

# Årsredovisning 2022

Patientnämnden

# Innehållsförteckning

<b>Händelser av väsentlig betydelse .....</b>	<b>3</b>
<b>Mål .....</b>	<b>4</b>
Strategi för länets utveckling .....	4
Strategi för vård .....	4
Strategi för våra medarbetare .....	6
Strategi för ekonomi .....	9
<b>Verksamhet .....</b>	<b>10</b>
<b>Ekonomisk analys .....</b>	<b>12</b>
Ekonomiskt utfall mot föregående år .....	12
Ekonomiskt resultat jämfört med budget .....	12
<b>Väsentliga personalförhållanden.....</b>	<b>14</b>
Antal anställda .....	14
Sjukfrånvaro - ökade frisktal.....	14

## Händelser av väsentlig betydelse

- **Införande av tjänsten Synpunkter och klagomål i 1177.se** 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.se. 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".
- **Införande av telefonväxel.** Patientnämndens förvaltning har under året infört en telefonväxel, och har nu ett telefonnummer, till skillnad från tidigare då samtliga utredare hade varsina telefonanknytningar som medborgaren kunde ringa. Förändringen ser vi som positiv både ur arbetsmiljöperspektiv, marknadsföringsperspektiv samt telefontillgänglighet.
- **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. Det har också producerats en kort informationsfilm om patientnämnden som riktar sig till grundskoleelever, och den är överlämnad för spridning till samtliga grundskolor i Jämtlands län.

## Mål

Samtliga mål och aktiviteter förutom två är uppfyllda. Aktiviteterna som inte uppfyllts under 2022 förs över till kommande års verksamhetsplan.

### 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 %	Redovisas regionövergripande

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Minimera utsläpp vid tjänsteresor genom att i första hand välja utsläppsfria transportmedel	2022-01-01 2022-12-31	Tjänsteresor har skett 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

- Arbetet med att göra patientnämndens verksamhet känd för våra medborgare pågår ständigt. Världshälsoorganisationen, WHO, har initierat den 17 september som en återkommande internat-

ionell patientsäkerhetsdag. Årets tema var säker läkemedelshantering. Patientnämnden och område patientsäkerhet, uppmärksammade detta genom att tillsammans utföra olika aktiviteter under den vecka som patientsäkerhetsdagen inföll; vecka 37. En dag fanns vi tillgängliga på Stjärntorget i centrala Östersund, och en dag i sjukhusentrén. Det fanns möjlighet för medborgare att ställa frågor om patientsäkerhet och om våra verksamheter. Vi presenterade även information på regionens instagramkonto.

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 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

- Patientnämnden arbetar aktivt för att bli en efterfrågad aktör när det gäller patientsäkerhet. Vi har under året presenterat tre analysrapporter: en med fokus på läkemedelsrelaterade synpunkter, en som sammanfattar våra iakttagelser januari-september och en som berör synpunkter avseende vård och behandling vid sköldkörtelsjukdomar. Under hösten har patientnämnden deltagit i revideringen av uppdraget för Lokal samverkansgrupp (LSG) patientsäkerhet, och kommer framgent vara en av deltagarna i detta forum.

Verksamhetsmål (alla nivåer)	Utfall	Målvärde	Kommentar
● Patientnämndens rapporter ska presenteras i politiska nämnder och regionfullmäktige	2	2	Patientnämndens rapporter har presenterats vid regionfullmäktige

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
-------------	-------------	----------------------	-----------

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. Tjänsteperson har informerat om den nya sjukreseorganisationen.

