

Patientnämndens plan för 2023-2025

Innehåll

Patientnämndens plan för 2023-2025	1
Regionen strategiska mål.....	7
Trygg norrbottning med god, jämlik och jämställd livskvalitet	8
God, nära och samordnad vård som genomförs	9
på ett hållbart sätt.....	9
Långsiktigt hållbar ekonomi.....	10

Organisation och lagstöd

Patientnämnden är organisatoriskt placerad under regionfullmäktige. Nämnden består av nio ledamöter och nio ersättare, nämndens presidium utgörs av ordförande samt vice ordförande. Nämndens stöd utgörs av fyra utredare, varav en har uppdraget som sektionsledare, nämndssekreterare och stabschef, alla verksamma inom regiondirektörens stab i region Norrbotten. 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.

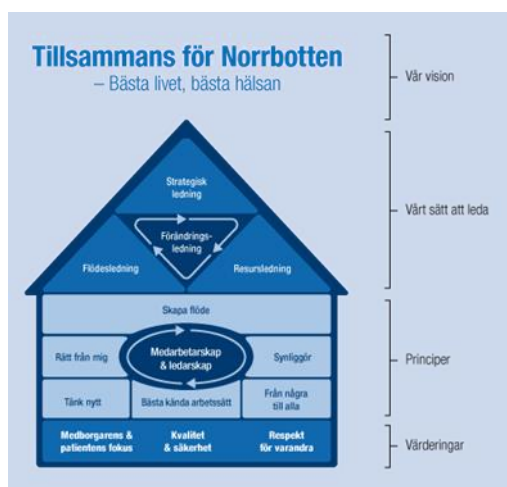
Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården reglerar uppdraget. Nämnden fullgör sitt uppdrag inom regionens offentligt finansierade hälso- och sjukvård, tandvård, privat verksamhet som är kopplad till regionen genom samverkansavtal, vårdavtal, entreprenadavtal eller motsvarande samt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

Nämnden ska när den enskilde begär det, utse stödperson för de patienter som tvångsvårdas enligt lagen (1991:1 128) om psykiatrisk tvångsvård och lagen (1991:1 129) om rättspsykiatrisk vård samt de personer som isoleras enligt smittskyddslagen (2004:168).

Patientnämnden har avtal med Norrbottens 14 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 Region Norrbottens strategiska plan för 2023–2025. Region Norrbotten arbetar för alla människor som bor, lever och verkar i Norrbotten. Regionens vision är ”**Tillsammans för Norrbotten – bästa livet, bästa hälsan**”. Med visionen som ledstjärna ska regionen bidra till ett län med god livskvalité, trygghet och framtidstro. Detta omsätts i regionens verksamhetsmodell som använder ”huset” som metafor enligt bilden nedan.



Region Norrbottens värdegrund och etiska plattform utgår från en humanistisk människosyn som vilar på respekten för människovärdet och

grundar sig på 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 ska arbeta med jämställdhet, vilket innebär att kvinnor och män ska ha samma rättigheter, möjligheter och skyldigheter.

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

FN:s konvention om barnets rättigheter förtydligar att barndomen har ett värde i sig och att barn är fullvärdiga människor med samma rättigheter som vuxna och därmed med samma möjligheter att utkräva dessa. Region Norrbotten har skyldighet att uppfylla barnens rättigheter.

Patientnämnden delar den värdegrund som Region Norrbotten har tagit fram för länet och dess medborgare. Hälso- och sjukvården ska utgå från den etiska plattformen som bygger på följande tre grundprinciper:

- 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 olika grupper ska få ta del av verksamheterna i lika stor utsträckning och lika goda resultat. Den som vill nyttja sin rätt till att använda sitt nationella minoritetsspråk i kontakten med regionen ska ha möjlighet till detta. Hållbarhet, hög säkerhetskultur och förebyggande hållbara arbetssätt ska genomsyra verksamheten

Patientnämndens inriktning och uppdrag

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter och närstående att föra fram klagomål och synpunkter till vårdgivare, samt att få klagomål och frågor besvarade. Patientnämnden är en oberoende och opartisk instans.

Patientnämndens arbetssätt ska utgå från en helhetssyn på patienten och präglas av öppenhet, ansvarstagande och problemlösning. Handläggning utgår från patientens berättelse och varje ärende kategoriseras så att problem kan identifieras.

