

Tid: kl. 09:45-16:00

Plats: Köpmangatan 21, Lokal: Blåsjön

Ordförande

Harriet Jorderud (S)

Ledamöter

Helena Åsadotter Nord (V)

Sebastian Hedenborg (KD)

Lise Hjemgaard-Svensson (M), Vice ordförande

Andreas Karlsson (C)

Ersättare

Helene Grankvist (S)

Elin Forghani (V)

Eva Margareta Källström (KD)

Linnea Wigg Victor (M)

Susanne Moänge (C)

Övriga

1. Sammanträdets öppnande
2. Val av justerare och tid för justering
Förslag till beslut
E-signering senast 30 januari 2024.
3. Regiondirektör Sara Lewerentz 10:00
Ärendebeskrivning
Besök av nya Regiondirektören.
4. Föredragningslista fastställs
5. Föregående protokoll
Förslag till beslut
Godkännes efter notering av felskrivning gällande §91, det är folkhälsoenheten som är den korrekta enheten och inte folkhälsomyndigheten.
Beslutsunderlag
 - Protokoll skapad PAN 2023-11-28 08.59.03
6. Stödpersonsverksamheten Örjan Sundberg
7. Rekrytering av ny tjänsteperson Ulrika Eriksson
8. Inkomna handlingar
Ärendebeskrivning
Vårdansvarskommittén Socialdepartementet - Information om möjlighet att lämna skriftliga inspel till Vårdansvarskommittén.
9. Aktiviteter
Ärendebeskrivning
Avslutade aktiviteter:
Regionfullmäktige 28/11
VSP användargrupp 28/11, 5/12, 12/12, 19/12, 16/1
Nationell presidiekonferens 29-30/11
Möte område patientsäkerhet 5/12
LSG patientsäkerhet 6/12
Tillgänglighetsrådet 7/12
Hållbart ledarskap (utb Ulrika) 13/12
Hälso- och sjukvårdsnämnd 13/12
Miun (ssk) 18/12
LSG Patientsäkerhet 10/1
Kommande aktiviteter:
VSP användargrupp 30/1
LSG patientsäkerhet 7/2
Nationellt tjänstepersonsnätverk 8/2

Regionfullmäktige 13-14/2
IVO-patientnämnderna styrgrupp 15/2
IVO - PaN norra regionerna 21/2
LSG patientsäkerhet 13/3
Regional politikerkonferens (digitalt, via Teams) 17/4
Regionfullmäktige 23-24/4
Miun Ssk-programmet 8/5
Regionfullmäktige 18-19/6
Regionfullmäktige 22-23/10
Regionfullmäktige 26/11

10. Uppföljning internkontrollplan 2023

Ärendebeskrivning

Uppföljning internkontrollplan december 2023

Samtliga identifierade risker är hanterade/åtgärdade och bedömningen är att den interna kontrollen fungerar tillfredsställande.

Beslutsunderlag

- uppföljning internkontrollplan 2023

11. Årsbokslut 2023

Ulrika Eriksson

Ärendebeskrivning

Samtliga mål och aktiviteter, förutom en aktivitet, har uppfyllts under året. Den aktivitet som inte kunnat slutföras beror på regionövergripande förseningar i införandet av nya avvikelssystemet, och ligger utom vår kontroll.

Under året har patientnämnden tagit emot 557 synpunkter och klagomål på vården. De vanligaste synpunkterna berör brister i delaktighet, information, undersökning/bedömning, diagnos samt bemötande.

Under 2023 tog patientnämndens förvaltning emot över 250 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Den sista december 2023 pågick totalt nio stödpersonsuppdrag. Under året har sex nya stödpersonsuppdrag tillsatts.

Under året har flera aktiviteter utförts med syfte att utveckla och förbättra verksamheten

Patientnämnden redovisar per den sista december ett ekonomiskt överskott på +336 tKr.

Beslutsunderlag

- Arsredovisning 2023 (Patientnamnden) (003)

12. Årsberättelse 2023

Ulrika Eriksson

Ärendebeskrivning

Patienter och närståendes synpunkter och klagomål.

Under 2023 tog patientnämnden emot 557 klagomål och synpunkter, vilket är färre jämfört med förra året. De vanligaste inkomna klagomålen handlade om brister i vård och behandling samt brister i kommunikationen mellan vårdgivare och patient.

Andra stora problemområden rör synpunkter på tillgänglighet samt brister i vårdansvar och organisation. 59 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen är personer mellan 70–79 år.

Patienten som medskapare för en säker vård – ur ett patientnämndsperspektiv.

Patientnämnden har under året särskilt uppmärksammat patienten som medskapare för en säker vård, vilket var årets tema för den internationella patientsäkerhetsdagen.

Patientnämnden noterar att vårdgivare många gånger, utifrån en enskild synpunkt vidtar förbättringsåtgärder på en övergripande nivå, vilket leder till att vården blir bättre och säkrare för många. Åtgärderna handlar bland annat om att utarbeta nya rutiner, förändrade arbetssätt, vårdskadepreventioner, systematiskt lärande av inträffade händelser, eller att patienter involveras i förbättringsarbeten.

Vi noterar att patientnämndsärenden efterfrågas i större utsträckning av olika verksamheter inom regionen, där olika typer av patienterfarenheter efterfrågas för att utgöra en del av patientperspektivet i förbättringsarbeten och beslutsunderlag. Denna utveckling ses som mycket positiv, och stärker patientnämndens, och framför allt patienters och närståendes roll i patientsäkerhetsarbetet.

Vad har vi sett?

Något som återkommande framkommer i patienter och närståendes berättelser när det gäller primärvården är upplevelser av brister i kontinuitet och delaktighet, känslan av att inte bli tagen på allvar, en avsaknad av helhetssyn på människan samt svårigheter att komma i kontakt med vården. Dessa faktorer är avgörande för att bedriva en personcentrerad vård.

Det saknas ett uttalat vårdansvar och kompetens inom regionen för patienter med selektiv mutism (ofrivillig tystnad), från det att patienten fyllt 18 år. Detta leder till att patienter bollas mellan olika verksamheter, och leder till negativa konsekvenser för patienten.

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 2023 tog patientnämndens förvaltning emot drygt 250 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Stödpersonsverksamheten.

Under året har sex nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är god, Under året har två utbildningsdagar erbjudits stödpersonerna.

Utvecklingsarbeten.

Årets utvecklingsarbeten har fokuserat på att förbättra och anpassa arbetssätten och rutinerna för klagomålshantering. Patientnämndens förvaltning har HBTQI- och mångfaldsdiplomerats.

Beslutsunderlag

- Patientnämndens årsberättelse 2023

13. Verksamhetsplan 2024

Ulrika Eriksson

Ärendebeskrivning

Planeringsförutsättningarna för 2024 är goda, där vi ur ett ekonomiskt perspektiv bedömer att vi kommer att ha en budget i balans. Däremot kommer vi utifrån regionens ansträngda ekonomiska läge arbeta aktivt och göra medvetna val för att hålla nere kostnadsökningar, och göra besparingar där det är möjligt.

Under året kommer arbetet med att göra patientnämnden och vår verksamhet känd att fortsätta, bland annat genom att nya informationsfilmer kommer att produceras. Vi har under senaste åren arbetat med att effektivisera och kvalitetsutveckla vår ärendehantering, bland annat genom införandet av tjänsten Synpunkter och klagomål på 1177.se, telefonväxel, samt att skrivelser skickas via diariet. Vi ser att det även finns fortsatta förbättringar att genomföra inom det området.

Under 2023 HBTQI- och mångfaldsdiplomerades förvaltningen. Som fortsatt kompetensutveckling inom området planerar förvaltningen att under 2024 genomföra en e-utbildning i Mänskliga rättigheter, framtagen av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

Beslutsunderlag

- Oversikt verksamhetsplan - aktiviteter
- Plan 2024 (gemensam mall för samtliga) (Patien (6))

14. Patientsäkerhet

Ulrika Eriksson

Ärendebeskrivning

Patienten som medskapare för en säker vård - ur ett patientnämndsperspektiv.

15. Skyddsronnd 2023

Ulrika Eriksson och Örjan Sundberg

Beslutsunderlag

- 2023 Skyddsronnd

16. Nästa sammanträde

Ärendebeskrivning

14 mars 2024

17. Mötet avslutas



5

Föregående protokoll

Patientnämnden

Mötesdatum
2023-11-23

Plats och tid	Köpmangatan 21, Lokal Ändsjön kl. 10:00-16:00
Beslutande ledamöter	Harriet Jorderud (S) (Ordförande) Sebastian Hedenborg (KD) Andreas Karlsson (C) Eva Margareta Källström (KD) ersätter Helena Åsadotter Nord (V) Linnea Wigg Victor (M) §§82-90 ersätter Lise Hjemgaard-Svensson (M) (Vice ordförande) Susanne Moänge (C) §§91-100 ersätter Lise Hjemgaard-Svensson (M) (Vice ordförande)
Ej tjänstgörande ersättare	Susanne Moänge (C) §§82-90
Utses att justera	Sebastian Hedenborg
Justeringens plats och tid	E-signering , 2023-11-29 08:00
Protokollet omfattar	§§82-100

Justerat av	Ordförande Harriet Jorderud
	Justerande Sebastian Hedenborg
	Sekreterare Lillemor Olsson

ANSLAG/BEVIS	Justering har tillkännagivits på Region Jämtland Härjedalens anslagstavla		
Organ	Patientnämnden		
Sammanträdesdatum	2023-11-23		
Datum för anslags uppsättande	2023-11-30	Datum för anslags nedtagande	2023-12-21
Förvaringsplats för protokollet	Regionarkivet		

Signerat med Formpipes Signeringsportal

Utdragsbestyrkande

ÄRENDELISTA

- §82 Sammanträdets öppnande
- §83 Val av justerare och tid för justering
- §84 Föredragningslista fastställs
- §85 Föregående protokoll
- §86 Patientnämnden: Fyllnadsval av ledamot fram till och med 2026-12-31
- §87 Stödpersonsverksamheten
- §88 Kommunbesök 2024
- §89 Inkomna handlingar
- §90 Barn och ungdomspsykiatri
- §91 Brukarsamverkan/brukarråd i Region Jämtland Härjedalen
- §92 Aktiviteter
- §93 Internkontrollplan 2024
- §94 Protokollsutdrag regionfullmäktige 2023-10-17--18 § 108 Budget 2024 för patientnämnden
- §95 Fokusområden 2024
- §96 Dokumenthanteringsplan för patientnämnden
- §97 HBTQI- och mångfaldsdiplomering
- §98 Protokollsutdrag regionfullmäktige 2023-10-17--18 § 102 Delårsrapport 2023 för patientnämnden (RS/548/2023)
- §99 Nästa sammanträde
- §100 Mötet avslutas

§82

Sammanträdets öppnande

Sammanfattning

Ordförande Harriet Jorderud önskar alla välkomna och välkomnar särskilt Eva Källström (KD) som ny ersättare i Patientnämnden.

Patientnämnden

2023-11-23

§83

Val av justerare och tid för justering

Sammanfattning

Sebastian Hedenborg väljs att justera dagens protokoll.

Beslut

E-signering senast 29 november.

§84

Föredragningslista fastställs

Sammanfattning

Föredragningslista fastställs.

Patientnämnden

2023-11-23

§85

Föregående protokoll

Beslut

Nämnden beslutar att föregående protokoll läggs till handlingarna.

Beslutsunderlag

- Protokoll skapad PAN 2023-09-25 11.41.36

Patientnämnden

2023-11-23

§86

Patientnämnden: Fyllnadsval av ledamot fram till och med 2026-12-31

Sammanfattning

Fyllnadsval av ledamot för perioden fram till och med 2026-12-31 i stället för Stig Andersson Edman (KD) som avsagt sig uppdraget.

På valberedningens förslag utses ledamot: Eva Margareta Källström (KD).

Beslut

Noteras till protokollet.

Beslutsunderlag

- §118 Regionfullmäktige Valärenden 2023(316771) (0)

§87

Stödpersonsverksamheten

Sammanfattning

Stödpersonsansvarig Örjan Sundberg informerar nämnden om antal pågående stödpersonsärenden. Hittills under året har fem stödpersonsuppdrag tillsatts. Nämnden får information om antal utbildningstillfällen som erbjuds stödpersoner varje år samt informeras om kommande utbildning för stödpersoner och dess innehåll. Stödpersonsansvarig informerar om att antalet stödpersoner som finns att tillgå är flera än vad behovet är idag, men att det vore önskvärt att få rekrytera några flera män. Rekryteringsinsatser har genomförts av stödpersonsansvarig.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna rapporten.

§88

Kommunbesök 2024

Sammanfattning

Ordförande Harriet Jorderud informerar nämnden om kommande kommunbesök i Strömsund och Berg och att mer information om besökens innehåll kommer delges vid kommande sammanträde.

Beslut

Nämnden beslutar att kommunbesök i Strömsund ska ske under våren 2024 samt att kommunbesök i Bergs kommun ska äga rum under hösten 2024.

§89

Inkomna handlingar

Sammanfattning

Reporter Svenska Dagbladet - Begäran om allmän handling psykiatrisk slutenvård 2016-2023.

Beslut

Noteras till protokollet.

§90

Barn och ungdomspsykiatri

Sammanfattning

Verksamhetschef Mikael Lec Alsén informerar nämnden om nuläget gällande barn och ungdomspsykiatri på länsnivå och nationellt, samt om olika vårdnivåer av psykisk hälsa och psykiatriska tillstånd. Nämnden får information om den rapport som folkhälsomyndigheten presenterat gällande varför den psykiska ohälsan ökat bland barn och vuxna i Sverige. Nämnden får ta del av jämförande statistisk data gällande barn och unga vuxna med psykiatriska tillstånd samt barn och unga vuxna med somatiska besvär. Verksamhetschef informerar nämnden om de förändringar som genomförts inom verksamheten och som har lett till en positiv utveckling då det gäller tillgängligheten. Nämnden delges även information om olika samverkansgrupper som BUP samverkar med både i kommunen och inom regionen.

Beslut

Nämnden tackar för informationen och beslutar följa upp BUP:s utvecklingsarbete under mandatperioden. Nämnden ger nämndsekreterare i uppdrag att förse nämnden det informationsmaterial som presenterats.

Beslutsunderlag

- Patientnämndsärenden Barn och unga vuxna

§91

Brukarsamverkan/brukarråd i Region Jämtland Härjedalen

Sammanfattning

Daniel Nilsson projektledare - Folkhälsomyndigheten informerar nämnden om projektet invånaremedverkan som pågått och pågår i regionen. Syftet med projektet är att hitta arbetsformer för att göra patienter, brukare, invånare och olika patientföreningar mera delaktiga i vården. Nämnden informeras även om andra samverkansorgan som ingår i projektet, bland annat tillgänglighetsrådet och kommuner. Patientnämnden får förfrågan om att vara delaktiga i det fortsatta arbetet kring invånaremedverkan.

