



Verksamhetsplan 2026–2030

Patientnämnden

Fastställt av patientnämnden

Framtagen av patientnämndens kansli

Datum 2025-12-09

Gäller 2026–2030

Ärendenr PAN 2025/32

Version [1.0]

Verksamhetsplan 2026–2030

Innehåll

1 Verksamhetsplanens syfte och funktion.....	1
2 Verksamhetsbeskrivning	1
2.1 Nämndens uppdrag	1
2.1.1 Stöd vid klagomål	1
2.1.2 Bidrag till vårdens förbättringsarbete.....	2
2.1.3 Stödpersoner	2
2.2 Nämndens nuläge	2
3 Prioriteringar och mål.....	3
3.1 Regionfullmäktiges prioriteringar	3
3.2 Nämndens mål.....	5
4 Omvärldens påverkan på nämndens uppdrag	6
5 Styrkor, svagheter, möjligheter och hot.....	6
6 Övriga utvecklingsområden.....	7

1 Verksamhetsplanens syfte och funktion

Verksamhetsplanen för patientnämndens kansli tas fram utifrån Region Gotlands mål och budget som bland annat innehåller regionfullmäktiges prioriteringar, regionfullmäktiges mål, ekonomiska förutsättningar samt nämndspecifika uppdrag. Syftet med verksamhetsplanen är att synliggöra den styrning som sker från regionfullmäktige och patientnämnden till kansliet så att den blir känd och verkställd. Patientnämndens verksamhetsplan ger ledning och stöd i verksamhetens planering. Planen har ett femårsperspektiv och revideras årligen. Verksamhetsplanen fastställs av nämnd.

Övriga underlag som ligger till grund för verksamhetsplanen är patientnämndens nulägeskarta samt Region Gotlands omvärldsanalys och gemensamma planeringsförutsättningar.

2 Verksamhetsbeskrivning

2.1 Nämndens uppdrag

Patientnämnden uppdrag utgår från Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården. Den huvudsakliga uppgiften är att hjälpa patienter och närstående att föra fram klagomål till vårdgivare och få klagomålen besvarade. Patientnämnden ska även analysera inkomna klagomål årligen och rapportera iakttagelser till region och kommun men även till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Socialstyrelsen. Utöver detta har patientnämnden även i uppdrag att förordna stödpersoner åt patienter under tvångsvård.

2.1.1 Stöd vid klagomål

Patientnämnden tar emot klagomål på hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Det innefattar vård som bedrivs av regioner, eller enligt avtal med regioner, respektive vård som bedrivs av kommuner, eller enligt avtal med kommuner, och den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med vård enligt

HSL. Patientnämnden tar även emot klagomål på tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller finansieras av regioner.

Patientnämnden huvudsakliga uppgift är att på lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivaren och att få klagomål besvarade av vårdgivaren. Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa. Patientnämnden ska även:

- Tillhandahålla och hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet.
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal.
- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter.
- Informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

2.1.2 Bidrag till vårdens förbättringsarbete

Patientnämnden ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter, vilket är patienters berättelser och erfarenheter. Patientnämnden ska utifrån analysen uppmärksamma regionen på iakttagelser som tyder på risker eller hinder för utveckling av vården och på så sätt bidra till vårdens arbete med kvalitet, hög patientsäkerhet och anpassningar efter patienters behov och förutsättningar.

Patientnämnden ska även delge analysen och en redogörelse gällande sin verksamhet till IVO och Socialstyrelsen samt uppmärksamma IVO på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn.

2.1.3 Stödpersoner

Patienter som får tvångsvård enligt Lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård, Lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård eller enligt Smittskyddslagen (2004:168) har rätt att få en stödperson under tiden som tvångsvård föreligger. Det är patientnämndens uppdrag att förordna en stödperson när en patient under tvångsvård önskar det.

2.2 Nämndens nuläge

Patientnämnden hade en väsentlig ökning av inkomna klagomål under 2023 och trenden visar att klagomålen hållit sig på den nivå sedan dess. Orsaken till ökningen är inte säkerställd, möjligtvis har förbättringar i informationen på hemsida och 1177, vårdguiden, gjort att fler hittar till patientnämnden. Handläggning av klagomål är patientnämndens huvudsakliga uppgift och det är av vikt att handläggningen sker ändamålsenligt för såväl patienter som för vårdgivare. Det sker kontinuerligt förbättringsarbete i handläggningen för att stödja patienter på bästa sätt och det finns ett väl etablerat samarbete med vården gällande klagomålshanteringen.

