

Årsredovisning 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	10

Sammanfattning

Samtliga mål och aktiviteter, förutom en aktivitet, har uppfyllts under året.

Under 2025 tog patientnämnden emot 557 klagomål och synpunkter, vilket är på likvärdig nivå som förra året. De vanligaste klagomålen handlade om vård och behandling, följt kommunikation, och vårdansvar och organisation.

Patientnämnden tog under 2025 emot över 300 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Den sista december 2025 pågick totalt åtta stödpersonsuppdrag. Under året har fyra nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är god. Under året har två utbildningstillfällen erbjudits stödpersonerna.

Patientnämnden redovisar per den sista december ett ekonomiskt överskott på 296tkr.

Händelser av väsentlig betydelse

Efter att nuvarande leverantör sagt upp avtalet av patientnämndens ärendehanteringssystem, har ett omfattande arbete pågått under året för att säkerställa en långsiktig lösning. Planen är att införa Synergi Life som nytt ärendehanteringssystem under våren 2026 och i dagsläget pågår ett arbete med att anpassa systemet för vår verksamhet. Systembytet innebär flera fördelar: en digitaliserad arbetsprocess som ökar effektivitet och säkerhet, en samlad regionövergripande hantering av avvikelser och klagomål vilket leder till ett likvärdigt arbetssätt för ärendehanterare på vårdgivarsidan samt förbättrad möjlighet för uppföljning och statistik. Under 2026 genomförs en utredning för att fastställa i vilket system stödpersonsverksamheten ska hanteras.

Regionen har under året infört konceptet flexibel arbetsplats, vilket ger medarbetare möjlighet till delvis distansarbete. Förändringen innebär att personliga kontor har ersatts av flexibla arbetsplatser. Införandet föregicks av en riskanalys och har krävt anpassningar och nya arbetssätt. Medarbetarna är över lag positiva till förändringen.

Målområde

Samtliga mål och aktiviteter, förutom en aktivitet, har uppfyllts under året. När det gäller aktiviteten att utreda möjligheterna att införa en ny telefonväxel med uppringningsfunktion så har den prioriterats ner till förmån för byte av ärendehanteringssystem. Eventuellt kommer aktiviteten genomföras under 2026.

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




Kommentar

Status	Uppdrag	Kommentar
 Försenad	Tillgänglighet: patienter och närstående ska enkelt kunna komma i kontakt med patientnämnden	Aktivitet: Utreda införande av ny telefonväxel Tertial december 2025 Denna aktivitet har inte prioriterats under året. Avvaktar detta till efter införandet av nytt ärendehanteringssystem. Vi bedömer att det finns en god tillgänglighet till patientnämnden då vi har telefontider fyra dagar under veckan, möjlighet att lämna meddelande på telefonsvarare samt digitala kontaktsätt såsom 1177.se
 Avslutad/klar	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 december 2025 Årsberättelsen för 2024 samt rapport om Synpunkter när patienten är ett barn 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 har rapporterats enligt rutin. Aktivitet Deltagande i team för klagomålsprocessen. Tertial december 2025: Detta team har avvecklats under hösten eftersom det inte är klart ännu med organisation för verksamheten som är processägare för klagomålsprocessen. Behovet att lyfta och arbeta med gemensamma frågor har också minskat. I dagsläget lyfter vi frågor kring detta med den/de verksamheter som är berörda. Aktivitet: Bedriva utåtriktad verksamhet mot Patientföreningar och medborgare. Tertial december 2025: Patientnämnden hade en presentation i samband med regionala patient-säkerhetsdagen i Hörsalen i september, fokus var Synpunkter när barnet är patient Aktivitet; Att på kommunernas hemsidor synliggöra möjligheten att lämna synpunkter och klagomål på den hälso- och sjukvård som bedrivs i länets åtta kommuner. Tertial december 2025: Dialog har skett i samband med möte med MAS/MAR-nätverket.

Status	Uppdrag	Kommentar
		Aktivitet: Årlig avstämning med Medicinskt ansvariga sjuksköterskor gällande den hälso- och sjukvård som bedrivs inom länets 8 kommuner. Tertial december 2025: Möte med MAS/MAR-nätverket genomfördes i februari.