Beslut

Nämnden tackar för informationen och beslutar följa upp projektet och ser fram emot patientnämndens deltagande.

§92

Aktiviteter

Sammanfattning

Nämnden informeras om kommande och avslutade aktiviteter.

Beslut

Nämnden tackar för informationen och beslutar godkänna informationen.

§93

Internkontrollplan 2024

Sammanfattning

Ordförande Harriet Jorderud informerar nämnden om att intern kontroll är en återkommande process som innebär att ständigt förbättra verksamheten och uppfylla ställda krav och mål.

Beslut

Nämnden beslutar anta internkontrollplan 2024.

Beslutsunderlag

- Internkontrollplan 2024

§94

Protokollsutdrag regionfullmäktige 2023-10-17--18 § 108 Budget 2024 för patientnämnden

Sammanfattning

Budget 2024 för patientnämnden

Budgetäskandet för verksamhetsår 2024 är 3,7 mkr. Föreslagen budgetram är 3,6 mkr.

Beslut

Nämnden noterar till protokollet att nämnden mottagit fullmäktiges beslut.

Beslutsunderlag

- §108 Regionfullmäktige Budget 2024 för patientnämnden(316761) (0)

§95

Fokusområden 2024

Beslut

Nämnden beslutar följa följande fokusområden under 2024:

Bemötande

Cancer

Tillgänglighet

Psykisk ohälsa

Nämnden beslutar ge patientnämndens förvaltning i uppdrag att hitta ytterligare kontaktvägar/ingångar för att nå ut med information till kommunerna och dess invånare om rätten och möjligheten att framföra synpunkter och klagomål till patientnämnden.

§96

Dokumenthanteringsplan för patientnämnden

Sammanfattning

Dokumenthanteringsplanen är en nyutgåva för Patientnämnden.

Beslut

Nämnden tackar för informationen.

Beslutsunderlag

- Dokumenthanteringsplan för Patientnämnden 2023-11-14

§97

HBTQI- och mångfaldsdiplomer

Sammanfattning

Örjan Sundberg och Lillemor Olsson informerade nämnden om att patientnämndens förvaltning numera är Hbtqi- och mångfaldsdiplomerade, samt om den handlingsplan förvaltningen upprättat gällande Hbtqi- och mångfald.

Beslut

Nämnden glädjs åt att förvaltningens tjänstepersoner blivit Hbtqi- och mångfaldsdiplomerade. Nämnden tackar för informationen och beslutar godkänna informationen.

Beslutsunderlag

- Handlingsplan HBTQI- och mångfald patientnämndens förvaltning.pdf

§98

Protokollsutdrag regionfullmäktige 2023-10-17--18 § 102 Delårsrapport 2023 för patientnämnden (RS/548/2023)

Sammanfattning

Ordförande Harriet Jorderud informerar nämnden om att regionfullmäktige godkänt patientnämndens delårsrapport per augusti 2023.

Beslut

Nämnden beslutar notera fullmäktiges beslut.

Beslutsunderlag

- Protokollsutdrag regionfullmäktige Delårsrapport 2023 för patientnämnden

§99

Nästa sammanträde

Beslut

25 januari 2024.

§100

Mötet avslutas

Sammanfattning

Ordförande Harriet Jorderud avslutar sammanträdet.



10

Uppföljning internkontrollplan 2023

Identifierade risker klassificerade utifrån koppling till våra strategier

Strategi för länets utveckling
Strategi för vård
Strategi för våra medarbetare
Strategi för en god ekonomi

Identifierade risker klassade utifrån typ av krav som ska tillgodoses

c= att verksamheten följer styrande dokument, lagar, förordningar mm
 d= att redovisningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi är rättvisande och ändamålsenlig
 e= att informationssäkerheten är tillgodosedd utifrån kraven på konfidentialitet, riktighet, tillgänglighet och spårbarhet
 f= övrigt

Identifiera och värdera risker										Ta fram och besluta åtgärder		Följa upp och utvärdera		
Id	Krav c-f	Prio	Målområde	Beskrivning av risk (risken att något händer)	Beskrivning av konsekvens (kan leda till att följande händer)	sgrad (1-5 där ett är minst)	erommet (1-5 där 1 är minst)	sannolikt)	Risikopång	Hantering av risk (behålla, begränsa, eliminera)	Beskrivning av bakomliggande orsaken till risken (varför...? Därför att...)	Åtgärd för att hantera risken	Ansvarig för genomförande	Är åtgärden genomförd? Kommentera status!
1	e	1	1 Länets utveckling	Bristande följsamhet till dataskyddsförordningen GDPR	Enskilda medborgare drabbas, säkerhetsklassad information sprids, viten som påföljd om inte lagstiftning följs	4	2	8	eliminera	Otillräcklig kunskap och kännedom om lagstiftningen	Följsamhet till regionens riktlinjer och arbetssätt.	Förvaltningschef patientnämnden	Åtgärdena genomförs.	
2	e	1	1 Länets utveckling	Att brev till vårdgivare "försviner" i post/internposten	Risk för bruten sekretess. Minskad trovärdighet till patientnämnden.	4	3	12	eliminera	Slarv. Mänskliga faktorn. Okunskap. Pappersbrev omöjliggör behörighetskontroll och spårbarhet	Skicka brev via sekretariatet som diarieför och behörighetsstyr ärendena. Se över möjligheter till att använda säkra digitala kontaktsätt.	s.o.	Åtgärd genomförd	
3	c	1	2 Vård	Att patienter inte får svar av vårdgivare (inom 4 veckor, 2 veckor när det gäller barn)	Minskad trovärdighet till patientnämnden. Ökat missnöje på vårdgivare. Negativ inverkan på arbetsmiljö	2	3	6	begränsa	Hög arbetsbelastning hos vårdgivare (tidsbrist). Klagomålshantering prioriteras inte. Otillräcklig kunskap om klagomålshantering.	Följa rutin: Hantering av uteblivet yttrande från vårdgivare: https://centuri/RegNo/51720 Se över möjligheter att kommunicera digitalt med vårdgivare. Avvikelseberättelser.	s.o.	Åtgärdena genomförs. Det finns inga möjligheter att kommunicera digitalt med vårdgivare i dagsläget.	
4	c	1	2 Vård	Att patienter som har rätt till stödperson inte får/erbjuds det	Bristande efterlevnad av lagstiftning	3	3	9	begränsa	Bristande kunskap och kännedom hos vårdgivare.	Kontinuerlig samverkan med område psykiatri.	s.o.	Åtgärdena genomförs	
5	f	1	3 Medarbetare	Att uppdraget för stödpersoner inte följs av stödperson (risk för patienter och för stödperson)	Hot och våld. Skada, lidande	4	2	8	eliminera	Otillräcklig kunskap om uppdragets innebörd	Tydliggöra uppdragets innebörd inför samtliga nytillsättningar av uppdrag (skickas med tillförordnandet), stödperson undertecknar samtliga nya förordnanden. Begära utdrag från Brottregisteret innan rekrytering av stödperson sker. Obligatorisk E-utbildning vid rekrytering av ny stödperson.	s.o.	Åtgärdena genomförs	
6	f	1	3 Medarbetare	Risk för hot/våld i samband med kontakter med medborgare	Negativ påverkan på arbetsmiljö och hälsa. Skada, lidande	4	1	4	eliminera	Kontakter med personer som befinner sig i en utsatt situation, som är arga och bevikna på vården, och där förtroendet brustit. Ges negativt besked	Följa lokal rutin hot och våld (https://centuri/RegNo/56623). Kontinuerlig dialog i arbetsgruppen. Samtliga medarbetare har personliga larm	s.o.	Åtgärdena genomförs	
7	c	1	4 Ekonomi	Att inte hålla budget i balans	Dålig följsamhet inom en verksamhet kan leda till att besparingar behöver göras inom annan verksamhet	3	2	6	begränsa	Tilldelad budgetram täcker inte kostnadsökningar	Kontinuerliga uppföljningar av ekonomiskt resultat	s.o.	Åtgärdena genomförs	
8	d	1	4 Ekonomi	Ej korrekta arvoden och ersättningar till ledamöter	Felaktiga utbetalningar	3	1	3	begränsa	Manuell hantering	Underlagen attesteras av förvaltningschef. Arvodeslistor kontrolleras varje månad.	s.o.	Åtgärdena genomförs	
9	d	1	4 Ekonomi	Att tvångsvården upphör för en patient som har stödperson utan att patientnämnden informeras	Felaktiga utbetalningar	3	2	6	eliminera	Psykiatriin meddelar inte alltid patientnämnden att tvångsvård upphört	Stödpersonansvarig har regelbunden kontakt med sekreterare på psykiatriin (ansvarig för tvångsvård) och stämmer av. Arvodeslistor kontrolleras varje månad av stödpersonansvarig och förvaltningschef	s.o.	Åtgärdena genomförs	
10	d	1	4 Ekonomi	Dålig följsamhet till ingångna leverantörsavtal	Försämrade ekonomi, risk för vite vid användande av fel leverantör	3	1	3	begränsa	Bristande förståelse för vikten av att följa ingångna avtal med leverantörer	Mer kontroll att avtal följs.	s.o.	Åtgärdena genomförs	



11

Årsbokslut 2023

Årsredovisning 2023

Patientnämnden

Innehållsförteckning

Händelser av väsentlig betydelse	3
Mål	4
Strategi för vård	4
Strategi för våra medarbetare	5
Strategi för ekonomi	7
Verksamhet	8
Ekonomisk analys	10
Ekonomiskt utfall mot föregående år	10
Ekonomiskt resultat jämfört med budget	10
Väsentliga personalförhållanden	12
Antal anställda	12

Händelser av väsentlig betydelse

Från och med oktober skickar patientnämnden sina skrivelser till vårdgivare inom regionen, via diariet. Tidigare har dessa skickats direkt till vårdgivaren vilket resulterat i att flertalet inte blivit diarietförda i Platina av vårdgivaren. Förändringen sker utifrån önskemål både från diariet och vårdverksamheterna. Syftet är att underlätta för vårdgivarna, för att säkerställa lagstiftningen gällande diarietföring, men även för att stärka informationssäkerheten.

I september blev patientnämndens förvaltning HBTQI- och mångfaldsdiplomerad. Diplomereringen är en del av regionens värdegrundsarbete och ett sätt att arbeta för att efterleva lagar och styrdokument inom Region Jämtland Härjedalen. Syftet med Hbtqi- och mångfaldsdiplomereringen är att påbörja ett strukturerat och långsiktigt arbete kring hbtqi, normer och jämlikhet i Region Jämtland Härjedalens verksamheter. Genom ökad kunskap och medvetenhet ska verksamheterna utveckla ett normkritiskt och inkluderande förhållningsätt som ska genomsyra hela verksamheten där såväl bemötande av patienter, besökare, deltagare och samarbetspartners som den fysiska miljön på enheten och personalens arbetsmiljö omfattas. Utbildningsprocessen pågick under cirka sex månader och bestod av flera delar, både fysiska träffar och verksamhetsgemensamt arbete. En av uppgifterna i utbildningen var att utforma en handlingsplan utifrån ett hbtqi- perspektiv.

Under året har en av våra medarbetare varit delaktig i ett omfattande utvecklingsprojekt av vårt ärendehanteringssystem VSP. Arbetet har skett tillsammans med leverantör och övriga regioner som använder systemet. Uppgraderingen innebär att vi fått ett modernare och mer robust system, och kommer att underlätta för framtida integrationer med andra system, såsom 1177.se och befolkningsregister.

Mål

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

Den aktivitet som inte kunnat slutföras beror på regionövergripande förseningar i införandet av nya avvikelssystemet, och ligger utom vår kontroll.

Strategi för vård

God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen



Hälso- och sjukvårdsnämnden och patientnämnden ska utveckla invånar- och patientmedverkan till en naturlig del av verksamhetsutvecklingsarbetet.



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Patientnämnden ska fördjupa det strukturerade samarbetet med område patientsäkerhet med syfte att utveckla invånar- och patientmedverkan till en naturlig del av verksamhetsutvecklingsarbetet.	Utveckla samarbetet för att vårdskadeprevention ska kunna dra större nytta av de patientnämndsärenden som inkommer till dem - Hur kan vi jobba ihop mer strukturerat? Hur kommunicerar vi tydligare och dokumenterar?	2023-01-01 2023-12-31	Möten har skett regelbundet en gång per månad under året. Planen är att fortsätta utveckla samarbetsformer så att område patientsäkerhet på ett bättre sätt kan tillvarata patientnämndens iakttagelser och inkomna synpunkter och klagomål.
✓ Patientnämnden ska vara en deltagare i LSG (lokal samverkansgrupp) för patientsäkerhet	- Patientnämndens uppdrag i grupperingen blir att lyfta aktuella trender, tendenser och patientsäkerhetsrisker i de synpunkter och klagomål som inkommer från patienter. - Uppdraget innebär också att patientnämnden tar del av de aktuella frågor och patientsäkerhetsfrågor som lyfts och utifrån dessa bidra med patienters erfarenheter och synpunkter	2023-01-01 2023-12-31	Ny uppdragsbeskrivning för LSG patientsäkerhet och klar och beslutad. Patientnämndens förvaltningschef deltar vid mötena
✓ Patientnämnden ska redovisa sina rapporter för hälso- och sjukvårdsnämnden		2023-01-01 2023-12-31	Patientnämnden har rapporterat till hälso- och sjukvårdsnämnden fyra gånger under 2023

Patientnämnden ska utveckla effektiva arbetssätt för att kommunicera med vårdgivare och medborgare



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Utveckla arbetssätten i kommunikationen med vårdgivare.	Sker i samarbete med område patientsäkerhet och diariet. Planen är att patientnämnden framöver kommer att skicka skrivelser via Diariet och inte som nu direkt till verksamhetschef.	2023-01-01 2023-12-31	Från och med oktober skickar patientnämnden sina skrivelser till vårdgivare inom regionen, via diariet. Syftet är att underlätta för vårdgivarna, för att säkerställa lagstiftningen gällande diarieföring, men även för att stärka informations säkerheten.

Strategi för våra medarbetare

Säkra långsiktig kompetensförsörjning och goda anställningsvillkor



Regionstyrelsen och nämnderna ska skapa förutsättningar för en fungerande kompetensförsörjning utifrån uppdrag och behov, verksamhetsutveckling, arbetsmetoder och kompetens.



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan som revideras årligen		2023-01-10 2023-12-31	Upprättad under hösten 2023
✓ Erbjudna medarbetare kurser och utbildningar som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling.		2023-01-10 2023-12-31	Medarbetare har deltagit på flera webbaserade utbildningar under våren, bland annat om brukarinflytande, barn och ungas psykiska hälsa samt existentiell hälsa. Utbildning i Hjärt-lungräddning har genomförts. En medarbetare har genomgått utbildning i att bemöta rättshaveristiskt beteende. Förvaltningens medarbetare har deltagit vid nationell tjänstepersonskonferens för patientnämnderna.
✓ Patientnämndens förvaltning ska HBTQI- och mång-		2023-01-10 2023-12-31	Förvaltningen diplomerades i oktober 2023.

