

# **Verksamhetsplan 2021-2022**

**För patientnämnden och patientnämndens kansli  
Region Jönköpings län**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	2
<b>Vision och värderingar</b> .....	2
<b>Patientnämndens uppdrag</b> .....	3
<b>Framgångsfaktorer som bidrar till hög patientsäkerhet</b> .....	4
<b>Mål för verksamheten</b> .....	4
<b>Patientnämndens ärendehantering</b> .....	4
<b>Stödpersonsverksamheten</b> .....	4
<b>Information till allmänhet, personal och andra berörda</b> .....	5
<b>Rapportering till vårdgivare och IVO</b> .....	6
<b>Attraktiv arbetsgivare</b> .....	7

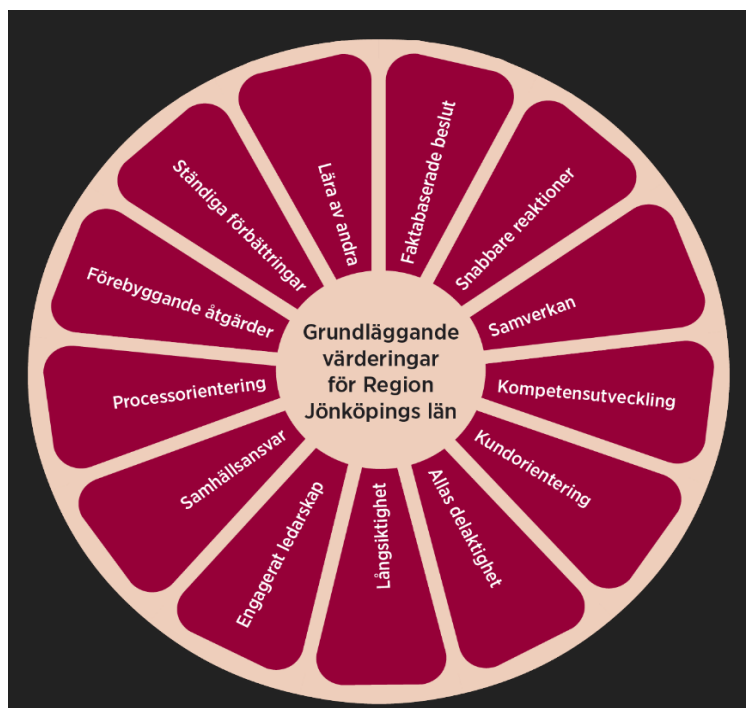
## Inledning

Tanken med denna verksamhetsplan är att den ska skapa fokus och riktning för de två kommande åren för patientnämnden och patientnämndens kansli. Detta för att lägga upp arbetet på ett effektivt sätt och på så vis skapa bästa tänkbara resultat.

Patientnämndens verksamhet ska vara en välkänd första instans dit patienter och anhöriga kan vända sig när det uppstått problem i mötet med den offentligt finansierade hälso- och sjukvården. Av detta skäl kommer patientnämndens arbete med kommunikation och information till Regionen Jönköpings läns befolkning och till aktörer inom hälso- och sjukvården att ytterligare stärkas. Patientnämnden har vidgat sin analysverksamhet och avser vidareutveckla arbetet med analys av inkomna ärenden samt samverka med andra nämnder nationellt för att tillsammans bidra till en effektiv och säker hälso- och sjukvård.

## Vision och värderingar

Vår vision i patientnämnden är densamma som för Region Jönköpings län: *För ett bra liv i en attraktiv region*. Visionen bygger på de grundläggande värderingar som Region Jönköpings län slagit fast.



Figur 1. Grundläggande värderingar för Region Jönköpings län

Visionen visar färdriktningen och det framtida önskvärda läget för Region Jönköpings län och för patientnämnden, medan värdegrunden visar vilka värderingar som ska genomsyra vårt arbete. Tillsammans stärker dessa vår gemensamma identitet och visar hur chefer och medarbetare ska förhålla sig till varandra och till länsinvånarna.

För patientnämnden och patientnämndens kansli betyder detta att vi ska bidra till ett bra bemötande, en säkrare och mer jämställd vård samt ett minskat lidande för patienten – hela tiden med patienters synpunkter och klagomål som underlag.

## Patientnämndens uppdrag

Patientnämnden är en fristående och opartisk instans. Hit kan patienter och deras närstående vända sig om de upplever att deras kontakter med vården inte fungerat tillfredsställande. Patientnämnden är underställd regionfullmäktige och får sitt mandat dels via lagstiftning, dels via regionfullmäktiges reglemente. Patientnämndens uppgift är att stödja och hjälpa patienter och närstående inom följande områden:

- hälso- och sjukvård enligt *hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)* som bedrivs av Region Jönköpings län eller enligt avtal med Region Jönköpings län
- hälso- och sjukvård enligt *hälso- och sjukvårdslagen* som bedrivs av kommuner eller enligt avtal med kommuner och den allmänna omvårdnad enligt *socialtjänstlagen (2001:453)* som ges i samband med sådana hälso- och sjukvårdsinsatser
- tandvård enligt *Tandvårdslagen (1985:125)* som bedrivs och finansieras av Region Jönköpings län.

