



Verksamhetsplan 2021

PATIENTNÄMNDEN OCH PATIENTNÄMNDENS KANSLI

Verksamhetsplan 2021

INNEHÅLL

1	INLEDNING	3
2	STYRANDE FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR PATIENTNÄMNDENS ANSVARsområde	4
3	PATIENTNÄMNDENS GRUNDUPPDRAg	5
4	PLANERING OCH UPPFÖLJNING.....	7
4.1	Sammanställning av mål i verksamhetsplanen 2021	7
5	MÅLOMRÅDE INVÅNARE/KUND	8
6	MÅLOMRÅDE VERKSAMHET/PROCESS	9
7	MEDARBETARPERSPEKTIV	10
8	EKONOMIPERSPEKTIV.....	11
9	EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR.....	12
9.1	Ersättningar	12
9.2	Budget	12
10	INTERNKONTROLL	13
11	INTERN REFERENS	13
12	UNDERSKRIFTER	13

Verksamhetsplan 2021

1 INLEDNING

I denna plan sammanställs och beskrivs patientnämndens mål och uppdrag med koppling till regionplanen för 2020 – 2022 samt aktuell förvaltningsplan. Verksamhetsspecifika mål eller indikatorer som ska användas i styrningen preciseras i mål- och indikatoröversikten under rubrikerna 5–8.

Planen anger verksamhetens arbete utifrån lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården samt målsättning och aktiviteter för att säkerställa önskat resultat

Uppföljning av planen sker vid delårsrapporter samt årsredovisning. Patientnämnden ska senast den sista februari varje år till Inspektionen för vård och omsorg lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten under föregående år.

Verksamhetsplan 2021

2 STYRANDE FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR PATIENTNÄMNDENS ANSVARSOMRÅDE

Patientnämndens uppdrag utgår från Regemente för Patientnämnden 2018-2022 och övriga relevanta styrande dokument.

Grundläggande lagar för patientnämndens arbete är:

- Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården
- Lagen om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128)
- Lagen om rättspsykiatrisk vård (1991:1129)
- Smittskyddslagen (2004:168)

Utöver dessa arbetar patientnämnden mot:

- Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)
- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Tandvårdslagen (1985:125)
- Patientlagen (2014:821)
- Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)
- Dataskyddsförordningen, GDPR
- Patientdatalagen (2008:355)
- Förvaltningslag (2017:900)
- Kommunallagen (2017:725)
- Patientsäkerhetslag (2010:65)

Verksamhetsplan 2021

3 PATIENTNÄMNDENS GRUNDUPPDRAG

Patientnämnden och dess kansli bedriver verksamhet för region Västmanland och de tio kranskommunerna. Uppdraget regleras i första hand i lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Enligt denna lag ska det inom varje region och kommun finnas en eller flera nämnder med uppgift att stödja och hjälpa patienter och deras närstående inom den:

1. hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) som bedrivs av regioner eller enligt avtal med regioner.
2. hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen som bedrivs av kommuner eller enligt avtal med kommuner och den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård.
3. tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av regioner.

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade av vårdgivaren.

Patientnämnden ska även

- 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.
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal.
- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter.
- Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.
- Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa.
- 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 regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Verksamhetsplan 2021

- Uppmärksamma IVO på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn och samverka med IVO så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter enligt patientsäkerhetslagen (2010:659).
- Senast den sista februari varje år till IVO och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten samt tidigare nämndanalys som gjorts under föregående år.
- Utse stödpersoner för patienter inom psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård samt för patienter som hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168).

Verksamhetsplan 2021

4 PLANERING OCH UPPFÖLJNING

Patientnämndens kansli ingår i Regionkontorets förvaltning under Centrum för administration. Förvaltningens övergripande mål och aktiviteter utgår från regionplanen.

Tabellen nedan visar en sammanställning av de mål som redovisas under rubrikerna i kommande målområden med perspektiven invånare/kund, verksamhet/process, medarbetare samt ekonomi. För att skapa delaktighet för medarbetarna kopplas verksamhetsplanen till medarbetarens individuella mål som beskrivs i medarbetarens kompetensutvecklingsplan.

4.1 Sammanställning av mål i verksamhetsplanen 2021

INVÅNARE/KUND	VERKSAMHET/PROCESS
Öka allmänhetens kännedom om Patientnämnden Stärka patienternas delaktighet Patientnämnden ska vara tillgänglig för invånarna Patienter och anhöriga är nöjda med den hjälp/stöd de får av PN	Utveckla stöd och utbildning för stödpersonerna Att ärenden handläggs inom utsatt tidsfrist Utöka samarbetet med kommunerna
MEDARBETARE	EKONOMI
Kansliet är en attraktiv arbetsgivare Kansliet är en hälsosam arbetsplats både fysiskt och psykiskt	Att budget hålls och att PN bidrar till ekonomi i balans

Verksamhetsplan 2021

5 MÅLOMRÅDE INVÅNARE/KUND

Patientnämndens viljeinriktning

- En verksamhet som stärker patientens delaktighet
- Patientnämndens verksamhet ska vara känd och tillgänglig för invånarna.