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
	faldsdiplomas		
!	Medarbetare ska utbildas i och börja använda nya avvikelssystemet Synergi	2023-01-10 2023-12-31	Införandet av nya avvikelssystemet har försenats i regionen, och har inte sjuösatts under 2023.

Aktivt medarbetarskap och ledarskap



Regionstyrelsen och nämnderna ska utveckla chefers förutsättningar för att bedriva ett aktivt och utvecklande ledarskap.



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Erbjuda kompetensutveckling som är relevanta för den egna och för verksamhetens utveckling	2023-01-10 2023-12-31	Medarbetare har deltagit på flera webb-baserade utbildningar under året, bland annat inom brukarinflytande och om existerande hälsa. Utbildning i Hjärt-lungräddning har genomförts. Chef har deltagit på chefsutbildning i Hållbart ledarskap. Förvaltningens medarbetare har deltagit vid nationell tjänstepersonskonferens för patientnämnderna.

Utveckla en hälsofrämjande arbetsmiljö



Regionstyrelsen och nämnderna ska utveckla ett mer förebyggande systematiskt arbetsmiljöarbete och säkerställa att det systematiska arbetsmiljöarbetet sker på samtliga nivåer i organisationen.



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Arbetsmiljö ska vara en stående punkt på APT för att utveckla ett mer förebyggande systematiskt arbetsmiljöarbete och säkerställa att det systematiska arbetsmiljöarbetet	2023-01-10 2023-12-31	Arbetsmiljö och återhämtning har diskuterats vid samtliga APT.

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
	sker på samtliga nivåer i organisationen.		

Strategi för ekonomi

En ekonomi i balans genom god styrning och uppföljning



Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska arbeta med att minska kostnadsdrivningen.



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Avvikelser från verksamhetsresultat följs upp löpande. Åtgärder ska vidtas utan dröjsmål för att kunna hantera förändringar/avvikelser inom fastställd budgetram.	2023-01-10 2023-12-31	Patientnämnden redovisar ett ekonomiskt överskott för 2023

Verksamheten ska hålla sig inom budgetramen för 2023



Verksamhetsmål (alla nivåer)	Utfall	Målvärde	Kommentar
Budget i balans	Ja		

Verksamhet

Synpunkter och klagomål Under året har patientnämnden tagit emot 557 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en minskning jämfört med 2022, se nedanstående tabell.

2018	2019	2020	2021	2022	2023
463	474	408	545	673	557

De vanligaste synpunkterna berör brister i delaktighet, information, undersökning/bedömning, diagnos samt bemötande. Efter att den nya tjänsten Synpunkter och klagomål lanserades på 1177.se i början av 2022 ses en ökning av synpunkter som lämnas digitalt, och motsvarar numer hälften av samtliga kontakter. Antalet medborgare som kontaktar patientnämnden via telefon har minskat.

Vi noterar att patientnämndsärenden efterfrågas i större utsträckning av olika verksamheter inom regionen, där det efterfrågas specifika patienterfarenheter kring exempelvis intyg, IT och digitalisering, cancervård, sjukresor, primärvård. Vi ser det som mycket positivt att patientnämndens ärenden utgör en del av patientperspektivet i förbättringsarbeten och beslutsunderlag, och det tydliggör att patientnämnden utgör en betydelsefull aktör i patientsäkerhetsarbetet.

Stödpersonsverksamhet Den sista december 2023 pågick totalt nio stödpersonsuppdrag. Under året har sex nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är relativt god, men det pågår en rekryteringskampanj där det specifikt efterfrågas stödpersoner av manligt kön. Under året har två utbildningstillfällen erbjudits stödpersonerna vilka innehöll föreläsningar om socionomens roll i psykiatri, om neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, diagnoser och behandling, om ätstörningsvård samt om arbetet på psykiatriska akutvårdsavdelningen.

Utåtriktad verksamhet. Utifrån att det varit första året på ny mandatperiod har utbildningsinsatser genomförts vid sammanträden för regionfullmäktige, hälso- och sjukvårdsnämnden, regionstyrelsen, pensionärsrådet och tillgänglighetsrådet. Vi har under året deltagit på ledningsgrupper, planeringsdagar och arbetsplatsträffar. Vi finns representerade på regionens hemsida, 1177.se, väntrum-TV på regionens mottagningar och hälsocentraler. Vi har informerat om vår verksamhet för studenter vid Mittuniversitetets sjuksköterskeprogram, vid Regional samverkansgrupp för patientsäkerhet. Vi har en informationsfilm i regionens utbildningskatalog, och finns med i digitalt utbildningspaket för nyanställda på regionen. Informationsfilm visas även för regionens nya AT-läkare och vid regionens chefsprogram. Patientnämnden fanns representerade i en monter under en utbildnings/inspirationsmiddag på regionen, i samband med den internationella patientsäkerhetsdagen. Kommunbesök i Bräcke och Åre har genomförts..

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. Informationen kan bland annat handla om lagstiftning, rutiner och riktlinjer, eller hänvisning till andra instanser och myndigheter som till exempel patientförsäkringen LÖF eller Inspektionen för Vård och omsorg (IVO). Under 2023 tog patientnämndens förvaltning emot över 250 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Utvecklingsarbeten Under året har flera aktiviteter utförts med syfte att utveckla och förbättra verksamheten. Med anledning av att vi fått ett förändrat kontaktmönster till patientnämnden, där mer än hälften av samtliga inkomna synpunkter och klagomål lämnas i digitalt via 1177.se, så har vi fortsatt att arbeta med att förbättra och anpassa våra arbetssätt och rutiner för inkomna synpunkter och klagomål.

Från och med oktober skickar patientnämnden sina skrivelser till vårdgivare inom regionen, via diariet. Tidigare har dessa skickats direkt till vårdgivaren vilket resulterat i att flertalet inte blivit diarieförda i Platina av vårdgivaren. Syftet är att underlätta för vårdgivarna, för att säkerställa lagstiftningen gällande diarieföring, men även för att stärka informationssäkerheten.

I september blev patientnämndens förvaltning HBTQI- och mångfaldsdiplomerad. Diplomeringen är en del av regionens värdegrundsarbete och ett sätt att arbeta för att efterleva lagar och styrdokument inom Region Jämtland Härjedalen. Syftet med Hbtqi- och mångfaldsdiplomeringen är att påbörja ett strukturerat och långsiktigt arbete kring hbtqi, normer och jämlikhet i Region Jämtland Härjedalens verksamheter.

Under året har en av våra medarbetare varit delaktig i ett omfattande utvecklingsprojekt av vårt ärendehanteringssystem VSP. Arbetet har skett tillsammans med leverantör och övriga regioner som använder systemet. Uppgraderingen innebär att vi fått ett modernare och mer robust system, och kommer att underlätta för framtida integrationer med andra system, såsom 1177.se och befolkningsregister.

Ekonomisk analys

Intäkter och kostnader i tkr	Ack utfall	Ack budget	Bud-Utf Diff	Ack utfall fg år	Ack utf-Ack fg år Diff
Patientavgifter	0	0	0	0	0
Försäljning	349	400	-51	342	7
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	0	0	0	0	0
Summa Intäkter	349	400	-51	342	7
Personalkostnader	-3 279	-3 557	279	-3 337	59
Köpt riks- och regionvård	0	0	0	0	0
Köp av verksamhet	0	0	0	0	0
Verksamhetsanknutna tjänster	0	-10	10	0	0
Inhyrd personal	0	0	0	0	0
Läkemedel	0	0	0	0	0
Sjukvårdsart, övr mat o varor	0	0	0	0	0
Lämnade bidrag	0	0	0	0	0
Fastighetskostnader	0	0	0	0	0
Konsultkostnader	0	0	0	-6	6
Övriga kostnader	-235	-333	98	-175	-60
Avskrivningar/finansnetto	0	0	0	0	0
Summa Bruttokostnader	-3 514	-3 900	387	-3 519	5
Summa Verksamhetsnettokostnader	-3 164	-3 500	336	-3 177	12

Ekonomiskt utfall mot föregående år

Det totala ackumulerade utfallet för 2023 är -3,164 miljoner kronor vilken är 12 tkr lägre jämfört med föregående år, då det totala ackumulerade utfallet för perioden var -3,177 miljoner kr.

Ekonomiskt resultat jämfört med budget

Patientnämnden redovisar per den sista december ett ekonomiskt överskott på +336 tKr, varav -51 tkr är på intäkter, +279 tKr är på personalkostnader och +108 tKr övriga kostnader.

Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: +16 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämndens förvaltning: +260 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: +60 tkr

Nämnden har ett överskott på +16 tkr, vilket beror på att tjänsteresor och konferenser inte genomförts i den utsträckning som budgeterats.

Förvaltningen har ett underskott på -51 tKkr på intäkter, vilket förklaras av att budgeten lagts för högt. Detta kommer att justeras till 2024 års budget. Personalkostnader har ett överskott på +224 tkr vilket beror på partiella tjänstledigheter. Övriga kostnader på förvaltningen har ett överskott på +77 tkr vilket förklaras av förvaltningen är återhållsam när det gäller tjänsteresor och inköp.

Stödpersonsverksamheten har ett överskott på +60 tkr. Budgeten för denna verksamhet utökades inför 2023, då den tidigare haft minusresultat under flera år.

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.

Väsentliga personalförhållanden

Arbetsbelastning och arbetsmiljö diskuteras vid samtliga APT. Under året har arbetsbelastningen varit rimlig, men högre än tidigare pga ökad ärendeströmning,

Flera åtgärder har vidtagits för att förbättra arbetsmiljön. Vi har tydliggjort ansvarsfördelning och utvecklat arbetssätt med inkomna synpunkter och klagomål. Vi har tydliggjort en agenda för våra planeringsmöten, för att säkerställa att våra rutiner och arbetsuppgifter följs upp. Vi har följt upp vårt schema för telefontider. Vi har deltagit på utbildningsdag om återhämtning och lyfter den punkten vid varje APT. Under året har överenskommelser för distansarbete tecknats för de medarbetare som önskat, och det finns rutiner för distansarbete.

Inför förändringar i verksamheten genomförs riskanalyser, bland annat med fokus på arbetsmiljön. Lokal rutin för Hot och våld finns vid enheten, och medarbetare har personliga larm. Riskerna för hot och våld diskuteras regelbundet i arbetsgruppen.

Samtliga medarbetare har tecknat avtal för friskvårdstimme och medarbetare uppmuntras till att ta ut sin friskvård. Arbetsbelastningen tillåter att friskvård tas ut. Medarbetare har utrustning för att kunna arbeta ergonomiskt och för att undvika belastningsskador pga stillasittande. Medarbetare uppmuntras till att ta regelbundna pauser.

Sammanfattningsvis är den samlade bedömningen att arbetsmiljön är god och arbetsmiljöarbetet sker systematiskt.

Antal anställda

Antal månadsavlönade	2020-12-31	2021-12-31	2022-12-31	2023-12-31	Förändring mot fg år
Totalt antal anställda	4	4	4	4	0
- varav kvinnor	3	3	3	3	0
- varav män	1	1	1	1	0



12

Årsberättelse 2023



Årsberättelse 2023

Patientnämnden i Jämtlands län

Innehåll

FÖRORD	3
SAMMANFATTNING	4
PATIENTNÄMNDENS UPPDRAG	5
Ärendehantering	5
VAD HANDLADE KLAGOMÅLEN OM 2023?	6
Primärvård	7
Specialistsjukvård	8
Kommunal hälso- och sjukvård	11
Tandvård	11
Synpunkter på cancersjukvården	12
När barnet är patient	12
Diskriminering och ojämlig vård	13
PATIENTEN SOM MEDSKAPARE FÖR EN SÄKER VÅRD	14
INFORMATION OM PATIENTRÄTTIGHETER	17
UTÅTRIKTAD VERKSAMHET	18
STÖDPERSONSVERKSAMHET	18
UTVECKLINGSSARBETEN	19

Förord

Patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen får härmed avge sin årsberättelse för år 2023.

Då det är första året på en ny mandatperiod har nämndens ledamöter och ersättare getts möjlighet till utbildningsinslag dels om nämndens uppdrag, dels om patientsäkerhet, vilket har fått ett särskilt fokus vid varje nämndsammanträde. Det är även angeläget att nämndens ledamöter kan få information om vårdens olika verksamheter och ta del av dess arbete och utvecklingsområden. Därför har representanter från olika vårdverksamheter deltagit vid nämndens sammanträden.

Antal ärenden har under året minskat mot året innan och ligger nu på ungefär samma nivå som år 2021 med 557 ärenden. Det är dock intressant att se att möjligheten att nå patientnämnden via 1177.se har blivit en framgång och att cirka hälften av nämndens ärenden nu kommer den vägen.

Nämnden iakttar att de ärenden som berör kommunikation, information och bemötande fortfarande har höga nivåer och har till och med ökat under år 2023 jämfört med tidigare år. Det är en mycket negativ utveckling då patientens möjlighet som medskapare kan komma att hämmas. Nämnden ser nämligen mycket positivt på patientens delaktighet i sin vård, varför dialogen med vårdgivaren inte får försämrats. Tvärtom måste den stärkas och patienten ges möjlighet till att vara medskapare i sin vård och behandling.

Nämnden ser mycket positivt på de informationsinsatser som ges att få förmedla nämndens analyser, rapporter och iakttagelser till ledande förtroendevalda i såväl regionfullmäktige som regionens hälso- och sjukvårdsnämnd. Det ger möjlighet till dialog om förbättringsområden inom vårdens olika verksamheter. Till detta ska också läggas de samtal som förs mellan verksamheter och patientnämndens tjänstepersoner för att identifiera områden för förbättring. Allt för ett bättre och säkrare omhändertagande och behandling av regionens patienter.

Patientnämndens tjänstepersoner har under året fokuserat på att utveckla och förbättra arbetsätt och rutiner för klagomålshantering. En mer och bättre dialog med vårdens verksamhetsansvariga har genomförts och nämndens ledamöter ser positivt på den utvecklingen.

Patientnämndens ledamöter ser mycket positivt på att samtliga verksamhetsmål är uppfyllda samt att nämnden kan uppvisa ett positivt ekonomiskt resultat om 336 tusen kronor.

Som patientnämndens ordförande vill jag rikta ett tack till nämndens tjänstepersoner och ledamöter och ersättare i nämnden för ett mycket väl genomfört år, både vad avser klagomålshantering och stödpersonsverksamhet. Ett år som genomförts och fullföljts enligt de beslut som nämnden tagit i sin verksamhetsplan.

Det är angeläget att kunna se fram emot ett fortsatt arbete, med utvecklande arbetsuppgifter, allt för att kunna ge patienter i Region Jämtland Härjedalen en god och säker vård.

