

Dnr 00020-2022/281

# Patientnämndens plan 2022-2024

Fastställd av patientnämnden 2022-02-17

## Innehållsförteckning

<b>Patientnämndens plan 2022-2024</b> .....	<b>1</b>
Organisation och lagstöd.....	3
Vision, värdegrund och etisk plattform .....	3
Patientnämndens inriktning och uppdrag.....	4
Aktiviteter .....	5
Ekonomi.....	7
Strategiska perspektiv och mål .....	8
<b>Medborgarperspektivet</b> .....	<b>8</b>
Strategiskt mål: Trygga norrbottning med god livskvalitet .....	8
Framgångsfaktorer .....	8
<b>Verksamhetsperspektivet</b> .....	<b>9</b>
Strategiskt mål: God, nära och samordnad vård .....	9
Framgångsfaktorer .....	9
<b>Ekonomiperspektivet</b> .....	<b>10</b>
Strategiskt mål: Långsiktigt hållbar ekonomi .....	10
Framgångsfaktorer .....	10
Årscykel och ledning 2022 .....	11
Internkontroll riskbedömning .....	12

## 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 hälso- och sjukvård.

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 2022-2024.

Region Norrbotten arbetar för allamänniskor som bor, lever och verkar i Norrbotten. Här avses kvinnor, män flickor och pojkar samt icke binära personer med olika bakgrund, behov och livsvillkor. Då verksamheten bygger på invånarnas behov, krav och förväntningar läggs stor vikt vid att synliggöra och förklara de beslut som tas och vilken effekt dessa får. När alla i Norrbotten upplever att Region Norrbotten är till för dem har regionen kommit en bit på vägen att bli ett län med god livskvalité, trygghet och framtidstro och nå visionen – ”Tillsammans för Norrbotten – bästa livet, bästa hälsan”.

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.

Region Norrbotten eftersträvar en förbättrad och mer jämställd folkhälsa. Regionens verksamheter skall vara tillgängliga och anpassade för alla, oavsett personliga egenskaper, bostadsort, ålder, kön funktionsvariation, utbildning, social ställning, etnisk eller religiös tillhörighet, sexuell läggning eller könsidentitet och uttryck.

Region Norrbotten ska arbeta med jämställdhet, vilket innebär att kvinnor och män ska ha samma rättigheter, möjligheter och skyldigheter. Regionen använder jämställdhetsintegrering vilket innebär att jämställdhetsfrågorna ska integreras i allt arbete och genomsyra alla led av beslutsfattande och genomförande.

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.

Allas lika värde och diskrimineringsgrunderna är viktiga utgångspunkter för Region Norrbottens samtliga verksamheter, vilket innebär att arbetet mot kränkande bemötande och kränkande särbehandling skall genomsyra verksamheten.

## 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 kontakt med patientnämnden och 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 hälso- och sjukvården genom att:

- Bistå med information för att patienten ska kunna tillvarata sina intressen i den regionfinansierade hälso- och sjukvården och den kommunala hälso- och sjukvården, underlätta kontakterna med vårdgivare, förmedla synpunkter, klagomål och förbättringsförslag till vården och se till att den enskilde får ett svar från vårdgivaren. 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 (2018:1 197) 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 2022 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 om omständigheter kräver detta.

En regionkonferens tillsammans med patientnämnderna i Västerbotten, Västernorrland och Jämtland/Härjedalen planeras 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 arbetat fram sätt att kommunicera på, både externt och internt. Detta arbete skall också främja framtagandet av information och material på andra språk, främst minoritetsspråk, engelska, finska och arabiska. Ambitionen är att nämnden ska genomföra en riktad informationsinsats mot länets kommuner samt mot patienter och anhöriga. Informationsinsatserna kan komma att utföras digitalt.

Utifrån riskanalys av mål och patientnämndens processer, kommer nämndens att påbörja användandet av internkontrollmoment i syfte att förbättra möjligheterna att på ett strukturerat sätt förbättra möjligheterna att uppnå uppsatta mål. Dessa moment finns beskrivna i Patientnämndens Internkontrollplan för 2022.

