

Delårsrapport 2024

Patientnämnd



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	3
2	Vision, värdegrund och styrmodell.....	4
3	Nämndens uppdrag	5
4	Händelser av väsentlig betydelse	5
5	Nämndens resultatmål	5
6	Uppföljning av politiska beslut och uppdrag	16
7	Viktiga förhållanden för nämndens resultat och ekonomiska ställning.....	16
8	Internkontroll.....	18

Bilagor

Bilaga 1: DÅR-statistik -24

Bilaga 2: Statistik 2024 DÅR

Bilaga 3: Intern ramfördelning DAR 2024 Patientnämnden

1 Sammanfattning

I nämndens delårsrapport 2024 följs det nämnden beslutat i sin planering inför 2024 upp. Delårsrapporten innehåller redovisning, analys och bedömningar av delårsresultat på tillgängliga underlag till och med augusti månad samt helårsprognoser för måluppfyllelse och ekonomiskt utfall.

Delårsrapporten behandlas av nämnden vid sammanträde i månadsskiftet september/oktober 2024.

Sammanfattande prognos måluppfyllelse

Effekt mål	Resultatmål	Prognos
Trygga och nöjda invånare	Stödja patienter	● Uppnås
God, jämlik och jämställd hälsa	Bidra till kvalitetsutveckling	◆ Uppnås delvis
Hållbar organisation	Ekonomi i balans	● Uppnås
	Attraktiv arbetsgivare	● Uppnås
	Hållbar arbetsmiljö	● Uppnås

Patientnämnden bedömer att resultatmålen för 2024 kommer att uppnås.

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 1 121 klagomål på hälso- och sjukvård och folktandvård i Värmland under perioden januari-augusti 2024, en liten ökning i förhållande till samma period 2023. 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 perioden 2024 har vården besvarat 78% 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.

Patienters upplevelse i stort

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

Område allmänmedicin och rehabilitering

Region Värmlands vårdcentraler och privata vårdcentraler med avtal

Inom Region Värmlands vårdcentraler kan man se likvärdiga klagomål över hela länet. Tillgängligheten brister både i att nå vårdcentralen, att få en besökstid och att få förväntad återkoppling. Patienten klagar på vård och behandling samt bristande kommunikation gällande resultat av undersökningar

och utredningar. Patienten önskar även få vara mer delaktig i sin egen vård.

Område psykiatriska specialiteter

Psykiatrisk slutenvård

Klagomål på psykiatrisk slutenvård handlar främst om vård och behandling, att 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.

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.

Barn – och ungdomspsykiatri

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

Rättspsykiatri

Få ärenden har hittills inkommit till patientnämndsenheten under perioden 2024. De som har inkommit är kopplade till delaktighet.

Område barn, kvinnosjukvård och habilitering, AnOplva och prehospital vård, kirurgiska specialiteter, medicinsk diagnostik och service samt Sjukhuset Torsby

Inom dessa områden 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 resultat. Patienter klagar även på höga avgifter och på bristande kommunikation.

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.

Sammanfattning resultat och ekonomisk ställning

Utfall avvikelse mot budget (jan-aug) (överskott/underskott [-] i mnkr)	Prognos avvikelse mot budget (helår) (överskott/underskott [-] i mnkr)	Förändring utfall jämfört föregående år (jan-aug) (ökning/minskning [-] mnkr)
0,46 miljoner kronor	0,49 miljoner kronor	0,066 miljoner kronor

Patientnämnden visade ett överskott på 0,46 miljoner kronor. Överskottet berodde på besparingseffekter.

Överskottet var något lägre jämfört med samma period 2023 vilket bland annat berodde på ökade resekostnader samt inköp av nya telefoner till enheten samt att fakturering för avtal med Värmlands kommuner har skett senare under 2024 jämfört med 2023 och räknas med först i årsredovisningen.

Prognosen för helåret visar på ett överskott på 0,49 miljoner kronor.

2 Vision, värdegrund och styrmodell

Vision

Styrningen av Region Värmland utgår från visionen: "Livskvalitet i världsklass". Visionen innebär att regionen ska bidra till trygghet, välfärd och livskvalitet för alla i Värmland.

Värdegrund

Vår värdegrund "För alla i Värmland" förenar oss som arbetar inom Region Värmland. Den är gemensam för alla verksamheter och anger riktningen mot vår vision. Den vägleder oss i vardagen och ger riktlinjer för vårt beteende och våra beslut. Vi är till för att alla i Värmland ska må bra och för att vår region ska vara attraktiv och konkurrenskraftig.

