

# Delårsrapport 2023

## Patientnämnd



## Innehållsförteckning

<b>1 Sammanfattning .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Vision och värdegrund .....</b>	<b>5</b>
<b>3 Händelser av väsentlig betydelse .....</b>	<b>5</b>
<b>4 Uppföljning av resultatmål .....</b>	<b>5</b>
4.1 Stödja patienter .....	5
4.1.1 Tillgänglighet .....	6
4.1.2 Kommunikation .....	7
4.2 Bidra till kvalitetsutveckling .....	8
4.2.1 Vårdkvalitet .....	8
4.2.2 Information .....	10
4.3 Hållbar organisation - Ekonomi i balans.....	11
<b>5 Uppföljning av nämndplan och andra politiska uppdrag .....</b>	<b>12</b>
<b>6 Arbete med personal- och arbetsmiljöfrågor .....</b>	<b>12</b>
<b>7 Nämndanalys .....</b>	<b>13</b>
<b>8 Internkontroll .....</b>	<b>13</b>
<b>9 Information om eventuella säsongsvariationer/cykliska effekter som har påverkat verksamheten .....</b>	<b>14</b>

## Bilagor

*Bilaga 1: Statistik 2023 DÅR sammanställning diagram*

# 1 Sammanfattning

Bedömningen är att resultatmålen kommer att uppnås 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**

### *Patientens delaktighet kan leda till bättre vård*

Region Värmland har via patientnämnden tagit emot 1097 klagomål på hälso – och sjukvård och folktandvård i Värmland under perioden januari - augusti 2023, i nivå med samma period 2022. Klagomålen ger Region Värmland en bild av vården ur patientens 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.

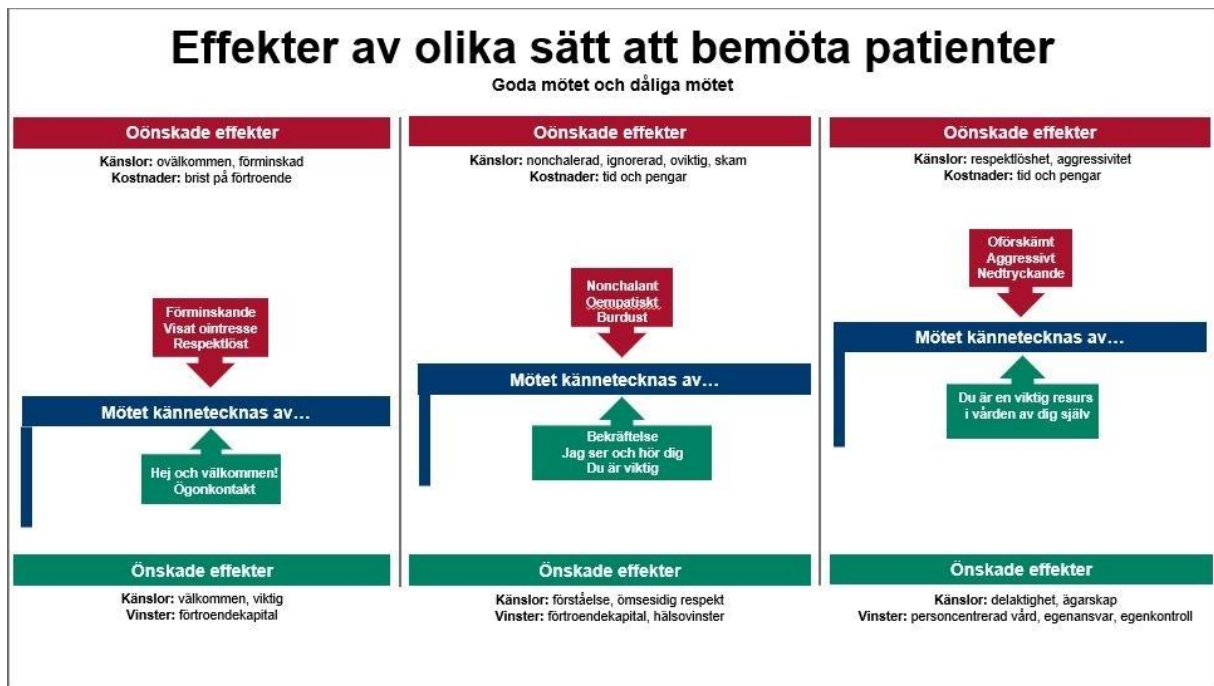
Patienter och närstående framför flest klagomål på vård och behandling, kommunikation samt tillgänglighet, en trend som hållit i sig under många år. Dock har klagomål på vård - och behandling minskat under de senaste åren. Patienter och närstående lämnar även värdefulla förbättringsförslag till vården.

