

Tertialrapport april 2022

Patientnämnden

Mål

Arbetet med att uppfylla verksamhetsplanens mål och aktiviteter sker som förväntat.

Strategi för länets utveckling



Ett friskare liv



En hållbar miljö



Pågår som planerat

| Verksamhetsmål (alla nivåer) | Utfall | Målvärde | Kommentar |
|--|--------|----------|--|
| ■ Minska CO2-utsläpp från tjänsteresor och interna transporter inom alla verksamheter jämfört med 2019 | | -20 % | Uppföljning sker regionövergripande. Samtliga tjänsteresor som bokats i år sker med tåg. |

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|-------------|---|--------------------------|--|
| ▶ | Minimera utsläpp vid tjänsteresor genom att i första hand välja utsläppsfria transportmedel | 2022-01-01 2022-12-31 | De tjänsteresor som hittills bokats sker med tåg. I första hand väljs digitala alternativ |
| ▶ | Överväga möjligheten till att delta på möten, konferenser och digitalt. | 2022-01-01 2022-12-31 | Vid de tillfällen det är möjligt väljs i första hand digitala alternativ för möten och konferenser |

Strategi för vård





Hög tillgänglighet och kontinuitet



Patientnämndens uppdrag ska vara känd för länets medborgare




Arbete pågår som planerat

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|--|---|--------------------------|---|
|  Införa hantering av klagomål och synpunkter via 1177 e-tjänst. | Gemensam ingång via startsidan 1177.se startsida i inloggat läge. Tjänsten är gemensam för sjukvårdsregion och patientnämnd, och invånaren väljer i klagomålsformuläret var anmälan ska skickas. | 2022-01-01 2022-12-31 | Den nya tjänsten infördes i mars 2022, och vi ser en ökning av inkomna ärenden via 1177.se. Det finns ett behov av att tydliggöra och skapa rutiner för arbetssätt kring den nya tjänsten, vilket kommer att ske under året. |
|  Arbeta för att utveckla samarbetet med länets kommuner. Se över hemsidor, filmer, broschyrer, mötesforum | | 2022-01-01 2022-12-31 | Informationsfilm och uppdaterade broschyrer har skickats ut till samtliga MASar (Medicinskt ansvariga sjuksköterskor) i kommunen, som ska distribuera dessa till chefer inom hälso- och sjukvård i kommunerna. Vissa av kommunernas hemsidor har uppdaterats med aktuell information om Patientnämnden. Möten med nätverket för kommunernas MAS/MAR bokas in till en gång per termin. |

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet

 Arbete pågår enligt plan

| Verksamhetsmål (alla nivåer) | Utfall | Målvärde | Kommentar |
|---|--------|----------|--|
|  Patientnämndens rapporter ska presenteras i politiska nämnder och regionfullmäktige | 2 | 2 | Patientnämnden har presenterat rapporter vid samtliga regionfullmäktige. |

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|---|-------------|--------------------------|---|
|  Till Patientnämndens sammanträden ska verksamhetsrepresentanter bjudas in | | 2022-01-01 2022-12-31 | Nämnden har fått information av representanter från regionens cancerrehabiliteringsteam. En doktorand har informerat om ett pågående avhandlingsarbete gällande cancerrelaterade patientnämndsärenden. Representanter från område kvinna inbjöds för att informera nämnden om |

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|-------------|-------------|----------------------|--|
| | | | frejaverksamheten samt om doula-rollen. Enhetschef vid föräldrabarnhälsan berättade om verksamhetens uppdrag, och områdeschef och verksamhetsutvecklare vid område psykiatri deltog vid ett sammanträde för att informera om aktuella frågor inom området. |

Medarbetare ska känna sig trygga med att bemöta barn och vad det kan innebära att beakta barns bästa

- Pågår enligt plan

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|-------------|--|--------------------------|--|
| ▶ | Barnperspektivet ska lyftas vid samtliga APT | 2022-01-01 2022-12-31 | Barnperspektivet har lyfts vid samtliga APT |
| ▶ | Medarbetarna ska delta vid relevanta utbildningar med barnperspektiv | 2022-01-01 2022-12-31 | Medarbetare bevakar relevanta utbildningar med barnperspektiv, och deltar i den mån det är möjligt |

Strategi för våra medarbetare

- Pågår enligt planering

Säkra långsiktig kompetensförsörjning



Aktivt medarbetarskap och ledarskap



Förvaltningens medarbetare har den kompetens som krävs för att fullgöra patientnämndens uppdrag

- Pågår enligt plan

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|-------------|--|--------------------------|---|
| — | Medarbetare ska utbildas i och börja använda nya avvikelsesystemet Synergi | 2022-01-29 2022-12-31 | Utbildningar kommer att ske under hösten 2022 |
| ✓ | Samtliga medarbetare ska ha en individuell utveckl- | 2022-01-01 2022-12-31 | Samtliga medarbetare har en individuell ut- |

