

# Patientnämndens plan 2021-2023

Fastställd av patientnämnden 2020-12-02.

## Innehållsförteckning

<b>Patientnämndens plan 2021-2023</b> .....	<b>1</b>
Organisation och lagstöd .....	3
Vision, värdegrund och etisk plattform .....	3
Patientnämndens inriktning och uppdrag .....	4
Aktiviteter .....	5
Ekonomi .....	6
<b>Strategiska perspektiv och mål</b> .....	<b>7</b>
<b>Medborgarperspektivet</b> .....	<b>8</b>
Strategiskt mål: Trygga norrbottningar med god livskvalitet	
Framgångsfaktorer:.....	8
<b>Verksamhetsperspektivet</b> .....	<b>8</b>
Strategiskt mål: God, nära och samordnad vård.....	8
Framgångsfaktorer:.....	8
<b>Ekonomiperspektivet</b> .....	<b>9</b>
Strategiskt mål: Långsiktigt hållbar ekonomi.....	9
Framgångsfaktorer:.....	9
<b>Internkontroll riskbedömning</b> .....	<b>12</b>

## Organisation och lagstöd

Patientnämnden är organisatoriskt placerad under regionfullmäktige. Nämnden består av sju ledamöter och sju ersättare, nämndens presidium utgörs av ordförande samt vice ordförande. Nämndens stöd utgörs av fyra utredare, nämndsekreterare och verksamhetschef alla verksamma inom Region Norrbottens Hälso- och sjukvårdsavdelning. Patientnämnden har en organisatoriskt självständig ställning gentemot dem som beslutar i hälso- och sjukvårdsfrågor i övrigt.

Nämnden har rätt att från regionens organ och tjänstepersoner begära de uppgifter och få den hjälp som nämnden behöver för att fullgöra sitt uppdrag.

Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården reglerar uppdraget. Nämnden fullgör sitt uppdrag inom regionens offentligt finansierade hälso- och sjukvård, tandvård, privat verksamhet som är kopplad till regionen genom samverkansavtal, vårdavtal, entreprenadavtal eller motsvarande samt inom kommunal omsorg.

Nämnden ska vidare, när den enskilde begär det, utse stödperson för de patienter som tvångsvårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård och lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård samt de personer som isoleras enligt smittskyddslagen (2004:168).

Patientnämnden har avtal med Norrbottens samtliga kommuner gällande handläggning och stöd vid klagomål. Nämnden ska göra Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.

## Vision, värdegrund och etisk plattform

Vision och värdegrund är hämtade från strategisk plan 2021-2023.

Visionen är utgångspunkten för all verksamhet inom Region Norrbotten: Tillsammans för Norrbotten – bästa livet, bästa hälsan.

Norrbottningarna ska ha den bästa självskattade hälsan. Vi strävar efter att ligga i topp även i andra nationella jämförelser. Vi tar ansvar för kvaliteten i dag och i framtiden genom forskning och utveckling.

Region Norrbottens värdegrund utgår från en humanistisk människosyn och vilar på respekten för människovärdet som bottnar i FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna samt FN:s konventioner. Den betonar demokrati genom:

- Alla människors lika värde och individuella rättigheter och plikter som utövas under lagarna
- Kreativitet, engagemang delaktighet och ansvarstagande som ett uttryck för ett aktivt medborgarskap.
- Öppenhet, samverkan och hållbarhet där kommande generationers livsmöjligheter garanteras miljömässigt, ekonomiskt och socialt.

Patientnämnden delar den värdegrund som Region Norrbotten har tagit fram för länet och dess medborgare. Värdegrunden omfattar även den nationella etiska plattformen som riksdagen beslutat ska styra de prioriteringar som görs i hälso- och sjukvården:

- Människovärdesprincipen som innebär att alla människor har lika värde och samma rättigheter och plikter som utövas under lagarna oberoende av personliga egenskaper och funktioner i samhället.
- Behovs- och solidaritetsprincipen som anger att resurserna i första hand bör fördelas till de områden där behoven är störst.
- Kostnadseffektivitetsprincipen som fastslår att man bör eftersträva en rimlig relation mellan kostnader och effekt då man väljer mellan verksamhetsområden eller åtgärder mätt i hälsa och livskvalitet. Rangordningen innebär att om det finns effektiva åtgärder så går svåra sjukdomar före lindrigare.