Utifrån synpunkter och klagomål ska patientnämnden stödja och hjälpa enskilda patienter eller närstående och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården genom att:

- tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information de eller deras närstående behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården
- hjälpa patienter och närstående 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 sjukvårdspersonal och andra berörda om patientnämndens verksamhet.

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

Dessutom ska patientnämnden:

- bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och se till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta genom att årligen analysera synpunkter och klagomål
- uppmärksamma regionen eller kommunerna på riskområden och hinder för utveckling av vården
- göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn samt samverka med IVO så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter enligt *Patientsäkerhetslagen (2010:659)*
- redogöra till IVO och Socialstyrelsen senast den sista februari varje år om patientnämndens verksamhet och analysen av föregående år
- utse stödpersoner för patienter inom psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård samt för patienter som hålls tvångsisolerade enligt *Smittskyddslagen (2004:168)*.

## Framgångsfaktorer som bidrar till hög patientsäkerhet

Patientnämnden och patientnämndens kansli arbetar utifrån tre begrepp som är framgångsfaktorer för ett effektivt arbete och bidrar till hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården:

- *Tillgänglighet*: patienter och närstående ska enkelt kunna komma i kontakt med patientnämndens kansli.
- *Kompetens*: patientnämndens ledamöter, tjänstepersoner och uppdragstagare (stödpersoner) ska ha den kompetens som uppdraget kräver
- *Samverkan*: samverkan med hälso- och sjukvården, andra patientnämnder, IVO, politiska organ och övriga ska ske så att patienternas synpunkter och klagomål tillvaratas på bästa möjliga sätt.

## Mål för verksamheten

### Patientnämndens ärendehantering

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram synpunkter och klagomål till vårdgivare och att få dessa besvarade av vårdgivaren enligt *lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården*. I lagen står också att ”Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa”. Barnkonventionen som blev lag 1 januari 2020 bidrar ytterligare till att synliggöra barnets rättigheter och skapa en grund för ett mer barnrättsbaserat synsätt i all offentlig verksamhet.

### Mål

Patientnämndens hantering av klagomål och synpunkter ska motsvara de krav som ställs i *lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården*.

### Aktiviteter

Målet når vi genom att:

- fortsätta utveckla processen för hur man säkerställer att patienterna får svar på sina klagomål och synpunkter
- utveckla arbetssätt som säkerställer att alltid barns bästa beaktas när ärendet gäller barn
- vidareutveckla rutinerna för hur vi dokumenterar patienternas klagomål och synpunkter
- arbeta med fokusområden årligen som nämndens ledamöter har beslutat.

## Stödpersonsverksamheten

Patientnämnden har ett lagstadgat uppdrag att utse stödpersoner till patienter som tvångsvårdas enligt *lagen om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128)*, *lagen om rättspsykiatrisk vård (1991:1129)* och till patienter som är tvångsisolerade enligt *smittskyddslagen*. De patienter som har denna form av vård avgör själva om de vill ha en stödperson.

Stödpersonsuppdraget kan pågå hela den tid tvångsvården eller tvångsisoleringen pågår och fyra veckor därefter. För att kunna utföra uppdraget behöver patientnämnden rekrytera och utbilda personer som är lämpliga att fungera som stödpersoner.

Patientnämndens ambition är att vi ska hantera stödpersonsärenden skyndsamt, dock senast inom en vecka i syfte att tillgodose tvångsvårdade och tvångsisolerade patienters rättigheter. Psykiatrisk tvångsvård sker i vissa fall under en kortare tid, och eftersom en stödperson inte kan utses efter att tvångsvården har upphört är det särskilt viktigt att stödperson utses skyndsamt i dessa ärenden.

### Mål

Behovet av stödperson tillgodoses skyndsamt, dock senast inom en vecka.

#### Aktiviteter

Målet når vi genom att:

- utse en stödperson inom en vecka efter att patientnämndens kansli fått vetskap om att en stödperson ska utses, i ärenden där en patient vårdas enligt *lagen om rättspsykiatrisk vård* eller en person hålls isolerad enligt *smittskyddslagen*
- utse en stödperson inom två arbetsdagar efter att patientnämndens kansli fått vetskap om att en stödperson ska utses i ärenden där patienten vårdas enligt *lagen om psykiatrisk tvångsvård*
- rekrytera nya stödpersoner vid behov för att säkerställa tillgången av stödpersoner, samt tillvarata patientens eller den tvångsisolerades önskemål så långt möjligt vid val av stödperson.

