

# Årsredovisning 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.....	17
8	Internkontroll.....	18

## Bilagor

*Bilaga 1: Statistik 2024 ÅR, sammanställning diagram*

*Bilaga 2: Klagomålsstatistik aggregerad nivå 2024*

# 1 Sammanfattning

I nämndens årsredovisning 2024 följs det nämnden beslutat i sin planering inför 2024 upp. Årsredovisningen innehåller redovisning, analys och bedömningar av måluppfyllnad för nämndens resultatmål respektive nämndens resultat och ekonomiska ställning.

Årsredovisningen behandlas av nämnden vid sammanträde i månadsskiftet februari/mars 2025.

## Sammanfattande bedömning måluppfyllelse

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

Nämnden uppnår resultatmålen för 2024.

### 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 1 677 klagomål på hälso- och sjukvård och folktandvård i Värmland under 2024, en liten ökning i förhållande till 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 2024 har vården besvarat 77% av de klagomål som patienter har önskat få svar på inom fyra veckor. 23% av de ärenden som skickats har alltså fått en eller flera påminnelser. Antal skickade ärenden 2024 var 830 (stor ökning från 2023 med över 200 ärenden) och antal påminnelser var 189.

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. Dock syns en minskning gällande klagomål på tillgänglighet som ses som positivt.

Patienter och närstående lämnar även värdefulla förbättringsförslag till vården via patientnämnden. Förslag som ger patienter och närstående möjlighet att vara delaktiga i vårdens utveckling.

### Patienters upplevelse i stort

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

### Område allmänmedicin och rehabilitering

*Region Värmlands vårdcentralsområden och privata vårdcentraler med avtal*

Inom Region Värmlands vårdcentralsområden kan man se likvärdiga klagomål över hela länet. Tillgängligheten brister framför allt i 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*

Patienter och närstående saknar 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.

### Kommunal vård

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

### Sammanfattning resultat och ekonomisk ställning

Utfall avvikelse mot budget (överskott/underskott [-] i mnkr)	Förändring utfall jämfört föregående år (ökning/minskning [-] mnkr)
0,9 miljoner kronor	0,08 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 och 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.
- 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 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.

#### Bidrar till de globala målen i Agenda 2030

-  Mål 3: God hälsa och välbefinnande
-  Mål 5: Jämställdhet
-  Mål 10: Minskad ojämlikhet

#### Bedömning av måluppfyllnad

 Uppnås

#### Kommentar

##### Patientnämnd

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 2024 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.

