

# Delårsrapport augusti 2024

Patientnämnden

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
<b>Händelser av väsentlig betydelse</b> .....	<b>4</b>
<b>Målområde</b> .....	<b>5</b>
Hälsa- och sjukvård - God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen.....	5
Stödverksamhet - Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling .....	5
Ledningsprocesser - Ledning, styrning och uppföljning av beslut och verksamhet.....	6
<b>Verksamhet</b> .....	<b>7</b>
<b>Ekonomisk analys</b> .....	<b>9</b>

## Sammanfattning

Arbetet med att uppfylla verksamhetens mål och aktiviteter fortgår enligt plan, och beräknas vara uppfyllda innan årets slut.

Under perioden januari-augusti har patientnämnden tagit emot 350 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en minskning jämfört med 2023. De vanligaste synpunkterna berör brister när det gäller behandling, information, undersökning/bedömning, diagnos samt bemötande.

Den sista augusti 2024 pågick totalt tio stödpersonsuppdrag. Under perioden maj-augusti har fyra nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är relativt god.

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. Mellan maj-augusti har patientnämnden tagit emot närmare 100 telefonsamtal som varit av rådgivande/informerande karaktär.

Patientnämnden har under perioden maj-augusti haft ett sammanträde. Kommunbesök har genomförts i Strömsund och Bergs kommuner.

Vi noterar att patientnämndsärenden efterfrågas i större utsträckning av olika verksamheter inom regionen, där det efterfrågas specifika patienterfarenheter kring exempelvis olika vårdförlopp inom kunskapsstyrningen, intyg, IT och digitalisering, cancervård och primärvård.

Under hösten flyttar patientnämndens förvaltning sin verksamhet från Prästgatan till sjukhusområdet i hus 3. En riskanalys är genomförd.

De förbättringsprojekt som patientnämnden arbetat med under året har handlat om att anpassa och förbättra arbetssätten utifrån det förändrade kontaktmönster som ses (fler ärenden via 1177.se). Vi har även infört möjligheten att lämna intresseanmälan till att bli stödperson via 1177.se. Ett arbete pågår med att informera om patientnämnden på regionens kommande vårdgivarwebb. Patientnämnden finns representerade i en regionövergripande gruppering som arbetar med att utveckla och förbättra klagomålsprocessen.

## Händelser av väsentlig betydelse

Vi noterar att patientnämndsärenden efterfrågas i större utsträckning av olika verksamheter inom regionen, där det efterfrågas specifika patienterfarenheter kring exempelvis olika vårdförlopp inom kunskapsstyrningen, intyg, IT och digitalisering, cancervård och primärvård. Vi ser det som mycket positivt att patientnämndens ärenden utgör en del av patientperspektivet i förbättringsarbeten och beslutsunderlag, och det tydliggör att patientnämnden utgör en betydelsefull aktör i patientsäkerhetsarbetet.

Under hösten flyttar patientnämndens förvaltning sin verksamhet från Prästgatan till sjukhusområdet och de administrativa lokalerna i hus 3. En riskanalys är genomförd.

## Målområde

Arbetet med att uppfylla verksamhetens mål och aktiviteter fortgår enligt plan, och beräknas vara uppfyllda innan årets slut.