Styrmodell

I Region Värmland arbetar vi efter en planeringsorienterad styrmodell som bygger på ramstyrning och målstyrning. Den valda styrmodellen ska stödja oss i att upprätthålla kommunallagens krav på god ekonomisk hushållning, det vill säga att verksamheten ska bedrivas kostnadseffektivt och ändamålsenligt.

Ramstyrning innebär att budgetramar successivt fördelas nedåt i organisationen, vilket skapar förutsättningar för gemensamt ansvar för att budgeterat resultat uppnås. Det ekonomiska resultatet följs upp på varje organisatorisk nivå genom avvikelser mot tilldelad budgetram.

Målstyrning innebär att övergripande mål successivt bryts ner i organisationen, vilket skapar förutsättningar för att säkerställa att verksamheterna gör rätt saker för att vi tillsammans ska nå vår vision. Måluppfyllelsen följs upp på respektive organisatoriska nivå utifrån fastställda bedömningskriterier.

3 Nämndens uppdrag

Patientnämnden ansvarar för att med hjälp av patienter och närståendes klagomål bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och utveckling av hälso- och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner samt hos privata vårdgivare med avtal.

Om patienten är ett barn, ska nämnden särskilt beakta barnets bästa.

Patientnämnden ska:

- Stödja och hjälpa patienter och närstående genom att hantera klagomål och synpunkter.
- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare o vårdenheter.
- Avge yttranden, utlåtanden och skrivelser inom ramen för patientnämndens ansvarsområde.
- 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.
- Patientnämnden ska senast den sista februari varje år till Socialstyrelsen och IVO lämna en redogörelse över patientnämndens verksamhet för föregående år samt den analys som gjorts över inkomna klagomål och synpunkter, enligt "Beredning av ärenden".
- Patientnämnden ska göra IVO uppmärksam på förhållande av relevans för myndighetens tillsyn. Patientnämnden ska även samverka med myndigheten så att den kan fullgöra sina skyldigheter enligt 7 kap. 6 § patientsäkerhetslagen.

Nämnden ska även utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) eller isolerade enligt smittskyddslagen.

4 Händelser av väsentlig betydelse

Arbetet inom nämndens ansvarsområde har löpt på enligt plan.

5 Nämndens resultatmål

Regionfullmäktige tar varje mandatperiod beslut om långsiktiga och övergripande effektmål som ska styra Region Värmland mot visionen "Livskvalitet i världsklass". Alla nämnder ska, var och en på sitt sätt, medverka till att effektmålen nås. Nämnden bryter därför ner effektmålen till resultatmål anpassade till den egna verksamheten. Varje nämnd beslutar själva om sina resultatmål och bedömningsgrund för måluppfyllelse.

Nämndens resultatmål kan vara ett- eller fleråriga. Ett resultatmål kan endast vara kopplat till ett effektmål

och varje nämnd ska ha 1-3 resultatmål per effektmål. Nämndernas resultatmål hämtas företrädesvis ur redan beslutade styrdokument. Resultatmålen ligger i sin tur till grund för den fortsatta verksamhets- och aktivitetsplaneringen inom förvaltningen.

Under effektmålet Hållbar organisation ska alla nämnder ha med ett antal regiongemensamma resultatmål, till exempel mål om en ekonomi i balans. Under år 2024 är just målet om en ekonomi i balans det högst prioriterade målet.

Redovisning av bedömning av och prognos för måluppfyllelse görs enligt följande:

- Uppnås (grönt)
- Uppnås delvis (gult)
- Uppnås inte (rött)

5.1 Effektmål: Trygga och nöjda invånare

5.1.1 Resultatmål: Stödja patienter

Beskrivning

Patientnämnden ska stödja och hjälpa patienter och närstående genom att hantera klagomål och synpunkter.

Prognos för måluppfyllnad

 Uppnås

Kommentar

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. Hittills under 2024 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.

