

## Verksamhetsplan 2017–2018 patientnämnden och patientnämndens kansli

### Inledning

Den bärande tanken med en verksamhetsplan är att skapa fokus och riktning för kommande år. Därmed kan alla involverade bidra och lägga upp arbetet effektivt för att skapa bästa tänkbara resultat.

### Vision och värdegrund

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



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

För patientnämnden och nämndens kansli betyder detta att vi ska bidra till ett bra bemötande, en säkrare och jämställd vård samt ett minskat lidande för patienter och minskade kostnader för undvikbara vårdskador, hela tiden med patienters synpunkter och klagomål som underlag.

### **Nämndens 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 är tillfredsställande.

Patientnämnden är underställd regionfullmäktige och får sitt mandat dels via lagstiftning, dels via regionfullmäktiges reglemente. Nämndens uppgift är att stödja och hjälpa patienter och närstående inom följande områden:

- hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) som bedrivs av landsting eller enligt avtal med landsting
- 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 sådan hälso- och sjukvård
- den tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs av eller helt eller delvis finansieras av landsting.

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

- hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården
- främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal
- hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet
- rapportera iakttagelser och avvikelser som är av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter.

Dessutom ska nämnden

- informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om sin verksamhet
- göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn
- lämna en redogörelse varje år till IVO, Socialstyrelsen och regionfullmäktige över patientnämndsverksamheten under föregående år

- utse stödpersoner för patienter inom psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård samt för patienter som hålls isolerade enligt smittskyddslagen.

### **Framgångsfaktorer som bidrar till hög patientsäkerhet**

Patientnämnden och nämndens kansli arbetar utifrån tre begrepp som vi menar 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* – Nämndens ledamöter, kansliets personal och uppdragstagare (stödpersoner) ska ha den kompetens som uppdraget kräver.
- *Samverkan* – Samverkan med hälso- och sjukvården, andra patientnämnder, Inspektionen för vård och omsorg, politiska organ och övriga ska ske så att patienternas synpunkter och klagomål kan tillvaratas på bästa möjliga sätt.

## **Mål för verksamheten 2017–2018**

### **Patientnämndsärenden**

Enligt lagen (1998:1656) om patientnämndsverksamhet m.m. ska patientnämnden stödja och hjälpa enskilda patienter, vilket innebär att vi ska

- tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården
- främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal
- hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet.

Ambitionen är att patienterna ska ha förtroende för kansliets hantering av synpunkter och klagomål samt att vi kan erbjuda en god tillgänglighet.

### **Mål**

- Patienter som vänder sig till patientnämndens kansli ska få stöd med att föra fram synpunkter/klagomål till vårdgivare och få sina synpunkter/klagomål besvarade av vårdgivaren.

### *Aktiviteter*

- Ärendena hanteras professionellt, opartiskt och skyndsamt utifrån framtagna rutiner.

- En enkätundersökning riktas till personer som vänt sig till nämndens kansli.

**Mål**

- Patientnämndens kansli är tillgängligt för alla innevånare i Jönköpings län.

*Aktiviteter*

- Minst en telefon är öppen för inkommande telefonsamtal från allmänheten dagtid, helgfria vardagar.
- Personal finns tillgänglig på kansliet för besök, hantering av inkommande handlingar med mera dagtid, helgfria vardagar.

**Mål**

- Ärenden som finns i det tidigare ärende- och dokumenthanteringssystemet VSP 1.0 (vårdsynpunkter) slutarkiveras 2017.

*Aktiviteter*

- Leverantören exporterar och mappar informationen för leverans till Region Jönköpings läns e-arkiv.

**Stödpersonsverksamheten**

Patientnämnden har ett lagstadgat uppdrag att utse stödpersoner till patienter som tvångsvårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård eller lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård samt till personer som är isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168). Stödpersonsuppdraget kan pågå hela den tid tvångsvården eller isoleringen pågår och fyra veckor därefter. För att kunna utföra uppdraget behöver patientnämnden rekrytera och utbilda personer som är lämpliga som stödpersoner.

Ambitionen är att stödpersonsärenden ska hanteras skyndsamt, eftersom en stödperson inte kan utses efter att tvångsvården har upphört.

**Mål**

- Ärenden som finns i det tidigare ärende- och dokumenthanteringssystemet VSP 1.0 (vårdsynpunkter) slutarkiveras 2017.

*Aktiviteter*

- Leverantören exporterar och mappar informationen för leverans till regionens e-arkiv.

**Mål**

- En tvångsvårdad patients behov av stödperson tillgodoses skyndsamt.