### 5.1.1.1 Lokalt mål: Tillgänglighet

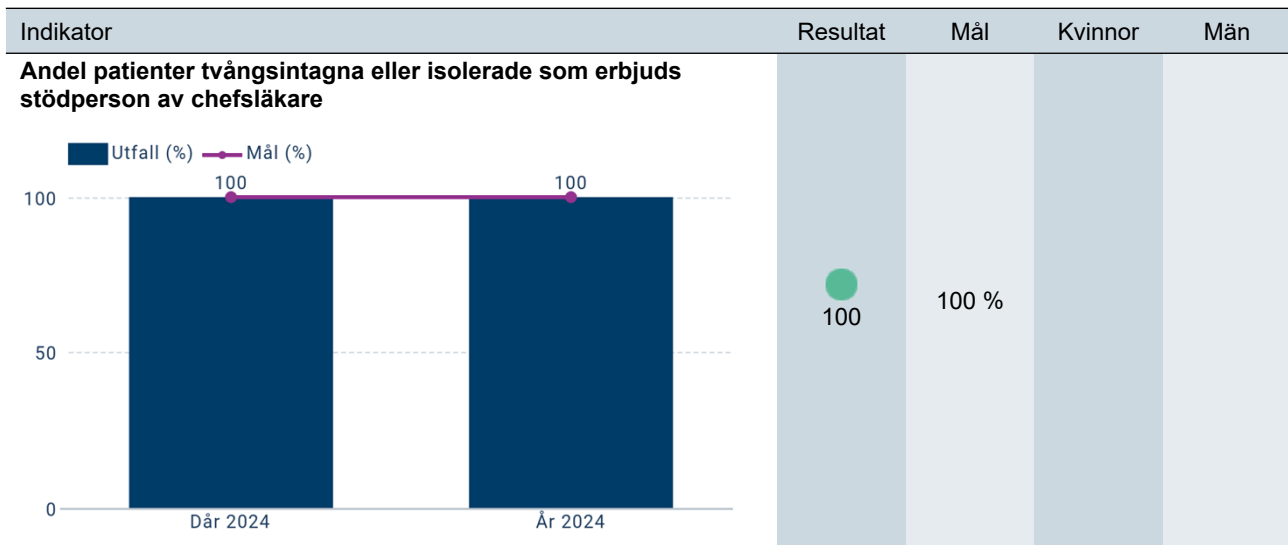
#### Bedömning av måluppfyllnad

 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)



**Mätmetod och datakälla**

Uppföljning med berörd verksamhet

**Patientnämnd**

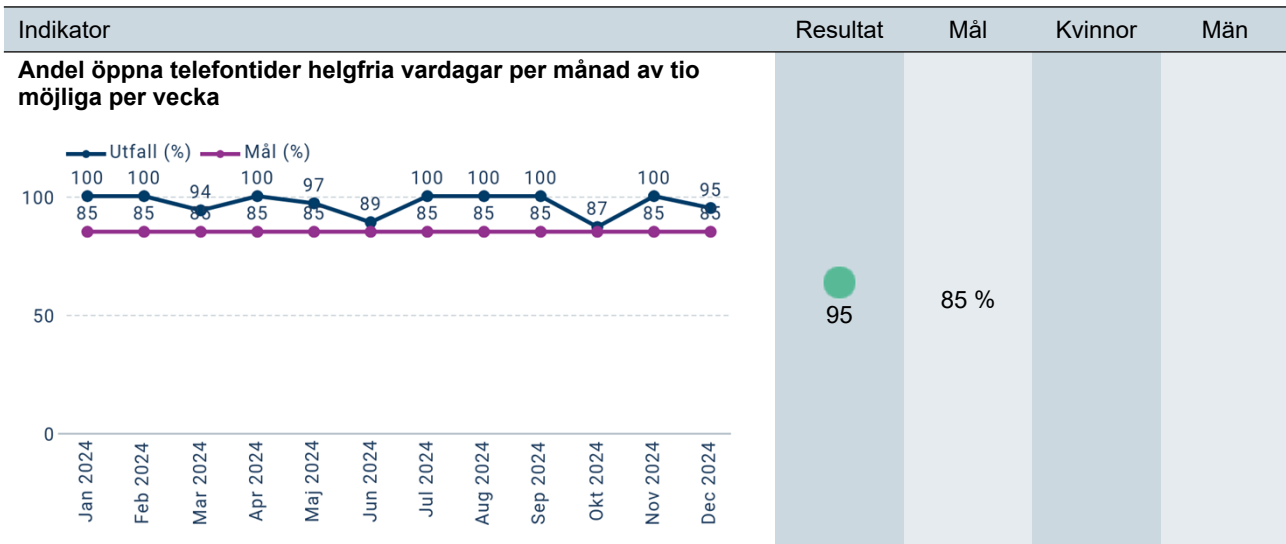
*Slutenvårdspsykiatri*

Har under perioden erbjudit 208 unika patienter stödperson vid 241 tillfällen i samband med inskrivning. Information om patientens rätt till stödperson finns även att tillgå på avdelningarnas anslagstavlor.

*Rättspsykiatri*

Har erbjudit 15 nydömda patienter (100%) stödperson. 38 patienter har under perioden 2024 erbjudits stödperson och 24 patienter hade stödperson sista december.

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. Behovet av stödpersoner ökar proportionerligt i enlighet med att allt fler personer överlämnas till rättspsykiatrisk vård. I december 2024 hölls ett samverkansmöte mellan Rättspsykiatri och patientnämndsenheten där det konstaterades att ett utvecklingsområde är att förbättra kontakten mellan avdelning samt patientnämnd/stödperson och därför planerar man inför 2025 att sjuksköterskor fortsättningsvis kommer att vara kontaktpersoner på avdelningen. Ett annat förbättringsområde är att tillse att stödperson och personal får tillfälle att träffas och stämma av vid besök till patienter. Rättspsykiatri kommer som ett led i detta arbete att upprätta tydligare rutiner rörande verksamhetens kommunikation med stödpersoner och patientnämnd.



