



Verksamhetsplan 2023

PATIENTNÄMNDEN OCH PATIENTNÄMNDENS KANSLI

Verksamhetsplan

INNEHÅLL

1	STYRANDE FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR PATIENTNÄMNDENS	
	ANSVARsområde	3
2	PATIENTNÄMNDENS GRUNDUPPDRAG	3
3	PLANERING OCH UPPFÖLJNING.....	5
3.1	Sammanställning av mål i verksamhetsplanen 2023	5
4	MÅLOMRÅDE INVÅNARE/KUND	6
5	MÅLOMRÅDE VERSAMHET/PROCESS	7
6	MÅLOMRÅDE MEDARBETARPERSPEKTIV	7
7	EKONOMIPERSPEKTIV.....	8
8	INTERN KONTROLL	9
9	INTERN REFERENS	9

Verksamhetsplan

1 STYRANDE FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR PATIENTNÄMNDENS ANSVARSOMRÅDE

Patientnämndens uppdrag utgår från Reglemente för Patientnämnden 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)

2 PATIENTNÄMNDENS GRUNDUPPDRAG

Patientnämnden och dess kansli bedriver verksamhet för region Västmanland och via avtal även med länets kommuner. 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.

Verksamhetsplan

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
- 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

3 PLANERING OCH UPPFÖLJNING

Patientnämndens kansli ingår i Regionkontorets förvaltning och är placerad i Centrum för administration. Förvaltningens övergripande mål och aktiviteter utgår från i huvudsak regionplanen.

Tabellen nedan visar en sammanställning av rubrikerna i kommande målområden vilka är patientnämndens mål och uppdrag.

3.1 Sammanställning av mål i verksamhetsplanen 2023

INVÅNARE/KUND	VERKSAMHET/PROCESS
Västmanlands invånare och vårdens verksamheter har kännedom och kunskap 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 Stärka patienternas delaktighet, använda deras synpunkter och klagomål	Att patienter och närstående ska få svar i tid. Det anses i normalfallet vara upp till fyra veckor Vårdens verksamheter ska ges förutsättningar till svar med god kvalitet Utöka samarbetet med verksamheter och kommunerna Utveckla stöd och utbildning för stödpersonsverksamheten Utveckling och kvalitetssäkring av en standardiserad handläggning av ärenden
Medarbetare	Ekonomi
Patientnämndens kansli ska vara en hälsosam arbetsplats både fysiskt och psykiskt. Att kansliet är en attraktiv arbetsgivare med god arbetsmiljö Medarbetarna är delaktiga i verksamhetens väl kända mål	Att budget hålls och att Patientnämnden bidrar till ekonomi i balans En jämlik stödpersonersättning

Verksamhetsplan

4 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	Tid
Västmanlands invånare och vårdens verksamheter har kännedom och kunskap om patientnämnden	• Lägga upp information på regionens väntrums-TV • Informera Västmanlands invånare, patientföreningar samt verksamheter i regionen och kommunerna	2023–2024
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, analyser och exempelärenden	2023–2024
Patientnämnden ska vara tillgänglig för invånarna	• Förbättra sökfunktionen i digitala plattformar • Hög telefon/digital tillgänglighet	2023 - 2024
Stärka patienternas delaktighet, använda deras synpunkter och klagomål	Utveckla rapporterna till ett bättre verktyg för verksamheterna	2023 - 2024

Verksamhetsplan

5 MÅLOMRÅDE VERSAMHET/PROCESS

Patientnämndens viljeinriktning:

- Att kansliet arbetar med god tillgänglighet med patienten i fokus
- Effektivisera och kvalitetssäkra arbetssätt för patientnämndens kansli och verksamheterna

Mål	Aktivitet	Tid
Att patienter och närstående ska få svar i tid. Det anses i normalfallet vara upp till fyra veckor	• Uppföljning av svarstiden • Tydliggöra lagens mål och intention gällande svarstider för verksamheterna	2023 - 2024
Vårdens verksamheter ska ges förutsättningar till svar med god kvalitet	• Se över och förbättra folder "Att skriva ett svar" till vården. • Informationsinsatser	2023 - 2024
Utöka samarbetet med verksamheter och kommunerna	• Boka in patientnämndens kansli på regelbundna möten/informationstillfällen	2023 - 2024
Utveckla stöd och utbildning för stödpersonsverksamheten	• Tre planerade stödpersonsträffar under året	2023
Utveckling och kvalitetssäkring av en standardiserad handläggning av ärenden	• Utveckla och förfina ärendegången (flödet) • Utveckla och kvalitetssäkra ärendekategorisering och beskrivning. • Genomgång och uppdatering av samtliga rutindokument	2023 - 2024

6 MÅLOMRÅDE MEDARBETARPERSPEKTIV

Patientnämndens viljeinriktning:

- Stolta och engagerade medarbetare och professionell arbetsgivare
- Fokus på arbetsmiljö och hälsofrämjande arbetsplats

Verksamhetsplan

Mål	Aktivitet	Tid
Patientnämndens kansli ska vara en hälsosam arbetsplats både fysiskt och psykiskt.	• Individuella månadsavstämningar • Medarbetarna ska uppmuntra och stödja varandra till mer hälsofrämjande aktiviteter under veckan (ex promenad på lunch)	2023–2024
Att kansliet är en attraktiv arbetsgivare med god arbetsmiljö	• Genom att möjliggöra ett flexiblere arbetssätt med hybrid/distansarbete • Delaktighet • Delta i nationella konferenser	2023–2024
Medarbetarna är delaktiga i verksamhetens väl kända mål	• Medarbetarna involveras och deltar i framtagandet av verksamhetens mål.	2023–2024

7 EKONOMIPERSPEKTIV

Patientnämndens viljeinriktning:

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

Mål	Aktivitet	Tid
Att budget hålls och att Patientnämnden bidrar till ekonomi i balans	Kontinuerligt se över kostnader via uppföljning: delår och år	Årligen
En jämlik stödpersonersättning	Göra en omvärldsbevakning nationellt	2023

Verksamhetsplan

8 INTERN KONTROLL

I reglementet för intern kontroll anges att nämnderna årligen ska upprätta en särskild plan för granskning och uppföljning av den interna kontrollen. Patientnämndens kontrollområden framgår i sammanställningen nedan. Resultatet rapporteras i samband med delår 2.

Regionens övergripande interna kontrollplan bifogas i bilaga. Ett av målen där är överflyttad till patientnämndens kansli för direkt kontroll. (punkt 2, informationssäkerhet)

Verksamhetens kontrollområden framgår i sammanställningen nedan.

KONTROLLOMRÅDE	KONTROLLMÅL	KONTROLLMOMENT	VÄSENTLIGHET OCH RISKBEDÖMNING
Information till IVO samt Socialstyrelsen enligt lag	Att årsredovisningen skickas enligt tidplan	Årsredovisning till IVO och Socialstyrelsen	Kännbar/osannolik
Bristande informationssäkerhet	Genomförd utbildning	Att medarbetarna genomgått grundläggande informationssäkerhetsutbildning	Kännbar/osannolik
Följer rutiner för registrering och handläggning	Inga avvikelser	Stickprov tas under andra delen av året	Allvarlig/möjlig
Stödpersonsuppdraget	Att stödpersoner fullgör sina uppdrag	Stickprovskontroller sker under året	Allvarlig/möjlig

9 INTERN REFERENS

Denna verksamhetsplan är beslutad av Patientnämnden 2023-01-30, enligt § xx
Diarienummer: PK230009