Verksamhetsplan 2027

Patientnämnden
2027

Region Halland

Innehållsförteckning

1 Inledning **3**

2 Verksamhetens grunduppdrag **4**

3 Kvalitetsstyrning **6**

4 Målstyrning **7**

4.1 Verksamhetens egna utvecklingsområden 7

5 Ekonomistyrning **9**

5.1 Driftbudget 9

1 Inledning

I Patientnämnden Hallands verksamhetsplan specificeras nämndens utvecklingsområden utifrån det som nämnden ansett som särskilt angelägna för verksamhetsåret 2027. Utvecklingsområdena utgår från nämndens uppdrag i regionfullmäktiges relevanta fokusområden och mål som regionfullmäktige har beslutat om för år 2027. Patientnämnden omfattas inte av Region Hallands Mål och budget 2027 avseende fokusområden. Hänsyn har däremot tagits till de beslutade fokusområdena i framtagandet av verksamhetsplanen. Verksamhetsplanen omfattar, kvalitetsstyrning, målstyrning och ekonomistyrning.

Kvalitetsstyrning är nämndens beskrivning över hur verksamhetens uppdrag kvalitetssäkras och följs.

Målstyrningen utgår från nämndens grunduppdrag i regionfullmäktiges fastställda reglemente och med hänsyn till relevanta fokusområden från regionens mål och budget 2027. Detta är nämndens bidrag till regionens totala måluppfyllelse.

Ekonomistyrning är nämndens beskrivning över hur genomförande av nämndens uppdrag enligt fastställt reglemente och måluppfyllelse för utvecklingsområdena i denna verksamhetsplan ska realiseras inom beslutade ekonomiska ramar.

Utöver att möta nämndens utvecklingsområden ska verksamheten bedrivas utifrån gällande författningar och styrande beslut i regionen.

Patientnämnden Halland följer regelbundet upp att målen i verksamhetsplanen uppnås via strukturerade uppföljningsrapporter som bland annat innebär presentation och granskning av indikatorer som återspeglar uppfyllelse.

2 Verksamhetens grunduppdrag

I varje region och kommun ska det finnas en eller flera patientnämnder med uppgift att stödja och hjälpa patienter och deras närstående. Hallands kommuner i samverkan med regionen har avtalat och upprättat ett reglemente om att ha en gemensam nämnd där Region Halland är så kallad värdkommun. Patientnämnden Halland är en opartisk och fristående politisk nämnd. Reglementet ses över vid varje ny mandatperiod eller vid förändringar i lagstiftning eller förutsättningar.

Patientnämndens verksamhet regleras i lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

Utifrån registrerade synpunkter och klagomål har Patientnämndens ledamöter i uppgift att anta ett politiskt helhetsperspektiv och som ska kunna leda till framställningar och uttalanden från Patientnämnden om förbättringsområden i vården. Patientnämnden ska även följa utvecklingen i hälso- och sjukvården i Halland.

2.1 Patientnämndens huvudprocesser

2.1.1 Patientärenden

På ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare som bedriver sådan verksamhet som avses i lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården,1 § första stycket 1–3. Patientnämnden ska säkerställa att patienterna får sina klagomål besvarade av vårdgivaren. Ärendena delas in i nio kategorier enligt en nationellt fastställd standard. Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa.

2.1.2 Informationsärenden

Tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet.

2.1.3 Rapportering av iakttagelser

Patientnämnden ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter, i syfte att bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

Patientnämnden ska uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Patientnämndens ledamöter har i uppdrag att rapportera iakttagelser, tendenser och uppmärksammade systemfel till ansvariga styrelser, nämnder och tjänstepersoner samt föra fram viktiga iakttagelser och erfarenheter från patientnämndsarbetet i andra politiska sammanhang och påverka politiska beslut.

2.1.4 Informationsspridning

Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra intressenter om verksamheten.

2.1.5 Stödpersonsuppdrag

Patienter som vårdas enligt tvångslagstiftning har rätt att få en stödperson förordnad. Stödpersonen ska bistå patienten i personliga frågor och vara en utomstående medmänniska. Stödpersoner utses av patientnämnden. I Patientnämndens uppdraget ingår förutom tillsättande av uppdrag även rekrytering, utbildning, handledning och arvodering av stödpersonerna.