Planerat genomförande av enkät till anmälare, vars ärenden handlagts under en viss begränsad tid, kommer att överföras från 2021 till 2022. Syftet med enkäten är fortsättningsvis att mäta hur nöjda patienterna/anmälarna är med svaren från vårdgivarna på deras respektive ärenden och även hur nöjda patienter/anmälare med patientnämndens handläggning av deras respektive ärenden.

Under 2022 kommer tre analysrapporter att göras med fokus på:

- Barnrapport på uppdrag av IVO
- Akut omhändertagande
- Kvinnohälsa och kvinnosjukvård

Två gånger om året genomförs en utbildningsinsats, för samtliga stödpersoner. Syftet med utbildningen är att kompetensutveckla stödpersonerna samt delge information från nämnden. Utbildningen under 2022 kan vid behov ske i digital form. Under 2022 kommer nämnden att strukturera om hanteringen och tillsättandet av stödpersoner samt göra en informationssatsning för att rekrytera fler stödpersoner.

## Ekonomi

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

Kostnader 2022 fördelade enligt av regionfullmäktige den 20-21 oktober 2021

Patientnämnden, kst 01206	Fördelning av budget under 2022
Summa arvoden	397,0
Traktamenten och bilersättningar	85,0
Sammanträdeskostnader	0,0
Konferensavgifter o utbildning	144,2
Omkostnader	228,3
Bilhyra	0,0
Annonsering och tidningar	0,0
Kopiering mm	0,0
Summa omkostnader	457,5
<b>TOTALT</b>	<b>854,5</b>

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

Stab, patientnämnd, kst 01713	Fördelning av budget under 2022
Summa personalkostnader	2 790,1
Summa omkostnader	240,0
Summa	3 030,1

Stödpersonsverksamheten, kst 01217	Fördelning av budget under 2022
Summa personalkostnader	2 681,2
Summa intäkter från kommunerna	- 760,0
Summa	1,921,2

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

Perspektiv				
Samhälle	Medborgare	Verksamhet	Medarbetare	Ekonomi
Ett livskraftigt län (RS, RUN)	Trygg norrbottning 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)		

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

## 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
- Trygg norrbottning med god livskvalitet
- God, nära och samordnad vård
- Behovsstyrd regional utveckling i samverkan
- Hållbar kompetensförsörjning
- Långsiktigt hållbar ekonomi

## Medborgarperspektivet

### Strategiskt mål: Trygga norrbottning 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 vårdgivarens 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 är av en annan nationalitet ska känna sig väl bemött och respekterad vid kontakter med patientnämnden. Den som vill nyttja sin rätt enligt lagstiftningen att använda sitt eget språk för att få information och göra anmälan eller inkomma med klagomål till patientnämnden ska ha möjlighet till detta.



Styrmått	Ingångsvärde 2020-12-31	Mål 2021	Utfall 2021-12-31	→	Mål 2022	Källa	Period
Antal besök på patientnämndens sida på norrbotten.se	3 352	Öka 5 %	2 334		Öka 5 %	Kommunikationsavd	År
Andel patienter som är nöjda med verksamheternas svar	Inget värde	70 %	Inget värde		70 %	Kansliet	År
Andel patienter som är nöjda med patientnämndens handläggning	Inget värde	70 %	Inget värde		70 %	Kansliet	År
Andel patienter som gör anmälan på annat språk	Ingångsvärde saknas	Öka	Ingångsvärde saknas		Öka	Kansliet	År

## Verksamhetsperspektivet

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

#### Framgångsfaktorer:

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 behov kan vårdgivaren kontakta patientnämnden och begära förlängd svarstid.

Nämndens fördjupade analyser ska bidra 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 2020-12-31	Mål 2021	Utfall 2021-12-31	→	Mål 2022	Källa	Period
Antal anmälningar till patientnämnden inom området kommunikation	148 ärenden	Minska	193 ärenden		Minska	Kansliet	År
Anmälare får svar från patientnämnden inom sex veckor	68 %	70 %	55 %		70 %	Kansliet	År
Antal ärenden inkomna via 1177-Vårdguidens e-tjänster	262 ärenden (36 % av totalt antal ärenden)	Öka 5 %	417 ärenden (54 % av totalt antal ärenden)		Öka	Kansliet	År
Antal fördjupade analysrapporter	3	3	2		3	Kansliet	År
Andel deltagare vid stödpersonsutbildningar	~60 % av total med uppdrag	Öka	33 % av totalt 43 stödpersoner		Öka	Kansliet	År
Andel patienter som får stödperson förordnad inom fem dagar	Ingångsvärde saknas	Öka	Ingångsvärde saknas		Öka	Kansliet	År