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|-------------|---|--------------------------|---|
| | ingsplan | | vecklingsplan. |
| — | Interna utbildningstillfällen med information från olika kompetenser/verksamheter inom vården | 2022-01-01 2022-12-31 | Detta arbete har pga av pandemin inte återupptagits ännu. Planen är att det återupptas under hösten . |
| ▶ | Erbjuda medarbetare kurser och konferenser som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling | 2022-01-01 2022-12-31 | Medarbetare erbjuds att delta på relevanta utbildningar och konferenser. Under året kommer medarbetare att gå en heldags utbildning i patientsäkerhet, som anordnas av område patientsäkerhet. Medarbetare kommer att delta vid en nationell tjänstemannakonferens för patientnämnderna under hösten. |
| — | Se över möjligheter till att kommunicera digitalt med vårdgivare | 2022-01-01 2022-12-31 | Dialog pågår. Inget bestämt ännu hur detta ska genomföras. |

En hälsofrämjande arbetsmiljö





Arbetsmiljön på patientnämndens förvaltning främjar ett långsiktigt hållbart arbetsliv



Pågår enligt plan

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|-------------|--|--------------------------|--|
| ▶ | Skapa struktur för att möjliggöra hybridarbete/distansarbete | 2022-01-01 2022-12-31 | Överenskommelser har tecknats med de medarbetare som har önskemål om att delvis arbeta på distans. En struktur för ex tillgänglighet och arbetsmiljö har skapats och följs upp och anpassas regelbundet. |

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|--|--|--------------------------|--|
| | finns också ett utrymme för flexibilitet i valet av arbetsplats. Arbetsätt och platser där arbetet utförs kan variera med verksamhetens och medarbetarens uppdrag och arbetsuppgifter. Valet av arbetsplats bör utgå från hur det kan bidra till att förbättra förutsättningarna att nå såväl individuella som verksamhetens mål, samtidigt som lagar och regler upprätthålls. Möjligheter till flexibilitet i arbetet i regionen bidrar till ett hållbart arbetsliv och samhälle samt till att utveckla arbetsgivarmerket och vår attraktivitet som arbetsgivare. | | |
|  Arbetsmiljö ska vara en stående punkt på APT | | 2022-01-01 2022-12-31 | Arbetsmiljön lyfts och diskuteras vid samtliga APT |
|  Årliga medarbetarsamtal med samtliga medarbetare | | 2022-01-01 2022-12-31 | Planeras till hösten 2022. |

Strategi för ekonomi




En ekonomi i balans



Verksamheten ska hålla sig inom budgetramen för 2022



| Verksamhetsmål (alla nivåer) | Utfall | Målvärde | Kommentar |
|---|--|----------|-----------------------------|
|  Budget i balans |  Ja | | Ekonomiskt resultat: -39tkr |

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|--|-------------|----------------------|-----------|
|  Vidta åtgärder vid | | 2022-01-01 | |

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|-----------------------|-------------|----------------------|-----------|
| ekonomiska avvikelser | | 2022-12-31 | |

God styrning och uppföljning

- Uppföljning av internkontrollplan sker vid nämndsammanträde i maj

Verksamhet

Under perioden januari-april har patientnämnden tagit emot 215 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en ökning med 30 procent jämfört med motsvarande period föregående år. Antalet registrerade synpunkter för perioden är fler jämfört med flera år tillbaka.

| År | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|
| Antal ärenden jan-april | 172 | 178 | 144 | 167 | 215 |

I patientnämndens uppdrag ingår att 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. Informationen kan bland annat handla om lagstiftning, rutiner och riktlinjer, såsom klagomålshantering, Lex Maria, patientlagen, fritt vårdval, vårdgaranti eller covid-19. Samtalen handlar även om information eller hänvisning till andra instanser och myndigheter som till exempel patientförsäkringen LÖF, Inspektionen för Vård och omsorg (IVO), Försäkringskassan, Läkemedelsförsäkringen eller vårdgivare som patientnämnden inte hanterar. Under januari-april tog patientnämndens förvaltning emot ungefär 115 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Den sista april 2022 pågick totalt nio stödpersonuppdrag. Under perioden har tre nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Utöver det har det inkommit ett önskemål om att stödperson ska utses, men där patientens tvångsvård upphört innan stödperson hunnit tillsättas. Tillgången på stödpersoner är god. Stödpersonsansvarig vid förvaltningen har deltagit på ett möte med stödpersonsnätverket för de fyra norrlandsregionerna. Ett möte med ledningen och chefsöverläkare på område psykiatri är inbokat för att ha en dialog kring förbättrade rutiner och arbetsätt.

Under perioden har nämndens förvaltning besökt ledningsgrupperna för område Akut, Hjärta neurologi och rehabilitering (HNR) samt Hud infektion och medicin (HIM), för att berätta om vårt uppdrag och ha en dialog kring inkomna synpunkter och klagomål. Nämnden har genomfört digitala kommunbesök i Krokoms och Östersunds kommuner. I Krokoms besöktes Socialnämnden, kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS) samt Hälsocentralen Hälsorum i Offerdal. Vid kommunbesöket i Östersund träffade nämnden vård- och omsorgsnämnden, Östersunds kommuns MAS:ar samt Brunflo hälsocentral. Patientnämnden har haft två sammanträden under perioden. Ordförande och vice ordförande har presenterat aktuella frågor samt årsbokslut och årsberättelse vid två regionfullmäktige.

