

## Verksamhetsrapport andra halvåret 2025

### Inledning

Rapporten är en sammanställning av Patientnämndens verksamhet under andra halvåret 2025 och omfattar rubrikerna Patientklagomål, Stödpersonsverksamhet, Administration, Intern och extern information, Personal samt Arbetsmiljö och syftar till att ge en total bild av Patientnämndens verksamhet under perioden.

### Sammanfattning

Totalt sett har förvaltningen handlagt fler patientärenden än motsvarande period 2024. De flesta ärenden som inkommer till Patientnämnden kommer i form av en anmälan via 1177. Näst vanligast är att anmälaren tar kontakt via telefon. Dessa två kanaler svarar för nästan 90 % av anmälningarna.

Majoriteten av patientärenden förmedlades vidare till berörd vårdenhets. Begäran om ett skriftligt svar gjordes i ca 30 % av ärendena.

Huvudproblemet Vård och behandling var vanligast under perioden, följt av Kommunikation och Tillgänglighet. De vanligaste delproblemen var Undersökning/bedömning, Väntetider i vården och Bemötande. Det stora antalet ärenden med huvudproblemet "Övrigt" förklaras av att informationsärenden enligt rutin kategoriseras med huvudproblemet "Övrigt".

Som brukligt varierar stödpersonsärenden i både omfattning och längd, men den sammanvägda bilden är att stödpersonsverksamheten haft en något större volym än motsvarande period föregående år, vilket också visat sig i ökade arvodeskostnader.

Under perioden har två nämndssammanträden genomförts.

Patientnämnden har genomfört ett antal informationsinsatser/dialoger med företrädare för hälso- och sjukvården men i något mindre omfattning än föregående år. En rapport rörande ärenden med koppling till vårdens administration har publicerats och en minirapport och ärenden med koppling till byte av journalsystem har delgivits Hälso- och sjukvårdsnämnden.

Förutom vissa verksamhetsutvecklingsinsatser, t ex i form av fortsatt vidareutveckling av VSP, men också vidareutveckling av förvaltningens handläggningsprocesser, har arbetet fokuserats på nämndens kärnverksamhet patientärenden och stödpersonsverksamhet.

Utöver detta har ett arbete bedrivits för att säkerställa att nämnden har ett fungerande diariesystem i januari 2026, då avtalet med nuvarande leverantör är uppsagt.

## Patientklagomål

Under perioden 1/7 – 31/12 2025 avslutades 831 patientärenden i diariesystemet VSP, vilket var en ökning med 18 % jämfört med motsvarande period föregående år. Av dessa var ca: 30 % informeraande/hänvisande telefonsamtal, så kallade informationsärenden.

