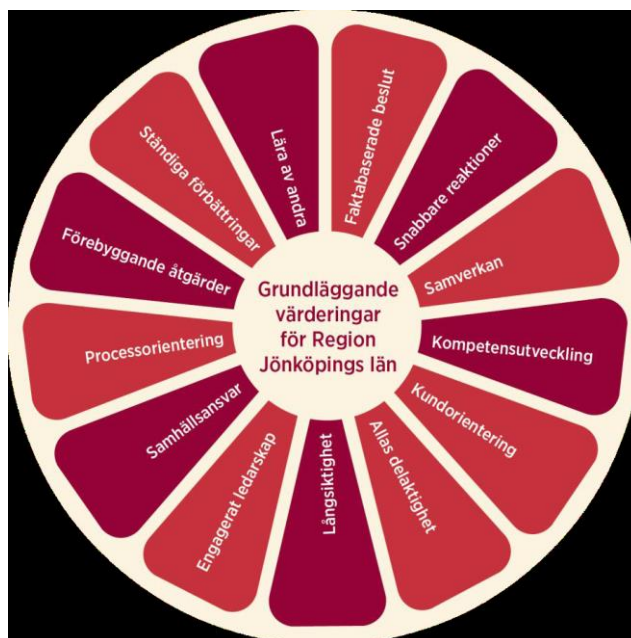


Verksamhetsplan 2019–2020 för patientnämnden och patientnämndens kansli

Inledning

Tanken med denna verksamhetsplan är att den ska skapa fokus och riktning för de två kommande åren. Därmed kan alla involverade bidra och lägga upp arbetet effektivt för att skapa bästa tänkbara resultat.

Vår vision 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.



Visionen visar därmed 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 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 mer jämställd vård samt ett minskat lidande för patienter och minskade kostnader för undvikbara vårdskador – hela tiden med patienters synpunkter och klagomål som underlag.

Patientnämnden är fristående och opartisk

Patientnämnden är en fristående och opartisk instans. Hit kan patienter och deras närstående vända sig om de upplever att deras kontakter med vården inte fungerar 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 (2017:30) 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, och
- tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av landsting.

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

- tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården
- 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 allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om vår verksamhet.

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

Dessutom ska nämnden

- bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera klagomål och synpunkter samt uppmärksamma landstinget eller kommunen 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 för vår verksamhet och analysen av föregående års verksamhet
- utse stödpersoner för patienter inom psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård samt för patienter som hålls isolerade enligt smittskyddslagen (2004:168).

Tre framgångsfaktorer 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:* Vår 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

Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål och synpunkter till vårdgivare och att få klagomål och synpunkter besvarade av vårdgivaren. Det framgår av lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

Denna lag gäller från den 1 januari 2018 och innebär att patientnämndens uppdrag utökas, bland annat vad gäller krav på hur vi hanterar klagomål och synpunkter. Exempelvis ska patientnämnden kunna begära kompletteringar om vårdgivaren besvarar klagomål och synpunkter på ett otillräckligt sätt. Vi ska också särskilt beakta barns bästa när patienten är ett barn samt årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter, vilket påverkar dokumentation och kategorisering.

Mål

Patientnämndens hantering av klagomål och synpunkter motsvarar de krav som ställs i lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

Aktiviteter

Målet når vi genom att

- utveckla arbetssätt som säkerställer att patienterna får tillräckliga svar på sina klagomål och synpunkter
- utveckla arbetssätt som säkerställer att vi alltid beaktar barns bästa när ärendet gäller barn
- se över rutinerna för hur vi dokumenterar patienternas klagomål och synpunkter
- skapa goda förutsättningar för att analysera inkomna klagomål och synpunkter.

Mål

Patientnämndens kansli är tillgängligt för alla innevånare i Jönköpings län.

Aktiviteter

Målet når vi genom att

- hålla minst en telefon öppen för inkommande telefonsamtal från allmänheten, dagtid helgfria vardagar
- ha personal tillgänglig på kansliet för bokade besök, dagtid helgfria vardagar
- svara på inkommande e-post inom en arbetsdag, dagtid helgfria vardagar.

Stödpersonsverksamheten

Patientnämnden har ett lagstadgat uppdrag att utse stödpersoner dels till patienter som tvångsvårdas enligt lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård eller lagen (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård, dels 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 vi rekrytera och utbilda personer som är lämpliga att fungera som stödpersoner.

Vår ambition är att vi ska hantera stödpersonsärenden skyndsamt, dock senast inom en vecka i syfte att tillgodose tvångsvårdade och isolerade 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 (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller en person hålls isolerad enligt smittskyddslagen (2004:168)
- 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 (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård
- rekrytera nya stödpersoner vid behov för att dels säkerställa tillgången till stödpersoner, dels tillvara patientens eller den isolerades 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 (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

En särskild kommunikationsplan har tagits fram för patientnämnden och vårt 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

Kännedomen om patientnämndens verksamhet ökar 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.

Rapportering till vårdgivare och IVO

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet samt till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Det gör vi genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma Region Jönköping län och länets kommuner om riskområden och hinder för utveckling av vården, vilket är en del av vårt utökade uppdrag enligt lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

Det behövs dock nya strukturer och metoder för analys av ärenden för att vi på bästa sätt kunna utföra uppdraget. Därför är samarbete med övriga patientnämnder i landet och med andra inblandade aktörer av största vikt.

Mål

Patientnämnden och vårt kansli bidrar till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården samt gör IVO uppmärksamt på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.

Aktiviteter

Målet når vi genom att

- skapa strukturer och metoder för analys av inkomna klagomål och synpunkter
- 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 två gånger per år.

Mål

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

Aktiviteter

Målet når vi genom att

- patientnämndens kansli särskilt uppmärksammar klagomål och synpunkter

som identifieras utifrån patientlagsperspektivet *ny medicinsk bedömning, information, delaktighet, samtycke, bruten sekretess, tillgänglighet, valfrihet, fast vårdkontakt/vårdplan*

- följa upp dessa områden i nämndens årsrapporter

Attraktiv arbetsgivare

Region Jönköpings län har som mål att uppfattas som en attraktiv arbetsgivare som erbjuder förutsättningar för ett långsiktigt utvecklande och hållbart arbetsliv, vilket givetvis även gäller patientnämnden.

Mål

Alla medarbetare på kansliet har den kompetens som krävs för att nämndens mål ska uppnås och får regelbunden 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 en central medarbetarenkät samt genom att ha med arbetsmiljö som en stående punkt vid arbetsplatsträffar
- hålla årliga medarbetarsamtal med samtliga medarbetare.