

Patientnämndens plan 2020-2022

Beslutad av patientnämnden 12 december 2019 § 43

Innehållsförteckning

Patientnämndens plan 2020-2022	1
Patientnämndens verksamhetsplan	3
Organisation och uppdrag.....	3
Vision, värdegrund och etisk plattform	3
Verksamhet.....	4
Strategiska mål	5
Prioriteringslista	5
Ekonomi	5
Regionfullmäktiges strategiska mål.....	7
Verksamhetsperspektivet.....	8
Strategiskt mål: Nöjda och delaktiga patienter och medborgare.....	8
Framgångsfaktor:.....	8
Strategiskt mål: En välkomnande, nytänkande, hållbar och attraktiv verksamhet.....	8
Framgångsfaktor:.....	8
Ekonomiperspektivet	9
Strategiskt mål: God ekonomisk hushållning.....	9
Framgångsfaktor:.....	9
Strategiskt mål: Effektiv verksamhet i paritet med riksnittet i våra verksamheter.....	9
Framgångsfaktor:.....	9
Årscykel och ledning	10
Internkontroll riskbedömning.....	11

Patientnämndens verksamhetsplan

Organisation och uppdrag

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

Nämnden har rätt att från regionens organ och tjänstemän 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 samt sådan privat verksamhet som är kopplad till regionen genom samverkansavtal, vårdavtal, entreprenadavtal eller motsvarande.

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 genom avtal med regionens samtliga 14 kommuner uppdraget att sköta patientnämndsverksamheten för deras räkning. Nämnden ska göra Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.

Vision, värdegrund och etisk plattform

Visionen är utgångspunkten för all verksamhet inom Region Norrbotten:

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.

Tillsammans för Norrbotten – bästa livet, bästa hälsan.

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.

För patientnämnden och patientnämndens tjänstepersoner betyder detta att med patienters synpunkter och klagomål som underlag bidra till bra bemötande, säkrare, jämställd och jämlik vård. Med målsättningen minskat lidande för patienter och minskade kostnader för undvikbara vårdskador.

Utöver detta har patientnämnden formulerat en egen värdegrund och etisk plattform som innebär att

- nämndens arbete ska genomsyras av en helhetssyn på patienten
- patienter och närstående ska uppleva förtroende och delaktighet i mötet med patientnämnden
- patientnämndens arbete ska präglas av öppenhet, ansvarstagande och problemlösning
- bemötandet ska karakteriseras av respekt för varje individs integritet
- arbeta tillsammans för bästa resultat, för bästa hälsa, respektfullt, jämställt och jämlikt samt
- i behandling av inkomna ärenden också beakta frågor som kan hänföras till gjorda barnkonsekvensanalyser eller till barnkonventionen

Verksamhet

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 behov.

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

- hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården
- hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet
- främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal
- återföringen av patienterfarenheter tas tillvara i hälso- och sjukvårdens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete
- göra Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn
- lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten till Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorg
- tillgången på stödpersoner är sådan att patienternas önskemål kan tillvaratas vid val av stödperson
- stödpersonerna har den kompetens som uppdraget kräver
- brister och risker som uppmärksammas av patientnämnden ska analyseras mer ingående och en bättre återföring till fullmäktige ska utvecklas
- rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter
- informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal samt andra berörda för att öka kunskapen om patientnämndens roll och uppdrag som i sin tur genererar ökat underlag till förbättringsarbetet samt
- tertialens ärenden utredas så att nämnden kan behandla dem under innevarande tertial.

Enligt reglementet ska nämnden lämna årlig rapport i februari till fullmäktige med slutsatser och trender baserat på uppdraget och årets arbete.

Strategiska mål

1. Att samarbetet med vården utvecklas för att säkerställa att patienter får information om sin rätt att få en stödperson utsedd.
2. Anmälda brister och risker analyseras systematiskt och återkopplas regelbundet till fullmäktige för att bidra till hög patientsäkerhet i hälso-och sjukvården.
3. Vårdgivare, kommuner och civilsamhället ska genom riktad information, flera informationskanaler och ökat samarbete med patientnämnden ges god kännedom om nämndens verksamhet.
4. Nämnden ska utarbeta en arbetsmetodik som säkerställer att nämnden får goda kunskaper och verktyg inom sitt ansvarsområde.
5. Samverkan med patientnämnderna i norra regionen.
6. Nämnden ska genom systematisk uppföljning av ekonomin tillse att givna ramar hålls.