Harriet Jorderud
Ordförande

Sammanfattning

Patienter och närståendes synpunkter och klagomål. Under 2023 tog patientnämnden emot 557 klagomål och synpunkter, vilket är färre jämfört med förra året. De vanligaste inkomna klagomålen handlade om brister i vård och behandling samt brister i kommunikationen mellan vårdgivare och patient. Andra stora problemområden rör synpunkter på tillgänglighet samt brister i vårdansvar och organisation. 59 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen är personer mellan 70–79 år.

Patienten som medskapare för en säker vård – ur ett patientnämndsperspektiv.

Patientnämnden har under året särskilt uppmärksammat patienten som medskapare för en säker vård, vilket var årets tema för den internationella patientsäkerhetsdagen. Patientnämnden noterar att vårdgivare många gånger, utifrån en enskild synpunkt vidtar förbättringsåtgärder på en övergripande nivå, vilket leder till att vården blir bättre och säkrare för många. Åtgärderna handlar bland annat om att utarbeta nya rutiner, förändrade arbetssätt, vårdskadestredningar, systematiskt lärande av inträffade händelser, eller att patienter involveras i förbättringsarbeten.

Vi noterar att patientnämndsärenden efterfrågas i större utsträckning av olika verksamheter inom regionen, där olika typer av patienterfarenheter efterfrågas för att utgöra en del av patientperspektivet i förbättringsarbeten och beslutsunderlag. Denna utveckling ses som mycket positiv, och stärker patientnämndens, och framför allt patienters och närståendes roll i patientsäkerhetsarbetet.

Vad har vi sett?

Något som återkommande framkommer i patienter och närståendes berättelser när det gäller primärvården är upplevelser av brister i kontinuitet och delaktighet, känslan av att inte bli tagen på allvar, en avsaknad av helhetssyn på människan samt svårigheter att komma i kontakt med vården. Dessa faktorer är avgörande för att bedriva en personcentrerad vård.

Det saknas ett uttalat vårdansvar och kompetens inom regionen för patienter med selektiv mutism (ofrivillig tystnad), från det att patienten fyllt 18 år. Detta leder till att patienter bollas mellan olika verksamheter, och leder till negativa konsekvenser för patienten.

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 2023 tog patientnämndens förvaltning emot drygt 250 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Stödpersonsverksamheten. Under året har sex nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är god, Under året har två utbildningsdagar erbjudits stödpersonerna.

Utvecklingsarbeten. Årets utvecklingsarbeten har fokuserat på att förbättra och anpassa arbetssätten och rutinerna för klagomålshantering. Patientnämndens förvaltning har HBTQI- och mångfaldsdiplomerats.

Patientnämndens uppdrag

Patientnämnden är en av flera instanser med uppdrag att ta emot, hantera och tillvarata patienters synpunkter och klagomål på vården. Patientnämndens uppdrag är lagstyrt¹, och omfattar den hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen² av kommuner och regioner, samt offentligt finansierad tandvård. Nämndens huvudsakliga uppgift är att på lämpligt sätt föra fram patienters och närståendes klagomål och synpunkter på vården till vårdgivarna, och säkerställa att patienter får svar på sina frågor av vårdgivarna.

Patientnämndens verksamhet är en del av regionen, men opartisk och fristående från de vårdgivare som möter patienterna inom hälso- och sjukvården. Nämnden gör inga egna medicinska bedömningar och tar inte ställning till om vårdgivaren har gjort rätt eller fel. Patientnämnden omfattas av sekretess. Patientnämnden fungerar som en relationsfrämjande länk mellan vårdgivare och patient genom att beskriva, informera, reda ut och förklara, och på så sätt bidra till att återupprätta tillit och förtroende. Patientnämnden tillhandahåller och hjälper patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården. I uppdraget ingår även att informera medborgare och hälso- och sjukvårdspersonal om nämndens verksamhet.

Patientnämnden ska genomföra analyser av inkomna ärenden samt, utifrån dessa, uppmärksamma vården på riskområden samt föreslå åtgärder till förbättring. En annan uppgift som patientnämnden har, är att utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

Patientnämnden består av fem ledamöter och fem ersättare. Till sitt stöd har nämnden en förvaltning, som bedriver det operativa arbetet. Huvuduppdraget för de förtroendevalda i patientnämnden är att driva aktuella frågor på politisk nivå samt att göra en politisk analys av patienters synpunkter. Nämnden rapporterar sina iakttagelser till regionfullmäktige och berörda nämnder. De förtroendevalda för verksamhetsåret 2023 var:

Ledamöter	Ersättare
Ordförande: Harriet Jorderud (S)	Helen Grankvist (S)
Vice ordförande: Lise Hjemmaard Svensson (M)	Elin Forghani (V)
Helena Åsasdotter Nord (V)	Eva Margareta Källström (KD)
Sebastian Hedenborg (KD)	Linnéa Wigg Victor (M)
Andreas Karlsson (C)	Susanne Moänge (C)

Ärendehantering

Förvaltningens utredare tar emot patienters och närståendes synpunkter och klagomål i form av telefonsamtal, via 1177.se, brev eller e-post. I början av 2022 infördes tjänsten Synpunkter och klagomål på 1177.se. Efter att tjänsten lanserades ses en markant ökning av synpunkter som lämnas digitalt via 1177.se, och motsvarar numer hälften av samtliga inkomna ärenden (se tabell 1).

¹ Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)

² Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)

Tabell 1 Fördelning (antal och andel) av kontaktsätt 2022 och 2023

	2022	2023
	Antal (andel)	Antal (andel)
Telefon	308 (46%)	189 (34%)
1177.se	230 (34%)	289 (52%)
Brev	65 (10%)	34 (6%)
E-post	67 (10%)	45 (8%)

Inkomna synpunkter och klagomål kategoriseras utifrån patientnämndernas nationella gemensamma kategorisering (Se Tabell 2). Nämnden beslutar årligen att bevaka ett antal fokusområden, vilka registreras utöver ärendets kategorisering. Under året har fokusområdena varit bemötande, cancer, ojämlik vård, psykisk ohälsa.

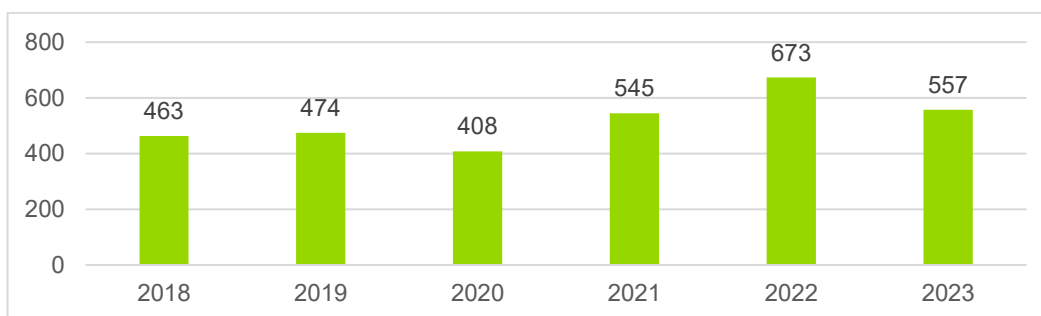
Tabell 2 Patientnämndernas kategorisering

Huvudproblem	Delproblem
Vård och behandling	Undersökning/bedömning, Diagnos, Behandling, Läkemedel, Omvårdnad, Ny medicinsk bedömning
Resultat	Resultat
Kommunikation	Information, Delaktig, Samtycke, Bemötande
Patientjournal och sekretess	Bruten sekretess/dataintrång, Dokumentation i journalen
Ekonomi	Patientavgifter, Ersättningsanspråk/garantier
Tillgänglighet	Tillgänglighet till vården, Väntetider i vården
Vårdansvar och organisation	Valfrihet/fritt vårdsökande, Fast vårdkontakt/vårdplan, Vårdflöde/processer, Resursbrist/inställd åtgärd, Hygien/miljö
Administrativ hantering	Brister i hantering, Intyg
Övrigt	Övrigt

Ärendehantering utgår från patientens önskemål. Mer än hälften av de personer som kontaktar patientnämnden är nöjda med att deras synpunkter registreras och rapporteras oidentifierat till berörd vårdgivare samt kommer till användning som en del i analyser och rapporter. I övriga fall kontaktar patientnämnden berörd vårdgivare, antingen för att initiera telefonkontakt mellan vårdgivare och patient, eller för att begära in skriftligt svar på patientens frågor och synpunkter. När patienten önskar kontakt med vårdgivaren för att få svar på sina frågor, så reder vårdgivaren vanligtvis ut de problem som patienten beskrivit och vidtar åtgärder för den enskilde. Många gånger är patienten nöjd efter detta. I några fall återupprättas inte förtroendet, och man lyckas inte nå samsyn eller komma överens.

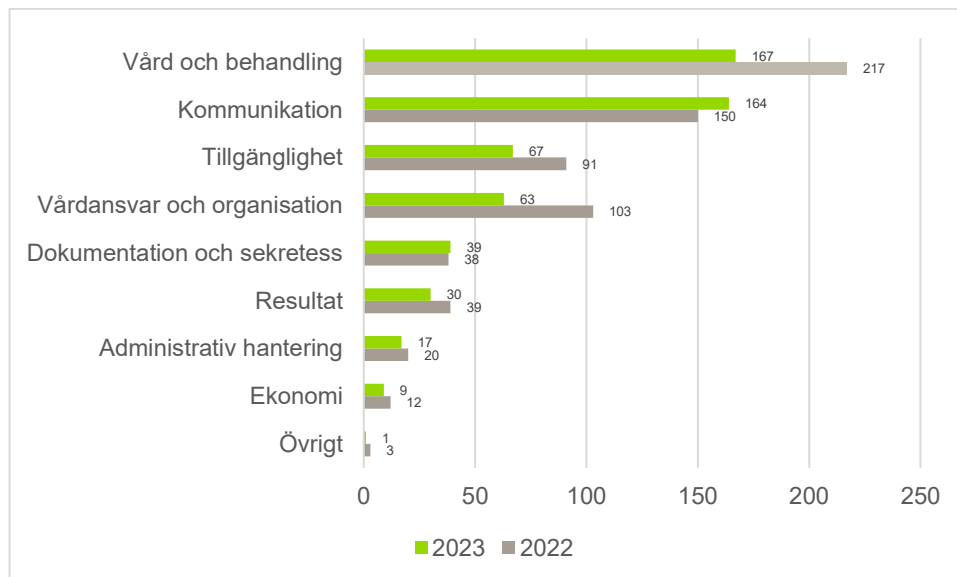
Vad handlade klagomålen om 2023?

Under 2023 tog patientnämnden emot 557 klagomål och synpunkter, vilket är färre jämfört med föregående år (se Figur 1).



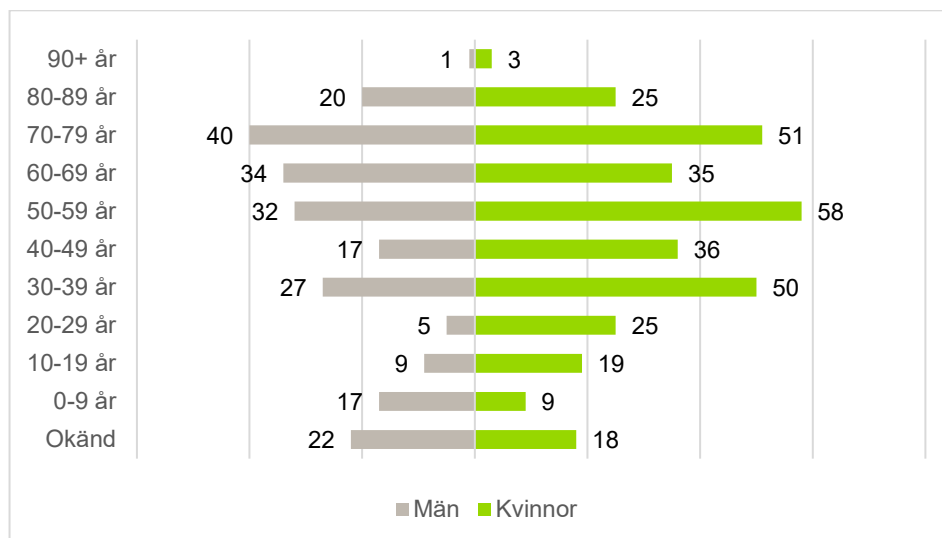
Figur 1 Antal inkomna klagomål och synpunkter till patientnämnden mellan åren 2018–2023

De vanligaste huvudproblemen under 2023 handlade om brister i vård och behandling samt brister i kommunikationen mellan vårdgivare och patient. Andra stora problemområden rör synpunkter på tillgänglighet samt brister i vårdansvar och organisation (se Figur 2). När det gäller delproblem så är de största kategorierna brister i delaktighet, information, undersökning/bedömning, diagnos och bemötande.



Figur 2 Fördelning av kontaktorsaker/huvudproblem 2022 och 2023

Liksom tidigare år så är det fler kvinnor jämfört med män som lämnar synpunkter och klagomål på vården, och för 2023 avsåg 59 procent av ärendena kvinnor. Den till antalet största åldersgruppen, bland dem som har registrerats med känd ålder, är personer mellan 70–79 år, följt av personer 50-59 år. Medelåldern är 52 år. Figur 3 illustrerar antal ärenden fördelat på åldersgrupp och kön.



Figur 3 Antal ärenden fördelat på åldersgrupp och kön

Primärvård

Under 2023 har 220 ärenden inkommit som berör primärvården, vilket är på likvärdig nivå som föregående år (se Tabell 4). Det noteras att synpunkter som kan relateras till kommunikationsbrister har ökat i jämförelse med 2022.

Tabell 3 Antal klagomål och synpunkter till primärvården mellan åren 2019–2023

År	2019	2020	2021	2022	2023
Antal	140	133	204	210	220

Något som återkommande framkommer i patienter och närståendes berättelser när det gäller primärvården är upplevelser av brister i kontinuitet och delaktighet, känslan av att inte bli tagen på allvar, en avsaknad av helhetssyn på människan samt svårigheter att komma i kontakt med vården. I en rapport från Vårdanalys³ är dessa faktorer avgörande för att bedriva en personcentrerad vård.

ANSER ATT HEN INTE FÅR TILLRÄCKLIGT MED INFORMATION GÄLLANDE SITT HÄLSOTILLSTÅND OCH BEHANDLINGALTERNATIV. PATIENTEN HAR FLERA SJUKDOMAR OCH UPPLEVER AVSAKNAD AV HELHETSSYN PÅ MÄNNISKAN INOM VÅRDEN. "JAG ÄR I BEHOV AV STÖD GÄLLANDE MIN SITUATION OCH MINA OLIKA VÅRDKONTAKTER". EFTERLYSER TRYGGHET OCH EN VÅRDGIVARE SOM SER TILL HENS SPECIFIKA BEHOV OCH SITUATION, OCH SOM SER "HELA MIG". BESKRIVER EN KÄNSLA AV ATT INTE BLI LYSSNAD TILL, TAGEN PÅ ALLVAR OCH KÄNNER SIG INTE TRODD PÅ.

