kopplas till sommarperiod/semester/bemannning

Patienten skulle lämna ett prov för analys men när hen kom till lab informerades hen om att detta specifika prov inte analyserades under semestern. "... *står ingenstans vad jag kan se. Det här är ingen lätt grej för mig att göra då ångesten är där. Nu måste jag ordna ett nytt provrör och hela proceduren igen*". Patienten hade önskat att denna information hade framgått på remissen hen fått från vårdgivaren.



8

Inkomna handlingar

§33

Årsredovisning 2024 för patientnämnden (RS/28/2025)

Sammanfattning

Patientnämnden har inkommit med en årsredovisning per 2024 för patientnämndens verksamhet. Samtliga mål och aktiviteter, förutom en aktivitet, har uppfyllts under året. Den ej slutförda aktiviteten kommer att lyftas över till 2025 års aktiviteter.

Under 2024 tog patientnämnden emot 542 klagomål och synpunkter, vilket är på likvärdig nivå som förra året. De vanligaste klagomålen handlade om vård och behandling, följt av kommunikation och tillgänglighet. Drygt 300 telefonsamtal togs emot av rådgivande/informerande karaktär.

I slutet av året pågick totalt åtta stödpersonsuppdrag. Tillgången på stödpersoner är god och under året har två utbildningstillfällen erbjudits.

En medarbetare vid förvaltningen har utsetts till patientnämndernas nationella representant i en expertgrupp där Socialstyrelsen på regeringsuppdrag genomför en kartläggning av den verksamhet som bedrivs på de psykiatriska akutmottagningarna, inbegripet de övriga verksamheter som erbjuder ett akut psykiatriskt omhändertagande. Uppdraget pågår under 2024–2025.

Under hösten 2024 flyttade patientnämndens förvaltning sin verksamhet från Prästgatan till sjukhusområdet och de administrativa lokalerna i hus 3 och kommer att ingå i konceptet flexibel arbetsplats.

Patientnämnden redovisar per den sista december 2024 ett överskott på 252 tkr, varav -44 tkr på intäkter, +209 tkr på personalkostnader och + 89 tkr på övriga kostnader.

Förslag till beslut

Fullmäktiges presidium föreslår regionfullmäktige

Årsredovisning per 2024 för patientnämnden godkänns.

Patientnämndens ordförande Harriet Jorderud (S) redovisar årsredovisningen.

Beslut

Årsredovisning per 2024 för patientnämnden godkänns.

Regionfullmäktige

2025-04-30

Expedieras till

Patientnämnden

Beslutsunderlag

- §20 RF pres Årsredovisning 2024 för patientnämnden
- Årsredovisning 2024 för Patientnämnden

§41

Ansvarsprövning för år 2024 Patientnämnden (RS/250/2025)

Sammanfattning

Revisionsberättelse

Region Jämtland Härjedalens revisorer granskar årligen i den omfattning som följer av god revisionssed all verksamhet som bedrivs inom styrelsen och nämndernas verksamhetsområden. Den 14 april 2025 överlämnade Regionens revisorer revisionsberättelsen för 2024 till regionfullmäktige. En samlad redogörelse av årets granskning redovisas i bilagorna Revisorernas redogörelse år 2024 samt Grundläggande granskningen av nämnden.

För patientnämnden bedömer revisorerna sammantaget att de i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och att den interna kontrollen i allt väsentligt har varit tillräcklig samt att det finns brister avseende formulering och konkretisering av mål och målvärden.

Regionens revisorer tillstyrker att fullmäktige beviljar ansvarsfrihet för patientnämnden för 2024.

Fullmäktiges presidiums bedömning

För patientnämnden finns inte anledning till annan bedömning än den som revisorerna gjort. Nämnden och dess ledamöter bör beviljas ansvarsfrihet för verksamhetsåret 2024.

Förslag till beslut

Fullmäktiges presidium föreslår regionfullmäktige

Patientnämnden och dess ledamöter beviljas ansvarsfrihet för verksamhetsåret 2024.

Beslut

Patientnämnden och dess ledamöter beviljas ansvarsfrihet för verksamhetsåret 2024.

Jäv

Följande ledamöter anmäler jäv och deltar inte i beslutet vad avser ansvarsprövningen för patientnämnden: Lise Hjemgaard Svensson (M), Linnea Wigg Victor (M) och Susanne Moänge (C).

Regionfullmäktige

2025-04-30

Expedieras till

Regionens revisorer

Patientnämnden

Beslutsunderlag

- §35 RF pres Ansvarsprövning för år 2024 Patientnämnden
- REV18-2024 Grundläggande granskning Patientnämnden 2024
- Årsredovisning 2024 för Patientnämnden(RS_28_1_2025) (0)

§93

Budget 2026 för patientnämnden (RS/490/2025)

Sammanfattning

Patientnämnden har inkommit med en framställd gällande budget för 2026.

Patientnämndens 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.

Budgetäskandet för verksamhetsår 2026 är 3,45 mkr, vilket är en sänkning från 2025 års nivå på 3,6 mkr. Ingen uppräknings av budget skedde 2025 och enligt regionplanen kommer inte heller någon uppräknings att ske under 2026 och 2027.

Nämnden har under många år haft god ekonomisk hushållning och det ekonomiska resultatet för 2024 genererade sammanlagt ett överskott på 252 tkr.

Sammantaget har nämndens kostnader ökat under de senaste åren bland annat begär fler ledamöter i patientnämnden ersättning för förlorad arbetsinkomst, samt att arvudet för stödpersoner ökat.

Inför 2026 kommer patientnämndens förvaltning byta ärendehanteringssystem till ett regiongemensamt system där patientnämndens budget för drifts- och utvecklingskostnader överförs till regionstaben. Summan som omfördelas är 150 tkr.

Patientnämndens budgetäskande på 3,45 mkr är i linje med verksamheternas arbete med att sänka kostnaderna och det totala ekonomiska underskottet enligt Långsiktig plan för ekonomi i balans 2030.

Förslag till beslut

Fullmäktiges presidium föreslår regionfullmäktige

Anslaget för patientnämndens verksamhet 2026 fastställs till 3,45 mkr, vilket innebär en sänkning med 150 tkr från 2025 års nivå.

Harriet Jorderud (S) föredrar patientnämndens budgetäskande.

Yrkanden

Ronny Karlsson (SD) yrkar att anslaget för patientnämndens verksamhet 2026 fastställs till 3,6 mkr.

