

Årsredovisning 2023

Patientnämnd



Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	3
2 Vision och värdegrund	5
3 Händelser av väsentlig betydelse	6
4 Uppföljning av resultatmål	6
4.1 Stödja patienter	6
4.1.1 Tillgänglighet	6
4.1.2 Kommunikation	8
4.2 Bidra till kvalitetsutveckling	8
4.2.1 Vårdkvalitet	9
4.2.2 Information	11
4.3 Hållbar organisation - Ekonomi i balans.....	12
5 Uppföljning av nämndplan och andra politiska uppdrag.....	13
6 Arbete med personal- och arbetsmiljöfrågor	13
7 Nämndanalys	14
8 Internkontroll	14

Bilagor

Bilaga 1: Statistik ÅR 2023 diagram

1 Sammanfattning

Nämnden uppnår resultatmålen för 2023.

Patienters delaktighet kan bidra till bättre vård

Patientnämnden arbetar för att patienters klagomål och synpunkter på vården, ska värderas som ett värdefullt bidrag till hälso- och sjukvårdens utveckling och vara ett viktigt underlag i patientsäkerhetsarbetet. Region Värmland har även en övergripande riktlinje som tydliggör roller, ansvar och hantering inom Region Värmland av inkomna klagomål och synpunkter på vården från patienter och närstående.

Patientnämnden ansvarar även för att utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) eller isolerad enligt smittskyddslagen.

Patientens perspektiv

Region Värmland har via patientnämnden tagit emot 1 638 klagomål på hälso- och sjukvård och folktandvård i Värmland under 2023, en liten minskning i förhållande till 2022. Klagomålen ger Region Värmland en bild av vården ur patienternas och deras närståendes perspektiv. Deras upplevelse och erfarenheter av vården, såväl positiva som negativa, är av betydelse för att hög kvalitet och hög patientsäkerhet ska uppnås och ett viktigt underlag i arbetet att utveckla hälso- och sjukvård samt folktandvården i Region Värmland.

Enligt Lag (SFS 2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso – och sjukvård samt Lag om ändring i patientsäkerhetslagen (2010:659) ska vården besvara klagomål från patient och närstående inom fyra veckor. Under 2023 har vården besvarat 75% av de klagomål som patienter har önskat få svar på inom fyra veckor. Patientnämndsenheten arbetar efter en rutin "Påminnelseprocessen" som innebär att påminnelser till verksamheter, som inte svarat inom fyra veckor, skickas ut i tre steg. Efter tre påminnelser avslutas ärendet utan att patienten har fått svar från verksamheten på sitt klagomål.

De flesta klagomålen lyfter brister inom den vård och behandling som ges, kommunikation samt tillgänglighet, en trend som hållit i sig under många år. I samband med att patienter och närstående lämnar klagomål vill man även framföra förslag på förbättringar så att inte andra behöver vara med om samma sak. Förslag som ger patienter och närstående möjlighet att vara delaktiga i vårdens utveckling.

