

# Nämndplan 2024

Patientnämnden

Dnr 2023-70A



## Innehållsförteckning

<b>1 Inledning.....</b>	<b>3</b>
1.1 Patientnämndens uppdrag.....	3
1.2 Region Västerbottens vision.....	3
1.3 Region Västerbottens politiska styrning och mål.....	4
1.4 Förutsättningar för planering.....	4
<b>2 Regionmål och uppföljning.....</b>	<b>4</b>
2.1 Arbetsprocess för att konkretisera fullmäktiges mål.....	4
2.2 Beskrivning av uppföljning.....	5
2.3 Regionfullmäktiges mål.....	5
<b>3 Ekonomiska förutsättningar och budget 2024.....</b>	<b>9</b>
3.1 Nämndens plan för hållbar ekonomi.....	10
3.2 Årsprognos 2023.....	10
3.3 Budgetförändringar 2024.....	10
3.4 Fördelade budgetramar 2024.....	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.

Patientnämnden skall också:

- 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.



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

Den politiska styrningen mot visionen och de två huvuduppgifterna sker genom sju regionmål som fullmäktige fastställt. Inom varje mål har fullmäktige prioriterat förflyttningar för perioden 2024–2027. Målen riktar sig till nämnderna som i sin tur antar årliga nämndplaner med delmål som anger nämndens mest prioriterade områden.



### 1.4 Förutsättningar för planering

Patientnämndens förutsättningar inför 2024 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 2019-2023 vilket innebär att Patientnämnden går in i 2024 med tydliga rutiner och processer.

Patientnämnden har inför 2024 betonat att nämndens informationsuppdrag skall ägnas särskild omsorg.

## 2 Regionmål och uppföljning

### 2.1 Arbetsprocess för att konkretisera fullmäktiges mål

Samtliga sju av Regionfullmäktige riktas till Patientnämnden, till skillnad från tidigare år då mål undantagits från Patientnämnden på grund av dess relativt smala verksamhetsfält.

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

Delmål och indikatorer har huvudsakligen utarbetats av nämndens förvaltning utifrån nämndens inriktning av verksamheten för 2024. Inom förvaltningen har delmål och indikatorer kommunicerats i hela personalgruppen.

## 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 Regionfullmäktiges mål

### Mål 1. Trygga uppväxtvillkor

Psykisk ohälsa kan hindra barns och ungas personliga utveckling och deras möjligheter att etablera sig i samhället. Barn- och ungdomspsykiatri ger bedömning och behandling på specialistnivå vid medelsvåra och svåra psykiatriska tillstånd samt vid akut psykisk ohälsa.

Patientnämnden bidrar till måluppfyllelse genom att utan dröjsmål och beaktande barnets/ungdomens behov tillgodose stödperson till de barn/ungdomar som tvångsvårdas inom barn- och ungdomspsykiatri. Som ett led i att säkerställa att personal vid enheterna är informerade om patientnämndens roll i detta avseende finns behov av att lämna information.

Delmål	Indikatorer	Utfall 2022	Mål 2024	Periodicitet
Ett väl fungerande samarbete mellan Patientnämnden och Barn och ungdomspsykiatri i länet.	Information om stödpersonsverksamheten riktad till personalen genomförs på BUP.		1	År

### Mål 2. Goda levnadsvillkor

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.

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.

Vid såväl förordnade av stödpersoner till patienten inom psykiatri som i kontakt med patienter eller närstående som kontaktar Patientnämnden är strävan att personer möts utifrån behov och förutsättningar. En delmängd av detta är att såväl förtroendevalda som tjänstepersoner har kunskap inom HBTQ-området.

Delmål	Indikatorer	Utfall 2022	Mål 2024	Periodicitet
Patientnämnden förordnar stödpersoner till tvångsvårdade patienter utifrån behov och preferenser.	Stödperson förordnas till samtliga tvångsvårdade patienter som uppger att man vill ha en stödperson.		100 %	Kvartal
	Kompetensutveckling satsas genomförs vid två tillfällen under året till de stödpersoner som har möjlighet att delta.		1	Halvår



Delmål	Indikatorer	Utfall 2022	Mål 2024	Periodicitet
Ett väl fungerande samarbete mellan Patientnämnden och de psykiatriska klinikerna.	Information om stödpersonsverksamheten genomförs på samtliga psykiatriska avdelningar.		8	År
Patientnämnden möter personer som tar kontakt med nämnden utifrån dennas behov och förutsättningar.	Samtliga förtroendevalda och samtliga tjänstepersoner skall senast 2024-06-30 ha genomfört HBTQ-diplomering.		18	År

### Mål 3. Ett attraktivt och hållbart Västerbotten

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 lägger en speciell tonvikt vid att lämna information om Patientnämnden och dess uppdrag, men också om hur medborgaren kan agera om hen inte är nöjd med vården under 2024.

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 2022	Mål 2024	Periodicitet
Patientnämnden etablerar och bibehåller ett gott samarbete med länets kommuner.	Patientnämnden genomför samverkansmöten med länets samtliga kommuner under mandatperioden.		1	Kvartal
Patientnämnden möter och tillvaratar medborgares erfarenheter och synpunkter gällande hälso- och sjukvård.	Förtroendevalda i Patientnämnden genomför minst fyra informationer/medborgardialoger under året.		1	Kvartal
	Patientnämndens förvaltning genomför information till studenter inom hälso- och sjukvårdsområdet på klagomålshantering och patientnämndens roll vid minst sex tillfällen under året.		2	Kvartal

### Mål 4. Tillgänglig vård med god kvalitet och kontinuitet

Patientnämnden bidrar till målpuppfyllelse 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 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.