Prioriteringslista

Patientnämnden har antagit en prioriteringslista som stadgar att nämndens utredare ska prioritera vissa ärendetyper framför övriga om behov av prioritering uppstår. Följande ärendetyper kommer att prioriteras:

- Barn (prioriterade i lagstiftningen)
- Cancerpatienter
- Demenssjukdom
- Patienter med invalidiserande sjukdomstillstånd
- Patienter med livshotande sjukdomar
- Suicidrisk
- Äldre äldre

Ekonomi

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

Kostnader 2020 fördelade enligt av regionfullmäktige 19-20 november 2019 § 110 tilldelad rambudget.

Patientnämnden, kst 01206	Fördelning av budget under 2020
Arvoden	435 000
Sammanträdeskostnader	5 000
Konferens, utbildning	70 000
Bilersättning, resor	120 000
Informationsmaterial	20 000
Övriga kostnader	127 300
Summa	777 300

Under år 2020 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.

Det finns två konferenser med andra patientnämnder i landet inplanerade under året. En regionkonferens tillsammans med patientnämnderna i Västerbotten, Västernorrland och Jämtland/Härjedalen där sju ledamöter planerar att delta. Samt en rikskonferens tillsammans med samtliga patientnämnder i landet där ordförande samt tre ledamöter deltar.

Nämnden kommer att arbeta aktivt med att öka kunskapen och kännedomen om nämnden och dess uppdrag genom framtagande av informationsmaterial och annonsering. Nämnden planerar även att genomföra riktad informationsinsats mot patienter och anhöriga via kontakt med anhängcentrum/anhörigrträffar samt pensionärs- och tillgänglighetsråd i länets kommuner där hälften av kommunerna ska besökas under 2020 och resterande under 2021.

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

Stödpersonsverksamheten, kst 01217	Fördelning av budget under 2020
Arvoden	1 700 000
Kostnadsersättning	250 000
Utbildning	100 000
Bilersättning, resor	545 000
Övriga kostnader	5 000
Summa	2 600 000

Budgeten för stödpersonsverksamheten omfattar de arvoden och kostnadsersättningar som nämnden betalar till de förordnade stödpersonerna. Två gånger om året genomförs en utbildningshelg, lördag-söndag, för samtliga stödpersoner. Syftet med utbildningshelgerna är att kompetensutveckla stödpersonerna samt delge information från nämnden.

Regionfullmäktiges strategiska mål

PERSPEKTIV				
Samhälle	Medborgare	Verksamhet	Medarbetare	Ekonomi
Hållbart nyttjande av resurser (RS, RUN)	Goda kommunikationer (RUN)	Nära vård på nya sätt (RS)	Hållbar kompetensförsörjning oavsett leverantör (RS)	God ekonomiskushållning (RS, RUN, PN)
Ett brett, starkt näringsliv och civilsamhälle (RUN)	Ett rikt och brett kulturliv (RUN)	En effektiv, säker och hälsofrämjande verksamhet med god jämställd kvalitet oavsett leverantör (RS)	Tydlig ledning och styrning (RS)	Ökade intäkter (RS, RUN)
God livskvalité, jämlik och jämställd hälsa (RS, RUN)	Stöd och motivation för att främja jämlik och jämställd hälsa (RS)	Nöjda och delaktiga patienter och medborgare (RS, PN)	Delaktighet, ansvar, uppskattning och inflytande (RS)	Effektiv verksamhet i paritet med rikssnittet i våra verksamheter (RS, RUN, PN)
Tydligt regionalt ledarskap (RS, RUN)	En god, jämlik och samordnad vård för kvinnor, män, flickor och pojkar (RS)	En välkomnande, nytänkande, hållbar och attraktiv verksamhet (RS, RUN, PN)	Skapa incitament för innovation och nyskapande inom verksamheterna (RS)	Effektivisera verksamheterna med en kostnadsminskning på 10 procent (RS, RUN)

Verksamhetsperspektivet

Strategiskt mål: Nöjda och delaktiga patienter och medborgare

Framgångsfaktor:

Patientnämnden är beroende av inkomna ärenden från patienter och närstående för att kunna fullgöra sitt uppdrag. 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 handläggning av inkomna ärenden inom beslutade tidsgränser bidrar till nöjda patienter och medborgare samt skapar förutsättning för nämndens analysarbete. Nämndens fördjupade analyser är en del i vårdverksamheternas arbete för en god och säker vård. Vårdgivaren har fyra veckors svarstid till nämnden. Möjlighet finns att vid behov begära anstånd vid t.ex. komplicerade ärenden eller när vårdgivaren genomför en intern händelseanalys som man vill invänta innan svar lämnas till patientnämnden varför svarstiden i undantagsfall kan bli längre.