### 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 avvikelssystemet Synergi	2022-01-29 2022-12-31	Införandet i regionen är försenat. Utbildningar kommer att ske under 2023	
✅	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. Bjuda 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 reglemente och arbete med sjukresor. Under hösten inbjöds tjänsteperson för att utbilda förvaltningen i "Våga fråga"; suicidprevention. Förvaltningen har gått HLR-utbildning 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. Medarbetare har gått en heldags utbildning i patientsäkerhet, som anordnas av område patientsäkerhet. Medarbetare deltog vid den nationella tjänstemannakonferensen för patientnämnderna under hösten. HLR-utbildning är genomförd. Förvaltningen har gått "Våga fråga"; en utbildning i suicidprevention.	
❗	Se över möjligheter till att kommunicera digitalt med vårdgivare	2022-01-01 2022-12-31	Dialog pågår. Inget bestämt ännu hur detta ska genomföras. I december påbörjades en pilot med område psykiatri med förändrat sätt att skicka ärenden, vilken gör att en del pappershantering försvinner.	

## En hälsofrämjande arbetsmiljö



### Arbetsmiljön på patientnämndens förvaltning främjar ett långsiktigt hållbart arbetsliv



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Skapa struktur för att möjliggöra hybridarbete/distansarbete	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. Arbetssätt 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.	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.
✓ Arbetsmiljö ska vara en stående punkt på APT		2022-01-01 2022-12-31	Arbetsmiljön lyfts och diskuteras vid samtliga APT
✓ Årliga medarbetarsamtal		2022-01-01	Genomförda i novem-



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
	med samtliga medarbetare	2022-12-31	ber 2022

## Strategi för ekonomi



### En ekonomi i balans



### Verksamheten ska hålla sig inom budgetramen för 2022

- Ekonomiskt resultat: +123 Tkr

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

**Rekordmånga synpunkter och klagomål under 2022.** Patientnämnden tog under 2022 emot 673 klagomål och synpunkter, vilket är en ökning med närmare 20 procent jämfört med förra året. Antalet registrerade synpunkter under 2022 är fler än någonsin tidigare, vilket med största sannolikhet kan förklaras av införandet av tjänsten Synpunkter och klagomål på 1177.se. Sedan tjänsten infördes i början av mars 2022 har patientnämnden sett en kraftig ökning av ärenden som inkommer denna väg. Det är uppenbart att tjänsten är användarvänlig och lättillgänglig, och sänker tröskeln för medborgare att delge sina erfarenheter av vården.

**Flest synpunkter handlade om vård och behandling.** Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare följt av synpunkter på vårdansvar och organisation. 56 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen är personer mellan 70–79 år.

**Stödpersonsverksamhet** Den sista december 2022 pågick totalt åtta stödpersonuppdrag. Under året har åtta nya stödpersonuppdrag tillsatts, vilka är lika många som föregående år. Utöver det har det inkommit sex önskemål om att stödperson ska utses, men där patientens tvångsvård upphört innan stödperson hunnit tillsättas. Tillgången på stödpersoner är god, och därför har inga nya stödpersoner rekryterats under året. I dagsläget finns 27 stödpersoner tillgängliga för att ta uppdrag. Under året har två utbildningstillfällen erbjudits stödpersonerna vilka innehöll föreläsning om psykisk ohälsa och missbruk, information av representant för frivilliga samhällsarbetare, samt föreläsningar av Hjärnkollsambassadörer som berättade om sina erfarenheter av psykisk ohälsa. En webbaserad utbildningsmodul för stödpersoner är obligatorisk för samtliga nyrekryterade stödpersoner. Stödpersonerna får regelbundet mejlutskick från stödpersonansvarig med aktuell information, och har även tillgång till enskilt stöd och handledning vid behov.

Ett nätverk har startats upp av stödpersonansvariga tjänstepersoner i patientnämnderna i de fyra norra regionerna. Nätverket träffas digitalt, och syftet med grupperingen är erfarenhetsutbyte och att dela med sig och inspireras av förbättringsarbeten avseende stödpersonsverksamheten. Under hösten har det beslutats att ett nationellt nätverk för stödpersonansvariga ska startas upp under 2023.

