



Verksamhetsplan 2022

PATIENTNÄMNDEN OCH PATIENTNÄMNDENS KANSLI

Verksamhetsplan 2022

INNEHÅLL

1	INLEDNING	3
2	PLANENS INNEHÅLL OCH UPPBYGGNAD.....	4
3	STYRANDE FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR PATIENTNÄMNDENS ANSVARsområde	5
4	PATIENTNÄMNDENS GRUNDUPPDRAG	6
5	PLANERING OCH UPPFÖLJNING.....	8
5.1	Sammanställning av mål i verksamhetsplanen 2022	8
6	MÅLOMRÅDE INVÅNARE/KUND	9
7	MÅLOMRÅDE VERKSAMHET/PROCESS	10
8	MEDARBETARPERSPEKTIV	11
9	EKONOMIPERSPEKTIV.....	12
10	EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR.....	13
10.1	Ersättningar	13
10.2	Budget 2022	13
11	INTERNKONTROLL	14
12	INTERN REFERENS	14
13	UNDERSKRIFTER	14

Verksamhetsplan 2022

1 INLEDNING

Patientnämnden är tillsammans med vårdgivarna och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ansvarig att tillvarata patienters och närståendes klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvården. När den nya klagomålslagstiftningen¹ trädde i kraft 1 januari 2018 förändrades patientnämndens arbetssätt. Fokus har flyttats mot att aggregera inkomna klagomål i form av regionala och nationella rapporter vars resultat regelbundet återrapporteras till hälso- och sjukvården. Syftet med rapporterna är att de ska användas som underlag i verksamheternas förbättrings- och kvalitetsarbete. Detta nya uppdrag och arbetssätt genererar bättre förutsättningar för en mer jämlik vård där patienternas delaktighet stärks med det ökad tillit och trygghet. För nämnden innebär det nya arbetssättet att relevant information föredras i övergripande rapporter och analyser. Ledamöterna har en viktig uppgift att hålla sig välinformerade på ett övergripande plan och se till att patienterfarenheterna förs vidare i den politiska organisationen. Därigenom bidrar nämndens arbete till ökad kvalitet och ger förutsättningar för en god och nära vård.

Patienternas erfarenheter har ökat i betydelse genom åren, allt utifrån Patientlagens krav på kommunikation och delaktighet till forum där patienter aktivt bjuds in att delta.² I den nationella handlingsplanen för ökad patientsäkerhet som Socialstyrelsen lanserade under 2020³ understryks betydelsen av att tillvarata patienternas erfarenheter och se dessa som kunskapsbärande och relevanta i patientsäkerhetsarbetet. Socialstyrelsen framhåller vikten av patienternas delaktighet och att se dem som medskapare i ett av de fem definierade huvudområden som är av betydelse för att skapa patientsäkra verksamheter. Patienternas synpunkter och input visar konkret på områden där eventuella brister finns och där vårdens verksamheter kan utvecklas och bli ännu bättre. Utifrån detta har hälso- och sjukvården mycket att vinna på att ta emot och använda de rapporter och analyser som patientnämnden sammanställer och delger.

År 2022 är det viktigt att fortsätta arbetet med att informera invånare, patientföreningar samt verksamheter i regionen och kommunerna om det uppdrag patientnämnden har. Samverkan både med regionala och nationella aktörer som driver patientsäkerhetsfrågor exempelvis Centrala patientsäkerhetsteamet, IVO och Socialstyrelsen är också i fokus där syfte är att arbetet ska bli ännu mer patientsäkert och patientcentrerat.

Stödpersonsverksamheten har för 2022 ett utvecklings- och effektivitetsfokus. En viktig uppgift för nämnden är att kontinuerligt följa genomförandet av den årsplanering för stödpersoner som beslutats under 2021 som innefattar utbildning, samverkan och handledning. Fokus kommer också vara samverkan med psykiatris

¹ Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

² Ett exempel är s.k. patientråd.

³ Socialstyrelsen, *Agera för säker vård*, nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet i hälso- och sjukvården 2020–2024

Verksamhetsplan 2022

verksamheter för att få en sammanhållen process och verksamhet som gynnar patienterna inom tvångsvården. Införandet av att stödpersonsärenden hanteras i ärendehanteringssystemet Platina kommer effektivisera handläggningen.

Patienterna har rätt till svar på sina klagomål inom utsatt tid och detta kommer patientnämnden att följa upp under 2022. Som ett led i detta kommer handlägningsprocessen gällande hantering av klagomål omarbetas och tydliggöras i aktuella styrdokument.

