

Patientnämnden Halland**§29****Beslut halvårsrapport januari - juni 2025**

PnH250008

Beslut

Patientnämnden Halland beslutar att

- anteckna att halvårsrapporten har redovisats till nämnden, samt
- överlämna den till samtliga huvudmän och regionstyrelsen.

Ärendet

Patientnämnden har i uppdrag att stödja patienter och närstående att framföra klagomål och synpunkter till vården. Erfarenheter och lärdomar som delges är viktiga för analys och reflektion i vårdens utvecklingsarbete. I och med att verksamheten återkopplar erfarenheterna tillbaka till patienter och närstående ökar förståelsen för att synpunkter och klagomål bidragit till att vården blir bättre och säkrare.

Under perioden januari – juni 2025 har Patientnämnden handlagt 832 ärenden vilket är en ökning med 139 ärenden i jämförelse med förgående år. Därutöver har Patientnämnden hanterat 316 informationsärenden vilket är en ökning med 85 ärenden i jämförelse med föregående år. De flesta synpunkterna rörde vård och behandling följt av kommunikation, men även vårdansvar och organisation samt tillgänglighet var områden som fick många synpunkter.

Förslag till beslut

Patientnämnden Halland beslutar att

- anteckna att halvårsrapporten har redovisats till nämnden, samt
- överlämna den till samtliga huvudmän och regionstyrelsen.

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Patientnämnden Halland**Beslutsunderlag**

- Beslutsförslag, halvårsrapport 2025
- Halvårsrapport 2025

Expedieras till

Regionfullmäktige

Regionstyrelsen

Samtliga kommunfullmäktige i Hallands län

Paragrafen är justerad

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

Regionkontoret
Styrning och stöd
Alexandra Andersson
Nämndtjänsteman

Beslutsförslag

Datum	Diarienummer
2025-05-16	PnH250008

Patientnämnden Halland**Beslutsförslag, halvårsrapport 2025****Förslag till beslut**

Patientnämnden Halland beslutar att

- anteckna att halvårsrapporten har redovisats till nämnden samt,
- överlämna den till samtliga huvudmän och regionstyrelsen.

Sammanfattning

Patientnämnden har i uppdrag att stödja patienter och närstående att framföra klagomål och synpunkter till vården. Erfarenheter och lärdomar som delges är viktiga för analys och reflektion i vårdens utvecklingsarbete. I och med att verksamheten återkopplar erfarenheterna tillbaka till patienter och närstående ökar förståelsen för att synpunkter och klagomål bidragit till att vården blir bättre och säkrare.

Under perioden januari - juni 2025 har Patientnämnden handlagt 832 ärenden vilket är en ökning med 139 ärenden i jämförelse med föregående år. Därutöver har Patientnämnden hanterat 316 informationsärenden vilket är en ökning med 85 ärenden i jämförelse med föregående år. De flesta synpunkterna rörde vård och behandling följt av kommunikation, men även vårdansvar och organisation samt tillgänglighet var områden som fick många synpunkter.

Verksamhetens mål har i stort uppfyllts och kvalitetsarbetet har genomförts med gott resultat vilket har lett till ökad kunskap om uppdraget, ökat patientklagomålsinflöde samt utveckling av vården.

Barnkonsekvens- och jämställdhetsanalys

Inga konsekvenser för barn, kvinnor och män med anledning av beslutet.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Inga ekonomiska konsekvenser med anledning av beslutet.

Regionkontoret

Henrik Lundahl
Kanslichef

Mats Vendelius
Handläggare

Bilaga:

Halvårsrapport 2025

Styrelsens/nämndens beslut delges

Regionfullmäktige

Regionstyrelsen

Samtliga kommunfullmäktige i Hallands län

Halvårsrapport 2025

Patientnämnden

Halland

Januari – Juni 2025



PATIENTNÄMNDEN
HALLAND

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	2
Patientnämndens mål 2025	3
Patientärenden och Informationsärenden	3
Stödpersonsuppdraget	3
Informationsspridning	3
Analys och rapporter	3
Patientnämndens handläggning av ärenden	4
Redovisning av perioden januari-juni 2025	4
Fördelning av ärenden enligt kategorier	7
Stödpersonsverksamheten	9
Uppföljning av verksamhetsplan, riskanalys och internkontrollplan	9
Patientnämndens målstyrning	9
Patientnämndens kvalitetsstyrning	12
Patientnämndens ekonomistyrning	12
Reflektioner	13

Sammanfattning

Patientnämnden har i uppdrag att stödja patienter och närstående att framföra klagomål och synpunkter till vården. Erfarenheter och lärdomar som delges är viktiga för analys och reflektion i vårdens utvecklingsarbete. I och med att verksamheten återkopplar erfarenheterna tillbaka till patienter och närstående ökar förståelsen för att synpunkter och klagomål bidragit till att vården blir bättre och säkrare.