Patientnämnden analysrapport utvecklades under 2024 och 2025 med syftet att tillhandahålla ett mer ändamålsenligt underlag som patientnämndens bidrag till vårdens arbete med kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Analys av klagomål är en omfattande uppgift, särskilt i ett utvecklingsskede, och kommer fortsatt vara resurskrävande under 2026 då en ny medarbetare introduceras under pågående analys.

Stödpersonsverksamheten är en liten del av nämndens uppdrag men har det senaste året ökat i omfattning. Under 2025 förordnades 6 stödpersoner till skillnad från 2024 då endast 1 stödperson förordnades.

Under 2025 har en medarbetare gått i pension och en ny medarbetare introducerats. Grunduppdraget gällande klagomål och stödperson är prioriterade arbetsuppgifter men handläggningstiderna har ökat något under året. Flertalet av övriga arbetsuppgifter har prioriterats ned för att hantera en ökad arbetsbelastning. Arbete med information om patientnämndens verksamhet har därför varit eftersatt och är i stort behov av att prioriteras under 2026

3 Prioriteringar och mål

Region Gotlands styrmodell är politikens verktyg för att styra Region Gotlands verksamheter. I styrmodellen uttrycks bland annat Region Gotlands vision samt regionfullmäktiges prioriteringar och mål. Både prioriteringarna och målen anger vad Region Gotland ska prioritera för att utveckla Gotland och skapa bästa möjliga livskvalitet för alla som bor och verkar på Gotland.

Regionfullmäktiges prioriteringar är koncerngemensamma prioriteringar som gäller under fyra år. Regionfullmäktige kan även ge specifika uppdrag som gäller en eller flera nämnder. Även nämnden kan ge specifika uppdrag till sin förvaltning. Regionfullmäktiges mål kan vara koncerngemensamma eller nämndspecifika. Nämnderna ansvarar inför regionfullmäktige att verkställa regionfullmäktiges mål.

3.1 Regionfullmäktiges prioriteringar

Regionfullmäktiges prioriteringar är politiska prioriteringar under 2024–2027. Prioriteringar har en direkt koppling till Region Gotlands hållbarhetsarbete och insatserna som sker inom respektive prioritering bidrar till målen i den regionala utvecklingsstrategin och de globala hållbarhetsmålen. Prioriteringarna får kraft och når förflyttning genom insatser. Insatserna kan vara nämndspecifika eller genomföras i samarbete med flera nämnder.

****Region Gotland ska prioritera en skyndsam energi- och klimatomställning ****

Taggar

06 Rent vatten och sanitet för alla, 07 Hållbar energi för alla, 12 Hållbar konsumtion och produktion, 13 Bekämpa klimatförändringarna, 14 Hav och marina resurser, 15 Ekosystem och biologisk mångfald

Insats

Prioriteringen bedöms inte vara relevant för patientnämndens verksamhet då den inte har bäring på patientnämndens grunduppdrag.

Region Gotland ska prioritera ett hållbart växande Gotland

Taggar

06 Rent vatten och sanitet för alla, 09 Hållbar industri, innovationer och infrastruktur, 11 Hållbara städer och samhällen, 12 Hållbar konsumtion och produktion, 13 Bekämpa klimatförändringarna, 15 Ekosystem och biologisk mångfald

Insats

Prioriteringen bedöms inte vara relevant för patientnämndens verksamhet då den inte har bäring på nämndens grunduppdrag.

****Region Gotland ska prioritera hälsofrämjande arbete och utveckla tidiga förebyggande insatser ****

Taggar

01 Ingen fattigdom, 02 Ingen hunger, 03 Hälsa och välbefinnande, 04 God utbildning för alla, 05 Jämställdhet, 08 Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt, 10 Minskad ojämlikhet

Insats

Ett av styrdokumentet till prioriteringen är *Region Gotlands färdplan för omställning till ett hälsosystem för Hälsa genom hela livet – God och nära vård*. Patientnämndens uppdrag att analysera klagomål, återkoppla patienters synpunkter till vården och bidra till vårdens kvalitetsarbete innebär att verksamhetens arbete går i linje med prioriteringen.

