

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 klagomålshandtering 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 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 uppräkningsramen 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

			Ekonomisk effekt (mkr)		
Planerad åtgärd (typ/benämning)	Kort beskrivning av åtgärd	Konsekvensbeskrivning	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 omkostnader	Inter-na kostnader	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)