5.1.1.1 Lokalt mål: Tillgänglighet

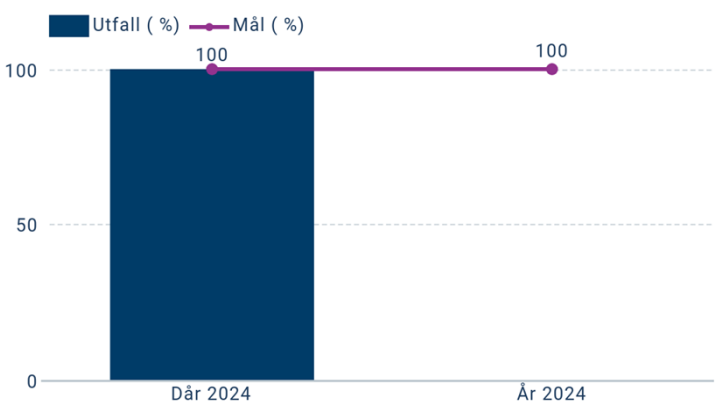
Prognos för måluppfyllnad

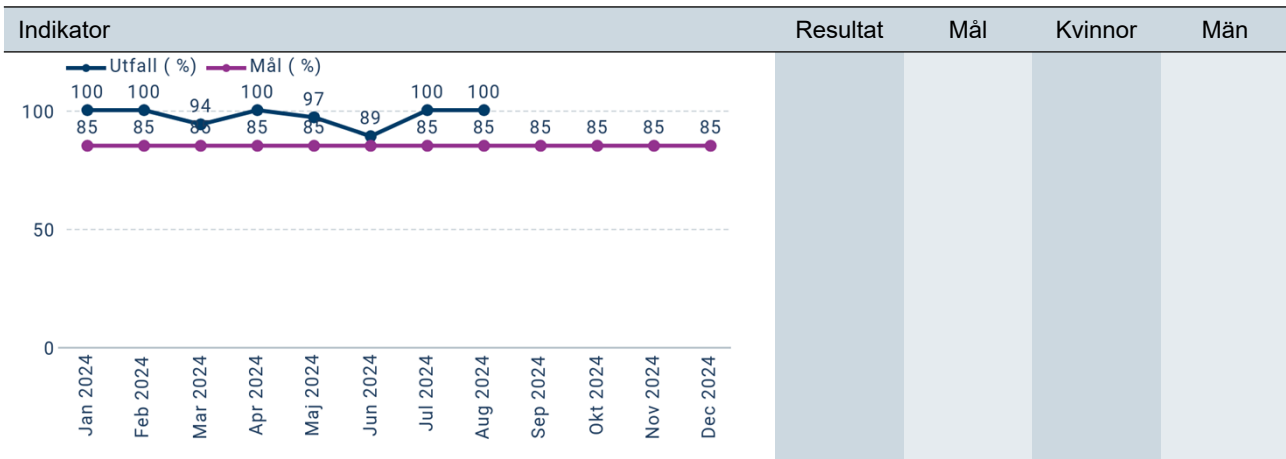
● Uppnås

Kommentar

Patientnämnden ska säkerställa och följa upp att vården har god kunskap om patienternas rättigheter enligt lagstiftningen att få en stödperson. För 2024 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)

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
<p>Andel patienter tvångsintagna eller isolerade som erbjuds stödperson av chefsläkare</p> 	100	100 %		
<p>Mätmetod och datakälla Uppföljning med berörd verksamhet</p> <p>Slutenvård psykiatri Har under perioden erbjudit 153 patienter stödperson vid 173 tillfällen i samband med inskrivning. Information om patientens rätt till stödperson finns även att tillgå på avdelningarnas anslagstavlor.</p> <p>Rättspsykiatri Har erbjudit 11 nydömda patienter (100%) stödperson. 25 patienter har under perioden 2024 erbjudits stödperson och 22 patienter hade stödperson sista augusti. 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. 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.</p>				
<p>Andel öppna telefontider helgfria vardagar per månad av tio möjliga per vecka</p>	100	85 %		

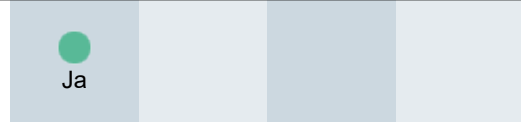


Mätmetod och datakälla

Egen uppföljning

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 perioden 2024 har planen för telefontillgänglighet följts. Vid de tillfällen där avsteg har gjorts är orsakerna verksamhetsdag, tillfällig stängning pg a ledighet samt möten där samtlig personal förväntas delta.

Arbete för att öka barns möjlighet att lämna klagomål på vården utvecklas till ett för barn anpassat sätt



Mätmetod och datakälla

Egen uppföljning

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. Det finns även en blankett anpassad för äldre barn. Handläggarna på enheten har även möjlighet att skicka barnanpassad information om patientnämnden samt information om hur klagomål kan lämnas. Barnrättsombud finns på enheten. Barnanpassad information finns på 1177.

5.1.1.2 Lokalt mål: Kommunikation

Prognos för måluppfyllnad

● Uppnås

Kommentar

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.