**Utåtriktad verksamhet.** Vi har under året deltagit på ledningsgrupper, planeringsdagar och APT. Vi finns representerade på regionens hemsida, 1177.se, väntrum-TV på regionens mottagningar och hälsocentraler, vi har gästtat och gjort inlägg på regionens instagramkonto. Vi har informerat om vår verksamhet för patientföreningar, Mittuniversitets sjuksköterskeprogram, för regionens nya AT-läkare och vid regionens chefsprogram. Vi har en informationsfilm på regionens utbildningsportal SabaCloud, och finns med i digitalt utbildningspaket för nyanställda på regionen. Under senaste åren har ett nyhetsbrev skickats ut någon gång per år till regionens områdeschefer samt till samtliga kommuner i länet.

Världshälsoorganisationen, WHO, har initierat den 17 september som en återkommande internationell patientsäkerhetsdag. Årets tema var säker läkemedelshantering. Under den vecka som patientsäkerhetsdagen inföll, vecka 37, genomförde patientnämnden tillsammans med område patientsäkerhet olika aktiviteter. En dag fanns vi tillgängliga på Stjärntorget i centrala Östersund, och en dag i sjukhusentrén. Vi presenterade också information på regionens instagramkonto för att uppmärksamma dagen.

**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 in-

stanser och myndigheter som till exempel patientförsäkringen LÖF eller Inspektionen för Vård och omsorg (IVO). Under året har patientnämnden tagit emot över 250 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 på 1177.se, införande av egen telefonväxel, samt att vi spridit våra informationsfilmer till nya studentgrupper på Mittuniversitetet.

Det pågår ett arbete för att patientnämnden ska vara en stående deltagare i LSG (lokal samverkansgrupp) patientsäkerhet. I LSG patientsäkerhet deltar representanter från region och kommun. Sedan gruppen bildades har patientnämnden varit adjungerade, men i samband med revidering av uppdraget förväntas vi få en tydligare roll i grupperingen. Patientnämndens uppdrag i grupperingen blir att utifrån ett patientperspektiv föra fram våra iakttagelser och identifierade problemområden, men också få till oss av aktuella patientsäkerhetsrisker som vårdgivarna signalerar om.

**Politiken** Patientnämnden har haft fem sammanträden under året. Till sammanträdena har representanter från regionen och personalförening inbjudits för att informera om sin verksamhet. Nämnden har lämnat en rapport vid samtliga regionfullmäktige under året. Kommunbesök har genomförts i Krokom och Östersund.

**Arbetsmiljö** Arbetsmiljöarbetet sker systematiskt på patientnämnden. Arbetsbelastning och arbetsmiljön i allmänhet diskuteras på varje APT. Under året har arbetsbelastningen varit rimlig, men högre än tidigare pga ökad ärendeströmning. Flera åtgärder har vidtagits för att förbättra arbetsmiljön, bland annat har en telefonväxel införts, vilket har lett till en tydligare arbetsfördelning. Ett schema har upprättats med telefontider för medarbetare, vilket leder till större möjligheter att få arbeta ostört med administrativa uppgifter då medarbetare inte har telefontid. Eftersom allt fler ärenden inkommer digitalt har telefontiden kortats ner något, vilket skapat större möjligheter att arbeta ostört, och gör det enklare att planera sin arbetsdag. Under året har överenskommelser för distansarbete tecknats för de medarbetare som önskat, och det finns rutiner för distansarbete. Inför förändringar i verksamheten genomförs riskanalyser, bland annat med fokus på arbetsmiljön. Lokal rutin för Hot och våld finns vid enheten, och medarbetare har personliga larm. Riskerna för hot och våld diskuteras regelbundet i arbetsgruppen. Samtliga medarbetare har tecknat avtal för friskvårdstimme och medarbetare uppmanas till att ta ut sin friskvård. Arbetsbelastningen tillåter att friskvård tas ut. Medarbetare har utrustning för att kunna arbeta ergonomiskt och för att undvika belastningsskador pga stillasittande. Medarbetare uppmanas till att ta regelbundna pauser. Sammanfattningsvis är den samlade bedömningen att arbetsmiljön är god och arbetsmiljöarbetet sker systematiskt.