Regionfullmäktige

2025-06-18

Proposition

Ordföranden ställer proposition på fullmäktiges presidiums förslag och Ronny Karlssons yrkande och finner att presidiets förslag antas.

Beslut

Anslaget för patientnämndens verksamhet 2026 fastställs till 3,45 mkr, vilket innebär en sänkning med 150 tkr från 2025 års nivå.

Reservationer

Ronny Karlsson (SD), Anette Rangdag (SD), Veronica Berglund (SD), Ted Länsberg (SD), Pehr Häggkvist (SD), Jan Johansson (SD) och Bengt-Åke Arendolf (SD) reserverar sig till förmån för Ronny Karlssons yrkande.

Beslutsunderlag

- §56 RF pres Budget 2026 för patientnämnden
- Budgetframställan 2026 Patientnämnden
- Bilaga patientnämndens budgetframställan 2026

§54

Tertialrapport per april 2025 för patientnämnden (RS/541/2025)

Sammanfattning

Patientnämnden har inkommit med en tertialrapport per april 2025 där måluppfyllelse och ekonomiskt resultat redovisas för årets fyra första månader. Årets uppdrag och aktiviteter pågår enligt plan.

Under perioden ser patientnämnden en ökning av mottagna synpunkter och klagomål på vården i jämförelse med 2024. De vanligaste synpunkterna berör brister när det gäller undersökning/bedömning, information, delaktighet och bemötande.

Patientnämnden har även tagit emot närmare 120 samtal av rådgivande/informerande karaktär.

Tillgången på stödpersoner är god och per sista april pågick totalt sju stödpersonsuppdrag.

Förvaltningen har genomfört utåtriktad verksamhet mot hälso- och sjukvårdsledning, hälso- och sjukvårdsnämnd, divisionsledning Nära vård, samt MAS/MAR-nätverket. En föreläsning för sjuksköterskestudenter vid Mittuniversitetet har också genomförts under perioden.

Under året kommer stort fokus ligga på att utveckla det nya ärendehanteringssystemet som patientnämnden ansluter sig till från och med 2026.

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

Förslag till beslut

Tertialrapport per april 2025 för patientnämnden godkänns.

Beslut

Tertialrapport per april 2025 för patientnämnden godkänns.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse Tertialrapport per april 2025 för patientnämnden
- Tertialrapport per april 2025 för Patientnämnden



11

Delårsrapport augusti 2025

Delårsrapport augusti 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.	6
Ledningsprocesser - Ledning, styrning och uppföljning av beslut och verksamhet.....	6
Verksamhet	8
Ekonomisk analys	9

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 uppringsningsfunktion 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	Aktivitet: Utreda införande av ny telefonväxel Tertial augusti 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.
 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.	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 augusti 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 augusti 2025: Pågår enligt plan. Aktivitet: Bedriva utåtriktad verksamhet mot Patientföreningar och medborgare. Tertial augusti 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 augusti 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 augusti 2025: 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	Aktivitet: Arbetsmiljö och återhämtning ska vara en stående punkt på APT Tertial augusti 2025: Arbetsmiljöfrågor har lyfts vid samtliga APT
◆ Pågående enligt plan	Ökad samisk kulturkompetens	Aktivitet: 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	Aktivitet: Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan som revideras årligen. Tertial augusti 2025 Kommer genomföras under hösten 2025 Aktivitet: Bjuda in/göra studiebesök hos olika verksamheter/nyckelfunktioner i kompetensutvecklingssyfte. Tertial augusti 2025 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	Aktivitet: Återhållsamhet när det gäller tjänsteresor, och alltid välja digitala alternativ i första hand Tertial augusti 2025: 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	Aktivitet: Utreda möjligheterna för att använda Säker digital kommunikation (SDK). Tertial augusti 2025: Funktionen är införd. Aktivitet: Utreda effekterna av att införa telefonväxel med uppringningsfunktion. Tertial augusti 2025: Avvaktar med detta pga prioritera att införa nytt ärendehanteringssystem.

Status	Uppdrag	Kommentar
		Aktivitet: Aktivt delta i teamet för klagomålsprocessen. Tertial augusti 2025: 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
Summa Intäkter	245	267	-22	238	7	3,0 %
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 %