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
Information om de kvalitativa analyserna av inkomna klagomål till ansvariga inom hälso – och sjukvård och tandvård i Region	●			

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
Värmland, vården i Värmlands kommuner eller hos privata vårdgivare med avtal.	Ja			

Mätmetod och datakälla

Egen uppföljning

Patientnämnd

Information sker genom:

- 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.

5.2 Effektmål: God, jämlik och jämställd hälsa

5.2.1 Resultatmål: Bidra till kvalitetsutveckling

Beskrivning

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet inom länet och säkerställa att resultat av kvalitativa analyser som görs inom patientnämnden kommer hälso- och sjukvården till del såväl inom regionen som kommunerna.

Prognos för måluppfyllnad

◆ Uppnås delvis

Kommentar

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 året, därav är målet inte helt uppnått.

Flera samverkansmöten har hållits under perioden 2024 för att gemensamt ta fram data till en rapport där klagomålen ska sammanställas och analyseras på aggregerad nivå. Målet är att en första rapport ska tas fram och presenteras under hösten 2024.

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.

5.2.1.1 Lokalt mål: Vårdkvalitet

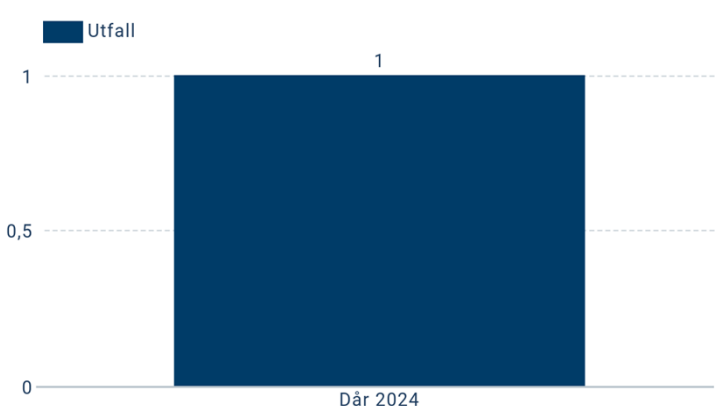
Prognos för måluppfyllnad

● Uppnås

Kommentar

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.

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
<p>Aktivitetsredovisning av kunskapshöjande insatser för nämndens ledamöter inom området patientnämndsuppdrag</p>  <p>Utfall</p> <p>1</p> <p>0,5</p> <p>0</p> <p>Dår 2024</p>	<p>● Ja</p>			

Mätmetod och datakälla

Egen uppföljning

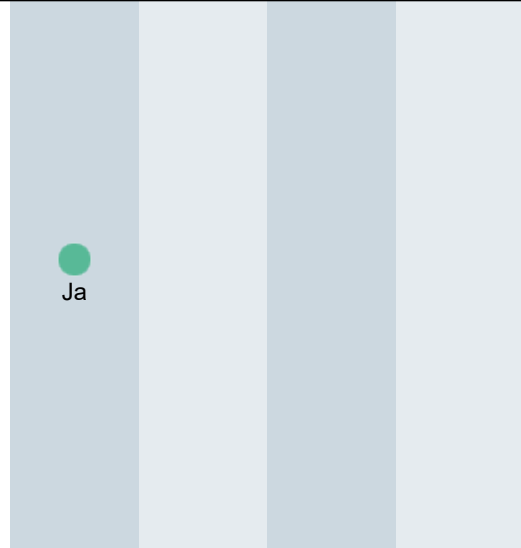
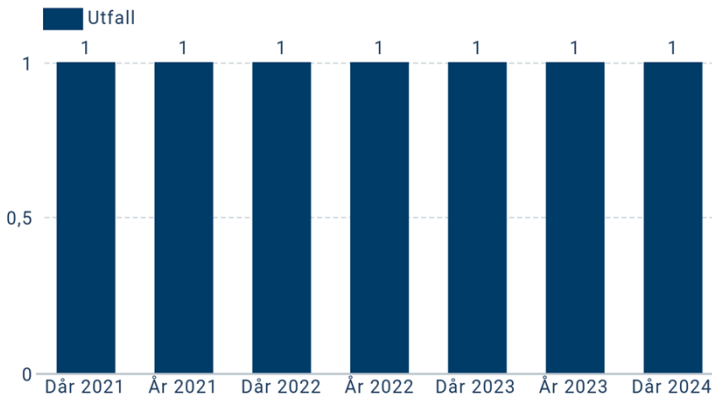
Patientnämnd

Genomförda aktiviteter:

- Redovisning av fördjupade analyser:
Allvarlig händelse ur patientens perspektiv
Finns det skillnad på klagomål som gäller kvinnor och män?
- Fördjupning i specifika klagomål
- Information gällande handläggning av inkommande ärenden till patientnämndsenheten
- Dialog kring enskilda ärenden.
- Information från jurist gällande sekretess och handlingar
- Verksamhetsbesök: folkhälsoenheten

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
-----------	----------	-----	---------	-----

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.