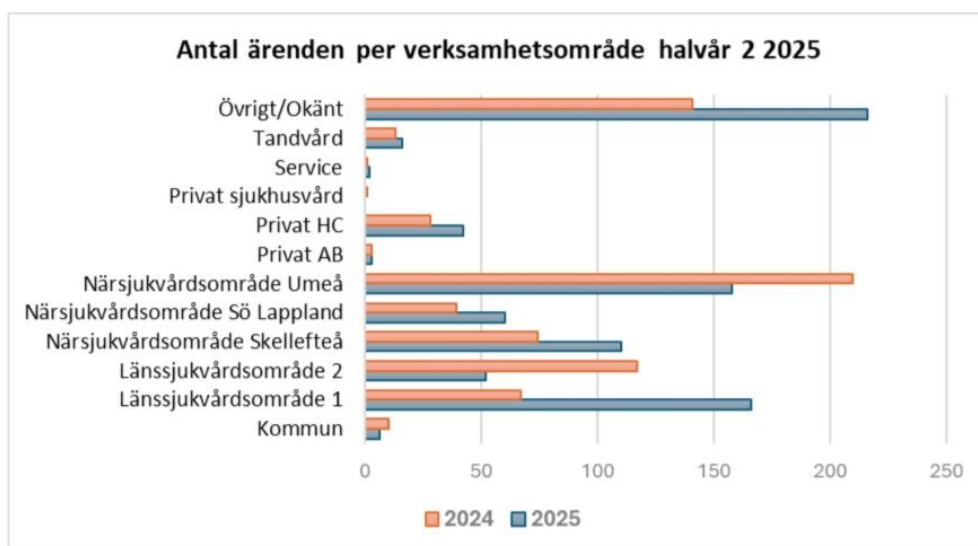
### Handläggning

Under perioden begärdes skriftliga yttranden från vården i 31 % av aktuella patientärenden. Det var en ökning av begärda yttranden med 6 % jämfört med samma period föregående år. Majoriteten av resterande ärenden (39 %) förmedlades till berörd verksamhetschef för kännedom och intern hantering. I dessa ärenden önskade en stor andel av anmälarna (69 %) även en direktkontakt med vården. Resterande patientärenden, 30 %, förmedlades inte vidare till vården, antingen utifrån anmälarens önskemål eller då det handlade om ett informationsärende.

I 28 % av de patientärenden där ett skriftligt yttrande hade begärts uteblev svar inom 4 veckor och en första påminnelse skickades ut. I 12 % skickades även en andra påminnelse efter ytterligare 2 veckor. Andelen påminnelser är något färre jämfört med samma period föregående år.

### Aktuella patientärenden

De flesta anmälningarna under perioden inkom via 1177 e-tjänster (51 %), följt av telefon (34 %). Andelen anmälningar via e-post var 9 % och brev 5 %. Det var framför allt patienter själva som tog kontakt med förvaltningen (79 %), eller en närstående till patient (19 %). Några enstaka anmälningar gjordes av vården, legal företrädare eller annan myndighet. En majoritet av patienterna var kvinnor (52 %) och åldersspridningen var stor, mellan 0 och 92 år. Medianålder på patient var 45 år.

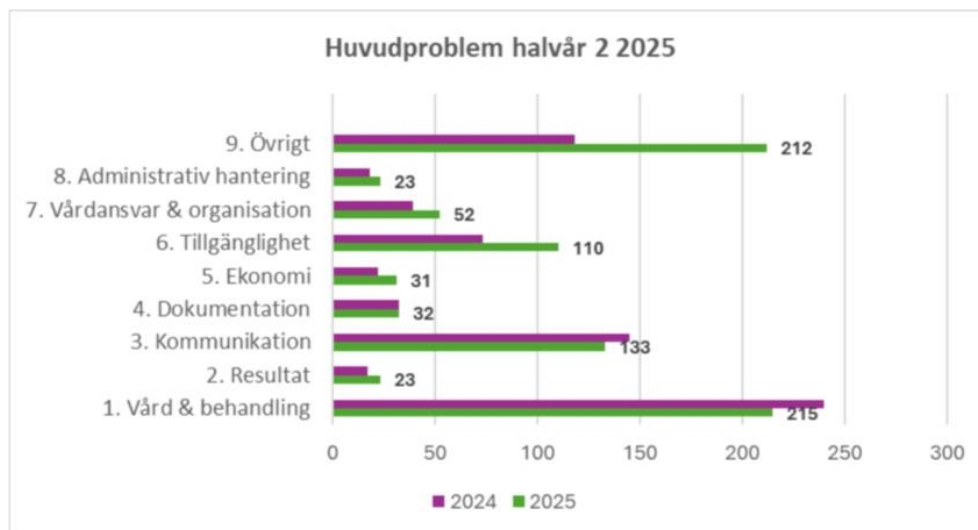


Ärendeökningen jämfört med föregående år var synlig inom de privata hälsocentralerna (i Umeå och Lycksele), undantaget Capio Dragonen som hade oförändrat antal ärenden. Även Närsjukvårdsområde Skellefteå samt Sa: Lappland uppvisade en ärendeökning. På båda orterna har större opererande centrumbildningar startats upp under året, vilket troligen har bidragit till detta. Närsjukvårdsområde Umeå hade i stället en ärendeminskning, framför allt i antalet primärvårdsärenden.