Medarbetarnas delaktighet i verksamhetens mål och grunduppdrag är av vikt då de är nyckelpersoner för att den här verksamhetsplanen ska kunna genomföras med gott resultat. För att skapa delaktighet har nämndens presidium under 2021 haft avstämningsmöte med kansliet och denna samverkan kommer fortsätta även under 2022.

2 PLANENS INNEHÅLL OCH UPPBYGGNAD

I denna plan sammanställs och beskrivs patientnämndens mål och uppdrag med koppling till regionplanen för 2022 – 2024 samt aktuell förvaltningsplan gällande Centrum för administration. 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 2022

3 STYRANDE FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR PATIENTNÄMNDENS ANSVARSOMRÅDE

Patientnämndens uppdrag utgår från Reglemente 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 2022

4 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 omvårdnaden 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 2022

- 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 2022

5 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.

5.1 Sammanställning av mål i verksamhetsplanen 2022

INVÅNARE/KUND	VERKSAMHET/PROCESS
Öka kännedom om Patientnämnden Välinformerade ledamöter som på ett övergripande plan för patienterfarenheter vidare i den politiska organisationen och därigenom bidrar till ökad kvalitet för en god och nära vård Patientnämnden ska vara tillgänglig för invånarna Patienter och anhöriga upplever delaktighet och känner stor nöjsamhet med den hjälp de får av Patientnämnden	Utveckla och effektivisera stödpersonsverksamheten Alla patienter som tvångsvårdas och önskar stödperson ska få sådan Ärenden handläggs inom utsatt tidsfrist Vårdens verksamheter ska ges förutsättningar till svar med god kvalité
MEDARBETARE	EKONOMI
Kansliet är en attraktiv arbetsgivare med god arbetsmiljö Kansliet är en hälsosam arbetsplats både fysiskt och psykiskt Medarbetarna är delaktiga i verksamhetens väl kända mål	Att budget hålls och att patientnämnden bidrar till ekonomi i balans utifrån de ekonomiskt givna ramarna

Förkortningar

VC = Verksamhetschef

SPS = Stödpersonsamordnare

Verksamhetsplan 2022

6 MÅLOMRÅDE INVÅNARE/KUND

Patientnämndens viljeinriktning

- En verksamhet som stärker patientens delaktighet
- Patientnämndens verksamhet ska vara känd och tillgänglig för invånarna och samverkanspartners, berörda verksamheter samt hälso- och sjukvårdens ledning

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2022	Ansv arig	Rappor teras
Öka kännedom om Patientnämnden	Informera Västmanlands invånare, patientföreningar samt verksamheter i regionen och kommunerna	Antal genomförda informationsinsatser	Minst 10 informations tillfällen	VC	Delår/ År
	Lägga upp information på regionens väntrums-TV	Information syns på regionens alla väntrums-TV	Samtliga väntrums-TV		
Välinformerade ledamöter som på ett övergripande plan för patienterfarenheter vidare i den politiska organisationen och därigenom bidrar till ökad kvalitet för en god och nära vård	Aggregera och delge ledamöterna relevant information i form av rapporter och analyser	Rapporter föredras: -XX -XX -Årsanalys för 2021	3 levererade rapporter/analyser	VC	År
	Regelbunden samverkan och återkoppling till vårdens verksamheter	Vårdföreträdare bjuds in till patientnämnden då rapporter föredras	100%		
Patientnämnden ska vara tillgänglig för invånarna	Hög telefontillgänglighet/digital tillgänglighet	Personer som kontaktar kansliet ska få kontakt samma dag	Minst 85% får kontakt samma dag	VC	Delår/ År
	Erbjuda besök/digitala alternativ för de invånare som behöver stöd i att framföra klagomål	Antal erbjudna besök	Minst 10 besök		
Patienter och anhöriga upplever delaktighet och känner stor nöjdsamhet med den hjälp de får av Patientnämnden	Mäta nöjdhet via enkätundersökning.	Resultat utifrån enkätundersökning.	Minst 80 % nöjdhet	VC	År

Verksamhetsplan 2022

7 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 2022	Ansv arig	Rapporte ras
Utveckla och effektivisera stödpersonsverksamheten	Fortsatt implementering av digital utbildningsfilm	Antal stödpersoner som genomför utbildningen	Över 70 % deltagande	SPS	Delår/År
	Genomföra beslutad utbildningsplan	Utbildningsplan följs	Genomförd utbildning enligt plan		
	Hantera ärenden i Platina	Nya stödpersonsärenden handläggs i Platina	100%		
Alla patienter som tvångsvårdas och önskar stödperson ska få sådan	Löpande rekrytera och utse stödpersoner	Nyrekryterade stödpersoner	5 stycken	SPS	Delår/År
Ärenden handläggs inom utsatt tidsfrist	Omarbeta och förtydliga instruktionerna "Hantering av klagomål" samt "Patientnämndsärende, handläggning"	Sena och bristfälliga svar till patienterna minskar	Minst 85 % av ärenden handläggs inom utsatt tid	VC	Delår/År
Vårdens verksamheter ska ges förutsättningar till svar med god kvalité	Informationsinsats på grundutbildning för synergisamordnare	Kansliet deltar på alla utbildningstillfällen	100% deltagande		
	Bifoga folder "Att skriva ett svar" till vården.	Foldern bifogas till vården i varje svarsärende	100 %		