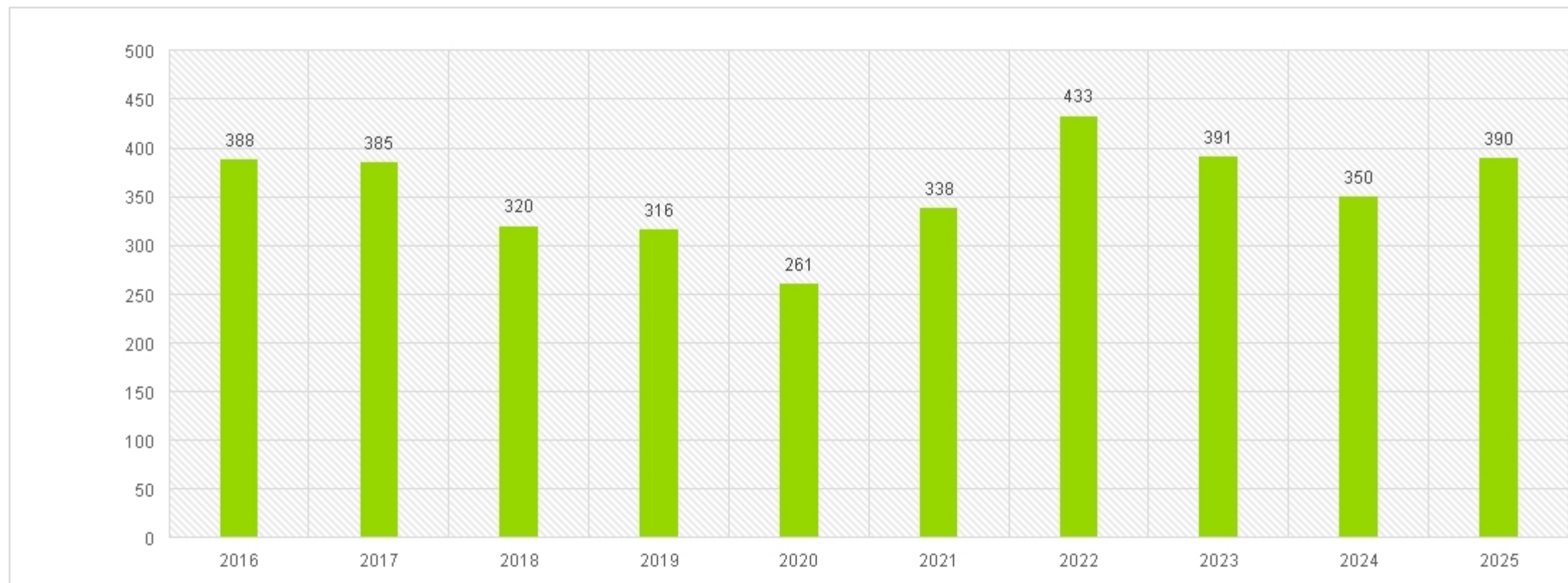
12

lakttagelser augusti 2025, statistik

lakttagelser från patientnämnden januari- augusti 2025



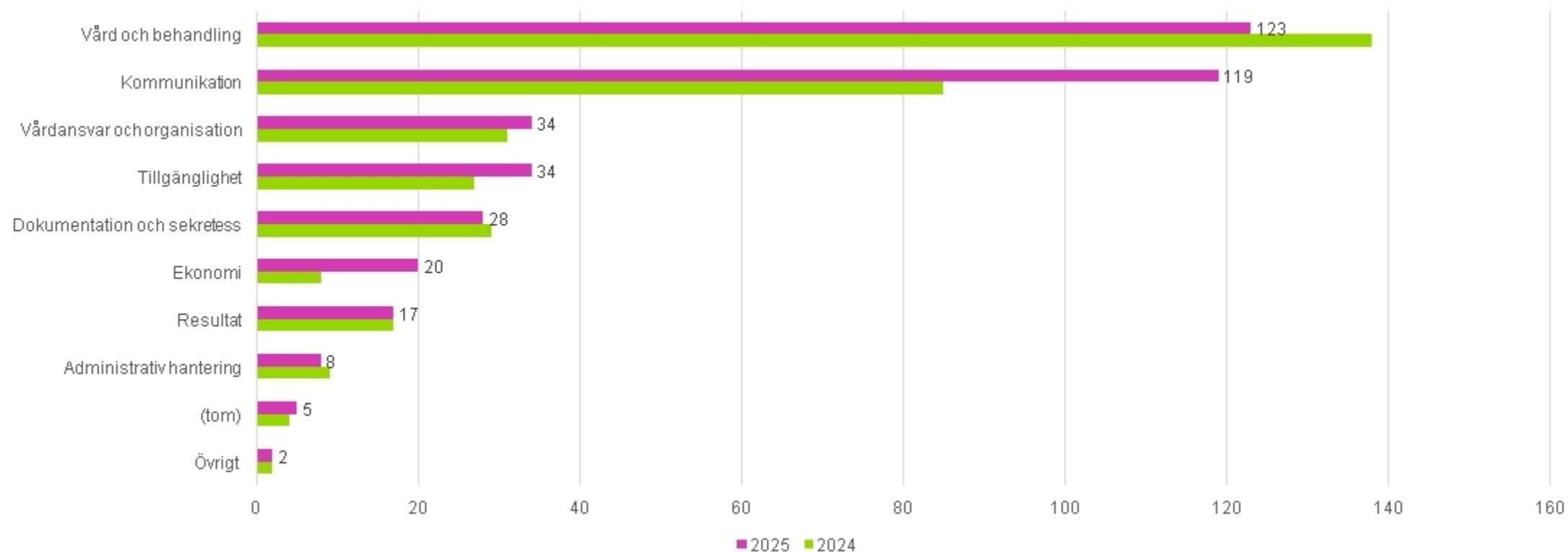
Registrerade ärenden jan-aug /år



Medicinskt område jmf jan-aug 24/25

	2024	2025