## 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	342	400	-58	336	7
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	0	0	0	0	0
<b>Summa Intäkter</b>	<b>342</b>	<b>400</b>	<b>-58</b>	<b>336</b>	<b>7</b>
Personalkostnader	-3 337	-3 532	195	-3 779	442
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	-6	0	-6	0	-6
Övriga kostnader	-175	-168	-7	-165	-10
Avskrivningar/finansnetto	0	0	0	0	0
<b>Summa Bruttokostnader</b>	<b>-3 519</b>	<b>-3 700</b>	<b>181</b>	<b>-3 944</b>	<b>424</b>
<b>Summa Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>-3 177</b>	<b>-3 300</b>	<b>123</b>	<b>-3 608</b>	<b>431</b>

### Ekonomiskt utfall mot föregående år

Det totala ackumulerade utfallet för 2022 är -3,177 miljoner kronor vilken är 431 tusen kronor lägre jämfört med föregående år, då det totala ackumulerade utfallet för året var -3,608 miljoner kr. Patientnämndens lägre kostnader 2022 jämfört med föregående år är förväntat, med anledning av en tillfällig ökning på personalkostnader under 2021.

### Ekonomiskt resultat jämfört med budget

Patientnämnden redovisar ett överskott på +123 tKr, varav -58 tkr är på intäkter, +195 tKr är på personalkostnader och -13 tKr övriga kostnader. Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- 6101 Patientnämnden: 16 tkr
- 6102 Patientnämnden förvaltning: 196 tkr
- 6103 Stödpersoner: -89 tkr

**Nämndens** överskott förklaras av att två av fem sammanträden under året genomförts digitalt, vilket medfört lägre reseersättning. Ersättare har deltagit i väldigt låg utsträckning.

När det gäller nämnden så förväntas kostnaderna stiga framgent. Efter två år av digitala sammanträden och konferenser så finns ett uppdämt behov av att få mötas. Vi tror även på ett ökat deltagande av ersättare vid nämndsammanträdena, dels med anledning av slopade pandemi-restriktioner, dels med anledning av att en ny mandatperiod startar första januari 2023. En ny mandatperiod medför att nämndens ledamöter och ersättare är i behov av utbildning och att introduceras i verksamheten och uppdraget.

**Förvaltningen** har ett underskott på -88 tKr på intäkter, vilket förklaras av att budgeten lagts för högt. Personalkostnader har ett överskott på 273 tkr vilket förklaras av partiella tjänstledigheter och sjukdom hos medarbetare. Övriga kostnader på förvaltningen har ett underskott på -19 tkr vilket förklaras av att det pågår ett stort utvecklingsarbete av det dokumentationssystem (VSP) som patientnämnden använder. Tjänsteresor och konferenser/utbildningar på annan ort har genomförts i ytterst liten utsträckning, vilket lett till ett överskott på den posten. Emellertid förväntas dessa kostnader stiga framöver i och med hävda pandemirestriktioner och uppdämt behov av kompetensutveckling och nätverkande efter över två års resestopp.

**Stödpersonsverksamhetens** underskott förklaras av att det varit många stödpersonsuppdrag, vilket vi ser som en positiv utveckling av verksamheten, och att de personer som har rätt till stödperson även erbjuds det. Inför 2023 har budgeten för stödpersonsverksamheten utökats till mer rimliga nivåer, då den gått med minusresultat under flera år.

## Väsentliga personalförhållanden

### Antal anställda

Antal månadsav-lönade	2019-12-31	2020-12-31	2021-12-31	2022-12-31
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 i procent av ordinarie tid per månad

Redovisas inte pga liten personalgrupp