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



 Kommentar

Status	Uppdrag	Kommentar
 Avslutad/klar	God arbetsmiljö och främja medarbetares hälsa	Aktivitet: Arbetsmiljö och återhämtning ska vara en stående punkt på APT December 2025: Dialog om arbetsmiljö och återhämtning har lyfts på samtliga APT samt kontinuerligt vid behov
 Avslutad/klar	Ökad samisk kulturkompetens	Aktivitet: Fortsätta bevaka och delta i utbildningar och aktuella frågor inom området Tertial December 2025 Genomfört
 Avslutad/klar	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 December 2025: Genomfört Aktivitet: Bjuda in/göra studiebesök hos olika verksamheter/nyckelfunktioner i kompetensutvecklingssyfte Tertial December 2025: Dialog har skett med regionens väntetidssamordnare. Information från Överförmyndarmyndigheten samt utvecklingsstrateg på HOSPA om egenvårdslag. Chef för särskild kollektivtrafik har bjudits in för dialog om arbetssätt

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

 Kommentar

Kortsiktiga nyckeltal	Utfall	Mål	Kommentar
 Bruttokostnadsutveckling	-0,9	0 %	Patientnämndens bruttokostnadsutveckling för 2025 var -0,9%, vilket motsvarar 34 tkr.

Status	Uppdrag	Kommentar
 Avslutad/klar	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 December 2025: Två tjänstereSOR har skett under året, båda med tåg.
 Avslutad/klar	Upprätta åtgärdsplaner och arbeta enligt Långsiktig ekonomi i balans. Senast på fullmäktige i november	Tertial December 2025: Patientnämnden redovisar ett ekonomiskt överskott per sista december 2025. Vi har sett över våra kostna-

Status	Uppdrag	Kommentar
	2024 ska regionstyrelsen och nämnder återredovisa åtgärdsplaner utifrån fastställd verksamhetsplan.	der och vidtagit åtgärder som lett till ekonomiska besparingar, exempelvis har vi sett över telefoni och gjort en besparing motsvarande 15tkr/år. Kommande år kommer nämnden att korta ner sina sammanträden till halvdagar, vilket även det förväntas ge ekonomisk besparing. Under 2025 har vi även arbetet med införande av nytt ärendehanteringssystem, vilket kommer sjösättas under våren 2026. Systembytet kommer att innebära en kostnadsminskning i ett längre perspektiv.
● Avslutad/klar	Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska väva in effektiviseringar som en naturlig del i planerings-, budget- och uppföljningsarbetet	<p>Aktivitet: Utredda möjligheterna för att använda Säker digital kommunikation (SDK). Tertial december 2025: Funktionen är införd.</p> <p>Aktivitet: Utredda effekterna av att införa telefonväxel med uppringningsfunktion. Tertial december 2025: Avvaktar med detta pga prioritera att införa nytt ärendehanteringssystem.</p> <p>Aktivitet: Aktivt delta i teamet för klagomålsprocessen. Tertial december 2025: Delta-gande i teamet har skett. Teamet är nu avvecklat.</p>

Verksamhet

Patienter och närståendes synpunkter och klagomål. Under 2025 tog patientnämnden emot 557 klagomål och synpunkter, vilket är på likvärdig nivå som förra året. De vanligaste klagomålen handlade om vård och behandling, följt kommunikation, och vårdansvar och organisation. 56 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen var personer mellan 30-39 år.

Patientnämndens informationsuppdrag. I patientnämndens uppdrag ingår att tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna tillvarata sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet. Under 2025 tog patientnämndens förvaltning emot över 300 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Stödpersonsverksamheten. Den sista december 2025 pågick totalt åtta stödpersonsuppdrag. Under året har fyra nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är god. I dagsläget finns 23 stödpersoner tillgängliga för att ta uppdrag; 16 kvinnor och 7 män i åldrarna 39–74 år. Ett flertal språkkunskaper finns representerade hos stödpersonerna.

Under året har två utbildningstillfällen erbjudits stödpersonerna vilka innehöll föreläsningar om suicidprevention, självvald inläggning på psykiatri, Östersunds nystartade Fontänhus (inklusive studiebesök), budget och skuldrådgivningen Östersunds kommun, samt Fjärilen (kommunal gruppverksamhet för barn och unga som har anhöriga med kemiskt beroende eller psykisk ohälsa). Under året har de lokala stödpersonsrutinerna reviderats.

Utåtriktad verksamhet Patientnämnden har i uppdrag att öka kännedomen om sin verksamhet hos både medborgare och vårdpersonal. Under året har flera informationsinsatser genomförts, bland annat:

- Möten med olika ledningsgrupper och verksamheters planeringsdagar
- Stående deltagande vid lokal samverkansgrupp (LSG) för patientsäkerhet
- Information till sjuksköterskestudenter
- Presentation vid den regionala patientsäkerhetsdagen
- Kommunbesök i Härjedalen och Ragunda
- Stående rapportering vid regionfullmäktige samt två rapporter till hälso- och sjukvårdsnämnden

Hälso- och sjukvårdsbarometern är en nationell undersökning som mäter befolkningens uppfattningar om hälso- och sjukvården. Samtliga regioner deltar i undersökningen som samordnas av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). I 2025 års undersökning har en ny fråga införts: ”Har du kännedom om att det finns en patientnämnd i din region dit du kan vända dig med synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvården, folktandvården och vården i kommunerna?”. Halvårsredovisningen 2025 visar att 56 procent av befolkningen i Jämtlands län känner till patientnämnden, jämfört med 52 procent i riket.