Somatisk specialistsjukvård	161	164
Primärvård	113	137
Psykiatrisk specialistsjukvård	47	43
Övrigt	16	28
Tandvård	8	14
Kommunal hälso- och sjukvård	4	5

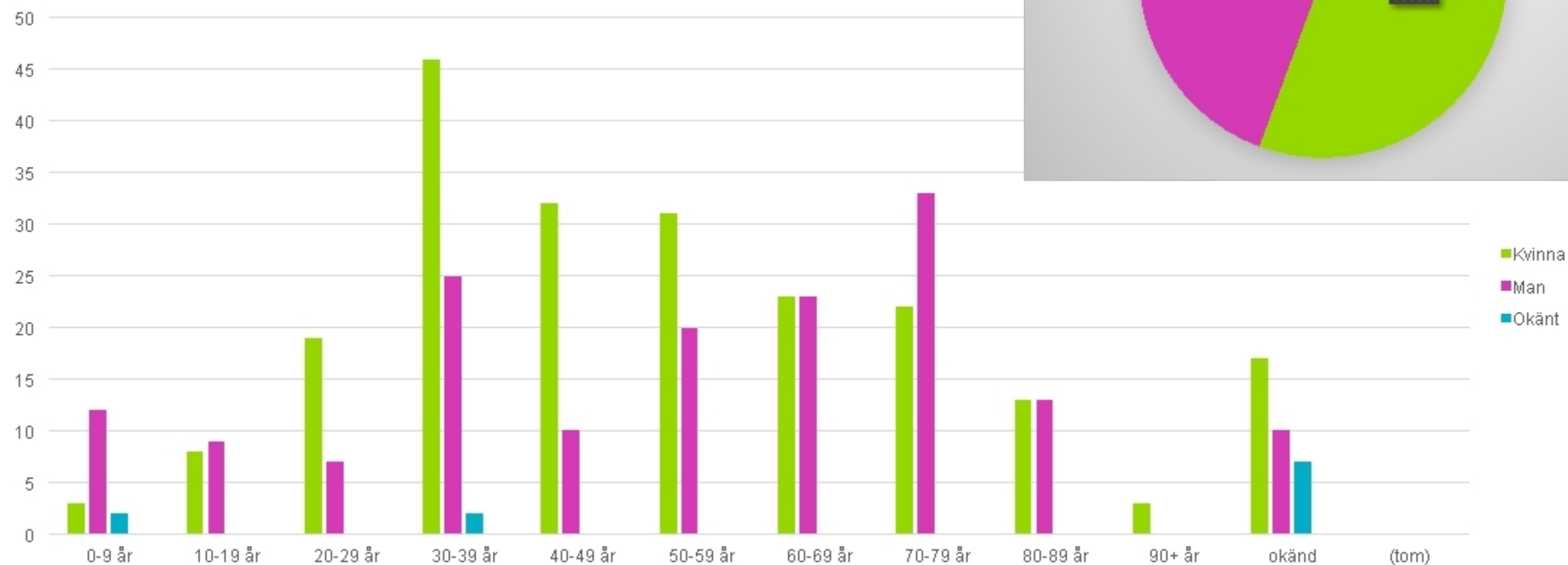
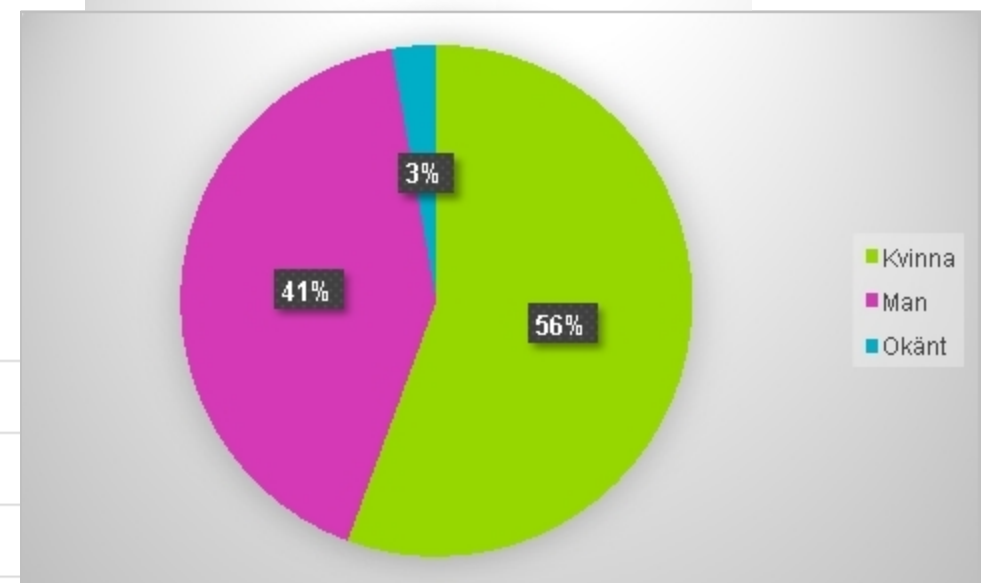
Huvudproblem, antal/år



