

Årsredovisning 2024

Patientnämnden

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Händelser av väsentlig betydelse	4
Målområde	5
Hälsa- och sjukvård - God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen.....	5
Stödverksamhet - Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling	6
Ledningsprocesser - Ledning, styrning och uppföljning av beslut och verksamhet.....	7
Verksamhet	8
Ekonomisk analys	10

Sammanfattning

Samtliga mål och aktiviteter, förutom en aktivitet, har uppfyllts under året. Den aktivitet som inte kunnat slutföras kommer att lyftas över till 2025 års aktiviteter.

Under 2024 tog patientnämnden emot 542 klagomål och synpunkter, vilket är på likvärdig nivå som förra året. De vanligaste klagomålen handlade om vård och behandling, följt kommunikation, och tillgänglighet.

Patientnämnden tog under 2024 emot över 300 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Den sista december 2024 pågick totalt åtta stödpersonsuppdrag. Under året har sju nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är god. Under året har två utbildningstillfällen erbjudits stödpersonerna.

Under hösten 2024 har patientnämndens förvaltning flyttat sin verksamhet från Prästgatan till sjukhusområdet och de administrativa lokalerna i hus 3. Under 2025 kommer patientnämndens förvaltning att ingå i konceptet flexibel arbetsplats, vilket innebär att anställda får välja en fast arbetsplats och arbeta på kontoret, alternativt flexiplats med möjlighet att delvis arbeta på distans.

Patientnämnden redovisar per den sista december ett ekonomiskt överskott på +252 tKr

Händelser av väsentlig betydelse

Under hösten 2024 har patientnämndens förvaltning flyttat sin verksamhet från Prästgatan till sjukhusområdet och de administrativa lokalerna i hus 3. Under 2025 kommer patientnämndens förvaltning att ingå i konceptet flexibel arbetsplats, vilket innebär att anställda får välja en fast arbetsplats och arbeta på kontoret, alternativt flexiplats med möjlighet att delvis arbeta på distans. Inför denna förändring har en riskanalys gjorts, bland annat ur ett arbetsmiljöperspektiv. Riskanalysen visar att vi behöver vidta en del åtgärder och förändra arbetssätt för att kunna anpassa oss till detta nya arbetssätt, men samtliga medarbetare uttrycker sig positiva till denna förändring.




En medarbetare vid förvaltningen har utsetts till patientnämndernas nationella representant i en expertgrupp där Socialstyrelsen på regeringsuppdrag genomför en kartläggning av den verksamhet som bedrivs på de psykiatriska akutmottagningarna, inbegripet de övriga verksamheter som erbjuder ett akut psykiatriskt omhändertagande. Uppdraget pågår under 2024–2025.

Målområde

Samtliga mål och aktiviteter, förutom en aktivitet, har uppfyllts under året.
Den aktivitet som inte kunnat slutföras kommer att lyftas över till 2025 års aktiviteter.