## Patientnämndens inriktning och uppdrag

Patientnämndens arbetssätt ska utgå från en helhetssyn på patienten och präglas av öppenhet, ansvarstagande och problemlösning. Patientnämnden ska arbeta för bästa hälsa och en jämställd och jämlik vård. Patienter och närstående ska uppleva förtroende och delaktighet i mötet med patientnämnden, varje individ ska bemötas med respekt för sin integritet. Barnets rättigheter ska alltid beaktas vid handläggning av ärenden.

Patientnämndens uppdrag regleras huvudsakligen i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Enligt lagstiftningen innefattar uppdraget bland annat att nämnden ska bidra till att stärka patientens ställning och till hög patientsäkerhet samt att utse stödpersoner utifrån individens behov.

Nämnden ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling samt hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården och den kommunala omsorgen genom att:

- Bistå med information för att patienten ska kunna tillvarata sina intressen i hälso- och sjukvården och den kommunala omsorgen, underlätta kontakterna med vårdgivare, förmedla synpunkter, klagomål och förbättringsförslag till vården och se till att den enskilde får ett svar från vården. Arbeta med metoder för återföring till verksamheten som gör att patienternas synpunkter och erfarenheter tas till vara.
- Hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet; Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag, Svenska läkemedelsförsäkringen AB eller Inspektionen för vård och omsorg.
- Ärenden som rör barn ska prioriteras, med utgångspunkt i Lagen (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter.
- Svara för att tillgången på stödpersoner är sådan att patienternas önskemål kan tillvaratas vid val av stödperson samt att stödpersonerna har den kompetens och får det stöd och den information som uppdraget kräver.

- Utarbeta en arbetsmetodik som säkerställer att nämnden får goda kunskaper och verktyg inom sitt ansvarsområde.
- Regelbundet återkoppla anmälda brister och risker till regionfullmäktige samt till samtliga kommuner.
- Göra Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn. Lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten till Socialstyrelsen och till Inspektionen för vård och omsorg.
- Informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal, personal i kommunernas omsorg samt andra berörda för att öka kunskapen om patientnämndens roll och uppdrag.
- Samverka framför allt med patientnämnderna i norra regionen, men även med patientnämnder i övriga Sverige.
- Se till att givna budgetramar hålls genom systematisk uppföljning av ekonomin.
- Fortsätta utvecklingen med att löpande analysera inkomna ärenden genom fördjupade rapporter inom specifika analysområden och göra rapporterna kända och återkopplade till vården och medborgarna.

## Aktiviteter

Under år 2021 planerar patientnämnden att genomföra fyra sammanträden samt en planeringsdag. Nämndens ledamöter avser att delta på en heldagsutbildning tillsammans med stödpersonerna för kunskapsuppbyggnad samt ett gemensamt erfarenhetsutbyte. Fysiska möten kan komma att ersättas av möten i digital form.

En regionkonferens tillsammans med patientnämnderna i Västerbotten, Västernorrland och Jämtland/Härjedalen är inplanerad under året samt en rikskonferens tillsammans med samtliga patientnämnder i landet. Patientnämnden kommer att delta i konferenserna om pandemin tillåter det. Konferenser i fysisk form kan komma att ersättas av digitala konferenser.

Nämnden kommer att arbeta aktivt med att öka kunskapen och kännedomen om nämnden och dess uppdrag genom framtagande av informationsmaterial och annonsering. Tillsammans med kommunikationsavdelningen ska nämnden arbeta fram sätt att kommunicera på, både externt och internt. Ambitionen är att nämnden ska genomföra en riktad informationsinsats mot länets kommuner samt mot patienter och anhöriga. Informationsinsatserna kan komma att utföras digitalt.