### Mål

Stödpersonerna har den kompetens som uppdraget kräver.

#### Aktiviteter

Målet når vi genom att:

- erbjuda stödpersonerna kompetensutveckling, bland annat genom föreläsningar och erfarenhetscafé som regelbundet arrangeras tillsammans med frivården, kommunala socialtjänsten, överförmyndarenheten, föreningen Södra Vätterbygdens Frivilliga Samhällsarbetare samt patientnämnden i Region Jönköpings län
- erbjuda handledning och stöd i det enskilda uppdraget.

## Information till allmänhet, personal och andra berörda

Patientnämnden ska enligt lag informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om sin verksamhet. Av informationen bör det bland annat framgå vilka möjligheter och begränsningar som finns att stödja och hjälpa patienter och deras närstående utifrån *lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården*.

En särskild kommunikationsplan har tagits fram för patientnämnden och patientnämndens kansli i samverkan med kommunikationsavdelningen inom Region Jönköpings län. Planen innehåller väldefinierade målgrupper, budskap och kommunikationskanaler, vilket ger goda förutsättningar att öka kännedomen om patientnämndens verksamhet.

### Mål

Kännedom om patientnämndens verksamhet ska öka bland allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal i Region Jönköpings län och i länets kommuner samt andra berörda.

### *Aktiviteter*

Målet når vi genom att:

- genomföra informationsinsatser enligt kommunikationsplanen
- samverka med andra aktörer, till exempel vårdgivare, andra patientnämnder, Socialstyrelsen och IVO för att säkerställa att den information som lämnas till patienter och närstående är enhetlig
- Politiker: Nationell presidiekonferens och presidieträffar med Region sydöst (Kalmar, Östergötland och Jönköping).

## **Rapportering till vårdgivare och IVO**

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet samt se till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Det gör vi genom att årligen analysera inkomna synpunkter och klagomål samt uppmärksamma Region Jönköping län och länets kommuner om riskområden och hinder för utveckling av vården. Varje månad redovisas och sammanställs inkomna synpunkter och klagomål som sedan skickas i avidentifierad form till respektive verksamhet. Årligen sammanställs en rapport om patientnämndens verksamhet och en analys av årets inkomna ärenden som sedan skickas till alla verksamheter, IVO, Socialstyrelsen och andra berörda aktörer.

För att på bästa sätt kunna utföra uppdraget behöver strukturer och metoder ständigt utvecklas och uppdateras för analysen av inkomna synpunkter och klagomål. Samarbete med övriga patientnämnder i landet och med andra inblandade aktörer är en viktig del i detta arbete.

### **Mål**

Patientnämnden och patientnämndens kansli ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården samt göra IVO uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.

### *Aktiviteter*

Målet når vi genom att:

- fortsätta utveckla strukturer och metoder för analys av inkomna synpunkter och klagomål
- samverka med andra patientnämnder för att säkerställa att analys av inkomna klagomål och synpunkter sker enhetligt
- uppmärksamma IVO på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn
- identifiera mottagare av patientnämndens rapportering
- anordna dialogmöten mellan patientnämndens presidium och presidierna i nämnderna för folkhälsa och sjukvård, trafik, infrastruktur och miljö.

### **Mål**

Patientnämnden och patientnämndens kansli arbetar på ett sätt som gör att problemområden och mönster i patienternas synpunkter och klagomål uppmärksammas och sprids.

### *Aktiviteter*

Målet når vi genom att:

- patientnämndens kansli uppmärksammar synpunkter och klagomål som identifieras utifrån den nationella handboken för patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige. Detta utifrån den kategorisering som har bärighet i *Patientlagen (2014:821)*
- följa upp dessa områden i patientnämndens årsrapport.

## Attraktiv arbetsgivare

Region Jönköpings län har som mål att uppfattas som en attraktiv arbetsgivare som erbjuder förutsättningar för ett långsiktigt utvecklande och ett hållbart arbetsliv.

### Mål

Alla medarbetare på patientnämndens kansli ska ha den kompetens som krävs för att mål ska uppnås och få möjlighet att upprätthålla och utveckla sin kompetens.

#### *Aktiviteter*

Målet når vi genom att:

- erbjuda medarbetare kurser och konferenser som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling
- erbjuda medarbetarna möjlighet att göra studiebesök, bland annat i olika verksamheter inom hälso- och sjukvården.

### Mål

Arbetsmiljön på patientnämndens kansli främjar ett långsiktigt hållbart arbetsliv.

#### *Aktiviteter*

Målet når vi genom att:

- följa upp arbetsmiljön genom medarbetarenkäter samt genom att ha med arbetsmiljö som en stående punkt vid arbetsplatsträffar
- hålla årliga medarbetarsamtal med samtliga medarbetare.