

Tid: kl. 10:00-16:00

Plats: Hus 3 plan 2 Lokal: Hårkan

Ordförande

Harriet Jorderud (S)

Ledamöter

Helena Åsadotter Nord (V)

Sebastian Hedenborg (KD)

Lise Hjemgaard-Svensson (M), vice ordförande

Susanne Moänge (C)

Ersättare

Helene Grankvist (S)

Hans Isgren (V)

Eva Margareta Källström (KD)

Linnea Wigg Victor (M)

Marie-Louise Oscarsson (C)

1. Sammanträdets öppnande

2. Val av justerare och tid för justering

3. Föredragningslista fastställs

4. Föregående protokoll

Beslutsunderlag

- Protokoll skapad PAN 2025-03-24 08.13.58

5. Stödpersonsverksamheten

Örjan Sundberg

6. Sommarplanering patientnämndens förvaltning 2025

Ulrika Eriksson

7. Kommunbesök Ragunda

Ärendebeskrivning

Datum: 24 september 2025

Bil avgår från Östersund kl 08.00

Nämnden kommer besöka Social- och arbetsmarknadsutskottet samt Hammarstrands hälsocentral.

8. Uppdatering av patientnämndens hemsidor

Ärendebeskrivning

[Patientnämnden | Region Jämtland Härjedalen](#)

[Patientnämndens förvaltning | Region Jämtland Härjedalen](#)

[Stödpersonsverksamheten | Region Jämtland Härjedalen](#)

9. Inkomna handlingar

Ärendebeskrivning

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

10. Patientsäkerhet

11:00

Ärendebeskrivning

Närståendeperspektiv

[Samordningen brister inom vården av äldre | Vård- och omsorgsanalys](#)

11. Aktiviteter

Ärendebeskrivning

Avslutade aktiviteter:

- Område patientsäkerhet 27/3
- SSK Miun 23/4
- Ledardialog 27/3, 14/5
- Socialstyrelsen: dialog kring klagomål och ärenden som relaterar till psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård 27/3
- LSG patientsäkerhet 3/4
- ERFA-grupp förändringsledning 9/4, 30/4
- Regionfullmäktige 29-30/4
- Nationellt tjänstepersonsnätverk 6-7/5

Kommande aktiviteter:

- Stödpersonsutbildning 21/5
- Politikerkonferens PAN Norr 22-23/5
- Kommunbesök Härjedalen 26/5
- Område patientsäkerhet 28/5
- Processteam klagomål 2/6
- LSG patientsäkerhet 2/6
- Tjänstepersonsutbildning med PaN norr 3/6
- ERFA förändringsledning 9/6
- Regionfullmäktige 17-18/6

12. Tertialrapport april 2025

Ärendebeskrivning

Årets uppdrag och aktiviteter pågår enligt plan. Patientnämnden redovisar per den sista april ett ekonomiskt överskott på +63tKr

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

Beslutsunderlag

- Tertialrapport april 2025 (Patientnämnden)

13. Budgetframställan 2026

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar att godkänna Budgetframställan 2026.

Beslutsunderlag

- Bilaga patientnämndens budgetframställan 2026
- Budgetframställan 2026

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

Ärendebeskrivning

Bakgrund: Patientnämndens uppdrag är att hjälpa patienter att föra fram klagomål och synpunkter till vårdgivare, och att få klagomålen besvarade. Patientnämnden utser även stödpersoner till patienter inom psykiatrisk tvångsvård (SFS, 2017:372).

- I december 2024 sade nuvarande leverantör upp avtalet för drift och utveckling av patientnämndens ärendehanteringssystem. Avtalet löper ut den 23 februari 2026, vilket innebär att Patientnämnden vid årsskiftet 2025/2026 behöver ha ett nytt system på plats.
- Utvecklingsinitiativet avser framtagande av två egna formulär i Synergi Life; ett för Synpunkter och klagomål och ett för stödpersonsverksamheten.

Förslag till beslut

- Alternativ 1: Utvecklingsrådet beslutar att avsätta 300 tkr år 2025 för konsultkostnader att ta fram två egna formulär i SL; ett för Synpunkter och klagomål och ett för stödpersonsverksamheten.
- Alternativ 2: Utvecklingsrådet avslår ansökan om finansiering för konsultkostnader att ta fram två egna formulär i SL.

Beslut:

- Utvecklingsrådet beslutade enligt alternativ 1, att avsätta 300 tkr år 2025 för konsultkostnader att ta fram två egna formulär i SL; ett för Synpunkter och klagomål och ett för stödpersonsverksamheten.

15. Projektdirektiv Ärendehanteringssystem för Patientnämndens förvaltning

Beslutsunderlag

- Projektdirektiv Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning 1

16. Verksamhetsplan 2026

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

Ärendebeskrivning

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

Som en del i granskningen har patientnämnderna i regionerna fått delge sina åsikter i ett gemensamt sammanställt svar till Riksrevisionen.

Beslutsunderlag

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

18. Sammanträdesdatum 2026

Förslag till beslut

22 januari

19 mars

21 maj

24 september

19 november

19. Nästa sammanträde

Ärendebeskrivning

25 september 2025

20. Mötet avslutas



4

Föregående protokoll

Patientnämnden

Mötesdatum
2025-03-20

Plats och tid	Hus 3 plan 2, Lokal Hårkan kl. 10:00-16:00
Beslutande ledamöter	Harriet Jorderud (S) (ordförande) Lise Hjemgaard-Svensson (M) (vice ordförande) Helena Åsadotter Nord (V) Susanne Moänge (C) Eva Margareta Källström (KD) ersätter Sebastian Hedenborg (KD)
Ej tjänstgörande ersättare	Linnea Wigg Victor (M) Marie-Louise Oscarsson (C)
Utses att justera	Lise Hjemgaard-Svensson
Justeringens plats och tid	E-signering , 2025-03-26 00:00
Protokollet omfattar	§§18-36

