

## INNEHÅLL

<b>1. UPPDRAG OCH ORGANISATION.....</b>	<b>3</b>
1.1 Patientnämndens uppdrag.....	3
1.2 Patientnämndens uppgifter.....	3
1.3 Patientnämndens organisation.....	4
<b>2. VISION TILL 2023.....</b>	<b>4</b>
2.1 Patientnämndens vision 2020 – 2023.....	4
<b>3. MÅL FÖR 2021.....</b>	<b>4</b>
3.1 Patientnämndens långsiktiga mål för verksamheten 2020 - 2023.....	4
3.1.1 Medborgarperspektiv.....	4
3.1.2 Processperspektiv.....	5
3.1.3 Ekonomiskt perspektiv.....	5
3.2 Patientnämndens mål för verksamheten 2021.....	6
3.2.1 Regionfullmäktiges mål: Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa.....	6
3.2.2 Regionfullmäktiges mål: Västerbotten är det barnvänligaste länet.....	6
3.2.3 Regionfullmäktiges mål: Västerbotten har trygga invånare med inflytande och delaktighet och ett rikt samt aktivt kultur- och föreningsliv.....	7
3.2.4 Regionfullmäktiges mål: Västerbotten är en ledande miljöregion.....	7
3.2.5 Regionfullmäktiges mål: Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet.....	8
3.2.6 Regionfullmäktiges mål: Vi levererar jämlik och jämställd hälso- och sjukvård av hög kvalitet.....	8
3.2.7 Regionfullmäktiges mål: Vi är en attraktiv arbetsgivare med personal som trivs och utvecklas hos oss.....	9
3.2.8 Regionfullmäktiges mål: Vi har en långsiktigt hållbar ekonomi.....	9
3.2.9 Regionfullmäktiges mål: Vi är en inkluderande, attraktiv och innovativ samverkanspartner.....	10
3.2.10 Regionfullmäktiges mål: Vi är ledande inom forskning, innovation och digitalisering.....	10
<b>4. HANDLINGSPLAN 2020.....</b>	<b>10</b>
4.1 Styrkort.....	10

# 1. Uppdrag och organisation

## 1.1 Patientnämndens uppdrag

Patientnämndens uppdrag regleras i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot Hälso- och sjukvården samt regionfullmäktiges Reglemente för patientnämnden.

Uppdraget är tydligt avgränsat. Nämnden ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården.

Patientnämnden har också enligt lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård, smittskyddslagen (2004:168) uppgift att rekrytera, utbilda, handleda och utse stödpersoner till personer som vårdas med tvång.

## 1.2 Patientnämndens uppgifter

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienterna att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade samt bidra till att patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin får tillgång till en stödperson om patienten så önskar.

Patientnämnden ska även:

- Tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta tillvara 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, och
- Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet,

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

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

Nämnden fullgör sitt uppdrag inom länets all offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt tandvård och sådan privat verksamhet som är kopplad till Regionen genom samverkansavtal, vårdavtal, entreprenadavtal eller motsvarande. Patientnämnden har genom avtal med samtliga länets kommuner uppdraget att handha patientnämndsverksamheten för kommunernas räkning.

### 1.3 Patientnämndens organisation

Patientnämnden har en organisatoriskt självständig ställning gentemot de som beslutar i hälso- och sjukvårdsfrågor i övrigt, och har efter beslut av Regionfullmäktige rätt att från Regionens organ och tjänstemän begära de uppgifter och få det biträde som nämnden behöver.

Patientnämnden består av sju ledamöter och fem ersättare. Nämnden leds av ordförande och vice ordförande.

Patientnämndens förvaltning består av förvaltningschef, administratör och fyra handläggare.

## 2. Vision till 2023

### 2.1 Patientnämndens vision 2020 – 2023

2023 är Patientnämnden en närvarande, effektiv nämnd som bidrar till att skapa positiva möten mellan vård, politik och medborgare, samt bidrar till att utveckla vårdens lärande organisationer med ökad patientsäkerhet och god vårdkvalitet som resultat.

## 3. Mål för 2021

Patientnämndens i Region Västerbotten långsiktiga mål är uppställda utifrån tre perspektiv på verksamheten – medborgarperspektivet, processperspektivet och ekonomiskt perspektiv samt

Utifrån Regionfullmäktiges mål och Patientnämndens långsiktiga mål uppställs Patientnämndens mål för 2021.

