



PLAN

Verksamhetsplan 2021

Patientnämndens kansli

Fastställd av patientnämnden

Framtagen av regionstyrelseförvaltningen

Datum 2020-12-07

Gäller 2021-2021

Ärendenr Verksamhetsplan

Version [1.0]

Region Gotland

Besöksadress Visborgsallén 19

Postadress SE-621 81 Visby

Telefon +46 (0)498 26 90 00

E-post regiongotland@gotland.se

Org nr 212000-0803

Webbplats www.gotland.se



Verksamhetsplan 2021

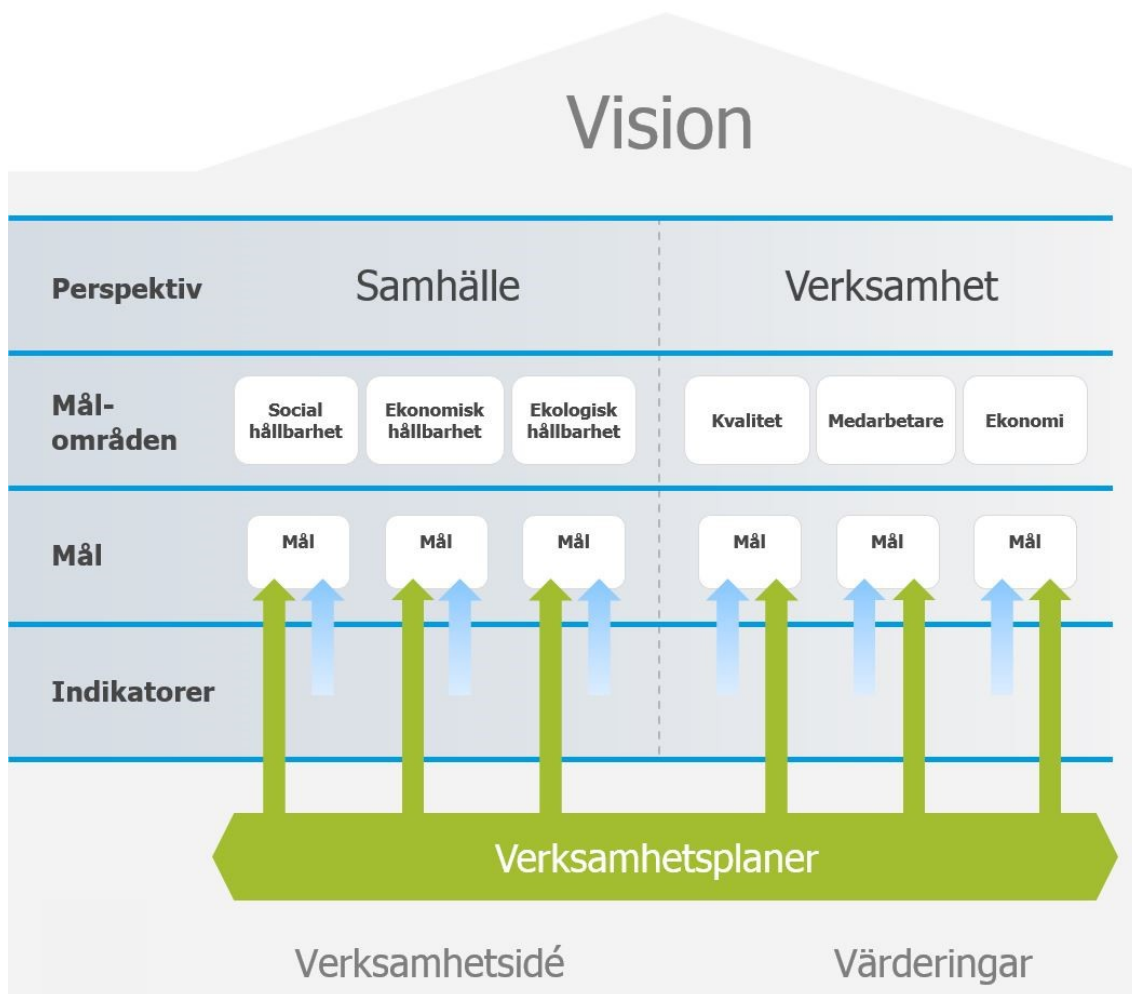
Innehåll

1 Verksamhetsplanens syfte och funktion	1
2 Verksamhetsbeskrivning	3
2.1 Övergripande beskrivning av verksamhetens uppdrag	3
2.1.1 Klagomål	3
2.1.2 Förbättringar i vården	3
2.1.3 Rapporteringsskyldighet	3
2.1.4 Stödperson	3
2.1.5 Kanslifunktion	4
2.2 Nulägesbeskrivning	4
2.2.1 Samhälle/ social hållbarhet	4
2.2.2 Verksamhet/kvalitet	4
3 Mål, aktiviteter och program	5
3.1 Mål samt prioriterade aktiviteter	5
3.1.1 Social hållbarhet	5
3.1.2 Kvalitet	5
3.2 Övergripande planer, strategier och program	7
3.3 Uppdrag	8
4 Uppföljning av verksamhetsplanen	8
5 Budget	8
6 Personalsammansättning	8
7 Indikatorer	8

1 Verksamhetsplanens syfte och funktion

Verksamhetsplanen är det verktyg där den inriktning och de övergripande mål som regionfullmäktige antagit konkretiseras. I verksamhetsplanen beskrivs även hur patientnämnden och dess kansli ska arbeta för att uppnå resultat i den del av nämndens uppdrag som inte är målsatt i koncernstyrkortet.

Syftet med verksamhetsplanen är att synliggöra den röda tråden från regionfullmäktige till patientnämnden och patientnämndens kansli så att den inriktning och de prioriterade mål som regionfullmäktige beslutat får genomslag och att Region Gotland rör sig i den riktning som är önskvärd. Verksamhetsplanen utgår från patientnämndens kansli och fastställs av patientnämnden. I verksamhetsplanen ingår de övergripande målen från styrkortet. Vidare beskriver verksamhetsplanen vilka aktiviteter som kopplats till målen.



Region Gotlands styrmodell

Patientnämnden köper kanslitjänsten av regionstyrelseförvaltningen, RSF. Kansliet tillhör enheten social hållbarhet, avdelningen regional utveckling. Anställningsmyndighet för kansliets personal är regionstyrelsen.

Kansliet uppdrag regleras i en överenskommelse mellan RSF och patientnämnden. Kansliet bereder och verkställer patientnämndens beslut samt utför dess lagstadgade uppdrag.