HAR LÅNGVARIG SMÄRTA. UPPLEVER ATT HEN INTE FÅR HJÄLP MED SMÄRTAN, OCH SÄTTER DETTA I SAMBAND MED ATT HEN FÅR TRÄFFA NYA LÄKARE HELA TIDEN. "INGEN HAR EN HELHETS BILD OCH FÖLJER UPP MIG, JAG FÅR STÄNDIGT JAGA OCH FRÅGA. ÄVEN OM MAN ÄR GAMMAL VILL MAN HA ETT DRÄGLIGT LIV DE SISTA ÅREN". BESKRIVER ÄVEN SPRÅKFÖRBISTRINGAR OCH PATIENTEN HAR SVÅRT ATT TA TILL SIG AV INFORMATIONEN SOM DELGES. "JAG ÄR OSÄKER PÅ OM LÄKAREN FÖRSTÅR MINA BEHOV".

Specialistsjukvård

Tabell 4 Antal ärenden per år som berör specialistsjukvården

År	2019	2020	2021	2022	2023
Antal	297	244	295	393	293

När det gäller de specialiserade vården⁴ så är det områdena ortopedi, psykiatri, kirurgi samt kvinna som har flest antal ärenden. När det gäller område psykiatri så noteras dock en minskning av inkomna synpunkter och klagomål jämfört med föregående år, och detsamma gäller för akutområdet (se Tabell 6).

³ Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2018) Från mottagare till medskapare. Ett kunskapsunderlag för en mer personcentrerad hälso- och sjukvård. (vardanalys.se)

⁴ hälso- och sjukvårdsverksamhet som kräver mer specialiserade åtgärder än vad som kan ges i primärvård (källa: [Socialstyrelsens termbank](http://Socialstyrelsens.termbank))

Tabell 5 Antal ärenden per verksamhetsområde 2022 och 2023

Verksamhetsområde	2022	2023
Ortopedi	60	53
Psykiatri	89	48
Kirurgi	49	47
Kvinna	23	29
Hjärta, Neurologi, Rehabilitering	30	26
Hud, Infektion, Medicin	39	20
Ögon	12	15
Barn och Unga vuxna	17	13
Öron	17	13
Barn- och ungdomsmedicin	5	9
Bild- och funktionsmedicin	12	12
Akut	29	6
Anestesi, centraloperation och IVA	10	2
Labmedicin och medteknik	1	0
Totalsumma	393	294

Flera synpunkter som berör **slutenvård**⁵ inom den specialiserade vården, dvs inläggande vård på vårdavdelning, handlar om brister i samordning och vårdplanering i samband med patientens utskrivning, samt brister i vårdgivarens kontakt och dialog med närstående.

NÄR JAG SKREVS UT SÅ FICK JAG BESKED OM ATT VÅRDPLANERING VAR GJORD, OCH JAG FICK MED MIG EN KASSE MED PILLER OCH OLIKA PAPPER HEM. NÄR JAG KOMMER HEM UPPTÄCKER JAG ATT DET SAKNAS INFORMATION OM HUR MÅNGA TABLETTER JAG SKA TA, SÅ JAG KONTAKTAR AVDELNINGEN, MEN DE HADE INTE TID ATT HJÄLPA MIG. DET SLUTADE MED ATT JAG RÅKADE TA FÖR MÅNGA TABLETTER OCH BLEV INLAGD PÅ SJUKHUSET IGEN. HEMSJUKVÅRDEN HADE INFORMERATS OM ATT JAG HADE FÅTT EN FÄRDIGDELAD DOSETT I SAMBAND MED HEMGÅNG, VILKET INTE STÄMDE.

NÄRSTÅENDE BERÄTTAR ATT HENNES MAKE BLEV INLAGD EFTER ETT FALL I HEMMET. NÄRSTÅENDE FÖRSÖKER KONTAKTA MANNEN VIA MOBILTELEFONEN MEN FÅR INGET SVAR. RINGER DÅ AVDELNINGEN OCH BER PERSONALEN GÅ IN TILL MANNEN OCH HJÄLPA HONOM ATT RINGA HEM. FÅR DÅ TILL SVAR ATT DE INTE HAR TID MED DET, MEN ATT MANNEN SAGT FRUNS NAMN FLERA GÅNGER. MORGONEN DÄR PÅ AVLIDER MANNEN. KVINNAN BESKRIVER ATT HON ÄR SÅ LEDSEN ÖVER ATT HON ALDRIG FICK DET SISTA SAMTALET MED SIN MAN, OCH ATT DET ÄR NÅGOT SOM HON INTE KUNNAT SLÄPPA. ANSER ATT MAN ALDRIG FÅR SÄGA ATT MAN INTE HAR TID. VILL ATT DETTA SKA BLI EN LÄRDOM FÖR PERSONALEN INOM SLUTENVÅRDEN.

⁵ hälso- och sjukvård när den ges till patient vars tillstånd kräver resurser som inte kan tillgodoses inom öppen vård eller hemsjukvård (Källa: [Socialstyrelsens termbank](#))

Ett annat klagomål som berör slutenvård handlar om brister i sekretess och samtycke, där patientens integritet kränkts:

ÖNSKAR LÄMNA KLAGOMÅL GÄLLANDE BRISTER I BEMÖTANDE, SAMTYCKE OCH SEKRETESS. BESKRIVER ATT LÄKARE UTFÖRDE "KÄNSLIG UNDERSÖKNING SOM INNEFATTADE INTIMA DELAR" DÅ ANDRA PATIENTER ÅT LUNCH I SAMMA RUM, MED ENDA SKÄRMAR EMELLAN. UNDERSÖKNINGEN UTFÖRDES UTAN ATT KVINNAN FICK INFORMATION ELLER TID ATT FÖRBEREDA SIG. BESKRIVER VIDARE ATT HON VAR "I EN VÅLDIGT UTSATT SITUATION" OCH ATT HON INTE VÅGADE AVBRYTA UNDERSÖKNINGEN. ENLIGT KVINNAN SKA LÄKAREN OCKSÅ HA PRATAT "OM SEKRETESSBELAGDA SAKER" VILKET HON UPPFATTADE ATT DE ANDRA KUNDE HÖRA.

För **område ortopedi** handlar många synpunkter om att patienter upplever att de fått en försenad eller missad diagnos, eller komplikationer efter olika operationer/åtgärder. I svaren från vårdgivarens utredningar framkommer att patienterna i vissa fall drabbats av en vårdskada. I andra fall bedömer vårdgivaren att de vidtagit åtgärder i enlighet med gällande rutiner och riktlinjer, men beklagar ändå patientens upplevelse.

SKADADE BEN OCH TUMME I SAMBAND MED FALLOLYCKA, OCH UPPSÖKTE AKUTEN. FRÅGADE LÄKAREN OM INTE EN RÖNTGEN AV TUMMEN BEHÖVDES, OCH OM DEN VAR BRUTEN. FICK SVARET "DET DÄR KOMMER LÄKA". BESVÄREN FORTSATTE UNDER LÅNG TID, OCH UPPSÖKTE HC. RÖNTGEN GENOMFÖRDES SOM VISADE EN FRAKTUR SOM EJ GÅR ATT JUSTERA DÅ DET GÅTT FÖR LÅNG TID SEDAN SKADAN INTRÄFFADE. ERBJUDITS STELOPERATION. "OM JAG HADE FÅTT RÖNTGA TUMMEN DIREKT SÅ KANSKE DET HADE KUNNAT UNDVIKITS ATT BEHÖVA STELOPERERA".

I VÅRDGIVARENS UTREDNING FRAMGÅR ATT DET BRUSTIT I BEDÖMNINGEN AV PATIENTENS SKADA. PATIENTEN HAR DRABBATS AV EN VÅRDSKADA OCH UPPMANAS VÄNDA SIG TILL PATIENTFÖRSÄKRINGEN.

För synpunkter som inkommit till **område psykiatri** är personernas medelålder 37 år, vilket är lägre jämfört med totalen. De vanligaste synpunkterna till område psykiatri handlar om att personer inte upplever sig delaktiga i vården, samt synpunkter relaterade till läkemedel.

Tre synpunkter är relaterade till psykiatrisk tvångsvård, där det framkommer att närstående ansett att de inte fått tillräcklig information om tvångsåtgärder, en närstående anser att tvångsvården avskrevs för tidigt för patienten, och en patient hade synpunkter på att hen inte ansåg att hen uppfyllde kriterierna för att vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård.

De läkemedelsrelaterade synpunkterna handlar om att patienter nekats receptförnyelse, att läkemedel sätts ut trots att patienten upplever att medicineringen fungerar bra, samt bristfällig information angående läkemedelsbehandlingen och dess biverkningar.

HAR FRAMFÖRT SYNPKUNKTER PÅ ATT HA FÖRSKRIVITS PSYKOFARMAKA UTAN
ATT HA DELGIVITS INFORMATION OM DESS VERKAN OCH BIVERKAN.

Kommunal hälso- och sjukvård

Tabell 6 Antal ärenden per år som berör kommunal hälso- och sjukvård

År	2019	2020	2021	2022	2023
Antal	10	7	14	8	7

Patientnämnden har slutit avtal med samtliga åtta kommuner i länet om att bedriva patientnämndsverksamhet när det gäller hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen⁶. Liksom tidigare år är antalet inkomna synpunkter och klagomål på den kommunala hälso- och sjukvården få, se Tabell 7. Synpunkterna rör både hemsjukvård och särskilda boenden, och belyser brister i vård, omvårdnad och omhändertagande.

NÄRSTÅENDE BESKRIVER PATIENTEN SOM MULTISJUK, OCH UPPLEVDE ATT PATIENTENS HÄLSOTILLSTÅND FÖRSÄMRADES KRAFTIGT. PÅTALADE DETTA FÖR PERSONAL, MEN UNDERSÖKNING SKEDDE VARKEN AV SJUKSKÖTERSKA ELLER LÄKARE. PATIENTEN BLEV SENARE INLAGD PÅ IVA PGA. KRAFTIG INFEKTION OCH AVLIDER. "VI ANHÖRIGA UPPLIVER ATT HENS ALLVARLIGA SJUKDOMSTILLSTÅND INTE UPPMÄRKSAMMADES OCH TOGS OMHAND. ATT DETTA VÄSENTLIGT PÅVERKADE HENS CHANSER TILL ÖVERLEVNAD OCH ORSAKADE HEN ONÖDIGT LIDANDE. VÅR FÖRHOPPNING ÄR OCKSÅ ATT DETTA SKA LEDA FRAM TILL FÖRBÄTTRINGAR SÅ ATT FLER INTE BLIR DRABBADE".

I SVAR FRÅN VÅRDGIVAREN FRAMGÅR ATT HÄNDELSEN BEDÖMS SOM ALLVARLIG OCH ATT LEX MARIA ÄR UPPRÄTTAD TILL IVO.

Tandvård

Tabell 7 Antal ärenden per år som berör tandvård

År	2019	2020	2021	2022	2023
Antal	9	11	11	19	14

Patientnämnden tar emot synpunkter på regiondriven tandvård, det vill säga folktandvård samt specialisttandvård. Flera ärenden belyser den bristfälliga tillgängligheten som råder inom tandvården:

⁶ Hälso- och sjukvårdslag (SFS, 2017:30)

ÖNSKAR LÄMNA KLAGOMÅL PÅ FOLKTANDVÅRDEN. HAR ETT FRISKTANDVÅRDSAVTAL MEN HAR INTE BLIVIT KALLAD TILL UNDERSÖKNINGAR DÅ DE INTE HAR TID.

SVARET FRÅN VÅRDGIVAREN BEKLAGAR DEN PERSONALBRIST SOM RÅDER OCH DE FÖRSENINGAR DETTA LEDER TILL.

Synpunkter på cancersjukvården

Patientnämnden följer särskilt de ärenden som på olika sätt berör cancer, och under året har närmare fyrtio sådana ärenden inkommit. Synpunkterna berör främst område kirurgi och primärvården.

I likhet med tidigare år så har patienter och närstående har framfört synpunkter på att cancerdiagnoser och upptäckten av återfall och spridning av cancersjukdom försenats. Det framkommer att patienter sökt vård upprepade gånger, men upplevt att de inte tagits på allvar.

KVINNA SOM TIDIGARE BEHANDLATS FÖR BRÖSTCANCER, UPPSÖKTE HC PÅ GRUND AV RYGG- OCH HÖFTSMÄRTOR, VIKTNEDGÅNG SAMT TRÖTTTHET. FICK FÖRKLARAT FÖR SIG ATT DET VAR MUSKELRELATERAT OCH ATT DET ÄR SÅDANT SOM KAN KOMMA PÅ ÄLDRE DAGAR. FICK BESKED ATT ÅTERKOMMA OM BESVÄREN INTE BLEV BÄTTRE. KVINNAN SÖKTE SIG INTE TILLBAKA PÅ GRUND AV ATT HON INTE KÄNDE SIG TAGEN PÅ ALLVAR. ETT HALVÅR SENARE KONSTATERADES ATT KVINNAN HADE EN SPRIDD CANCER. NÄRSTÅENDE IFRÅGASÄTTER DEN MEDICINSKA BEDÖMNINGEN.

När barnet är patient

Under året har drygt 40 synpunkter som berör barn (0–17 år) inkommit. I samtliga utom två ärenden är det närstående som framfört klagomålen och synpunkterna, vilket innebär att det främst är den vuxnes tolkning av händelsen som belysts. Barn- och ungdomspsykiatri har flest antal synpunkter, följt av primärvården och barn- och ungdomsmedicin.

Det framkommer synpunkter som handlar om att bemötandet inte anpassats till barnets mognadsnivå eller särskilda behov, eller att det inte förberetts tillräckligt inför undersökningar. I några ärenden beskrivs bemötandet av barn och/eller förälder som respektlöst.

BARNET HAR ÅNGEST OCH SOCIAL FOBI VARFÖR NÄRSTÅENDE HJÄLPTE BARNET PÅ TRAVEN VID SAMTALET UNDER VÅRDBESÖKET. PERSONALEN GJORDE DOCK TECKEN ÅT NÄRSTÅENDE ATT VARA TYST VARFÖR BARNET TVINGADES PRATA SJÄLV. NÄRSTÅENDE SÅGER OCKSÅ ATT PERSONALEN VERKADE "GÖRA SIG ROLIG" ÖVER BARNETS NAMN. EFTER BESÖKET MÄDDE BARNET MYCKET DÅLIGT.

I synpunkterna som berör barn- och ungdomspsykiatri beskrivs att långa väntetider till utredning och behandling leder till att livskvaliteten påverkas negativt, med försämrat mående och påverkan på hela livssituationen.

VÄNTAT LÄNGE PÅ KÖNSDYSFORIUTREDNING, BESKRIVER ATT DET PÅVERKAR
DET EGNA MÅENDET OCH RELATIONER TILL NÄRSTÅENDE. UPPLIVER ATT DET
SAKNAS KUNSKAP OCH FÖRSTÅELSE.