Mätmetod och datakälla
Egen uppföljning

Patientnämnd

Analys och redovisning av klagomål under perioden 2024

- Årsredovisning 2023
- Allvarlig händelse ur patientens perspektiv
- Finns det skillnad på klagomål mellan kvinnor och män?
- Patienters klagomål hälso- och sjukvård rörande länets kommuner ÅR 2023
- Kortanalyser inför hälso- och sjukvårdens patientsäkerhetsronder

Uppföljning av fördjupade analyser

Analysen som rör en specifik verksamhet redovisas muntligt och skriftligt av patientnämndsenheten till verksamhetschef. Verksamheter kan även önska en ytterligare uppföljning för att följa effekter av vidtagna åtgärder efter en längre period.

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.

Klagomål på aggregerad nivå inom Region Värmland

Patientnämndsenheten 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.

Patientnämndsenheten, område vårdkvalitet samt chefläkarfunktion för dialog om möjligheten att lyfta patienters klagomål och synpunkter till en aggregerad regional nivå.

Patientnämndsenheten bidrar även med underlag till hälso- och sjukvårdens patientsäkerhetsronder.





5.2.1.2 Lokalt mål: Information


Prognos för måluppfyllnad

● Uppnås

Kommentar

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.

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
Informationsspridning om patientnämndens uppdrag till förtroendemannaledning	 Ja			
Mätmetod och datakälla Egen uppföljning				
Patientnämnd Informations- och dialogmöten mellan nämndens ledamöter och ansvariga politiker i länet påbörjades under 2022. <ul style="list-style-type: none"> Information finns att tillgå via: <ul style="list-style-type: none"> Regionvarmland.se Region Värmlands intranätssida Vårdgivarwebben Personlig kontakt med handläggare Folder I samband med redovisning av framtagna analyser 				
Informationsspridning om patientnämndens uppdrag till ansvariga inom Värmlands kommuner	 Ja			
Mätmetod och datakälla Egen uppföljning				
Informations- och dialogmöten med representanter från Värmlands kommuner. Arbetet fortgår under 2024.				
Informationsspridning om patientnämndens uppdrag till vårdgivare som har avtal med Region Värmland	 Ja			
Mätmetod och datakälla Egen uppföljning				
* Framtagna analyser presenteras på patientnämndsenhetens hemsida. * Information om patientnämndsenhetens uppdrag på sjuksköterskeutbildningen på Karlstads universitet 2 ggr/år * Gemensamma kvalitativa rapporter och analyser tillsammans med patientsäkerhetsenheten. * Sammanställning av inkomna klagomål delges privata vårdgivare skriftligen				
Informationsspridning om patientnämndens uppdrag till verksamheter inom Region Värmland	 Ja			
Mätmetod och datakälla Egen uppföljning				
* Analys av inkomna klagomål presenteras direkt till aktuell verksamhet * Kortanalyser tas fram av patientnämndsenheten och är en del av materialet till hälso- och sjukvårdens				

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
patientsäkerhetsronder * Framtagna analyser presenteras på patientnämndsenshetens hemsida. * Information om patientnämndsenshetens uppdrag på sjuksköterskeutbildningen på Karlstads universitet 2 ggr/år				
Dialog mellan patientnämnd, hälso – och sjukvårdsnämnd, regionstyrelse, regionfullmäktige samt berörda nämnder i Värmlands kommuner.	 Uppnås delvis			
Mätmetod och datakälla Egen uppföljning				
Patientnämnd Fortsatt dialog kommer att ske under 2024				