## **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 vårddygn 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 patientnämndenheten 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)

### Patienters upplevelse i stort

(fördjupade analyser finns inte med i delårsrapporten)

#### Område öppenvård

*Psykiatrisk slutenvård, psykiatrisk öppenvård samt barn – och ungdomspsykiatri.*

- *Psykiatrisk slutenvård*

Klagomålen handlar främst om vård och behandling. Patienter upplever även att kommunikationen brister, att vården inte utformats i dialog med patient eller närstående samt att integriteten inte respekterats i det personliga mötet eller i journalen.

- *Psykiatrisk öppenvård*

De flesta klagomålen handlar om vård och behandling samt bristande tillgänglighet och då företrädesvis att patienten väntar på att få utredning, återbesök eller återkoppling från verksamheten. Patienter upplever även att kommunikationen om vårdplan saknas.

- *Barn - och ungdomspsykiatri (BUP).*

De flesta klagomålen handlar om bristande tillgänglighet, lång väntan på utredning, ny- och återbesök. Patienter upplever även att kommunikationen brister och då särskilt gällande information och utlovad återkoppling. .

#### Länets vårdcentraler

##### *Privata vårdcentraler med avtal*

De flesta klagomålen är relaterade till vård och behandling samt utredning. Patienter upplever även bristande kommunikation, att inte bli lyssnade till samt bristande tillgänglighet då det är svårt att komma i kontakt med eller bli kontaktad av vårdcentralen.

##### *Regionens vårdcentraler*

Klagomålen skiljer sig inte över områdena. Patienten klagar på vård och behandling, att det brister i undersökningar och utredningar. Patienter upplever även bristande kommunikation, att inte bli sedd

eller lyssnad till samt att inte få vara mer delaktig i sin egen vård. Patienter har förväntat sig mer av besöket och upplever att tillgängligheten brister både i att nå vården och att få förväntad återkoppling.

#### **Område slutenvård**

Inom slutenvården finns många olika inriktningar samlade vilket gör att klagomålen kan variera inom området. Gemensamt är att patienten klagar på vård och behandling, både gällande undersökning och bedömning samt resultat av åtgärd. Klagomålen beskriver bristande kommunikation företrädesvis kring bemötande och information. Patienter saknar trygghet i kontakten med vården och upplever sig inte vara sedd eller vara lyssnad till. Patienter upplever även att tillgängligheten brister med lång väntan på besök, åtgärd och återkoppling.

#### **Folktandvård**

De flesta klagomålen handlar om vård och behandling, framför allt resultatet att kommunikation brister, företrädesvis gällande information och delaktighet.

#### **Kommunal vård**

Inom den kommunala vården är det få ärenden under perioden. Klagomålen handlar företrädesvis om vård och behandling beträffande omvårdnad och läkemedelshantering samt kommunikation och information.

#### **Händelser av väsentlig betydelse - coronapandemin**

Patientnämnden har tagit emot 26 ärenden under perioden 2023-01-01- 2023-08-31 med koppling till coronapandemin vilket är en stor minskning i förhållande till samma period 2022. Klagomål relaterade till covid-19 som tidigare förekommit har nu kraftigt minskat eller förekommer inte alls .

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 och läkarbesök och utredningar. I svaren från verksamheterna 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 detta främst i början på året.
- att den tagna vaccindosen inte är registrerad i journalen.

## **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**

### **4.1 Stödja 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 personcentrerad 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 första perioden 2023 har en träff 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


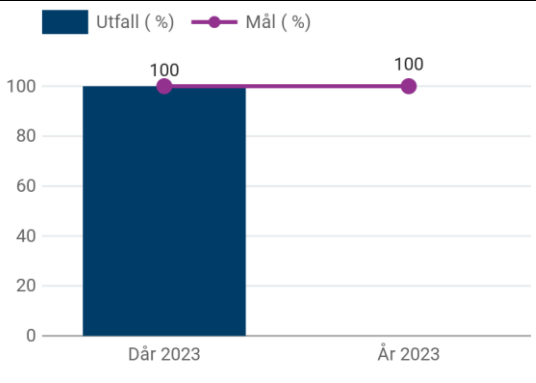
Patienter har rätt att klaga och få ett svar. Vårdgivaren är skyldig att besvara klagomålen skyndsamt, helst inom fyra veckor. Klagomål från barn bör besvaras extra skyndsamt.