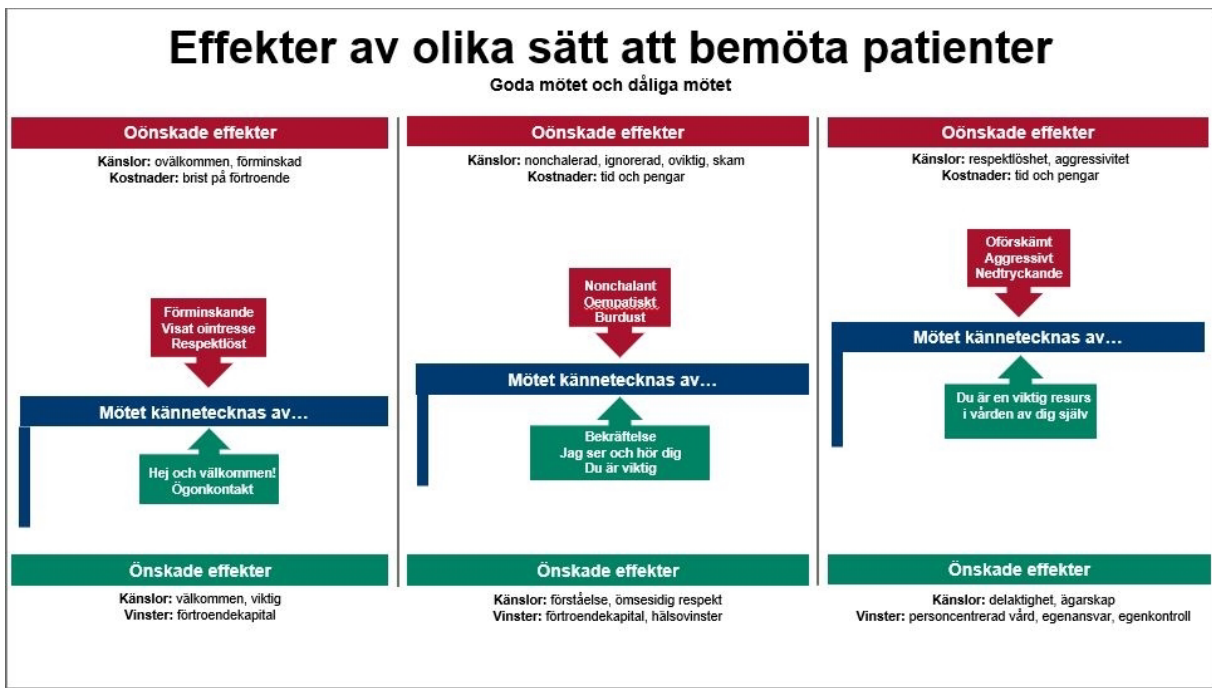
Patienter och närstående lämnar även värdefulla förbättringsförslag till vården.

Kommunikation – en del i all behandling och vård

Klagomål i stort beror ofta på missförstånd orsakad av dålig kommunikation. Klagomål som gäller kommunikation är även en av de vanligaste orsakerna till missnöje i vården och det bemötande som patienter får har stor betydelse för upplevelsen av helheten av den vård som ges. Forskning visar att brister i kommunikation och information kan leda till patientsäkerhetsbrister. Det är även känt att patienter oftast känner ett underläge gentemot vården, vilket påverkar känslan av att vara delaktiga i sin egen vård.

Ur de berättelser som patienter lämnat till patientnämndsenheten har en bild av olika möten växt fram i form av en trappa, bemötandetrappan. Det goda mötet lägger en grund för en förtroendefull relation och möjliggör dialog och partnerskap. Önskade effekter är allt från ömsesidig respekt till hälsovinster för patienter och ansvarstagande för den egna vården.

I det dåliga mötet upplevs motsatsen och leder till en negativ trappa. Kostnaderna kan till slut bli stora, både för patienter och vården. Känslorna kan vara allt från att känna sig förminskad och ignorerad till aggressivitet och respektlöshet mellan patienter och vården. Kostnaderna kan vara; sämre tillfrisknande för patienter, fler vårdtygn, högre kostnad för vården och IVO-ärenden men också sämre arbetsmiljö för vårdens personal.



Figur 1: En tankemodell som visar sambandet mellan bemötandet och effekter i form av vinster respektive kostnader. Den är baserad på synpunkter och klagomål som inkommit till patientnämnds enheten samt Patientkommunikation i praktiken: information, dialog och delaktighet, Inger Larsson (2016), Möten i vården, Kjell Ivarsson (2015) och Råd för bättre kommunikation mellan patient och vårdpersonal, SKL (2011)

Patients upplevelse i stort

(fördjupade analyser finns inte med i årsredovisningen utan finns att tillgå på enhetens intranätssida).

Område öppenvård

Psykiatrisk slutenvård

Hälften av antal patienter/närstående som klagar gör det på besök som skett på psykiatriska akutmottagningen. Klagomål på psykiatrisk slutenvård handlar främst om vård och behandling, att ingen eller bristfällig behandling ges eller att patienten inte upplever sig färdigbehandlad vid utskrivningen. Patienter saknar även en individuell vårdplan för ökad trygghet och kontinuitet. Kommunikationen brister kring delaktighet, samtycke och bemötande. Patienter upplever sig ignorerad och nonchalerad av personalen. I några ärenden har närstående önskemål om att få en större möjlighet till delaktighet, att personalen ser närstående som en resurs och att vården utformas i dialog med patient och närstående.

