

Årsredovisning 2023

Patientnämnden

Innehållsförteckning

Händelser av väsentlig betydelse	3
Mål	4
Strategi för vård	4
Strategi för våra medarbetare	5
Strategi för ekonomi	7
Verksamhet	8
Ekonomisk analys	10
Ekonomiskt utfall mot föregående år	10
Ekonomiskt resultat jämfört med budget	10
Väsentliga personalförhållanden.....	12
Antal anställda	12

Händelser av väsentlig betydelse

Från och med oktober skickar patientnämnden sina skrivelser till vårdgivare inom regionen, via diariet. Tidigare har dessa skickats direkt till vårdgivaren vilket resulterat i att flertalet inte blivit diarietförda i Platina av vårdgivaren. Förändringen sker utifrån önskemål både från diariet och vårdverksamheterna. Syftet är att underlätta för vårdgivarna, för att säkerställa lagstiftningen gällande diarietföring, men även för att stärka informationssäkerheten.

I september blev patientnämndens förvaltning HBTQI- och mångfaldsdiplomerad. Diplomereringen är en del av regionens värdegrundsarbete och ett sätt att arbeta för att efterleva lagar och styrdokument inom Region Jämtland Härjedalen. Syftet med Hbtqi- och mångfaldsdiplomereringen är att påbörja ett strukturerat och långsiktigt arbete kring hbtqi, normer och jämlikhet i Region Jämtland Härjedalens verksamheter. Genom ökad kunskap och medvetenhet ska verksamheterna utveckla ett normkritiskt och inkluderande förhållningsätt som ska genomsyra hela verksamheten där såväl bemötande av patienter, besökare, deltagare och samarbetspartners som den fysiska miljön på enheten och personalens arbetsmiljö omfattas. Utbildningsprocessen pågick under cirka sex månader och bestod av flera delar, både fysiska träffar och verksamhetsgemensamt arbete. En av uppgifterna i utbildningen var att utforma en handlingsplan utifrån ett hbtqi- perspektiv.

Under året har en av våra medarbetare varit delaktig i ett omfattande utvecklingsprojekt av vårt ärendehanteringssystem VSP. Arbetet har skett tillsammans med leverantör och övriga regioner som använder systemet. Uppgraderingen innebär att vi fått ett modernare och mer robust system, och kommer att underlätta för framtida integrationer med andra system, såsom 1177.se och befolkningsregister.

Mål

Samtliga mål och aktiviteter, förutom en aktivitet, har uppfyllts under året.

Den aktivitet som inte kunnat slutföras beror på regionövergripande förseningar i införandet av nya avvikelssystemet, och ligger utom vår kontroll.

Strategi för vård

God och nära vård i hela Jämtland Härjedalen



Hälso- och sjukvårdsnämnden och patientnämnden ska utveckla invånar- och patientmedverkan till en naturlig del av verksamhetsutvecklingsarbetet.



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Patientnämnden ska fördjupa det strukturerade samarbetet med område patientsäkerhet med syfte att utveckla invånar- och patientmedverkan till en naturlig del av verksamhetsutvecklingsarbetet.	Utveckla samarbetet för att vårdskadeprevention ska kunna dra större nytta av de patientnämndsärenden som inkommer till dem - Hur kan vi jobba ihop mer strukturerat? Hur kommunicerar vi tydligare och dokumenterar?	2023-01-01 2023-12-31	Möten har skett regelbundet en gång per månad under året. Planen är att fortsätta utveckla samarbetsformer så att område patientsäkerhet på ett bättre sätt kan tillvarata patientnämndens iakttagelser och inkomna synpunkter och klagomål.
✓ Patientnämnden ska vara en deltagare i LSG (lokal samverkansgrupp) för patientsäkerhet	- Patientnämndens uppdrag i grupperingen blir att lyfta aktuella trender, tendenser och patientsäkerhetsrisker i de synpunkter och klagomål som inkommer från patienter. - Uppdraget innebär också att patientnämnden tar del av de aktuella frågor och patientsäkerhetsfrågor som lyfts och utifrån dessa bidra med patienters erfarenheter och synpunkter	2023-01-01 2023-12-31	Ny uppdragsbeskrivning för LSG patientsäkerhet och klar och beslutad. Patientnämndens förvaltningschef deltar vid mötena
✓ Patientnämnden ska redovisa sina rapporter för hälso- och sjukvårdsnämnden		2023-01-01 2023-12-31	Patientnämnden har rapporterat till hälso- och sjukvårdsnämnden fyra gånger under 2023

