

Nämndplan 2023

Patientnämnden

Dnr 2022-67A



Innehållsförteckning

1 Inledning.....	3
1.1 Patientnämndens uppdrag.....	3
1.2 Region Västerbottens vision.....	3
1.3 Region Västerbottens politiska styrning och mål.....	4
1.4 Perspektiv.....	5
1.5 Förutsättningar för planering.....	5
2 Regionmål och uppföljning.....	6
2.1 Arbetsprocess för att konkretisera fullmäktiges mål.....	6
2.2 Beskrivning av uppföljning.....	6
2.3 Hållbart samhälle.....	6
2.4 God och jämlik hälso- och sjukvård.....	7
2.5 Jämlik och attraktiv region.....	9
3 Ekonomiska förutsättningar och budget 2023.....	9
3.1 Nämndens plan för hållbar ekonomi.....	9
3.2 Årsprognos 2022.....	9
3.3 Budgetförändringar 2023.....	9
3.4 Fördelade budgetramar 2023.....	10

1 Inledning

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 till att hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och se till att de blir besvarade om så önskas 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.

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 psykiatri 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 ge patienter hänvisning 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 och kommuner 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 patientnämnds-verksamheten för kommunernas räkning.

1.2 Region Västerbottens vision

Region Västerbottens vision är ett län där framtiden byggs tillsammans med invånare, kommuner, organisationer och näringsliv. Ett Västerbotten där möjligheter kan realiseras och alla får plats. En region där hälsa, vård och utveckling hänger ihop och stärker varandra.

REGION VÄSTERBOTTENS VISION:

Från fjäll till kust skapar vi gemensamt en attraktiv region med goda livsvillkor för alla.

Hela regionen

Samarbete

Mångfald

Social samhörighet

Samlande kraft

Tillsammans

Kommunikationer

Dialog

Samverkan

Inkluderande

Nätverk

Gemenskap

Länets kommuner

Organisationer

och näringsliv

Arbetsmarknad

Hållbar utveckling

Integration

Välfärd

Tillgänglighet

Kultur

Föreningsliv

Tillväxt

Upplevelser

Utvecklingsmöjligheter

Utbildning

Folkhälsa

Miljö

Livsmiljö

Hälso- och sjukvård

Arbetsmiljö

Aktivitet

Jämlik och jämställd

Vi drivs av att hela länet ska vara en trygg och stark region som människor vill leva i, flytta till, besöka och samarbeta med. Region Västerbotten tar ansvar för att det finns en uthållig och jämlik välfärd och att arbetet med innovation ger resultat. Genom att samla krafter och dela kunskap utvecklar vi Västerbotten och bygger en hållbar framtid tillsammans. En framtid med goda livsvillkor för alla.

Vi gör skillnad för dem vi finns till för och får fler att välja Västerbotten.

1.3 Region Västerbottens politiska styrning och mål

I regionplanen anger regionfullmäktige tolv mål inom tre målområden. Nämnderna får i uppdrag att styra utifrån målen och sätter indikatorer för att följa upp hur de uppfylls inom sitt ansvarsområde. Utgångspunkten är att målen ska vara tvärssektoriella och att alla nämnder ska kunna arbeta med dem. Vissa av målen är dock av den karaktären att de inte gäller för alla. Dessa mål riktas därför till berörda nämnder.

REGION VÄSTERBOTTENS MÅL:

Hållbart samhälle

Västerbotten har världens bästa
och mest jämlika hälsa

Västerbotten är
det barnvänligaste länet

Västerbotten har trygga invånare
med inflytande och delaktighet
och ett rikt samt aktivt
kultur- och föreningsliv

Västerbotten är en ledande
miljöregion

God och jämlik hälso- och sjukvård

Vi har en nära, tillgänglig och
personcentrerad vård i hela länet

Vi levererar jämlik och jämställd
hälso- och sjukvård av hög kvalitet

Vi är en attraktiv arbetsgivare
med personal som trivs
och utvecklas hos oss

Vi har en långsiktig
hållbar ekonomi

Jämlik och attraktiv region

Vi är en inkluderande, attraktiv
och innovativ samverkanspartner

Vi är ledande inom forskning,
innovation och digitalisering

Västerbotten är en attraktiv
och jämställd region att leva
och verka i samt flytta till

Västerbotten har ett klimat för
ökad tillväxt av jobb och företag

1.4 Perspektiv

I regionplanen fastställs även fyra perspektiv som ska genomsyra all verksamhet inom hela Region Västerbottens välfärds- och utvecklingsuppdrag och finnas med för varje mål vid planering, beslut, genomförande och uppföljning.