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.

Styrmått	Ingångsvärde	Mål 2020	→	Mål 2022	Källa	Period
Antal besök på patientnämndens sida på norrbotten.se	2019: 1 860	Öka 5 %		Öka	Kommunikationsavdelning	Tertial
Anmälare får svar från vården inom sex veckor	Ingångsvärde saknas	70 %		90 %	Datasystem	Tertial
Stödperson utses senast inom fem arbetsdagar efter att anmälan om stödperson inkommit	Ingångsvärde saknas	100 %		100 %	Datasystem	Tertial

Strategiskt mål: En välkomnande, nytänkande, hållbar och attraktiv verksamhet

Framgångsfaktor:

Nämnden önskar se en ökad användning av digitala verktyg då det underlättar ärendehanteringprocessen genom att anmälaren är säkert identifierad och återkoppling kan ske direkt i systemet.

Under år 2019 har analysarbetet utvecklats genom framtagande av en fördjupad analysrapport, utöver nämndens årsrapport. Nämnden avser att fortsätta utvecklingen med att löpande analysera inkomna ärenden på ett strukturerat sätt genom fördjupade rapporter inom specifika analysområden.

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.

Styrmått	Ingångsvärde	Mål 2020	→	Mål 2022	Källa	Period
Antal ärenden inkomna via 1177	2019: 222 st., 27 % av totalt antal ärenden	Öka 5 %		Öka	1177	Tertial
Antal fördjupade analysrapporter	2019: 1	2		3	Kansliet	År
Antal deltagare vid stödpersonut- bildningar	2019: ~60 % av total med uppdrag	Öka		Öka	Kansliet	År

Ekonomiperspektivet

Strategiskt mål: God ekonomisk hushållning

Framgångsfaktor:

Verksamheten är anpassad till tilldelad budget. Nämnden har en budget för sin egen verksamhet samt en budget för stödpersonverksamheten. 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.

Styrmått	Ingångsvärde	Mål 2020	→	Mål 2022	Källa	Period
Nämnden bedriver verksamhet inom budget	Utfall 2019: -23 tkr Nämnd: 24 tkr Stödperson- verksam- het: -47 tkr	0,0		0,0	Ekonomi- stem	Tertial

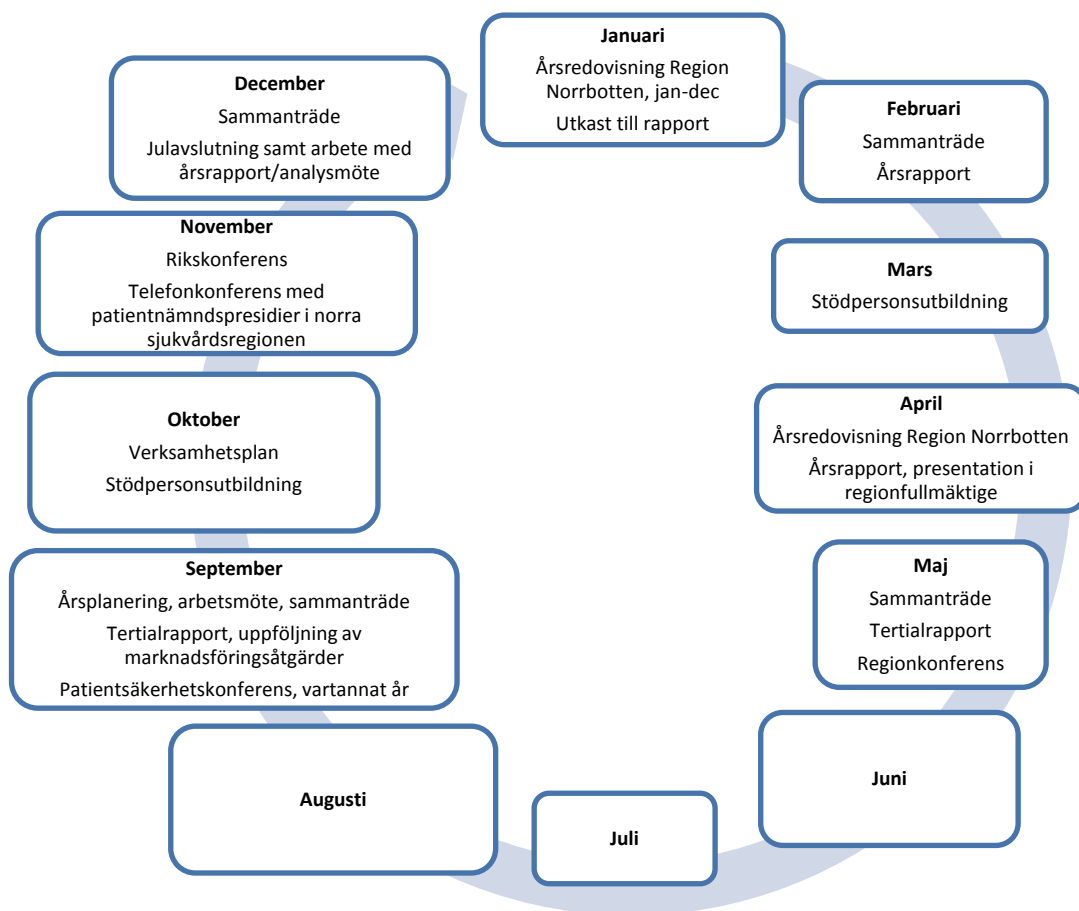
Strategiskt mål: Effektiv verksamhet i paritet med rikssnittet i våra verksamheter