Patientnämnden ska även:

1. Tillhandhålla eller hjälpa patienter att få den information de eller deras närstående behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården samt att hjälpa dem att vända sig till rätt myndighet.
2. Främja kontakterna mellan patienter/närstående och vårdpersonal.
3. Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna/närstående till vårdgivare och vårdenheter inom kommun och region
4. Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra om sin verksamhet
5. Samverka framför allt med patientnämnderna i norra regionen, men även med patientnämnder nationellt
6. Se till att givna budgetamar hålls genom systematisk uppföljning av ekonomi

Om patienten är ett barn ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa och utgå från barnets perspektiv. Jämställdhetsperspektivet skall alltid beaktas.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta ska ske genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter på aggregerad nivå och därefter uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för en säker och personcentrerad vård.

Patientnämnden ska senast den sista februari varje år, till Inspektionen för vård och omsorg samt till Socialstyrelsen, lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten.

Lagar som styr handläggningen:

- Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården
- Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)
- Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för Patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige
- Dataskyddsförordningen, GDPR
- Patientdatalagen (2008:355)
- Förvaltningslag (2017:900)
- Kommunallagen (2017:725)
- Patientsäkerhetslag (2010:659)
- Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)
- Patientlagen (2014:821)
- Tandvårdslagen (1985:125)
- Socialtjänstlagen (2001:453)

- Lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (2009:724)
- Lag om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter (2018:1 197)

Lokala styrdokument:

- Reglemente för Patientnämnden Norrbotten
- Region Norrbottens strategiska plan med dess mål för 2023-2025
- Region Norrbottens direktiv för internkontroll
- Region Norrbottens revisionsrapport för patientnämnden 2021
- Region Norrbottens strategi för hållbarhet

Ekonomi

Verksamheten ska bedrivas effektivt inom givna ekonomiska ramar.

Patientnämnden måste ha en god ekonomi som ger utrymme för kort- och långsiktig utveckling.

Kostnader 2023 fördelade enligt av regionfullmäktige

Patientnämndens kostnadsställen budget 2022 och 20223			
Div	Kst	Årsbudget 2022	Årsbudgetet 2023
01 Div Politik	01206 Patientnämnden	-854 518	-1 002 800
03 Div Regiongemensamt	01217 Stödpersonverksamheten	-1 921 200	-2 761 600
03 Div Regiongemensamt	01713 Patientnämndens stab	-3 042 240	-2 353 700
	Summa	-5 817 958	-6 118 100
kommentar: intäkter från kommunerna ligger i budgeten år 2022 på kst 01217 (760 000), till år 2023 så ligger intäkten i budget från kommunerna på kst 01713.			

Patientnämnden, kostnadsställe 01206	Fördelning av budget 2023
Arvoden	507 400
Traktamenten och bilersättningar	112 000
Sammanträdeskostnader	
Konferensavgifter och utbildning	148 200
Omkostnader	
Bilhyra	
Annonsering och tidningar	
Kopiering mm	
Omkostnader	235 200
Summa	1002 800 tkr

Stab patientnämnd, kostnadsställe 01713	Fördelning av budget 2023
Personalkostnader	2 924 360
Omkostnader	240 000
Intäkter från kommunerna	-805 214
Summa	2 359 146 tkr

Stödpersonsverksamheten kostnadsställe 01217	Fördelning av budget 2023
Personalkostnader	2 761 600
Summa	2 761 600 tkr

Regionen strategiska mål



För att Norrbotten och regionens verksamheter ska utvecklas i en gemensam riktning är det nödvändigt med gemensamma strategiska mål. Regionen strategiska mål berör regionens samtliga verksamheter och ska guida inriktning för regionens samlade utvecklingsarbeten. De strategiska målen sammanfattar och beskriver det önskade läget som regionen vill uppnå. I figuren ovan framgår regionens strategiska mål och dess koppling till varandra. Patientnämnden ansvarar för följande strategiska mål:

- Trygg norrbotning med god, jämlik och jämställd livskvalitet
- God, nära och samordnad vård som genomförs på ett hållbart sätt
- Långsiktigt hållbar ekonomi

Trygg norrbottning med god, jämlik och jämställd livskvalitet

Framgångsfaktorer

- Informativ verksamhet med hög tillgänglighet
- Jämlik och jämställd ärendehantering

