



Verksamhetsplan Patientnämnden 2019-2021

Version: 1

Beslutsinstans: Patientnämnden

ÄNDRINGSFÖRTECKNING

Version	Datum	Ändring	Beslutat av	Datum
1.			Patientnämnden	



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	UPPDRAG	4
1.1	Styrdokument	4
1.2	Uppgifter	4
1.3	Avtal med kommuner	5
2	VISION, VERKSAMHETSIDÉ OCH VÄRDEGRUND	5
2.1	Vision	5
2.2	Verksamhetsidé	5
2.3	Värdegrund.....	5
3	ORGANISATION	6
3.1	Patientnämndens inriktning och fokusering	6
3.2	Patientnämndens förvaltning.....	6
4	EKONOMI	7
5	PLANERINGSFÖRUTSÄTTNINGAR	7
6	MÅL OCH AKTIVITETER	7
6.1	Mål	7
6.2	Aktiviteter.....	9
6.3	Uppföljning.....	9

1 UPPDRAG

1.1 Styrdokument

Patientnämnden i Jämtlands län bedriver en lagstadgad verksamhet utifrån Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården samt det reglemente som fastställts av regionfullmäktige. Övriga styrdokument är delegationsbestämmelser för patientnämnden i Jämtlands län och dokumenthanteringsplan för patientnämnden.

Patientnämndens verksamhet regleras även av lagen om psykiatrisk tvångsvård, lagen om rättspsykiatrisk vård, smittskyddslagen, sekretesslagen, förvaltningslagen, kommunallagen och personuppgiftslagen. Andra viktiga lagar för arbetet inom patientnämnden är hälso- och sjukvårdslagen, patientlagen, patientsäkerhetslagen, tandvårdslagen, lagen om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område och patientskadlagen.

1.2 Uppgifter

Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och få dem besvarade av vårdgivaren. Patientnämnderna ska även:

1. tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet,
2. främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,
3. rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter, och
4. informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa.

Patientnämnderna ska göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn. Patientnämnderna ska samverka med IVO så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter.

Patientnämnderna ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården.

I samband med återkoppling till verksamheterna förs en dialog om hur patientnämndens verksamhet kan utgöra en aktiv och kompetent part i frågor som rör patientsäkerhet och patientmedverkan. Diskussioner förs också kring samarbetsformer mellan verksamheterna och patientnämnden för att på bästa sätt tillvara patienters erfarenheter och synpunkter i vårdens kvalitets- och utvecklingsarbete. Detta uppnås genom att arbeta rådgivande och med ett opartiskt förhållningssätt samt genom att informera om verksamheten till allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda, återrapporera patientärenden till vården samt genom formella och informella kontakter med vården och andra berörda. Patientnämnden överprövar inga medicinska beslut och har inga disciplinära befogenheter.

Patientnämnden har till uppgift att utse stödperson för patienter som vårdas inom psykiatrisk tvångsvård, rättspsykiatrisk vård och enligt smittskyddslagen

Patientnämndens uppgifter är enligt reglementet för patientnämnden i Jämtlands län:

- att inom den av regionen bedrivna hälso- och sjukvården och folktandvården främja kontakterna mellan patienterna och hälso- och sjukvårdspersonalen och tandvårdspersonalen, samt förmedla information till patienterna.

- att motsvarande gäller inom den kommunala hälso- och sjukvården i de fall avtal träffats om detta mellan regionen och kommunerna i Jämtlands län.

Uppgifterna gäller enligt lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården även för vård som bedrivs enligt avtal med regionen samt tandvård som helt eller delvis finansieras av regionen.

1.3 Avtal med kommuner

Patientnämnden har träffat avtal med samtliga kommuner i länet om att bistå dessa med patientnämndsverksamhet avseende hälso- och sjukvård samt den allmänna omvårdnad som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård.

2 VISION, VERKSAMHETSIDÉ OCH VÄRDEGRUND

2.1 Vision

En region att längta till och växa i.

2.2 Verksamhetsidé

Patientnämnden strävar efter att vara välkomnande, handlingskraftig och pålitlig. Nämnden har som ambition att vara tillgänglig, verka för goda relationer, samt att identifiera strategier för att stärka patienters ställning som en del i vårdens samlade utveckling mot en mer personcentrerad vård. Patienters synpunkter och berättelser kan utgöra en utgångspunkt för att identifiera samband, risker, förbättringsbehov och åtgärder. Målet är säker vård, färre vårdskador, nöjda patienter samt att bidra till en personcentrerad vård.

2.3 Värdegrund

Förtroendevalda och förvaltningens medarbetare ska i dagliga möten och samtal handla med respekt för alla människors lika värde, visa förtroende för andra och utgå från en helhetssyn på regionen och de som regionen är till för.

Värdegrunden bygger i sin tur på regionens gemensamma vision om att vara *En region att längta till och växa i*, och de grundläggande värderingarna: *respekt, förtroende och helhetssyn*.

Utgångspunkten för arbetet är 6 § i Patientlagen om att målet för hälso- och sjukvården är en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen. Vården skall ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet.

3 ORGANISATION

Patientnämnden utgörs av en politisk nämnd vars ledamöter utses av regionfullmäktige. En förvaltning är knuten till nämnden.

Patientnämndsverksamheten är en opartisk och fristående instans som enligt lag ska finnas i alla landsting/regioner. Nämnden består av fem ordinarie ledamöter och fem suppleanter som sammanträder vid fem tillfällen per år. Organisatoriskt är patientnämnden direkt underställd regionfullmäktige.