Den största ärendeökningen fanns inom Länssjukvårdsområde 1 (L1), där dock betydande organisationsförändringar har ägt rum under 2025. Bland annat har flera stora kliniker som Kirurgcentrum, Neuro Huvud Hals VB och Rörelseorganens centrum – samtliga med stort antal ärenden - skiftat från Länssjukvårdsområde 2 (L2) till Länssjukvårdsområde 1 (L1). Detta är en trolig förklaring till ärendeökningen i L1 parallellt med minskningen i L2.

Det stora och ökade antalet ärenden med verksamhetsområde "Övrigt" förklaras av ökningen av antalet informationsärenden, vilka enligt rutin kategoriseras under "Övrigt".

Huvudproblemet Vård & behandling var vanligast under perioden följt av Kommunikation och Tillgänglighet. Det sistnämnda var det huvudproblem som ökat mest under perioden, med 51 % jämfört med föregående år. De vanligaste delproblemen under perioden var Undersökning/bedömning, Delaktighet och Väntetider i vården.



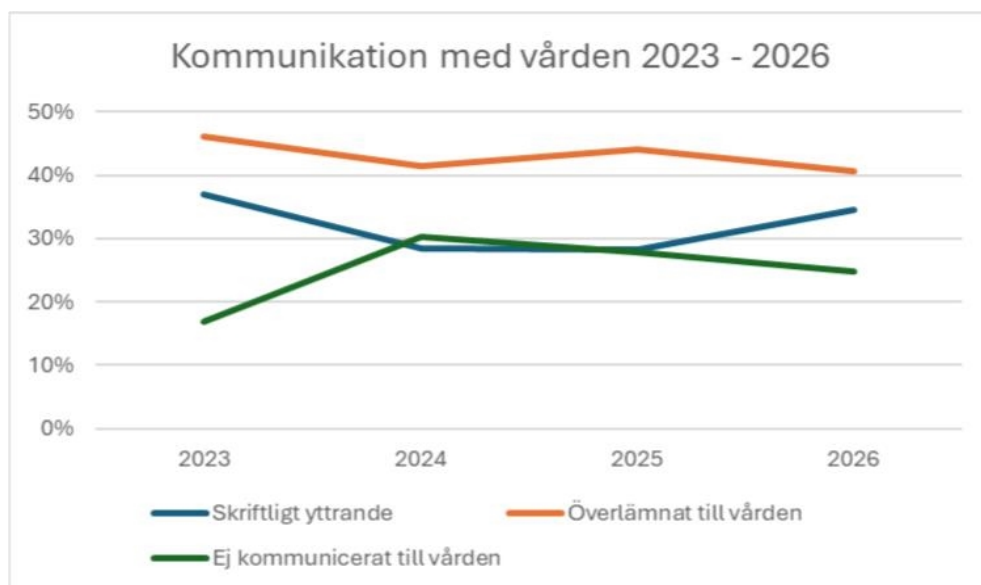
### Patientärenden helår 2025

Sammanlagt avslutades 1 747 patientärenden under 2025. Detta var en ökning med 21 % jämfört med föregående år, (jmf 1 448 ärenden under 2024). Av dessa var ca: 25 % informationsärenden.

En ärendeökning var synlig inom flera verksamhetsområden. Som tidigare nämnt har dock flera organisationsförändringar, både inom närsjukvård och länssjukvård, ägt rum under året vilket

försvårar jämförelser med föregående år. Utifrån generell ärendeökning var det en positiv utveckling att två stora kliniker trots detta hade minskat antal ärenden under året: Centrum för Obstetrik och Gynekologi VB (29 %) samt Vuxenpsykiatri Umeå (14 %).