Styrmått

- Andel patienter som är nöjda med patientnämndens handläggning
- Antal utbildade stödpersoner
- Antal patientärenden som har besvarats inom sex veckor
- Antal genomförda informationsmöten

Styrmått	Mål	Utfall
Andel patienter som är nöjda med patientnämndens handläggning	100 %	
Antal utbildade stödpersoner	100 %	
Antal patientärenden som har besvarats inom sex veckor	100 %	
Antal genomförda informationsmöten	Så många som det finns behov av under året	

Aktiviteter

- Genomföra enkätundersökning under 2023
- Uppdatera befintligt telefonsystem
- Upprätta checklista för likvärdig handläggning och bemötande i telefon
- Upprätta patientnämndens information på minoritetsspråk, engelska och arabiska via norrboten.se/patientnamnden
- Upprätta information till vårdverksamheter som har inriktning mot barn och ungdom upp till 18 år
- Säkerställa genomförandet av digital utbildning för stödpersoner
- Säkerställa ersättning till stödpersoner som deltar i utbildning för stödpersoner
- Digital ärendehantering mellan kansli och vårdverksamheter
- Upparbeta en tydlig dialog med ansvariga chefer inom region och kommun gällande svarstider, förmedling av statistik
- Upprätta inbjudan till Norrbotten 14 kommuner
- Politiker deltat/genomför informationsmöten
- Bjuda in oss till exempelvis patientföreningar, pensionärsråd och civilsamhället för att informera om patientnämndens uppdrag
- Tydligare införa jämställdhets- och barnperspektivet i tertial- och årsrapporter samt presentationer
- Patientnämndens information och anmälningsblankett ska anpassas till barn

- och unga
- Nämnd och tjänstepersoner ska erhålla utbildning om nationella minoriteter, barnrätt och jämställdhet

God, nära och samordnad vård som genomförs på ett hållbart sätt

Framgångsfaktorer

- En tydlig, samordnad och informativ ärendehanläggning utifrån patientens behov
- Patientnämnden bidrar med kunskap till nämnd och vårdverksamheter
- En trygg och säker verksamhet

Styrmått

- Antal stödpersoner som har förordnats inom 5 dagar
- Antal fördjupade analysrapporter som upprättas utifrån ett jämställdhets och barnrättsperspektiv
- Årlig genomgång av rutiner och checklistor

Styrmått	Mål	Utfall
Antal stödpersoner som har förordnats inom 5 dagar	100 %	
Antal fördjupade analysrapporter som upprättas utifrån ett jämställdhets och barnrättsperspektiv	3 stycken/år	
Årlig genomgång av rutiner och checklistor	Årligen enligt internkontrollplan	

Aktiviteter

- Förändra handlägningsprocess för tillsättande av stödperson
- Annonsering gällande behov av stödpersoner
- Kanslipersonal erhåller utbildning/kunskap om hur man skriver rapporter och presentationer med ett jämställdhets- och barnperspektiv
- Kanslipersonalen erhåller utbildning i Excell för att tydliggöra statistik för redovisningar och rapportskrivning
- Samverkan mellan patientsäkerhet och patientnämnd ska stärkas
- Utsedd kanslipersonal skall delta i regionens LSG-grupp för att informera om PaN:s uppdrag, redovisa statistik och rapporter
- Kanslipersoner deltar i samverkansgrupper inom norra regionerna och nationellt
- Upprätta lokala rutiner det fattas, utifrån genomförd riskanalys inför 2023
- Genomgång av nuvarande rutiner och upprätta dem i VIS
- Uppföljning av internkontroll plans direktåtgärder
- Kanslipersonal deltar i patientnämndernas samverkansgrupper inom de norra regionerna och nationellt