3 Kvalitetsstyrning

Patientnämndens kvalitetsindikatorer avser de indikatorer som svara mot nämndens grunduppdrag. Patientnämnden säkrar kvalitetsstyrningen genom systematisk uppföljning av dessa kvalitetsindikatorer. Detta för att säkerställa att verksamheten bedrivs på ett ändamålsenligt och effektivt sätt och med god kvalité.

Indikatorer	Målvärde
Periodresultat	
Ackumulerad budgetavvikelse	0 Mnkr
Prognos budgetavvikelse	0 Mnkr
Andel svar från vårdgivare inom fyra veckor för ärenden som avser vuxna	80%
Andel svar från vårdgivare inom två veckor för ärenden som avser barn	80%
Andel svar till patient från vårdgivaren inom tid eller efter tre påminnelser	100%
Telefontillgänglighet nya ärenden	75%
Ärenden som handläggs inom sju arbetsdagar	80%
Antal informationsinsatser genomförda av nämnden	3
Antal genomförda analyser	1
Andel patienter som förordnats stödperson inom sju dagar	90%
Andel patienter som förordnats stödperson efter att anmälan inkommit	100%

4 Målstyrning

Patientnämndens utvecklingsområden utgör det som är särskilt angeläget att fokusera på under verksamhetsåret 2027 utifrån regionfullmäktiges fastställda reglemente och med hänsyn till relevanta fokusområden från regionens mål och budget 2027. I verksamhetsplanen sammanfattas nämndens bidrag till den övergripande måluppfyllelsen tillsammans med en beskrivning av hur verksamhetens uppdrag ska kvalitetssäkras.

Utöver angivna utvecklingsområden förväntas Patientnämnden även att arbeta med ständiga förbättringar inom verksamheten.

För de utvecklingsområden som svarar mot Patientnämndens grunduppdrag kan måluppfyllnaden mätas genom relevanta kvalitetsindikatorer. För de utvecklingsområden som inte mäts genom kvalitetsindikatorer återges specifika målindikatorer.

4.1 Verksamhetens egna utvecklingsområden

4.1.1 Bibehålla tillgängligheten till Patientnämndens tjänster för att säkerställa att patienter och närstående kan framföra synpunkter och klagomål samt tillvarata sina intressen i vården

Patienter har möjlighet att kontakta patientnämnden via 1177, telefon, brev och e-post. Ärenden från 1177, brev och e-post kan inkomma dygnet runt och ska handläggas inom skälig tid. Ärendeflödet har konsekvent ökat över tid. Antalet telefontider för nya ärenden styrs av patienter och närståendes efterfrågan i relation till verksamhetens personalresurser.

Måluppfyllnad mäts i kvalitetsindikatorer: Telefontillgänglighet nya ärenden, Ärenden som handläggs inom sju arbetsdagar.

4.1.2 Bidra till kvalitetsutveckling och främjad patientsäkerhet i vården genom att synliggöra trender, mönster och iakttagelser i analyser och rapporter utifrån patienternas synpunkter och klagomål

Patientnämndens analyser och rapporter ska ha ett tydligt fokus på kvalitetsutveckling och patientsäkerhet.

Patientnämnden ska ha en struktur för vad som ska rapporteras och hur för att synliggöra trender, mönster och iakttagelser samt för hur dessa förmedlas till vårdgivarna/verksamheterna.

Målindikatorer: Antal rapporter, Andel analyser som inkluderar diskussion kring kvalitetsutveckling och patientsäkerhet.

Måluppfylland mäts även i kvalitetsindikator: Antal genomförda analyser.

4.1.3 Digitalisera och integrera artificiell intelligens (AI) i Patientnämndens verksamhet i syfte att säkerställa tillgänglighet och effektivitet

Användningsområdet för digitalisering och AI inom patientnämndens verksamhet ska utforskas och integreras i Patientnämndens verksamhet för att effektivisera verksamhetens arbete.

Målindikatorer: Andel analyser och rapporter genomförda med stöd av AI, Utforska möjligheter till digitala och AI-baserade tjänster.

5 Ekonomistyrning

Utifrån regionfullmäktiges beslut om mål och budget har Patientnämnden fått en ekonomisk ram för verksamhetsåret 2027. Patientnämndens kansli tillhör regionkontorets kansliavdelning och ingår inte i denna styrning.

5.1 Driftbudget