Denna verksamhetsplan tar endast upp hur styrkortet förhåller sig till måluppfyllelsen kopplat till patientnämndens lagstadgade uppdrag och kansliets verksamhet som utgår från detta samt uppdraget att vara nämndens stödjande och verkställande organ. I allt övrigt hänvisas till RSF:s verksamhetsplan.



2 Verksamhetsbeskrivning

2.1 Övergripande beskrivning av verksamhetens uppdrag

Patientnämndens uppdrag utgår från ”Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)”. Ansvarsområdet är offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt tandvård.

2.1.1 Klagomål

Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivaren och att få klagomål besvarade av vårdgivaren.

Patientnämnderna ska även:

1. Tillhandahålla och hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården. Patientnämnden ska även hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet.
2. Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal.
3. Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter
4. Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

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

2.1.2 Förbättringar i vården

Patientnämnderna ska 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 landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för utvecklingen av vården.

Landstingen och kommunerna ska organisera sin verksamhet så att slutsatserna av de analyser som patientnämnderna gör tas om hand och bidrar till hälso- och sjukvårdens utveckling.

2.1.3 Rapporteringsskyldighet

Patientnämnderna ska göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn. Nämnderna ska även lämna in en årlig rapportering till IVO och till Socialstyrelsen.

2.1.4 Stödperson

Patientnämnderna ska se till att patienter med tvångsvård ges möjlighet att få en stödperson. Detta ska ske enligt Lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, Lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller enligt Smittskyddslagen (2004:168).

2.1.5 Kanslifunktion

Kansliet utför de lagstadgade uppgifter som patientnämnden har samt är nämndens stödjande och verkställande organ

Det innebär att kansliet sköter nämndsekreterarfunktionen samt tar fram samtliga underlag till sammanträden som tjänsteskrivelser, delårsrapporter, verksamhetsberättelser, budgetskrivelser, verksamhetsplaner mm.

Kansliet utför också ekonomiadministration för nämndens budget, innehar funktionen som arkivansvarig samt innehar samtliga funktioner som finns i regionen kopplat till nämndens personuppgiftsansvar.