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

ANSLAG/BEVIS	Justering har tillkännagivits på Region Jämtland Härjedalens anslagstavla		
Organ	Patientnämnden		
Sammanträdesdatum	2025-03-20		
Datum för anslags uppsättande	2025-03-27	Datum för anslags nedtagande	2025-04-17
Förvaringsplats för protokollet	Patientnämndens förvaltning		

Signerat med Formpipes Signeringsportal

Utdragsbestyrkande

ÄRENDELISTA

- §18 Sammanträdets öppnande
- §19 Val av justerare och tid för justering
- §20 Föredragningslista fastställs
- §21 Föregående protokoll
- §22 Stödpersonsverksamheten
- §23 Protokollsutdrag regionfullmäktige - valärenden
- §24 Patientsäkerhet
- §25 Folk tandvården Region Jämtland Härjedalen
- §26 PM: Patienters synpunkter och klagomål gällande antibiotikabehandling
- §27 Inkomna handlingar
- §28 Patientnämndens ärendehanteringssystem
- §29 Aktiviteter
- §30 Hälso- och sjukvårdsbarometern
- §31 Riktade hälsosamtal i Region Jämtland Härjedalen
- §32 Redogörelse till Inspektionen för vård och omsorg över patientnämndsverksamhet - avseende 2024
- §33 Delegationsbestämmelser för Patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen 2025-2026
- §34 Nationell statistik för patientnämnderna 2024
- §35 Nästa sammanträde
- §36 Mötet avslutas

§18

Sammanträdets öppnande

Sammanfattning

Ordförande Harriet Jorderud hälsar alla välkomna och öppnar sammanträdet.

§19

Val av justerare och tid för justering

Beslut

Lise Hjemgaard-Svensson väljs att justera dagens protokoll.

§20

Föredragningslista fastställs

Beslut

Nämnden beslutar fastställa föredragningslistan.

§21

Föregående protokoll

Beslut

Föregående protokoll läggs till handlingarna.

Beslutsunderlag

- Protokoll Januari 2025

§22

Stödpersonsverksamheten

Sammanfattning

Stödpersonsansvarig Örjan Sundberg informerar om antalet pågående stödpersonsärenden samt att ny utbildningsdag för stödpersoner planeras.

Beslut

Nämnden tackar för informationen.

§23

Protokollsutdrag regionfullmäktige - valärenden

Sammanfattning

Patientnämnden: Fyllnadsval av ersättare för perioden fram till och med 2026- 12-31 i stället för Sandra Lehman (V) som avsagt sig uppdraget. På valberedningens förslag utses: Ersättare Hans Isgren (V)

Beslut

Noteras till protokollet.

Beslutsunderlag

- §22 Regionfullmäktige Valärenden 2025(351899) (0)

§24

Patientsäkerhet

Sammanfattning

Monica Eriksson, patientsäkerhetssamordnare informerar nämnden om Region Jämtland Härjedalens patientsäkerhetsberättelse 2024. Av patientsäkerhetsberättelsen framgick bland annat hur vården arbetar med patienten som medskapare och delaktighet i den egna vården.

Beslut

Nämnden tackar för informationen.

Beslutsunderlag

- Patientsäkerhetsberättelse 2024 för HS nämnden 27 februari (1) (1)

§25

Folktandvården Region Jämtland Härjedalen

Sammanfattning

Stefan Stjernström, Verksamhetschef folktandvården gav nämnden en nulägesrapport angående allmäntandvården samt specialisttandvården i Region Jämtland Härjedalen. Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerade om de tandvårdsärenden som inkommit till Patientnämnden.

Beslut

Nämnden tackar för en utförlig presentation gällande allmäntandvården samt redogörelsen av patientnämndens tandvårdsärenden.

Beslutsunderlag

- Ärenden tandvård

§26

PM: Patienters synpunkter och klagomål gällande antibiotikabehandling

Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerar nämnden om de synpunkter och klagomål som patienter framfört till patientnämnden gällande antibiotikabehandling. I patientberättelserna noteras att patienter upplever att antibiotikabehandling satts in för sent. Flera personer beskriver att fördröjningen lett till komplikationer och behov av vård på en högre vårdnivå.

Beslut

Nämnden tackar för bra information och anser att det är ett viktigt område som nämnden beslutar följa.

Beslutsunderlag

- PM från PAN Antibiotika

§27

Inkomna handlingar

Sammanfattning

Reporter Faktum - Klagomål i samband med vård kring abort

Riksföreningen för anestesi och intensivvård - Tema patientupplevelser

Examensarbete - Årsberättelse 2024

Statistik IVO 2024 - Analys av klagomål och synpunkter på vården inom analysområde
förlossning under 2024

Beslut

Noteras till protokollet.

§28

Patientnämndens ärendehanteringssystem

Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerar nämnden om den utredning förvaltningen genomfört gällande ett nytt ärendehanteringssystem utifrån att nuvarande leverantör sagt upp avtalet för drift och utveckling av patientnämndens ärendehanteringssystem. Utredningen visar att Synergi Life (SL) är det bäst lämpade ärendehanteringssystemet för patientnämnden. Förvaltningschefen informerar om att patientnämnden sökt medel från utvecklingsrådet inför denna förändring.

Förslag till beslut

Nämnden beslutar godkänna rapporten. Om nämnden får ansökta medel från utvecklingsrådet kommer budgetramen för 2026 att minskas.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse Ärendehanteringssystem Patientnämnden – kopiera

§29

Aktiviteter

Sammanfattning

Nämnden informeras om kommande och avslutade aktiviteter.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen.

§30

Hälso- och sjukvårdsbarometern

Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerar nämnden om att Patientnämnderna i Sverige har framfört ett önskemål om att det läggs till en fråga om medborgares kännedom om patientnämnden i Hälso- och sjukvårdsbarometern, som är en nationell undersökning som visar hur människor lokalt och nationellt uppfattar hälso- och sjukvården i Sverige. Det önskemålet har nu beviljats.

Beslut

Nämnden tackar för informationen och avvaktar nästa års Hälso- och sjukvårdsbarometer.

