

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	Internta intäkter	Externa intäkter	Summa intäktsbudget	Personalkostnader	Övriga omkostnader	Internta kostnader	Summa kostnadsbudget	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)