De utvecklingsarbeten som patientnämnden arbetat med under året har framförallt handlat om att förbättra vår tillgänglighet samt om att göra verksamheten mer känd för medborgare och medarbetare.

- **Införande av tjänsten Synpunkter och klagomål i 1177 Vårdguidens e-tjänster.** Tjänsten är framtagen baserat på en beställning från SKR till Inera utifrån på en förstudie som Socialstyrelsen genomförde, vilken resulterade i ett förslag på en gemensam väg in via 1177.se för anmälan av synpunkter och klagomål till vården och patientnämnden. Detta som en del i patientsäkerhetsöverenskommelsen. Patientnämnden har sedan tidigare en liknande tjänst, men den nya tjänsten innebär

flera förbättringar, framförallt i att den är lättare att hitta formuläret, men också att det finns möjlighet för närstående/ombud att lämna synpunkter och klagomål. Sedan tjänsten infördes i början av mars 2022 har patientnämnden sett en kraftig ökning av ärenden som inkommer via 1177. Detta ser vi som en väldigt positiv signal om att det nya sättet att kontakta patientnämnden är tilltalande och lättillgängligt för våra medborgare.

| År | Antal |
|------------------|-------|
| 2016 | 9 |
| 2017 | 7 |
| 2018 | 9 |
| 2019 | 36 |
| 2020 | 32 |
| 2021 | 51 |
| 2022 (tom april) | 49 |

Införande av egen telefonväxel. Patientnämndens förvaltning har nu ett telefonnummer in, till skillnad från tidigare då samtliga utredare hade varsina telefonanknytningar som medborgaren kunde ringa. Fördelarna med telefonväxel är flera. Vår förhoppning är att telefonväxeln ska bidra till en förbättrad telefontillgänglighet, och vi ser det även som positivt ur ett marknadsföringsperspektiv och inte minst arbetsmiljöperspektiv.

- **Information om patientnämndens verksamhet.** Informationsfilmer om patientnämndens verksamheter kommer framgent att visas för studenter vid psykologprogrammet och socionomprogrammet vid Mittuniversitetet i Östersund, vilket är en del i patientnämndens uppdrag att göra patientnämnden känd för medborgare och medarbetare inom hälso- och sjukvården. En informationsfilm riktad till nya chefer inom region Jämtland Härjedalen är framtagen, och kommer att ingå som en del i Chefsprogram 1.

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 | 114 | 133 | -19 | 113 | 1 |
| Erhållna bidrag | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Övriga intäkter | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Summa Intäkter | 114 | 133 | -19 | 113 | 1 |
| Personalkostnader | -1 245 | -1 207 | -38 | -1 370 | 124 |
| Köpt riks- och regionvård | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|---|---------------|---------------|------------|---------------|------------|
| Köp av verksamhet | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verksamhetsanknutna tjänster | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 |
| Övriga kostnader | -38 | -56 | 18 | -32 | -6 |
| Avskrivningar/finansnetto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Summa Bruttokostnader | -1 283 | -1 263 | -20 | -1 401 | 118 |
| Summa Verksamhetens nettokostnader | -1 169 | -1 130 | -39 | -1 288 | 119 |

Ekonomiskt utfall mot föregående år

Det totala ackumulerade utfallet för 2022 är -1,169 miljoner kronor vilken är 119 tkr lägre jämfört med föregående år, då det totala ackumulerade utfallet för perioden var -1,288 miljoner kr. Patientnämndens lägre kostnader i år jämfört med föregående år är förväntat, eftersom vi hade en tillfällig ökning på personalkostnader under 2021.

Ekonomiskt resultat jämfört med budget

Patientnämnden redovisar ett underskott på -39 tKr varav -19tkr är på intäkter, -38 tKr är på personalkostnader och +18 tKr övriga kostnader. Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: 9 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämnden förvaltning: -21 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: -27 tkr

Nämndens överskott förklaras av att de två sammanträden som genomförts hittills i år varit digitala, vilket medför lägre reseersättning. Ersättare har deltagit i väldigt låg utsträckning. Framgent kommer nämndens sammanträden genomföras "på plats", vilket troligtvis kommer medföra ökade kostnader för reseersättningar, men även ökat deltagande av ersättare. Förvaltningen har ett underskott på -19 tKr på intäkter, vilket kan förklaras av att budgeten lagts lite för högt. Övriga kostnader på förvaltningen har ett överskott på +15 tkr vilket förklaras av att inga tjänsteresor eller utbildningar på annan ort genomförts hittills under året. Emellertid förväntas dessa kostnader stiga framöver i och med lättade pandemirestriktioner och uppdämt behov av tjänsteresor efter två års resestopp. Stödpersonsverksamhetens underskott förklaras av att det varit många stödpersonsuppdrag, vilket vi ser som en positiv utveckling av verksamheten.

Patientnämndens tidigare prognos på ett underskott på -400tkr för året justeras härmed, till en prognos på ca -200 tKr på helår