**Mätmetod och datakälla**  
Egen uppföljning

**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 på minst 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**

Ja

**Mätmetod och datakälla**  
Egen uppföljning

**Patientnämnd**

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


**Bedömning av 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
<b>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.</b>	 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 skriftligen
- Sammanställning av inkomna klagomål delges på begäran privata vårdgivare med avtal.
- Framtagna analyser presenteras på patientnämndsenhetens intranätssida samt på externa webben.

## **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.

#### **Bidrar till de globala målen i Agenda 2030**

 Mål 3: God hälsa och välbefinnande

 Mål 5: Jämställdhet

 Mål 10: Minskad ojämlikhet

#### **Bedömning av måluppfyllnad**

 Uppnås

#### **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.

Flera samverkansmöten med patientsäkerhetsenheten har hållits under 2024 för att gemensamt ta fram data till en rapport där klagomålen ska sammanställas och analyseras på aggregerad nivå. Den första framtagna rapporten ligger som bilaga i denna årsredovisning.

### 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

### Bedömning av 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><b>Aktivitetsredovisning av kunskapshöjande insatser för nämndens ledamöter inom området patientnämndsuppdrag</b></p> <p>Utfall</p> <p>1</p> <p>0,5</p> <p>0</p> <p>Dår 2024</p> <p>År 2024</p> <p>Ja</p>				
<p><b>Mätmetod och datakälla</b> Egen uppföljning</p>				

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

**Patientnämnd**

Genomförda aktiviteter:

- Redovisning av fördjupade analyser:  
Allvarlig händelse ur patientens perspektiv  
Finns det skillnad på klagomål som gäller kvinnor och män?  
Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation - analys av klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvården under 2023  
Lägesbild av klagomål gällande tillgänglighet 240101 - 240630
- Fördjupning i specifika klagomål
- Information gällande handläggning av inkommande ärenden till patientnämndsensheten
- Dialog kring enskilda ärenden.
- Information från jurist gällande sekretess och handlingar
- Verksamhetsbesök: folkhälsoenheten, information om arbetet med god och nära vård, interna och externa avvikelser inom akutkliniken CSK.
- Frågestund med enheten
- Verksamhetsbesök på Torsby sjukhus

**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 2024**

- Delårsredovisning och årsredovisning 2024
- Allvarlig händelse ur patientens perspektiv
- Finns det skillnad på klagomål mellan kvinnor och män?
- Redovisning av patientnämndernas och IVO:s gemensamma analys gällande tillgänglighet och vårdansvar inom primärvården
- Lägesbild av klagomål gällande tillgänglighet 240101 - 240630
- Patienters klagomål hälso- och sjukvård rörande länets kommuner delår 2024
- Patienters klagomål hälso- och sjukvård rörande länets kommuner ÅR 2024
- Kortanalyser inför hälso- och sjukvårdens patientsäkerhetsronder

**Uppföljning av fördjupade analyser**

Analys som rör en specifik verksamhet redovisas muntligt och skriftligt av patientnämndsensheten till

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
<p>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.</p> <p><b>Klagomål på aggregerad nivå inom Region Värmland</b> Patientnämndsensheten 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 ger tillsammans en bild av helheten av inkomna klagomål på vården.</p> <p>Patientnämndsensheten bidrar även med underlag till hälso- och sjukvårdens patientsäkerhetsronder.</p>				

5.2.1.2 Lokalt mål: Information



**Bedömning av måluppfyllnad**




 Uppnås

**Kommentar**

**Patientnämnd**

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

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
<p><b>Informationsspridning om patientnämndens uppdrag till förtroendemannaledning</b></p> <p><i>Mätmetod och datakälla</i> Egen uppföljning</p> <p><b>Patientnämnd</b> Informations- och dialogmöten mellan nämndens ledamöter och ansvariga politiker i länet påbörjades under 2022. Under 2024 har två dialogmöten genomförts.</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> </ul>	<p> Ja</p>			
<p><b>Informationsspridning om patientnämndens uppdrag till ansvariga inom Värmlands kommuner</b></p> <p><i>Mätmetod och datakälla</i></p>	<p> Ja</p>			