3.1 Patientnämndens inriktning och fokusering

Nämndens ledamöter har till uppgift att anta ett politiskt helhetsperspektiv på de synpunkter och klagomål som inkommer i patientärenden, och utifrån dessa patientberättelser bilda sig en uppfattning som kan leda till framställningar och uttalanden från patientnämnden om förbättringsområden i vården.

Utifrån sina erfarenheter från patientärenden ska nämnden:

- framföra generella iakttagelser och tendenser samt uppmärksammade systemfel till ansvariga nämnder och tjänstemän.
- framföra viktiga iakttagelser och erfarenheter från patientnämndsarbetet i andra politiska sammanhang och påverka politiska beslut
- sprida kännedom om patientnämndsverksamheten till externa intressenter såsom allmänheten, föreningar etc.

Nämnden bildar sin uppfattning utifrån förvaltningens sammanställningar och analyser av patientärenden samt års- och delårsredovisningar.

Nämndens arbete bidrar till:

- att stärka patientens ställning
- god patientsäkerhet
- en vård på lika villkor
- ett gott och respektfullt bemötande

3.2 Patientnämndens förvaltning

Patientnämndens förvaltning handlägger inkommande ärenden och utgör ett stöd till den politiska nämndens arbete. Patientnämndens tjänstemän består av fyra utredare varav en även är förvaltningschef. Patientnämnden ansvarar för att rekrytera, utbilda, tillsätta och handleda stödpersoner för patienter som vårdas inom psykiatrisk tvångsvård och enligt smittskyddslagen.

4 EKONOMI

För 2019 är ramen oförändrad jämfört med 2018. Ingen uppskrivning för avtalsrörelse och kostnadsökning sker. Budgeten kan förändras utifrån fortsatta ramdiskussioner.

	Budget Ram	Externa intäkter	Personal kostnader	Övriga kostnader	Interna kostnader
2019					

Nämnd kst. 6101	208 000	0	-198 000	-10 000	0
Förvaltning kst. 6102	2 744 000	325 000	-2 457 000	-287 000	-114 000
Stödpers, kst. 6103	218 000	0	-213 000	-5 000	0
Totalt	3 170 000	325 000	-2 858 000	-297 000	-114 000

5 PLANERINGSFÖRUTSÄTTNINGAR

Den nya lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372), som trädde i kraft 1 januari 2018, medförde nya och mer omfattande uppdrag för patientnämnden. Det utökade uppdraget innebär:

- Ett utökat och utvecklat analysarbete av inkomna klagomål.
- Fler och mer komplexa ärenden.
- Ett tydliggjort och förstärkt uppdrag gällande barn.
- Ett ökat stöd till patienten att formulera frågor, föra fram klagomål och få ett svar som de förstår.
- Utveckling av nya arbetsformer.
- Utveckling av samarbetsformer och ge underlag inför tillsyn till IVO.
- Samverkan med patientföreningar och organisationer. Ge patientperspektivet bredd och djup.
- Ett tydliggörande av patientberättelsen och dess potential för kvalitetsutveckling och patientsäkerhet.

6 MÅL OCH AKTIVITETER

6.1 Mål

Mål	Mätetal	Mäts via	Målvärde
Påbörjad handläggning av inkomna stödpersonsuppdrag	Antal dagar från ansökan till att handläggning påbörjats.	Kontinuerlig manuell registrering	100 %

g inom 2 arbetsdagar.			
Stödpersonerna ska vara trygga i sin roll och känna stöd och uppmuntran från patientnämnden.	Antal erbjudna utbildningstillfällen.	Manuell mätning	4 tillfällen/år
Länets medborgare ska känna till patientnämndens verksamhet.	Antal informationstillfällen till patientföreningar, organisationer och allmänhet.	Manuell mätning	Minst 10 tillfällen
Verksamheternas medarbetare ska känna till patientnämndens verksamhet.	Antal informationstillfällen vid t.ex. ledningsgrupper, APT, nyanställda.	Manuell mätning	Minst 10 tillfällen
Skapa ett ökat intresse och efterfrågan av inkomna synpunkter och patientberättelser i verksamheterna.	Andel områden som fått rapporter av ärenden minst tre gånger per år.	Manuell registrering	100%
Patientberättelser ska tillsammans med andra iakttagelser bidra till kvalitetsutveckling	Sprida analysrapporter till politik och verksamheter.	Manuell registrering	5/år

och hög patientsäkerhet.			
Attraktiv arbetsgivare.	Samtliga medarbetare har en individuell kompetensutvecklingsplan. Kompetensutveckling genom utbildningsinsatser.	Manuell registrering	100%
God ekonomisk hushållning.	Budgetuppföljning.	Ekonomisystem	Budget i balans
Nämndens ledamöter ska framföra sina iakttagelser till beslutsfattande organ i regionen och kommunerna.	Antal fullmäktigesammanträden och styrelsesammanträden där patientnämnden har haft en informationspunkt på dagordningen. Antal kommunbesök/år.	Manuell registrering	Samtliga fullmäktigesammanträden och ett styrelsesammanträde. Ett kommunbesök per kommun per mandatperiod.

6.2 Aktiviteter

- Behovsanpassad rekryteringsinsats av stödpersoner
- Nyhetsbrev till stödpersoner
- Inom ramen för registrering av ärenden, följa fokusområdena gällande jämlik och jämställd vård samt cancervård
- Utföra aktiviteter enligt kommunikationsplan
- Utveckla information till verksamheter om patientnämndens verksamhet

- Kartlägga verksamheters önskemål om information om patientnämndens iakttagelser
- Fortsätta utveckla metoder för analysrapporter
- Bjuda in verksamhetsföreträdare till förvaltningen som kompetensutveckling

6.3 Uppföljning

- Mål och aktiviteter följs upp vid delårsbokslut och årsbokslut.