BARNET HAR UTRETTS PÅ ANNAN ORT OCH FÅTT DIAGNOSEN ADHD. HAR FÅTT
BESKED AV REGIONENS BARN- OCH UNGDOMSPSYKATRI BUP ATT DET ÄR LÅNG
VÄNTETID FÖR INSÄTTANDE AV LÄKEMEDEL.

Diskriminering och ojämlik vård

Patientnämnden bevakar särskilt händelser där patienter och/eller närstående ansett att vården är diskriminerande eller ojämlik, och under 2023 har ett tjugotal sådana ärenden registrerats.

Det framkommer att personer upplever att de åldersdiskriminerats i vården, och att de bedömts vara för gamla för att få en viss åtgärd eller ingrepp.

"JAG KOMMER INTE UTREDAS EFTERSOM JAG ÄR FÖR GAMMAL."

Personer beskriver att det är ojämlika resurser och utbud beroende på var en bor i landet, med långa väntetider eller kompetensbrist inom vissa områden, vilket leder till att patienter missgynnas. Andra exempel på diskriminering är att patienter upplever att de bemötts sämre och fått sämre vård på grund av beroendeproblematik eller psykisk ohälsa.

"JAG UPPLIVER ATT HEN FÅR SÄMRE VÅRD FÖR ATT HEN ÄR ALKOHOLIST".

*"DET ÄR HELT ORIMLIGT ATT BEGÄRA ÖVERVAKADE URINPROV NÄR NÅGON
SÖKER HJÄLP FÖR PSYKISKA BESVÅR. DET ÄR INTEGRITETSKRÄNKANDE. DET
ÄR SKAMFYLLT I SIG OCH MÅNGA DRAR SIG FÖR ATT GÖRA DET. ATT DÅ BLI
BEHANDLAD SOM EN MISSBRUKARE KAN LEDA TILL ATT PATIENTEN INTE
ÅTERKOMMER"*

Ett ärende som inkommit under året, och som patientnämnden särskilt önskar belysa, handlar om att det inte finns någon verksamhet i regionen som har vårdansvar för

patienter med selektiv mutism⁷, från det att patienten fyllt 18 år. Patienten har blivit bollad mellan olika instanser, och fått besked om att regionen inte har kompetens för att behandla denna patientgrupp. Den uteblivna behandlingen har lett till negativa konsekvenser för patienten, bland annat i yrkeslivet.

NÄRSTÅENDE HAR SYNPUNKTER PÅ OKLARHETER NÄR DET GÄLLER VÅRDANSVAR FÖR VUXNA MED SELEKTIV MUTISM. HAR ETT VUXET BARN, SOM FICK HJÄLP AV BUP FRAM TILLS HEN VAR MYNDIG. DET SKEDDE INGEN ÖVERFLYTTNING TILL VUXENPSYKIATRIN. SKICKADE EGEN VÅRDBEGÄRAN TILL PSYKIATRIN, VILKEN AVSLOGS MED MOTIVERING ATT VUXENPSYKIATRIN INTE HAR KOMPETENS ATT BEHANDLA PATIENTEN. HÄNVISADES TILL PRIMÄRVÅRDEN SOM SKREV REMISS TILL VUXENHABILITERINGEN VILKA GAV BESKED ATT DET INTE ÄR DERAS OMRÅDE. VID KONTAKT MED PSYKOSOCIALA ENHETEN HÄNVISAS DE TILL LOGOPEDMOTTAGNINGEN SOM MEDDELAR ATT DE INTE HELLER HAR KOMPETENS ATT BEHANDLA DETTA. HAR FÅTT BESKED ATT DET INTE FINNS NÅGON VERKSAMHET SOM HAR VÅRDANSVAR FÖR DENNA PATIENTGRUPP EFTER ATT PATIENTEN FYLLETT 18 ÅR.

Patienten som medskapare för en säker vård

Världshälsoorganisationen, WHO, har initierat den 17 september som en återkommande internationell patientsäkerhetsdag. 2023 års tema var patienten som medskapare för en säker vård, och uppmärksammade patienters och närståendes avgörande roll för en god och säker vård. Enligt Socialstyrelsen handlar patienten som medskapare bland annat om följande:

- Patienten ses som del av teamet och att vården utformas och genomförs i samråd med patienten och närstående. Patientens perspektiv ska tas tillvara, även om patienten inte vill eller kan delta aktivt.
- Patienten får kunskap om hur hen kan bidra till att vården blir säker. Den patient som är väl insatt i varför och hur olika moment i undersökning och behandling ska genomföras, bidrar även till att vårdförloppet blir som det är tänkt och till att avvikelser uppmärksammas och kan åtgärdas⁸.

Brister i delaktighet och information är de vanligast förekommande kontaktorsakerna till patientnämnden, och exemplifieras av nedanstående citat:

⁷ Selektiv mutism, eller ofrivillig tystnad som det även kallas, innebär att ett barn bara pratar i vissa trygga miljöer men är helt tyst i andra (källa: 1177.se).

⁸ Socialstyrelsen: Internationella patientsäkerhetsdagen - Patientsäkerhet (socialstyrelsen.se)



Patienters och närståendes erfarenheter, kunskaper och perspektiv behöver inkluderas i patientsäkerhetsarbetet på alla nivåer i hela hälso- och sjukvårdssystemet; både i det personliga mötet, men även på regional och nationell nivå⁹.

Patientnämnden noterar att vårdgivare många gånger, utifrån en enskild synpunkt eller klagomål, vidtar förbättringsåtgärder på en övergripande nivå, vilket leder till att vården blir bättre och säkrare för många. Åtgärderna handlar bland annat om att utarbeta nya rutiner, förändrade arbetssätt, vårdskadeutredningar, systematiskt lärande av inträffade händelser, eller att patienter involveras i förbättringsarbeten, vilket nedanstående ärendebeskrivningar illustrerar:

NY RUTIN FÖR INFORMATION TILL PATIENTER

NÄRSTÅENDES BERÄTTELSE: "VI FICK INGEN INFORMATION OM RISK FÖR ÅTERFALL ELLER SYMTOMEN PÅ SPRIDD CANCER. VI VAGGADES IN I TRO ATT DETTA EJ KUNDE KOMMA TILLBAKA, VI KÄNDE OSS TRYGGA. HADE VI VETAT ATT DETTA KUNDE KOMMA TILLBAKA OCH VILKA SYMTOM VI SKULLE VARA VAKSAM PÅ HADE VI SÖKT HJÄLP ETT ÅR TIDIGARE OCH DÅ HADE KANSKE UTGÅNGEN BLIVIT ANNORLUNDA".

VÅRDENS ÅTGÄRD: UTÖVER DE RUTINER SOM REDAN FINNS GÄLLANDE MUNTLLIG OCH SKRIFTLIG INFORMATION, KOMMER PATIENTER FÅ ETT SEPARAT INFORMATIONSBLAD VID FÖRSTA OCH SISTA ÅRSKONTROLLEN BENÄMND "ATT TIDIGT UPPTÄCKA ÅTERFALL ELLER NY SJUKDOM".

⁹ Agera för säker vård - Nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet i hälso- och sjukvården 2020-2024 (socialstyrelsen.se)

LÄRANDE AV INTRÄFFADE HÄNDELSE

NÄRSTÅENDES BERÄTTELSE: SÖKTE HC UPPREPADE GÅNGER PGA. HUVUDVÄRK, YRSEL OCH NACKSTELHET. GENOMFÖRDE ETT EKG, OCH HÄNVISADES TILL FYSIOTERAPEUT. EN VECKA SENARE AVLIDER PATIENTEN AV HJÄRNTUMÖR.

VÅRDENS ÅTGÄRD: UTBILDNINGSSATSER HAR GENOMFÖRTS FÖR VÅRDPERSONAL GÄLLANDE NÄR HANDLÄGGNING BÖR SKE ENLIGT STANDARDISERAT VÅRDFÖRLOPP, SAMT ATT NÄR EN PATIENT PLÖTSLIGT ÄNDRAR SITT SÖKMÖNSTER, KAN DET STÅ FÖR EN ALLVARLIG ÅKOMMA.

FÖRÄNDRADE RUTINER

PATIENTENS ERFARENHET: HAR REMITTERATS FRÅN HC TILL SPECIALISTVÅRDEN, OCH HAR VÄNTAT I FEM MÅNADER PÅ BESÖKSTID. KONTAKTADE KLINIKEN FÖR ATT ÅBEROPA VÅRDGARANTI, OCH FICK DÅ SVARET ATT OMRÅDET INTE HAR AVTAL MED NÅGON ANNAN REGION OCH ATT PATIENTEN SÅLEDES INTE KAN ÅBEROPA VÅRDGARANTI.

VÅRDENS ÅTGÄRD: ATT PATIENTEN INTE BLIVIT TILLRÄCKLIGT INFORMERAD OM VÄNTETID OCH VÅRDGARANTI ÄR EN BRIST OCH FLERA FÖRBÄTTRINGSARBETEN HAR PÅBÖRJATS. BRISTER I INFORMATIONSMATERIAL GÄLLANDE REMISSVAR IDENTIFIERADES TACK VARE PATIENTENS SYNPUNKTER. VÅRDGIVAREN KOMMER SE ÖVER AKTUELLA RUTINER GÄLLANDE MUNTLLIG OCH SKRIFTLIG INFORMATION OM VÅRDGARANTI OCH VÄNTETIDER.

STANDARDISERADE ARBETSSÄTT, GEMENSAM SYN

PATIENTENS ERFARENHET: SLOG HUVUDET I SAMBAND MED ETT FALL. UPPSÖKER VÅRD TRE GÅNGER INNAN KRAFTIG HJÄRNSKAKNING OCH HJÄRNBLÖDNINGAR KONSTATAS.

VÅRDENS ÅTGÄRD: VERKSAMHETEN KOMMER ATT "SAMMANKALLA DE MEDICINSKT ANSVARIGA FÖR AKUTVÅRD FÖR REGIONENS PRIMÄRVÅRD, AKUTKIRURGI SAMT BARNMEDICIN FÖR ATT DISKUTERA HUR VI SKA ARBETA MED COMMOTIOBEDÖMNING I REGIONEN".

PATIENTER INVOLVERAS I UTVECKLINGSPROJEKT

PATIENTENS ERFARENHET: HAR PÅ GRUND AV LÅNGA VÄNTETIDER HÄNVISATS TILL VÅRDGARANTIN OCH DÄRFÖR GJORT EN HÖFTLEDSOPERATION I STOCKHOLM.

VÅRDENS ÅTGÄRD: PATIENTEN KOMMER ATT BJUDAS IN TILL UTVECKLINGARBETE GÄLLANDE VÅRDGARANTIPATIENTER

Vi noterar också att patientnämndsärenden får förfrågningar i större utsträckning av olika verksamheter inom regionen, där specifika patienterfarenheter efterfrågas. Under året har vi fått förfrågningar utifrån aktuella vårdförlopp enligt Kunskapsstyrningen, och bland annat ärenden som berör intyg, vårdgaranti, IT och digitalisering, cancervård, sjukresor och primärvård. Vi ser det som mycket positivt att patientnämndens ärenden tillvaratas i förbättringsarbeten och beslutsunderlag, då det stärker patientnämndens, och framför allt patienters och närståendes roll i patientsäkerhetsarbetet.

Ett strukturerat samarbete mellan patientnämnderna i Sverige och IVO har sedan ett par år tillbaka resulterat i gemensamma, nationella analyser av patienter och närståendes synpunkter och klagomål. Analyserna har haft olika teman. Resultatet av dessa aggregerade analyser med flera tusen personers röster och berättelser visar på hur patienter kan bli medskapare i vården nationellt.

Årets rapport *“Vård vid psykisk ohälsa – vad klagar unga vuxna på?”* visade att övergången mellan barn- och ungdomspsykiatri (BUP) och vuxenpsykiatri kan vara problematisk, och att patienterna ofta erfar en ofrivillig paus i behandlingen på grund av bristande samverkan mellan BUP och vuxenpsykiatri. Resultatet visade att många unga patienter som söker vård för psykisk ohälsa har synpunkter på medicinering och läkemedelshantering, såsom att de inte får tillräcklig information om biverkningar av läkemedel eller information om dosjusteringar. Andra klagomål handlar om att läkemedel sätts in som enda behandling för den psykiska ohälsan, trots att de unga önskar andra typer av insatser, exempelvis samtalsterapi. Långa väntetider beskrivs som ett problem för patienter i denna åldersgrupp. Långa väntetider leder till en känsla av hopplöshet och frustration, och inte sällan menar patienterna att de förlorar hoppet om att kunna må bra igen¹⁰.

Information om patienträttigheter

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 2023 tog patientnämndens förvaltning emot över 250 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Informationen kan handla om lagstiftning, rutiner och riktlinjer, såsom klagomålshantering, fritt vårdval eller vårdgaranti. Samtalen handlar även om information eller hänvisning till andra instanser och myndigheter som till exempel patientförsäkringen LÖF, Inspektionen för Vård och omsorg (IVO), eller vårdgivare som patientnämnden inte hanterar.

¹⁰ [Vård vid psykisk ohälsa – vad klagar unga vuxna på? \(ivo.se\)](https://ivo.se)

Utåtriktad verksamhet

I patientnämndens uppgifter ingår att genomföra informationsinsatser till medborgare och till hälso- och sjukvårdspersonal med syfte att öka kunskapen om patientnämndens verksamhet. Patientnämnden informerar om sin verksamhet på flera olika sätt. Utifrån att det varit första året på ny mandatperiod har utbildningsinsatser genomförts vid regionfullmäktige, hälso-och sjukvårdsnämnden, regionstyrelsen, pensionärsrådet och tillgänglighetsrådet. Vi har under året deltagit på ledningsgrupper, planeringsdagar och arbetsplatsträffar. Vi finns representerade på regionens hemsida, 1177.se, väntrum-TV på regionens mottagningar och hälsocentraler. Vi har informerat om patientnämndens verksamhet för studenter vid sjuksköterskeprogrammet på Mittuniversitetet, vid Regional samverkansgrupp för patientsäkerhet, för regionens nya AT-läkare och vid regionens chefsprogram. Vi har en informationsfilm i regionens utbildningskatalog, och finns med i digitalt utbildningspaket för nyanställda på regionen. Patientnämnden fanns representerade i en monter under en utbildnings/inspirationseftermiddag på regionen, i samband med den internationella patientsäkerhetsdagen. Kommunbesök i Bräcke och Åre har genomförts.

Stödpersonsverksamhet

Patientnämnden har i uppdrag att förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller som isoleras enligt smittskyddslagen. Stödperson är frivilligt och utses endast om patienten önskar detta. En stödperson har tystnadsplikt, och är en medmänniska som vill engagera sig och som kan stötta i personliga och sociala frågor, och ska inte ta över vårdpersonalens arbete. Omfattningen av uppdraget är ca två timmar i veckan och ett arvode utgår till stödpersonen. Uppdragets längd varierar kraftigt, alltifrån några dagar till flera år. Det är angeläget att personer som tvångsvårdas får tillgång till stödperson så snart som möjligt efter att anmälan inkommit.