En enkät riktad till anmälare vars ärenden handlagts under en viss begränsad tid planeras under 2021. Syftet med enkäten är att mäta hur nöjda patienterna/anmälarna är med svaren från verksamheterna på deras respektive ärenden och även hur nöjda patienter/anmälare med patientnämndens handläggning av deras respektive ärenden.

Under 2021 kommer tre analysrapporter att göras:

- En analys av klagomål och synpunkter där patienten är ett barn. Detta enligt en överenskommelse mellan patientnämnderna och Inspektionen för vård och omsorg.

- En analys av klagomål och synpunkter som kan kopplas samman med covid-19 enligt beslut av patientnämnderna gemensamt.
- En analys av utvecklingen av ärenden gällande akut omhändertagande under hösten 2021 planeras också.

Två gånger om året genomförs en utbildningsinsats, för samtliga stödpersoner. Syftet med utbildningen är att kompetensutveckla stödpersonerna samt delge information från nämnden. Utbildningen under 2021 kan vid behov ske i digital form.

## Ekonomi

Verksamheten ska bedrivas effektivt inom givna ekonomiska ramar. Patientnämnden måste ha en god ekonomi som ger utrymme för kort- och långsiktig utveckling.

Kostnader 2021 fördelade enligt av regionfullmäktige 25-26 november 2020

Patientnämnden, kst 01206	Fördelning av budget under 2021
<b>Summa arvoden</b>	<b>388,0</b>
Traktamenten och bilersättningar	85,3
Sammanträdeskostnader	0,0
Konferensavgifter o utbildning	144,0
Omkostnader	220,5
Bilhyra	0,0
Annonsering och tidningar	0,0
Kopiering mm	0,0
<b>Summa omkostnader</b>	<b>449,8</b>
<b>TOTALT</b>	<b>837,8</b>

Posten omkostnader utgörs av finansiering av nämndens ärendehanteringssystem VSP samt årlig avgift för 4G-abonnemang, licens för systemprogramvara och Office-paket för ledamöterna.

Stödpersonverksamheten, kst 01217	Fördelning av budget under 2021
Arvoden	1 720 900
Kostnadsersättning	250 000
Utbildning	100 000
Bilersättning, resor	545 000
Övriga kostnader	5 000
<b>Summa</b>	<b>2 620 900</b>

Budgeten för stödpersonverksamheten omfattar de arvoden och kostnadsersättningar som nämnden betalar till de förordnade stödpersonerna.

## Strategiska perspektiv och mål

I en allt mer föränderlig omvärld är det nödvändigt att ha gemensamma strategiska perspektiv där regionen är överens om de viktigaste målsättningarna för hur Norrbotten ska utvecklas. Det behövs strategiska mål som tydligt sammanfattar och beskriver det önskade läget, dit regionen vill nå. Därför har Region Norrbotten nu koncentrerat de strategiska målen från tidigare 20 till 6. Dessa är:

- Ett livskraftigt län
- Trygga norrbottningar med god livskvalitet
- God, nära och samordnad vård
- Behovsstyrd regional utveckling i samverkan
- Hållbar kompetensförsörjning
- Långsiktigt hållbar ekonomi

Vid varje strategiskt mål anges inom parentes ansvarig nämnd, RS=regionstyrelsen, RUN=regionala utvecklingsnämnden, PN=patientnämnden

PERSPEKTIV				
Samhälle	Medborgare	Verksamhet	Medarbetare	Ekonomi
Ett livskraftigt län (RS, RUN)	Trygga norrbottningar med god livskvalitet (RS, RUN, PN)	God, nära och samordnad vård (RS, PN)	Hållbar kompetensförsörjning (RS)	Långsiktigt hållbar ekonomi (RS, RUN, PN)
		Behovsstyrd regional utveckling i samverkan (RUN)		

## Medborgarperspektivet

### Strategiskt mål: Trygga norrbottningar med god livskvalitet Framgångsfaktorer:

Medborgarna ska ha en god kännedom om patientnämndens uppdrag och roll. Patienter och närstående ska bli bemötta på ett tillitsfullt sätt så att de känner sig trygga i kontakten med patientnämnden och upplever att de blir bemötta med respekt. Patienternas upplevelse av verksamheternas hantering och svar på deras respektive frågor samt patientnämndens handläggning av deras frågor är av stor betydelse för nämndens arbete.