### Patientärenden i jämförelse



## Stödpersonsverksamhet

Under perioden juli till och med december 2025 har stödpersonsverksamheten i huvudsak bedrivits enligt plan. Dock har omfattningen av verksamheten varit större än under 2024, vilket har inneburit högre kostnader för arvoden till stödpersonerna än budgeterat.

### Uppdrag

Under perioden har 62 stödpersonsuppdrag förordnats och 59 uppdrag har avslutats. Motsvarande period 2024 förordnades 67 och avslutades 59 uppdrag.



Patientnämndens förvaltning avläser den första vardagen varje månad hur många stödpersonsuppdrag som pågår den aktuella dagen. I snitt pågick under andra halvåret 2025 45 uppdrag vid dessa avläsningar, att jämföra med 53 uppdrag för första halvåret och 43 motsvarande period 2024.



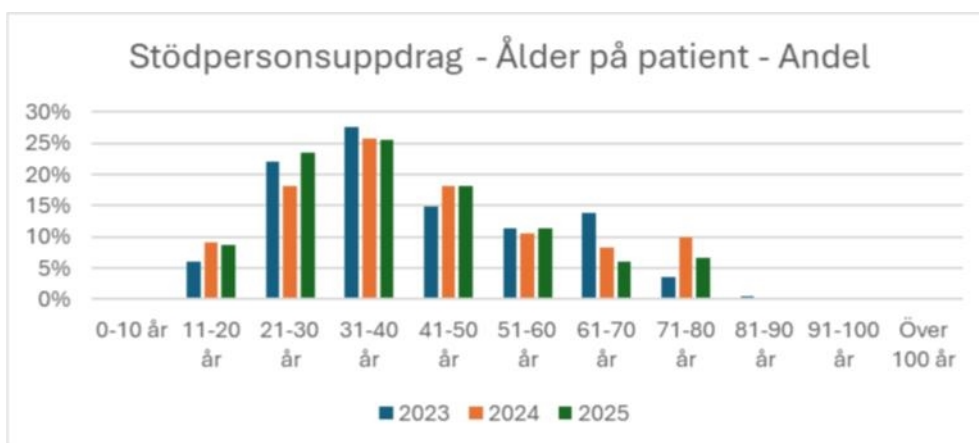
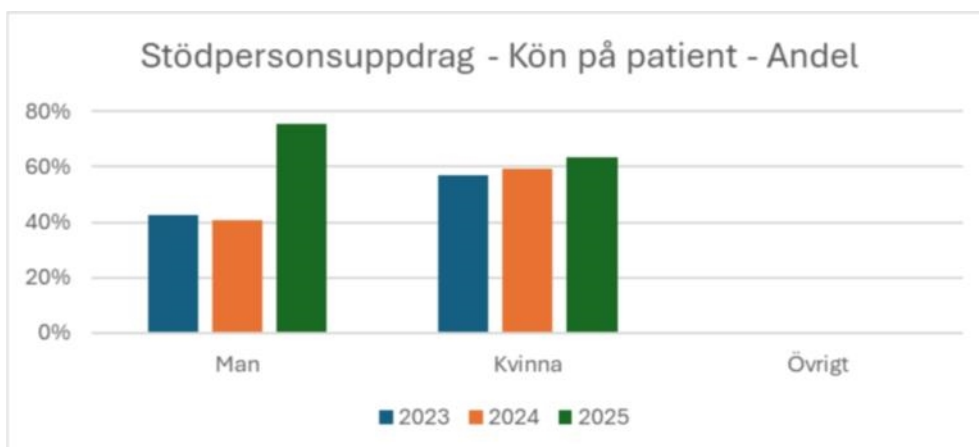
Omfattningen av pågående uppdrag, som under första delen av 2025 varit något högre än de senaste åren, förefaller ha återgått till ungefär den omfattning som varit sedan 2021.

Den större omfattningen av stödpersonsverksamheten har under 2025 avspeglats i högre kostnader för stödpersonsarvoden.