Psykiatrisk öppenvård

De flesta klagomålen handlar om vård och behandling relaterade till läkemedel, diagnoser och att kommunikationen kring vårdplan saknas. Många ärenden handlar om tillgänglighet och då företrädesvis att patienten väntar på att få utredning, återbesök eller återkoppling från verksamheten. Många ärenden är komplexa och innehåller fler klagomål, som till exempel bristande vård och behandling, gällande läkemedel och (samtals)terapi. Det brister även i kommunikationen, bemötandet och information samt i tillgängligheten både gällande besök och återkoppling.

Barn – och ungdomspsykiatri

De flesta klagomålen handlar om bristande tillgänglighet, lång väntan på utredning samt ny- och återbesök. Många klagar på att kommunikationen brister och då särskilt gällande information och utlovad återkoppling. Närstående och patienter upplever även brister inom vård och behandling.

Rättspsykiatri

Fyra ärenden har inkommit till patientnämnds enheten under 2023. Alla är kopplade till vård och behandling samt delaktigheten kring den.

Region Värmlands vårdcentralområden

Inom Region Värmlands vårdcentralområden kan man se likvärdiga klagomål över hela länet.

Patienten klagar på vård och behandling samt bristande kommunikation gällande resultat av undersökningar och utredningar. Patienten upplever sig inte bli sedd eller lyssnad till. Patienten önskar även få vara mer delaktig i sin egen vård. Tillgängligheten brister både i att nå vårdcentralen, att få en besökstid och att få förväntad återkoppling.

Privata vårdcentraler med avtal

De flesta klagomålen är relaterade till vård och behandling och utredning, undersökning, diagnos och behandling. Patienter klagar även på kommunikationen, framför allt bemötande. Tillgängligheten brister både i att nå vårdcentralen, att få en besökstid och att få förväntad återkoppling.

Område slutenvård

Inom område slutenvård finns många olika specialiteter vilket gör att klagomålen kan skilja sig åt. Gemensamt är att patienten klagar på vård och behandling, både gällande undersökning, bedömning, åtgärd samt resultat. Klagomålen beskriver bristande kommunikation företrädesvis kring bemötande och information.

Folktandvården

De flesta klagomålen handlar om vård och behandling samt resultatet. Patienter klagar även på höga avgifter och på bristande kommunikation. Många ärenden innehåller även fler olika klagomål såsom vård och behandling, kommunikation, bristande bemötande samt ekonomi.

Kommunal vård

Inom den kommunala vården är det få inkomna ärenden. Klagomålen handlar företrädesvis om vård- och behandling gällande omvårdnad, medicinsk behandling och läkemedelshantering samt kommunikation, information och delaktighet. Det är framför allt anhöriga som klagar.

Händelser av väsentlig betydelse - coronapandemin

Patientnämnden har tagit emot 33 ärenden under perioden 2023-01-01- 2023-12-31 med koppling till covid-19 vilket är en stor minskning i förhållande till antalet ärenden 2022.

Klagomålen handlar främst om:

- att patienten upplever att man inte blir tagen på allvar och inte får hjälp när man söker vård för symtom som uppstått efter genomgången covid-19 eller när man söker vård för biverkningar av vaccin för covid-19.
- lång väntetid på operationer, läkarbesök och utredningar. I svaren från verksamheterna i början av 2023 beskrivs problem med att vårdgarantin inte kan hållas och att medicinska prioriteringar fortfarande har behövt göras på grund av brist på tider och personal till följd av pandemin.
- att den tagna vaccindosen inte är registrerad i journalen.

Klagomål, relaterade till covid-19, som tidigare förekommit har nu kraftigt minskat eller förekommer inte alls. Mot slutet av 2023 avtar klagomålen relaterade till covid nästan helt.

Utöver dessa klagomål har frågor inkommit om hur man bokar eller bokar om tid för vaccination digitalt. Detta har förekommit i olika perioder under hela pandemin och handlar främst om äldre åldersgrupper och anhöriga till de patienter som inte har möjlighet att använda e-legitimation.

2 Vision och värdegrund

Region Värmlands vision är *Livskvalitet i världsklass*. Med utgångspunkt från invånarnas behov medverkar Region Värmland till att främja en hållbar utveckling i hela Värmland och att göra länet ännu mer attraktivt att bo, verka i och besöka. Genom att alla medarbetare arbetar för att nå de beslutade effektmålen styr Region Värmland i rätt riktning för att nå visionen och, genom det, mot en långsiktig utveckling för värmlänningarna.