### 3.1 Patientnämndens långsiktiga mål för verksamheten 2020 - 2023

#### 3.1.1 Medborgarperspektiv

Patientnämndens långsiktiga mål utifrån medborgarperspektiv:

- Länets invånare ska ha kännedom om Patientnämnden.
- Det skall vara lätt att hitta information om Patientnämnden och dess verksamhet.
- Det skall vara lätt att komma i kontakt med Patientnämnden och dess förvaltning.
- Personer som är i kontakt med Patientnämnden och dess förvaltning skall känna sig bemötta med värdighet och respekt oavsett kön, etnicitet, religion eller

trosuppfattning, sexuell läggning, ålder, könsöverskridande identitet/uttryck eller funktionsnedsättning.

- Patientärenden skall handläggas skyndsamt och flexibelt.
- För patienter som vårdas under tvångslagstiftning ska Patientnämnden skyndsamt tillgodose önskemål om stödperson.
- Ärenden där barn är patienter skall prioriteras och barnet skall i möjligaste mån ges möjlighet att vara delaktigt.

#### **Strategier för att uppnå målen:**

Under perioden 2020 – 2023 skall Patientnämnden och dess förvaltning:

- Vidareutveckla formerna för att sprida information om sin verksamhet till länets invånare och därvid överväga alternativa informationskanaler.
- Säkerställa att det även framgent finns flera alternativa möjligheter att kontakta Patientnämnden och därvid undersöka ytterligare kontaktvägar.
- Säkerställa en god bemanning vid förvaltningen och därvid överväga behov av särskilda kompetenser.
- Vidareutveckla former för att mäta kundnöjdhet.

#### *3.1.2 Processperspektiv*

Patientnämndens strategiska mål utifrån processperspektiv:

- Handläggningen av patientärenden skall vara snabb, standardiserad, flexibel och kostnadseffektiv.
- Patientnämnden skall vara en självklar aktör i patientsäkerhetsarbetet hos nämndens avnämare.
- Patientnämnden skall ha ett gott samarbete med myndigheter, patientföreningar, intresseorganisationer och andra samhällsaktörer.
- Patientnämnden skall arbeta för att nämndens erfarenheter tas tillvara i hälso- och sjukvårdens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete.

#### **Strategier för att uppnå målen:**

Under perioden 2020 – 2023 skall Patientnämnden och dess förvaltning:

- Vidareutveckla rutiner för att handlägga patientärenden.
- Vidareutveckla formerna för att analysera och återföra klagomål och synpunkter som kommer till Patientnämnden till de verksamheter som berörs.
- Föra vidare information om patientnämndens iakttagelser med analys och rapporter av klagomålsärenden till Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen.
- Vidareutveckla formerna för att skriva och vidareföra analysrapporter i för vård och beslutsfattare angelägna områden.
- Vidareutveckla rutiner för stödpersonsverksamhet.

#### *3.1.3 Ekonomiskt perspektiv*

Patientnämndens strategiska mål utifrån ett ekonomiskt perspektiv:

- Patientnämndens verksamhet skall bedrivas effektivt inom givna ekonomiska ramar.
- Patientnämndens budget skall ge möjlighet till långsiktig utveckling.

#### Strategier för att uppnå målen:

Under perioden 2020 – 2023 skall Patientnämnden och dess förvaltning:

- Säkerställa att intäkter och kostnader redovisas enligt Regionstyrelsens anvisningar.
- Noga följa utvecklingen av kostnader inom nämndens ansvarsområde.
- Säkerställa att avtal för patientnämndsverksamhet med kommuner är i balans med uppdragets omfattning och kostnadsutveckling.

### 3.2 Patientnämndens mål för verksamheten 2021

#### 3.2.1 Regionfullmäktiges mål: Västerbotten har världens bästa och mest jämlika hälsa

I enlighet med Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvård bidrar Patientnämnden till kvalitetsutveckling och förbättrad patientsäkerhet genom att analysera och delge vården synpunkter och gjorda erfarenheter.

Sedan 2019 lyfter Patientnämnden vid behov så kallade principärenden till berörd huvudman.

Patientnämnden bidrar också till måluppfyllelsen bland annat genom att särskilt tagga cancerärenden och delge Regionalt Cancercentrum detta.

Patienter som tvångsvårdas med stöd i Lag om psykiatrisk tvångsvård, Lag om rättspsykiatrisk vård och Smittskyddslag skall ha möjlighet att ha tillgång till en stödperson. Patientnämnden ansvarar för att rekrytera, utbilda, kompetensutveckla och förordna stödpersoner till de patienter som vill ha en stödperson.

Patientnämnden har ambitionen att handläggningen av inkommande ärenden skall påbörjas skyndsamt.