- Värde för invånaren: säkra att det vi gör skapar värde för invånaren
- Hållbarhet: social, ekologisk och ekonomisk
- Jämställdhet, jämlikhet och mångfald
- Omställning till förebyggande arbete.

Perspektiven ska genomsyra all verksamhet och ge vägledning i hur verksamheterna ska planera, utveckla, arbeta och följa upp sin verksamhet. Nämndens tolkning av perspektiven och deras innebörd visar riktning vid konkretisering av verksamhetsplanen och i arbetet för att uppnå målen.

Region Västerbotten ställer nu om för en långsiktig hållbar ekonomi. Inom varje mål ska vi arbeta för att effektivisera och minska vår resursanvändning. Hur vi lyckas med det är avgörande för att vi ska kunna leverera framtidens hälso- och sjukvård och finansiera nödvändiga investeringar och utveckling.

Värde för invånare: säkra att det vi gör skapar värde för invånaren

Patientnämnden skapar värde för invånaren genom att sträva efter att nämnden och dess förvaltning har ett tydligt patientperspektiv i allt vi gör. Strävan är att den som tar kontakt med Patientnämnden skall känna sig trygg i kontakten med nämnden och dess förvaltning. Känslan Patientnämnden vill förmedla är att invånaren som tar kontakt med nämndens förtroendevalda eller förvaltningens personal skall känna sig tagna på allvar.

Patientnämnden bidrar också till att skapa värde för invånaren genom att analysera ärenden och delge vårdens slutsatser och iakttagelser som underlag för verksamhetsutveckling och vidareutveckling av patientsäkerhet.

Hållbarhet: social, ekologisk och ekonomisk

Patientnämndens personal är dess viktigaste resurs. Nämnden vill därför ge personalen goda förutsättningar genom en god arbetsmiljö, genom goda möjligheter till delaktighet i verksamhetens utveckling och genom goda möjligheter att själv utvecklas i sitt arbete.

Nämnden beaktar i såväl planering som genomförande av sin verksamhet god ekonomisk hushållning, och strävar efter att i såväl ord som gärning minimera miljöpåverkan genom att tex effektivisera resor, ha fler digitala möten samt automatisk avstängning av elektronik på kvällen.

Jämställdhet, jämlikhet och mångfald

Patientnämndens verksamhet skall präglas av att alla som tar kontakt med nämndens förtroendevalda eller förvaltningens personal bemöts med värdighet och respekt oavsett kön, etnicitet, religion/trosuppfattning, sexuell läggning, ålder, könsöverskridande identitet/uttryck eller funktionsnedsättning.

Omställning till förebyggande arbete

Patientnämnden bidrar till ett förebyggande arbete genom att sammanställa, analysera och delge regionen och andra avnämare data och erfarenheter som möjliggör för vårdens att vidareutveckla sitt förbyggande arbete, men också genom att ständigt reflektera över egna processer och arbetsätt och kontinuerligt utveckla verksamheten för att kunna möta dagens, och om möjligt framtidens behov av nämndens tjänster.

1.5 Förutsättningar för planering

Patientnämndens förutsättningar inför 2023 är goda.

Att bedriva verksamheten inom beslutad ekonomisk ram bedöms som realistiskt.

Patientnämndens förvaltning är bemannad med erfarna och kompetenta tjänstepersoner.

Ett gediget verksamhetsutvecklingsarbete har bedrivits under åren 2019,2020, 2021 och 2022 vilket innebär att Patientnämnden går in i 2023 med tydliga rutiner och processer.

2 Regionmål och uppföljning

2.1 Arbetsprocess för att konkretisera fullmäktiges mål

Regionfullmäktige riktar 8 av 12 mål till Patientnämnden (mål 1-8).

Patientnämnden har för vart och ett av fullmäktiges mål upprättat delmål som skall stödja fullmäktiges mål. Till delmålen har kopplats indikatorer för konkretisering av delmålen. Strävan är att delmål och indikatorer skall beskriva en utvecklingsrörelse inom specifika delar av Patientnämndens verksamhetsfält.