Delproblem, 10 vanligaste

1.1 Undersökning/bedömning	60
3.2 Delaktig	44
3.1 Information	39
3.4 Bemötande	32
1.3 Behandling	25
4.1 Patientjournalen	23
6.2 Väntetider i vården	20
1.4 Läkemedel	18
2.1 Resultat	17
5.1 Patientavgifter	16

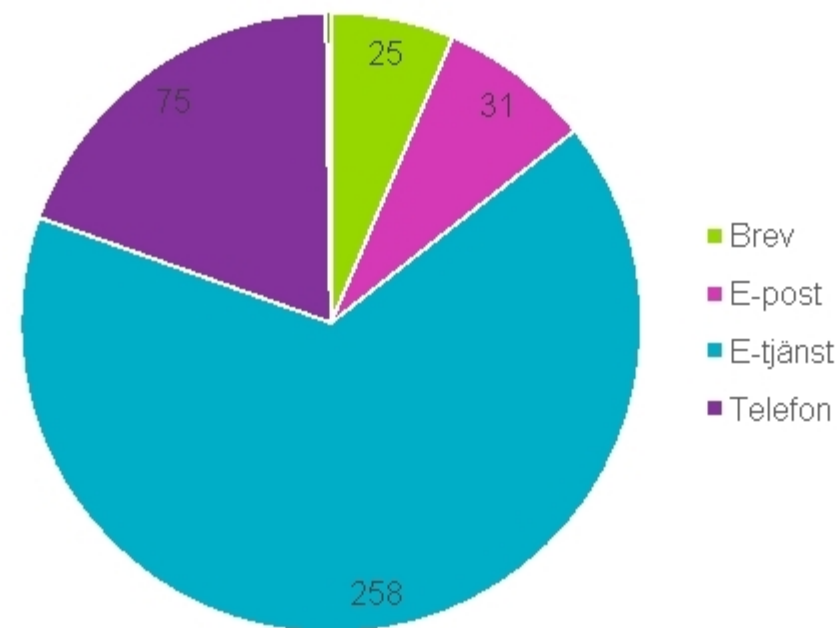
Kön/åldersgrupp



Medelålder/kontaktsätt

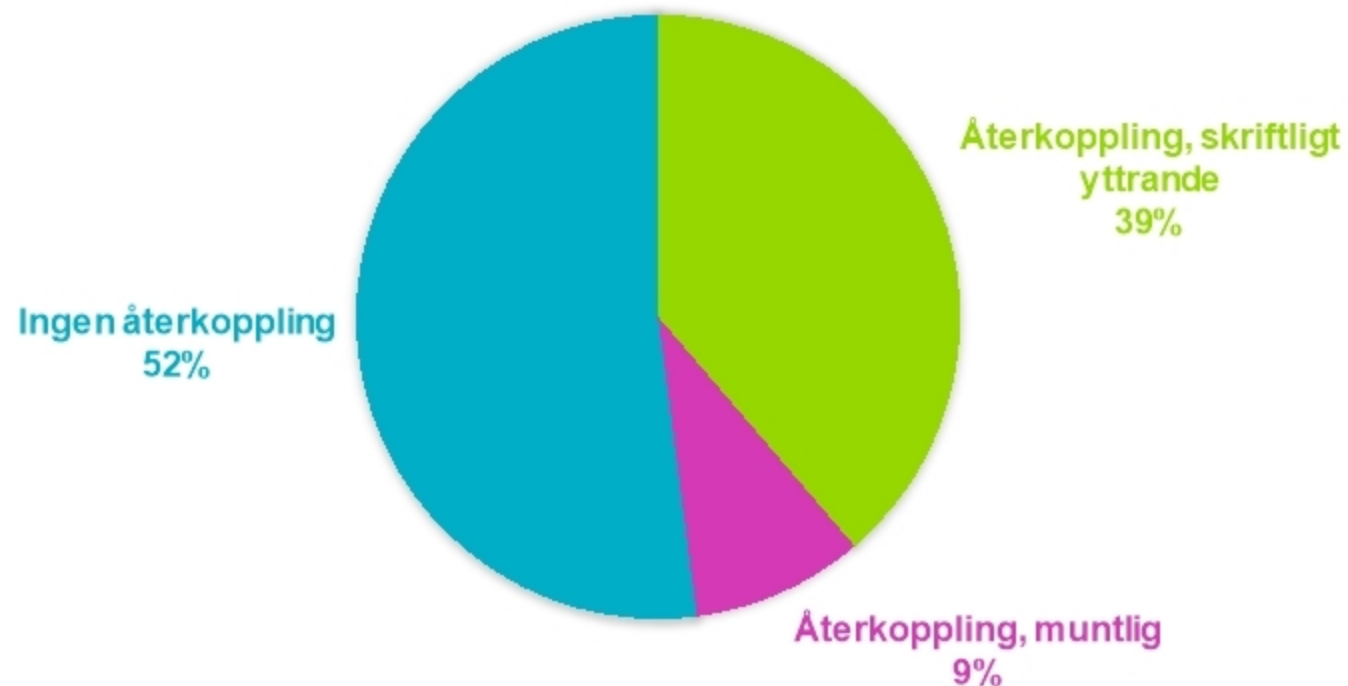
Antal/kontaktsätt

	23-aug	24-aug	25-aug	
Besök	64	-	-	
Brev	76	72	59	↓
E-post	47	49	51	↑
1177.se	47	48	45	↓
Telefon	57	62	66	↑
Alla	52	53	49	↓



Kontakt med/återkoppling från vårdgivaren

TREND MOT FLER ÅTERKOPPLINGAR OCH FRAMFÖRALLT SKRIFTLIG
ÅTERKOPPLING



Några iakttagelser under året

- Bristande/uteblivet stöd efter traumatiska förlossningar
- Vårdbesök där student deltar. Flera ärenden där patienten glöms bort; *"rekvisita"*, *"bara en kropp"*. Bristande personcentrering.
- Vårdpersonal uppmanar patienter/närstående att kontakta oss för att framföra händelser. Vi tolkar det som att det kan vara "känsligt" att påpeka brister inom den egna verksamheten / till sina kollegor. Ett exempel är detta ärende där personal meddelat närstående att gällande rutiner inte följts, och att närstående bör kontakta patientnämnden.



13

Verksamhetsplan 2026

Plan med budget 2026

Patientnämnden

Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Uppgifter.....	4
Planeringsförutsättningar	5
Målområden, nyckeltal och uppdrag.....	6
Ledning, styrning och uppföljning av beslut och verksamhet.....	7
Politisk viljeinriktning	7
Kortsiktiga nyckeltal	7
Uppdrag	7
God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen	9
Politisk viljeinriktning	9
Uppdrag	9
Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling	11
Politisk viljeinriktning	11
Långsiktiga nyckeltal	11
Kortsiktiga nyckeltal	11
Uppdrag	11
Budgetram och investeringsplan	13
Budgetramar	13
Uppföljning, uppsiktsplikt och internkontroll	15
Uppföljning	15
Intern kontroll	15

Inledning

När man inte är nöjd med sjukvården eller har funderingar kring olika vårdinstanser eller annat som hör till offentlig hälso- och sjukvård är Patientnämnden den instans som kan bistå den enskilde med att föra fram synpunkter och klagomål till vårdgivaren samt ge information hur man kan gå vidare i sina funderingar.

I Patientnämndens uppdrag ingår även att informera hälso- och sjukvårdspersonal samt andra berörda om nämndens uppdrag och verksamhet. En viktig del i informationen är också att kunna nå länets invånare och organisationer om att Patientnämnden är en viktig del i vårdens uppdrag för att tillgodose en trygg och säker vård. Tillsammans med vårdgivaren arbetar Patientnämnden för en högre patientsäkerhet och bättre tillgängligt så att vården anpassas efter patienternas förutsättningar och behov. Särskilt viktigt är detta nu då arbetet med nära vård och införande av digital teknik pågår.

Patientnämnden kommer under 2026 att fortsätta med att följa och analysera de synpunkter och klagomål som kommer till nämnden. De analyser som tas fram kommer som tidigare att tillställas vårdgivaren i olika former, dels genom möten med verksamheter dels genom information i regionens styrelser, nämnder och fullmäktige.

Det fortsatta arbetet med regionens enhet för patientsäkerhet är fortsatt viktigt för det gemensamma målet att ge länets invånare den allra bästa vården som utvecklas med hög patientsäkerhet.

Ett annat område som ligger i Patientnämndens ansvar är att utse stödpersoner till tvångsomhändertagna patienter inom psykiatrin. Här ansvarar nämnden för att se till att lämplig person utses som stödperson till den behövande.

Patientnämnden kommer under 2026 att fortsätta besöka länets kommuner för att återföra nämndens arbete samt uppmana kommunerna att ytterligare informera brukare och deras närstående om Patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Patientnämnden kommer under 2026 att fortsätta sitt uppdrag enligt den lagstiftning som finns samt de uppdrag som regionfullmäktige gett nämnden. Dock finns det en oro för att den ekonomiska ramen inte kommer att kunna hållas då uppräkningsintäkter inte har medgetts för de senaste åren och även för kommande år kommer inte uppräkningsintäkter att budgettrampen att medges. Detta medför att nämnden har en mycket liten möjlighet att göra besparingar då den största budgetposten är löner och arvoden.

Harriet Jorderud, ordförande i patientnämnden

Uppgifter

Patientnämnden bedriver en lagstadgad verksamhet utifrån Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården samt det reglemente som fastställts av regionfullmäktige. Övriga styrdokument är Delegationsbestämmelser för Patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen och dokumenthanteringsplan för patientnämnden.

Nämndens uppdrag omfattar hälso- och sjukvård som tillhandahålls av kommuner och regioner samt offentligt finansierad tandvård. Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och få dem besvarade av vårdgivaren. Patientnämnden ska även:

- tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet,
- främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,
- rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter, och
- informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa.

Patientnämnden ska göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn. Patientnämnden ska samverka med IVO så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Patientnämndens uppdrag omfattar också rekrytering, förordning och utbildning av stödpersoner till patienter som tvångsvårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård, samt isoleras enligt smittskyddslagen (2004:168). Stödpersonsuppdraget innebär att vara en medmänniska till en patient som tvångsvårdas.

Patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen har avtal med länets åtta kommuner om att bedriva deras patientnämndsverksamhet. Länets kommuner och regionen står tillsammans för finansieringen av uppdraget med en fördelning om ungefär 90% för regionen och 10% för kommunerna.