Indikator	Resultat	Mål	Kvinnor	Män
<i>Egen uppföljning</i>				
<b>Patientnämnd</b> Informations- och dialogmöten med representanter från Värmlands kommuner, under 2024 har information om patientnämndens getts på två kommunfullmäktige (Karlstad och Säffle). Arbetet fortgår under 2025.				
<b>Informationsspridning om patientnämndens uppdrag till vårdgivare som har avtal med Region Värmland</b>	 Ja			
<b>Mätmetod och datakälla</b> Egen uppföljning				
<b>Patientnämnd</b> * Framtagna analyser presenteras på patientnämndsenhetens hemsida samt på externa webben. * Information om patientnämndsenhetens uppdrag på sjuksköterskeutbildningen på Karlstads universitet 2 ggr/termin * Gemensamma kvalitativa rapporter och analyser tillsammans med patientsäkerhetsenheten har påbörjats. * Sammanställning av inkomna klagomål delges privata vårdgivare skriftligen på begäran.				
<b>Informationsspridning om patientnämndens uppdrag till verksamheter inom Region Värmland</b>	 Ja			
<b>Mätmetod och datakälla</b> Egen uppföljning				
<b>Patientnämnd</b> * Analys av inkomna klagomål presenteras direkt till aktuell verksamhet * Kortanalyser tas fram av patientnämndsenheten och är en del av materialet till hälso- och sjukvårdens patientsäkerhetsrönder * Framtagna analyser presenteras på patientnämndsenhetens hemsida både internt och externt. * Information om patientnämndsenhetens uppdrag på sjuksköterskeutbildningen på Karlstads universitet 2 ggr/termin				
<b>Dialog mellan patientnämnd, hälso – och sjukvårdsnämnd, regionstyrelse, regionfullmäktige samt berörda nämnder i Värmlands kommuner.</b>	 Uppnås delvis			
<b>Mätmetod och datakälla</b> Egen uppföljning				
<b>Patientnämnd</b> Under perioden har nämnden informerat om sin verksamhet på kommunfullmäktige i Karlstad och Säffle. Fortsatt dialog kommer att ske under 2025 då nämnden ej ännu informerat samtliga kommuner i länet om patientnämndsverksamheten, därav är målet inte helt uppnått.				

## 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.

#### Bidrar till de globala målen i Agenda 2030

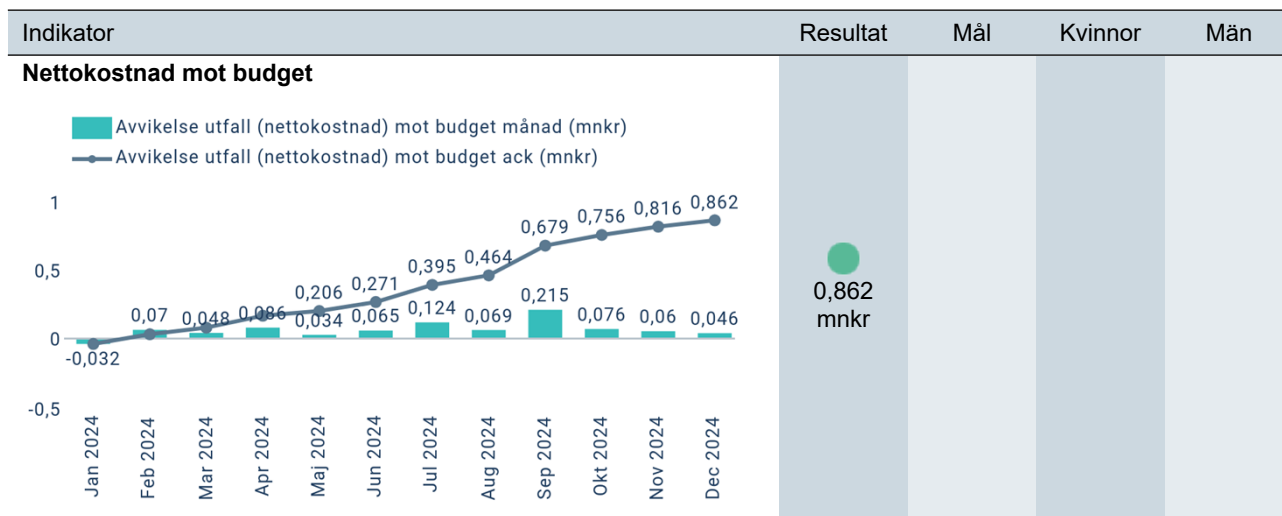
🏠 Mål 8: Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt

#### Bedömning av måluppfyllnad

● Uppnås

#### Kommentar

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.



#### Mätmetod och datakälla

Raindance

#### Patientnämnd

Patientnämndens nettokostnad för perioden uppgår till 4,6 miljoner kronor, vilket är i nivå med föregående år. Nettokostnaden för 2024 är 0,9 miljoner kronor bättre än budget. Den positiva effekten förklaras av:

- Förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten har gett minskade rese - och konferenskostnader för både ledamöter och tjänstepersoner.
- Omställningsarbetet för lägre personalkostnader har haft avsedd effekt.





Nämnden uppnår resultatmålen för 2024 genom god ekonomisk hushållning med resurser och kostnadskontroll.

### 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.

#### Bidrar till de globala målen i Agenda 2030

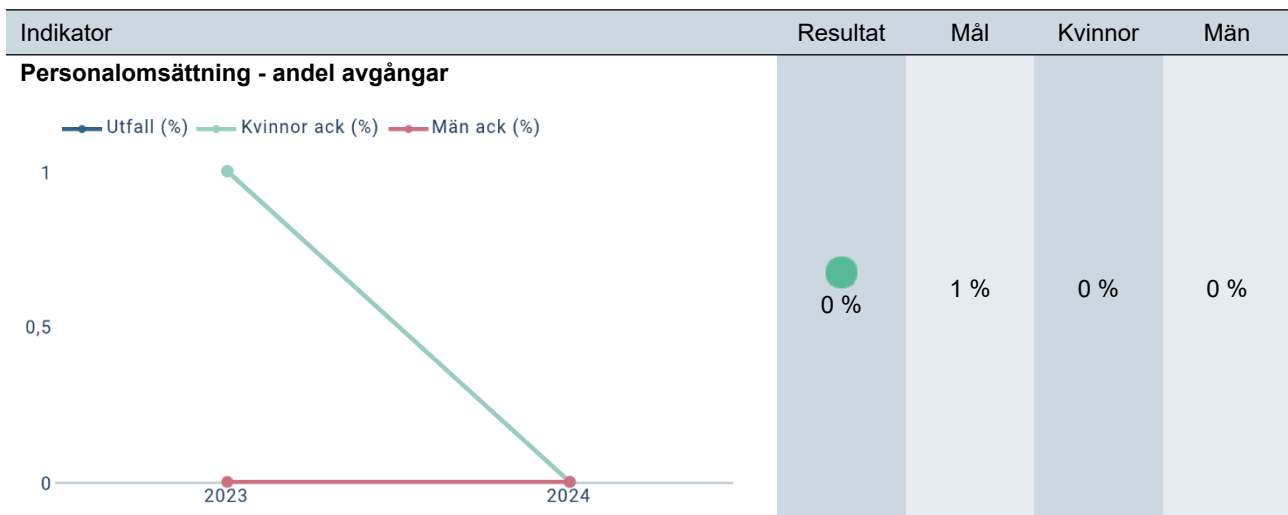
-  Mål 3: God hälsa och välbefinnande
-  Mål 5: Jämställdhet
-  Mål 8: Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt
-  Mål 10: Minskad ojämlikhet

#### Bedömning av måluppfyllnad

 Uppnås

#### Kommentar

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



#### Mätmetod och datakälla

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

Källa: Heroma - datalagret

Ingen personalomsättning har skett under 2024.