§31

Riktade hälsosamtal i Region Jämtland Härjedalen

Sammanfattning

Elisabeth Strömblad, samordnare på Folkhälsoenheten informerade nämnden om deras uppdrag med riktade hälsosamtal i Region Jämtland Härjedalen. Syftet är att främja hälsosamma levnadsvanor, förebygga och tidigt upptäcka sjukdom (diabetes typ 2 och hjärt-kärlsjukdom) samt bidra till jämlik hälsa i befolkningen. Nämnden informerades även om innehållet i ett hälsosamtal.

Beslut

Nämnden tackar för bra information och betonar att riktade hälsosamtal har en viktig betydelse för folkhälsan.

§32

Redogörelse till Inspektionen för vård och omsorg över patientnämndsverksamhet - avseende 2024

Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerar nämnden om den redogörelse patientnämnden lämnat till Inspektionen för vård och omsorg gällande analysområde förlossning under 2024.

Beslut

Nämnden godkänner informationen och ser fram emot att ta del av den nationella rapporten.

Beslutsunderlag

- Jämtland Härjedalen Rapport Förlossning
- Statistik till IVO 2024

§33

Delegationsbestämmelser för Patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen 2025-2026

Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerar nämnden om att revidering av Delegationsbestämmelser för patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen har genomförts.

Beslut

Patientnämnden beslutar anta Delegationsbestämmelser för Patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen 2025-2026.

Beslutsunderlag

- Förslag_ Delegationsbestämmelser för Patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen 2025-2026

§34

Nationell statistik för patientnämnderna 2024

Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson presenterar nationell statistik för patientnämnderna 2024.

Beslut

Nämnden godkänner informationen.

Beslutsunderlag

- Nationell statistik för patientnämnderna 2024

§35

Nästa sammanträde

Beslut

Nästa sammanträde 15 maj 2025.

§36

Mötet avslutas

Sammanfattning

Ordförande Harriet Jorderud avslutar sammanträdet.



12

Tertialrapport april 2025

Tertialrapport april 2025

Patientnämnden

Innehållsförteckning

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

Sammanfattning

Händelser av väsentlig betydelse

I december 2024 sade nuvarande leverantör upp avtalet för drift och utveckling av patientnämndens ärendehanteringssystem. Avtalet löper ut den 23 februari 2026, vilket innebär att patientnämnden vid årsskiftet 2025/2026 behöver ha ett nytt system på plats.

En utredning genomfördes för att identifiera den bästa lösningen. Utredningen visade att Synergi Life (SL) är det bäst lämpade ärendehanteringssystemet för patientnämnden. SL är regionens nya avvikelssystem med planerat införande oktober 2025.

Patientnämndens anslutning till SL innebär att all avvikelse- och klagomålshantering i regionen samlas i ett och samma system, vilket möjliggör framtagande av övergripande statistik och uppföljning. Handläggarna på vårdgivarsidan kommer att arbeta på likvärdigt sätt med alla klagomål. I SL är merparten av handlägningsprocessen digital, vilket leder till en mer tidseffektiv och säker handläggning för alla inblandade.

Patientnämnden har erhållit 300 tkr i projektmedel av regionens utvecklingsråd för att finansiera införandet av systemet.

Målområde

Årets uppdrag och aktiviteter pågår enligt plan. När det gäller aktiviteten för att utreda möjligheterna att införa en ny telefonväxel med uppringningsfunktion så har den prioriterats ner till förmån för byte av ärendehanteringssystem. Oklart om aktiviteten kommer genomföras under året.

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

Kommentar

Uppdrag	Kommentar
 Tillgänglighet: patienter och närstående ska enkelt kunna komma i kontakt med patientnämnden	Aktivitet: Utreda införande av ny telefonväxel Tertial April 2025 Aktiviteten är inte påbörjad med anledning av att vi behöver prioritera arbete med att införa nytt ärendehanteringssystem. Oklart om aktiviteten kommer att påbörjas under året.
 Samverkan med hälso- och sjukvården, andra patientnämnder, IVO, politiska organ och övriga ska ske så att patienternas synpunkter och klagomål tillvaratas på bästa möjliga sätt.	Aktivitet: Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter, dels genom regelbunden återsrapportering till verksamheter, dels genom målgruppsinriktade analyser/rapporter eller ärendesammanställningar till specifika verksamheter. Tertial April 2025 Årsberättelsen för 2024 har rapporterats till hälso- och sjukvårdsledningen, hälso- och sjukvårdsnämnden och regionfullmäktige. Utifrån patientnämndens iakttagelser i årsberättelsen kommer olika aktiviteter inom hälso- och sjukvården att utföras under kommande år. Ärendesammanställningar rapporteras enligt rutin. Aktivitet Deltagande i team för klagomålsprocessen. Tertial April 2025: Pågår enligt plan. Aktivitet: Bedriva utåtriktad verksamhet mot Patientföreningar och medborgare. Tertial April 2025: Ingen utåtriktad verksamhet mot Patientföreningar och medborgare har skett hittills under året. Aktivitet: Att på kommunernas hemsidor synliggöra möjligheten att lämna synpunkter och klagomål på den hälso- och sjukvård som bedrivs i länets 8 kommuner. Tertial April 2025: Dialog har skett i samband med möte med MAS/MAR-nätverket. Aktivitet: Årlig avstämning med Medicinskt ansvariga sjuksköterskor gällande den hälso- och sjukvård som bedrivs inom länets 8 kommuner. Tertial April 2025: Möte med MAS/MAR-nätverket genomfördes i februari.

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

Kommentar

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

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

■ Kommentar

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

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

Verksamhet

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

2021	2022	2023	2024	2025
167	215	219	180	201

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

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

Information och rådgivning I patientnämndens uppdrag ingår att tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården, och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet. Mellan januari-april har patientnämnden tagit emot närmare 120 telefonsamtal som varit av rådgivande/informerande karaktär.

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

Politiken Patientnämnden har haft två sammanträden under perioden.

Ekonomisk analys

Ekonomiskt utfall mot föregående år

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

Ekonomiskt resultat jämfört med budget

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

Fördelningen per kostnadsställe är följande:

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

Prognosen för helår 2025 är ett nollresultat.