Planeringsförutsättningar

- Patientnämnden ser ett fortsatt arbete med att sprida information kring patientnämndens uppdrag, både rörande klagomåls- och stödpersonsverksamheten, till hälso- och sjukvårdspersonal och medborgarna. Förvaltningen ser en utmaning i att leverera inkomna synpunkter på ett sätt som gagnar vårdgivande verksamheterna samt politiken, för att de på bästa sätt ska kunna använda sig av patienters och anhörigas upplevelser i arbetet mot en mer personcentrerad och säkrare vård. När patienter och deras närstående har möjlighet att medverka skapas bättre förutsättningar för att utforma en god och jämlik vård. Patientmedverkan behövs därför på individ-, verksamhets- och systemnivå. För planperioden finns förhoppningar om ökad samverkan med vårdgivande verksamheter i syfte att bidra till målområdet *God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen* genom invånarnas inkomna synpunkter.
- I december 2024 sade leverantören 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 har genomförts 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 handläggningsprocessen 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. Under 2026 ser vi att ett stort arbete behöver göras avseende utveckling, implementering och utbildning i SL, samt arbeta upp nya arbetsätt och rutiner.
- Patientnämnden erhöll ingen uppräknig av den ekonomiska ramen vare sig 2025 eller 2026. För 2026 sänks budgeten med 150 tkr med anledning av att driftskostnaderna för det nya ärendehanteringssystemet läggs på den centrala förvaltningen. Detta innebär att vi även fortsättningsvis behöver vara ytterst medvetna och aktiva för att hålla nere kostnadsökningar, och göra besparingar där det är möjligt. Emellertid är målet och vår bedömning att ha en ekonomi i balans.

Målområden, nyckeltal och uppdrag

Patientnämndens plan för 2026 visar vilka aktiviteter patientnämndens förvaltning ska arbeta med för att bidra till att de övergripande målen verkställs och att ekonomiska ramar hålls. Patientnämnden har fastställt uppdrag och aktiviteter utifrån följande målområden:

- Ledning, styrning och uppföljning av beslut och verksamhet (ledningsprocesser).
- God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen (hälso- och sjukvård)
- Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling (stödverksamhet)

God ekonomisk hushållning ska råda i hela organisationen och är en central del i styrningen.

Ledning, styrning och uppföljning av beslut och verksamhet

Politisk viljeinriktning

En tydlig ledning, koordinering och uppföljning av kärnverksamhet samt stödverksamhet behövs för att bryta den negativ kostnadsutvecklingen och verkställa planperiodens prioriteringar. Lagkrav, nationella riktlinjer och den politiska viljeinriktningen ska styra regionstyrelsen och nämndernas prioriteringsarbete.

För att nå en ekonomi i balans måste Region Jämtland Härjedalen arbeta utifrån en långsiktig plan med större strukturella åtgärder, utöver kortsiktiga insatser. Skarpare aktiviteter och ytterligare verksamhetsförändringar behövs för att hålla budget. Aktiviteter som bidrar till en effektivare verksamhet med tillräckliga ambitioner ska prioriteras. Detta för att klara god ekonomisk hushållning på längre sikt. Arbetet med att analysera och verkställa de aktiviteter som identifierats under 2025 för att skapa en effektiv och verksamhetsanpassad administration är en viktig del i den långsiktiga strategin och ska fortsätta.

I nuläget görs en treårig investeringsplanering. Det är önskvärt att utöka planeringshorisonten och ha en mer långsiktig plan för framför allt fastighetsbeståndet. På grund av det ekonomiska läget som organisationen har, krävs idag lånade medel för att finansiera investeringar. Alla interna beslut som tas i organisationen ska alltid beskriva och innehålla finansieringsförutsättningar. Där finansiering för att fasa in något nytt inte finns inom egen budgetram ska något annat fasas ut. Där finansiering ska flyttas ska något annat fasas ut från den verksamhet medel flyttas ifrån.

Region Jämtland Härjedalen är en viktig samhällsaktör och en del i organisationens uppdrag är att samverka såväl internt som med länets kommuner, myndigheter, näringsliv och andra aktörer.

Ett utvecklande ledarskap och medarbetardriven utveckling är viktigt i regionens arbete framåt mot såväl stärkt arbetsmiljö och kompetensförsörjning som ekonomi i balans. Genom att skapa tillit och inre motivation kan en effektivare organisation där medarbetarna strävar mot samma mål som ledningen uppnås. En utvecklande ledare utmärks av inspiration och motivation i syfte att stimulera delaktighet och kreativitet, samt av personlig omtanke. Utvecklande ledarskap kännetecknas även av att ledningen uppträder som föredömen och agerar utifrån en väl synlig värdegrund. Region Jämtland Härjedalens chefer ska ha tydliga uppdrag, befogenheter och ansvarsområden där beslut fattas så nära verksamheten som möjligt. Samspel och samarbete mellan arbetsgivare och medarbetare, liksom med de fackliga organisationerna är centralt.

Region Jämtland Härjedalen ska visa ett tydligt ledarskap när det gäller att vara en fossilbränslefri region år 2030. Omställningen av organisationens fordonsflotta ska fortsätta för att bidra i det arbetet. Organisationens ska arbeta för en effektiv resursanvändning. Produkter och material ska väljas på ett miljömässigt och socialt ansvarsfullt sätt. Miljö- och klimatsmarta livsmedel ska prioriteras. Åtgärder för giftfri miljö ska fortsätta, bland annat ska organisationen fortsatt arbeta för en säker användning av läkemedel

Kortsiktiga nyckeltal

Uppdrag

Uppdrag	Beslutad av
---------	-------------

Uppdrag	Beslutad av
Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska minska sin miljö- och klimatpåverkan	1. Regionfullmäktige
Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska prioritera och genomföra effektiva verksamhetsförändringar, inklusive en effektiv och ändamålsenlig administration, för att hålla budget. En plan för hur det ska ske ska komplettera nuvarande åtgärdsplaner på lång sikt för att nå en budget i balans och återredovisas till Regionfullmäktige i november.	1. Regionfullmäktige

Aktiviteter kopplade till uppdragen:

Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska minska sin miljö- och klimatpåverkan

- Återhållsamhet när det gäller tjänsteresor, och alltid välja digitala alternativ i första hand.

Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska prioritera och genomföra effektiva verksamhetsförändringar, inklusive en effektiv och ändamålsenlig administration, för att hålla budget. En plan för hur det ska ske ska komplettera nuvarande åtgärdsplaner på lång sikt för att nå en budget i balans och återredovisas till Regionfullmäktige i november.

- Införa Synergi Life som patientnämndens ärendehanteringssystem. Synergi Life bedöms frigöra arbetstid, sänka kostnader och samtidigt öka tillgänglighet och kvalitet, inte bara i vår egen verksamhet utan även för hälso- och sjukvården.

God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen

Politisk viljeinriktning

För patientnämnden innebär målområdet *God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen* till att stärka förtroendet för patientnämndens verksamhet genom att erbjuda ett professionellt och vänligt bemötande. Detta ska uppnås genom tydliga instruktioner för handläggning och hög tillgänglighet. Oavsett vem som kontaktas inom patientnämnden ska medborgare och vårdgivare alltid bemötas på samma positiva sätt.

Analysen av patienternas klagomål och synpunkter ska fördjupas och sättas i relation till både omvärlden och tidigare erfarenheter. Årsberättelsen sammanfattar den övergripande analysen av inkomna patientärenden under det senaste året och kompletteras av den regionala analys som Inspektionen för vård och omsorg utför i samarbete med alla patientnämnder i landet.

Utöver årsberättelsen tas statistik fram till varje nämndsammanträde, och det produceras flera kortare rapporter. De förtroendevalda ska få insikt i vilka typer av klagomål som inkommer, både genom statistiska sammanställningar och observationer i djupare analyser. Statistiken ska redovisa aktuella siffror samt långsiktiga trender. Patientnämnden ska också arbeta med målgruppsanpassade analyser och rapporter baserat på verksamheternas behov.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet, samt bidra till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Genom att delge verksamheter inkomna klagomål, synpunkter och förbättringsförslag främjar patientnämnden en mer personcentrerad vård. För att säkerställa att de inkomna patientberättelserna verkligen kommer verksamheterna till nytta, ska patientnämnden regelbundet utvärdera sin kommunikationsmetod för rapportering till region och kommun. Detta ska ske genom dialog med vårdgivande verksamheter i länet samt genom omvärldsbevakning och nationell samverkan.

Patientnämndens förvaltning ska vara tillgänglig för dem som vill framföra synpunkter eller klagomål på hälso- och sjukvården i länet. Invånare kan lämna synpunkter via olika kanaler, såsom 1177:s e-tjänster, brev, e-post eller telefon. Över tid har kontakten med patientnämnden successivt skiftat från telefon till 1177:s e-tjänster. För att fortsätta vara tillgängliga för alla målgrupper ser patientnämnden ett stort värde i att behålla tillgången för dem som föredrar att ta kontakt via telefon.

Uppdrag

Uppdrag	Beslutad av
Stärka medborgarnas rättigheter och möjligheter att delta i och påverka hälso- och sjukvården genom ökad kunskap och god tillgänglighet till patientnämndens tjänster.	2. Patientnämnden

Aktiviteter kopplade till uppdrag:

- Genom att kontinuerligt revidera verksamhetens webbsidor, samverka med Sveriges patientnämndsverksamheter avseende kommunikationsaktiviteter på nationell nivå, föreläsa vid förfrågningar samt erbjuda verksamheter informationstillfällen. Rörande klagomålshanteringen och stödpersonsuppdrag ser vi ett fortsatt arbete med att synliggöra och sprida information om patientnämndens uppdrag och funktion ut till allmänheten och länets vårdgivande verksamheter.
- Nämndens ledamöter ingår i olika politiska sammanhang och när tillfälle ges informera

rar de om patientnämndens funktion, uppdrag och analys. Uppföljning av uppdraget sker löpande i samband med nämndsammanträde.

Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling

Politisk viljeinriktning

Att vara en attraktiv arbetsgivare genom att erbjuda en hälsofrämjande arbetsmiljö, tillvarata medarbetarnas kompetens och samtidigt förbättra förutsättningarna för att medarbetarna stannar i organisationen, är och förblir några av Region Jämtland Härjedalens viktigaste strategiska uppgifter. I det ingår också att erbjuda utvecklingsmöjligheter och ett ledarskap som understödjer detta, liksom kultur- och värdegrundsarbete.

Patientnämndens förvaltning erbjuder flexibilitet för medarbetarna inom verksamhetens satta ramar. Medarbetare ska ges möjlighet att delta i aktiviteter som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling, exempelvis kurser, konferenser. Regelbundna dialoger rörande arbetsupplägg bör främjas vilket syftar till att stärka en kollegial handledning. Löpande avstämning av medarbetarnas delaktighet bör ske. Medarbetarna ges möjlighet att delvis arbeta på distans. Medarbetarna ska uppmuntra varandra till att delta och föreslå regelbundna gruppstärkande aktiviteter.

Region Jämtland Härjedalens stödverksamhet verkar på olika sätt för att stödja kärnverksamhet, övrigt verksamhetsstöd och ledningsprocesser i att möjliggöra lagefterlevnad och de prioriteringar som beslutats inom respektive målområde. I en tid med krav på ekonomisk återhållsamhet och effektiviseringar är stödet en viktig framgångsfaktor. Stödverksamhetens arbetsätt och organisation behöver anpassas och utvecklas efter förutsättningarna. Fortsatt utbyggnad av digitala arbetsinslag och processer är i det en viktig prioritering.

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. Vår utredning visar att Synergi Life (SL) är det bäst lämpade ärendehanteringssystemet för patientnämnden. SL är regionens nya avvikelssystem med planerat införande oktober 2025. I mars 2025 beslutade regionens utvecklingsråd att avsätta 300 tkr år 2025 för införande av synergi Life som patientnämndens ärendehanteringssystem.

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 patientnämndens 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.

Synergi Life bedöms frigöra arbetstid, sänka kostnader och samtidigt öka tillgänglighet och kvalitet, inte bara i vår egen verksamhet utan även för hälso- och sjukvården.

Långsiktiga nyckeltal

Kortsiktiga nyckeltal

Uppdrag

Uppdrag	Beslutad av
Alla medarbetare på patientnämndens förvaltning ska ha den kompetens som krävs för utföra sitt	2. Patientnämnden

Uppdrag	Beslutad av
uppdrag, och få möjlighet att upprätthålla och utveckla sin kompetens	
God arbetsmiljö och främja medarbetares hälsa	2. Patientnämnden

Aktiviteter kopplade till uppdragen:

Alla medarbetare på patientnämndens förvaltning ska ha den kompetens som krävs för utföra sitt uppdrag, och få möjlighet att upprätthålla och utveckla sin kompetens.

- Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan som revideras årligen
- Bjuda in/göra studiebesök hos olika verksamheter/nyckelfunktioner i kompetensutvecklingssyfte

God arbetsmiljö och främja medarbetares hälsa

- Arbetsmiljö och återhämtning ska vara en stående punkt på arbetsplatsträffar.

Budgetram och investeringsplan

Budgetramar

Långsiktig plan för ekonomi i balans

Patientnämnden har under flera år haft en budget i balans. Patientnämnden erhöll ingen uppräkning av den ekonomiska ramen vare sig 2025 eller 2026. För 2026 sänks budgeten med 150 tkr med anledning av att driftskostnaderna för det nya ärendehanteringssystemet läggs på den centrala förvaltningen. Detta innebär att vi även fortsättningsvis behöver vara ytterst medvetna och aktiva för att hålla nere kostnadsökningar, och göra besparingar där det är möjligt. Emellertid är målet och vår bedömning att ha en ekonomi i balans även fortsättningsvis..

Åtgärdsplan

Planerad åtgärd (typ/benämning)	Kort beskrivning av åtgärd	Konsekvensbeskrivning	Ekonomisk effekt (mkr)		
			2026	2027	2028

Budgetram i netto, förändring 2026-2028, samt plan för 2026-2027

(Mkr)	Budgetram 2025	Budgetram 2026	Plan 2027	Plan 2028
Varav tjänstemannabudget	3220000	3220000	3220000	3220000
Varav förtroendemannabudget	230000	230000	230000	230000
Total nettobudgetram enligt Regionplan och budget	3450000	3450000	3450000	3450000

Förändringar budgetramar

När *Regionplan och budget 2026-2028* fastställdes hade patientnämndens budget ännu inte beslutats av fullmäktiges presidium. För 2026 sänks budgeten med 150 tkr med anledning av att driftskostnaderna för det nya ärendehanteringssystemet läggs på den centrala förvaltningen.

Budgetramar per kostnadsställe inom Patientnämnden

Budget per kostnadsställe

tkr	Inter-na in-täk-	Ex-terna in-täk-	Summa intäkts-budget	Personal-kostnader	Övriga omkost-nader	Inter-na kost-nader	Summa kostnads-budget	SUMMA NETTO-BUDGET

	ter	ter						
Nämnd kst 6101				-200000	-30000		-230000	-230000
Förvalt- ning kst 6102		3780 00	378000	-3238000	-60000		-3298000	-2920000
Stödper- soner, kst 6103				-290000	-10000		-300000	-300000
Total		3780 00	378000	-3728000	-100000		-3828000	-3450000

Uppföljning, uppsiktsplikt och internkontroll

Uppföljning

Patientnämnden ska:

- se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Nämnden ska årligen fastställa en plan för och följa upp den interna kontrollen,
- vid fullmäktigesammanträden redovisa uppdrag som fullgjorts enligt delegation från fullmäktige,
- informera från verksamheten om ärenden som har betydelse för fullmäktiges utövning av sin verksamhetsstyrning (patientnämndens rapport) samt
- årligen delge fullmäktige patientnämndens årsberättelse.
- Patientnämnden beslutar om och följer upp verksamhetsplan tre gånger per år; i samband med tertialrapport april, delårsbokslut augusti samt årsbokslut december.

Intern kontroll





Uppföljning av internkontrollplanen sker två gånger per år (augusti och december)



15

Uppföljning internkontrollplan augusti 2025

Uppföljning av Internkontrollplan augusti 2025 patientnämnden

Uppdrag	Risk	Konsekvensbeskrivning	Åtgärd	Uppföljning augusti 2025
 Upprätta åtgärdsplaner och arbeta enligt Långsiktig ekonomi i balans. Senast på fullmäktige i november 2024 ska regionstyrelsen och nämnder återredovisa åtgärdsplaner utifrån fastställd verksamhetsplan.	Risk för att behöva pausa förbättrings- och utvecklingsarbeten pga ekonomiska åtstramningar	Liten budgetram där 250 tkr utgörs av "övriga kostnader", av en total budget på 3,6 miljoner. Resterande kostnader är personalkostnader.	Regelbunden uppföljning av ekonomin	Ekonomi är i balans
 Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska väva in effektiviseringar som en naturlig del i planerings-, budget- och uppföljningsarbetet	Verksamheter inom regionen ansluter sig inte till Säker digital kommunikation (SDK)	Effektiviseringen i vår verksamhet uteblir	Påtala behovet och vinster med SDK	Ärenden skickas via SDK mellan patientnämnden och diariet, vilket medfört stora förbättringar gällande effektivitet, informationssäkerhet och arbetsmiljö
 Ökad samisk kulturkompetens	Mänskliga rättigheter tillgodoses inte		Fortsätta bevaka och delta i utbildningar och aktuella frågor inom området	Ständigt pågående
 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.	Uteblivna svar från vårdgivare (inom 4 veckor, 2 veckor när det gäller barn)	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Ökat missnöje på vårdgivare. Negativ inverkan på arbetsmiljö. Orsaker: Hög arbetsbelastning hos vårdgivare (tidsbrist). Klagomålshantering prioriteras inte. Otillräcklig kunskap om klagomålshantering.	Aktivt delta i teamet för klagomålsprocessen. Erbjuder introduktion om klagomålshantering för nya chefer	Under 2025 har hittills tre ärenden avslutats där svar från verksamheten uteblivit, där två verksamheter är administrativa och som vanligtvis inte/sällan tar emot patientnämndsärenden. Deltagande i teamet för klagomålsprocessen har skett.

	Bristande kunskap om patientnämndens uppdrag bland medborgare samt inom hälso- och sjukvården	Synpunkter och klagomål ffa när det gäller kommuner uteblir	Riktade informationsinsatser, utåtriktad verksamhet Aktiviteter enl VP 2025	Kollat av kommuners hemsidor att information om patientnämnden finns. Möte med kommunernas MAS/MAR-nätverk har skett.
Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska minska sin miljö- och klimatpåverkan	Digitala alternativ erbjuds inte i samband med utbildning och samverkan	Minskade möjligheter till kompetensutveckling och samverkan	Påtala önskemål om att digitala alternativ ska finnas	Vi prioriterar att delta på digitala alternativ, och tjänsteresor sker med tåg