Verksamhetsplan 2022

8 MEDARBETARPERSPEKTIV

Patientnämndens viljeinriktning:

- Att kansliet är en attraktiv arbetsplats.
- Fokus på kompetensutveckling och omvärldsbevakning för att möta regionens nuvarande och kommande behov.
- Tidig dialog mellan arbetsgivare och medarbetare för att förebygga sjukdom och ohälsa.

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2022	Ansvarig	Rapporter
Kansliet är en attraktiv arbetsgivare med god arbetsmiljö	Kansliet erbjuder kontinuerlig kompetensutveckling	Samtliga medarbetare har en kompetensutvecklingsplan som följs upp och återkopplas vid regelbundna medarbetarsamtal	100 %	VC	År
Kansliet är en hälsosam arbetsplats både fysiskt och psykiskt	Tidig dialog vid sjukdom för att förebygga ohälsa	Låg sjukfrånvaro	Lägre än 5 %	VC	Delår /År
	Löpande uppföljning av • Sjukfrånvaro • Rehabiliteringsärenden • Arbetsmiljöavvikelser				
	Genomföra skyddsround				
Medarbetarna är delaktiga i verksamhetens välkända mål	Regelbundet återkommande • APT • Medarbetarsamtal • Planeringsdagar • Möte med nämndens presidium • Gruppavstämningar relaterat till mål i VP	Medarbetarna involveras och deltar för att påverka och främja verksamhetens utveckling	100%	VC	År

Verksamhetsplan 2022

9 EKONOMIPERSPEKTIV

Patientnämndens viljeinriktning:

- Att effektivisera arbetssätt och verksamhetsprocesser.
- Budget hålls och patientnämnden bidrar till ekonomi i balans utifrån de ekonomiskt givna ramarna

Mål	Aktivitet	Indikator	Målvärde 2022	Ansvarig	Rapporteras
Att budget hålls och att patientnämnden bidrar till ekonomi i balans utifrån de ekonomiskt givna ramarna	Kontinuerligt se över kostnader via uppföljning: delår och år	Prognos/ ekonomiskt resultat.	Delårsredovisningarna och årsredovisning följer budget	VC	Delår/År
	Patientnämndens verksamhet ska anpassas efter de ekonomiska ramarna och verksamheten ska redovisa ett resultat som är noll eller större.				

Verksamhetsplan 2022

10 EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

10.1 Ersättningar

Verksamheten finansieras av bidrag från politiken samt ersättning från kommunerna. Beräknad intäkt för patientnämndens kansli för år 2022 uppgår till 6,1 mkr. Kommunerna debiteras årligen en avgift baserad på kommunens invånarantal.

10.2 Budget 2022

Budget 2022	(TKR)
INTÄKTER	
Patientnämnd för kommunerna	328
Bidrag från politiken	5 733
SUMMA INTÄKTER	6 061
KOSTNADER	
Personalkostnader	-4 873
Övriga kostnader i kkl 5	-13
Lokalskostnader	-206
IT-kostnader	-203
Övriga kostnader	-209
SUMMA KOSTNADER	-5 504
RESULTAT	557

Verksamhetsplan 2022

11 INTERNKONTROLL

Verksamhetens kontrollområden framgår i sammanställningen nedan.

KONTROLLOMRÅDE	KONTROLLMÅL	KONTROLLMOMENT	ANSVARIG	VÄSENTLIGHET OCH RISKBEDÖMNING
Information till IVO samt Socialstyrelsen enligt lag	Att årsredovisning skickas enligt tidplan	Årsredovisning till IVO och Socialstyrelsen	VC	Kännbar/osannolik
Brandskydd	Alla medarbetare på kansliet ska ha gått regionens brandskyddsutbildning	Kontroll av intyg på genomförd utbildning	VC	Mycket allvarlig/möjlig
Följsamhet mot instruktion: Patientnämndens handläggning	Att instruktion följs	Kontroll/stickprov att handläggningen följer instruktion	VC	Kännbar/möjlig

12 INTERN REFERENS

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

13 UNDERSKRIFTER