Delmål och indikatorer har huvudsakligen utarbetats av nämndens förvaltning och därefter kommunicerats till nämnden för fastställande. Inom förvaltningen har delmål och indikatorer kommunicerats i hela personalgruppen.

Indikatorerna skall i möjligaste mån vara mätbara och vara tydliga kvalitetsmått kopplade till nämndens verksamhet och processer.

2.2 Beskrivning av uppföljning

Uppföljningen av nämndens delmål och indikatorer genomförs i enlighet med beslut om när och hur uppföljning skall ske. Ansvarig för uppföljning och återkoppling till nämnd är förvaltningschef. Innan återkoppling sker till nämnd kommuniceras uppföljningen i personalgruppen.

2.3 Hållbart samhälle

Mål 1. 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 till en stödperson. Patientnämnden ansvarar för att rekrytera, utbilda, stödja och förordna stödpersoner till de patienter som vill ha en stödperson.

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

Delmål	Indikatorer	Utfall 2021	Mål 2023
Patientnämnden har tydliga rutiner för hur gjorda erfarenheter och analyser delges vården.	En nedtecknad rutin för spridning av information.	Svar saknas	
Ett väl fungerande samarbete mellan Patientnämnden och de psykiatriska klinikerna.	Information om stödpersonsverksamheten på samtliga psykiatriska avdelningar.		8

Mål 2. Västerbotten är det barnvänligaste länet

Ärenden som rör barn är prioriterade hos Patientnämnden. Barn skall ges möjlighet att vara delaktiga i sitt ärende 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 då yttrande begärs i barnärenden. Av missivbrevet framgår bland annat råd om hur vården kan författa ett anpassat svar riktat till barnet.

Delmål	Indikatorer	Utfall 2021	Mål 2023
Ett väl fungerande samarbete mellan Patientnämnden och Barn och ungdomspsykiatri i länet.	Information om stödpersonsverksamheten på BUP	Svar saknas	

Mål 3. Västerbotten har trygga invånare med inflytande och delaktighet och ett rikt samt aktivt kultur- och föreningsliv

Lättillgänglig information är en förutsättning för delaktighet. Patientnämnden skall ha tydlig och anpassad information om verksamheten, bland annat en informationsbroschyr med ett enkelt och tydligt språk som fungerar väl gentemot såväl barn och personer med kognitiva funktionsnedsättningar som vuxna. Information skall även finnas på de nationella minoritetsspråken.

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

Delmål	Indikatorer	Utfall 2021	Mål 2023
Patientnämnden möter och tillvaratar medborgares erfarenheter och synpunkter gällande hälso- och sjukvård.	Förtroendevalda i Patientnämnden genomför medborgardialoger.		4

Mål 4. 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 övergick Patientnämnden till att arkivera sina patientärenden i digital form och på så sätt dra ner på mängden utskrifter. Ambitionen är att minska förbrukningen av papper markant.

Sedan hösten 2021 kommunicerar Patientnämnden med hälso- och sjukvårdsförvaltningens enheter via krypterad mail, vilket innebär såväl en tidsbesparing som en radikal minskning av användandet av papper. I nämndens lokaler släcks ljus i rum som är tomma och elektronisk apparatur som inte används stängs av.

Delmål	Indikatorer	Utfall 2021	Mål 2023
Patientnämnden och dess förvaltning arbetar miljömedvetet.	Patientnämndens förvaltning beaktar miljöaspekten vid val av deltagande i och transporter till aktiviteter utanför ordinarie tjänsteställe.	Svar saknas	
	Patientnämndens förtroendevalda beaktar miljöaspekten vid val av deltagande i och transporter till aktiviteter.	Svar saknas	

2.4 God och jämlik hälso- och sjukvård

Mål 5. 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 vården synpunkter och gjorda erfarenheter. Patientnämnden informerar och uppmuntrar patienter/närstående till att själva påverka sin vård genom att de själva kontaktar aktuell vårdgivare/verksamhetschef. Patientnämndsärenden skickas ibland för fortsatt

handläggning hos vården med önskan att återkoppling till patienten/närstående vilket gör att patient/närstående själva kan föra fram sina synpunkter och erfarenheter. Patientnämnden är representerad i regionens Patientsäkerhetsråd.