Under perioden januari - juni 2025 har Patientnämnden handlagt 832 ärenden vilket är en ökning med 139 ärenden i jämförelse med föregående år. Därutöver har Patientnämnden hanterat 316 informationsärenden vilket är en ökning med 85 ärenden i jämförelse med föregående år. De flesta synpunkterna rörde vård och behandling följt av kommunikation, men även vårdansvar och organisation samt tillgänglighet var områden som fick många synpunkter.

Verksamhetens mål har i stort uppfyllts och kvalitetsarbetet har genomförts med gott resultat vilket har lett till ökad kunskap om uppdraget, ökat patientklagomålsinflöde samt utveckling av vården.

Johnny Bodmar

Ordförande

Mats Vendelius

Samordnare

Inledning

Patientnämnden Halland är en gemensam nämnd för Region Halland och Hallands kommuner. Patientnämnden är en oberoende och opartisk instans och har i uppgift att på lämpligt sätt hjälpa patienter eller närstående med att föra fram deras klagomål och att få svar av vårdgivaren¹. Patientnämnden har också i sitt uppdrag att förordna stödperson åt personer som tvångsvårdas inom den psykiatriska vården² ³eller är tvångsisolerade enligt smittskyddslagen⁴.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patienter och närstående som inte är nöjda med vården ska därför ges möjlighet att framföra sina synpunkter och klagomål genom att:

- kontakta den verksamhet som gav den vård klagomålet gäller eller
- kontakta patientnämnden där patienten fått vård
- i vissa fall anmäla till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Patientnämndens ledamöter har till uppgift att anta ett politiskt helhetsperspektiv utifrån den information som kommer in från patienter samt närstående och av dessa bilda sig en uppfattning som kan leda till framställningar och uttalanden från Patientnämnden gällande möjliga förbättringsområden i vården.

Arbetet ska bidra till att hälso- och sjukvården arbetar på ett personcentrerat sätt och utgår från helhetsperspektivet. Vårdgivarna får möjlighet att ta vara på patienters och närståendes upplevelser genom att ta del av analyser, rapporter och återföringar från Patientnämnden med fokus på det som inte fungerat bra och på det som kan bli bättre.

¹ Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

² Psykiatrisk tvångsvård, LPT (1991:1128)

³ Lagen om rättspsykiatrisk vård, LRV (1991:1129)

⁴ Smittskyddslagen, SmL (2004:168)

Patientnämndens mål 2025

Patientnämndens mål är att utifrån lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvård bidra till kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet genom att göra vården uppmärksam på de förhållanden som patienter upplevt som otillfredsställande. Detta för att upptäcka problemområden och risker i vården så att åtgärder kan vidtas och därmed kan leda till en utveckling i vården. Patientnämnden har utifrån region Hallands mål och budget⁵ kommit fram till följande fem mål:

Patientärenden och Informationsärenden

Fortsätta ha god tillgänglighet till invånare samt vårdgivare med hjälp av patientnämndens tjänster.

Stödpersonsuppdraget

Patientnämnden ska öka kunskaperna om uppdraget till berörda intressenter.

Patientnämnden ska tillse att det finns rätt antal stödpersoner och säkerställa god kompetensförsörjning för dem.

Informationsspridning

Patientnämnden ska öka kunskaperna om uppdraget till berörda intressenter.

Analyser och rapporter

Patientnämnden för i dialog med berörda intressenter fram resultat av de iakttagelser och slutsatser som framkommit vid granskning av patienters/närståendes upplevelser och vårdgivarens svar.

⁵ Region Hallands mål och budget 2025

Patientnämndens handläggning av ärenden

I synpunkter eller klagomål till Patientnämnden beskrivs upplevelser av situationer där patienter eller närstående inte varit helt nöjda med den vård de fått. De klagande vill uppmärksamma händelser för att ingen annan ska drabbas på samma sätt. Klagomålen kan ta upp händelser där hälso- och sjukvårdspersonal brustit i utförandet av vård. Det kan också vara brister inom systematisk nivå hos organisationen där klagomålet kan leda till reviderade eller nya arbetssätt som anpassas till den personcentrerade vården. Kategorisering av klagomål och synpunkter sker enligt nationellt framtagna handbok⁶.

Redovisning av perioden januari-juni 2025

Antal ärenden som handlagts

Patientnämnden har under första halvåret i verksamhetsåret 2025 handlagt totalt 1148 ärenden vilka delats upp i 832 patientärenden och 316 informationsärenden. Detta är en ökning med 139 patientärenden (20 %) jämfört med 2024.