##### 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> <p>Dår 2023      År 2023</p>	100 %			100 %
<p><b>Kommentar</b></p> <p><i>Slutenvård psykiatri</i> Har erbjudit 149 patienter stödperson vid 179 tillfällen i framför allt i samband med inskrivning. Information om patientens rätt till stödperson finns även att tillgå på avdelningarnas anslagstavlor.</p> <p><i>Rättspsykiatri</i> Har erbjudit 7 nydömda patienter (100%) stödperson i samband med inskrivning, vid laga kraft, kartläggning av nyinskriven patient i samband med vårdplanering var sjätte månad samt i de fall pågående uppdrag avslutats. 9 patienter som tidigare tackat nej till stödperson har informerats och tillfrågats vid ytterligare tillfällen under</p>					

Indikatorer		Utfall	Kvinnor	Män	Mål																																							
<p>perioden. 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. Rättspsykiatrin 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.</p>																																												
<p>● Andel öppna telefoni-der helgfria vardagar per månad av tio möjliga per vecka</p>	<table border="1"> <caption>Data for Line Chart: Andel öppna telefoni-der helgfria vardagar</caption> <thead> <tr> <th>Månad</th> <th>Utfall (%)</th> <th>Mål (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Jan 2023</td><td>100</td><td>85</td></tr> <tr><td>Feb 2023</td><td>100</td><td>85</td></tr> <tr><td>Mar 2023</td><td>100</td><td>85</td></tr> <tr><td>Apr 2023</td><td>100</td><td>85</td></tr> <tr><td>Maj 2023</td><td>100</td><td>85</td></tr> <tr><td>Jun 2023</td><td>100</td><td>85</td></tr> <tr><td>Jul 2023</td><td>100</td><td>85</td></tr> <tr><td>Aug 2023</td><td>100</td><td>85</td></tr> <tr><td>Sep 2023</td><td>100</td><td>85</td></tr> <tr><td>Okt 2023</td><td>100</td><td>85</td></tr> <tr><td>Nov 2023</td><td>100</td><td>85</td></tr> <tr><td>Dec 2023</td><td>100</td><td>85</td></tr> </tbody> </table>	Månad	Utfall (%)	Mål (%)	Jan 2023	100	85	Feb 2023	100	85	Mar 2023	100	85	Apr 2023	100	85	Maj 2023	100	85	Jun 2023	100	85	Jul 2023	100	85	Aug 2023	100	85	Sep 2023	100	85	Okt 2023	100	85	Nov 2023	100	85	Dec 2023	100	85	100 %			85 %
Månad	Utfall (%)	Mål (%)																																										
Jan 2023	100	85																																										
Feb 2023	100	85																																										
Mar 2023	100	85																																										
Apr 2023	100	85																																										
Maj 2023	100	85																																										
Jun 2023	100	85																																										
Jul 2023	100	85																																										
Aug 2023	100	85																																										
Sep 2023	100	85																																										
Okt 2023	100	85																																										
Nov 2023	100	85																																										
Dec 2023	100	85																																										
<p><b>Kommentar</b> Utfall följer målet för perioden.</p>																																												

#### 4.1.2 Kommunikation



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

Indikatorer		Utfall	Kvinnor	Män	Mål
<p>● Information om de kvalitativa analyserna av inkomna klagomål till ansvariga inom hälso – och sjukvård och tandvård i Region Värmland,</p>		<p>● Ja</p>			

Indikatorer		Utfall	Kvinnor	Män	Mål
vården i Värmlands kommuner eller hos privata vårdgivare med avtal.					
<p><b>Kommentar</b></p> <p>Information sker genom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analys av inkomna klagomål presenteras direkt till aktuell verksamhet.</li> <li>• Kortanalyser framtagna av klagomål som inkommit till patientnämndsensheten är en del i materialet till hälso - och sjukvårdens patientsäkerhetsronder.</li> <li>• Sammanställning av inkomna klagomål delges kommuner och privata vårdgivare med avtal skriftligen.</li> <li>• Framtagna analyser presenteras på patientnämndsenshetens intranätssida.</li> </ul>					