Intäkter och kostnader i tkr	Ack utfall	Ack bud- get	Bud-Utf Diff	Ack utfall fg år	Ack utf- Ack fg år Diff	Utfall diff %
Patientavgifter	0	0	0	0	0	0,0 %
Försäljning	122	133	-11	119	4	3,0 %
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0	0,0 %
Övriga intäkter	0	0	0	0	0	0,0 %
Summa Intäkter	122	133	-11	119	4	3,0 %
Personalkostnader	-1 226	-1 285	59	-1 239	13	- 1,1 %
Köpt riks- och regionvård	0	0	0	0	0	0,0 %
Köp av verksamhet	0	0	0	0	0	0,0 %
Verksamhetsanknutna tjänster	0	0	0	-1	1	- 100,0 %
Inhyrd personal	0	0	0	0	0	0,0 %
Läkemedel	0	0	0	0	0	0,0 %
Sjukvårdsart, övr mat o varor	0	0	0	-2	2	- 100,0 %
Lämnade bidrag	0	0	0	0	0	0,0 %
Fastighetskostnader	0	0	0	0	0	0,0 %
Konsultkostnader	-12	0	-12	0	-12	0,0 %
Övriga kostnader	-53	-80	27	-46	-6	13,9 %
Avskrivningar/finansnetto	0	0	0	0	0	0,0 %
Summa Bruttokostnader	-1 291	-1 365	74	-1 288	-3	0,2 %
Summa Verksamhetens	-1 168	-1 231	63	-1 169	0	0,0 %

Intäkter och kostnader i tkr	Ack utfall	Ack bud- get	Bud-Utf Diff	Ack utfall fg år	Ack utf- Ack fg år Diff	Utfall diff %
nettokostnader						



13

Budgetframställan 2026

Bilaga: Patientnämndens budgetframställan 2026

Budget Patientnämnden 2026	
6101 nämnd	TKr
Arvoden	-200
Omkostnader	-30
Summa	-230
6102 förvaltning	
Intäkter	378
40-45 Lönekostnader	-3238
46-49 Kurs & konf	-30
60-69 Förbruknings mtrl & resor	-15
70-79 Tele IT	-15
Summa	-2920
6103 stödpersoner	
Arvoden	-295
Omkostnader	-10
Summa	-300
Summa alla kostnadsställen	-3450

Patientnämnden Region Jämtland Härjedalen

Ulrika Eriksson, Förvaltningschef
E-post: ulrika.eriksson@regionjh.se

Datum:
2025-04-10

Till Regionfullmäktige

Budgetframställan för Patientnämnden 2026

Patientnämnden överlämnar härmed förslag till budget för verksamhetsåret 2026.

Patientnämndens uppdrag (SFS 2017:372) omfattar hälso- och sjukvård som bedrivs av kommuner och regioner, samt offentligt finansierad tandvård. Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på lämpligt sätt föra fram patienters och närståendes klagomål och synpunkter på vården till vårdgivarna, och säkerställa att patienter får svar på sina frågor. I uppdraget ingår att informera medborgare och hälso- och sjukvårdspersonal om nämndens verksamhet, och att samt att ge patienter den information de behöver för att kunna tillvarata sina intressen inom hälso- och sjukvården. Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att analysera inkomna klagomål och synpunkter. Patientnämnden utser stödpersoner till patienter som tvångsvårdas.

Patientnämnden har under många år haft en god ekonomisk hushållning, och det ekonomiska resultatet för 2024 genererade sammanlagt ett överskott på 252 Tkr. Tilldelad ram för 2025 är 3,6 Mkr. Ingen uppräknings av budgetram skedde 2025. Enligt Regionplanen kommer inte heller någon uppräknings att ske under 2026 och 2027, vilket kommer att bli utmanande.

Under innevarande mandatperiod har kostnaden för nämnden ökat, vilket förklaras av att fler ledamöter är i arbetsför ålder jämfört med tidigare, vilket leder till utökade kostnader för förlorad arbetsinkomst.

Merparten av förvaltningens medarbetare har valt att arbeta deltid, vilket leder till lägre personalkostnader. Emellertid kan det förändras i och med att samtliga medarbetare har heltidstjänster i grunden.

Från och med 2026 kommer patientnämndens förvaltning byta ärendehanteringssystem till ett regionbefintligt system (Synergi Life). Detta innebär att budget för drifts- och utvecklingskostnader som idag ligger hos Patientnämnden kommer att överföras till Regionstaben för IT drift- och förvaltning. Summa omfördelning av budget fr o m 2026 = 150 tkr. Bytet av ärendehanteringssystem innebär en besparing för regionen på 50 Tkr/år i driftskostnader, men framförallt besparingar i form av frigjord tid för medarbetare i olika verksamheter inom regionen.

Under de senaste åren har kostnader för stödpersonsverksamheten ökat, vilket beror på att stödpersonernas arvode baseras på det prisbasbelopp (PBB) som Regeringen fastställer årligen. Inför 2025 höjdes PBB, och det är rimligt att anta att så även kommer ske 2026.

Utifrån ovanstående redogörelse ansöker patientnämnden för 2026 om en budgetram motsvarande 3,45 Mkr, varav 3,828 Mkr utgörs av omkostnader och 0,378 Mkr utgörs av intäkter.