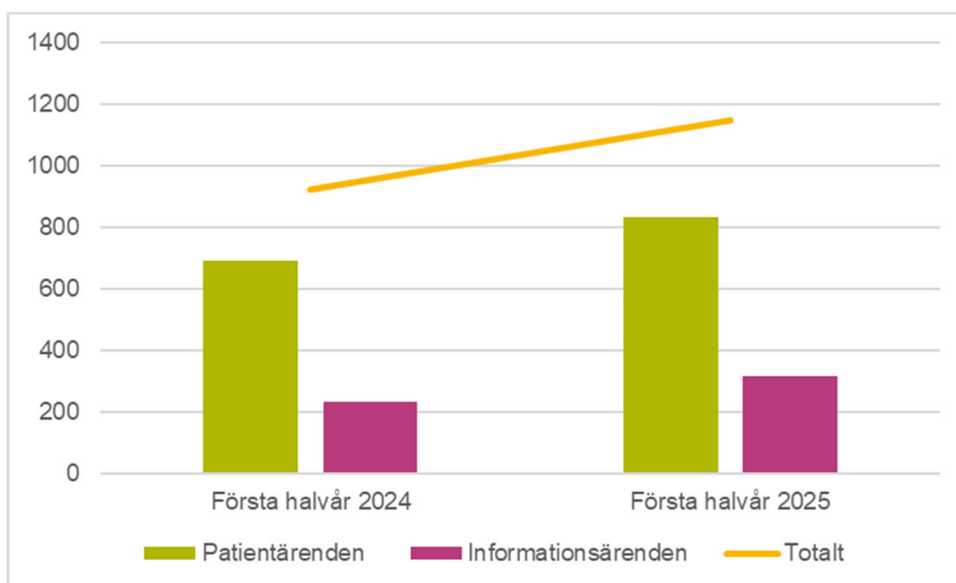


Diagram 1: Patientnämnden Halland antal ärenden under jan-juni 2024–2025.

⁶ Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för Patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige

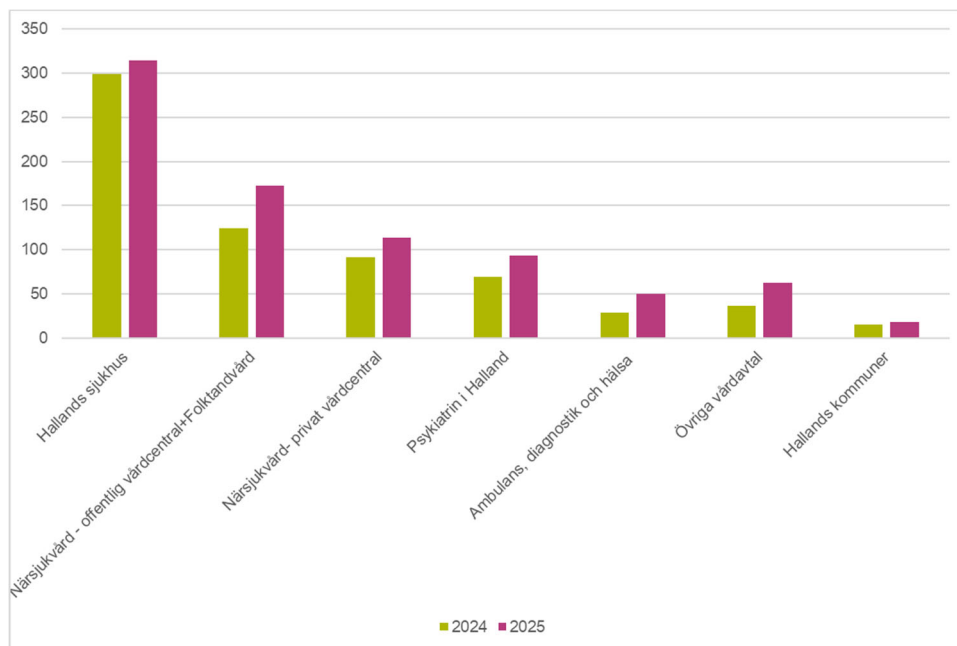


Diagram 2: Patientnämnden Halland antal ärenden fördelat på förvaltningar, kommuner och övriga vårdavtal under jan-juni 2024–2025.