2.2 Nulägesbeskrivning

2.2.1 Samhälle/ social hållbarhet

Patientnämnden ska stödja och hjälpa patienter och närstående med klagomål på vården. Hjälpen och stödet ska ges efter vars och ens förutsättningar och behov. Särskild hänsyn ska tas till grupper som har svårt att göra sin röst hörd i vården. Barnperspektivet ska beaktas. Den som klagat ska få en förklaring till det som hänt och svar på sina frågor. Klagomålen leder ofta till generella förbättringar i vården. Förhoppningen är att de som lämnat klagomål känner att de blivit lyssnade på och att de fått svar på sina frågor samt att de bidragit till förbättringar i vården.

Patientnämnden ska också bidra till vårdens kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Förutsättningen för att kunna utföra uppdraget är att patienter och närstående kontaktar kansliet och framför klagomål. Klagomål är en viktig del av vårdens kvalitetsarbete och utgör det huvudsakliga underlaget för patientnämndens analyser.

- *Utmaningen är att ur ett bredare perspektiv inhämta synpunkter på vården.*

2.2.2 Verksamhet/kvalitet

Patientnämndens grunduppdrag handlar bland annat om att bidra till ständiga förbättringar i vården.

- *Utmaningen är att göra detta på ett sådant sätt att verklig nytta uppstår.*

Ett arbete som inletts är att förbereda verksamheten för en kommande digitalisering av handläggningsprocesserna samt att ta fram ett nytt handläggningsstöd för detta.

- *Utmaningen är att hinna med grundverksamheten, på ett acceptabelt sätt, under den tid det tar att få de digitala processerna på plats.*

Kommunikation och information är viktiga arbetsuppgifter för patientnämnden. Kommunikation är en viktig del i handläggningen av det enskilda klagomålet. Det är också viktigt att information om hur det går till att lämna klagomål finns lätt tillgänglig. Tanken med det nya klagomålssystemet som trädde i kraft 2018-01-01 var att det skulle bli lättare att lämna klagomål. Det tydliggjordes att vården är skyldig att ta hand om sina egna klagomål. Trots det är det fortfarande svårt för många som vill klaga att hitta rätt i det nya klagomålssystemet och veta vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

- *En stor del av utmaningen framöver är att förbättra den generella informationen om hur klagomålsystemet fungerar och om det stöd patientnämnden kan ge.*

3 Mål, aktiviteter och program

3.1 Mål samt prioriterade aktiviteter

3.1.1 Social hållbarhet

För Region Gotland innebär social hållbarhet att bygga ett tryggt och öppet samhälle för invånare och besökare. Ett jämlikt och jämställt samhälle där människor lever ett gott liv med god hälsa. Gotland är en ö som präglas av en mångfald av uttryck och ett rikt kulturliv. En plats där människor känner tillit och förtroende för samhället och varandra samt känner sig delaktiga i samhällsutvecklingen. Ett socialt hållbart samhälle som tål påfrestningar, är anpassningsbart och förändringsbenäget. Samhället ska tillgodose alla människors grundläggande behov, säkerställa de mänskliga rättigheterna, bidra till att alla människor är inkluderade samt anpassas och utformas utifrån de grupper som har störst behov.

02. Befolkningen har likvärdiga förutsättningar för en god och jämlik hälsa och alla barn har goda uppväxtvillkor

Den del av målet som är relevant för patientnämnden är "likvärdiga förutsättningar för god och jämlik hälsa". Genom analys och återkoppling till vården bidrar nämnden till detta mål. Uppdraget är också att underlätta för de som har klagomål att framföra dessa. Analysen behöver utvidgas och underlaget breddas genom att inhämta underlag från ett bredare perspektiv än bara klagomål. Inledningsvis behöver kommunikation ske med exempelvis relevanta intresseorganisationer.

Aktivitet

Skapa kontakt med relevanta intresseorganisationer för patienter och brukare

Beskrivning:

Genom att skapa kontakt med intresseorganisationer mm kan en djupare förståelse fås för problem som kan ses i analys av klagomål. Detta arbete var planerat under 2020 men fick skjutas upp på grund av pandemin.

3.1.2 Kvalitet

För Region Gotland innebär kvalitet att vi skapar värde tillsammans med dem vi är till för. Regionens processer är värdeskapande, effektiva, rättssäkra, transparenta, och förebyggande. De bidrar därmed till social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet.

För att klara utmaningarna i välfärden är regionen en modig organisation med ett intensifierat utvecklingsarbete genom systematiskt kvalitetsarbete, ständiga förbättringar, digitalisering, innovationer och förnyelsesprång.