För patientnämnden:
Harriet Jorderud
Ordförande

Ulrika Eriksson
Förvaltningschef



15

Projektdirektiv Ärendehanteringssystem för Patientnämndens förvaltning

PROJEKT*i*L

Projektdirektiv

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	GRUNDLÄGGANDE INFORMATION.....	4
1.1	Bakgrund	5
1.2	Syfte.....	5
1.3	Verksamhetsstrategi.....	5
2	MÅL.....	6
2.1	Nyttoanalys	6
2.2	Effektmål.....	6
2.3	Projektmål.....	7
3	KRAV PÅ PROJEKTET.....	7
3.1	Förutsättningar.....	7
3.2	Kopplingar till andra projekt och verksamheter	7
3.3	Miljö	7
3.4	Avgränsningar	7
4	TIDPLAN.....	8
5	EKONOMI.....	8
5.1	Kostnader	8
5.2	Finansiering.....	8
6	ÖVERGRIPANDE RISKER.....	8
7	STYRGRUPP	9
8	FÖRVALTNING.....	9
9	MOTTAGARE	9
10	REFERENSER OCH BILAGOR.....	9

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se

10.1	Bilaga 1, Nyttokalkyl	10
------	-----------------------------	----

Definitioner och förkortningar

Begrepp/förkortning	Förklaring
PaN	Patientnämnden
SL	Synergi Life

Revisionshantering

Version	Datum	Summering av förändringar i förhållande till föregående version	Ändringar markerade (J/N)
1	2025-04-15		

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se

Checklista inför beslut, BP1	JA	NEJ
Projektägare är utsedd	x	
Projektledare är utsedd	x	
Styrgrupp är utsedd och införstådda med åtagandet	x	
Mottagare av projektets resultat är utsedd och införstådda med åtagandet	x	
Ansvarig för att följa upp nyttoeffekterna från projektet är utsedd och informerad om åtagandet	x	
Nyttorna samt insatserna för att nå nyttan har dokumenterats och bifogas projektdirektivet (se nyttoanalys Excel)	x	
Mätbara och prioriterade effektmål finns framtagna för projektet	x	
En effekthemtagningsplan finns upprättad med beskrivna effektmål och ansvariga för att följa upp nyttoeffekterna	x	
Resurserna för etableringsfasen (planeringsfasen) och projektet är säkrade	x	
Det förväntade resultatet för etableringsfasen (planeringsfasen) och projektet är dokumenterat och kopplat till verksamhetens mål och strategier	x	
Förvaltningsperspektivet är beaktat	x	
Övergripande risker för projektets genomförande finns dokumenterade	x	
En ansvarig för diarieföring är utsedd och en akt är upprättad för projektet	x	

Kryssa i rutan för vilket alternativ som gäller;

JA NEJ Kommentar:

B1 – Beslut att starta etableringsfasen

Beslut att bordlägga

x		

Projektdirektivet är godkänt:

2025-04-15 Ulrika Eriksson, förvaltningschef

Datum och namn av projektägare

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se

1 Grundläggande information

1.1 Bakgrund

Patientnämndens (PaN) uppdrag regleras i Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (SFS, 2017:372), och omfattar den hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen 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. En annan uppgift som PaN har, är att utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

I december 2024 sade nuvarande leverantör upp avtalet för drift och utveckling av PaNs ärendehanteringssystem. Avtalet löper ut den 23 februari 2026, vilket innebär att PaN vid årsskiftet 2025/2026 behöver ha ett nytt system på plats.

En utredning genomfördes för att identifiera den bästa lösningen. Arbetet innebar att utarbeta krav- och behovslistor, och att jämföra kategorier av nyttor utifrån olika intressenters perspektiv. Arbetet har skett i samarbete med medarbetare från Utveckling, strategi och styrning, Upphandling, Område patientsäkerhet, sekretariatet, arkivarie. Vi har även fått demonstrationer av flera andra patientnämnder som använder systemet Platina och Synergi Life (SL).

Utredningen visar att SL är det bäst lämpade ärendehanteringssystemet för PaN. SL är regionens nya avvikelssystem med planerat införande oktober 2025.

1.2 Syfte

Syftet med att införa SL är att skapa en ändamålsenlig, effektiv och säker ärendehantering.

1.3 Verksamhetsstrategi

Utgångspunkten för digitalisering inom regionen är att utveckling i första hand ska ske med hjälp av funktionalitet i befintliga IT-lösningar. Detta anges även i PaNs reglemente 2023–2026: *"Nämnden ska använda sig av de stöd- och servicefunktioner och de administrativa system som regionstyrelsen har ansvar för."* (Dnr: RS/452/2022) Bytet av IT-system från nuvarande VSP, som är en egenutvecklad IT-lösning, till det befintliga systemet SL, gör att vi följer inriktningen både för Färdplan 2030 och reglementet.

Införandet av SL för PaN ligger i linje med regionens omställningsarbete Färdplan 2030, och fokusområdet utveckling och digitalisering (se: Utveckling och digitalisering - Insidan). SL bedöms frigöra tid, sänka kostnader och samtidigt öka tillgänglighet och kvalitet, inte bara i vår egen verksamhet utan även för hälso- och sjukvården.

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se

2 Mål

2.1 Nyttöanalys

Verksamhet:

- Minskade kostnader för utveckling då enbart utveckling för våra behov genomförs, till skillnad från tidigare då involverade patientnämnder gemensamt kommit överens om den utveckling som skulle ske i tidigare system.
- Minskade kostnader för porto, eftersom fler ärenden (brevsvar till patient samt ärenden till kommuner) kommer skickas digitalt.
- PaN kan följa sitt reglemente i vilket det anges att PaN i första hand ska använda regionens system.
- Möjliggör enklare uppföljning och statistik för hälso- och sjukvården

Patienter:

- Ökad trygghet och informationssäkerhet för patienter som kontaktar PaN via 1177. Integration mot 1177 samt svar kan skickas digitalt.
- Kortare handläggningstider för patientärenden i och med att ärendehantering till största del sker i ett system, dokumentation behöver inte skickas med post och behöver heller inte mellanlagras eller besvaras i andra system.

Medarbetare:

- Ökad kvalitet i handlägningsprocessen samt minimering av felkällor för PaN, psykiatri och hälso- och sjukvården.
- Frigjord tid för
 - o PaNs medarbetare, automatisk hämtning av uppgifter (integration mot befolkningsregistret samt 1177), ingen skanning av dokumentation
 - o diariets medarbetare, skrivelser går direkt till vården
 - o hälso- och sjukvårdens medarbetare, de behöver inte skicka skrivelser med internpost, färre sällananvändare

Ekonomi enligt nyttokalkyl

Den ekonomiska nyttan (finansiell och omfördelningsnyttan) blir 415 tkr efter 6 år och 0,4 nettonyttan per investerad krona. År 2028 kommer nyttan överstiga kostnaden.