#### Patientnämndens mål 2021:

Löpnr	Målformulering	Följs upp
P1	I 80% av ett slumpmässigt urval av inkommande patientärenden skall handläggning ha påbörjats inom 3 arbetsdagar.	I delårsrapport T1 och T2 samt i årsrapport
P2	I 80% av ett slumpmässigt urval av ärenden med begäran om stödperson skall stödperson vara förordnad inom 3 arbetsdagar.	I delårsrapport T1 och T2 samt i årsrapport

#### 3.2.2 Regionfullmäktiges mål: Västerbotten är det barnvänligaste länet

Ärenden som rör barn är prioriterade hos Patientnämnden. Barn skall ges möjlighet att vara delaktiga i ärenden som rör det och ärenden skall handläggas så att barnets perspektiv tas tillvara och belyses.

Viktigt är att kommunicera på barnets villkor, både vad gäller Patientnämndens kommunikation med barnet och vårdens. Bland annat använder Patientnämnden ett särskilt missivbrev till vården som används när yttrande inforas i ärenden som rör barn. Av missivbrevet framgår bland annat råd om hur vården skriver svar riktat till barnet.

**Patientnämndens mål 2021:**

Löpnr	Målformulering	Följs upp
P3	I 80% av ett slumpmässigt urval av inkommande ärenden där barn är patienter skall handläggningen ha påbörjats inom 1 arbetsdag.	I delårsrapport T1 och T2 samt i årsrapport.

*3.2.3 Regionfullmäktiges mål: Västerbotten har trygga invånare med inflytande och delaktighet och ett rikt samt aktivt kultur- och föreningsliv*

Lättillgänglig information är en förutsättning för delaktighet. Patientnämnden har tydlig och anpassad information om verksamheten, bland annat en informationsbroschyr som är riktad till barn och personer med kognitiva funktionsnedsättningar.

Information finns även på andra språk som är vanliga i vårt närområde samt för de nationella minoritetsgrupperna. Information på ytterligare språk planeras.

Patientnämnden och nämndens tjänstepersoner är HBTQ-diplomerade och detta arbete fortlöper genom uppföljande utbildningsinsatser via regionen. Även nämndens stödpersoner har erbjudits en utbildning inom HBTQ.

Kanslichef representerar Patientnämnden i regionens Arbetsgrupp för vårdetik.

**Patientnämndens mål 2021:**

Löpnr	Målformulering	Följs upp
M1	Minst 80% av tillfrågade anmälare skall ange att det är lätt att hitta information om Patientnämnden och dess verksamhet.	I delårsrapport T2 samt i årsrapport
M2	Minst 95% av tillfrågade anmälare skall ange att de blivit bemötta med värdighet och respekt oavsett kön, etnicitet, religion eller trosuppfattning, sexuell läggning, ålder, könsöverskridande identitet/uttryck eller funktionsnedsättning vid kontakt med politiker i patientnämnden eller med personal vid patientnämndens förvaltning.	I delårsrapport T2 samt i årsrapport.

*3.2.4 Regionfullmäktiges mål: Västerbotten är en ledande miljöregion*

Patientnämnden bidrar till måluppfyllelsen genom att i möjligaste mån använda digitala lösningar för möten och utbildningar och genom att följa regionens riktlinjer för möten och tjänsteresor vid resor inom landet.

2021 kommer Patientnämnden övergå till att arkivera sina patientärenden i digital form och på så sätt radikalt dra ner på utskrifter. Ambitionen är att minska förbrukningen av papper markant.

Patientnämnden har inget specifikt mätbart mål som stödjer Regionfullmäktiges mål.

### *3.2.5 Regionfullmäktiges mål: Vi har en nära, tillgänglig och personcentrerad vård i hela länet*

Patientnämnden bidrar till måluppfyllelsen genom att vara tillgänglig på flera olika sätt. Ambitionen är att det skall finnas en väg att ta kontakt med Patientnämnden för alla.

I enlighet med Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvård bidrar Patientnämnden till kvalitetsutveckling och förbättrad patientsäkerhet genom att analysera och delge vårdens synpunkter och gjorda erfarenheter.

Patientnämnden informerar och uppmuntrar patienter/närstående till att själva påverka sin vård genom att de själva kontaktar aktuell vårdgivare/verksamhetschef. Kännedomskopia skickas ibland till vårdens med önskan att återkoppling till patienten/närstående vilket gör att patient/närstående själva kan föra fram sina synpunkter och erfarenheter.

Kanslichef representerar Patientnämnden i regionens Patientsäkerhetsråd.

#### **Patientnämndens mål 2021:**

<b>Löpnr</b>	<b>Målformulering</b>	<b>Följs upp</b>
M3	Minst 80% av tillfrågade anmälare skall ange att det är lätt att få kontakt med Patientnämnden eller dess kansli.	I delårsrapport T2 samt i årsrapport.