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2021	Ansvarig	Rapporteras
Öka allmänhetens kännedom om Patientnämnden	Uppsöka och informera patientföreningar	Genomförda informationsinsatser (digitalt eller fysiskt utifrån pandemisituationen)	Antal informationstillfällen	VC	D/År
Stärka patienternas delaktighet	Aggregera inkomna synpunkter i form av ämnesrapporter	Rapporter/analyser som föredras: -Tandvård -Bemötande -Årsanalys för 2020	3 levererade rapporter	VC	År
Patientnämnden ska vara tillgänglig för invånarna	Hög telefontillgänglighet/digital tillgänglighet Snabb bekräftelse på brev	Personer som ringer ska få kontakt samma dag Alla brev ska bekräftas inom 5 arbetsdagar	85% 100%	VC	D/År
Patienter och anhöriga är nöjda med den hjälp/stöd de får av PN	Mäta nöjdhet via enkätundersökning.	Resultat utifrån enkätundersökning.	>80 %	VC	År

Verksamhetsplan 2021

6 MÅLOMRÅDE VERKSAMHET/PROCESS

Patientnämndens viljeinriktning:

- Att kansliet arbetar med god tillgänglighet med patienten i fokus
- Effektivisera arbetssätt med stöd av digitalisering.

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2021	Ansvarig	Rapporteras
Utveckla stöd och utbildning för stödpersonerna	-Implementera en digital utbildningsfilm -Genomföra regelbundna träffar -Inventera utbildningsbehovet och ta fram en utbildningsplan inför 2022	-Utb. filmen genomförs av nya och befintliga stödpersoner - Antal träffar/möten - Färdigställd utbildningsplan	< 70 % deltagande - 2 träffar	SPS*	D/År
Att ärenden handläggs inom utsatt tidsfrist	Mätning av svarstiden	Regelbundna rapporter på patientnämnd.	< 85 % av ärenden handläggs inom utsatt tid	VC	D/År
Utöka samarbetet med kommunerna	Ha 2 träffar under 2021.	Kontakt etableras och rapporteras.	2 träffar	VC	D/År

*Stödpersonssamordnare

Verksamhetsplan 2021

7 MEDARBETARPERSPEKTIV

Patientnämndens viljeinriktning:

- Att kansliet är en attraktiv arbetsplats.
- Fokus på kompetensutveckling och omvärldsbevakning för att möta regionens nuvarande och kommande behov.

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2021	Ansvarig	Rapporter as
Kansliet är en attraktiv arbetsgivare	Kansliet erbjuder kontinuerlig kompetensutveckling	Samtliga medarbetare har en kompetensutvecklingsplan som följs	100 %	VC	År
Kansliet är en hälsosam arbetsplats både fysiskt och psykiskt	Löpande uppföljning av • Sjukfrånvaro • Antal rehabiliteringsärenden • Antal arbetsmiljöavvikelser • Genomföra skydds rond	Låg sjukfrånvaro	<5 %	VC	D/År

Verksamhetsplan 2021

8 EKONOMIPERSPEKTIV

Patientnämndens viljeinriktning:

- Att effektivisera arbetssätt och verksamhetsprocesser.
- Budget hålls och patientnämnden bidrar till ekonomi i balans

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2021	Ansvarig	Rapporteras
Att budget hålls och att PN bidrar till ekonomi i balans	Kontinuerligt se över kostnader via uppföljning: delår och år Patientnämndens verksamhet ska anpassas efter de ekonomiska ramarna och verksamheten ska redovisa ett resultat som är noll eller större.	Prognos/ekonomiskt resultat.	Delårsredovisningarna och årsredovisning följer budget	VC	D/År

Verksamhetsplan 2021

9 EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

9.1 Ersättningar

Verksamheten finansieras av bidrag från politiken samt ersättning från kommunerna. Beräknad intäkt för patientnämndens kansli för år 2021 uppgår till 6,2 mkr. Kommunerna debiteras årligen en avgift baserad på kommunens invånarantal.

9.2 Budget

BUDGET 2021		(TKR)
INTÄKTER		
Patientnämnd för kommunerna	327	
Bidrag från politiken	5 886	
SUMMA INTÄKTER	6 213	
KOSTNADER		
Personalkostnader	-4 831	
Övriga kostnader i kkl 5	-18	
Lokalkostnader	-204	
IT-kostnader	-214	
Övriga kostnader	-160	
SUMMA KOSTNADER	-5 427	
RESULTAT	786	

Verksamhetsplan 2021

10 INTERNKONTROLL

Verksamhetens kontrollområden framgår i sammanställningen nedan.

KONTROLLOMRÅDE	KONTROLLMÅL	KONTROLLMOMENT	ANSVAR IG	VÄSENTLIGHET OCH RISKBEDÖMNING
Information till IVO samt Socialstyrelsen enligt lag	Att årsredovisning skickas enligt tidplan	Årsredovisning till IVO och Socialstyrelsen	VC	Kännbar/osannolik
Avtal med länets kommuner	Fungerande faktureringsrutiner	Fakturera kommunerna 1 gång/år	VC	Lindrig/osannolik
Följsamhet mot instruktion: Patientnämndens handläggning	Att instruktion följs	Kontroll/stickprov att handläggningen följer instruktion	VC	Kännbar/möjlig

11 INTERN REFERENS

Denna verksamhetsplan är beslutad av Patientnämnden 20-xx-xx, enligt § XX

12 UNDERSKRIFTER