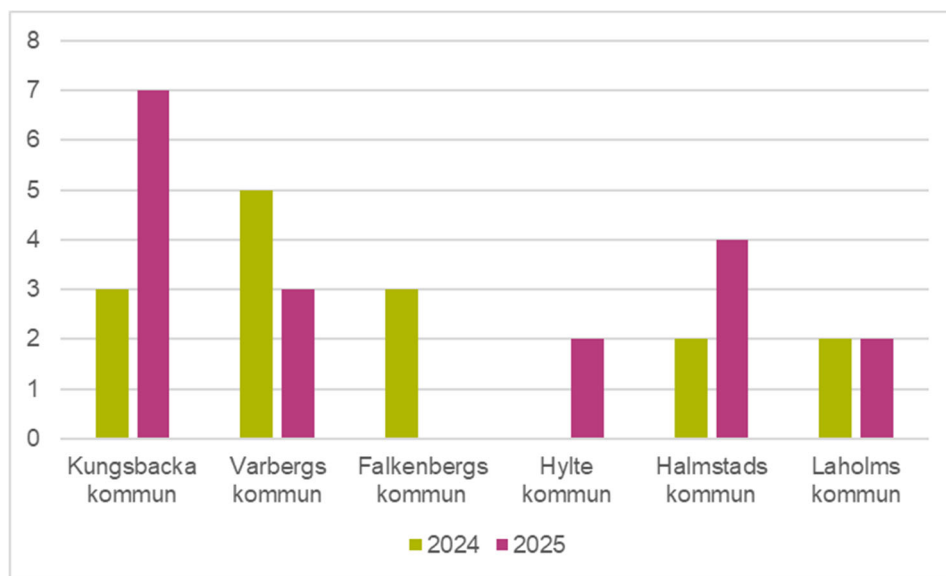


Diagram 3: Patientnämnden Halland antal ärenden under jan-juni 2024–2025 fördelat på Hallands sex kommuner.

Fördelning kön och ålder

Under första halvåret 2025 kan vi se att det varit en ökning av ärenden som berör kvinnor med 20 procent jämfört med första halvåret 2024. Det har även skett ökning som berör män med 12 procent.

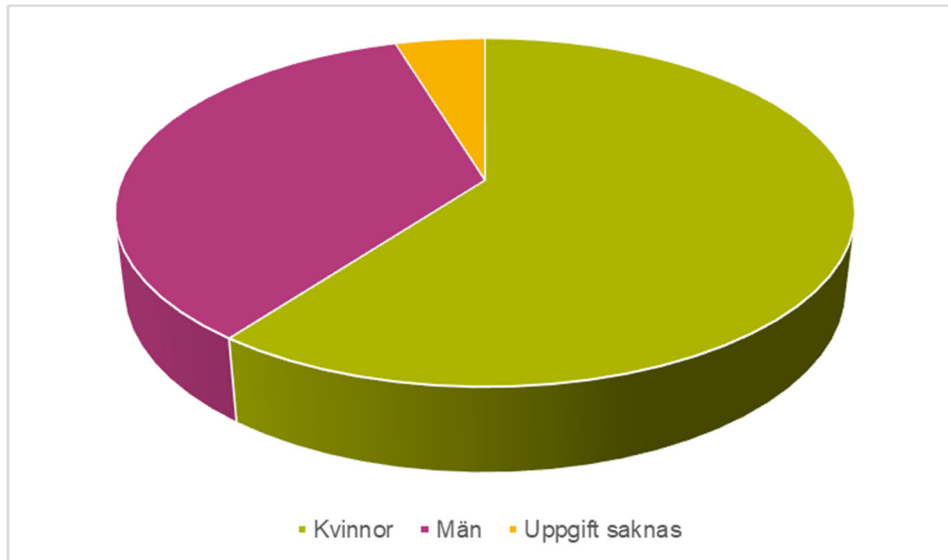


Diagram 4: Könsfördelning män, kvinnor och uppgift saknas under jan-juni 2025.

När det gäller jämförelsen kön och ålder så är både män och kvinnor flest representerade inom gruppen 50–59 år.

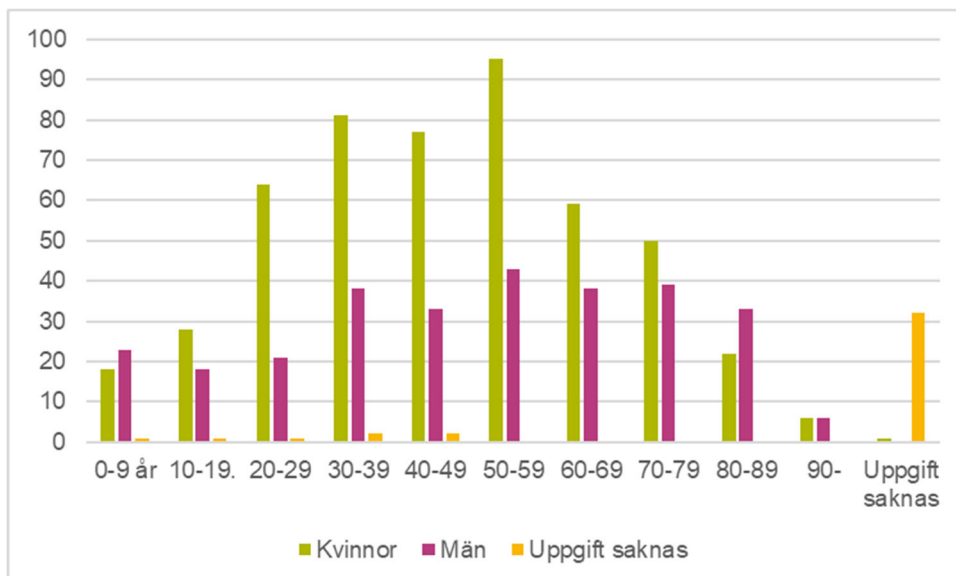


Diagram 5: Ålder och könshörelning män, kvinnor och uppgift saknas under jan-juni 2025.