### *3.2.6 Regionfullmäktiges mål: Vi levererar jämlik och jämställd hälso- och sjukvård av hög kvalitet*

Patientnämnden bidrar till måluppfyllelse genom samarbete med Region Västerbotten, länets kommuner och andra vårdgivare avseende återföring av synpunkter och gjorda erfarenheter, bland annat i form av de trender och tendenser som nämnden uppmärksammar under perioden.

Patientnämnden arbetar med att öka användandet av digitala hjälpmedel. Dels för att effektivisera arbetet, dels för att anpassa utifrån vårdens samt medborgarnas behov av information om nämnden och om den information som nämnden kommunicerar.

I arbetet med patientklagomål/-synpunkter "taggas" vissa så kallade fokusområden för att möjliggöra särskild uppföljning inom dessa områden. Inom vissa fokusområden sammanställer nämnden så kallade analysrapporter.



I linje med omställningen till nära vård har Patientnämnden ambitionen att bibehålla det goda samarbete nämnden har med kommunernas medicinskt ansvariga sköterskor och att fördjupa det ytterligare.

En analysrapport avseende kommunärenden kommer att sammanställas under året.

Patientnämnden har inget specifikt mätbart mål som stödjer Regionfullmäktiges mål.

### *3.2.7 Regionfullmäktiges mål: Vi är en attraktiv arbetsgivare med personal som trivs och utvecklas hos oss*

Patientnämndens ambition är att dess personal trivs och utvecklas samt har en känsla av delaktighet och inflytande.

För att stödja ambitionen arbetar Patientnämnden med:

- Arbetsplatsträffar varje vecka,
- Regelbunden fortbildning inom regionens regi,
- Utvecklingsarbeten som all personal är delaktiga i,
- Återkommande medarbetarsamtal för avstämning,
- Kunskapsspridning och erfarenhetsutbyte/kollegial rådgivning,
- Ett tydligt fokus på den fysiska och psykosociala arbetsmiljön,
- Uppmuntran att nyttja friskvårdstimman.

I nämndens arbetsmiljöplan finns ett tydligt fokus på trivsel, kompetens och arbetsförhållanden. 2021 sätts ett särskilt fokus på arbetsmiljön i samband med arbete i hemmiljö.

#### **Patientnämndens mål 2021:**

<b>Löpnr</b>	<b>Målformulering</b>	<b>Följs upp</b>
E1	All personal inom förvaltningen skall nyttja minst 20 friskvårdstimmar under året.	I årsrapport.

### *3.2.8 Regionfullmäktiges mål: Vi har en långsiktig hållbar ekonomi*

Patientnämnden bidrar till måluppfyllelsen genom att i möjligaste mån använda digitala lösningar för möten och utbildningar och genom att vid resor inom landet förutom att följa regionens riktlinjer för möten och tjänsteresor vid resor inom landet också värdera priset på resor och boende.

2021 kommer Patientnämnden övergå till att arkivera sina patientärenden i digital form och på så sätt minska kostnaderna för utskrifter.

### Patientnämndens mål 2021:

Löpnr	Målformulering	Följs upp
E2	Vid årets slut skall patientnämnden uppvisa ett positivt resultat.	I delårsrapport T1 och T2 samt i årsrapport.
E3	Patientnämndens kostnadsutveckling i jämförelse med 2020 skall under året understiga 4%.	I delårsrapport T1 och T2 samt i årsrapport.

#### *3.2.9 Regionfullmäktiges mål: Vi är en inkluderande, attraktiv och innovativ samverkanspartner*

Patientnämnden bidrar till måluppfyllelsen genom att återföra synpunkter och gjorda erfarenheter till vårdgivare, men också genom att offentliggöra dessa och de analysrapporter som nämnden sammanställer.

Patientnämnden ser positivt på att studenter inom ramen för sin utbildning fördjupar sig i nämndens data, tex i form av uppsatser.

Patientnämnden har inget specifikt mätbart mål som stödjer Regionfullmäktiges mål.

#### *3.2.10 Regionfullmäktiges mål: Vi är ledande inom forskning, innovation och digitalisering*

Även i detta avseende bidrar Patientnämnden till måluppfyllelsen genom att återföra synpunkter och gjorda erfarenheter till vårdgivare och andra intresserade.

Patientnämnden har en ambition att möjliggöra för vården att ta del av statistik på ett enklare sätt än idag, tex i form av presentation i QlikView eller liknande verktyg.

Patientnämnden har inget specifikt mätbart mål som stödjer Regionfullmäktiges mål.

## 4. Handlingsplan 2020

### 4.1 Styrkort.

#### Bilaga 1