10. Alla som nyttjar Region Gotlands tjänster upplever att det är lätt att komma i kontakt med berörd verksamhet inom regionen

Det finns flera sätt att komma i kontakt med kansliet. Per telefon efter tidsbokning i teleQ, genom kontakt efter säker inloggning i 1177:s e-tjänster, genom e-post till registratorbrevlåda. Länkar och information finns på patientnämndens hemsida på www.gotland.se. Trots det är det fortfarande svårt för många som vill klaga att hitta rätt i det nya klagomålssystemet och veta vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Tidigare har besök tagits emot efter tidsbokning men dessa har undvikits under rådande pandemi. Hjälp och stöd vid klagomålshanteringen får istället lämnas per telefon och brev.

Aktivitet

Utföra kundenkät

Beskrivning:

Patientnämnden har tidigare gjort årliga enkäter men vid sista tillfället var svarsfrekvensen mycket låg och resultatet inte användbart. För att kunna kontrollera kundnöjdhet behöver ett nytt koncept för kundenkät arbetas fram.

Genomföra informationsinsatser om hur det går till att klaga samt om det stöd patientnämnden kan ge.

Beskrivning:

Det framkommer i samtal med patienter och närstående att det inte är så lätt att förstå hur det går till att lämna klagomål. Det behövs lättillgänglig information om möjliga vägar för att lämna klagomål på vården.

11. Alla som nyttjar Region Gotlands tjänster kan vara medskapande och blir respektfullt bemötta

Grundförutsättningen för uppdraget är att stödja och hjälpa patienter och närstående med klagomål på vården. Hjälp och stödet ska ges efter vars och ens förutsättningar och behov. Är patienten ett barn ska dess bästa särskilt beaktas. Klagomål på vården är en viktig del av vårdens kvalitetsutveckling och innevånare som lämnar klagomål är i hög grad medskapare i denna utveckling. Genom att underlätta för patienter som har klagomål på vården bidrar patientnämnden till detta mål.

Aktivitet

Ta fram rutiner för barnperspektiv i ärendehandläggningen

Beskrivning:

IVO har satt fokus på klagomål som berör barn. Patientnämnderna ska särskilt rapportera dessa from 2020 och framåt. Utöver det behöver kansliet i utökad grad fokusera på barnperspektivet i handlägningsprocessen av klagomål som rör och berör barn.

12. Hög kvalitet och effektiva processer i verksamhet och tjänster säkras genom ständiga förbättringar, digitalisering, innovation och förnyelsesprång

Kansliet deltar i patientnämndernas nationella tjänstemannanätverk. Där återfinns representanter från samtliga patientnämnder i Sverige. Det huvudsakliga syftet med nätverket är att arbeta med gemensam utveckling så att det lagstadgade uppdraget uppfylls på bästa sätt. Patientnämnderna i Sverige strävar också efter att arbeta på ett likartat sätt. Patienter rör sig över Sverige och tanken är att de ska känna igen sig om de vänder sig till olika patientnämnder.

Handläggningen av klagomåls- och stödpersonsärenden innefattar en hel del pappershantering. Utvecklingsarbete pågår för att processerna ska digitaliseras fullt ut.

Aktivitet

Digitalisera handläggningsprocessen vad avser klagomålshantering samt stödpersonsverksamheten

Beskrivning:

Den databas som patientnämnden använder håller inte tillräcklig skyddsklass för den känsliga information som den innehåller. Regionarkivet har också ställt krav på att handläggningsprocessen ska digitaliseras och förberedas för e-arkivering. Detta medför att ett nytt handläggningssystem ska införskaffas och kommunikationsvägar skapas med övriga relevanta system i regionen.

Arkivera pappershandlingar samt digitala handlingar på G

Beskrivning:

Kansliet har pappershandlingar som rör verksamheten sedan 2008. Dessa ska arkiveras på papper och detta arbete är inlett vad avser klagomåls och stödpersonsärenden. Det finns också övriga handlingar som ska arkiveras. Dessa återfinns både på papper och på G.

Uppdatera handlingsplanen gällande nämndens personuppgiftsbehandling.

Beskrivning:

En revision har gjorts av dataskyddsombudet gällande nämndens personuppgiftsbehandling. Nämnden fick flera anmärkningar. Vissa av dessa rör regiongemensamma system och rutiner som nämnden i liten grad kan påverka. Ett utvecklingsarbete pågår vad gäller regiongemensamma rutiner och resultatet av detta arbete behöver inarbetas i handlingsplanen för patientnämndens personuppgiftsbehandling.