### 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.

### Bidrar till de globala målen i Agenda 2030

-  Mål 3: God hälsa och välbefinnande
-  Mål 5: Jämställdhet
-  Mål 8: Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt
-  Mål 10: Minskad ojämlikhet

### Bedömning av måluppfyllnad

 Uppnås

### Kommentar

#### Systematiskt arbetsmiljöarbete


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

#### Värdegrundsarbete

Patientnämndsenhetens 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
<b>Andel chefer som genomfört skydds rond medarbetare</b>	 100 %			
<b>Mätmetod och datakälla</b>				
Årlig uppföljning Systematisk arbetsmiljöarbete (SAM), uppgift kommer att kunna erhållas i SAM-modulen.				
Datakälla: Stratsys, SAM-modul				
Skydds rond har genomförts under 2024				

## 6 Uppföljning av politiska beslut och uppdrag

### 6.1 Omställning

Med anledning av Region Värmlands mycket allvarliga ekonomiska läge har en omställningsprocess för att reducera personalkostnader genomförts under året. Varje förvaltningsområde har haft i uppdrag att reducera sina personalkostnader, motsvarande den ökning av antal anställda som skett under perioden november 2020 till och med november 2023.

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 planeringsdirektiv 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 årsredovisning 2024.

### 7.1 Genomgång av resultat

I årsredovisningen ska nämndens ackumulerade ekonomiska utfall följas upp jämfört med budget för perioden samt utveckling mot föregående år.

Patientnämndens nettokostnad för perioden uppgår till 4,6 miljoner kronor, vilket är i nivå med föregående år. Nettokostnaden för 2024 är 0,9 miljoner kronor bättre än budget. Den positiva effekten förklaras av:

- Förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten har gett minskade rese- och konferenskostnader för både ledamöter och tjänstepersoner.
- Omställningsarbetet för lägre personalkostnader har haft avsedd effekt.

Nämnden uppnår resultatmålen för 2024 genom god ekonomisk hushållning med resurser och kostnadskontroll.

### 7.2 Verksamhetens nettokostnader

I verksamhetens nettokostnader ingår verksamhetens intäkter, kostnader och avskrivningar.

Periodens nettokostnader för patientnämnden var 4,6 miljoner kronor vilket var 0,08 miljoner kronor lägre jämfört med samma period föregående år.

Periodens budgeterade kostnader var 5,43 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 var 0,0142 miljoner kronor och bestod av avgifter från Värmlands kommuner.

### 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 4,7 miljoner kronor vilket var 0,085 miljoner kronor lägre jämfört med samma period 2023.

Periodens budgeterade personalkostnader var 5,45 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.

#### 7.4.5 Lämnade bidrag

Ej aktuellt för patientnämnden

#### 7.4.6 Övriga verksamhetskostnader

Kostnaden för övriga verksamhetskostnader var 0,02 miljoner kronor, vilket var 0,001 miljoner kronor högre jämfört med 2023.

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

Budget för övriga verksamhetskostnader var 0,124 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 0,9 miljoner kronor.** Överskottet berodde på besparingseffekter:

- Förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten har gett minskade rese - och konferenskostnader för både ledamöter och tjänstepersoner.
- Omställningsarbetet för lägre personalkostnader har haft avsedd effekt.

Nämnden uppnår resultatmålen för 2024.

### 7.7 Återrapportering till nämnd av föreslagna omprioriteringar för en budget i balans

I nämndens Svar på planeringsdirektiv 2024 redovisades föreslagna och beslutade omprioriteringar för att verksamhetens ska rymmas inom angiven nettokostnadsram.

I nämndens Svar på planeringsdirektiv 2024 betonades att planering för 2024 ska rymmas inom nämndens nettokostnadsram.

Förväntad kostnadsökning för 2024 var:

- Lönerrevision 2024.
- Ökad kostnad för stödpersonsuppdraget.

Fortsatt förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten som minskade rese - och konferenskostnad för ledamöter och tjänstepersoner bidrog till finansiering av förväntad kostnadsökning.

## 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
- Återkommande uppföljning av månadsrapport
- Delårsrapport efter andra tertiet
- Fördjupningar
  - Inkomna klagomål
  - Fördjupning enskilt ärende
  - Uppföljning tidigare fattade beslut
- **Under 2024 genomfördes en egen riskanalys för att besluta egna kontrollmoment vid sidan av den regionövergripande kontrollplanen inför 2025.**

### **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