

Kontaktperson: Sofia Nygren
sofia.nygren@regionhalland.se

Verksamhetsplan 2020

Patientnämnden

Innehållsförteckning

1	Inledning	5
2	Vision och värdegrund	6
3	Nämndens uppdrag	7
4	Regionfullmäktiges fokusområden	9
4.1	Hög attraktivitet	9
4.1.1	<i>Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Hög attraktivitet"</i>	9
4.1.2	<i>Aktivt klimat- och miljöarbete internt och externt bidrar till att Halland blir den bästa livsplatsen</i>	9
4.2	Ökad konkurrenskraft	9
4.2.1	<i>Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Ökad konkurrenskraft"</i>	9
4.3	Stärkt delaktighet	9
4.3.1	<i>Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Stärkt delaktighet"</i>	9
4.4	Bättre digital tillgänglighet	9
4.4.1	<i>Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Bättre digital tillgänglighet"</i>	9
4.5	Nära och sammanhållen vård	10
4.5.1	<i>Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Nära och sammanhållen vård"</i>	10
4.6	Styrning utifrån kunskap och kvalitet inom Hälso- och sjukvård	10
4.6.1	<i>Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Styrning utifrån kunskap om kvalitet inom Hälso- och sjukvård"</i>	10
4.7	Kompetensförsörjning	11
4.7.1	<i>Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Kompetensförsörjning"</i>	11
4.8	Minska kostnadsutvecklingstakten för att möjliggöra en långsiktigt god ekonomisk hushållning	11
4.8.1	<i>Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Ekonomi"</i>	11
4.8.2	<i>Nämndens kostnadsutveckling ska inte överstiga den budgeterade nivån</i>	11
5	Nämndens egna utvecklingsområden	12
6	Kvalitetsindikatorer	13
6.1	Ekonomi	13

7 Internbudget	14
7.1 Driftbudget	14
7.2 Investeringsplan 2020 - 2030	14



Anvisning

Det övergripande målet för Region Hallands verksamhet är att utveckla *Halland bästa livsplatsen* för Hallands invånare. För att nå goda resultat ska det finnas en tydlig länk mellan vision, övergripande mål, nämndernas mål, verksamheternas syfte och aktiviteter och uppföljning. Det handlar om vad vi vill, vad vi har och hur vi gör.

Regionfullmäktiges prioriterade fokusområden i Mål och budget är styrande i planeringsprocessen. Nämnderna och styrelserna ska i sin verksamhetsplan beskriva hur dom har för avsikt att bidra till Regionfullmäktiges fokusområden under kommande planperiod. Nämnder och styrelser kan även formulera verksamhetsspecifika mål som krävs för att styra den verksamhet som de ansvarar för. Verksamhetsplanen, som beslutas av nämnden/styrelsen, ska också innehålla information om detaljbudgeten för det kommande året samt en planeringsanalys som beskriver utmaningar och möjligheter i ett femårsperspektiv.

Anvisningar gällande rapportmallen Verksamhetsplan

I verksamhetsplanen finns både kapitel som hämtar information från den verksamhetsplanering som skett i Stratsys gällande utveckling av verksamheten (målstyrning), samt genomförande av verksamheten (kvalitetsstyrning), men också kapitel där informationen behöver inhämtas från andra system och sammanfattas här.

Varje kapitel har egna anvisningar gällande vilken information som förväntas där.

1 Inledning

Verksamhetsplanering handlar om att på ett strukturerat sätt få fram vad verksamheten ska prioritera under kommande planperiod. Planeringen kopplar den kortsiktiga verksamhetsstyrningen med de långsiktiga strategierna och visionen. En samlad verksamhetsplanering är ett styrverktyg som ska ge god kontroll över resurser, resultat och prioriteringar i verksamheten. För den enskilde medarbetaren ger verksamhetsplaneringen en förståelse för vad som är prioriterat och placerar varje medarbetare i ett sammanhang. Varje organisatorisk nivå ska ha möjlighet och befogenhet att genomföra planerings- och uppföljningsarbetet baserat på dess förutsättningar och uppdrag. En systematisk dialog som innebär kontinuerliga och strukturerade samtal om vision, strategier, förhållningssätt, planer och resultat syftar till att skapa gemensamma bilder, förståelse och goda relationer.