Långsiktigt hållbar ekonomi

Framgångsfaktorer

- Patientnämnden håller sina ekonomiska ramar
- Sjukfrånvaro

Styrmått

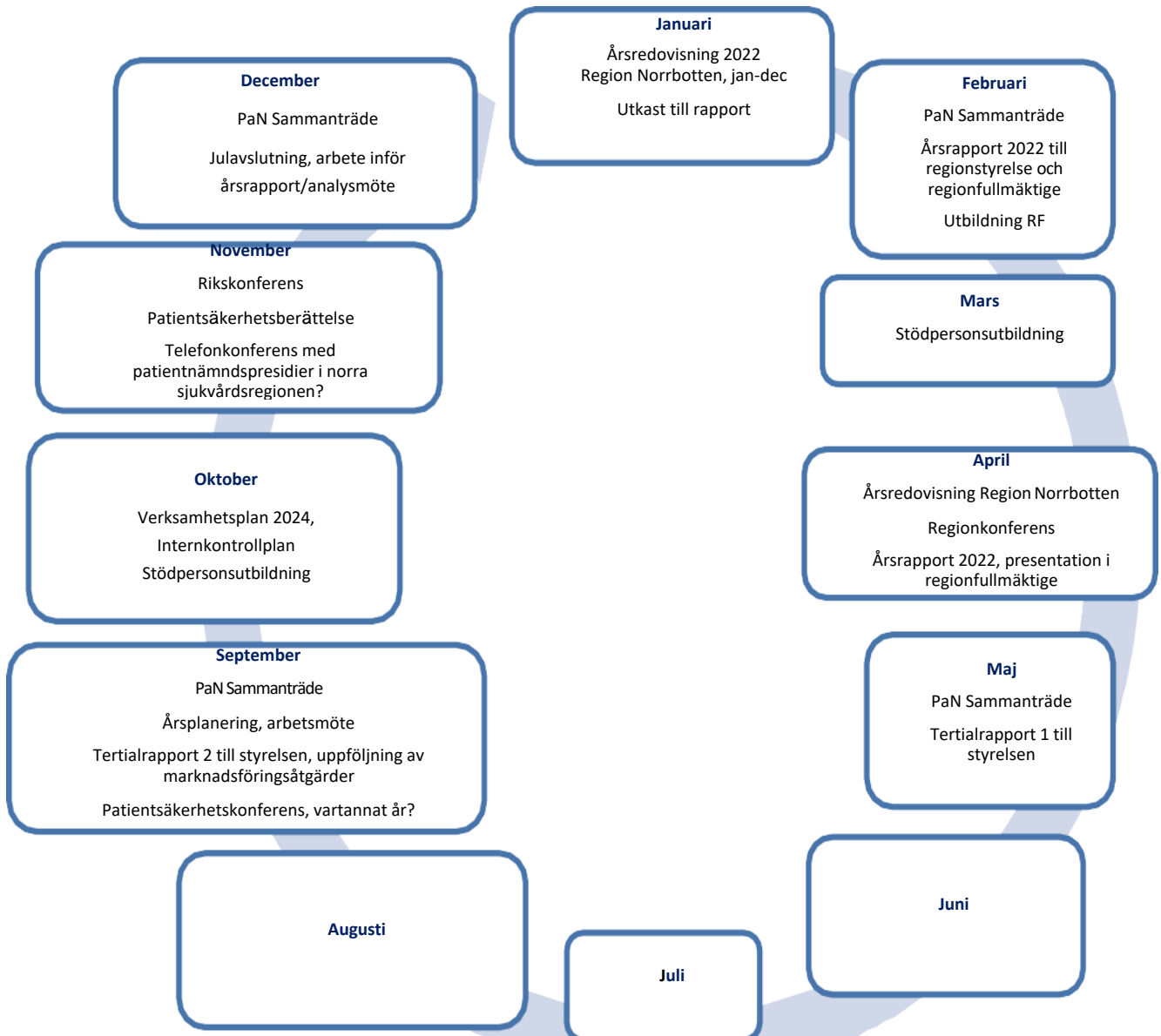
- Patientnämnden bedriver verksamhet inom budget

Styrmått	Ingångsvärde 2022-12-31	Mål 2022	Utfall 2023
Nämnden bedriver verksamhet inom budget	Utfall: +1,7 mnkr Nämnd: -410 tkr Stab, nämnd: +1,23 mnkr Stödpersonsverksamhet: +15 tkr	0,0	Utfall: Nämnd: Stab, nämnd: Stödpersonsverksamhet:

Aktiviteter

- Patientnämnden följer upp och redovisar ekonomiska resultat per tertial och i årsrapport
- Patientnämnden verkar för att digital tidsrapportering arvode för stödpersoner kan implementeras
- Följa upp fakturering till Norrbottens 14 kommuner
- Ta del av HR-verksamhetens statistik och rapport om sjukskrivning och hälsosamma arbetsplatser

Årshjul för patientnämnden Norrbotten 2023



Aktivitetsplan 2023, patientnämnden Norrbotten