Kontaktsätt

Det vanligaste sättet att kontakta patientnämnden under jan-juni 2025 var via E-tjänsten på 1177.se/Halland, (49 %). Under 2025 ökade antalet som tagit kontakt den digitala vägen med patientnämnden med 95 ärenden. Det förelåg en viss ökning även vid telefonsamtal med 65 ärenden.

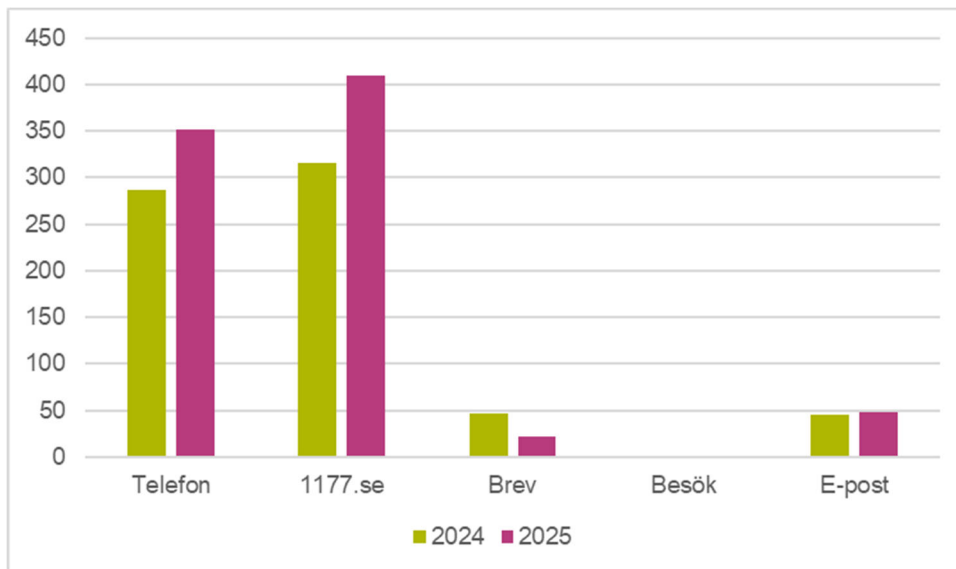


Diagram 6: Fördelning av kontaktsätt under jan-juni 2024–2025

Fördelning av ärenden enligt kategorier

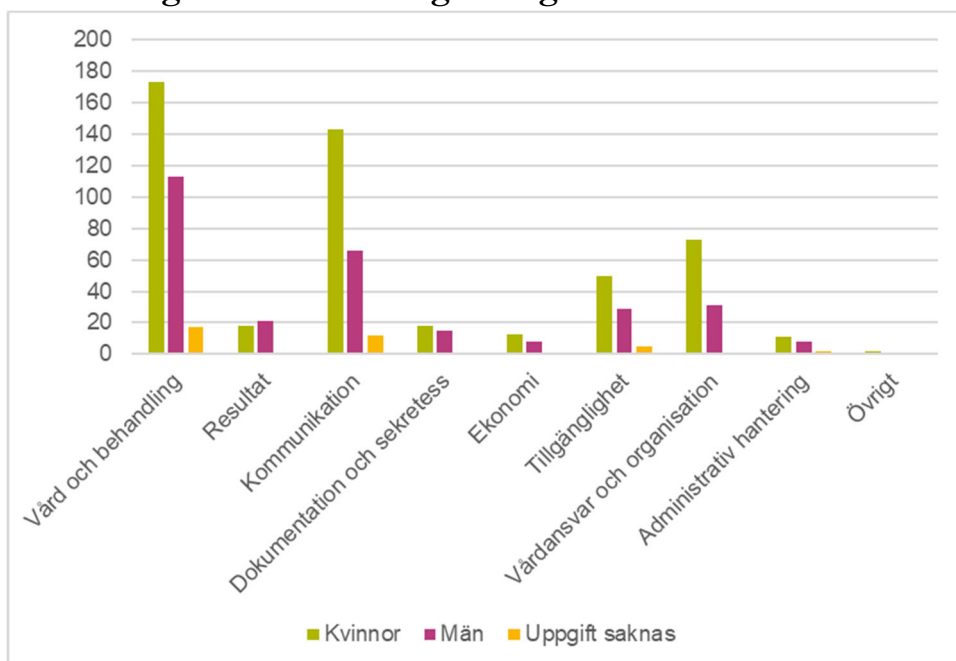


Diagram 7: Kategorisering av ärenden under jan-juni 2024–2025

Vård och behandling var det område som flest synpunkter kategoriserades under, en ökning med 27 ärenden jämfört med jan-juni 2024.