Delmål	Indikatorer	Utfall 2021	Mål 2023
PN förordnar stödpersoner till tvångsvårdade patienter utifrån behov och preferenser.	Säkerställande av mångfald i stödpersongruppen.	Svar saknas	

Mål 6. Vi levererar jämlik och jämställd hälso- och sjukvård av hög kvalitet

Patientnämnden bidrar till målpuffyllelse 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 sig utifrån vårdens samt invånarnas behov av information om nämnden och om den information som nämnden kommunicerar.

I arbetet med patientnämndsärenden "taggas" vissa så kallade fokusområden för att möjliggöra särskild uppföljning inom dessa områden. Inom vissa fokusområden sammanställer förvaltningen analysrapporter till nämnden.

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.

Delmål	Indikatorer	Utfall 2021	Mål 2023
Patientnämnden synliggör könsskillnader i inkomna patientärenden för vården.	Patientnämnden belyser könsskillnader i sina ärendesammanställningar.		100 %

Mål 7. 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 Patientnämndens förvaltning 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,
- Regelbundna planeringsdagar,
- Möjlighet till arbete hemifrån.

Delmål	Indikatorer	Utfall 2021	Mål 2023
Patientnämndens förvaltning har en trygg och utvecklande arbetsmiljö anpassad för verksamheten och med utrymme för återhämtning.	Förbättring av ljudmiljön på arbetsrummen.	Svar saknas	
	Minimera risken för hot och våld.	Svar saknas	
	Förvaltningens personal har en upplevelse att ledighet i huvudsak beviljas enligt önskemål.	Svar saknas	

Delmål	Indikatorer	Utfall 2021	Mål 2023
	Förvaltningens personal har en upplevelse av att arbetsbelastningen är rimlig sett över tiden.	Svar saknas	

Mål 8. Vi har en långsiktigt hållbar ekonomi

Patientnämnden bidrar till måloppfyllelsen 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.

Patientnämnden arkiverar sina patientärenden i digital form och minskar på så sätt minskad kostnaderna för utskrifter. Patientnämnden kommunicerar med hälso- och sjukvårdsförvaltningen via krypterad mail, vilket också minskar kostnaderna för papper och utskrifter.

Delmål	Indikatorer	Utfall 2021	Mål 2023
Vid årets slut uppvisar Patientnämnden ett balanserat resultat.	Månadsavstämning Förvaltningschef/Ordförande	Svar saknas	
	Återrapport till nämnden vid dess sammanträden.	Svar saknas	

2.5 Jämlik och attraktiv region

3 Ekonomiska förutsättningar och budget 2023

Regionfullmäktige har till Patientnämnden ställt 6363 tkr till förfogande för att bedriva sin verksamhet 2022, inklusive 428 tkr som är en beräknad intäkt från länets kommuner för att Region Västerbotten fullgör kommunernas patientnämndsuppdrag.

Förutsättningarna är i huvudsak i paritet med de ekonomiska förutsättningarna för 2022 och budgetering har baserats på samma principer som 2022.

Budgeten fördelar sig på tre huvudaktiviteter/kostnadsställen:

- Patientnämndens förvaltning - drift av förvaltningen inklusive personalkostnader,
- Patientnämnden - drift av den politiska organisationen, inklusive arvoden till förtroendevalda,
- Stödpersonsverksamhet - drift av stödpersonsverksamheten, inklusive arvoden till stödpersoner.

3.1 Nämndens plan för hållbar ekonomi

Då möjligheterna att bedriva verksamheten inom fastställd ram bedöms vara goda har ingen specifik plan för hållbar ekonomi utformats. Det ekonomiska utfallen följs dock noga månad för månad.

3.2 Årsprognos 2022

Prognosen för det ekonomiska resultatet för 2022 är att Patientnämnden kommer att lämna ett betydande överskott. Huvudsakligen på grund av att verksamheten har kunnat bedrivas till avsevärt lägre kostnader än budgeterat. Orsaken till det är en kombination av lägre kostnader för stödpersonsverksamheten, huvudsakligen i form av lägre kostnader för stödpersonsarvoden, att möten och kompetensutveckling i högre grad än tidigare bedrivits på distans och en vakans på personalsidan under del av våren.

3.3 Budgetförändringar 2023

Förutsättningarna är i huvudsak i paritet med de ekonomiska förutsättningarna för 2022 och budgetering har baserats på samma principer som 2022.

3.4 Fördelade budgetramar 2023

Patientnämnden har inga underställda enheter varför inga medel fördelats från Patientnämnden.