Jämställdhet- och rättighetsintegrerad planering innebär att vi synliggör ett jämställdhets- och rättighetsperspektiv (olika grupper av brukare och medborgare) i formuleringar av mål, aktiviteter och delaktiviteter. Ett normkritiskt perspektiv ska ligga till grund för planeringen så att det som planeras genererar jämställd och jämlik service för de vi är till för och inte befäster och reproducerar normer som exkluderar vissa grupper. Vid framtagningen av mål, aktiviteter och delaktiviteter gör vi riskanalyser genom att ställa oss frågor kring vad det vi planerar får för konsekvenser för olika grupper.

2 Vision och värdegrund

Hallands vision - Bästa Livsplatsen arbetades fram i bred dialog i det halländska samhället med olika aktörer som kommuner, närings- och föreningsliv under dåvarande regionförbundets ledning. Visionen med sina strategier följde med in i regionbildningen 2010-11 och beslutades gälla i nya Region Halland. Syftet med visionen är att skapa en gemensam bild för hur alla* som bor, arbetar, vistas och bedriver verksamhet i Halland kan vara med och bidra till Hallands framgång – att förverkliga den Bästa Livsplatsen.

Region Hallands värdegrund - Vi KAN!

Vi betonar vikten av helhetstänkande, att vi ska agera och känna oss som en organisation. Vi involverar de infallsvinklar som behövs och arbetar *Tillsammans* för att lösa våra uppgifter och flöden med hallänningen i fokus.

Kompetens kan vara kunskap, färdigheter, ständigt lärande, social kompetens, att utföra sitt arbete med kvalitet, viljan att samarbeta och lära av varandra, kreativitet och förmågan att använda allt detta i sitt arbete. **Ansvar** kan vara att ta ansvar såväl individuellt som i grupp, att alltid ha patientens/kundens bästa i fokus, initiativförmåga, att göra sitt bästa, att känna ansvar för kontinuerlig utveckling, att kommunicera, ta hänsyn och visa respekt. **Nytänkande** kan vara öppenhet för nya synsätt och uppgifter, att välkomna olikheter, en vilja till personlig utveckling, att bidra till regionens utveckling, innovationer, förnyelse och förändringskraft.

Värdegrunden ger underlag till många goda samtal runt om i regionen. Vilka behöver vara med i *Tillsammans*? Vad betyder "ansvar" för dig och dina arbetskamrater"? Vilka kompetenser behöver vi och vad behövs för att du ska kunna vara en kompetent medarbetare? Hur kan vi få in nytänkandet i vardagslunken?

* Med alla hallänningar menas alla oavsett kön, könsidentitet, sexuell läggning, ålder, funktionsvariation, utbildning, bostadsort, social ställning, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning (definition enligt Hälso- och sjukvårdslagen och Socialstyrelsen).

3 Nämndens uppdrag

Anvisning

Sammanfatta kort nämndens uppdrag enligt reglementet och beskriv den mest styrande lagstiftningen och/eller om det finns annan statlig styrning riktad mot nämnden.

Regionala styrdokument av särskild betydelse bör anges. Sammanfatta även kortfattat vilka behov som främst ska tillgodoses samt vilka som är nämnden/styrelsens viktigaste målgrupper och intressenter. Synliggör målgrupper och intressenter ur ett jämställdhets- och rättighetsperspektiv (lika villkor oavsett kön, ålder, funktionalitet etc.)

Vid behov kan också organisation och ledningsstruktur på en övergripande nivå beskrivas.

I lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården regleras patientnämndernas verksamhet. I varje region och kommun ska det finnas en eller flera patientnämnder med uppgift att stödja och hjälpa patienter och deras närstående att ta till vara sina intressen inom offentligt finansierad hälso- och sjukvård hos region och kommun samt folktandvården och den privattandvård som regionen finansierar (barn och ungdomar 0-23 år.)