5.3 Effektmål: Hållbar organisation

5.3.1 Resultatmål: Ekonomi i balans

Beskrivning

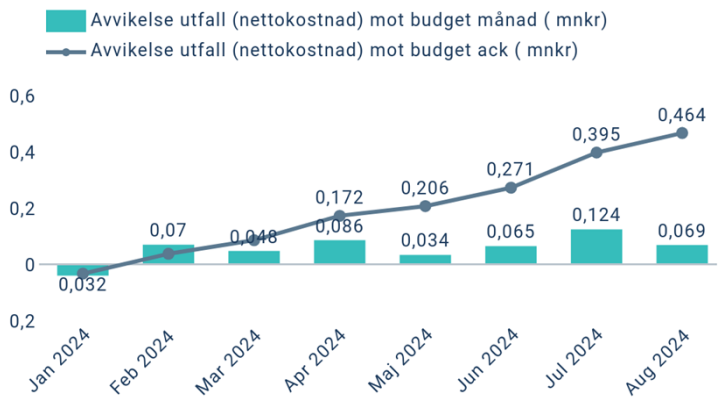

Region Värmlands verksamhet ska bedrivas med god ekonomisk hushållning, kostnadskontroll och långsiktig ekonomisk hållbarhet. Det innebär att verksamheten ska rymmas inom beslutade ekonomiska ramar.

God ekonomisk hushållning är en förutsättning för att även i framtiden kunna ge värmlänningarna en god hälso- och sjukvård inklusive tandvård, regional utveckling, kollektivtrafik, kultur och bildning.

Det finansiella perspektivet av god ekonomisk hushållning innebär att varje generation ska bära kostnaderna för den service som de konsumerar.

Prognos för måluppfyllnad

 Uppnås

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
Nettokostnad mot budget 	 0,464 mnkr			
Mätmetod och datakälla Raindance				
Patientnämnd Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 464 000 kronor, vilket motsvarar 464 000 kronor bättre än budget.				

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
Den positiva avvikelsen förklaras av effekter i samband med coronapandemin: <ul style="list-style-type: none"> Förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten har gett minskade rese - och konferenskostnader för både ledamöter och tjänstepersoner. Nämnden uppnår resultatmålen för 2024				

5.3.2 Resultatmål: Attraktiv arbetsgivare

Beskrivning

Region Värmland ska vara en attraktiv arbetsgivare. För att vara en attraktiv arbetsgivare är det viktigt att Region Värmland kan attrahera och rekrytera nya medarbetare, utveckla och behålla befintliga medarbetare och skapa bra avslut när medarbetare slutar sin anställning. Varje medarbetare är en viktig ambassadör för Region Värmland.

Prognos för måloppfyllnad

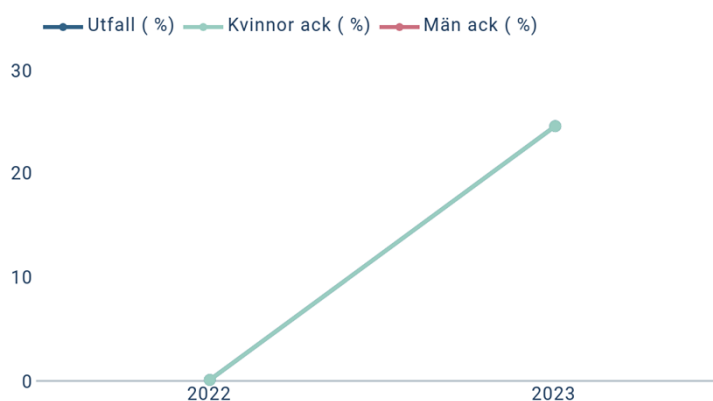
● Uppnås

Kommentar

På enheten bedrivs ett systematiskt kompetensförsörjningsarbete. Enheten arbetar utifrån en aktivitetsplan som uppdateras årligen och följs upp 3 ggr/termin.

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
Hållbart medarbetarengagemang (HME) – totalindex	—			
Inga tillgängliga data				
Mätmetod och datakälla Resultat erhålls från medarbetarenkäten som genomförs en gång per år.				

Personalomsättning - andel avgångar



Mätmetod och datakälla

Uppgift om personalomsättning - andel avgångar finns att erhålla i Rapportportalen.

Källa: Heroma - datalagret

Uppföljning i årsrapport

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
-----------	----------	-----	---------	-----

5.3.3 Resultatmål: Hållbar arbetsmiljö

Beskrivning

Region Värmland ska ha en Hållbar arbetsmiljö. Region Värmlands arbetsmiljöpolicy anger den politiska viljeinriktningen att arbetsmiljön i regionen ska stimulera till engagemang i ett utvecklingsvänligt arbetsklimat karaktäriserat av respekt och tillit, där alla kan känna delaktighet, medskapande och uppleva arbetsglädje i en kontinuerlig verksamhetsutveckling. Region Värmland arbetar med arbetsmiljöfrågorna på ett systematiskt sätt genom att undersöka, riskbedöma, åtgärda och följa upp arbetsmiljön - SAM, det systematiska arbetsmiljöarbetet. Arbetsmiljöarbetet ska skapa förutsättningar för ett långsiktigt hållbart arbetsliv.