Region Värmlands värdegrund *För alla i Värmland* syftar till att alla i länet ska må bra och att regionen ska vara både attraktiv och konkurrenskraftig. Genom värdegrunden skapas en gemensam kultur som ska vara alla medarbetares kompass i det dagliga arbetet i en lärande process med mål och uppföljning. Värdegrunden skapar ett underlag till diskussion, dialog och engagemang.

3 Händelser av väsentlig betydelse

Arbetet inom nämndens ansvarsområde har löpt på enligt plan.

4 Uppföljning av resultatmål

Nämnden uppnår resultatmålen för 2023.

4.1 Stödjade patienter



En viktig del i Region Värmlands arbete är att stärka patienternas delaktighet i vården. En väl fungerande klagomålshantering är en central del i det systematiska patientsäkerhetsarbetet och går hand i hand med en personcentererad vårdkultur. Patienter har rätt att välja vem man vill klaga till och ska på ett tydligt och enkelt sätt kunna välja om de vill vända sig till verksamheten direkt med sina klagomål eller till verksamheten med stöd av patientnämnden.

Patientnämndens uppdrag att utse stödpersoner

Patientnämnden ansvarar för att utse stödpersoner till patienter som vårdas i enlighet med föreskrifter i lagen om psykiatrisk tvångsvård, lagen om rättspsykiatrisk vård samt isolerade enligt smittskyddslagen. Ansvarig verksamhets chefsläkare är den som har uppdraget att informera patienten om möjligheten till stödperson.

Under 2023 har två träffar för stödpersonerna genomförts för dialog och erfarenhetsutbyte.

Patientnämndens uppdrag att hjälpa och informera patienter och närstående

Patienter ska ha möjlighet att lämna klagomål eller synpunkter på ett för individen anpassat sätt. Det skapar förutsättningar för en god tillgänglighet oavsett behov utifrån exempelvis ålder, funktionsnedsättning, språkbarriärer och interkulturella perspektiv. Det ska finnas möjlighet till både telefonkontakt, personligt besök, brev och digital hantering. Källa: Förstudie om klagomålshantering inom hälso – och sjukvården, Socialstyrelsen.

Patienters rätt att klaga och få ett svar


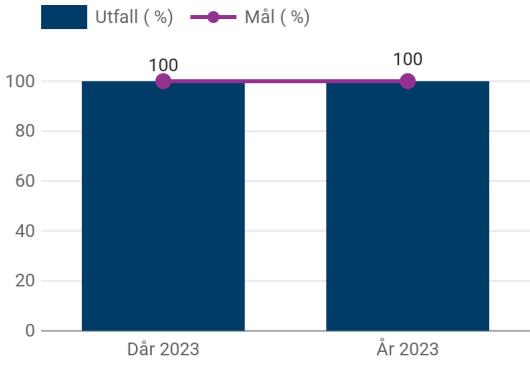
Patienter har rätt att klaga och få ett svar. Vårdgivaren är skyldig att besvara klagomålen skyndsamt, helst inom fyra veckor. Klagomål från barn bör besvaras extra skyndsamt.

4.1.1 Tillgänglighet



Patientnämnden ska säkerställa och följa upp att vården har god kunskap om patienternas rättigheter enligt lagstiftningen att få en stödperson. För 2023 bedömer patientnämnden att ett flertal patienter kan förbättra sina livsvillkor genom att ha en stödperson utsedd. Patientnämnden ska säkerställa och följa upp att vården har god kunskap om patienternas rättigheter enligt lagstiftningen att få en stödperson.

Patienter ska ha möjlighet att lämna klagomål och synpunkter på ett för individen anpassat sätt, via telefon, brev och digitalt (1177 vårdguiden)

Indikatorer		Utfall	Kvinnor	Män	Mål
 <p>Andel patienter tvångsintagna eller isolerade som erbjuds stödperson av chefsläkare</p>	 <p>Utfall (%) Mål (%)</p>	100 %			100 %