Ta fram ett utbildningskoncept för stödpersoner

Beskrivning:

Ett arbete är påbörjat nationellt för att ta fram en instruktionsfilm för utbildning av stödpersoner. Detta behöver utvidgats lokalt till ett hophållet utbildningspaket.

Förkorta handläggningstiderna i samverkan med vården

Beskrivning:

Handläggningstiderna är för långa i vissa ärenden. Detta beror bland annat på att det tar orimligt lång tid att få svar från vården. Detta riskerar att skapa bristande förtroende för klagomålssystemet och patientnämndens verksamhet. Detta behöver åtgärdas i samarbete med vården.

3.2 Övergripande planer, strategier och program

Verksamheten berörs av några av regionens styrdokument:

Kommunikationspolicy: Kommunikation/information är ett lagstadgat uppdrag för patientnämnden. Patientnämnden har också tagit fram en analys och kommunikationsplan. Denna är kopplat till en nationell kommunikationsplan för alla patientnämnder i Sverige.

Digitaliseringsstrategi 2018-2022: Det pågår ett arbete för att digitalisera handläggningsprocesserna. Ett nytt digitalt handläggningsstöd ska införskaffas. Förhoppningen är att koppling ska kunna göras mot andra system som är ett led i handläggningsprocessen, exempelvis 1177:s e-tjänster och w3d3.

Arkiv- och informationshantering - riktlinjer och föreskrifter: Digitaliserade handläggningsprocesser är en förutsättning för e-arkivering.

Informationssäkerhetspolicy: Den information som patientnämnden hanterar är känslig och har hög skyddsklass. Det har konstaterats att ett nytt och säkrare handläggningsstöd behöver tas fram för att skydda informationen.

Program för självmordsförebyggande arbete: Patienter och/eller deras anhöriga kontaktar kansliet i samband klagomål och synpunkter kopplat till olika uttryck för suicidalitet. Patientnämnden har i uppdrag att utbilda/rekrytera och tillsätta stödpersoner till patienter med psykiatrisk tvångsvård.

3.3 Uppdrag

I handlingsplan för suicidprevention har patientnämnden fått uppdrag. En långsiktig plan för utbildning i MFHA ska tas fram för att öka kompetensen kring psykisk hälsa (MFHA) bland förtroendevalda och medarbetare. För patientnämndens del innefattar detta även utbildning av stödpersoner till patienter med psykiatrisk tvångsvård, rättspsykiatrisk vård eller vård enligt smittskyddslagen. Det ska säkerställas att medarbetare på kansliet har en fördjupad medvetenhet, kompetens och rutiner för upptäckt och bemötande vid självmordsnärhet.

Kansliet har inlett arbetet med uppdraget. En personal har gått utbildning i MFHA. Planerade utbildningstillfällen har ställts in pga. pandemin men arbetet fortsätter och en långsiktig plan för utbildning ska tas fram. Detta uppdrag hänger samman med framtagandet av nytt utbildningskoncept för stödpersoner.

4 Uppföljning av verksamhetsplanen

Uppföljning av mål och aktiviteter sker vid nämndsammanträden, delårsrapporter samt i årets verksamhetsberättelse.

5 Budget

Patientnämndens budget är uppdelad i tre kostnadsområden, arvoden mm till ledamöterna, stödpersonsverksamheten samt kanslitjänsten. Patientnämnden köper kanslitjänsten till ett fast pris av RSF. Eventuellt överskott återbetalas vid årets slut av RSF till patientnämnden.

Organisationsnivå	Intäkter	Kostnader	Netto tkr
Patientnämnden			1 870
Köp av kanslitjänst			1 730
Förtroendev. arvoden mm			108
Stödpersonsverksamheten			32

6 Personalsammansättning

På patientnämndens kansli arbetar två heltider, en verksamhetsledare och en handläggare. Båda är kvinnor.

7 Indikatorer

En stor del av arbetet på kansliet utgörs av återkoppling av statistik och iakttagelser till egen nämnd och vårdgivare. Rapportering sker även till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) nationellt samt IVO Region öst samt till Socialstyrelsen. En årlig analysrapport tas fram och remitteras till aktuella nämnder inom regionen samt överlämnas till IVO och Socialstyrelsen.

Svarstider från vården mäts och rapporteras i delår 2 samt verksamhetsberättelsen.