### Hälso- och sjukvård - God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen

#### — Kommentarer

Uppdrag	Kommentar
◆ 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.	<b>Aktivitet:</b> Bjuda in/göra studiebesök hos olika verksamheter/nyckelfunktioner i kompetensutvecklingssyfte för att kunna möta medborgares behov av information <b>Delår augusti 2024</b> Pågående enligt plan. Möte med medarbetare på område patientsäkerhet för kompetensutveckling, ökad kunskap om deras arbetsområde.
◆ Patientnämnden ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.	<b>Aktivitet:</b> Producera informationsfilmer om patientnämndens verksamhet. <b>Delår augusti 2024:</b> Planeras till hösten 2024 <b>Aktivitet:</b> Patientnämnden ska redovisa sina rapporter för hälso- och sjukvårdsnämnden och regionfullmäktige. <b>Delår augusti 2024</b> Patientnämnden har presenterat sina rapporter vid samtliga regionfullmäktige
◆ Patientnämnden ska bidra till hög patientsäkerhet och kvalitetsutveckling	<b>Aktivitet:</b> Årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter. <b>Delår augusti 2024</b> Årsberättelse för 2023 är färdigställd och kommunicerad. <b>Aktivitet:</b> Patientnämnden ska uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården genom att skicka ut ärendelistor av avslutade ärenden enligt rutin. <b>Delår augusti 2024:</b> Sker enligt rutin <b>Aktivitet:</b> Patientnämnden ska uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården genom att sammanställa patientberättelser utifrån efterfrågan från vårdgivare/andra verksamheter. <b>Delår augusti 2024</b> Sker utifrån efterfrågan

### Stödverksamhet - Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling

#### — Kommentarer

Uppdrag	Kommentar
◆ Patientnämnden ska vara en attraktiv arbetsgi-	<b>Aktivitet:</b> Samtliga medarbetare ska ha en

Uppdrag	Kommentar
vare	<p>individuell utvecklingsplan som revideras årligen.</p> <p><b>Delår augusti 2024</b> Revidering planeras till höst 2024</p> <p><b>Aktivitet:</b> Arbetsmiljö och återhämtning ska vara en stående punkt på APT.</p> <p><b>Delår augusti 2024:</b> Arbetsmiljöfrågor har lyfts vid samtliga APT</p>
<p>◆ Styrelsen och nämnderna ska verka för ökad samisk kulturkompetens och att samers rättigheter är kända och implementeras.</p>	<p><b>Aktivitet:</b> Patientnämndens förvaltning ska genomföra E-utbildning inom Mänskliga rättigheter (SKR)</p> <p><b>Delår augusti 2024:</b> Planeras till hösten 2024</p> <p><b>Aktivitet:</b> Samtliga medarbetare ska ha slutfört e-utbildning i samisk kulturförståelse.</p> <p><b>Delår augusti 2024:</b> Samtliga medarbetare har genomfört utbildningen</p>

## Ledningsprocesser - Ledning, styrning och uppföljning av beslut och verksamhet

### — Kommentar

Uppdrag	Kommentar
<p>◆ Regionstyrelse och nämnder ska sträva efter och bidra till att Region Jämtland Härjedalen redovisar ett resultat bättre än budgeterat resultat</p>	<p><b>Aktivitet:</b> Regelbunden uppföljning av det ekonomiska resultatet. Vidta åtgärder vid avvikelser.</p> <p><b>Delår augusti 2024:</b> Patientnämnden har ett ekonomiskt överskott på +250 Tkr per den sista augusti 2024. Se analys nedan.</p>
<p>◆ Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska minska sin miljö- och klimatpåverkan</p>	<p><b>Aktivitet:</b> I första hand välja digitala alternativ om sådant finns i samband med tjänsteresor/ konferenser/ utbildningar/ nätverk.</p> <p><b>Delår augusti 2024:</b> Tjänsteresor har enbart skett i de fall som digitala alternativ inte funnits tillgängliga (avser en resa till Stockholm med tåg samt resor till Strömsunds och Bergs kommuner med elbil)</p>

## Verksamhet

**Synpunkter och klagomål** Under perioden januari-augusti har patientnämnden tagit emot 350 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en minskning jämfört med 2023. Se nedanstående tabell.

2020	2021	2022	2023	2024
261	338	433	391	350

De vanligaste synpunkterna berör brister när det gäller behandling, information, undersökning/bedömning, diagnos samt bemötande.

Efter att den nya tjänsten Synpunkter och klagomål lanserades i 1177.se under 2022, ses en kraftig ökning av synpunkter som lämnas digitalt, och motsvarar numer mer än hälften av samtliga kontakter. Antalet medborgare som kontaktar patientnämnden via telefon har minskat, och utifrån det har vi utökat och justerat våra telefontider något.