Den finansiella nyttan blir 39 tkr efter 6 år, och 0,1 kr per investerad krona.

2.2 Effektmål

Effektmål	Mätmetod	Målvärde	Tidpunkt för effekt-mätning	Ansvarig för effekt-hemtagning
Effektivare hantering av klagomålsärenden för	Uppskattad frigjord tid	PaNs förvaltning:	2026-06-30	PaN

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se

medarbetare på PaNs förvaltning och för medarbetare på diariet.		Minskning med 20 minuter per ärende i snitt (=100 h/år) Diariet: Nuläge 60 h/år Nyläge: 0h/år		
---	--	---	--	--

2.3 Projekt mål

Systemet ska vara infört och samtliga berörda parter ska ha fått utbildning från och med den första januari 2026.

3 Krav på projektet

3.1 Förutsättningar

En förutsättning är att hälso- och sjukvården har infört SL innan PaN kan påbörja arbetet med utveckling av formulären tillsammans med leverantören. Det kan innebära att tidsplanen kan påverkas om det blir förseningar i införande för hälso- och sjukvården.

3.2 Kopplingar till andra projekt och verksamheter

SL är regionens nya avvikelssystem med planerat införande oktober 2025. Leverantören har informerat att de inte kommer påbörja arbetet med PaNs formulär innan SL är infört som regionens avvikelssystem.

PaN bedömer att vi kommer att kunna utgå från strukturen i regionformuläret "synpunkter och klagomål", men vi behöver göra en del justeringar utifrån vår verksamhet. Det behövs alltså ett eget formulär för PaNs verksamhet, men kommer dra nytta av den struktur som redan kommer att finnas utvecklad.

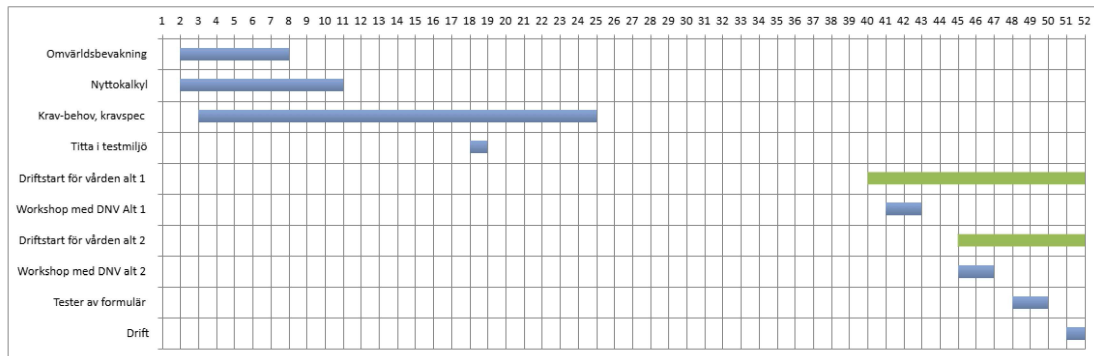
3.3 Miljö

Arbetsprocessen kommer att i stort sett vara helt digital, vilket innebär lägre miljöpåverkan i form av färre utskrifter och brevutskick, jämfört med nuvarande arbetsprocess.

3.4 Avgränsningar

SL kommer att utgöra ärendehanteringssystem när det gäller Synpunkter och klagomål samt stödpersonverksamhet. Diarieföring av övriga inkommande och upprättade handlingar kommer att diarieföras i regionens diariesystem (Platina).

4 Tidplan



Figur 1 Tidplan för införande av SL 2025: veckonummer och aktiviteter

5 Ekonomi

5.1 Kostnader

Kostnader avser konsulttjänster för att ta fram två egna formulär i SL; ett för Synpunkter och klagomål och ett för stödpersonsverksamheten. Uppskattad kostnad är 150 tkr per formulär, totalt 300 tkr för två formulär år 2025.

Kostnaden är en uppskattning utifrån att en modul kostar 250 tkr, och ett formulär är enklare än en modul.

5.2 Finansiering

Utvecklingsrådet har beslutat att avsätta 300 tkr år 2025 för konsultkostnader för att ta fram två egna formulär i SL; ett för Synpunkter och klagomål och ett för stödpersonsverksamheten (Protokoll utvecklingsrådet 2025-03-10 §3, Beslutsärende 1: Ärendehanteringssystem för PaNs förvaltning).

Internt arbete som krävs för framtagande av formulär finansieras av berörd verksamhet.

6 Övergripande risker

Vid en eventuell försening av införande för SL för PaN så behöver det finnas en tillfällig lösning för handläggningsprocessen; dokumentation och diarieföring av handlingar. En sådan lösning är att regionens IT-avdelning under en period tar över drift och förvaltning av nuvarande system.

Vi kommer att behöva skapa ett nytt formulär för stödpersonsverksamheten. Ingen annan patientnämnd har stödpersonsverksamheten i SL. Om leverantören av SL meddelar att det

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se

inte är möjligt så behöver vi hitta ett alternativt system för handläggning av stödpersonsverksamheten.

Eftersom kostnaden för framtagande av formulär är en uppskattning, kan kostnaden för framtagande komma att bli högre vilket resulterar i en lägre nytta. Antagande om att det kommer ske mindre utveckling av formulären när de är framtagna än dagens kostnad för utveckling kan ändras. Samma gäller antagandet att kostnaden för förvaltningsutveckling kan komma att bli lägre än i dagsläget.

7 Styrgrupp

Ulrika Eriksson, förvaltningschef

Cecilia Segevall, utredare

Förvaltningen av SL i regionen är ännu inte fastställd.

8 Förvaltning

Efter att SL för PaNs införts så kommer förvaltning ske centralt i regionen, i befintlig struktur.

9 Mottagare

Mottagare av projektresultatet är PaNs förvaltning. Ansvarig för uppföljning och realisering av nyttan är PaNs förvaltningschef. Uppföljning och redovisning av nyttoeffekterna kommer ske i framtagna effekthemtagningsplan.