Det här mätetalet ger oss ett bra underlag för uppföljning och för att följa utvecklingen över tid. Det skapar även förutsättningar för att utvärdera effekten av informationsinsatser och för att rikta insatserna, exempelvis mot specifika kommuner.

Utvecklingsarbeten Under året har flera insatser genomförts för att stärka och effektivisera verksamheten. Bland annat har äldre kommunikationslösningar avvecklats, webbplatser uppdaterats och ett arbete med att utveckla och kvalitetssäkra vår dokumentation påbörjats.

Regionen har under året infört konceptet flexibel arbetsplats, vilket ger medarbetare möjlighet till delvis distansarbete. Förändringen innebär att personliga kontor har ersatts av flexibla arbetsplatser. Införandet föregicks av en riskanalys och har krävt anpassningar och nya arbets-

sätt. Medarbetarna är över lag positiva till förändringen.

Efter att nuvarande leverantör sagt upp avtalet av patientnämndens ärendehanteringssystem, har ett omfattande arbete pågått under året för att säkerställa en långsiktig lösning. Planen är att införa Synergi Life som nytt ärendehanteringssystem under våren 2026 och i dagsläget pågår ett arbete med att anpassa systemet för vår verksamhet. Systembytet innebär flera fördelar: en digitaliserad arbetsprocess som ökar effektivitet och säkerhet, en samlad regionövergripande hantering av avvikelser och klagomål vilket leder till ett likvärdigt arbetssätt för ärendehanterare på vårdgivarsidan samt förbättrad möjlighet för uppföljning och statistik. Under 2026 genomförs en utredning för att fastställa i vilket system stödpersonsverksamheten ska hanteras.

Ekonomisk analys

Ekonomiskt utfall mot föregående år

Det totala ackumulerade utfallet per sista december är -3,303 miljoner kronor vilken är 45 tusen kronor lägre jämfört med föregående år, då det totala ackumulerade utfallet för året var -3,348 miljoner kr.

Ekonomiskt resultat jämfört med budget

Patientnämnden redovisar per den sista december ett ekonomiskt överskott på +296 tKr, varav -33 tkr är på intäkter, +248 tKr är på personalkostnader och +82 tKr övriga kostnader. Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: 3 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämndens förvaltning: 264 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: 29 tkr

Förvaltningen har ett underskott på -33 tKr på intäkter, vilket förklaras av att budgeten lagts för högt (beror på att regionens övergripande budget avrundas till jämna hundratusental). Personalkostnader har ett överskott på 236 tkr vilket beror på partiella tjänstledigheter. Övriga kostnader på förvaltningen har ett överskott på +61 tkr vilket förklaras av att kostnaderna för utveckling av vårt IT-system VSP blivit lägre än förväntat, samt att förvaltningen är återhållsam när det gäller tjänsteresor och inköp.

Under året har vi vidtagit åtgärder som lett till ekonomiska besparingar, exempelvis har vi sett över telefoni och gjort en besparing motsvarande 15tkr/år. Kommande år kommer nämnden att korta ner sina sammanträden till halvdagar, vilket även det förväntas ge ekonomisk besparing. Under 2025 har vi även arbetet med införande av nytt ärendehanteringssystem, vilket kommer sjasättas under våren 2026. Systembytet kommer att innebära en kostnadsminskning på längre sikt.

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
Försäljning	367	400	-33	356	11	3,0 %
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	0	0	0	0	0	0
Summa Intäkter	367	400	-33	356	11	3,0 %
Personalkostnader	-3 513	-3 761	248	-3 546	33	- 0,9 %
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

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 %
						%
Lämnade bidrag	0	0	0	0	0	0
Fastighetskostnader	0	0	0	0	0	0
Konsultkostnader	-12	0	-12	0	-12	0
Övriga kostnader	-145	-239	94	-156	11	- 6,9 %
Avskrivningar/finansnetto	0	0	0	0	0	0
Summa Bruttokostnader	-3 670	-4 000	329	-3 705	34	- 0,9 %
Summa Verksamhetens nettokostnader	-3 303	-3 600	296	-3 348	45	- 1,3 %