Vi noterar att patientnämndsärenden efterfrågas i större utsträckning av olika verksamheter inom regionen, där det efterfrågas specifika patienterfarenheter kring exempelvis olika vårdförlopp inom kunskapsstyrningen, intyg, IT och digitalisering, cancervård och primärvård. Vi ser det som mycket positivt att patientnämndens ärenden utgör en del av patientperspektivet i förbättringsarbeten och beslutsunderlag, och det tydliggör att patientnämnden utgör en betydelsefull aktör i patientsäkerhetsarbetet.

Nationellt system för kunskapsstyrning hälso- och sjukvård, som drivs av Sveriges regioner i samverkan, har efterfrågat inspel på den kommande vägledningen för patient- och närståendemedverkan i patientsäkerhetsarbete. Remissen besvarades ur ett patientnämndsperspektiv.

I juni publicerade Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) rapporten "Patienter klagar över brist på tillgänglighet och samordning i primärvården". Rapporten är en gemensam analys av klagomål till Patientnämnderna (PAN) och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) som inkommit under 2023. Resultatet visade att vissa patienter inte upplever primärvården som sammanhållen och tillgänglig. Förutom fördröjd vård och behandling visar klagomålen att detta leder till otrygghet och oro. Patienter upplever att de själva behöver ta ansvar för att samordna sin vård när vårdenheter inte kommunicerar med varandra. Klagomålen indikerar att en god och nära vård ännu inte återspeglas fullt ut i dessa patienters erfarenheter.

**Stödpersonsverksamhet** Den sista augusti 2024 pågick totalt tio stödpersonsuppdrag. Under perioden maj-augusti har fyra nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är relativt god, men det pågår en rekryteringskampanj där det specifikt efterfrågas stödpersoner av manligt kön. I maj genomfördes en stödpersonsutbildning med fokus på barn- och ungdomspsykiatri, där verksamhetschef för område barn och unga vuxna informerade om verksamheten, samt medarbetare som informerade behandling av personer med ätstörningsproblematik, samt barn och unga inom psykiatrisk tvångsvård.

**Utåtriktad verksamhet.** Under perioden maj-augusti har förvaltningens medarbetare informerat om våra iakttagelser och verksamhet för hälso- och sjukvårdsnämnden samt ledningsgrupp för område hud, neurologi och rehabilitering (HNR).

**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 maj-augusti har patientnämnden tagit emot närmare 100 telefon-

samtal som varit av rådgivande/informerande karaktär.

**Utvecklingsarbeten** De förbättringsprojekt som patientnämnden arbetat med under året har handlat om att anpassa och förbättra arbetssätten utifrån det förändrade kontaktmönster som ses (fler ärenden via 1177.se). Vi har även infört möjligheten att lämna intresseanmälan till att bli stödperson via 1177.se. Ett arbete pågår med att informera om patientnämnden på regionens kommande vårdgivarwebb.

Förvaltningschef på patientnämnden är sedan några månader tillbaka deltagare i en grupp som arbetar med klagomålsprocessen. Gruppen leds av område patientsäkerhet (som är processägare till regionens klagomålsprocess). Andra deltagare är representanter från sekretariatet/diariet, verksamhetsstrateg för 1177.se och kommunikationsavdelningen. Teamet arbetar för att förbättra och tydliggöra klagomålsprocessen inom regionen på ett övergripande plan.

**Politiken** Patientnämnden har under perioden maj-augusti haft ett sammanträde, Ett kommunbesök i Strömsunds kommun genomfördes i maj, då Närvårdsavdelningen och socialnämndens arbetsutskott besöktes. Nämnden hade även ett möte med kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska (MAS). I juni var patientnämndens ordförande, vice ordförande samt förvaltningschef inbjudna till en revisionsdialog med regionens revisorer. I augusti genomfördes kommunbesök i Berg, där vi träffade vård- och socialnämnden, MAS och verksamhetschef för hälso- och sjukvården inom kommunen, samt genomförde ett besök på Svenstaviks hälso-central. Patientnämndens ordförande har rapporterat vid det regionfullmäktige som genomförts under perioden.