Patientnämnden Halland är en politisk nämnd under regionfullmäktige. Nämnden är gemensam mellan Region Halland och kommunerna i Halland. Verksamheten regleras genom ett avtal mellan de deltagande parterna samt ett reglemente. Reglementet ses över vid varje ny mandatperiod eller vid förändringar i lagstiftning eller förutsättningar. Nämndens strävan är att även avtalen mellan parterna ses över vid ny mandatperiod. Region Halland är huvudman för nämnden.

Patientnämndens uppdrag utgår från:

- Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården
- Lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård
- Lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård
- Smittskyddslagen (2004:168)
- Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
- Dataskyddsförordningen, GDPR
- Patientdatalagen (2008:355)
- Förvaltningslagen (2017:900)
- Kommunallagen (2017:725)
- Patientsäkerhetslag (2010:659)
- Hälso-sjukvårdslag (2017:30)
- Patientlagen (2014:821)
- Tandvårdslagen (1985:125)
- Socialtjänstlagen (2001:453)

Patientnämndens kansli ska kostnadsfritt stödja och hjälpa patienter i kontakten med hälso- och sjukvården samt rapportera inkomna synpunkter och förbättringsområden till vårdgivare och vårdenheter. Nämnden är opartisk och fristående från hälso- och sjukvården. Ledamöter och tjänstepersoner har tystnadsplikt och samma sekretessregler gäller som för personal inom hälso- och sjukvården. Patientnämnden är rådgivande och har inga disciplinära befogenheter.

Utifrån lagstiftningen kan verksamheten delas in i fem huvudprocesser:

1. **Patientärenden** – ta emot och dokumentera synpunkter och klagomål på vård och behandling som utförts av kommuner, regionen eller privata vårdgivare som har avtal med regionen eller kommuner samt folktandvård. Dessutom kan barn och ungdomar (0-23 år), som behandlats av privat tandläkare som helt eller delvis finansierats av regionen, vända sig till patientnämnden. Därefter återrapporteras patienters och närståendes upplevelser av vården till verksamheten. Ärendena delas in i nio kategorier enligt en nationellt fastställd standard.
2. **Informationsärenden** – ta emot förfrågningar från patienter och närstående samt vägleda, vara en samtalspart och lots till rätt vårdaktör eller instans för fortsatt beredning av ett ärende.
3. **Stödpersoner** – patienter som tvångsvårdas enligt lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, Lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård samt smittskyddslagen (2004:168) har rätt att få en stödperson förordnad. Stödpersonen ska bistå patienten i sociala och personliga frågor och vara en utomstående medmänniska.
4. **Informations insatser** – patientnämnden ska enligt lag informera patienter, närstående och övriga medborgare om sin verksamhet för att de bättre ska kunna tillvarata sina intressen i hälso- och sjukvården. Informationsöverföring sker även till vårdgivare, tjänstepersoner, politiker samt externa aktörer och intresse-organisationer i Halland. Patientnämnden har tagit fram en kommunikationsplan som innehåller målgrupper, budskap och kommunikationskanaler, vilket ger goda förutsättningar att öka kännedomen om patientnämndens verksamhet.
5. **Analys** – Patientnämnden ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter och därefter uppmärksamma Region Halland och länets kommuner på potentiella risk- och utvecklingsområden inom hälso- och sjukvården. Därtill ska man samarbeta med Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och årligen lämna in en årsrapport.

Inriktning

Patientnämndens ledamöter har till uppgift att anta ett politiskt helhetsperspektiv på de synpunkter som kommer in och av dessa bilda sig en uppfattning som kan leda till framställningar och uttalanden från patientnämnden om förbättringsområden i vården.

Nämnden ska utifrån patientärenden:

- föra fram generella iakttagelser, tendenser och uppmärksammade systemfel till ansvariga styrelser, nämnder och tjänstepersoner.
- föra fram viktiga iakttagelser och erfarenheter från patientnämndsarbetet i andra politiska sammanhang och påverka politiska beslut.
- delta och följa utvecklingen i hälso- och sjukvården i Halland.