Kommentar

Patientnämnd

Uppföljning 2023


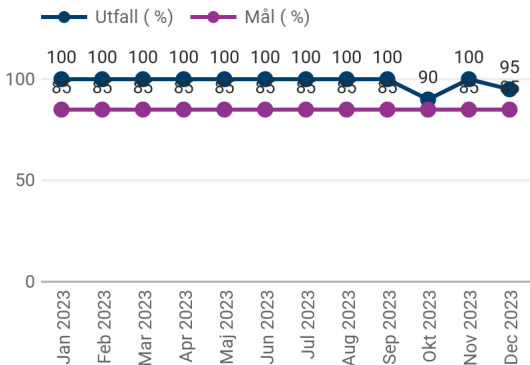
Slutenvårdspsykiatri

Har erbjudit 235 unika patienter stödperson vid 292 tillfällen, framför allt i samband med inskrivning. Information om patientens rätt till stödperson finns även att tillgå på avdelningarnas anslagstavlor samt i broschyren Psykiatrisk tvångsvård som patienterna får ta del av.

Rättspsykiatri

Har erbjudit 12 nydömda patienter (100%) stödperson. Patienterna informeras om och erbjuds stödperson i samband med inskrivning, vid kartläggning av nyinskriven patient, i samband med vårdplanering var sjätte månad samt i de fall pågående uppdrag avslutats. Patientnämndens broschyr om stödperson finns även synlig på samtliga avdelningar. Verksamheten arbetar även för att öka kunskapen om stödpersonernas uppdrag hos personalen som då kan svara på frågor och belysa värdet av stödperson. Rättspsykiatri poängterar även att många patienter har ensamhetsproblematik och ett bristfälligt socialt nätverk vilket innebär att behovet av socialt stöd från en neutral stödperson är stor för den patientgrupp som vårdas inom verksamheten. En reflektion från rättspsykiatri är att antalet personer som överlämnas till rättspsykiatrisk vård har ökat vilket även bör öka behovet av antal stödpersoner.

Under våren 2023 besökte Patientnämnden verksamheten och föreläste för personalen om sitt uppdrag och om stödpersoner, föreläsningen var välbesökt av många olika yrkesgrupper.

Indikatorer		Utfall	Kvinnor	Män	Mål
 <p>Andel öppna telefonder helgfria vardagar per månad av tio möjliga per vecka</p>	 <p>Utfall (%) Mål (%)</p>	95 %			85 %



Kommentar

Patientnämnd

Patienter och anhöriga kan lämna klagomål via 1177 vårdguidens e-tjänster eller brev dygnet runt. För de som har behov av att prata med en handläggare så har patientnämndsenheten telefontid under förmiddag och eftermiddag helgfria vardagar. För att säkerställa en god tillgänglighet ska tillgängligheten ligga över 85% / månad. Under 2023 har planen för telefontillgänglighet följts.

4.1.2 Kommunikation



Indikatorer		Utfall	Kvinnor	Män	Mål
 Information om de kvalitativa analyserna av inkomna klagomål till ansvariga inom hälso – och sjukvård och tandvård i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner eller hos privata vårdgivare med avtal.		 Ja			
<p>Kommentar</p> <p>Patientnämnd</p> <p>Information sker genom:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analys av inkomna klagomål presenteras direkt till aktuell verksamhet. • Kortanalyser framtagna av klagomål som inkommit till patientnämndsenheten är en del i materialet till hälso - och sjukvårdens patientsäkerhetsronder. • Sammanställning av inkomna klagomål delges kommuner och privata vårdgivare med avtal skriftligen. • Framtagna analyser presenteras på patientnämndsenhetens intranätssida. 					

4.2 Bidra till kvalitetsutveckling



Patientnämnden ansvarar för att med hjälp av patienternas klagomål bidra till utveckling av hälso – och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner och hos privata vårdgivare med avtal. Patientnämnden ska även säkerställa att de kvalitativa analyser av inkomna klagomål som görs sprids för att på så sätt vara en del av kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling inom vården.

Klagomål på aggregerad nivå

Patientnämnden arbetar i enlighet med Region Värmlands riktlinje *Inkomna klagomål och synpunkter*

avseende hälso- och sjukvård samt tandvård – ansvar och hantering. Klagomål tas in, hanteras och analyseras. För att få en helhetsbild av Region Värmlands inkomna klagomål ska klagomål som inkommit direkt till verksamheten och klagomål som inkommit till verksamheten med stöd av patientnämnden sammanställas och analyseras på aggregerad nivå i samband med delår - och årsredovisning. Detta för att ge en övergripande bild av riskområden och hinder för utvecklingen. Samverkan gällande sammanställning och analys av inkomna klagomål direkt till verksamheterna eller till verksamheterna med stöd av patientnämnden kommer att fortsätta under kommande år, därav är målet inte helt uppnått.