Den sista december 2023 pågick totalt nio stödpersonsuppdrag. Under året har sex nya stödpersonsuppdrag tillsatts.

Tillgången på stödpersoner är för närvarande god, men rekrytering av ytterligare män som stödpersoner kan bli aktuellt. I dagsläget finns 24 stödpersoner tillgängliga för att ta uppdrag; 18 kvinnor och 6 män i åldrarna 26–72 år. Ett flertal språkkunskaper finns representerade hos stödpersonerna, emellertid är efterfrågan på stödpersoner med andra språkkunskaper liten, och inget som efterfrågats de senaste åren.

Under året har två utbildningstillfällen erbjudits stödpersonerna vilka innehöll föreläsningar om socionomens roll i psykiatri, om neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, diagnoser och behandling, om ätstörningsvård samt om arbetet på psykiatriska akutvårdsavdelningen. En webbaserad utbildningsmodul för stödpersoner är obligatorisk för samtliga nyrekryterade stödpersoner. Stödpersonerna får regelbundet mejlutskick från stödpersonansvarig med aktuell information, och har även tillgång till enskilt stöd och handledning vid behov.

Ett nätverk av stödpersonansvariga tjänstepersoner i patientnämnderna i de fyra norra regionerna har under året träffats digitalt. Syftet med grupperingen är erfarenhetsutbyte och att dela med sig och inspireras av förbättringsarbeten avseende stödpersonsverksamheten.

Utvecklingsarbeten

Under året har flera aktiviteter utförts med syfte att utveckla och förbättra verksamheten. Med anledning av att vi fått ett förändrat kontaktmönster till patientnämnden, där mer än hälften av samtliga inkomna synpunkter och klagomål lämnas i digitalt via 1177.se, så har vi fortsatt att arbeta med att förbättra och anpassa våra arbetssätt och rutiner för inkomna synpunkter och klagomål.

Från och med oktober skickar patientnämnden sina skrivelser till vårdgivare inom regionen, via diariet. Tidigare har dessa skickats direkt till vårdgivaren vilket resulterat i att flertalet inte blivit diarietförda i Platina av vårdgivaren. Förändringen sker utifrån önskemål både från diariet och vårdverksamheterna. Syftet är att underlätta för vårdgivarna, för att säkerställa lagstiftningen gällande diarietföring, men även för att stärka informationssäkerheten.

I september blev patientnämndens förvaltning HBTQI- och mångfaldsdiplomerad. Diplomeringen är en del av regionens värdegrundsarbete och ett sätt att arbeta för att efterleva lagar och styrdokument inom Region Jämtland Härjedalen. Syftet med Hbtqi- och mångfaldsdiplomeringen är att påbörja ett strukturerat och långsiktigt arbete kring hbtqi, normer och jämlikhet i Region Jämtland Härjedalens verksamheter. Genom ökad kunskap och medvetenhet ska verksamheterna utveckla ett normkritiskt och inkluderande förhållningssätt som ska genomsyra hela verksamheten där såväl bemötande av patienter, besökare, deltagare och samarbetspartners som den fysiska miljön på enheten och personalens arbetsmiljö omfattas. Utbildningsprocessen pågick under cirka sex månader och bestod av flera delar, både fysiska träffar och verksamhetsgemensamt arbete. En av uppgifterna i utbildningen var att utforma en handlingsplan utifrån ett hbtqi- perspektiv.

Under året har en av våra medarbetare varit delaktig i ett omfattande utvecklingsprojekt av vårt ärendehanteringssystem VSP. Arbetet har skett tillsammans med leverantör och övriga regioner som använder systemet. Uppgraderingen innebär att vi fått ett modernare och mer robust system, och kommer att underlätta för framtida integrationer med andra system, såsom 1177.se och befolkningsregister.



13

Verksamhetsplan 2024

Översikt verksamhetsplan (Patientnämnden)

Målområde	Långsiktiga nyckeltal	Kortsiktiga nyckeltal	Uppdrag	Aktiviteter	Start- och slutdatum
<p>■ Hälsa- och sjukvård - God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen</p>			<p>■ Regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden ska tillsammans med länets kommuner och andra aktörer arbeta för att personcentrerad vård ges och att invånarna vet hur de kommer i kontakt med vården.</p>	<p>■ Bjud in/göra studiebesök hos olika verksamheter/nyckelfunktioner i kompetensutvecklingssyfte för att kunna möta medborgares behov av information</p>	<p>2024-01-01 2024-12-31</p>
			<p>■ Patientnämnden ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.</p>	<p>■ Producera informationsfilmer om patientnämndens verksamhet.</p>	<p>2024-01-01 2024-12-31</p>
			<p>■ Patientnämnden ska bidra till hög patientsäkerhet och kvalitetsutveckling</p>	<p>■ Patientnämnden ska redovisa sina rapporter för hälso- och sjukvårdsnämnden och regionfullmäktige</p> <p>■ Årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter .</p> <p>■ Patientnämnden ska uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården genom att skicka ut ärendelistor av avslutade ärenden enligt rutin.</p> <p>■ Patientnämnden ska uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården genom att sammanställa patientberättelser utifrån efterfrågan från vårdgivare/andra verksamheter.</p>	<p>2024-01-01 2024-12-31</p> <p>2024-01-01 2024-12-31</p> <p>2024-01-01 2024-12-31</p>
<p>■ Stödverksamhet - Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling</p>			<p>■ Patientnämnden ska vara en attraktiv arbetsgivare</p>	<p>■ Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan som revideras årligen</p>	<p>2024-01-01 2024-12-31</p>
			<p>■ Styrelsen och nämnderna ska verka för ökad samisk kulturkompetens och att samers rättigheter är kända och implementeras.</p>	<p>■ Arbetsmiljö och återhämtning ska vara en stående punkt på APT</p> <p>■ Patientnämndens förvaltning ska genomföra E-utbildning inom Mänskliga rättigheter (SKR)</p>	<p>2024-01-01 2024-12-31</p> <p>2024-01-01 2024-12-31</p>

Plan 2024 (gemensam mall för samtliga)

Patientnämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Uppgifter	4
Planeringsförutsättningar	5
Målområden, nyckeltal och uppdrag	6
God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen	7
Politisk viljeinriktning	7
Uppdrag	7
Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling	8
Politisk viljeinriktning	8
Uppdrag	8
Ledning, styrning och uppföljning av beslut och verksamhet	9
Politisk viljeinriktning	9
Uppdrag	10
Budgetram och investeringsplan	11
Budgetramar	11
Uppföljning, uppsiktsplikt och internkontroll	13
Uppföljning	13
Intern kontroll	13

Inledning

Patientnämndens uppdrag är att verka för goda kontakter mellan personal och patienter samt att stödja enskilda patienter. När man som patient inte är höjd med vårdens insatser är patientnämndens uppdrag att ta emot synpunkter och klagomål allt för att verka för en bättre vård och bättre patientsäkerhet. Som patient ska man få en god vård och ett gott bemötande.

Patientnämnden har också i uppdrag att ansvara för att tillsätta stödpersoner till patienter som är tvångsomhändertagna inom den psykiatriska vården. Patientnämnden rekryterar och utbildar stödpersoner.

Under 2023 har patientnämnden mottagit färre ärenden än under 2022 och antalet ärenden är tillbaka på den nivå det varit tidigare. Tillkomsten av klagomålshantering via 1177.se ser ut att vara en mycket lyckad ingång till patientnämnden då flertalet ärenden nu kommer via 1177.se. 2024 års ärenden förväntas uppgå till 2023 års nivå.

Nämnden kommer även under 2024 att analysera de ärenden som kommer till nämnden och vidarebefordra rapporter till vårdens verksamheter samt kommer nämnden fortsätta rapportera nämndens iakttagelser till regionens förtroendevalda i hälso- och sjukvårdsnämnden.

Det arbete som inletts att samverka med regionens patientsäkerhetsenhet samt den lokala samverkansgrupp som bildats med region och kommuner i patientsäkerhetsfrågor kommer att fortsätta. Detta arbetssätt är en framgångsfaktor då det gäller att verka för en bättre vård och patientsäkerhet.

Patientnämnden kommer under året att ytterligare titta på den avsaknad av klagomål som syns inom den kommunala hälso- och sjukvårdssektorn. Trots information och utbildningsinsatser, bl a genom en film om patientsäkerhet som tagits fram av patientnämndens förvaltning, visar de ärenden som berör den kommunala hälso- och sjukvården fortsättningsvis låga tal.

Informationsinsatser kommer även under året att ske till olika yrkesgrupper, vårdverksamheter, utbildningsenheter m fl samt kommer regionens förtroendevalda i regionfullmäktige att dels få en utbildningsinsats om nämndens uppdrag dels vid varje regionfullmäktigesammanträde få information om nämndens arbete och de iakttagelser nämnden gör vad gäller klagomål i hälso- och sjukvården.

Nämnden kommer även under 2024 att vid varje nämndsammanträde ha utbildningsinslag om patientsäkerhet samt kommer nämnden att genomföra två kommunbesök under året.

Den tilldelning av budget som patientnämnden erhållit ser ut att kunna hållas, dock med stor restriktivitet vad gäller möten, kurser och utbildningar. I stort kommer endast digitala aktiviteter att genomföras.

Harriet Jorderud (S)

Ordförande patientnämnden

Uppgifter

Patientnämnden i Jämtlands län 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 Jämtlands län och dokumenthanteringsplan för patientnämnden.

Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och få dem besvarade av vårdgivaren. Patientnämnderna 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.

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

Patientnämnderna 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.

Patientnämnden har i uppdrag att utse stödpersoner till patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller som isoleras enligt smittskyddslagen.

Planeringsförutsättningar

Planeringsförutsättningarna för 2024 är goda, där vi ur ett ekonomiskt perspektiv bedömer att vi kommer att ha en budget i balans. Däremot kommer vi utifrån regionens ansträngda ekonomiska läge arbeta aktivt och göra medvetna val för att hålla nere kostnadsökningar, och göra besparingar där det är möjligt.

Under året kommer arbetet med att göra patientnämnden och vår verksamhet känd att fortsätta, bland annat genom att nya informationsfilmer kommer att produceras.

Vi har under senaste åren arbetat med att effektivisera och kvalitetsutveckla vår ärendehantering, bland annat genom införandet av tjänsten Synpunkter och klagomål på 1177.se, telefonväxel, samt att skrivelser skickas via diariet. Vi ser att det även finns fortsatta förbättringar att genomföra inom det området.

Under 2023 HBTQI- och mångfaldsdiplomerades förvaltningen. Som fortsatt kompetensutveckling inom området och planerar förvaltningen att under 2024 genomföra en e-utbildning i Mänskliga rättigheter, framtagen av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR)

Målområden, nyckeltal och uppdrag

Region Jämtland Härjedalens kärnverksamhet, stödverksamhet och ledningsprocesser utgör Region Jämtland Härjedalens målområden. För varje målområde finns ett övergripande mål. Patientnämnden har fastställt uppdrag och aktiviteter utifrån följande målområden:

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

God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen

Politisk viljeinriktning

Hälso- och sjukvården ska bidra till en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen. Vården ska ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet. Den som har det största behovet av hälso- och sjukvård ska ges företräde. Omotiverade skillnader i vård och behandling ska uppmärksammas och motverkas. Hälso- och sjukvården ska arbeta för att förebygga ohälsa och vara organiserad så att den främjar kostnadseffektivitet och säker läkemedelsanvändning.

Tillgängligheten och kontinuiteten i hälso- och sjukvården behöver ständigt förbättras, alla länets invånare ska ha tillgång till den vård de behöver i rimlig tid. En långsiktig målsättning är att bedriva en sjukvård utan köer. Ett minskat beroende av köpt vård och inhyrd bemanning är viktigt för att upprätthålla en god kvalitet och för att minska kostnaderna. Att de som arbetar i vården också är anställda hos regionen ökar möjligheterna till att upprätthålla god tillgänglighet, kontinuitet och en god arbetsmiljö.

Hälso- och sjukvårdens omställning där Primärvården utgör nav är fortsatt högt prioriterat oavsett vårdgivare. Hela hälso- och sjukvården behöver även framgent identifiera arbetssätt som stödjer länets invånare och besökare i att ta ett större ansvar för sin egna hälsa och vård. Ett större fokus behöver läggas vid att främja hälsosamma levnadsvanor, såväl inom hälso- och sjukvården som tillsammans med tandvården, andra samhällsaktörer, föreningar samt länets kommuner och särskilt med skolan.

Ett systematiskt arbetssätt som möjliggör lokal och kontinuerlig verksamhetsutveckling är nödvändigt för att engagerade medarbetare och ledare ska ha förutsättningar att driva förändring och förbättring. Digitalisering och egenmonitorering är en naturlig del av verksamhetsutvecklingen där Region Jämtland Härjedalen fortsatt ska ligga i framkant i syfte att förbättra kvalitet och patientens delaktighet. Härigenom kan eftersträvd utveckling uppnås och förutsättningar för att öka produktivitet, effektivitet och en långsiktigt hållbar arbetsmiljö skapas.

Många samer upplever idag diskriminering, utsatthet och psykisk ohälsa på grund av sitt ursprung. Kunskap om samisk hälsa hos regionens medarbetare och tillgången till en språk- och kulturanpassad hälso- och sjukvård som aktivt bidrar till en god hälsa och en vård på lika villkor för den samiska patienten behöver öka.