4 Regionfullmäktiges fokusområden

Anvisning

Innehållet i kapitlet hämtas från verksamhetsplaneringen som är gjord under Målstyrningen.

4.1 Hög attraktivitet

4.1.1 Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Hög attraktivitet"

4.1.2 Aktivt klimat- och miljöarbete internt och externt bidrar till att Halland blir den bästa livsplatsen

Regionkontoret samordnar och följer upp arbetet utifrån Riktlinjer för det interna klimat- och miljöarbetet 2017-2020. Olika förvaltningar bidrar till genomförandet av de sju inriktningar som finns uppsatta:

- Minska Region Hallands användande av de mest miljöbelastande engångsmaterialen och kemikalierna
- Minska Region Hallands miljöpåverkan från läkemedel
- Utveckla inköpen av hållbara livsmedel inom Region Halland
- Engagera Region Hallands verksamheter att delta i miljövänliga innovationer i näringslivet
- Reducera koldioxidutsläppen från Region Hallands interna transporter
- Minska den totala energianvändningen i Region Halland
- Öka andelen förnybar energi i Region Halland

4.2 Ökad konkurrenskraft

4.2.1 Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Ökad konkurrenskraft"

4.3 Stärkt delaktighet

4.3.1 Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Stärkt delaktighet"

4.3.1.1 *Patientnämnden bidrar till stärkt delaktighet genom att samverka med patienter/medborgare, organisationer, verksamhetsföreträdare, tjänstepersoner och politiker i Region Halland och Hallands kommuner*

Patientnämnden har genom sitt nya lagstadgade uppdrag, "att informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet", möjlighet att bidra till att stärka delaktigheten i regionen.

4.4 Bättre digital tillgänglighet

4.4.1 Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Bättre digital tillgänglighet"

4.4.1.1 Patientnämnden bidrar till bättre digital tillgänglighet genom att verka för god digital tillgänglighet till kansliet.

Patientnämnden ska verka för god digital tillgänglighet genom att under 2020 lansera en "webbsida" och framhålla den digitala kommunikationskanalen 1177.se Vårdguiden vid kontakt med kansliet. Då det idag är det säkraste sättet att kommunicera med patientnämnden eftersom det kräver legitimering med bank-id.

Indikatorer	Beskrivning
Inkomna ärenden via 1177	Att antal ärenden som inkommer via 1177 ökar.
Hemsida	

4.5 Nära och sammanhållen vård

4.5.1 Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Nära och sammanhållen vård"

4.5.1.1 Patientnämnden bidrar till omställningen mot nära och sammanhållen vård genom att lyfta patientperspektivet i organisationen.

Då utgångspunkten för "nära och sammanhållen vård" är individens/patientens behov och upplevelse av närhet kan Patientnämndens dokumentation, över patienters upplevelser av vården, användas som kunskapsunderlag vid omställningen för att öka patientcentrering.

4.6 Styrning utifrån kunskap och kvalitet inom Hälso- och sjukvård

4.6.1 Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Styrning utifrån kunskap om kvalitet inom Hälso- och sjukvård"

4.6.1.1 Patientnämnden verkar för att rapporter och analyser gällande patientperspektivet ska leda till reell förändring i hälso- och sjukvården.

Rapporter återförs till huvudmännen och intressenter, och utgör underlag till beslut om utvecklingsarbete gällande patientsäkerhet inom hälso- och sjukvården. Under 2020 ska nämnden särskilt lyfta barnperspektivet.

4.7 Kompetensförsörjning

4.7.1 Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Kompetensförsörjning"

4.7.1.1 Stödpersonsuppdraget ska fortsätta att vara en prioriterad verksamhet.

För att kunna utföra stödpersonuppdraget behöver kansliet årligen rekrytera och utbilda lämpliga personer som är villiga att åta sig uppdraget. Tillgången till stödpersoner ska säkerställas genom rekrytering av nya vid behov, så att en stödperson kan utses skyndsamt, och så långt som möjligt efter patientens önskemål.