Redogörelse till Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Patientnämnden ska informera Socialstyrelsen och IVO om de analyser som tas fram samt uppmärksamma IVO på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn.

Hjälpa och informera

Patientnämnden ska:

- 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.
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal.
- Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

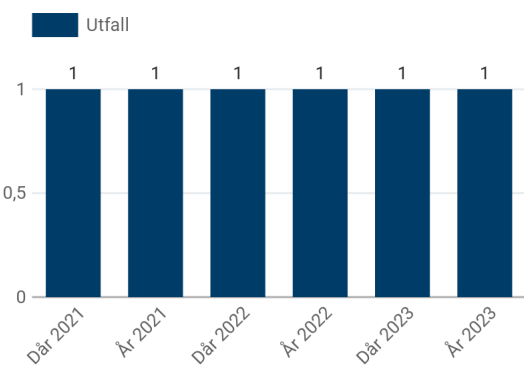
4.2.1 Vårdkvalitet



Patientnämnden ska höja kunskapen för nämndens ledamöter om uppdraget genom verksamhetsbesök, utbildning och information.

Patientnämnden ska säkerställa att de kvalitativa analyser av inkomna klagomål som tas fram av patientnämndsenheten sprids till ansvariga för att kunna vara en del av kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling inom hälso - och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner eller hos privata vårdgivare med avtal.

Indikatorer		Utfall	Kvinnor	Män	Mål
<p>Aktivitetens redovisning av kunskapsförhöjande insatser för nämndens ledamöter inom området patientnämndsuppdrag</p>					
<p>Kommentar Patientnämnd Genomförda aktiviteter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduktion - uppdraget i patientnämnden • Redovisning av fördjupade analyser: Patientens upplevelse av vården på öron-, näs- och halskliniken Patientens klagomål, Medicinkliniken Centralsjukhuset Karlstad Patientens klagomål Ortopedkliniken Centralsjukhuset Karlstad 					



Indikatorer		Utfall	Kvinnor	Män	Mål														
	<ul style="list-style-type: none"> Redovisning av sammanställning DÅR Privata Vårdcentraler Dialog kring enskilda ärenden. Information om stödpersonsuppdraget Verksamhetsbesök Öppenvårdspsykiatri 																		
<p>● Analys och redovisning av klagomål till verksamheter inom den hälso- och sjukvård och tandvård som bedrivs av Region Värmland eller enligt avtal med regionen eller hos kommuner med samverkansavtal.</p>	 <table border="1"> <caption>Data for Bar Chart: Utfall</caption> <thead> <tr> <th>Period</th> <th>Utfall</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dår 2021</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>År 2021</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Dår 2022</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>År 2022</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Dår 2023</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>År 2023</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Period	Utfall	Dår 2021	1	År 2021	1	Dår 2022	1	År 2022	1	Dår 2023	1	År 2023	1	<p>● Ja</p>			
Period	Utfall																		
Dår 2021	1																		
År 2021	1																		
Dår 2022	1																		
År 2022	1																		
Dår 2023	1																		
År 2023	1																		
<p>Kommentar</p> <p>Patientnämnd</p> <p>Analys och redovisning av klagomål under perioden 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> Delårsredovisning och årsredovisning 2023 Patienters upplevelse av vården på öron-, näs- och halskliniken Patientens klagomål, Medicinkliniken Centralsjukhuset Karlstad Patientens klagomål Ortopedkliniken Centralsjukhuset Karlstad Patienters klagomål hälso- och sjukvård rörande länets kommuner DÅR 2023 Patienters klagomål hälso- och sjukvård rörande länets kommuner ÅR 2023 Patienters klagomål till privata vårdgivare med avtal DÅR 2023 privata vårdcentraler Kortanalyser inför hälso- och sjukvårdens patientsäkerhetsronder <p>Uppföljning av fördjupade analyser</p> <p>Analys som rör en specifik verksamhet redovisas muntligt och skriftligt av patientnämndsensheten till verksamhetschef. Verksamheter kan även önska en ytterligare uppföljning för att följa effekter av vidtagna åtgärder efter en längre period.</p> <p>Patientnämnden för även en dialog med hälso- och sjukvårdsnämnden för att dela med sig av information kring trender och utveckling vad avser klagomål och förbättringsområden.</p>																			