# Ekonomisk analys

## Ekonomiskt utfall mot föregående år

Det totala ackumulerade utfallet per sista augusti är -2,107 miljoner kronor vilken är 116 tkr högre jämfört med motsvarande period föregående år, då det totala ackumulerade utfallet för perioden var -1,991 miljoner kr.

## Ekonomiskt resultat jämfört med budget

Patientnämnden redovisar per den sista augusti ett ekonomiskt överskott på +250 tKr, varav -29 tkr är på intäkter, +203 tKr är på personalkostnader och +79 tKr övriga kostnader.

Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: -24 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämndens förvaltning: +297 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: -23 tkr

Nämnden har ett underskott på -24 tkr, vilket beror på att nämndens ledamöter i större utsträckning jämfört med tidigare har nyttjat sina möjligheter att ta ut så kallade egna dagar, vilket patientnämnden inte erhållit någon budget för. Fler ledamöter är dessutom i arbetsför ålder jämfört med tidigare, vilket innebär en högre kostnad för ersättning för förlorad arbetsinkomst.

Förvaltningen har ett underskott på -29 tkr på intäkter, vilket förklaras av att budgeten lagts något för högt. Personalkostnader har ett överskott på +262 tkr vilket beror på partiella tjänstledigheter. Övriga kostnader på förvaltningen har ett överskott på +64 tkr vilket förklaras av förvaltningen är återhållsam när det gäller tjänsteresor och inköp.

Stödpersoners verksamheten har ett underskott på -23 tkr. Underskottet förklaras av att stödpersonernas arvode styrs av Prisbasbeloppet (PBB), vilket ökat senaste året.

Med anledning av det svåra ekonomiska läget i regionen i stort strävar patientnämnden mot att vara ytterst återhållsamma när det gäller kostnader som går att påverka, framförallt när det gäller tjänsteresor, där vi i den mån det går i första hand väljer digitala alternativ.

Prognosen för helår 2024 är ett nollresultat.

<b>Intäkter och kostnader i tkr</b>	<b>Ack utfall</b>	<b>Ack budget</b>	<b>Bud-Utf Diff</b>	<b>Ack utfall fg år</b>	<b>Ack utf-Ack fg år Diff</b>
Patientavgifter	0	0	0	0	0
Försäljning	238	267	-29	233	5
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	0	0	0	0	0
<b>Summa Intäkter</b>	<b>238</b>	<b>267</b>	<b>-29</b>	<b>233</b>	<b>5</b>
Personalkostnader	-2 257	-2 460	203	-2 114	-143
Köpt riks- och regionvård	0	0	0	0	0
Köp av verksamhet	0	0	0	0	0
Verksamhetsanknutna tjänster	-1	0	-1	0	-1

<b>Inhyrd personal</b>	0	0	0	0	0
<b>Läkemedel</b>	0	0	0	0	0
<b>Sjukvårdsart, övr mat o varor</b>	-2	0	-2	0	-1
<b>Lämnade bidrag</b>	0	0	0	0	0
<b>Fastighetskostnader</b>	0	0	0	0	0
<b>Konsultkostnader</b>	0	0	0	0	0
<b>Övriga kostnader</b>	-85	-163	79	-109	25
<b>Avskrivningar/finansnetto</b>	0	0	0	0	0
<b>Summa Bruttokostnader</b>	<b>-2 344</b>	<b>-2 623</b>	<b>279</b>	<b>-2 224</b>	<b>-121</b>
<b>Summa Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>-2 107</b>	<b>-2 357</b>	<b>250</b>	<b>-1 991</b>	<b>-116</b>