Prognos för måluppfyllnad

● Uppnås

Kommentar

Systematiskt arbetsmiljöarbete

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

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.

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
Andel långtidssjuka	—			
Inga tillgängliga data				

Mätmetod och datakälla

Indikatorn följs upp på decembervärdet.

Uppgift om andel långtidssjuka finns att erhålla i Rapportportalen.

Källa. Heroma - datalagret

Uppföljning i årsrapport

Andel chefer som genomfört skydds rond medarbetare	—	100 %		
---	---	-------	--	--

Mätmetod och datakälla

Årlig uppföljning Systematisk arbetsmiljöarbete (SAM), uppgift kommer att kunna erhållas i SAM-modulen.

Datakälla: Stratsys, SAM-modul

Uppföljning i årsrapport

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
Andel chefer som genomfört skyddsron för underliggande chefer	—			
Mätmetod och datakälla				
Årlig uppföljning Systematisk arbetsmiljöarbete (SAM), uppgift kommer att kunna erhållas i SAM-modulen.				
Datakälla: Stratsys, SAM-modul				

6 Uppföljning av politiska beslut och uppdrag

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, 22%, 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.

Digitala utskick av klagomål till verksamheten

Patientnämndsenheten har under 2023 påbörjat arbetet med att på digital väg via Region Värmlands ärendehanteringssystem skicka och få svar på patienters klagomål till ansvarig verksamhet. Arbetet har fallit väl ut och under våren 2024 arbetade samtliga berörda verksamheter digitalt med klagomålshantering. Ett säkert och smidigt arbetssätt för båda parter.

6.1 Omställning

Med anledning av Region Värmlands mycket allvarliga ekonomiska läge och att tidigare sparåtgärder inte varit tillräckliga är regionen i en omställning för att reducera personalkostnader. Omställning är ett samlat begrepp för att arbetsgivaren behöver anpassa sin organisation efter nya förutsättningar. Dessa kan vara ekonomiska, kompetensmässiga eller tvingande av andra orsaker.

Varje förvaltningsområde ska reducera sina personalkostnader motsvarande den ökning av antal anställda, som skett under perioden november 2020 till och med november 2023. Administratörer och handläggare är de yrkesgrupper som hanteras först, fas 1, övriga yrkesgrupper följer i fas 2.

Ingen ökning av antal tjänster har skett mellan november 2020 till och med november 2023.

Besparingsåtgärder har skett genom att minska antal resor och möten i externa lokaler.

7 Viktiga förhållanden för nämndens resultat och ekonomiska ställning

Region Värmlands verksamhet ska bedrivas med god ekonomisk hushållning, kostnadskontroll och långsiktig ekonomisk hållbarhet. Regionfullmäktige fastställer inför varje nytt kalenderår årets resultatbudget och nämndernas nettokostnadsramar. Nämndens nettokostnadsram är uppbyggd av verksamhetens direkta intäkter minus direkta kostnader och avskrivningar, och anger nämndens utrymme att bedriva verksamhet.

Från och med 2024 beslutar varje nämnd sin interna budgetfördelning av den av regionfullmäktige tilldelade nettokostnadsramen. I nämndens svar på planeringsdirektivet 2024 redovisades föreslagna och beslutade

omprioriteringar för att verksamhetens ska rymmas inom angiven nettokostnadsram. Återrapportering till nämnd av föreslagna omprioriteringar för en budget i balans görs för berörda nämnder i samband med årsredovisning 2024.

7.1 Genomgång av resultat

I delårsrapporten redovisas nämndens ackumulerade ekonomiska utfall efter åtta månader och jämförs både med budgeten för samma period och med utfallet för samma period föregående år. Dessutom redovisas nämndens ekonomiska prognos för helåret och jämförs med budgeten.

7.2 Verksamhetens nettokostnader

I verksamhetens nettokostnader ingår verksamhetens intäkter, kostnader och avskrivningar.

Periodens nettokostnader för patientnämnden var 3,06 miljoner kronor vilket var 0,066 miljoner kronor högre jämfört med samma period föregående år.

En väsentlig orsak till detta är att intäkten från Värmlands kommuner fakturerades senare 2024 jämfört med 2023 och de intäkterna kom ej med i delårsredovisningen.

Periodens budgeterade kostnader var 3,53 miljoner kronor.

