



Patientnämndens Verksamhetsplan 2019



Dnr PN-2018-1100

Innehållsförteckning

1. Vision/verksamhetsidé	1
2. Medborgarperspektivet	2
3. Processperspektivet	2
4. Ekonomiperspektivet	3
5. Nyckelindikatorer	4
5.1 Medborgarperspektivet.....	4
5.2 Processperspektivet.....	6
5.3 Ekonomiperspektivet.....	7

1. Vision/verksamhetsidé

Region Östergötland har följande vision:

Region Östergötland – drivkraft för hållbar utveckling och livskvalitet
Attraktivitet • Handlingskraft • Goda livsvillkor

Patientnämnden har ett tydligt avgränsat uppdrag enligt lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.(2017:372)

Nämnden ska:

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

- Främja patienters rättigheter i kontakter mellan patient/närstående och hälso- och sjukvårdspersonal samt särskilt beakta barns bästa.
- Hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och vid behov, hjälpa till att formulera inlagor/skrivelser till vårdgivare. Patientnämnden kan vara behjälplig med att ordna möte mellan patient och vårdgivare samt även kunna delta i mötet som neutral part utan att agera ombud.
- Hjälpa patienterna att vända sig till rätt myndighet.
- Tillse att patienter inom den psykiatriska tvångsvården erhåller stödperson, när så önskas.
- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienter, till vårdgivare och vårdenheter på aggregerad nivå.
- Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.
- Lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten till Socialstyrelsen (SoS) och Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
- Göra Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.
- Återföra erfarenheter från nämndens arbete till Regionfullmäktige, Regionstyrelse samt Hälso- och sjukvårdsnämnd.

Patientnämnden ska utifrån sina speciella uppgifter tillförsäkras en självständig ställning gentemot dem som beslutar i hälso- och sjukvårdsfrågor i övrigt. Närmare bestämmelser om nämndens uppgifter finns i lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, lagen om psykiatrisk tvångsvård, lagen om rättspsykiatrisk vård samt smittskyddslagen.

Patientnämnden består av 9 ordinarie ledamöter och 5 ersättare. Nämnden leds av ordförande och vice ordförande. Patientnämnden bedriver verksamhet i Region Östergötland och Östergötlands 13 kommuner som alla har avtal med regionen.

2. Medborgarperspektivet

Patientnämnden har följande strategiska mål i perspektivet *Medborgare*

- Patientnämnden har en god tillgänglighet.
- När ett ärende är avslutat i Patientnämnden ska den enskilde personen vara nöjd med handläggningen av ärendet.
- Stödpersoner utses utan onödig fördröjning, om möjligt uppfylls patientens önskemål om stödpersonens språkkunskap och intressen.
- Allmänheten ska ha en god kännedom om Patientnämndens verksamhet.
- Patientnämnden visar i möte med den enskilde personen respekt utifrån alla människors lika rätt och värdighet.
- Det är naturligt att särskilt beakta barns behov.
- Vid särskilda behov ordnar Patientnämnden möten med vården samt deltar vid mötet som neutral part.
- Vid särskilda behov får patienten/närstående hjälp att formulera klagomål.

3. Processperspektivet

Patientnämnden har följande strategiska mål i perspektivet *Process*

Patientnämnden ska:

- Rikta fokus på regionens mål: En effektiv och säker verksamhet
- Tillämpa en standardiserad ärendehantering
- Tillämpa en ändamålsenlig stödpersonsverksamhet
- På aggregerad nivå delge Regionfullmäktige, Regionstyrelsen (RF/RS) och Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) information som visar på tydliga brister i patientsäkerheten utifrån patienternas synpunkter och erfarenheter
- Iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna rapporteras till berörda vårdenheter

- Personalen inom regionen och kommunerna känner till nämnden och dess uppdrag
- Nämndens ledamöter ska ges möjlighet till adekvat kompetensutveckling

4. Ekonomiperspektivet

- Patientnämndens ekonomi ger utrymme för kort- och långsiktig utveckling
- Verksamheten bedrivs effektivt inom givna ekonomiska ramar
- Intäkter och kostnader redovisas där de genereras

5. Nyckelindikatorer

5.1 Medborgarperspektivet

Strategiskt mål 1

Patientnämnden ska vara känd hos allmänheten och de som vänder sig till Patientnämnden ska vara nöjda med handläggningen.