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

— Kommentrar

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.	Förvaltningens medarbetare har deltagit på utbildningar, konferens och webinarium								
 Patientnämnden ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.	<p>Aktivitet: Producera informationsfilmer om patientnämndens verksamhet.</p> <p>Bokslut december 2024: Försenat/uppskjutet. Planeras till 2025</p> <p>Aktivitet: Patientnämnden ska redovisa sina rapporter för hälso- och sjukvårdsnämnden och regionfullmäktige.</p> <p>Bokslut december 2024: Patientnämnden har presenterat sina rapporter vid samtliga utom två regionfullmäktige, samt vid ett av hälso- och sjukvårdsnämndens sammanträden.</p>								
 Patientnämnden ska bidra till hög patientsäkerhet och kvalitetsutveckling	<p>Bokslut december 2024</p> <p>Aktivitet: Årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter.</p> <p>Bokslut december 2024 Årsberättelse för 2023 är färdigställd och kommunicerad. Rapport: Missade, felaktiga och fördröjda diagnoser: Patienters och närståendes synpunkter och klagomål inkomna till patientnämnden är färdigställd och kommunicerad.</p> <p>Aktivitet: Patientnämnden ska uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården genom att skicka ut ärendelistor av avslutade ärenden enligt rutin.</p> <p>Bokslut december 2024: Har skett enligt rutin</p> <p>Aktivitet: Patientnämnden ska uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården genom att sammanställa patientberättelser utifrån efterfrågan från vårdgivare/andra verksamheter.</p> <p>Bokslut december 2024 Sker utifrån efterfrågan, se nedan</p> <table border="1"><thead><tr><th>2024</th><th>"beställare"</th></tr></thead><tbody><tr><td>Missade diagnoser</td><td>omr patsäk</td></tr><tr><td>Dig/IT</td><td>Digitaliseringsenhetem</td></tr><tr><td>Primärvård</td><td>Beställarenheten</td></tr></tbody></table>	2024	"beställare"	Missade diagnoser	omr patsäk	Dig/IT	Digitaliseringsenhetem	Primärvård	Beställarenheten
2024	"beställare"								
Missade diagnoser	omr patsäk								
Dig/IT	Digitaliseringsenhetem								
Primärvård	Beställarenheten								

Uppdrag	Kommentar	
	Vårdgaranti	HOSPA
	Intyg	HOSPA
	Cancer	LPO Cancer
	Cancer	RCC
	Hälsocentraler Tillgänglighet och vårdansvar/organisation	IVO
	Tandvårdsärenden	Verksamhetsutv ftv
	Äldre och läkemedel	Läkemedelssamordnande sjuksköterska, läkemedelsenheten
	Vårdens övergångar	LSG patsäk
	Sår	Kunskapsstyrning/vårdförlopp. Inför GAP-analys
	Palliativ vård	Kunskapsstyrning/vårdförlopp. Inför GAP-analys
	Slutenvård	Division Kirurgi
	Bristande hygien	Vårdhygien och smittskydd

Stödverksamhet - Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling

— Kommentar

Uppdrag	Kommentar
● Patientnämnden ska vara en attraktiv arbetsgivare	<p>Bokslut december 2024</p> <p>Aktivitet: Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan som revideras årligen.</p> <p>Bokslut december 2024 Individuella utvecklingsplaner är färdigställda under hösten 2024</p> <p>Aktivitet: Arbetsmiljö och återhämtning ska vara en stående punkt på APT.</p> <p>Bokslut december 2024: Arbetsmiljöfrågor har lyfts vid samtliga APT</p>
● Styrelsen och nämnderna ska verka för ökad samisk kulturkompetens och att samers rättigheter är kända och implementeras.	<p>Bokslut december 2024</p> <p>Aktivitet: Patientnämndens förvaltning ska genomföra E-utbildning inom Mänskliga rättigheter (SKR)</p> <p>Bokslut december 2024: Under hösten har vi haft kompetensutveckling i mänskliga rättigheter, dels ur ett äldre vårdsperspektiv, dels ur</p>

Uppdrag	Kommentar
	<p>barnperspektivet/barnkonventionen.</p> <p>Aktivitet: Samtliga medarbetare ska ha slutfört e-utbildning i samisk kulturförståelse.</p> <p>Bokslut december 2024: 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>Bokslut december 2024</p> <p>Aktivitet: Regelbunden uppföljning av det ekonomiska resultatet. Vidta åtgärder vid avvikelser.</p> <p>Bokslut december 2024: Patientnämnden redovisar ett ekonomiskt överskott för 2024. Se analys nedan.</p>
<p>● Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska minska sin miljö- och klimatpåverkan</p>	<p>Bokslut december 2024</p> <p>Aktivitet: I första hand välja digitala alternativ om sådant finns i samband med tjänsteresor/ konferenser/ utbildningar/ nätverk.</p> <p>Bokslut december 2024: Tjänsteresor har enbart skett i de fall som digitala alternativ inte funnits tillgängliga (avser en resa för tre medarbetare till Stockholm med tåg samt resor till Strömsunds och Bergs kommuner med elbil.)</p>

