

Patientnämndens plan 2025–2027

Innehåll

Patientnämndens plan 2025–2027	1
Patientnämndens uppdrag och styrning	3
Lagar som styr verksamheten	3
Styrdokument och riktlinjer	4
Patientnämndens uppgifter	4
Organisation patientnämnden	5
Strategiska mål	5
Utvecklingsområden	6
Framtidens hälso- och sjukvård och tandvård	6
Hållbarhet	6
Miljömässigt hållbar verksamhet	6
Socialt hållbar verksamhet	6
Ekonomiskt hållbar verksamhet	7
Agenda 2030-mål	7
Ekonomi	7
Indikatorer och aktiviteter	8
Ekonomi och uppföljning	8
Budget 2025.....	8
Verksamhetsrapport och uppföljning 2025	8
Bilaga 1 Strategiska mål	9

Patientnämndens uppdrag och styrning

I varje region och kommun ska det finnas en eller flera patientnämnder, med uppgift att stödja och hjälpa patienter och deras närstående föra fram klagomål och få dem besvarade inom hälso- och sjukvård och tandvård som bedrivs av eller har avtal med region eller kommun. Verksamheten regleras enligt lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

Norrbottens samtliga 14 kommuner har överlåtit deras skyldighet om patientnämndsverksamhet till patientnämnden i Region Norrbotten.

Patientnämndens uppdrag styrs av lagar, förordningar och styrdokument. Utöver vad som föreskrivs i lag eller annan författning gäller bestämmelserna i patientnämndens reglemente. Reglementet är fastställt av regionfullmäktige.

Nämnden fullgör sitt uppdrag inom regionens offentligt finansierade hälso- och sjukvård, tandvård. Nämndens uppdrag gäller även för privat verksamhet som är kopplad till regionen genom samverkansavtal, vårdavtal, entreprenadavtal eller motsvarande samt inom kommunal hälso- och sjukvård.

Nämnden ska när den enskilde begär det, utse stödperson för de patienter som tvångsvårdas enligt följande lagar:

- lag (1991:1 128) om psykiatrisk tvångsvård
- lag (1991:1 129) om rättspsykiatrisk vård
- personer som isoleras enligt smittskyddslagen (2004:168)

Utgångspunkt för Patientnämndens styrning är regionfullmäktiges strategiska plan med strategiska mål och ekonomiska ramar. Patientnämnden ansvarar för att verkställa uppdragen och utveckla verksamheten i syfte att uppnå de strategiska målen.

Lagar som styr verksamheten

- Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården
- Patientlag (2014:821)
- Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)
- Dataskyddsförordningen, GDPR
- Patientdatalag (2008:355)
- Förvaltningslag (2017:900)
- Kommunallag (2017:725)
- Patientsäkerhetslag (2010:659)
- Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)

- Tandvårdslag (1985:125)
- Socialtjänstlag (2001:453)
- Lag (2018:1197) om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter
- Lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård
- Lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård
- Smittskyddslag (2004:168).

Styrdokument och riktlinjer

- Reglemente för Patientnämnden Norrbotten
- Region Norrbottens strategiska plan 2025–2027
- Region Norrbottens direktiv för internkontroll
- Nationell handbok för handläggning av klagomål och synpunkter, 2024
- Nationell handbok för stödpersonsverksamheten, 2024

Patientnämndens uppgifter

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter och närstående att föra fram klagomål och synpunkter till vårdgivare, samt att få klagomål och frågor besvarade. Regionen ska organisera patientnämnden så att patientnämnden kan utföra sina uppgifter självständigt.

Patientnämnden ska även;

- tillhandhålla eller hjälpa patienter att få den information de eller deras närstående behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården samt att hjälpa dem att vända sig till rätt myndighet,
- främja kontakterna mellan patienter/närstående och vårdpersonal,
- rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna/närstående till vårdgivare och vårdenheter inom kommun och region,
- informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra om sin verksamhet,
- bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Detta ska ske genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården,
 - göra Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn,

- samverka med Inspektionen för vård och omsorg så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter enligt 7 kap. 6§ patientsäkerhetslagen (2010:659),
- och senast den sista februari varje år till Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen lämna in en redogörelse över patientnämndsverksamheten samt den analys som gjorts föregående år i enlighet med reglementet.

Patientnämnden ska årligen upprätta nämndsplan samt internkontrollplan och budget för det kommande verksamhetsåret. Nämnden ansvarar också för att två gånger årligen rapportera till fullmäktige om verksamhetens utveckling och ekonomiska ställning.

Patientnämnden ska även avge remissyttranden, utlåtanden och skrivelser inom ramen för nämndens verksamhetsområde.

Organisation patientnämnden

Patientnämnden är organisatoriskt placerad under regionfullmäktige. Nämnden består av nio ledamöter och nio ersättare. Nämndens presidium utgörs av ordförande samt vice ordförande.