Region Gotland ska prioritera god arbetsmiljö genom aktivt ledarskap och medarbetarskap

Taggar

03 Hälsa och välbefinnande, 04 God utbildning för alla, 05 Jämställdhet, 08 Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt

Insats

Prioriteringen bedöms inte vara relevant för patientnämndens verksamhet, eftersom regionstyrelsen tillhandahåller ett kansli åt patientnämnden och därmed är anställningsmyndighet för kansliets personal.

Region Gotland ska prioritera samverkan och planering av beredskapsarbetet

Taggar

03 Hälsa och välbefinnande, 11 Hållbara städer och samhällen, 16 Fredliga och inkluderande samhällen

Insats

Patientnämndens kansli bör kunna fungera även vid en krissituation. Det bör finnas beredskap för om personal inte kan arbeta på grund av en uppkommen krissituation. Då det rör sig om bemanning på kansliet så ligger ansvaret på regionstyrelsen som anställningsmyndighet att planera för bemanning av kansliet under en kris.

3.2 Nämndens mål

Nämndens mål utgörs både av koncerngemensamma mål och nämndmål. Till varje mål finns en beskrivning kring varför målet är prioriterat samt hur förvaltningen tar sig an målet för att nå målsuppfyllelse.

Patientnämnden ska medverka i minst 5 samverkansmöten med berörda vårdgivare årligen under perioden 2025–2027

Patientnämnden har i uppdrag att bidra till vårdens kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Genom en ökad samverkan med berörda vårdgivare kan patientnämndens bidrag både ökas och förbättras. Samverkan kan bidra till ökad kunskap och förståelse för varandras verksamheter och arbetssätt vilket kan underlätta kommunikationen mellan vårdgivare och patientnämndens kansli. Vidare kan samverkan bidra till en helhetssyn kring klagomålshanteringen, vilket kan användas för att förbättra såväl egna som gemensamma processer samt för att utveckla analysen av klagomål.

En god samverkan kan även bidra med värdefull information om hur vårdgivare arbetar med kvalitet och patientsäkerhet. Utifrån det kan patientnämnden sträva efter att de analyser som görs och de 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. Det är därför angeläget att patientnämnden tar initiativ till samverkansmöten.

För att nå målet behöver patientnämnden bjuda in till samverkansmöten och tydliggöra syfte och målsättning med mötena. Vidare behöver patientnämnden dokumentera att möten har ägt rum och säkerställa att det som framkommer dokumenteras, att åtgärder vidtas och att uppföljning sker.

Öka kunskapen om patientnämndens uppdrag hos målgrupperna inom Socialförvaltningens verksamheter, under perioden 2024–2028.

Andelen klagomål som berör Socialförvaltningens verksamheter är mycket litet i förhållande till det totala antalet klagomål som patientnämnden tar emot. Möjligtvis är det även en liten andel jämfört med omfattningen av de hälso- och sjukvårdsinsatser som utförs inom Socialförvaltningen.

Man kan anta att det är otydligt för många patienter/brukare/närstående vad som är en kommunal hälso- och sjukvårdsinsats och att man kan framföra klagomål på dessa. I de fall hälso- och sjukvårdsinsatser sker i samband med andra insatser enligt Socialtjänstlagen kan det bli ännu mer otydligt vad som är sjukvård, att man kan klaga på den och till vem man ska göra det.

Informationsinsatser bidrar till att öka kunskapen om vad patientnämnden gör och kan hjälpa till med, till nytta för såväl patienter/brukare som närstående som av olika skäl behöver stöd i att framföra klagomål. Informationsinsatser ökar även kännedomen om att inkomna klagomål bidrar till viktig kunskap om förbättringsområden gällande hälso- och sjukvårdsinsatser och ger ett underlag som kan användas i Socialförvaltningens patientsäkerhetsarbete. Det är en viktig motiverande faktor till att kontakta patientnämnden om man har 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. Med målgrupp avses såväl patienter/brukare och deras närstående som

personalgrupper inom Socialförvaltningens verksamheter. Särskilt fokus ska ligga på informationsinsatser gentemot verksamheter som stöttar äldre (t.ex. SÄBO) respektive personer med funktionsnedsättningar (t.ex. LSS-boenden), där det utförs hälso- och sjukvårdsinsatser.