Verksamhet

Patienter och närståendes synpunkter och klagomål. Under 2024 tog patientnämnden emot 542 klagomål och synpunkter, vilket är på likvärdig nivå som förra året. De vanligaste klagomålen handlade om vård och behandling, följt kommunikation, och tillgänglighet. 58 procent av ärendena avsåg kvinnors vård, och den till antalet största åldersgruppen var personer mellan 50–59 år. Patientnämnden vill särskilt belysa följande iakttagelser och identifierade patientsäkerhetsrisker:

- **Bristande bemötande är en patientsäkerhetsrisk** Patienters berättelser visar att känna sig ovälkommen, missförstådd, ignorerad eller illa bemött kan leda till ett minskat förtroende för vården, och att patienter avbokar kommande besök eller överväger att avsluta sin behandling. Patienter beskriver en oro för att möta samma personal igen, vilket lett till att de valt att söka vård någon annanstans.
- **Personer med psykisk ohälsa upplever diskriminering i vården.** Personer med aktuell eller tidigare psykisk ohälsa eller missbruksproblematik upplever att de bemöts diskriminerande, med misstro och stigmatisering, oavsett vilka symtom de söker vård för. Anteckningar eller diagnoser om psykisk ohälsa i journalen tenderar att följa med personen under en lång tid, vilket påverkar vården även när orsaken till besöket inte är relaterad till psykisk ohälsa. Detta leder till att de ofta upplever sig få ett dåligt bemötande, undermålig undersökning, och bristfällig vård och behandling
- **Bristfällig journalföring påverkar vårdens kvalitet.** Flera synpunkter handlar om fördröjd eller utebliven journalföring, felaktig och missvisande dokumentation, samt kränkande och värderande innehåll i journalen, och hur det har påverkat den fortsatta vården och hälsan på ett negativt sätt. Det har noterats i flera inkomna synpunkter och klagomål att patienter nekats rättelse av journal eller en notering om att patienten anser att en uppgift i journalen är felaktig eller missvisande.

Patientnämndens informationsuppdrag. I patientnämndens uppdrag ingår att tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna tillvarata sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet. Under 2024 tog patientnämndens förvaltning emot över 300 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

Stödpersonverksamheten. Den sista december 2024 pågick totalt åtta stödpersonsuppdrag. Under året har sju nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är god. I dagsläget finns 25 stödpersoner tillgängliga för att ta uppdrag; 19 kvinnor och 6 män i åldrarna 27–73 år. Ett flertal språkkunskaper finns representerade hos stödpersonerna.

Under året har två utbildningstillfällen erbjudits stödpersonerna vilka innehöll föreläsningar om barn- och ungdomspsykiatri, ätstörningsproblematik, beroendevård samt information från psykiatrins SPOT-team (specialpsykiatriskt omvårdnadsteam).

Under året har patientnämndernas nationella handbok för stödpersonverksamheten reviderats och i samband med det pågår ett omfattande arbete med att reviderade de lokala stödpersonrutinerna. Under året har vi gjort det möjligt att anmäla sitt intresse för att bli stödpersoner via 1177.se e-tjänster.

Utåtriktad verksamhet I patientnämndens uppgifter ingår att genomföra informationsinsatser till medborgare och till hälso- och sjukvårdspersonal med syfte att öka kunskapen om patientnämndens verksamhet. Vi har under året träffat ledningsgrupper, pensionärsföreningen SPF Vattudalen och tillgänglighetsrådet. Vi har informerat om patientnämndens verksamhet för studenter vid sjuksköterskeprogrammet på Mittuniversitetet samt för tandläkare under en handledardag. Patientnämnden höll en presentation vid en inspirationsdag på regionen i sam-

band med den internationella patientsäkerhetsdagen. Vi finns även digitalt representerade med informationsfilmer som visas i olika sammanhang. Kommunbesök i Strömsund och Berg har genomförts. Patientnämnden har en stående rapport vid regionfullmäktiges sammanträden, och har lämnat en rapport till hälso- och sjukvårdsnämnden.