Strategiska mål

För att Norrbotten och regionens verksamhet ska utvecklas i en gemensam riktning är det nödvändigt med gemensamma strategiska mål. De strategiska målen sammanfattar och beskriver det önskade läget som regionen vill uppnå. Regionfullmäktige har beslutat om målsättningar för hälso- och sjukvården inklusive tandvården. Målen som fastställts av fullmäktige i strategiska planen framgår enligt nedan.

Regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsnämnden samt patientnämndens strategiska mål



Utvecklingsområden

För att verkställa regionfullmäktiges strategiska mål och riktade uppdrag har patientnämnden identifierat nedanstående utvecklingsområden:

Framtidens hälso- och sjukvård och tandvård

Patientnämnden ska verka för en kvalitativ, informativ, jämlik och jämställd verksamhet med hög tillgänglighet. Detta genom att bidra med kunskap till nämnd och vårdverksamheter inom region och kommun.

Hållbarhet

Patientnämnden ska utgå från målen i Agenda 2030 med god balans mellan de tre dimensionerna: miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet.

Region Norrbotten definierar hållbarhetsdimensionerna på följande sätt.

Miljömässigt hållbar verksamhet

En miljömässigt hållbar verksamhet innebär att verksamheten hushåller med resurser och gör mer hållbara val av varor och tjänster. Exempelvis väljer verksamheten flergångsalternativ framför engångsartiklar, återbruk framför nyinköp, minskad användning av fossildrivna resor/transporter.

Socialt hållbar verksamhet

En socialt hållbar verksamhet främjar hälsa, jämlikhet, jämställdhet och gör människor delaktiga i det som berör dem. Psykosocial hälsa och en trygg och

säker arbetsmiljö är i fokus. Verksamheten är jämlik och jämställd i bemötande och tillgänglighet för alla norrbottningar. Ett särskilt fokus på att nationella minoritetslagstiftningen, barnkonventionen och att jämställdhet är integrerat i verksamheten.

Ekonomiskt hållbar verksamhet

En ekonomiskt hållbar verksamhet är rättssäker och hushåller med resurser. God hushållning är att minska svinn av materiella, ekonomiska och mänskliga resurser. En mer cirkulär ekonomi eftersträvas framför den traditionella linjära ekonomin där varor köps, används och slängs. I en cirkulär ekonomi efterfrågas varor av återvunna material, de används och återvinns när de förbrukats.

Agenda 2030-mål

Hållbarhetsarbetet ska ske med särskilt fokus på de centrala globala mål som regionfullmäktige har identifierat.

Regionfullmäktiges centrala agendamål och patientnämndens fokusområden för dessa är:

- Mål 3: God hälsa och välbefinnande, Mål 5: Jämställdhet och Mål 10: Minskad ojämlikhet
Genom årliga analysrapporter kring synpunkter på vårdverksamheterna, bidrar patientnämnden till kvalitetsutveckling och en mer jämlik och jämställd vårdverksamhet.
- Mål 8: Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt
Medarbetare ska ha en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö.
- Mål 12: Hållbar konsumtion och produktion
Verksamheten hushåller med resurser och gör mer hållbara val av varor och tjänster.
- Mål 16: Fredliga och inkluderande samhällen
Verksamheten har beredskap genom avbrottsplaner och bedrivs demokratiskt och rättssäkert.

Ekonomi

Patientnämnden ska hålla sina ekonomiska ramar och bedrivas kostnadseffektivt med en god ekonomi som ger utrymme för kort- och långsiktig utveckling. En utgångspunkt är medvetna prioriteringar där kärnverksamhet prioriteras.

Indikatorer och aktiviteter

Patientnämnden har (se bilaga 1) tagit fram ett antal indikatorer som är kopplade till de strategiska målen. Indikatorerna följs upp per delår och ger en indikation om utvecklingen mot det önskade läget för verksamheten. De planerade aktiviteterna är kopplade till de politiska hållbarhetsmålen och de identifierade utvecklingsområdena.

Ekonomi och uppföljning

Budget 2025

Patientnämnden har en budget om 5 865 tkr för 2025, med nedanstående fördelning per kostnadsställe:

01206	Patientnämnden	-616,6
01217	Stödpersonsverksamheten	-2 900,0
01713	Patientnämndens stab	-2 348,4
Totalsumma		-5 865,0

Verksamhetsrapport och uppföljning 2025

Nämnden ska två gånger årligen rapportera till fullmäktige om verksamhetens utveckling mot beslutade mål och om den ekonomiska ställningen. Delårs- och årsrapport redovisas till regionstyrelsen och delges regionfullmäktige.

Bilaga 1 Strategiska mål

Nedan följer redovisning av patientnämndens indikatorer och aktiviteter kopplade till strategiska mål och utvecklingsområden. I Region Norrbottens system för verksamhetsplanering, Stratsys, kopplas respektive aktivitet mot de politiska hållbarhetsmålen.