För att nå målet behöver patientnämnden arbeta med att identifiera forum för informationsinsatser, planera och utföra insatser samt om möjligt följa upp hur informationen har uppfattats/tagits emot. Vidare behöver skriftlig information anpassas för att passa olika målgrupper. Det kan vara önskvärt med omvärldsanalys av hur andra patientnämnder i Sverige arbetar mot dessa målgrupper. Patientnämnden kommer som tidigare att dokumentera antalet inkomna klagomål för att över tid se om informationsinsatserna genererar en påverkan i antalet klagomål som inkommer.

4 Omvärldens påverkan på nämndens uppdrag

Teknisk utveckling i samhället ger både möjligheter och ställer krav på medborgarna som användare. Det är allt fler som väljer att kontakta patientnämnden digitalt genom 1177 men det finns också en risk för en exkluderande effekt. Patientnämnden måste därför vara uppmärksam både på nya tekniska lösningar som kan vara aktuella för verksamheten men samtidigt fortsatt kunna erbjuda olika sätt att framföra sitt klagomål på vården till patientnämnden. Stöd och hjälp ska ske utifrån vars och ens behov.

Den demografiska utvecklingen medför att det blir allt fler äldre i samhället. Det är speciellt gruppen 80+ som förväntas öka. Detta har bidragit till att patientnämnden tagit fram ett mål, under perioden 2024–2028, som innebär att kännedomen om patientnämndens verksamhet ska öka hos målgrupper inom socialnämndens verksamhetsområde.

Med nya digitala vägar finns nya möjligheter att synliggöra patientnämndens verksamhet för att nå ut bättre. Patientnämnden behöver se över sin kommunikation för att kunna följa med i den digitala utvecklingen men även förbättra den traditionella informationen som exempelvis broschyrer.

5 Styrkor, svagheter, möjligheter och hot

Patientnämnden köper kanslitjänsten av regionstyrelseförvaltningen och regionstyrelsen är anställningsmyndighet för kansliets personal som består av två tjänstepersoner. Kansliet fungerar i mångt och mycket som en miniförvaltning med många administrativa arbetsuppgifter som ska hanteras utöver patientnämndens grunduppdrag och det är en kunskapsintensiv verksamhet.

En styrka är att kansliets personal har mycket god kännedom om verksamhetens grunduppdrag men även om verksamhetsövergripande styrning och arbete gentemot nämnden. Det grundar för en bred kompetens inom verksamhetens arbetsområden och kompenserar i viss mån för riskerna med att ha endast två tjänstepersoner.

En svaghet för verksamheten är att det endast är två tjänstepersoner vilket innebär en ständig risk att inte fullt kunna bemanna verksamheten vid oväntade personalförändringar. Den risken får dock hanteras av regionstyrelseförvaltningen. Verksamhetens bredd kan även göra det svårt att få tillräckligt djup kunskap i vissa arbetsområden. Det finns även en utmaning att balansera verksamhetens grunduppdrag mot övriga administrativa uppgifter respektive utvecklingsarbeten, speciellt då klagomål ökar i omfattning. Det finns en risk att

arbetsuppgifter får mindre uppmärksamhet och måste prioriteras ner, vilket kan vara ett hot mot verksamhetens möjligheter att utvecklas.

Det finns ett väl utvecklat samarbete bland patientnämndernas förvaltningar och kanslier i Sverige. Utan denna samverkan och det stöd det innebär för ett litet kansli hade det varit svårt att utföra arbetet med godtagbar kvalitet. Samverkan medför också en strävan mot likvärdig kvalitet bland landets patientnämnder. Det nationella sammanhanget ger även möjligheter till kompetensutveckling, vilket är särskilt viktigt då det saknas utbildningar specifikt riktade mot patientnämndsverksamhet. Det finns möjligheter att kunna utveckla samverkan ytterligare.

6 Övriga utvecklingsområden

Patientnämnden har under flera år haft behov av att byta till ett nytt verksamhetssystem som dels stödjer en fullt digital handläggning, dels är mer i nivå med de säkerhetskrav som behövs. Behovet har ökat och börjar bli kritiskt för att säkerställa att verksamheten kan utföra sitt arbete. Det har tidigare saknats tillräckligt stöd till verksamheten för att genomföra processen. Förutsättningar har förbättrats och processen med en digitalisering av handläggningsprocessen har initierats. Under 2026 kommer arbetet med processen intensifieras.