## Ekonomiperspektivet

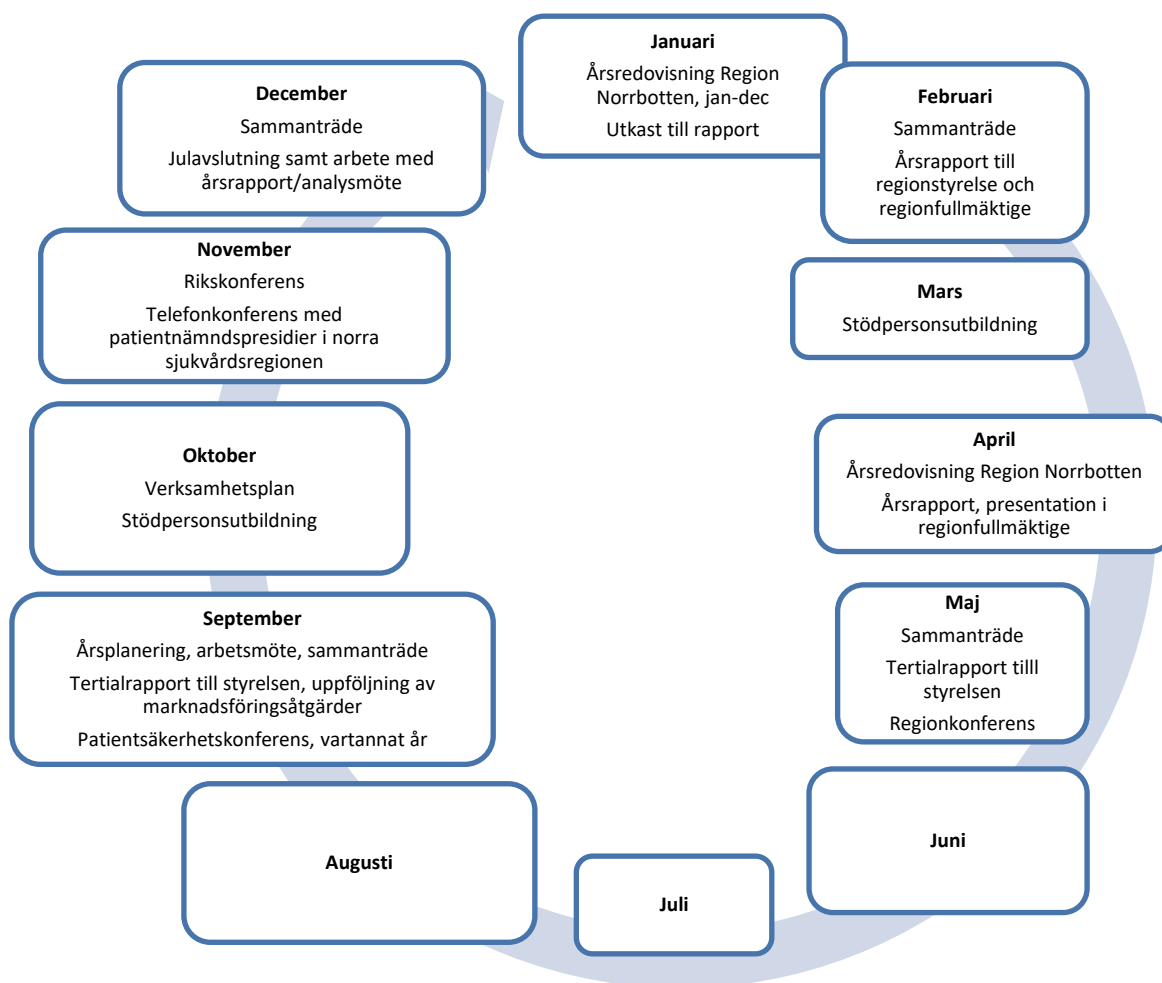
### Strategiskt mål: Långsiktigt hållbar ekonomi

#### Framgångsfaktorer:

Verksamheten är anpassad till tilldelad budget. Nämnden har en budget uppdelad på tre verksamheter, nämnd, patientnämndens stab och stödpersonsverksamhet. Utfallet av den stödpersonsverksamheten är beroende av antalet stödpersonsuppdrag som nämnden inte kan påverka. 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.