Kommunikation har haft en större ökning mot föregående årsperiod med 81 ärenden.

Patienters och närståendes rätt att få svar från verksamheten

Från den 1 januari 2018 framgår det av patientsäkerhetslagen⁷ att vårdgivaren ska ta emot synpunkter och klagomål på den egna verksamheten från patienter och deras närstående. Vårdgivaren ska snarast besvara klagomålet, som mest fyra veckors väntan på ett svar bedöms som rimligt för de flesta klagomål. Enligt Klagomålsutredningen⁸ bör dessutom patienten alltid få respons på ett klagomål, även om vårdgivaren anser att klagomålet är obefogat.

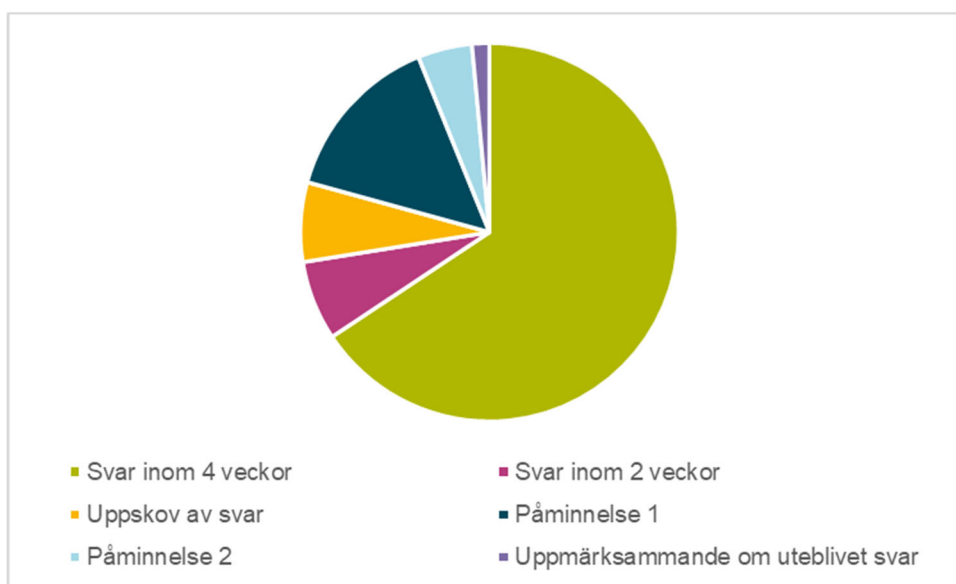


Diagram 8: Svar och påminnelser under jan-juni 2025

Under första halvåret 2025 var det 603 patienter och närstående som önskade svar av totalt 832 avslutade ärenden. 396 som fick svar inom fyra veckor och 41 barnärenden som fick svar inom två veckor. 41 ärenden hade verksamhetschef begärt uppskov av svarstid. Det innebär att 20,7 % av begärda svar behövde påminnelser gå ut till verksamhetschefer, en sänkning mot föregående år med 2,3 %. I 9 ärenden uppmärksammades högre chef att svar inte kommit in trots två påminnelser. Patientnämnden har under 2025 fått in svar i alla ärenden efter tre påminnelser. Många av patienterna uppskattar att

⁷ Patientsäkerhetslagen (2010:659)

⁸ SOU 2015:102 Fråga patienten Nya perspektiv i klagomål och tillsyn

få svar och det kan i många fall bidra till att de förstår vilka beslut som fattats eller kan gå vidare i olika processer.

Stödpersonsverksamheten

Patientnämnden ska rekrytera, utbilda, förordna och arvoda stödpersoner till patienter som tvångsvårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) samt till patienter som isoleras enligt Smittskyddslagen (SmL).

Under första halvåret 2025 har Patientnämnden förordnat nio patienter stödperson jämfört med tre patienter föregående årsperiod.

Patientnämnden har genomfört sex informationsinsatser, vilka alla har bestått av dialog med personal inom psykiatrin. Måluppfyllnad var att det skulle vara minst tre informationsinsatser.

Vi har aldrig haft något stödpersonsuppdrag för patienter som isoleras enligt smittskyddslagen. För att säkerställa att kompetensen finns angående uppdraget har vi haft en dialog med ansvariga inom infektionskliniken.