1. Vi arbetar personcentrerat och samordnat i våra möten mellan medborgare och vårdgivare, utifrån målbilden för Nära Vård

Indikatorer	Uppföljning per
Andel patientärenden som har besvarats inom sex veckor (Mål 100 procent)	Delår

Aktiviteter	Uppföljning per	Utvecklingsområde	Delaktiviteter	Uppföljning per
Informationsutveckling - ta fram lathund för yttrande samt uppdatering av blanketter	Delår	Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten	Ta fram en tydlig instruktion för vårdpersonal som skriver yttranden	Delår
			Uppdatera anmälningsblankett gällande vårdinrättning	Delår
			Uppdatera blankett för räkningsunderlag	Delår

2. Vi arbetar för en god, jämlik och jämställd hälsa för alla norrbottningar där folkhälsan förbättras genom främjande, förebyggande och behandlande åtgärder

Aktiviteter	Uppföljning per	Utvecklingsområde
Information på sociala medier om patientnämndens uppdrag	Delår	Hållbarhet Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten
Digital information på skärm hos exempelvis HC om patientnämnden	Delår	Hållbarhet Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten
Lämna ut broschyrer om patientnämndens uppdrag till verksamheter, som placeras ut i väntrum eller liknande	Delår	Hållbarhet Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten
Delta i olika nätverk och forum där vi kan synliggöra patientnämndens uppdrag	Delår	Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten

Aktiviteter	Uppföljning per	Utvecklingsområde
Information till kommunerna exempelvis genom nämndens politiker	Delår	Hållbarhet Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten

3. Medarbetare bidrar aktivt med sin kunskap och erfarenhet till utveckling av nya arbetssätt och drar nytta av ny teknik och digitala lösningar

Aktiviteter	Uppföljning per	Utvecklingsområde	Delaktiviteter	Uppföljning per
Översyn av digitala möjligheter som kan implementeras i verksamheten	Delår	Hållbarhet Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten	Översyn av alternativa ärendehanteringssystem	Delår
			Ta hjälp av AI i patientnämndens rapporter och ärendeanalyser	Delår

4. Vården är tillgänglig, hållbar, kvalitativ, patientsäker och finns nära medborgaren

Indikatorer	Uppföljning per
Andel stödpersoner som har förordnats inom fem dagar (Mål 100 procent)	Delår

Aktiviteter	Uppföljning per	Utvecklingsområde
Anordna stödpersonsträffar två gånger per år	Delår	Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten
Information om stödpersonsverksamheten till psykiatriska avdelningar	Delår	Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten
Information på sociala medier om stödpersonsverksamheten	Delår	Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten
Information till partiernas medlemmar om stödpersonsuppdraget	Delår	Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten

5. Vi kompetensutvecklar medarbetare och standardiserar våra arbetssätt, för bästa tillgängliga kunskap i mötet med patienter och närstående

Aktiviteter	Uppföljning per	Utvecklingsområdet
Delta i årlig tjänstepersonskonferens samt deltagande i lokala och nationella nätverk	Delår	Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten

6. Vi utvecklar ständigt mot en mer patientsäker, högkvalitativ och effektiv verksamhet baserat på eget lärande, forskning och beprövad erfarenhet

Indikatorer	Uppföljning per
2 fördjupade analysrapporter tas fram	Delår

Aktiviteter	Uppföljning per	Utvecklingsområde	Delaktiviteter	Uppföljning per
Delge års- och delårsrapport till samtliga verksamhetsområden inom regionen och kommunen	Delår	Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten		
Strukturerad återföring till vårdverksamheter, samtidig information om patientnämndens uppdrag	Delår	Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten		
Framtagande av analysrapporter	Delår	Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten	Analysrapport IVO	Delår
			Analysrapport på uppdrag av nämnden	Delår
Bjuda in verksamheter till temasamträden, för dialog kring analysrapport	År	Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten		
Fördjupat samarbete med patientsäkerhet	Delår	Framtidens hälso- och sjukvård i Region Norrbotten	Löpande samverkansmöten	Delår

7. Med ett tillitsbaserat ledarskap ges medarbetare delaktighet och inflytande i sitt arbete, för att nå verksamhetens uppdrag, mål och resultat

Aktiviteter	Uppföljning per	Utvecklingsområde
Regelbundna avstämningsmöten med chef	Delår	Hållbarhet

8. Genom hälsosamma arbetsvillkor arbetar vi för ett långsiktigt hållbart arbetsliv

Aktiviteter	Uppföljning per	Utvecklingsområde	Delaktiviteter	Uppföljning per
Regelbundna avstämningsmöten med chef	Delår	Hållbarhet		
Möjlighet till distansarbete	Delår	Hållbarhet		
Friskvårdsaktivitet	Delår	Hållbarhet	Nyttja friskvårdsbidrag	Delår

9. Verksamheten är ekonomisk hållbar med balans mellan uppdrag och resurser

Indikatorer	Uppföljning per
Patientnämnden beaktar ekonomi- och miljöaspekten vid val av deltagande i och transporter till aktiviteter	År

Aktiviteter	Uppföljning per	Utvecklingsområdet
Patientnämnden följer upp och redovisar ekonomiska resultat i delårs- och årsrapport	Delår	Ekonomi