7.3 Verksamhetens intäkter

I verksamhetens intäkter ingår verksamheternas externa intäkter, till exempel avgifter. Riktade statsbidrag och andra anslag kan ges för att utföra specifik verksamhet och förutsätter att motsvarande kostnader uppstår.

Verksamhetens intäkter består av avgifter från Värmlands kommuner som fakturerades senare 2024 jämfört med 2023 och är därför 0,142 miljoner kronor lägre 2024, men detta bedöms ha justerats till årsredovisningen 2024.

7.4 Verksamhetens kostnader

I verksamhetens kostnader ingår bland annat personalkostnader, köp av verksamhet och material.

7.4.1 Personalkostnader

Personalkostnader för patientnämnden var under perioden 3,04 miljoner kronor vilket var 0,087 miljoner kronor lägre jämfört med samma period 2023.

Periodens budgeterade personalkostnader var 3,54 miljoner kronor.

7.4.2 Köp av verksamhet

Ej aktuellt för patientnämnden

7.4.3 Verksamhetsanknutna tjänster och inhyrd personal

Ej aktuellt för patientnämnden

7.4.4 Material och varor

Kostnaden för material och varor för patientnämnden var under perioden 0,003 miljoner kronor vilket var 0,003 miljoner kronor högre jämfört med 2024.

Inköp som skett under perioden var ergonomiska hjälpmedel för 3000 kr.

7.4.5 Lämnade bidrag

Ej aktuellt för patientnämnden

7.4.6 Övriga verksamhetskostnader

Kostnaden för övriga verksamhetskostnader var 0,020 miljoner kronor, vilket var 0,009 miljoner kronor högre

jämfört med 2023.

Övriga verksamhetskostnader för perioden är telefoner till verksamheten samt informationsmaterial om patientnämnden.

Budget för övriga verksamhetskostnader var 0,083 miljoner kronor.

7.5 Avskrivningar

Avskrivningar används inom redovisning för att fördela kostnaden för en tillgång över så lång tid som den beräknas vara användbar, det vill säga dess ekonomiska livslängd.

Ej aktuellt för patientnämnden

7.6 Nämndanalys

Patientnämnden visade ett överskott på 0,46 miljoner kronor. Överskottet berodde på besparingseffekter:

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

Nämnden beräknas uppnå resultatmålen för 2024.

7.7 Återrapportering till nämnd på beslutad intern budgetfördelning

I nämndens svar på planeringsdirektivet 2024 redogjordes på en övergripande nivå hur tilldelad nettokostnadsram skulle användas inom nämndens område för att nämndens verksamhet ska utvecklas i rätt riktning. I nämndens beslut om intern ramfördelning fastställdes hur nämnden avser att använda sin av regionfullmäktige tilldelade budgetram för att möjliggöra detta.

Patientnämnden har under perioden ett överskott jämfört med budget på 0,46 miljoner kronor. Nämndens arbete har löpt på enligt plan och nämnden bedömer att resultatmålen för 2024 kommer att uppnås.

Omställningen förväntas inte påverka patientnämndens ekonomi för 2024 då återhållsamhet finns sedan med begränsningar i resor, konferenser och inköp.

7.8 Budgetväxlingar

Vid förändring av budgetramar mellan posterna i nämndens beslutade fördelning ska aktuell beslutsnivå beaktas, t ex genom delegeringsbeslut eller nämndbeslut. Omfördelning av budgetramar mellan nämnder ska alltid beslutas av alla berörda nämnder samt av regionstyrelsen.

Ej aktuellt för patientnämnden.

8 Internkontroll

Region Värmlands process för intern kontroll är ett stöd för regionstyrelsen och nämnderna i styrningen av verksamheterna och ett hjälpmedel att nå de uppsatta målen. Regionstyrelsen fastställer årligen regionövergripande kontrollmoment. Varje nämnd gör riskanalyser och fastställer internkontrollplaner för sina respektive ansvarsområden. Nämnderna internkontrollplaner skickas till regionstyrelsen som en del i uppsiktsplikten.

Internkontrollplan för patientnämnden

De kontrollåtgärder som ska genomföras för år 2024 är:

- Årsredovisning efter 2023
- Återkommande uppföljning av månadsrapport
- Delårsrapport efter andra tertialet
- Fördjupningar
 - Inkomna klagomål
 - Fördjupning enskilt ärende
 - Uppföljning tidigare fattade beslut
- Under 2024 göra en egen riskanalys för att besluta egna kontrollmoment vid sidan av den

regionövergripande kontrollplanen.

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