

20250303

Ärendehanteringssystem för patientnämndens förvaltning

Sammanfattning

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. Vår utredning visar att Synergi Life (SL) är det bäst lämpade ärendehanteringssystemet för patientnämnden. SL är regionens nya avvikelssystem med planerad driftstart oktober 2025. Patientnämnden behöver två egna formulär i SL; ett för Synpunkter och klagomål och ett för stödpersonsverksamheten.

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.

Patientnämndens förvaltning har en budget på ca 150 tkr/år för ärendehanteringssystem. Patientnämndens totala budgetram för 2025 är 3,6 miljoner kronor (RS/347/2024, §88), vilket innebär att vi inte har några möjligheter att själva finansiera utvecklande av formulär i SL.

Se Bilaga A för mer utförlig information

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.

Bedömda resultat och konsekvenser

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.
- Patientnämnden kan följa sitt reglemente i vilket det anges att patientnämnden 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 patientnämnden 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 handläggningsprocessen samt minimering av felkällor för patientnämnden, psykiatrin och hälso- och sjukvården.
- Frigjord tid för
 - o patientnämndens 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 netto nytta 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.

Ekonomiska risker- och konsekvenser

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.

Resurser, finansiering och tidsplan

Finansieringen avser konsulttjänster för att ta fram två egna formulär i SL; ett för Synpunkter och klagomål och ett för stödpersoners verksamheten. 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.

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

Omfördelning av budgetram

Förslaget 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

Beredningsansvariga

- Patientnämnden Ulrika Eriksson
- Patientnämnden Cecilia Segevall

Stöd i process nyttokalkyl

- Utveckling, Strategi och Styrning Maria Hjalmar
- Utveckling, Strategi och Styrning Malin Carlsson

Beslutsunderlag

Nyttokalkyl Ärendehantering Patientnämnden 20250228
Bilaga A Patientnämndens ärendehanteringssystem.pdf

Beslutet expedieras till

Regionledningen
Förvaltningschef patientnämnden
Områdesekonom patientnämnden
Berörda förvaltningscontroller
Berörda nämndsekreterare
Berörda ekonomer
Enhetschefen för Utveckling, Strategi och Styrning