Patientnämnden bidrar också 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 kontakter 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 2022	Mål 2024	Periodicitet
Patientnämnden synliggör könsskillnader i inkomna patientärenden för vården.	Patientnämnden redovisar könsuppdelad statistik i samtliga ärendesammanställningar och samtliga analysrapporter.			Kvartal
Patientnämnden lämnar information om klagomålshantering och patientnämndens roll för att öka allmänhetens och vårdpersonalens kunskap om möjlighet och former för att framföra klagomål och synpunkter till vården.	Patientnämndens förvaltning upprättar senast 2024-03-31 förslag till Kommunikations-/informationsplan för återstoden av mandatperioden.	Svar saknas		År

## Mål 5. Goda arbetsplatser och attraktiva arbetsgivare

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 varannan vecka,
- Regelbunden fortbildning inom regionens regi,
- Utvecklingsarbeten som all personal är delaktiga i,
- Återkommande medarbetarsamtal för avstämning,
- Kunskapsspridning och erfarenhetsutbyte/kollegial rådgivning,
- Ett kontinuerligt arbete med såväl fysisk som organisatorisk och social arbetsmiljö,
- Uppmuntran att nyttja friskvårdstimman,
- Regelbundna planeringsdagar,
- Möjlighet till arbete hemifrån.

Delmål	Indikatorer	Utfall 2022	Mål 2024	Periodicitet
Patientnämndens förvaltning har en trygg och utvecklande arbetsmiljö anpassad för verksamheten och goda möjligheter till återhämtning under året.	Samtliga medarbetare bereds möjlighet att delta i minst en konferens/utbildning under året som ett led i förvaltningens kontinuerliga kompetensutveckling.	Svar saknas		År
	En skriftlig rutin för det systematiska arbetsmiljöarbetet skall bedrivas vid Patientnämndens förvaltning skall vara upprättad senast 2024-02-29.	Svar saknas		År
	Kontinuerliga arbetsmiljömöten genomförs vid förvaltningen.		3	Halvår
	Av årets arbetsveckor skall en timme per vecka och person användas för friskvård minst 50% av veckorna		30	Kvartal
	Av årets arbetsveckor skall en timme per vecka användas för intern kompetensutveckling i minst 50% av veckorna.		6	Kvartal

## Mål 6. En hållbar miljö- och klimatregion

Patientnämnden bidrar till måloppfyllelsen 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 2022	Mål 2024	Periodicitet
Patientnämnden och dess förvaltning driver sin verksamhet klimatanpassat.	Patientnämnden och dess förvaltning genomför resor längre än 20 mil med markburen transport i minst 80% av fallen.		80 %	Halvår
	Patientnämnden och dess förvaltning genomför resor kortare än 20 mil med kollektiva transportmedel i minst 80% av fallen.		80 %	Halvår
	I de fall en transport kräver att bil nyttjas används en bil driven med elektricitet i minst 50% av fallen.		50 %	Halvår

## Mål 7. Stärkt forskning, utbildning och innovation

Patientnämnden bidrar till måluppfyllelse genom att sammanställa och analysera de ärenden som handläggs vid nämndens förvaltning och delge gjorda iakttagelser till bland annat vårdens företrädare. En delmängd av detta är att nämnden producerar så kallade analysrapporter inom specifika områden och publicerar dessa.

Delmål	Indikatorer	Utfall 2022	Mål 2024	Periodicitet
Patientnämnden bidrar till ökad kunskap genom att offentliggöra sammanställningar av gjorda erfarenheter samt genom att presentera analysrapporter.	Patientnämnden publicerar minst två analysrapporter under 2024.		2	År

## 3 Ekonomiska förutsättningar och budget 2024

Regionfullmäktige har till Patientnämnden ställt 6564 tkr till förfogande för att bedriva sin verksamhet 2024 inklusive 447 tkr som är en beräknad intäkt från länets kommuner för att Region Västerbotten fullgör kommunernas patientnämndsuppdrag.

Förutsättningarna är till stor del i paritet med de ekonomiska förutsättningarna för 2023 och budgetering har baserats på samma principer som 2023. Dock har inte Patientnämndens ekonomiska ram indexuppräknats på det sätt som varit brukligt tidigare vilket innebär en indirekt besparing och därmed ett visst krav på effektivisering.

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, trots den relativa ramminskningen, har ingen specifik plan för hållbar ekonomi utformats. Det ekonomiska utfallen följs dock noga månad för månad och nämnden ålägger sig själva och sin förvaltning en restriktivitet vad gäller tex resor och konferenser.

Planen är att genomföra samtliga nämndens sammanträden i regionens egna lokaler och att genomföra de samverkansmöten med länets kommuner som är planerade att genomföras under mandatperioden med begränsat antal deltagare och om möjligt som digitala möten.

### 3.2 Årsprognos 2023

Prognosen för det ekonomiska resultatet för 2023 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, att möten och kompetensutveckling i högre grad än tidigare bedrivits på distans och en vakans på personalsidan under del av året.

### 3.3 Budgetförändringar 2024

Förutsättningarna är till stor del i paritet med de ekonomiska förutsättningarna för 2023 och budgetering har baserats på samma principer som 2023.

### 3.4 Fördelade budgetramar 2024

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