Patientnämnden ska utveckla effektiva arbetssätt för att kommunicera med vårdgivare och medborgare



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Utveckla arbetssätten i kommunikationen med vårdgivare.	Sker i samarbete med område patientsäkerhet och diariet. Planen är att patientnämnden framöver kommer att skicka skrivelser via Diariet och inte som nu direkt till verksamhetschef.	2023-01-01 2023-12-31	Från och med oktober skickar patientnämnden sina skrivelser till vårdgivare inom regionen, via diariet. Syftet är att underlätta för vårdgivarna, för att säkerställa lagstiftningen gällande diarieföring, men även för att stärka informations säkerheten.

Strategi för våra medarbetare

Säkra långsiktig kompetensförsörjning och goda anställningsvillkor



Regionstyrelsen och nämnderna ska skapa förutsättningar för en fungerande kompetensförsörjning utifrån uppdrag och behov, verksamhetsutveckling, arbetsmetoder och kompetens.



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓ Samtliga medarbetare ska ha en individuell utvecklingsplan som revideras årligen		2023-01-10 2023-12-31	Upprättad under hösten 2023
✓ Erbjudna medarbetare kurser och utbildningar som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling.		2023-01-10 2023-12-31	Medarbetare har deltagit på flera webbaserade utbildningar under våren, bland annat om brukarinflytande, barn och ungas psykiska hälsa samt existentiell hälsa. Utbildning i Hjärt-lungräddning har genomförts. En medarbetare har genomgått utbildning i att bemöta rättshaveristiskt beteende. Förvaltningens medarbetare har deltagit vid nationell tjänstepersonskonferens för patientnämnderna.
✓ Patientnämndens förvaltning ska HBTQI- och mång-		2023-01-10 2023-12-31	Förvaltningen diplomerades i oktober 2023.

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
	faldsdiplomas		
!	Medarbetare ska utbildas i och börja använda nya avvikelssystemet Synergi	2023-01-10 2023-12-31	Införandet av nya avvikelssystemet har försenats i regionen, och har inte sjuösatts under 2023.

Aktivt medarbetarskap och ledarskap



Regionstyrelsen och nämnderna ska utveckla chefers förutsättningar för att bedriva ett aktivt och utvecklande ledarskap.



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Erbjuda kompetensutveckling som är relevanta för den egna och för verksamhetens utveckling	2023-01-10 2023-12-31	Medarbetare har deltagit på flera webb-baserade utbildningar under året, bland annat inom brukarinflytande och om existentiell hälsa. Utbildning i Hjärt-lungräddning har genomförts. Chef har deltagit på chefsutbildning i Hållbart ledarskap. Förvaltningens medarbetare har deltagit vid nationell tjänstepersonskonferens för patientnämnderna.

Utveckla en hälsofrämjande arbetsmiljö



Regionstyrelsen och nämnderna ska utveckla ett mer förebyggande systematiskt arbetsmiljöarbete och säkerställa att det systematiska arbetsmiljöarbetet sker på samtliga nivåer i organisationen.



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Arbetsmiljö ska vara en stående punkt på APT för att utveckla ett mer förebyggande systematiskt arbetsmiljöarbete och säkerställa att det systematiska arbetsmiljöarbetet	2023-01-10 2023-12-31	Arbetsmiljö och återhämtning har diskuterats vid samtliga APT.

Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
	sker på samtliga nivåer i organisationen.		

Strategi för ekonomi

En ekonomi i balans genom god styrning och uppföljning



Regionstyrelsen och samtliga nämnder ska arbeta med att minska kostnadsdrivningen.



Aktiviteter	Beskrivning	Start- och slutdatum	Kommentar
✓	Avvikelse från verksamhetsresultat följs upp löpande. Åtgärder ska vidtas utan dröjsmål för att kunna hantera förändringar/avvikelse inom fastställd budgetram.	2023-01-10 2023-12-31	Patientnämnden redovisar ett ekonomiskt överskott för 2023

Verksamheten ska hålla sig inom budgetramen för 2023



Verksamhetsmål (alla nivåer)	Utfall	Målvärde	Kommentar
Budget i balans	Ja		

Verksamhet

Synpunkter och klagomål Under året har patientnämnden tagit emot 557 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en minskning jämfört med 2022, se nedanstående tabell.

2018	2019	2020	2021	2022	2023
463	474	408	545	673	557

De vanligaste synpunkterna berör brister i delaktighet, information, undersökning/bedömning, diagnos samt bemötande. Efter att den nya tjänsten Synpunkter och klagomål lanserades på 1177.se i början av 2022 ses en ökning av synpunkter som lämnas digitalt, och motsvarar numer hälften av samtliga kontakter. Antalet medborgare som kontaktar patientnämnden via telefon har minskat.

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

Stödpersonsverksamhet Den sista december 2023 pågick totalt nio stödpersonsuppdrag. Under året har sex nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är relativt god, men det pågår en rekryteringskampanj där det specifikt efterfrågas stödpersoner av manligt kön. Under året har två utbildningstillfällen erbjudits stödpersonerna vilka innehöll föreläsningar om socionomens roll i psykiatri, om neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, diagnoser och behandling, om ätstörningsvård samt om arbetet på psykiatriska akutvårdsavdelningen.

Utåtriktad verksamhet. Utifrån att det varit första året på ny mandatperiod har utbildningsinsatser genomförts vid sammanträden för regionfullmäktige, hälso- och sjukvårdsnämnden, regionstyrelsen, pensionärsrådet och tillgänglighetsrådet. Vi har under året deltagit på ledningsgrupper, planeringsdagar och arbetsplatsträffar. Vi finns representerade på regionens hemsida, 1177.se, väntrum-TV på regionens mottagningar och hälsocentraler. Vi har informerat om vår verksamhet för studenter vid Mittuniversitetets sjuksköterskeprogram, vid Regional samverkansgrupp för patientsäkerhet. Vi har en informationsfilm i regionens utbildningskatalog, och finns med i digitalt utbildningspaket för nyanställda på regionen. Informationsfilm visas även för regionens nya AT-läkare och vid regionens chefsprogram. Patientnämnden fanns representerade i en monter under en utbildnings/inspirationseftermiddag på regionen, i samband med den internationella patientsäkerhetsdagen. Kommunbesök i Bräcke och Åre har genomförts..

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). Under 2023 tog patientnämndens förvaltning emot över 250 telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.

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 samtliga 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.

Från och med oktober skickar patientnämnden sina skrivelser till vårdgivare inom regionen, via diariet. Tidigare har dessa skickats direkt till vårdgivaren vilket resulterat i att flertalet inte blivit diarieförda i Platina av vårdgivaren. Syftet är att underlätta för vårdgivarna, för att säkerställa lagstiftningen gällande diarieföring, men även för att stärka informationssäkerheten.

I september blev patientnämndens förvaltning HBTQI- och mångfaldsdiplomerad. Diplomeringen är en del av regionens värdegrundsarbete och ett sätt att arbeta för att efterleva lagar och styrdokument inom Region Jämtland Härjedalen. Syftet med Hbtqi- och mångfaldsdiplomeringen är att påbörja ett strukturerat och långsiktigt arbete kring hbtqi, normer och jämlikhet i Region Jämtland Härjedalens verksamheter.