Den enskilda individen tillhörande en nationell minoritetsgrupp eller urfolket samerna ska känna sig väl bemött och respekterad vid kontakter med patientnämnden. Den som vill nyttja sin rätt enligt lagstiftningen att använda sitt nationella minoritetsspråk i kontakt med patientnämnden ska ha möjlighet till detta.

Styrmått	Ingångsvärde	Mål 2021	→	Mål 2023	Källa	Period
Antal besök på patientnämndens sida på norrbotten.se	2019: 1860	Öka 5 %		Öka	Kommunikationsavdelning	Tertial
Andel patienter som är nöjda med verksamheternas svar	Ingångsvärde saknas	70 %		Öka	Patientnämnden	År
Andel patienter som är nöjda med patientnämndens handläggning	Ingångsvärde saknas	70 %		Öka	Patientnämnden	År

## Verksamhetsperspektivet

### Strategiskt mål: God, nära och samordnad vård

#### Framgångsfaktorer:

Patientnämnden är beroende av inkomna ärenden från patienter och närstående för att kunna fullgöra sitt uppdrag. Ärenden som inkommer och handläggs av patientnämnden utgör grunden för patientnämndens arbete, en förutsättning för detta är att nämnden och dess uppdrag är känt bland medborgarna. Genom att arbeta aktivt med informationsinsatser både mot allmänheten och mot vårdpersonalen ökar kännedomen om det arbete som nämnden bedriver och det stöd som kan erbjudas.

En kvalitativ och effektiv handläggning av inkomna ärenden inom beslutade tidsgränser samt att patienten får återkoppling inom angiven tidsgräns bidrar till nöjda patienter och medborgare samt skapar förutsättning för nämndens analysarbete. Vårdgivaren har fyra veckors svarstid till nämnden, vid komplicerade ärenden kan svarstiden i undantagsfall förlängas.

Nämndens fördjupade analyser bidrar till vårdverksamheternas arbete för en god och säker vård och omsorg.

Den som tvångsvårdas i psykiatri eller isoleras enligt smittskyddslagen har rätt att få en stödperson under tiden tvångsvården eller isoleringen pågår. Patientnämnden ansvarar för



att stödperson förordnas inom fem arbetsdagar samt att stödpersonerna får stöd/handledning och uppföljning under tiden uppdraget pågår. För att de tvångsvårdade patienter som önskar en stödperson ska kunna få sina önskemål avseende till exempel intresseområden och språk tillgodosedda arbetar nämnden för att ha en så god och bred tillgång på stödpersoner som möjligt.

En ökad användning av digitala verktyg underlättar ärendehanteringsprocessen genom att anmälaren är säkert identifierad och återkoppling kan ske direkt i systemet. Användningen av digitala verktyg underlättar möjligheten att följa upp ”kundnöjdheten” hos patienter som anmäler klagomål och hos patienter som har stödpersoner. Digitala verktyg ger också möjlighet att erbjuda utbildning till stödpersonerna på nytt sätt.

Styrmått	Ingångsvärde	Mål 2021	→	Mål 2023	Källa	Period
Antal anmälningar till patientnämnden inom området kommunikation	2019: T1 56 st, T2 40 st, T3 57 st. Fr o m 2020 könsuppdelat.	Minska		Minska	Patientnämnden	DÅ04, 08, ÅR
Anmälare får svar från vården inom fyra veckor	Ingångsvärde saknas	70 %		90 %	Datasystem	Tertial
Antal ärenden inkomna via 1177	2019: 222 st., 27 % av totalt antal ärenden	Öka 5 %		Öka	1177	Tertial
Antal fördjupade analysrapporter	2019: 1	3		3	Kansliet	År
Antal deltagare vid stödpersonsutbildningar	2019: ~60 % av total med uppdrag	Öka		Öka	Kansliet	År