10 Referenser och bilagor

Nr	Referens/Bilaga	Beskrivning
1	Bilaga 1	Nyttokalkyl, ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
2		

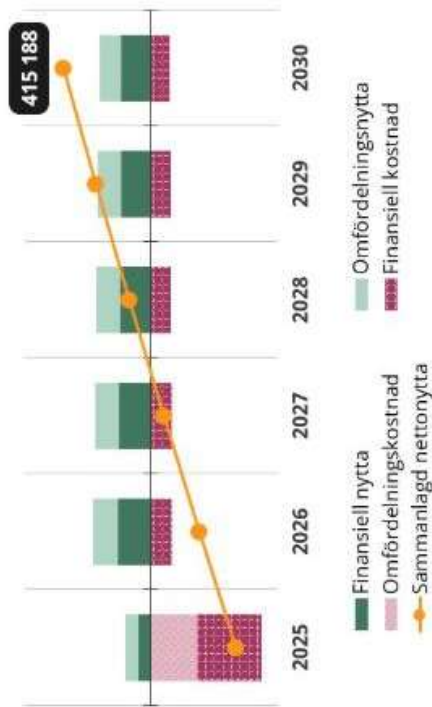
Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se

10.1 Bilaga 1, Nyttokalkyl

KOSTNAD/NYTTA (KR): Ärendehanteringssystem
Patientnämnden



NYTTOR SOM INTE VÄRDERATS I PENGAR

NYTTANS NAMN	KATEGORI	INTRESSENT
Följer reglementet	Kvalitet ♥	Patientnämnden
Minimering av felkällor	Kvalitet ♥	Patientnämnden
Ökad trygghet och informations säkerhet	Kvalitet ♥	Patienter
Kortare ledtider	Kvalitet ♥	Patienter
Enklare hantering av ärenden	Kvalitet ♥	Hälsa- och sjukvård
Följer i större utsträckning lagkrav	Kvalitet ♥	Hälsa- och sjukvård
Möjliggör uppföljning och statistik	Kvalitet ♥	Hälsa- och sjukvård
Ökad kvalitet ärendehantering	Kvalitet ♥	Patientnämnden
Minimering av felkällor	Kvalitet ♥	Hälsa- och sjukvård
Ökad kvalitet ärendehantering	Kvalitet ♥	Psykiatri

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning
Dnr PN/4/2025

Handläggare
Cecilia Segevall, Ulrika Eriksson
Patientnämndens förvaltning

Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
www.regionjh.se



17

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

Svar på Riksrevisionens frågor om IVO:s hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården

Nedanstående svar är sammanställt av patientnämndernas nationella tjänstepersonsnätverk, där representanter från samtliga patientnämnder i Sverige deltar. Patientnämnden Skåne deltar inte i nätverkets besvarande.

IVO:s information om klagomål

1. Är IVO:s information tydlig om vart man som patient eller närstående ska vända sig med ett klagomål?
 - Vi har inte fått några signaler från patienter och närstående om att informationen upplevs som otydlig.
2. Är IVO:s information tydlig om vårdgivarens respektive IVO:s ansvar när det gäller enskildas klagomål på hälso- och sjukvården?
 - Vi har inte heller fått några signaler från patienter och närstående om att informationen upplevs som otydlig.

IVO:s bedömningar och beslut

3. Hur upplever ni IVO:s hantering av klagomål från enskilda med avseende på:
 - IVO:s bedömningar av om myndigheten ska utreda ett ärende eller inte?
 - Vi har sällan kännedom om när och vilka patienter och närstående som tar ärendet vidare till IVO och får sällan återkoppling från patienter och närstående om huruvida myndigheten utreder ärendet eller inte. Ibland kan dock patienter och närstående uttrycka en besvikelse över att IVO inte kommer utreda ärendet.
 - Vissa patienter som återkopplar upplever en lång handläggningstid av utredningen men även för att få besked om utredning kommer att genomföras av myndigheten.
 - IVO:s utredningar och beslut i de klagomålsärenden som myndigheten väljer att utreda?
 - Vi har sällan kännedom om vilka patienter och närstående som väljer att anmäla sitt ärende till IVO. Patienter och närstående kan ibland påtala att de anser att deras ärende är av allvarlig karaktär

och därför borde granskas av myndigheten och blir då missnöjda när IVO inte startar en utredning.

4. Är IVO:s beslut tydliga och lätta att förstå?
 - Vi tar inte del av dessa och kan inte uttala oss i frågan.
5. Tillgodoser IVO:s hantering av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården enskildas möjligheter och behov av att få sin sak prövad?
 - Patienter framför ibland att det inte upplevs rättvist och korrekt att vården utreder orsaken till klagomålet och yttrar sig, då de ser ett behov av en mer objektiv utredning. Denna funktion fyller IVO för patienter och närstående som får sitt ärende prövat av myndigheten.
 - IVO:s roll som en ytterligare instans är viktig och av betydelse för den enskilda som kan vara är missnöjda med vårdens yttrande.

Samverkan mellan IVO och patientnämnderna

6. Hur samverkar IVO och patientnämnderna för att ta tillvara patienternas erfarenheter som kan användas som underlag i verksamhetsutveckling och patientsäkerhetsarbete? Bland annat:
 - Hur samlar IVO in information om enskildas klagomål från patientnämnderna?
 - IVO begär årligen in statistik över samtliga inkomna ärenden för respektive patientnämnd.
 - Patientnämnderna och IVO inledde under 2020 ett gemensamt arbete med syfte att utveckla samverkan avseende analyser av klagomål. Arbetet med att förbereda och sammanställa analysen utförs av en arbetsgrupp med representanter från patientnämnderna och IVO. Inför varje nytt år väljer patientnämnderna tillsammans med IVO ut ett område som ska analyseras gemensamt. När året gått sammanställer respektive patientnämnd sin analys i en rapport som skickas till IVO. Dessa rapporter ligger sedan till grund för en gemensam rapport som sammanställs och publiceras av IVO.
 - Genomförs regelbundna träffar mellan IVO och patientnämnderna?
 - IVO och patientnämnderna har regelbundna träffar avseende analysområde och pågående analysarbete, då medarbetare från patientnämndernas analysgrupp och IVO träffas.