Framgångsfaktor:

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 tjänstemannastödet 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 2020	→	Mål 2022	Källa	Period
Genomsnittskostnad för patient-nämnder av motsvarande storlek	Nytt värde	Ingångs- värde		Medelkost- nad	Kanslienheten	År
Genomsnittskostnad för utredare på kansli i region av motsvarande storlek	Nytt värde	Ingångs- värde		Medelkost- nad	Kanslienheten	År

Årscykel och ledning



Internkontroll riskbedömning

Strategiska mål 2020-2022							
Nr	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
	Verksamhet						
	Nöjda och delaktiga patienter och medborgare	Handläggning av ärenden inom beslutade tidsgränser	Andra prioriteringar medför att ärenden inte hinns med i den omfattning som krävs. Vakanta tjänster.	Fördröjd handläggning. Stress. Fler som ringer in och efterlyser sina ärenden vilket leder till ökad arbetsbelastning.	3	1	3
		Patientnämnden ska vara känd bland medborgarna	Marknadsföringsinsatser hinns inte med. Marknadsföringsinsatser får inte önskad effekt.	Mindre ärendeinflöde vilket medför svårare att genomföra analyser. Problem i vården uppmärksammas inte.	3	2	6
	En välkommande, nytänkande, hållbar och attraktiv verksamhet	Ökad användning av digitala verktyg	Problem hos tjänsteleverantör. Tjänsten inte tillräckligt känd.	Ökad arbetsbelastning för utredarna.	2	1	2
		Nämnden analyserar inkomna ärenden på ett strukturerat sätt	Vakanser bland utredarna. Minskad ärendemängd.	Nämnden uppfyller inte sitt uppdrag. Problem i vården uppmärksammas inte.	3	2	6
		Tillgången på stödpersoner är så god att patienternas önskemål kan tillgodoses	Nyrekryteringen minskar.	Sämre stöd till patienterna.	2	1	2
	Ekonomi						
	God ekonomiskushållning	Verksamheten är anpassad till tilldelad budget	Ökat behov av stödpersoner. Minskad tilldelad budget.	Nämnden belastar regionen med ett underskott.	2	2	4
	Effektiv verksamhet i paritet med rikssnittet i våra verksamheter	Nämndens verksamhet ska ha en kostnad per invånare i paritet med regioner av motsvarande storlek	Ökat behov av stödpersoner. Minskad effektivitet i handläggningen.	Behov av utökad budget.	2	2	4

GÄLLER FÖR VERKSAMHET

Politik

GODKÄNT DATUM

2020-05-25

DOKUMENT-ID

ARBGRP651-1226513768-210 3.0

ANSVARIG

Christina Kleemo

VERSION

UPPRÄTTAD AV

Martin Karlsson