

Delårsrapport augusti 2022

Patientnämnden

Händelser av väsentlig betydelse

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 (läs mer under rubrik Verksamhet).

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

Mål

Arbetet med att uppfylla verksamhetsplanens mål och aktiviteter sker enligt plan.

Strategi för länets utveckling



Ett friskare liv



En hållbar miljö



| Verksamhetsmål (alla nivåer) | Utfall | Målvärde | Kommentar |
|--|--------|----------|--|
| ■ Minska CO2-utsläpp från tjänsteresor och interna transporter inom alla verksamheter jämfört med 2019 | | -20 % | Uppföljning sker på övergripande Region-nivå |

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|-------------|---|--------------------------|--|
| ▶ | Minimera utsläpp vid tjänsteresor genom att i första hand välja ut- | 2022-01-01 2022-12-31 | De tjänsteresor som hittills genomförts/bokats sker med tåg. I första hand väljs |

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|-------------|---|--------------------------|--|
| | släppsfria transportmedel | | 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



| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|-------------|--|--------------------------|---|
| ✓ | Införa hantering av klagomål och synpunkter via 1177 e-tjänst. | 2022-01-01 2022-12-31 | Den nya tjänsten infördes i mars 2022, och vi ser en kraftig ökning av inkomna ärenden via 1177.se. Rutiner för arbetssätt kring den nya tjänsten har utarbetats, fortsatt utveckling kommer ske framgent. |
| ✓ | 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



| Verksamhetsmål (alla nivåer) | Utfall | Målvärde | Kommentar |
|---|--------|----------|-----------|
| ● Patientnämndens rapporter ska presenteras i politiska nämnder och regionfullmäktige | 2 | 2 | |

| 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 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. Områdeschef för Barn och unga vuxna informerade om områdets verksamheter och utmaningar. |

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



| 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



Säkra långsiktig kompetensförsörjning



Aktivt medarbetarskap och ledarskap



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



| 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 utvecklingsplan | 2022-01-01 2022-12-31 | Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan. | |
| ▶ | Interna utbildningstillfällen med information från olika kompetenser/verksamheter inom vården | Erbjuda medarbetare att göra studiebesök, inom olika verksamheter inom sjukvården, eller på andra patientnämnder. Bjud in verksamhetsrepresentanter för att informera om sitt uppdrag | 2022-01-01 2022-12-31 | Under våren genomfördes ett digitalt möte med sjukreseenheten, för att få information kring regionens regler och arbete med sjukresor. |
| ▶ | 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



| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|---|--|----------------------------------|---|
| <p>✓ Skapa struktur för att möjliggöra hybridarbete/distansarbete</p> | <p>I takt med att arbetslivet förändras och teknik utvecklas skapas möjligheter till ett mer flexibelt arbetsliv. Vi kan i allt större utsträckning delta i utbildningar, konferenser, seminarier och utföra olika arbetsuppgifter på distans. Resultatet och kvaliteten i vårt arbete i Region Jämtland Härjedalen behöver inte alltid vara knutet till den plats där det utförs, därför 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 arbetsgivarmärket och vår attraktivitet som arbetsgivare.</p> | <p>2022-01-01 2022-12-31</p> | <p>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.</p> |
| <p>▶ Arbetsmiljö ska vara en stående punkt på APT</p> | | <p>2022-01-01 2022-12-31</p> | <p>Arbetsmiljön lyfts och diskuteras vid samtliga APT</p> |
| <p>— Årliga medarbetarsamtal med samtliga medarbetare</p> | | <p>2022-01-01 2022-12-31</p> | <p>Planeras till hösten 2022.</p> |

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 | | |

| Aktiviteter | Beskrivning | Start- och slutdatum | Kommentar |
|-------------|--|--------------------------|-----------|
| | Vidta åtgärder vid ekonomiska avvikelser | 2022-01-01 2022-12-31 | |

God styrning och uppföljning



Verksamhet

Synpunkter och klagomål Under perioden januari-augusti har patientnämnden tagit emot 433 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en drygt tjugoprocentig ökning med närmare 100 fler inkomna synpunkter jämfört med motsvarande period 2021. Antalet registrerade synpunkter för perioden är fler jämfört med flera år tillbaka, se nedanstående tabell.

| År | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|
| Antal | 388 | 385 | 320 | 316 | 261 | 338 | 433 |

De vanligaste synpunkterna berör vård och behandling, kommunikation samt vårdansvar och organisation. De typer synpunkter som ökat mest jämfört med föregående år handlar om avsaknaden av fast vårdkontakt eller individuell vårdplan, inställda åtgärder eller resursbrist, bristande eller kränkande dokumentation i patientjournalen samt brister avseende undersökning och bedömning.