### Stödpersoner

Under perioden har tillgången till stödpersoner varit hanterbar, men det något större antalet pågående uppdrag har inneburit en viss utmaning vad gäller att förordna stödpersoner. Målet är att om möjligt utse stödpersoner av samma kön och i ungefärlig ålder som patienten. Åldersfördelningen mellan stödpersonerna och patienterna stämmer inte alltid överens vilket ibland medfört en ganska stor åldersskillnad. Även rörande kön kan det i vissa fall utsetts en stödperson av motsatt kön.

Under 2025 har fem stödperson inaktiverats. Rekrytering av fler stödpersoner har resulterat i fyra nya stödpersoner under hösten 2025.

**Stödpersonsärenden i jämförelse**

## **Administration**

Under perioden har 63 ärenden av administrativ karaktär diarieförts. Av dessa är 43 inkomna ärenden och 20 är på förvaltningen upprättade. Av inkomna ärenden avser 17 ärenden begäran om information eller utlämnade av allmän handling.

Ett ärende avseende uppsägning av avtal gällande förvaltning och drift av nämndens diariesystem Vårdsynpunkter (VSP) inkom till förvaltningen i början av december 2024. Ett väl fungerande diariesystem är verksamhetskritiskt för Patientnämndens verksamhet, varför ett arbete rörande olika möjligheter att säkerställa ett operativt diariesystem i januari 2026 har pågått under året.

Regionens IT-funktion är i slutfasen av att driftsätta VSP i egen regi. Ambitionen är att VSP skall fungera i ytterligare något/några år. Vilket diariesystem Patientnämnden Västerbotten kommer att ha framgent finns dock i nuläget inget beslut om.

## **Intern och extern information**

Under andra halvåret 2025 har Patientnämnden har genomfört ett antal informationsinsatser/dialoger med företrädare för hälso- och sjukvården. Totalt sett har dock den utåtriktade verksamheten avseende spridning av information om Patientnämnden och dess verksamhet varit mindre omfattande än under 2024. Under arbetet med att bearbeta Regionfullmäktiges mål om att minska personalkostnaderna och tjänsteresorna har informationsinsatser konverterats till digitala möten och planerat mässdeltagande har ställts in.

Fokus har i stället lags på att producera skriftliga rapporter som spridits till massmedia och internt i organisationen. En rapport rörande klagomål och synpunkter på förlossningssjukvården i länet och en rapport rörande klagomål och synpunkter på verksamheten vid Psykiatriska kliniken i Umeå har publicerats under första halvåret. Under andra halvåret har en rapport rörande ärenden med koppling till vårdens administration publicerats och en minirapport och ärenden med koppling till byte av journalsystem har delgivits hälso- och sjukvårdsnämnden.

## **Personal**

Personalsituationen har under perioden varit hanterbar. Under månaderna augusti och december har förvaltningen haft vakanser om en tjänst som ett resultat av personalrörlighet. Sedan 2025-09-01 har förvaltningen också en lägre bemanning än de senaste åren då den intagit bemanningsramen 3,5 handläggartjänster.



Under juli och augusti månad och under jul/nyårsperioden var förvaltningen haft neddragen bemanning. Hantering av inkommande post, epost och meddelanden via 1177 har handlagts utan onödig fördröjning.

I övrigt har verksamheten bedrivits i enlighet med plan. Viss frånvaro bland personalen har förekommit i form av sjukdom. Inte i en sådan omfattning att det inneburit inskränkningar i förvaltningens möjlighet att lösa sina uppgifter, men det har periodvis resulterat i längre handläggnings-tider vad gäller såväl patientärenden som i stödpersonsverksamheten, framför allt under jul/nyårsperioden.

## **Arbetsmiljö**

Arbetsmiljön har under perioden varit hanterbar. Under delar av perioden har dock arbetsbelastningen varit relativt hög, som resultat av en lägre bemanning.