Möjlighet till kompetensutveckling, i form av en stödpersonsutbildning, ska erbjudas alla aktiva stödpersoner.

4.7.1.2 För att säkerställa god kvalitet av Patientnämndens huvudprocesser ska nämnden verka för god kompetensförsörjning

Patientnämndernas uppdrag utökades i o m att lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården i kraft 2018-01-01. Patientnämnderna har fått en ökad skyldighet att genomföra analyser av inkomna ärenden, uppmärksamma vården på riskområden och hinder för en patientcentrerad vård samt föreslå åtgärder för förbättring. Därtill ska också barns bästa särskilt beaktas. För att följa den nya lagens intentioner ska Patientnämnden lyfta kansliets behov av mer resurser.

4.8 Minska kostnadsutvecklingstakten för att möjliggöra en långsiktigt god ekonomisk hushållning

4.8.1 Verksamhetens egna utvecklingsområden inom fokusområdet "Ekonomi"

4.8.2 Nämndens kostnadsutveckling ska inte överstiga den budgeterade nivån

Nämndernas uppdrag är att genomföra planerad verksamhet inom tilldelad budgetram. Nämnderna ska löpande följa kostnadsutvecklingen och agera så att verksamheten håller sig inom tilldelad budgetram.

Indikatorer	Beskrivning
Budget i balans	

5 Nämndens egna utvecklingsområden

Anvisning

Sammanfatta nämndens egna utvecklingsområden som inte är direkt kopplade till ett fokusområde i Mål och budget. Synliggör jämställdhets- och rättighetsperspektiv i formuleringar av utvecklingsområden (lika villkor oavsett kön, ålder, funktionalitet etc.)

5.1 Patientnämnden ska verka för att patienters förslag till förbättringsåtgärder tillvaratas i vården.

Patientnämnden ska följa och sammanställa antal ärenden som lett vidare till en åtgärd på, individ- och/eller organisationsnivå, i hälso – sjukvården på kommunal- och regionalnivå.

Indikatorer	Beskrivning
Antal patientärenden som lett vidare till en åtgärd i vården.	Patientnämndens ärenden som lett vidare till en åtgärd på, individ- och/eller organisationsnivå, i vården.

5.2 Patientnämnden ska verka för att yttranden från vården är förklarande.

Patientnämndens kansli ska som ett led i att underlätta för patienterna komplettera begärande om yttrande till vården med en förfinad instruktion.

6 Kvalitetsindikatorer

Anvisning

För att kvalitetssäkra verksamhetens grunduppdrag behöver indikatorer tas fram.

För att åskådliggöra ur vilket perspektiv indikatorerna beskriver verksamheten delas de upp i kategorierna målgrupp, verksamhet, medarbetare och ekonomi.

Individbaserad officiell statistik skall vara uppdelad efter kön om det inte finns särskilda skäl mot detta. Finns det tillgänglig statistik utifrån kön och andra variabler? Vidare bör den könsuppdelade statistiken kombineras med andra variabler såsom ålder, bakgrund etc.

Ett systematiskt arbete med ständiga förbättringar bidrar till kvalitetssäkring av uppdraget.

6.1 Ekonomi

Indikatorer
Periodresultat
Ackumulerad budget avvikelse
Prognos budgetavvikelse

7 Internbudget

7.1 Driftbudget

<u>Budget år 2020</u> <u>förtroendevalda</u>	
Belopp i TKR	
	Årsbudget
Fasta arvoden	270
Sammanträdesarvoden	100
Sociala avgifter	132
Bilersättning	20
Konferens/Utbildning	40
Gåvor/Uppvaktning	5
Övriga personalkostnader	15
Trycksaker	15
Hyrbil	5
Biljetter/resor	10
Telefon/Mobilt bredband	10
Mässor	20
Ospeca budget	17
Summa	659
<u>Budget år 2020</u> <u>Stödpersoner</u>	
Belopp i TKR	
	Årsbudget
Uppdragstagare	150
Sociala avgifter	70
Bilersättning	50
Utbildning	10
Försäkringspremie	6
Summa	286
Totalt	945,0