Efter att den nya tjänsten Synpunkter och klagomål lanserades i 1177 Vårdguidens e-tjänster i början av mars 2022 ses en kraftig ökning av synpunkter som lämnas digitalt, se nedanstående tabell. Den markanta ökningen av inkomna synpunkter och klagomål till patientnämnden under 2022 kan med största sannolikhet förklaras av att tröskeln för att lämna in synpunkter och klagomål på vården har sänkts, och att detta digitala kontaktsätt upplevs smidigt och lättillgängligt för våra medborgare, snarare än att "vården blivit sämre".

| | 2021 | 2022 | diff |
|---------------------|------|------|------|
| Telefon | 184 | 203 | 19 |
| 1177 Vårdguidens e- | 32 | 137 | 105 |

| | 2021 | 2022 | diff |
|----------|------|------|------|
| tjänster | | | |
| Brev | 74 | 46 | -28 |
| E-post | 46 | 41 | -5 |
| Besök | 2 | 0 | -2 |

Stödpersonverksamhet Den sista augusti 2022 pågick totalt tio stödpersonuppdrag. Under perioden maj-augusti har tre nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Utöver det har det inkommit två 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 genomfördes i maj för att ha diskutera behovet av förbättrade rutiner och arbetssätt. I maj genomfördes en heldags stödpersonsutbildning, där deltagarna fick ta del av föreläsning om psykisk ohälsa och missbruk, samt information av representant för frivilliga samhällsarbetare.

Utåtriktad verksamhet. Världshälsoorganisationen, WHO, har initierat den 17 september som en återkommande internationell patientsäkerhetsdag. Årets tema är säker läkemedelshandtering. Patientnämnden, i samarbete med område patientsäkerhet, planerar att uppmärksamma detta genom att utföra olika aktiviteter under den vecka som patientsäkerhetsdagen infaller; vecka 37. En dag kommer vi tillsammans att finnas tillgängliga på Stjärntorget i centrala Östersund, och en dag i sjukhusentrén. Vi kommer också att presentera information på regionens instagramkonto.

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). Mellan januari-augusti har patientnämnden tagit emot närmare 200 telefonsamtal som varit av rådgivande/informerande karaktär.

Utvecklingsarbeten 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, såsom införande av tjänsten Synpunkter och klagomål i 1177 Vårdguidens e-tjänster, införande av egen telefonväxel, samt att vi spridit våra informationsfilmer till nya studentgrupper på Mittuniversitetet.

Politiken Patientnämnden har haft ett sammanträde under perioden maj-augusti. Under mötet informerade Barn och unga vuxnas områdeschef om områdets olika verksamheter och utmaningar. I samband med det besökte nämnden områdets lokaler. Vice ordförande har presenterat aktuella frågor vid regionfullmäktige i juni.

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 | 228 | 267 | -38 | 225 | 4 |
| Erhållna bidrag | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Övriga intäkter | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|---|---------------|---------------|------------|---------------|------------|
| Summa Intäkter | 228 | 267 | -38 | 225 | 4 |
| Personalkostnader | -2 254 | -2 313 | 60 | -2 460 | 206 |
| 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 | -92 | -112 | 20 | -68 | -24 |
| Avskrivningar/finansnetto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Summa Bruttokostnader | -2 345 | -2 425 | 80 | -2 528 | 183 |
| Summa Verksamhetens nettokostnader | -2 117 | -2 159 | 42 | -2 304 | 186 |

Ekonomiskt utfall mot föregående år

Det totala ackumulerade utfallet för 2022 är -2,117 miljoner kronor vilken är 186 tkr lägre jämfört med föregående år, då det totala ackumulerade utfallet för perioden var -2,304 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 överskott på +42 tKr, varav -38 tkr är på intäkter, +60 tKr är på personalkostnader och +20 tKr övriga kostnader. Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: 14 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämnden förvaltning: 89 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: -62 tkr

Nämndens överskott förklaras av att två av tre sammanträden under året genomförts digitalt, 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 -38 tKr på intäkter, vilket förklaras av att budgeten lagts lite för högt. Personalkostnader har ett överskott på 109 tkr vilket förklaras av partiella tjänstledigheter. Övriga kostnader på förvaltningen har ett överskott på +18 tkr vilket förklaras av att tjänsteresor och konferenser/utbildningar på annan ort genomförts i ytterst liten utsträckning. Emellertid förväntas dessa kostnader stiga framöver i och med hävda 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. Till nästkommande år kommer budgeten för denna verksamhet att utökas, då den gått med minusresultat under flera år.

Patientnämndens tidigare prognos på ett underskott på -200tkr för året justeras härmed, till en prognos på +-0 på helår.

Väsentliga personalförhållanden

Antal anställda

| Antal månadsav-lönade | 2019-08-31 | 2020-08-31 | 2021-08-31 | 2022-08-31 |
|-------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Totalt antal an-ställda | 4 | 4 | 4 | 4 |
| - varav kvinnor | 3 | 3 | 3 | 3 |
| - varav män | 1 | 1 | 1 | 1 |

Sjukfrånvaro - ökade frisktal

Sjukfrånvaro - Andel sjuktimmar av ordinarie tid per månad

Redovisas ej pga liten personalgrupp

Sjukfrånvaro - Andel sjuktimmar intervall

Redovisas ej pga liten personalgrupp