Utvecklingsarbeten Under året har flera aktiviteter utförts med syfte att utveckla och förbättra verksamheten. Med anledning av att vi fått ett förändrat kontaktmönster till patientnämnden, där mer än hälften av inkomna synpunkter och klagomål lämnas i digitalt via 1177.se, så har vi fortsatt att arbeta med att förbättra och anpassa våra arbetssätt och rutiner för inkomna synpunkter och klagomål.

Förvaltningen har under hösten infört SDK, Säker Digital Kommunikation, vilket innebär att de yttranden vi tidigare skickat som pappersbrev med internposten till Diariet numer skickas via mejl. Vi ser detta som en effektivisering och förbättring av arbetsmiljön då det kommer underlätta för distansarbete.

Förvaltningschef på patientnämnden är sedan början av 2024 deltagare i en grupp som arbetar med klagomålsprocessen. Gruppen leds av område patientsäkerhet, som är processägare till regionens klagomålsprocess. Andra deltagare är representanter från diariet, verksamhetsstrateg för 1177.se och kommunikationsavdelningen. Teamet arbetar för att förbättra och tydliggöra klagomålsprocessen inom regionen på ett övergripande plan.

Ekonomisk analys

Ekonomiskt utfall mot föregående år

Det totala ackumulerade utfallet per sista december är -3,348 miljoner kronor vilken är 184 tkr högre jämfört med föregående år, då det totala ackumulerade utfallet för året var -3,164 miljoner kr.

Ekonomiskt resultat jämfört med budget

Patientnämnden redovisar per den sista december ett ekonomiskt överskott på +252 tKr, varav -44 tkr är på intäkter, +209 tKr är på personalkostnader och +89 tKr övriga kostnader. Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: -38 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämndens förvaltning: +326 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: -36 tkr

Nämnden har ett underskott på -38 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 -44 tkr på intäkter, vilket förklaras av att budgeten lagts för högt. Personalkostnader har ett överskott på +302 tkr vilket beror på partiella tjänstledigheter. Övriga kostnader på förvaltningen har ett överskott på +70 tkr vilket förklaras av att kostnaderna för utveckling av vårt IT-system VSP blivit (60 tkr) lägre än förväntat, samt att förvaltningen är återhållsam när det gäller tjänsteresor och inköp. I december 2024 sade företaget som förvaltar och utvecklar IT-systemet VSP upp avtalet med patientnämnden, och ett arbete pågår med att hitta en lösning för detta, så hur kostnadsbilden för nämndens IT ser ut framöver är osäker.

Stödpersonsverksamheten har ett underskott på -36 tkr. Underskottet förklaras av att stödpersonernas arvode styrs av Prisbasbeloppet (PBB), vilket ökat senaste året.

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	356	400	-44	349	7
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	0	0	0	0	0
Summa Intäkter	356	400	-44	349	7
Personalkostnader	-3 546	-3 755	209	-3 279	-268
Köpt riks- och regionvård	0	0	0	0	0
Köp av verksamhet	0	0	0	0	0
Verksamhetsanknutna tjänster	-1	0	-1	0	-1
Inhyrd personal	0	0	0	0	0
Läkemedel	0	0	0	0	0
Sjukvårdsart, övr mat o varor	-2	0	-2	0	-1

Intäkter och kostnader i tkr	Ack utfall	Ack bud- get	Bud-Utf Diff	Ack utfall fg år	Ack utf-Ack fg år Diff
Lämnade bidrag	0	0	0	0	0
Fastighetskostnader	0	0	0	0	0
Konsultkostnader	0	0	0	0	0
Övriga kostnader	-156	-245	89	-235	78
Avskrivningar/finansnetto	0	0	0	0	0
Summa Bruttokostnader	-3 705	-4 000	295	-3 514	-191
Summa Verksamhetens nettokostnader	-3 348	-3 600	252	-3 164	-184