Indikatorer	Utfall	Kvinnor	Män	Mål
<p>Klagomål på aggregerad nivå inom Region Värmland Patientnämndsensheten kategoriserar och registrerar alla inkomna klagomål från patienter och anhöriga i ett ärendehanterings system. Kvalitativa analyser tas fram för att vara en del i Region Värmlands klagomål gällande vård på aggregerad nivå. Patientnämndens och vårdens inkomna klagomål ska tillsammans ge en bild av helheten av inkomna klagomål på vården.</p> <p>Patientnämndsensheten, område vårdkvalitet samt chefläkarfunktion för dialog om möjligheten att lyfta patienters klagomål och synpunkter till en aggregerad regional nivå.</p> <p>Patientnämndsensheten bidrar även med underlag till hälso - och sjukvårdens patientsäkerhetsronder.</p>				

4.2.2 Information



Patientnämnden ska öka kunskapen om patientnämndens uppdrag hos verksamheter inom hälso- och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner eller hos privata vårdgivare med avtal.


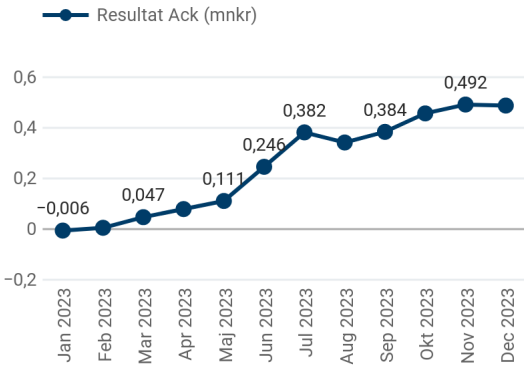
Indikatorer	Utfall	Kvinnor	Män	Mål
<p> Informations- och dialogmöten mellan nämndens ledamöter och ansvariga politiker i länet påbörjades under 2022. Under 2023 har fem dialogmöten genomförts.</p> <p>Informationsspridning om patientnämndens uppdrag till förtroendemannaledning och verksamheter inom Region Värmland samt Värmlands kommuner.</p>	<p> Delvis uppfyllt</p>			
<p>Kommentar Informations- och dialogmöten mellan nämndens ledamöter och ansvariga politiker i länet påbörjades under 2022. Under 2023 har fem dialogmöten genomförts.</p> <ul style="list-style-type: none"> Information finns att tillgå via: Regionvarmland.se Region Värmlands intranätssida Vårdgivarwebben Personlig kontakt med handläggare Folder 				

Indikatorer		Utfall	Kvinnor	Män	Mål
I samband med redovisning av framtagna analyser					
 <p>Dialog mellan patientnämnd, hälso – och sjukvårdsnämnd, regionstyrelse, regionfullmäktige samt berörda nämnder i Värmlands kommuner.</p>		 <p>Delvis uppfyllt</p>			
<p>Kommentar Patientnämnd Under perioden har nämnden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informations - och dialogmöte tillsammans med representanter med Eda, Kil, Arvika, Sunne och Filipstads kommun <p>Fortsatt dialog kommer att ske under 2024</p>					

4.3 Hållbar organisation - Ekonomi i balans



Region Värmlands mål om en ekonomi i balans innebär att verksamheten bedrivs med god ekonomisk hushållning, kostnadskontroll och en långsiktig ekonomisk hållbarhet. Begreppet god ekonomisk hushållning regleras i kommunallagen och syftet är att förhindra att finansiering av dagens välfärd skjuts till kommande generationer.

Indikatorer		Utfall	Kvinnor	Män	Mål
 <p>Nettokostnad mot budget</p>					
<p>Kommentar</p> <p>Patientnämnd</p> <p>Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 488 000 kronor, vilket motsvarar 488 000 kronor bättre än budget. Den positiva avvikelsen förklaras av effekter i samband med coronapandemin:</p> <ul style="list-style-type: none"> Förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten har gett minskade rese- och konferenskostnader för både ledamöter och tjänstepersoner. <p>Nämnden uppnår resultatmålen för 2023.</p>					

5 Uppföljning av nämndplan och andra politiska uppdrag

Barnanpassad blankett

Under hösten 2022 påbörjades ett arbete för att förbättra villkoren för barn. Först ut var en barnanpassad blankett att lämna klagomål på. Blanketten fastställdes i maj 2023. Även barnanpassad patientnämndsinformation finns på 1177 sedan 2023.