Under året har en av våra medarbetare varit delaktig i ett omfattande utvecklingsprojekt av vårt ärendehanteringssystem VSP. Arbetet har skett tillsammans med leverantör och övriga regioner som använder systemet. Uppgraderingen innebär att vi fått ett modernare och mer robust system, och kommer att underlätta för framtida integrationer med andra system, såsom 1177.se och befolkningsregister.

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	349	400	-51	342	7
Erhållna bidrag	0	0	0	0	0
Övriga intäkter	0	0	0	0	0
Summa Intäkter	349	400	-51	342	7
Personalkostnader	-3 279	-3 557	279	-3 337	59
Köpt riks- och regionvård	0	0	0	0	0
Köp av verksamhet	0	0	0	0	0
Verksamhetsanknutna tjänster	0	-10	10	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	0	0	0	-6	6
Övriga kostnader	-235	-333	98	-175	-60
Avskrivningar/finansnetto	0	0	0	0	0
Summa Bruttokostnader	-3 514	-3 900	387	-3 519	5
Summa Verksamhetens nettokostnader	-3 164	-3 500	336	-3 177	12

Ekonomiskt utfall mot föregående år

Det totala ackumulerade utfallet för 2023 är -3,164 miljoner kronor vilken är 12 tkr lägre jämfört med föregående år, då det totala ackumulerade utfallet för perioden var -3,177 miljoner kr.

Ekonomiskt resultat jämfört med budget

Patientnämnden redovisar per den sista december ett ekonomiskt överskott på +336 tKr, varav -51 tkr är på intäkter, +279 tKr är på personalkostnader och +108 tKr övriga kostnader.

Fördelningen per kostnadsställe är följande:

- Kostnadsställe 6101 Patientnämnden: +16 tkr
- Kostnadsställe 6102 Patientnämndens förvaltning: +260 tkr
- Kostnadsställe 6103 Stödpersoner: +60 tkr

Nämnden har ett överskott på +16 tkr, vilket beror på att tjänsteresor och konferenser inte genomförts i den utsträckning som budgeterats.

Förvaltningen har ett underskott på -51 tKr på intäkter, vilket förklaras av att budgeten lagts för högt. Detta kommer att justeras till 2024 års budget. Personalkostnader har ett överskott på +224 tkr vilket beror på partiella tjänstledigheter. Övriga kostnader på förvaltningen har ett överskott på +77 tkr vilket förklaras av förvaltningen är återhållsam när det gäller tjänsteresor och inköp.

Stödpersonsverksamheten har ett överskott på +60 tkr. Budgeten för denna verksamhet utökades inför 2023, då den tidigare haft minusresultat under flera år.

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.

Väsentliga personalförhållanden

Arbetsbelastning och arbetsmiljö diskuteras vid samtliga APT. Under året har arbetsbelastningen varit rimlig, men högre än tidigare pga ökad ärendeströmning,

Flera åtgärder har vidtagits för att förbättra arbetsmiljön. Vi har tydliggjort ansvarsfördelning och utvecklat arbetssätt med inkomna synpunkter och klagomål. Vi har tydliggjort en agenda för våra planeringsmöten, för att säkerställa att våra rutiner och arbetsuppgifter följs upp. Vi har följt upp vårt schema för telefontider. Vi har deltagit på utbildningsdag om återhämtning och lyfter den punkten vid varje APT. 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 uppmuntras 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 uppmuntras till att ta regelbundna pauser.

Sammanfattningsvis är den samlade bedömningen att arbetsmiljön är god och arbetsmiljöarbetet sker systematiskt.

Antal anställda

Antal månadsavlönade	2020-12-31	2021-12-31	2022-12-31	2023-12-31	Förändring mot fg år
Totalt antal anställda	4	4	4	4	0
- varav kvinnor	3	3	3	3	0
- varav män	1	1	1	1	0