## 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.

### 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.

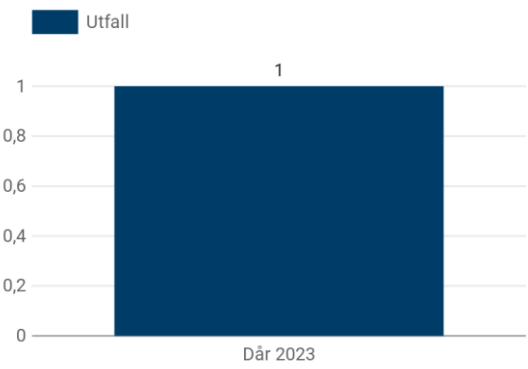
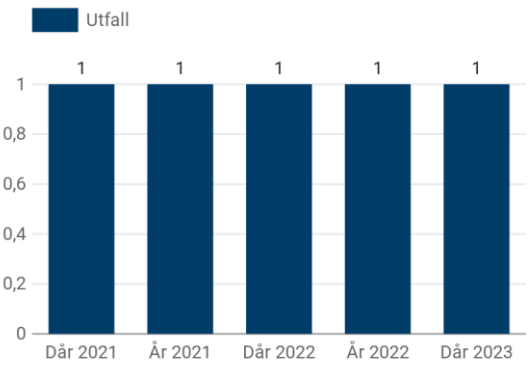
#### 4.2.1 Vårdkvalitet



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>● Aktivitetsredovisning av kunskapshöjande insatser för nämndens ledamöter inom området patientnämndsutdrag</p>	 <p>A bar chart with a vertical axis from 0 to 1.0 in increments of 0.2. A single dark blue bar for 'Dår 2023' reaches the value 1.0. A legend indicates 'Utfall'.</p>	<p>● Ja</p>			
<p><b>Kommentar</b></p> <p>Genomförda aktiviteter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduktion - uppdraget i patientnämnden</li> <li>• Redovisning av fördjupade analyser:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Patienters upplevelse av vården på öron-, näs- och halskliniken</li> <li>Patientens klagomål, Medicinkliniken Centralsjukhuset Karlstad</li> <li>Patientens klagomål Ortopedkliniken Centralsjukhuset Karlstad</li> </ul> </li> <li>• Dialog kring enskilda ärenden.</li> <li>• Information om stödpersonsuppdraget</li> <li>• Verksamhetsbesök                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Öppenvård psykiatri</li> </ul> </li> </ul>					
<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</p>	 <p>A bar chart with a vertical axis from 0 to 1.0 in increments of 0.2. Five dark blue bars, one for each year from 2021 to 2023, all reach the value 1.0. A legend indicates 'Utfall'.</p>	<p>● Ja</p>			

Indikatorer		Utfall	Kvinnor	Män	Mål
eller hos kommuner med samverkansavtal.					
<p><b>Kommentar</b></p> <p><b>Analys och redovisning av klagomål under perioden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Årsredovisning 2022</li> <li>• Patienters upplevelse av vården på öron-, näs- och halskliniken</li> <li>• Patientens klagomål, Medicinkliniken Centralsjukhuset Karlstad</li> <li>• Patientens klagomål Ortopedkliniken Centralsjukhuset Karlstad</li> <li>• Patienters klagomål hälso - och sjukvård rörande länets kommuner</li> <li>• Patienters klagomål till privata vårdgivare med avtal</li> <li>• Kortanalyser inför hälso - och sjukvårdens patientsäkerhetsronder</li> </ul> <p><b>Uppföljning av fördjupade analyser</b></p> <p>Analys som rör en specifik verksamhet redovisas muntligt och skriftligt av patientnämnden till verksamhetschef. Verksamheter kan även önska en ytterligare uppföljning för att följa effekter av vidtagna åtgärder efter en längre period.</p> <p><b>Klagomål på aggregerad nivå inom Region Värmland</b></p> <p>Patientnämnden kategoriserar och registrerar alla inkomna klagomål från patienter och anhöriga i ett ärendehanteringssystem. 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>Patientnämnden, område vårdkvalitet samt chefläkarfunktion för dialog om möjligheten att lyfta patienters klagomål och synpunkter till en aggregerad regional nivå.</p> <p>Patientnämnden 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.