Framgångsfaktor	Nyckelindikator	Ingångsvärde	Målvärde 2019	→	Målvärde 2020	Rapporttillfälle	Utfall
Öka allmänhetens kännedom om Patientnämndens arbete	Antal informationsinsatser	25	25		25	Årsstatistik	
Handläggare kan bistå den klagande med skrivelser och i vissa fall vid besök	Bistånd ska ges då behov föreligger	5	Vid behov		Vid behov	Årsstatistik	
Barns behov uppmärksammas särskilt	Av ärendebeskrivning ska framgå hur barnperspektivet beaktats	100%	100%		100%	Årsrapporten	

Strategiskt mål 2

Det ska vara lätt att få kontakt med Patientnämnden

Framgångsfaktor	Nyckelindikator	Ingångsvärde	Målvärde 2019	→	Målvärde 2020	Rapporttillfälle	Utfall
Bra telefontillgänglighet	Personer som ringer under telefontid ska få kontakt samma dag	85%	90%		90%	Tertiär	
Snabb bekräftelse på brev	Alla brev ska bekräftas inom 5 arbetsdagar	100%	100%		100%	Tertiär	
Snabb bekräftelse på inkommen e-post	All e-post ska bekräftas inom 2 arbetsdagar	100%	100%		100%	Tertiär	

Strategiskt mål 3

Rekrytera nya stödpersoner om möjligt utifrån patienternas önskemål gällande ålder, kön, etnicitet och intressen

Framgångsfaktor	Nyckelindikator	Ingångsvärde	Målvärde 2019	→	Målvärde 2020	Rapporttillfälle	Utfall
Utse stödperson för tvångsvårdade personer	LPT LRV SML	3 dgr 10 dgr 10 dgr	3 dgr 10 dgr 10 dgr		3 dgr 10 dgr 10 dgr	Tertiär Tertiär Tertiär	
Nöjdhet hos patienter som har stödperson	De patienter som har stödperson ska vara nöjda.		90%		90%	Uppföljning 2019	

- LPT Lag om psykiatrisk tvångsvård
- LRV Lag om rättspsykiatrisk tvångsvård
- SML Smittskyddslag

5.2 Processperspektivet

Strategiskt mål 1

Effektiv hantering av ärenden i Patientnämnden och kännedom om Patientnämnden

Framgångsfaktor	Nyckelindikator	Ingångsvärde	Målvärde 2019	→	Målvärde 2020	Rapporttillfälle	Utfall
Standardiserade rutiner för hantering av ärenden i Patientnämnden	Det ska finnas tydliga dokumenterade rutiner	Infört	100% följsamhet		100% följsamhet	Årsrapport	
Vårdens kunskap om patientnämnden ska öka	Antal informationsinsatser	24	24		24	Årsrapport	
Enskilda avvikelser ska rapporteras direkt till vårdenheten	Fortlöpande rapportering i samband med handläggning av enskilda ärenden	100%	100%		100%	Tertiär	

Strategiskt mål 2

Bra stödpersonsverksamhet

Framgångsfaktor	Nyckelindikator	Ingångsvärde	Målvärde 2019	→	Målvärde 2020	Rapporttillfälle	Utfall
Rekrytera tillräckligt med stödpersoner	Antal nyrekryteringar per år	Behovsanpassat	Behovsanpassat		Behovsanpassat	Fortlöpande	

Strategiskt mål 3

Rapportera till Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden

Framgångsfaktor	Nyckelindikator	Ingångsvärde	Målvärde 2019	→	Målvärde 2020	Rapporttillfälle	Utfall
Statistik avseende kontactorsaker och involverade enheter	Årlig rapport	1	1		1	Årsvis	
Rapportering avseende ofta förekommande eller särskilt allvarliga synpunkter	Rapporter/möten vid särskilda eller ofta förekommande brister	2	Behovsanpassat		Behovsanpassat	Fortlöpande	

Strategiskt mål 4**Kompetensutveckling för ledamöter**

Framgångsfaktor	Nyckelindikator	Ingångsvärde	Målvärde 2019	→	Målvärde 2020	Rapporttillfälle	Utfall
Kompetensutveckling	Föreläsare till nämndsammanträden	7	7		7	Fortlöpande	
Kompetensutveckling	Delta i aktiviteter /mandatperiod /ledamot	2	2		2	Fortlöpande	

5.3 Ekonomiperspektivet**Strategiskt mål**

Framgångsfaktor	Nyckelindikator	Ingångsvärde	Målvärde 2019	→	Målvärde 2020	Rapporttillfälle	Utfall
Ekonomi i balans	Balanserat resultat	100%	100%		100%	Tertiär	