## Ekonomiperspektivet

### Strategiskt mål: Långsiktigt hållbar ekonomi

#### Framgångsfaktorer:

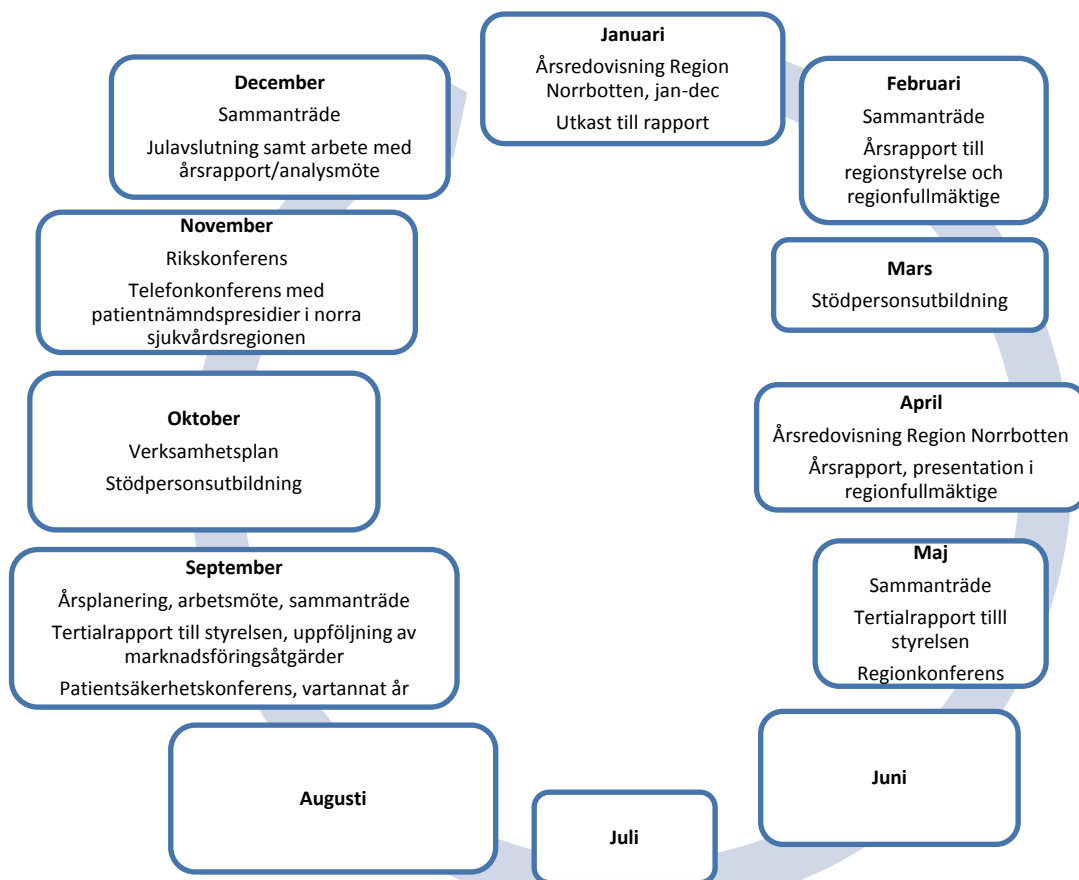
Verksamheten är anpassad till tilldelad budget. Nämnden har en budget för sin egen verksamhet samt en budget för stödpersonsverksamheten. Utfallet av den senare är beroende av antalet stödpersonsuppdrag som nämnden inte kan påverka då patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård, LPT, eller patienter som är dömda till rättspsykiatrisk vård enligt lagen om rättspsykiatrisk vård, LRV, eller är tvångsisolerade med stöd av smittskyddslagen har lagstadgad rätt till en stödperson. Nämnden kommer att följa budgetutvecklingen för att i tid kunna se eventuella negativa tendenser i budgeten och vidta lämpliga åtgärder.