Uppföljning av verksamhetsplan

Patientnämnden beslutade den 11 december 2024 om verksamhetsplan 2025. Uppföljning av satta mål och internkontrollplan ska redovisas vid nämndsmöten av Patientnämndens kansli. Det har under första halvåret varit två nämndsmöten. Uppföljningsresultat har tagits fram och redovisats av handläggare.

Patientnämndens målstyrning

Patientnämnden har nått måluppfyllnad i tre av fem mål.

Målet; Att ha god tillgänglighet till invånare samt vårdgivare med hjälp av patientnämndens tjänster, har under första halvåret nått delvis måluppfyllnad. Nämnden följer måluppfyllnaden och har fört aktiv dialog på nämndsmöten som varit. Det är en pågående process och följs varje månad av tjänstepersonerna och redovisas vid nämndsmöten. Prognostiskt talar det för att de åtgärder som genomförts är av tillräcklig karaktär för att nå målet under året.

Målet, Patientnämnden ska tillse att det finns rätt antal stödpersoner och säkerställa god kompetensförsörjning för dem, har under första halvåret nått delvis måluppfyllnad. I första delmålet har fem av nio förordnanden tillsatts inom sju dagar, vilket har lett till delvis måluppfyllnad. Anledningen till delvis måluppfyllnad är att tre förordnanden inte kunnat tillsättas inom tidsramen. Orsaken har varit att patienterna vårdats inom öppenvården där det krävts

extra förberedelser samt att det varit svårare att finna intresserade stödpersoner för uppdragen. Det fjärde uppdraget har försenats på grund av behov av särskilt språk. Alla uppdrag som inkommit har tillsatts. I andra delmålet har vi arbetat för god kompetensförsörjning till stödpersonerna som har genomförts vilket har lett till måluppfyllnad.

Prognosen för hösten är att vi kommer öka antalet stödpersonsuppdrag jämfört med förra året. Patientnämndens kansli har under första halvåret rekryterat sex stödpersoner med förhoppningen om att framöver kunna tillsätta uppdragen inom målet. Man bör dock ha i beräkningen att det ibland kan finnas behov av mer förberedelsetid utifrån omständigheterna kring patienten.

Se vidare nedan de indikatorer som följts under halvåret.

Målindikatorer första halvåret 2025

Indikatorer	Målvärde	Utfall
Patientärenden och informationsärenden		
- Digitala patientkontakter	55%	49%
- Digitala vårdgivarkontakter	25%	21%
- Analoga patientkontakter	75%	76%
Stödpersonsuppdraget		
- Kunskapsspridning om stödpersonsuppdraget	>3	Uppfyllt

Digitala patientkontakter

Analys: Patientnämndens kansli har säkerställt att det finns information på hemsida, 1177 och i informationsfolder att det finns en digital e-tjänst. Information om Patientnämnden kan fortsatt utvecklas med digitala medier för att öka inflödet ytterligare.

Prognos för andra halvåret: Utfallet första halvåret signalerar att målet kan uppnås. Krävs inte några åtgärder.

Digitala vårdgivarkontakter

Analys: Patientnämndens kansli har i samverkan med Närsjukvården tagit fram en digital hantering av klagomålsärenden.

Prognos för andra halvåret: Utfallet första halvåret signalerar att målet kan uppnås. Krävs inte några åtgärder.

Analoga patientkontakter

Analys: Patientnämndens kansli har sedan januari 2024 strukturellt följt tillgängligheten i mottagande av ärenden via telefon. Måluppfyllnad nås dock finns det en förväntan att allmänheten ska kunna nå kansliet än mer. Det finns utmaningar i att säkerställa tillräckligt med resurser för att uppnå högre tillgänglighet. Förklaringen har sökts och bedömts bero på ojämna arbetsfördelning hos tjänstepersonerna på patientnämndens kansli vilket har åtgärdats juni 2025.

Prognos för andra halvåret:

Tillgängligheten kan påverkas negativt under hösten 2025 och 2026 på grund av personalomsättningar, en medarbetare har valt att gå till annan arbetsgivare och en planerad pensionsavgång 2026. Kanslichefen har fattat beslut om att förändra fördelning av ärenden för att få en ökad tillgänglighet. Detta följs varje månad av samordnaren och rapporteras till kanslichef med förhoppning att ändå hålla måluppfyllnad.

Kunskapsspridning om stödpersonsuppdraget

Analys: Patientnämndens kansli har i samverkan med psykiatri i Halland tagit fram en plan för informationsinsatser under 2025. Målet för 2025 är uppnått.

Prognos för andra halvåret:

Målet är uppnått för 2025 och ytterligare informationsinsatser kommer ske under hösten 2025 vilket innebär att arbetet fortgår. Krävs inga åtgärder.