Svar på patienters klagomål i tid

Patientnämnden har under perioden arbetat för att alla patienter ska få svar från vården på sina klagomål inom fyra veckor. Det är dock fortfarande många, 25%, där patientnämndsenheten skickat påminnelse till vården.

Förbättrade livsvillkor för patienter som vårdas enligt tvångslagstiftning

Patientnämnden har uppdraget att utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt tvångslagstiftning. Patientnämndsenheten arbetar för att öka kunskapen hos berörda verksamheter och följer upp arbetet två gånger per år. I samband med uppföljningen ger verksamheten även återkoppling från patienterna, en återkoppling som är en värdefull kunskap till patientnämndsenheten.

Informationsutbyte med Värmlands kommuner

För att öka kunskapen om patienters rätt att klaga på vården har ett antal dialog- och informationsmöten genomförts med Värmlands kommuner. Arbetet fortsätter under 2024.

6 Arbete med personal- och arbetsmiljöfrågor

Patientnämnden har det yttersta arbetsmiljöansvaret för personal inom sitt verksamhetsområde. Enligt av regionstyrelsen beslutad arbetsmiljöpolicy för region Värmland som grundar sig i arbetsmiljölagen ska respektive nämnd fördela arbetsmiljöuppgifterna till regiondirektören som i sin tur fördelar till respektive direktör.

Systematiskt arbetsmiljöarbete

Patientnämndsensheten arbetar i enlighet med systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) och utför årligen planering, uppföljning och eventuella åtgärder inom området

Hälsofrämjande arbetsplats

Enheten är en certifierad hälsofrämjande arbetsplats och för att mäta måendet på arbetsplatsen genomförs årligen "Skattningsenkät för Hälsofrämjande arbetsplatser". Resultatet av mätningen är en del i arbetet för att utveckla enheten till en attraktiv arbetsplats. I hälsofrämjande arbetsplats ingår även möjligheten att efter verksamhetens förutsättningar aktivt genomföra fysisk aktivitet på arbetstid, en timma per vecka, vilket ses som en värdefull möjlighet och nyttjas av alla medarbetare.

Värdegrundsarbete

Patientnämndsenshetens förhållningssätt utgår från Region Värmlands värdegrund och ett hållbart arbetsliv. Det innebär att värdegrundsfrågor är en naturlig del i vårt dagliga arbete, våra möten och diskussioner.

Uppföljning

Uppföljning av resultatmål, prioriteringar och fokus för perioden samt vårt förhållningssätt görs i samband med verksamhetsdialog på avdelningsnivå per tertial.

Utveckling av digitala tjänster och arbetssätt

Restriktioner under coronapandemin har inneburit att de flesta möten har hållits digitalt. Detta har lett till att nya arbetssätt har tagits fram men också påskyndat den digitala kompetensen inom enheten.

7 Nämndanalys

Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 488 000 kronor, vilket motsvarar 488 000 kronor bättre än budget. Den positiva avvikelsen förklaras av effekter i samband med coronapandemin:

- Förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten har gett minskade rese- och konferenskostnader för både ledamöter och tjänstepersoner.

Nämnden uppnår resultatmålen för 2023.

8 Internkontroll

Patientnämnden har under perioden arbetat efter den av patientnämnden fastställda internkontrollplan. De åtgärder som genomförts är:

- Återkommande uppföljning av mätplan
- Delårsrapport efter andra tertialet
- Årsredovisning efter 2023
- Fördjupningar
 - Inkomna klagomål
 - Fördjupning enskilt ärende
 - Uppföljning tidigare fattade beslut

Åtgärder som genomförts alternativt förslag på kommande åtgärder som krävs för att uppnå mål eller följa lagar och bestämmelser.

System för internkontroll

Internkontroll innefattar flera delar: system för internkontroll, regionövergripande internkontrollåtgärder samt nämndernas egna internkontrollplan.

Inom Region Värmland definieras internkontroll som:

- Mätplaner
- Lägesrapporter
- Fördjupningar

- Summering från tertialdialoger
- Åtgärder