Uppdrag

Uppdrag	Beslutad av
Regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden ska tillsammans med länets kommuner och andra aktörer arbeta för att personcentrerad vård ges och att invånarna vet hur de kommer i kontakt med vården.	1. Regionfullmäktige
Patientnämnden ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.	2. Patientnämnden
Patientnämnden ska bidra till hög patientsäkerhet och kvalitetsutveckling	2. Patientnämnden

Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling

Politisk viljeinriktning

Regionens stödverksamhet verkar på olika sätt för att stödja kärnverksamhet, övrigt verksamhetsstöd och ledningsprocesser i att möjliggöra de prioriteringar som beslutats inom respektive målområde. En utmaning nu och framåt är kompetensförsörjningen där kärnverksamheterna behöver stöd genom dels tillgång till kompetens, dels åtgärder för att minska sårbarheten då konkurrensen om kompetens ökar. Omställning till andra arbetssätt och nya tekniska lösningar är nödvändiga åtgärder för att möta detta och i det behövs stöd. Kompetensförsörjningsfrågor på stödnivå innefattar att styra och stödja verksamheterna i såväl bemanningsfrågor som arbetsmiljö-, löne- och villkorsfrågor, ledarskapsfrågor, forskning- och utbildningsfrågor, med mera. Ändamålsenlig kompetens hos respektive funktion inom regionen och att använda kompetensen rätt (begreppet RAK) är i sin tur bidragande till effektivitet och upprätthållande av andra delar inom målområdet stödverksamhet, som patientsäkerhet, robusthet, IT-drift och -säkerhet, krisberedskap och ärendehanteringsprocessen. Att vara en attraktiv arbetsgivare genom att erbjuda en hälsofrämjande arbetsmiljö, tillvarata medarbetarnas kompetens och samtidigt förbättra förutsättningarna för att medarbetarna stannar i regionen, är och förblir några av Region Jämtland Härjedalens viktigaste strategiska uppgifter. I det ingår också att erbjuda utvecklingsmöjligheter genom ett uppmuntrande ledarskap som understödjer detta. Att i tid kunna initiera förebyggande åtgärder för att främja hälsosamma levnadsvanor och motverka diskriminering, kränkande behandling, att vara utsatt för hot eller våld, och psykisk ohälsa, i synnerhet tidigt i livet, ska prioriteras. Det krävs hälsofrämjande och sjukdomsförebyggande insatser för att utjämna de påverkbara skillnaderna i hälsa, där invånarens olika förutsättningar särskilt beaktas. Folkhälsoaspekter behöver i högre grad integreras i ordinarie verksamhet och ligga till grund för analys, planering och beslut. Andra prioriteringar inom målområdet är att möta kärn- och stödverksamheternas behov av fortsatt utbyggnad av digitaliserade arbetsinslag och processer, liksom miljö- och hållbarhetsfrågor, ekonomi-, inköp- och upphandlingsfrågor, kommunikation- och informationsförvaltning, lokalfrågor, varu- och materialförsörjning, folkhälso- och hälsopolitiska frågor, övrig effektivisering liksom i att rent praktiskt utföra arbetsuppgifter i kärnverksamheten där tex formell vårdkompetens inte är nödvändig.

Uppdrag

Uppdrag	Beslutad av
Styrelsen och nämnderna ska verka för ökad samisk kulturkompetens och att samers rättigheter är kända och implementeras.	1. Regionfullmäktige
Patientnämnden ska vara en attraktiv arbetsgivare	2. Patientnämnden

Ledning, styrning och uppföljning av beslut och verksamhet

Politisk viljeinriktning

Regionens uppdrag är omfattande och komplext och består både av kärn- och stödverksamhet som möts genom medarbetares och chefers gemensamma ansvar att tillgodose invånarnas och verksamheternas behov. En tydlig ledning, koordinering och uppföljning av kärnverksamhet och stödverksamhet behövs för att hålla ekonomiska ramar och verkställa egna och lagstiftade beslut, uppdrag och ramverk.

Region Jämtland Härjedalen behöver arbeta utifrån en långsiktig plan för att nå en ekonomi i balans. I nuläget görs en treårig investeringsplanering inom verksamheten som passerar ett investeringsråd för att slutligen bli underlag för den investeringsram som beslutas i fullmäktige. Det är önskvärt att utöka planeringshorisonten och ha en mer långsiktig plan för framför allt fastighetsplanering. I det läge regionen står inför idag kan lån komma att krävas för att finansiera investeringar, vilket skapar en ryckighet både i planering och genomförande. Genom att utöka planeringshorisonten, sprida ut projekt och genomförande på längre sikt är vårt långsiktiga mål att öka självfinansieringsgraden av investeringar.

För att komma i balans med ekonomin långsiktigt krävs att verksamheten arbetar med effektiviseringar för att bromsa in bruttokostnadsutvecklingen och att verksamhetens kostnader ska ligga kvar på samma nivå under planperioden. Ett långsiktigt mål är att verksamhetens nettokostnader inte ska öka i snabbare takt än skatteintäkter och generella bidrag. Att inte förbruka alla intäkter i den ordinarie verksamheten skapar förutsättningar för att klara oförutsedda händelser på sikt samt att finansiera investeringar och betala räntor på lån. Därför krävs att samtliga interna beslut som tas i organisationen alltid ska beskriva och innehålla finansieringsförutsättningar. Där finansiering för att fasa in något nytt inte finns inom egen nämnd ska något annat fasas ut. Där finansiering ska flyttas från annan nämnd ska något annat fasas ut inom den nämnd där medel flyttas ifrån.

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

Tillit till organisationens medarbetare, chefer och processer är en målsättning genom hela styrkedjan. Det innebär bland annat att alla har och tar ansvar för att aktivt verka för att stimulera till samverkan och helhetsperspektiv och att bygga och bidra till tillitsfulla relationer. En tillitsbaserad ledning och styrning förutsätter tydliga ramar och mandat och ställer krav på uppföljning. Regionens chefer har tydliga uppdrag, befogenheter och ansvarsområden där beslut fattas så nära verksamheten som möjligt. En tillitsbaserad ledning och styrning lämnar utrymme för medarbetare att vara med och forma innehållet. Chefer i rollen som företrädare för hela regionen besitter egenskaper och stötts till ett ledarskap som inkluderar medarbetarna i verksamhetens planering och genomförande. Samspel och samarbete mellan arbetsgivare och de fackliga organisationerna är centralt.

Region Jämtland Härjedalen ska visa på ett tydligt ledarskap när det gäller att vara en fossilbränslefri region år 2030. Regionen ska arbeta för en effektiv resursanvändning och främja cirkulära flöden. Energibesparande åtgärder ska genomföras och klimatsmarta livsmedel prioriteras. Produkter och material ska väljas på ett miljömässigt och socialt ansvarsfullt sätt. Genom att öka andelen ekologiska livsmedel, fortsätta arbeta för en säker läkemedels- och kemikaliehantering och i övrigt ställa höga krav på miljö och hälsa i upphandlingar, bidrar Region- en till en giftfri miljö.

Uppdrag

Budgetram och investeringsplan

Budgetramar

Långsiktig plan för ekonomi i balans

Patientnämnden bedömer att tilldelad budgetram för 2024 kommer att hållas. Budgetramen har utökats med 100tkr jämfört med 2023. Patientnämnden har inget investeringsbehov för kommande år, och är restriktiva och fattar väl övervägda beslut när det gäller inköp. Patientnämnden och dess förvaltning är ytterst återhållsamma när det gäller tjänsteresor, och väljer alltid digitala alternativ i första hand.

Åtgärdsplan för ekonomi i balans

Planerad åtgärd (typ/benämning)	Kort beskrivning av åtgärd	Konsekvensbeskrivning	Ekonomisk effekt (mkr)		
			2024	2025	2026

Budgetram i netto, förändring 2023-2024, samt plan för 2025-2026

(Mkr)	Budgetram 2023	Budgetram 2024	Plan 2025	Plan 2026
Varav tjänstemannabudget	3,27	3,37	3,37	3,37
Varav förtroendemannabudget	0,23	0,23	0,23	0,23
Total nettobudgetram enligt Regionplan och budget	3,50	3,60	3,60	3,60

Förändringar budgetramar

Presidiets förslag till budgetram 3,6 Mkr år 2024, uppräknings av kostnadsbudget med 3,6% år 2024. Ingen uppräknings av budgetram år 2025 och 2026.

Budgetramar per kostnadsställe inom Patientnämnden

Budget per kostnadsställe

tkr	Inter-na in-täk-ter	Ex-terna in-täk-ter	Summa intäkts-budget	Personal-kostnader	Övriga omkost-nader	Inter-na kost-nader	Summa kostnads-budget	SUMMA NETTO-BUDGET
Nämnd kst 6101				-200	-30		-230	-230

Förvaltning kst 6102		400	400	-3210	-260		-3470	-3070
Stödpersoner, kst 6103				-290	-10		-300	-300
Total		400	400	-3700	-300		-4000	-3600

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 (patientnämnden 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

Skydds rond 2023

Årlig uppföljning - 2023 (Patientnämndens förvaltning)

Skyddsron	Period	Checklistan genomförd? & titel	Deltagare	Kategori	Fråga	Svar	Kommentar	Åtgärd	Slutdatum
Årlig uppföljning	2023			Checklista	<p>Arbetsmiljöarbetet är integrerat i vår verksamhet. Med integrerat arbetsmiljöarbete menas att förändringar i verksamheten och i det löpande arbetet genomsyras av målet att arbetsmiljön ska förbättras. Det innebär ett aktivt förebyggande arbete där olika metoder används t ex dialoger i form av APT och pulsmöten/gröna korset, skyddsroner, enkäter och riskbedömning vid förändring av verksamheten.</p> <p>Samverkan i arbetsmiljöarbetet sker bland annat på arbetsplatsträffar och vid behov i dialog med skyddsombud.</p> <p>Vår arbetsmiljöpolicy är känd på arbetsplatsen/enheten och är nedbruten till konkreta mål för arbetsplatsen/enheten.</p> <p>Det finns mål för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön kring t ex kränkande särbehandling och bemötande.</p> <p>Verksamhetens rutiner för SAM är lättillgängliga och lätta att förstå.</p> <p>Vi känner till, har kunskap och tillämpar rutiner för: Undersökning och riskbedömning</p> <p>Vi känner till, har kunskap och tillämpar rutiner för: Alkohol och droger</p> <p>Vi känner till, har kunskap och tillämpar rutiner för: Introduktion</p>				
					<p>Vi känner till, har kunskap och tillämpar rutiner för: Arbetsanpassning</p> <p>Vi känner till, har kunskap och tillämpar rutiner för: Arbetsuskador och tillbud</p> <p>Vi känner till, har kunskap och tillämpar rutiner för: Första hjälpen och krisstöd</p> <p>Vi känner till, har kunskap och tillämpar rutiner för: Risker för hot och våld</p> <p>Vi känner till, har kunskap och tillämpar rutiner för: Ensamarbete</p> <p>Vi känner till, har kunskap och tillämpar rutiner för: Gravida och ammande arbetstagare</p> <p>Vi känner till, har kunskap och tillämpar rutiner för: Kränkande särbehandling</p> <p>Vi känner till, har kunskap och tillämpar rutiner för: Medicinska kontroller</p> <p>Vi känner till, har kunskap och tillämpar rutiner för: Smittrisker</p> <p>Det finns en skriftlig uppgiftsfördelning för dem som tilldelats arbetsmiljöuppgifter.</p> <p>De som har en arbetsmiljöuppgift har också tillräckliga kunskaper om: Hur man förebygger och hanterar ohälsosam arbetsbelastning</p> <p>De som har en arbetsmiljöuppgift har också tillräckliga kunskaper om: Hur man förebygger och hanterar kränkande särbehandling</p> <p>Chefer, skyddsombud/arbetsmiljöombud och medarbetare har kunskaper om: Lagar och regler för arbetsmiljön</p> <p>Chefer, skyddsombud/arbetsmiljöombud och medarbetare har kunskaper om: Risker i arbetsmiljön och hur de kan förebyggas och åtgärdas</p> <p>Chefer, skyddsombud/arbetsmiljöombud och medarbetare har kunskaper om: Förhållanden som skapar en god arbetsmiljö</p> <p>Kommunicering av arbetsmiljöfrågor fungerar både uppåt och neråt i organisationen.</p> <p>Vi genomför undersökning och riskbedömning: Vid förändringar https://jamtlandharjedalen.app.stratsys.com/ScorecardView.mvc?KeyId=347&MenuContainerId=3352</p> <p>Vi genomför undersökning och riskbedömning: Genom regelbunden översyn (daglig tillsyn, enkäter, skyddsroner m.m.) https://jamtlandharjedalen.app.stratsys.com/ScorecardView.mvc?KeyId=346&MenuContainerId=3351</p> <p>Vi genomför undersökning och riskbedömning: När något hänt (t.ex. arbetsolycka eller tillbud) https://jamtlandharjedalen.app.stratsys.com/ScorecardView.mvc?KeyId=346&MenuContainerId=3351</p> <p>Riskbedömningar dokumenteras.</p> <p>Aktuell handlingsplan för åtgärder finns och åtgärder följs upp. https://jamtlandharjedalen.app.stratsys.com/ScorecardView.mvc?KeyId=348&MenuContainerId=3353</p> <p>Vi har rapporterat tillbud/avvikelser och olyckor som hänt i verksamheten.</p> <p>Sammanställning av skador och tillbud/avvikelser görs.</p> <p>Resultatet av den årliga uppföljningen redovisas till förvaltningen eller liknande.</p> <p>Vi tar in sakkunniga när vi behöver hjälp med det systematiska arbetsmiljöarbetet.</p> <p>Alla medarbetare vet vilka risker som finns i deras arbete.</p> <p>Säkerställ att samtliga frågor här ovanför är besvarade, svara därefter "Ja" för att slutföra checklistan.</p>				
				Sammanfattning	<p>Kommentera den samlade bedömningen av frågorna i årlig uppföljning och hur väl det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) fungerar.</p>		Den samlade bedömningen att arbetsmiljön är god och arbetsmiljöarbetet sker systematiskt och kontinuerligt.	<p>Genomgång för medarbetare utifrån nyanställning under 2024</p> <p>Ulrika Eriksson</p> <p>2024-02-29</p>	

Skyddsround	Period	Checklistan genomförd?	Deltagare & titel	Kategori	Fråga	Svar	Kommentar	Åtgärd	Slutdatum			
				Underlag till arbetsmiljörapport & årsboksutet	Kommentera arbetsmiljön utifrån faktorer som påverkar arbetsmiljön t ex; riskbedömningar, avvikelser och tillbud, medarbetarenkät, arbetsbelastning, utförd tid, sjukfrånvaro, övertid samt andra uppkomna risker	Arbetsmiljöarbetet sker systematiskt på patientnämnden. Arbetsbelastning och arbetsmiljön i allmänhet diskuteras på varje APT. Under året har arbetsbelastningen varit rimlig, men högre än tidigare pga ökad ärendeströmning.	Flera åtgärder har vidtagits för att förbättra arbetsmiljön. Vi har tydliggjort ansvarsfördelning och utvecklat arbetssätt med inkomna synpunkter och klagomål. Vi har tydliggjort en agenda för våra planeringsmöten, för att säkerställa att våra rutiner och arbetsuppgifter följs upp. Vi har följt upp vårt schema för telefontider. Vi har deltagit på utbildningsdag om återhämtning och lyfter den punkten vid varje APT. Under året har överenskommelser för distansarbete tecknats för de medarbetare som önskat, och det finns rutiner för distansarbete.	Inför förändringar i verksamheten genomförs riskanalyser, bland annat med fokus på arbetsmiljön. Lokal rutin för Hot och våld finns vid enheten, och medarbetare har personliga larm. Riskerna för hot och våld diskuteras regelbundet i arbetsgruppen.	Samtliga medarbetare har tecknat avtal för friskvårdstimme och medarbetare uppmanas till att ta ut sin friskvård. Arbetsbelastningen tillåter att friskvård tas ut. Medarbetare har utrustning för att kunna arbeta ergonomiskt och för att undvika belastningsskador pga stillasittande. Medarbetare uppmanas till att ta regelbundna pauser.	Sammanfattningsvis är den samlade bedömningen att arbetsmiljön är god och arbetsmiljöarbetet sker systematiskt.		