- Stödperson utses inom en vecka efter att nämndens kansli fått vetskap om att en stödperson ska utses i ärenden där en patient vårdas enligt lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller en person hålls isolerad enligt smittskyddslagen (2004:168).
- Stödperson utses inom två arbetsdagar efter att nämndens kansli fått vetskap om att en stödperson ska utses i ärenden där patienten vårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård.
- Nya stödpersoner rekryteras för att säkerställa att tillgången till stödpersoner är god och att patientens eller den isolerades önskemål kan tillvaratas så långt som möjligt vid val av stödperson.
- Regler och rutindokument som gäller omkostnadsersättning och arvode till stödpersoner ses över.

#### **Mål**

- Stödpersonerna har den kompetens som uppdraget kräver.

#### *Aktiviteter*

- Stödpersonerna erbjuds kompetensutveckling, bland annat genom stödpersonskonferens som arrangeras tillsammans med patientnämnderna i Östergötland, Kalmar och Kronoberg.

### **Information till allmänhet, personal och andra berörda**

Patientnämnden har ett lagstadgat uppdrag att informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

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

#### **Mål**

- Kännedomen om patientnämndens verksamhet ökar bland allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal i Region Jönköpings län och i länets kommuner och andra berörda.

#### *Aktiviteter*

- Informationsinsatser genomförs enligt kommunikationsplanen

*Kommunikationsplan*

<b>Aktivitet</b>	<b>Mottagare</b>
Artikel i Pulsen	Allmänheten
Artikel i invånartidning	Allmänheten
Film om nämnden och dess verksamhet	Hälso- och sjukvårdspersonal
Film/bildspel om nämnden och dess verksamhet	Allmänheten

## Rapportering till vårdgivare och till IVO

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården, bland annat genom att rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter. Nämnden ska även göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.

I Region Jönköpings län och i länets kommuner ökar intresset för patientnämndens arbete med kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet. Patientnämndens och kansliets ambition är att möta efterfrågan på information och utöka samverkan med Inspektionen för vård och omsorg.

### Mål

- Patientnämnden och nämndens kansli bidrar till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården och gör Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.

### Aktiviteter

- Patientnämndsärenden återförs till vårdgivare och vårdenheter på ett sådant sätt varje tertial att de kan tillvaratas i hälso- och sjukvårdens systematiska förbättringsarbete.
- Dialogmöten mellan presidienämnderna för folkhälsa och sjukvård, trafik, infrastruktur och miljö samt patientnämnden genomförs två gånger per år.
- Övergripande information om risker för patientsäkerheten förmedlas IVO i samband med dialogmöte IVO Region Sydöst och patientnämnderna två gånger per år.

- Patientnämnden och nämndens kansli samverkar med övriga patientnämnder i landet för gemensam rapportering på aggregerad nivå.
- Den återföring som skett till vårdgivare och vårdenheter utvärderas i samverkan med sektion chefläkare och patientsäkerhet.

### Mål

- Patientnämndens och kansliets arbetssätt gör att problemområden och mönster i patienternas synpunkter och klagomål uppmärksammas och sprids.

### Aktiviteter

- Patientnämndens kansli tar fram ett antal rapporter som redogör för problemområden som kan identifieras utifrån:
  - synpunkter och klagomål som avser *tillgänglighet*, vårdgaranti, väntetider inom cancervården
  - synpunkter och klagomål som avser *information*, samtycke, delaktighet
  - synpunkter och klagomål som avser *bemötande*
  - synpunkter och klagomål som avser *sjukresor*
  - synpunkter och klagomål som avser *intyg*

De rapporter som tas fram överlämnas till berörda vårdgivare och andra berörda för kännedom.

## Attraktiv arbetsgivare

Region Jönköpings län har som övergripande mål att uppfattas som en attraktiv arbetsgivare som erbjuder förutsättningar för ett långsiktigt utvecklande och hållbart arbetsliv. För patientnämnden och patientnämndens kansli innebär detta följande.

### Mål

- Alla medarbetare på kansliet ges möjlighet till att upprätthålla och utveckla sin kompetens och har den kompetens som krävs för att nämndens mål ska uppnås.

### Aktiviteter

- Medarbetare deltar i kurser och konferenser som är relevanta för den egna och verksamhetens utveckling och gör studiebesök bland annat i olika verksamheter inom hälso- och sjukvården.

**Mål**

- Arbetsmiljön på patientnämndens kansli främjar ett långsiktigt hållbart arbetsliv.

*Aktiviteter*

- Arbetsmiljön följs upp genom en central medarbetarenkät, årligen återkommande medarbetarsamtal samt som en stående punkt på dagordningen vid arbetsplatsträffar