Patientnämndernas tjänstepersonsnätverk träffar även medarbetare från IVO regelbundet under året avseende analysarbetet.

- Annat?
 - Tidigare har regionala träffar genomförts mellan patientnämnder och tjänstepersoner från IVO. På grund av omorganisation hos IVO har patientnämnderna fått information om att den regionala samverkan inte kan fortsätta. En del patientnämnder har upplevt dessa möten som givande och hade gärna sett att detta arbetssätt kunnat fortsätta.

7. Hur fungerar samverkan?

- Samverkan avseende analysarbetet fungerar väl, i övrigt är samverkan sparsam. Patientnämnderna får ytterst sällan förfrågan från IVO avseende inkomna ärenden inför tillsyner och har heller inte information om vilka tillsyner som pågår.
- Patientnämnderna får sällan återkoppling från IVO när underlag skickas in. Ett exempel på detta är när patientnämnder skickat in information om uteblivna svar från vårdgivare via myndighetens e-tjänst "Tipsa IVO".
- Patientnämnderna ser behov av mer återkoppling från IVO gällande delar som generellt påverkar samverkanstrukturer mellan nämnderna och myndigheten. Exempel på detta är vid omorganisation eller ändrade arbetssätt hos myndigheten, som kan medföra en påverkan på nämndernas kontaktväg till och dialog med myndigheten eller arbetssätt att rapportera dit. Patientnämnderna ser behov av mer kontinuerlig dialog och uppföljning med IVO avseende samverkan.

8. Använder IVO enligt er erfarenhet information från patientnämnderna i sina riskanalyser för att inrikta sin tillsyn?

- Patientnämnderna får ytterst sällan förfrågan från IVO avseende inkomna ärenden inför tillsyner och har heller inte information om vilka tillsyner som pågår.

Patientnämndernas arbete med klagomål

9. Vilka svårigheter finns för patientnämnderna i sin uppgift att hjälpa patienter och närstående vid klagomål på hälso- och sjukvården?

- Vi konstaterar att vårdgivaren i vissa fall inte besvarar patientens synpunkter och klagomål inom den fastställda svarstiden. Vissa verksamheter påtalar inte heller att de är i behov av förlängd

svarstid. Detta kan påverka nämndens förtroende gentemot invånare som skickat sitt ärende via nämnden, då de inte får svar inom den givna svarstiden.

- I vissa fall ser vi att vårdgivaren inte besvarar patientens frågor eller bemöter synpunkterna på ett sätt som främjar en konstruktiv kontakt mellan vård och patient.
- Vården kan i större utsträckning beskriva vidtagna åtgärder utifrån synpunkten i sitt svar till anmälaren. Detta skapar ett ökat förtroende hos invånaren gällande vården.
- Ibland kan patienter och närstående som vänder sig med synpunkter och klagomål på hälso-och sjukvården till patientnämnden anse att nämnden borde vara den som utreder händelsen. Dessa kan även påtala att de anser att patientnämnden är tandlös, då den ej kan utkräva åtgärder utifrån patientens erfarenheter av bristande vård.

Klagomål till vårdgivaren

10. Hur fungerar möjligheten för patienten och deras närstående att lämna klagomål på vården till vårdgivaren?

- Vårdgivare har kommit olika långt i arbetet med att motta klagomål digitalt. Vissa regioner har inte anslutit sig till den nationella klagomålstjänsten via 1177, Synpunkter och klagomål. För de regioner som har denna e-tjänst har vissa verksamheter ännu inte anslutit sig till tjänsten. Detta försvårar för patienten att veta hur de kan lämna synpunkter och klagomål.
- Om samtliga regioner vore anslutna till den nationella klagomålstjänsten via 1177 skulle det bidra till; ett likvärdigt anmälningssätt för alla invånare, möjlighet att anmäla i annan region vid utomlänsvård, möjlighet för invånaren att välja kontakt med vården eller patientnämnden samt aggregerad nationell statistik för både det som kommer till vården och Patientnämnden.
- Vissa patientnämnder uppfattar att vårdgivare hänvisar patienter till patientnämnden för att lämna synpunkter på vården, trots att patienten valt att vända sig till vårdgivaren direkt.
- Vissa vårdgivare saknar ett systematiskt arbetssätt att handlägga och arbeta med inkomna synpunkter och klagomål direkt från patienter och närstående. Ofta finns upparbetade rutiner, men de följs inte alltid. Ibland saknas en fungerande organisation kring detta.

Övergripande om enskildas klagomål på hälso- och sjukvården

11. Tillgodoser bestämmelserna om enskildas klagomål på hälso- och sjukvården i patientsäkerhetslagen (PSL) som helhet enskildas möjligheter och behov av att få sin sak prövad?
 - Vissa patienter uttrycker att den utredning som görs av vårdgivaren inte upplevs som opartisk, och upplever att det saknas en objektiv bedömning av händelsen. Om IVO därefter väljer att inte starta en utredning så finns inga fler möjligheter för patienten att få sin sak prövad.

Övrigt

12. Finns det något ytterligare ni vill lägga till om enskildas klagomål på hälso- och sjukvården?
 - Patienter och närståendes synpunkter och klagomål på vården utgör en viktig del i hälso- och sjukvårdens kvalitetsarbete för att stärka patientsäkerheten och för att uppmärksamma risker.
 - Patientnämndernas analyser utgör ett aggregerat och övergripande underlag utifrån patienters upplevelser där vården brister.
 - Vissa synpunkter och klagomål som inkommer till patientnämnderna leder till anmälan om Lex Maria. Händelsen har ibland inte uppmärksammats av verksamheten sedan tidigare.
 - Patienter och närstående bör i större utsträckning involveras som medskapare i vårdgivares och verksamheters patientsäkerhetsarbete.
 - IVO skulle kunna ta tillvara de ärenden som patientnämnden hanterat inför sina tillsyner vid verksamheter i större utsträckning.