

Kvalitetspolicy

Gäller från och med 2012

Uppdaterad januari 2015

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

BAKGRUND	3
1 STYRNING	3
1.1 LAGAR	3
1.2 REGLEMENTE.....	3
1.3 EXTERNA SAMVERKANSAVTAL.....	3
1.4 ÖVRIGT	4
2 POLITISKA INRIKTNINGSMÅL	4
3 UPPDRAG.....	4
4 VISION.....	4
4.1 VÄRDEORD	4
4.2 FÖRHÅLLNINGSDORD	5
5 EFFEKTMÅL.....	5

BAKGRUND

Patientnämnden har utarbetat föreliggande kvalitetspolicy som gäller från och med 2012. Syftet är att säkerställa att verksamheten drivs enligt fastställda mål och riktlinjer samt att förvaltningens patientärenden handläggs på ett sätt som möjliggör att de kan bidra till att förbättra vården. Nämndens kvalitetsmål utgår från fem identifierade verksamhetsområden; patientärenden, stödpersonsverksamhet, förebyggande verksamheter, öka kunskap hos vårdpersonal och patienter/allmänhet samt främja kontakter. Dessa specificeras i ett separat dokument.

1 STYRNING

1.1 Lagar

Patientnämndens uppdrag utgår främst från lag (1998:1656) om patientnämndsverksamhet m.m., lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård, smittskyddslagen (2004:168), förvaltningslagen (1968:223), personuppgiftslagen (1998:204) samt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och av landstingsfullmäktige fastställt reglemente för nämndens verksamhet.

1.2 Reglemente

Enligt det reglemente som landstingsfullmäktige med utgångspunkt i ovanstående lagar fastställt åligger det verksamheten

1. att verka för att patienternas intressen tas tillvara och att deras integritet skyddas samt att verka för att dessa frågor förankras i den löpande verksamheten
2. att verka för att en god kontakt och kontinuitet upprätthålls mellan vårdpersonalen och patienterna, bland annat genom information och utbildning
3. att hjälpa och stödja patienter och anhöriga samt att ta emot och vid behov förmedla förslag, idéer och synpunkter rörande landstingets hälso- och sjukvård
4. att informera patienter och deras anhöriga om de möjligheter och rättigheter som patientförsäkringen, läkemedelsförsäkringen och rättshjälpen innefattar
5. att informera klagande om möjligheten att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg, Socialstyrelsen, riksdagens ombudsmän och andra prövningsinstanser och myndigheter samt vid behov förmedla kontakter med dessa
6. att informera personalen inom landstingets hälso- och sjukvård om dels möjligheten att vända sig till nämnden för att lämna förslag till förbättringar i vården, dels genom nämnden få hjälp och stöd i patientarbetet
7. att informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet
8. att med anledning av hänvändelser, framställda klagomål och annan information som nämnden får göra de utredningar och de framställningar till ansvariga nämnder inom landstinget och till andra berörda organ vilka är påkallade
9. att i förebyggande syfte verka för att sådana förhållanden vilka kan innefatta risker för felaktig eller otillfredsställande vård eller behandling uppmärksammas av ansvariga nämnder och förvaltningar samt att i övrigt verka för kvalitetssäkring och hög patientsäkerhet inom landstingets hälso- och sjukvård
10. att vidareutveckla analyserna av inkomna klagomål och intensifiera det förebyggande arbetet
11. att årligen återföra nämndens ärenden till respektive sjukhus och berörda nämnder och styrelser som ett underlag för kvalitetsutvecklingsarbete i vården

12. att senast den sista februari varje år till Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten under föregående år
13. att göra Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn
14. att rekrytera, utbilda och förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller tvångsisoleras med stöd av smittskyddslagen.

1.3 Externa samverkansavtal

Patientnämnden i Stockholm sköter genom avtal patientnämndsverksamheten för den kommunala hälso- och sjukvården samt för Distriktstandvården och Aqua Dental samt privata tandhygienister i Stockholm.

1.4 Övrigt

Utöver ovanstående utgör barnkonventionen och landstingets handikappolitiska program viktiga utgångspunkter för förvaltningens arbete vid handläggning av patientärenden.

2 POLITISKA INRIKTNINGSMÅL

Verksamheten ska prioritera följande inriktningsmål fastställda av landstingsfullmäktige 2004:

- Kunskapen om patientnämnden bland allmänhet och personal ska öka.
- Klagomålen ska analyseras och följas upp.
- Det förebyggande arbetet ska intensifieras.

3 UPPDRAG

Ovan nämnda lagar, reglemente och inriktningsmål definierar följande fem verksamhetsområden: patientärenden, stödpersonsverksamhet, förebyggande arbete, öka kunskap hos vårdpersonal och patienter/allmänhet samt främja kontakter.

Uppdraget kan sammanfattas och konkretiseras i två punkter:

- Med utgångspunkt i de klagomål, synpunkter och frågeställningar som inkommer ska förvaltningen, på ett opartiskt sätt och oavsett huvudman, utreda enskilda patientärenden samt bidra till kvalitetsutveckling genom att återföra de slutsatser som kan dras till vården. När så erfordras ska förvaltningen lämna information om och hänvisa till andra instanser.
- De som tvångsvårdas i psykiatri eller isoleras enligt smittskyddslagen ska, om de så önskar, erbjudas hjälp och stöd genom en stödperson. Dessa rekryteras, utbildas och förordnas av förvaltningen.

Med utgångspunkt från ovan nämnda lagar, reglemente, inriktningsmål och uppdrag har nämnden fastställt vision samt värde- och förhållningsord.

4 VISION

Tillitsfulla möten i vården och hos patientnämnden

4.1 Värdeord

För att uppnå visionen har nämnden antagit värdeordet **respekt**. Nämnden anser att alla möten ska bygga på ömsesidig respekt. Alla ska bli respekterade för den de är oavsett t ex etniskt ursprung, hudfärg, kön, religion, sexualitet, ålder, funktionsnedsättning eller politisk uppfattning. Att visa respekt innebär även att vara lyhörd och visa aktning.

4.2 Förhållningsord

För att personalen i den dagliga verksamheten ska sträva mot nämndens vision och värdeord har förhållningsorden **Professionell**, **Ansvarsfull** och **Neutral** definierats.

Förhållningsordet professionell innebär att personalen ska arbeta professionellt och enligt befintliga lagar, förordningar, föreskrifter och riktlinjer. Ärenden ska handläggas med hög kompetens och de som vänder sig till förvaltningen ska få ett gott bemötande.

Förhållningsordet ansvarsfull innebär att personalen ska vara ansvarsfull och lojal, stå för fattade beslut och ta ansvar för helheten inom verksamhetens kompetensområde.

Förhållningsordet neutral innebär att personalen ska vara opartisk och inta en mellanställning. Personalen ska också vara lyhörd för samtliga involverades argument samt informera objektivt.

5 EFFEKTMÅL

Med ovanstående som bakgrund har effektmål utgående från de fem verksamhetsområden som definierats ovan under punkt 3 formulerats. Dessa redovisas i ett separat dokument.