

# Uppföljning VP 2025

## Första halvåret 2025



PATIENTNÄMNDEN  
HALLAND

Din kommun i samarbete med Region Halland

## Årsplanering aktiviteter 2025

- Nå ut till verksamheter med fokus på kommuner – dialog med regionala/kommunala pensionärsråd
- Nå ut till allmänhet med budskap om Patientnämnden – pröva något nytt
  - Vad kan vi göra?
- Nå ut till politiker i andra forum – pröva något nytt
  - Vad har gjorts?

Dialog med personal som arbetar inom verksamhet där hälso- och sjukvård bedrivs. Gäller i Hemsjukvård.

När man får introduktionsutbildning i kommunerna, gymnasium, yrkesutbildningar, högskolor - få information om Patientnämnden  
Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare – stödpersoner. De är ute i skolor och pratar om stödpersonsuppdraget, en framtida samverkan.

Andra mässor eller forum vi kan nå ut till förutom seniormässor.

Tele –Q

Rekrytering av ny stödperson

Utveckling av analyser och rapporter där vi kan föra fram fler exempelärenden som ger politikerna ökad insyn i verksamheten.

# Patientnämndens mål

## Patientärenden och informationsärenden

- Fortsätta ha god tillgänglighet till invånare samt vårdgivare med hjälp av patientnämndens tjänster.

## Stödpersonsuppdraget

- Patientnämnden ska öka kunskaperna om uppdraget till berörda intressenter.
- Patientnämnden ska tillse att det finns rätt antal stödpersoner och säkerställa god kompetensförsörjning för dem

## Informationsspridning

- Patientnämnden ska öka kunskaperna om uppdraget till berörda intressenter.

## Analyser och rapporter

- Patientnämnden för i dialog med berörda intressenter fram resultat av de iakttagelser och slutsatser som framkommit vid granskning av patienters/närståendes upplevelser och vårdgivarens svar

Vi arbetar med telefonsystem TeleQ och uppnår nästan målet med tillgängligheten. Digitalt når vi målen att bekräfta inom 24 timmar och första kontakt har skett inom 7 dagar. Vi uppnår satta mål.

Stödpersonsuppdraget har vi fått en ökning av uppdrag. Vi har behövt rekrytera fler stödpersoner, säkerställa introduktion och handledning. Samverkan med psykiatrin. Presentation om uppdraget har skett till psykiatrins personal vid heldygnsvården och öppenvården

Vi följer planen vad gäller analyser och rapporter, prognosen är att vi når målet. Vi arbetar med dialogmöten med berörda nämnder.

## Målstyrning

Indikatorer	Målvärde	Utfall
<b>Patientärenden och informationsärenden</b>		
- Digitala patientkontakter	55%	49%
- Digitala vårdgivarkontakter	25%	21%
- Analoga patientkontakter	75%	76%
<b>Stödpersonsuppdraget</b>		
- Kunskapsspridning om stödpersonsuppdraget	>3	Uppfyllt

Patientnämnden Halland

Din kommun i samarbete med Region Halland | 4

### Digitala patientkontakter

#### Analys:

Det finns inte mycket mer vi kan göra för att få patienterna att använda sig av vårt digitala kontaktväg.

Vi har tydliggjort på 1177 och hemsidan att vår e-tjänst är öppen 24/7/365.

Vi är nöjda med utfallet.

Prognos för andra halvåret: vi kommer hålla oss runt 50 % i målutfall är vår bedömning och det är för oss bra måluppfyllelse.

### Digitala vårdgivarkontakter

#### Analys:

Närsjukvården har vi ett samarbete med gällande digital hantering av våra ärenden, det pratas om att vi ska införa nytt system till hösten med breddinförande av regionens förvaltningar.

Prognos: måluppfyllnad nås nästan och med nytt system kommer detta vara över målet med stora siffror.

### Analoga patientkontakter

#### Analys:

Vi har ett utfall som precis ligger ovanför målvärdet, det visar på att tillgängligheten inte är helt tillfylles. Förklaringen har sökts och bedömts bero på

ojämn arbetsfördelning hos tjänstepersonerna på patientnämndens kansli, Det har varit sjukfrånvaro och andra uppdrag som har lett till minskad tillgänglighet.

Prognos:

Kanslichefen har fattat beslut om att förändra fördelning av ärenden för att få en ökad tillgänglighet. Detta följs varje månad av samordnaren och rapporteras till kanslichef.

Stödpersonsuppdraget

Analys:

Handläggare har haft flera informationsinsatser om stödpersonsuppdraget både vid heldygnsvården men även vid öppenvården. Målet är uppnått med högre antal besök.

# Kvalitetsstyrning

Indikatorer	Målvärde	Resultat
Periodresultat budget	570 500kr	466 200kr
Akkumulerad budgetavvikelse		104 300kr
Prognos budgetavvikelse	+/-0	200 000 kr
Antal ökning av ärenden som bedöms som patientärenden	>5%	20%
Antal ärenden som bedöms som informationsärenden	>5%	37%
Patient/närstående som väntat kortare än 24 timmar på bekräftelse vid nytt ärende	80%	99%
Patient/närstående som väntat 7 dagar eller kortare på första kontakt	80%	95%
Andel stödpersonsuppdrag som har förordnats inom 7 dagar	80%	55,5%
Andel svar från vårdgivare inom svarstid (två, fyra veckor samt uppskov av svarstid)	80%	79%
Andel svar till patient från vårdgivaren inom tid eller efter tre påminnelser	100%	100%
Antal analyser och rapporter som produceras	100%	100%
Andel telefonföretagningar	75%	76%

## Budget

### Analys:

Vi har ett normalt utfall på budgeten trots att vi haft fler stödpersonsuppdrag har vi en stabil ekonomi.

### Prognos:

Det finns ekonomiska resurser att klara av en ökning av stödpersonsuppdrag samt att arbeta vidare med kommunikationsmaterial.

## Antal ökning av ärenden som bedöms som patientärenden

Analys: Vi har haft en ökning med 20 % jämfört med föregående årsperiod.

Prognos: Oklart om det ökade trycket kommer bestå då en medarbetare har sagt upp sig och det kommer påverka tillgängligheten innan ny medarbetare är upplärd.

## Antal informationsärenden

Analys: Ökning med 37 % jmf med föregående år.

Prognos: Oklart om det ökade trycket kommer bestå då en medarbetare har sagt upp sig och det kommer påverka tillgängligheten innan ny medarbetare är upplärd.

Andel stödpersonsuppdrag som har förordnats inom 7 dagar.

#### Analys:

Vi har fått många nya uppdrag där nuvarande stödpersoner inte har tackat ja till öppenvårdsuppdrag eller engelsktalande vilket har utmanat handläggaren i tillsättning, det har behövt rekryteras nya stödpersoner.

#### Prognos:

Tillsättning av nya stödpersoner bedöms kunna ske under andra halvåret lättare då det har rekryterats in stort antal nya stödpersoner. Måluppfyllnad ses som genomförbar.

#### Andel telefontidbokningar

#### Analys:

Vi har ett utfall som precis ligger ovanför målvärdet, det visar på att tillgängligheten inte är helt tillfylles. Förklaringen har sökts och bedömts bero på ojämna arbetsfördelning hos tjänstepersonerna på patientnämndens kansli, Det har varit sjukfrånvaro och andra uppdrag som har lett till minskad tillgänglighet.

#### Prognos:

Kanslichefen har fattat beslut om att förändra fördelning av ärenden för att få en ökad tillgänglighet. Detta följs varje månad av samordnaren och rapporteras till kanslichef.