Patientnämndens kvalitetsstyrning

Patientnämndens verksamhet ska bedrivas med god kvalitet och för att säkerställa att så sker behöver det finnas en kontroll genom indikatormätning och uppföljning. Patientnämnden kan konstatera att verksamheten uppnår en god kvalitet under första halvåret då flertalet kvalitetsindikatorer har nått uppsatta mål för verksamhetsåret 2025. Kvalitetsindikatorer följs vid nämndsmöten.

Indikatorer	Målvärde	Resultat
Periodresultat budget	570 500kr	466 200kr
Accumulerad budgetavvikelse		104 300kr
Prognos budgetavvikelse	+0	200 000 kr
Antal ökning av ärenden som bedöms som patientärenden	>5%	20%
Antal ärenden som bedöms som informationsärenden	>5%	37%
Patient/närstående som väntat kortare än 24 timmar på bekräftelse vid nytt ärende	80%	99%
Patient/närstående som väntat 7 dagar eller kortare på första kontakt	80%	95%
Andel stödpersonsuppdrag som har förordnats inom 7 dagar	80%	55,5%
Andel svar från vårdgivare inom svarstid (två, fyra veckor samt uppskov av svarstid)	80%	79%
Andel svar till patient från vårdgivaren inom tid eller efter tre påminnelser	100%	100%
Antal analyser och rapporter som produceras	100%	100%
Andel telefonsbokningar	75%	76%

Stödpersonsuppdragets kvalitetsindikator för tillsättning av uppdrag inom 7 dagar har inte uppnåtts vilket har förklarats under målstyrning. Åtgärder är genomförda vilket ger en prognos som talar för måluppfyllnad på helåret.

Patientnämndens ekonomistyrning

Utfraån regionfullmäktiges beslut om mål och budget har Patientnämnden fått en ekonomisk ram för verksamhetsåret 2025. Patientnämndens kansli tillhör regionkontorets kansliavdelning och ingår inte i denna styrning.

Fördelningen av budgeten görs av nämnden och följs upp vid presidiummöten av ordföranden samt redovisas till nämnden kvartalsvis. Budgeten har fördelats på tre poster, förtroendevaldas arvoden, stödpersonsuppdragets arvoden samt övriga utgifter som exempelvis utveckling av nämndens kommunikationsinsatser. Utfallet för första halvåret visar att det finns en plusbalans på 104 300 kronor av total budget på 1 141 000 kronor. Prognostiskt bedöms budgeten innehålla ett överskott med 200 000 kr vid slutet av 2025 trots ökande antal stödpersonsuppdrag samt att det finns möjligheter för fortsatta utvecklingsinsatser. Krävs inga åtgärder.

Reflektioner

Patientnämndens halvårsrapport signalerar de mönster och trender som kan ses utifrån inflödet av synpunkter och klagomål som varit under perioden. Det har under första halvåret skett en ökning av synpunkter och klagomål till Patientnämnden med 20 %. Det är en kraftig ökning och intresset hos de klagande är stort över att få vara med och bidra i utvecklingen av vården. Det finns dock utmaningar i att få de analyser och rapporter som produceras att bli en del av utvecklingsarbetet hos vårdgivarna.

Vård och behandling, kommunikation och vårdansvar och organisation är de tre mest frekventa kategorierna där de klagande har framfört synpunkter på vårdens utförande. De mönster och trender som vi idag kan se visar på utmaningar inom regionens väntetider till operation samt uppföljning av pågående behandling vilket uppmärksammats till berörda verksamhetschefer.

Patientnämnden har under första halvåret fört dialog med både regionala som kommunala pensionärsråden för att öka kunskap och intresse för klagomålshanteringen. Det finns utmaningar att ändra kulturen och förståelsen i att klagomål är något som är bra för verksamheten i sin utveckling. Det är viktigt att patienterna känner sig sedda, hörda och förstådda.

Patientnämndens uppföljning av mål, kvalitet och ekonomi visar att verksamheten haft en god uppfyllnad. Patientnämnden finner att med god dialog ut till allmänheten, till berörda verksamheter och intresseföreningar ska intresset för uppdraget leda till ökat patientklagomålsinflöde vilket är gynnsamt för vårdens utvecklingsarbete.

Patientnämndens kansli har sedan en tid arbetat med att säkerställa en god tillgänglighet både analogt som digitalt. Det kommer finnas utmaningar under hösten 2025 samt hela 2026 med personalomsättning som har skett och kommer ske på grund av byten av tjänster och pensionsavgångar. Det har föranlett översyn samt beslut om fördelning av medarbetarnas arbetsuppgifter. Patientnämnden ser dock ändå att det fina arbete som genomförs kommer fortsatt synas i resultat och måluppfyllnad.