Nämndens verksamhet ska ha en kostnad per invånare i paritet med regioner av motsvarande storlek sett till antal invånare. Även om nämnden inte har någon budget eller

personalansvar för tjänstepersonstödet kommer även kostnaden för utredarstödet att jämföras med regioner av motsvarande storlek för att se om stödet nämnden erhåller skiljer sig från andra.

Styrmått	Ingångsvärde	Mål 2021	→	Mål 2023	Källa	Period
Nämnden bedriver verksamhet inom budget	Utfall 2019: -23 tkr Nämnd: 24 tkr Stödperson sverksamhet: -47 tkr	Budget i balans		Budget i balans	Ekonomisy stem	Tertial

## Årscykel och ledning



# Internkontroll riskbedömning

Strategiska mål 2021-2023						
Perspektiv och strategiskt mål- område för riskbedömning	Framgångsfaktor (Förväntad/önskad funktion eller resultat)	Vad kan hända som innebär att förväntad/önskad funktion eller resultat inte uppfylls?	Vad blir det för konsekvens om risken inträffar?	Konsekvens	Sannolikhet	Risk
<b>Medborgare</b>						
Trygga norrbottningar med god livskvalitet	PN:s uppdrag ska vara känt för medborgarna.	Marknadsföringsinsatser hinns inte med eller får inte önskad effekt.	Mindre ärendeflöde, svårare att genomföra analyser. Brister och förbättringsproblem i vården uppmärksammas inte.	3	2	6
	Patienter eller anmälare är nöjda med verksamheternas svar.	Patienter och anmälare återkommer med frågor och kompletteringar.	Missnöjda patienter och anmälare. Brister och förbättringsbehov i vården uppmärksammas inte. Ineffektiv handläggning.	2	2	4
	Patienter eller anmälare är nöjda med patientnämndens handläggning av deras respektive ärenden.	Patienter återkommer med begäran om kompletteringar.	Missnöjda patienter och anmälare. Brister och förbättringsbehov i vården uppmärksammas inte.	2	2	4
	Minoritetsgrupper ska kunna nyttja sin rätt att använda sitt språk i kontakt med patientnämnden.	Patient eller anmälare får inte möjlighet att använd sitt minoritetsspråk.	Ojämlig behandling av patienter eller anmälare.	2	1	2
<b>Verksamhet</b>						
God, nära och samordnad vård	Handläggning av ärenden inom beslutade tidsgränser.	Andra prioriteringar eller vakanta tjänster medför handläggningen inte sker inom de uppsatta tidsramarna.	Fördröjd handläggning. Fler som ringer in och efterlyser sina ärenden vilket leder till ökad arbetsbelastning för utredarna.	3	2	6
	Personcentrerad handläggning. Jämställd och jämlik handläggning.	Ojämlig/ej enhetlig handläggning.	Handläggning skiljer sig åt beroende på vilken utredare som handlägger ärendet. Ojämlig behandling av patient eller anmälare.	3	1	3
	Nämnden analyserar inkomna ärenden på ett strukturerat sätt.	Nämnden uppfyller inte sitt uppdrag att systematiskt analysera brister och förbättringssätt.	Brister och förbättringsbehov i vården uppmärksammas inte.	3	2	6
	Ökad användning av digitala verktyg.	Andra prioriteringar medför att befintliga digitala stöd inte används.	Tidskrävande kommunikation med verksamhetschefer. Osmidig kommunikation med framförallt yngre patienter och anhöriga.	2	1	2
	Tillgången på stödpersoner är så god att patienternas önskemål kan tillgodoses.	Nyrekryteringen minskar. Svårt att rekrytera stödpersoner i vissa åldersgrupper.	Sämrre stöd till patienterna, patienternas behov kan inte tillgodoses.	2	2	4
<b>Ekonomi</b>						
Långsiktigt hållbar ekonomi	Verksamheten är anpassad till tilldelad budget. Nämndens verksamhet ska ha en kostnad per invånare i paritet med regioner av motsvarande storlek.	Minskad tilldelad budget.	Nämnden belastar regionen med ett underskott. Behov av utökad budget.	2	2	4