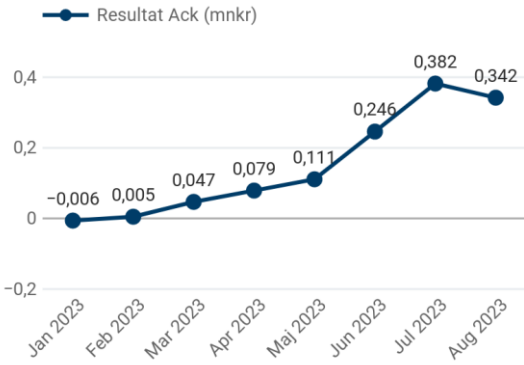
Indikatorer		Utfall	Kvinnor	Män	Mål
 Informations spridning om patientnämndens uppdrag till förtroendemannaledning		 Uppfyllt			

Indikatorer		Utfall	Kvinnor	Män	Mål
och verksamheter inom Region Värmland samt Värmlands kommuner.					
<p><b>Kommentar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Information finns att tillgå via: Regionvarmland.se Region Värmlands intranätssida Vårdgivarwebben Personlig kontakt med handläggare Folder I samband med redovisning av framtagna analyser</li> <li>Dialog - och informationsmöte med kommun.</li> </ul>					
— Dialog mellan patientnämnd, hälso – och sjukvårdsnämnd, regionstyrelse, regionfullmäktige samt berörda nämnder i Värmlands kommuner.					
<p><b>Kommentar</b></p> <p>Aktivitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informations - och dialogmöte tillsammans med representanter med Eda kommun. Ytterligare tre möten är inplanerade under hösten 2023.</li> </ul>					

#### 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>Resultat Ack (mnkr)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Månad</th> <th>Resultat Ack (mnkr)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Jan 2023</td><td>-0,006</td></tr> <tr><td>Feb 2023</td><td>0,005</td></tr> <tr><td>Mar 2023</td><td>0,047</td></tr> <tr><td>Apr 2023</td><td>0,079</td></tr> <tr><td>Maj 2023</td><td>0,111</td></tr> <tr><td>Jun 2023</td><td>0,246</td></tr> <tr><td>Jul 2023</td><td>0,382</td></tr> <tr><td>Aug 2023</td><td>0,342</td></tr> </tbody> </table>	Månad	Resultat Ack (mnkr)	Jan 2023	-0,006	Feb 2023	0,005	Mar 2023	0,047	Apr 2023	0,079	Maj 2023	0,111	Jun 2023	0,246	Jul 2023	0,382	Aug 2023	0,342				
Månad	Resultat Ack (mnkr)																						
Jan 2023	-0,006																						
Feb 2023	0,005																						
Mar 2023	0,047																						
Apr 2023	0,079																						
Maj 2023	0,111																						
Jun 2023	0,246																						
Jul 2023	0,382																						
Aug 2023	0,342																						
<p><b>Kommentar</b></p> <p>Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 342 000 kronor, vilket motsvarar 342 000 kronor bättre än budget.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten har gett minskade rese- och konferenskostnader för både ledamöter och tjänstepersoner.</li> </ul> <p>Nämnden uppnår resultatmålen för 2023.</p>																							

## 5 Uppföljning av nämndplan och andra politiska uppdrag

### Barnanpassad blankett

Barn saknar ett för dem anpassat sätt att lämna klagomål både till hälso- och sjukvård och patientnämnden. Patientnämndsenheten testar den blankett som togs fram 2022 anpassad för barn och uppföljning kommer att ske under hösten 2023.

### Svar på patienters klagomål i tid

Patientnämnden arbetar för att patienten ska få svar på sina klagomål i tid, antal verksamheter som inte svarar i tid eller inte svarar innan ärendet avslutas har minskat.

### 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. Antal patienter som ansöker om stödperson ökar.

### Informationsutbyte med Värmlands kommuner

För att öka kunskapen om patienters rätt att klaga på vården har ett dialog- och informationsmöten genomförts med Eda kommun. Ytterligare kommuner är inplanerade under hösten..

### Digitalt utskick av klagomål till verksamheten

Patientnämndsenheten har under perioden testat möjligheten att på digital väg via Region Värmlands ärendehanteringssystem skicka och få svar på patienters klagomål till ansvarig verksamhet. Testet har fallit väl ut och tre verksamheter är inne i arbetssättet och ytterligare fler är på väg in. Ett säkert och smidigt arbetssätt för båda parter.

## 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

#### **Certifierad 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, som mest 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 arbetsätt**

Restriktioner under coronapandemin har lett till att nya arbetsätt har tagits fram men också påskyndat den digitala kompetensen inom enheten.

## **7 Nämndanalys**

Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 342 000 kronor, vilket motsvarar 342 000 kronor bättre än budget.

- 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

## **9 Information om eventuella säsongsvariationer/cykliska effekter som har påverkat verksamheten**

Inget att rapportera