Styrmått	Ingångsvärde 2020-12-31	Mål 2020	Utfall 2021-12-31	→	Mål 2022	Källa	Period
Nämnden bedriver verksamhet inom budget	Utfall: +1,2 mnkr Nämnd: +24 tkr Stab, nämnd Stödpersonsverksamhet: +677 tkr	0,0	Utfall: +1,3 mnkr Nämnd: +370 tkr Stab, nämnd: +570 tkr Stödpersonsverksamhet: +1,1 mnkr		0,0	Ekonomisystem	År

## Årscykel och ledning 2022



## Internkontroll riskbedömning

Strategiska mål 2022-2024						
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>						
<b>Trygga norrbottningar med god livskvalitet</b>	Patientnämndens uppdrag ska vara känt för medborgarna.	Rätten till att framföra klagomål försvåras för medborgare	Brister och förbättringsbehov i vården uppmärksammas inte. Medborgare får inte svar på sina frågor eller återkoppling på sin synpunkter. Svårighet att utföra analyser på aggregerad nivå.	3	4	12
	Medborgare ska vara nöjda med vårdgivarens svar.	Förtroendet för regionens vård påverkas. Frågor förblir obesvarade. Medborgare återkommer till patientnämnd med begäran om komplettering.	Missnöjda medborgare. Brister och förbättringsbehov i vården åtgärdas inte. Ineffektiv handläggning.	3	2	6
	Medborgare ska vara nöjda med patientnämndens handläggning.	Förtroendet för patientnämndens uppdrag påverkas.	Missnöjda medborgare. Färre inkomna anmälningar från medborgare. Förtroendet för patientnämndens uppdrag påverkas.	3	1	3
	Minoritetsgrupper ska kunna nyttja sin rätt att använda sitt språk i kontakt med patientnämnden.	Patientnämnden uppfyller inte lagkrav. Patientnämndens funktion blir ej tillgänglig för alla medborgare.	Patientnämnden följer ej lagkrav. Ej likvärdiga förutsättningar för medborgare.	3	4	12
<b>Verksamhet</b>						
<b>God, nära och samordnad vård</b>	Handläggning av ärenden inom beslutade tidsgränser.	Medborgare får vänta längre än 4 veckor på svar från vårdgivaren. Förtroendet för patientnämnden/vårdgivaren påverkas.	Ineffektiv och förlängd handläggning. Förtroendet för patientnämnden/vårdgivaren påverkas	3	3	9
	Personcentrerad handläggning. Jämställd och jämlik handläggning.	Patientnämnden uppfyller inte lagkrav.	Medborgares rätt till likvärdig handläggning har ej beaktats. Förtroendet för patientnämndens uppdrag påverkas.	3	1	3
	Patientnämnden ska analysera inkomna ärenden på ett strukturerat sätt och dessa skall återkopplas till vården.	Brister och förslag på förbättringar tas inte tillvara på i vården.	Brister och förbättringsbehov i vården uppmärksammas och åtgärdas inte.	3	2	6
	Ökad användning av digitala verktyg.	Fördröjd handläggningstid. Fler manuella moment i handläggningen.	Ineffektiv och fördröjd handläggning. Medborgare förväntar sig kunna använda sig av digitala lösningar utifrån digital utveckling i samhället.	3	4	12
	Tillgången på stödpersoner är så god att patienternas önskemål kan tillgodoses.	Patientnämnden uppfyller ej lagkrav. Nyrekryteringen minskar. Svårt att rekrytera stödpersoner i vissa åldersgrupper och i vissa delar av länet.	Rätten till stödperson försvåras. Lagstadgad tid för tillsättandet av stödperson kan ej upprätthållas.	3	3	9

## Strategiska mål 2022-2024

Långsiktigt hållbar ekonomi	Tilldelad budget skall vara anpassad till verksamhet.	Svårighet att uppfylla lagstadgat uppdrag.	Patientnämndens möjlighet till att utföra ålagda uppdrag påverkas. Nämnden belastar regionen med ett underskott.	3	1	3
-----------------------------	---	--	--	---	---	---