

Mottagare
Patientnämnden

Patientnämndens förslag till mål för 2024-2026

Förslag till beslut

Patientnämnden godkänner förslagen till mål och lämnar de vidare till regionfullmäktige för beslut.

Beslutet förklaras omedelbart justerat.

Sammanfattning

Regionfullmäktige beslutade 2022-06-20 i RF § 108 att en ny styrmodell för Region Gotland antas från och med 2023 samt att en ny planeringsprocess gäller från och med 2023 med ett successivt införande.

Enligt beslutet har den nya styrmodellen en tydligare koppling till den regionala utvecklingsstrategin och bygger på tillit och bidrar till tydlighet i styrningen genom hela organisationen. Tydligheten kring politiska mål bedöms också öka. Vidare möjliggör modellen centraliserad styrning samt verksamhetsnära styrning. Vårt Gotland 2040 har även en framträdande roll i regionfullmäktiges prioriteringar som i sin tur är styrande ut i organisationen. Genom att nämnden föreslår verksamhetsnära mål som är få till antalet förtydligas vad som är viktigt för verksamheten att prioritera. Det ökar även möjligheten för verksamheten att skapa kraft och engagemang i Region Gotlands arbete mot målen. Regionfullmäktige kan i sin tur utkräva ansvar och förflyttning mot uppsatta mål från respektive nämnd.

Patientnämnden har tillsammans med sitt kansli arbetat fram mål som utgår från de utmaningar och behov av förflyttningar som är identifierade i patientnämndens verksamhet.

Patientnämndens uppdrag

Stödja och hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få dem besvarade av vårdgivaren.

Tillsätta stödpersoner till patienter med tvångsvård.

Genom analys och rapportering av klagomål bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i vården.

Patientnämndens föreslagna mål

1. Att patientnämnden ska medverka i minst 5 stycken samverkansmöten med berörda vårdgivare per år under perioden 2024-2025.

Motivering

Patientnämndens uppdrag är att bidra till vårdens kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Samverkan med berörda vårdgivare bidrar till en helhetssyn för att utveckla gemensam analys av klagomål och avvikelser. Genom en ökad samverkan med berörda vårdgivare kan patientnämndens bidrag både ökas och förbättras. Det är därför angeläget att patientnämnden tar initiativ till samverkansmöten.

En god samverkan stärker Patientnämndens analysarbete så att rapporter som framställs blir ett värdefullt underlag till vårdgivarens ledning och styrning samt verksamheternas utveckling av patientsäkerheten. Detta bidrar till förbättringar för dem patientnämnden är till för.

Samverkansmöten bidrar till ökad kunskap och förståelse för varandras verksamheter vilket kan underlätta kommunikationen mellan vårdgivare och patientnämndens kansli. En ökad förståelse för varandras arbetssätt underlättar i handläggning av klagomål och kan sannolikt bidra till en effektivare handlägningsprocess.

Hur mäts måluppfyllelse

1. Antal samverkansmöten med vårdgivare/år.
2. Vårdens genomsnittliga svarstid.
3. Antalet insatser hos vårdgivaren, som anges i yttranden, med bäring på förbättringar.
4. Vårdgivares skattning av rapporters innehåll och användbarhet.

2. Patientnämnden ska årligen utföra minst 6 stycken informationsinsatser fram till och med 2026.

Motivering

Informationsinsatser bidrar till att öka kunskapen hos våra målgrupper om vad patientnämnden gör och kan hjälpa till med, till nytta för såväl patienter som anhöriga som av olika skäl behöver stöd i att framföra klagomål. Med informationsinsats avses ett besök hos målgrupp för att informera om verksamheten ELLER en betydande insats för att förbättra information på digitala medier, skriftligt material etc.

Informationsinsatser ökar kännedomen om att inkomna klagomål bidrar till viktigt kunskap om hälso- och sjukvårdens förbättringsområden och ger ett underlag som används i patientsäkerhetsarbetet. Det är en viktig motiverande faktor till att kontakta patientnämnden om man har klagomål.

Genom att öka kunskapen om patientnämnden i samhället ökar chansen att medborgare kontaktar patientnämnden om behov uppstår. Målgrupper ska lätt kunna hitta information om hur de kan nå patientnämnden och vad de kan få hjälp med. Det är viktigt att tillhandahålla information i olika former, där målgruppen är bred och där behovet av stöd kanske inte ännu har uppstått.

Hur mäts målen

1. Antal informationsinsatser/år
2. Antal inkomna klagomål/år.
3. Antal stödpersonsförordnanden/år.
4. Antal begäran om yttranden/år.
5. Patienter/anhörigas skattning av patientnämndens information och tillgänglighet.

3. Att patientnämnden under 2024 effektiviserar och förbättrar handlägningsprocessen för klagomål på vården.

Motivering

Patientnämndens huvudsakliga uppdrag är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter och anhöriga att framföra klagomål till och få dem besvarade av vårdgivaren.

Vårdgivaren är enligt lag skyldig att snarast besvara klagomål från patienter och närstående på ett lämpligt sätt. Svaret ska innehålla en förklaring och i förekommande fall redogöra för åtgärder. Vårdgivaren är även skyldig att bistå patientnämnden att fullgöra sitt uppdrag. Handlägningsprocessen ska därför vara utformad så att den stödjer vården att skyndsamt kunna svara patienter på ett lämpligt sätt med hög kvalitet.

Insatser som effektiviserar och förbättrar handlägningsprocessen ska gynna dem patientnämnden är till för. Processen ska vara utformad så att patienter och anhöriga snabbt får stöd i sitt ärende samt tydligare kan följa ärendets gång.

Hur mäts målen

1. Handläggningstid hos patientnämndens kansli.
2. Vårdens genomsnittliga svarstid.
3. Nöjdhet bland patienter och anhöriga gällande patientnämndens handläggning av deras ärende.
4. Antal genomförda förbättringsåtgärder.

Bedömning

Patientnämndens kanslis bedömning är att föreslagna mål är verksamhetsnära och speglar förflyttningar som behöver göras i verksamheten. Målen är också mätbara och de går att påverka av kansliet.

Beslutsunderlag

Nulägeskarta för patientnämnden

RF § 108 Styrmodell kopplad till ny regional utvecklingsstrategi

Tjänsteskrivelse PAN:s kansli 2023/27, daterad 2023-03-20

Patientnämndens kansli

Lena Andersson
Verksamhetsledare

Skickas till

Regionfullmäktige