

Behov av påminnelser om skriftligt svar 2025

En sammanställning av patientnämndsärenden i vilka
Patientnämnden behövt påminna hälso- och sjukvården
om att inkomma med skriftligt svar.

Innehåll

Behov av påminnelser om skriftligt svar 2025	1
En sammanställning av patientnämndsärenden i vilka Patientnämnden behövt påminna hälso- och sjukvården om att inkomma med skriftligt svar.	1
1. Inledning	3
2. Bakgrund	3
3. Syfte	4
4. Metod	4
5. Resultat	5

1. Inledning

Patientnämndens förvaltning följer löpande trender och tendenser i de patientnämndsärenden som anmäls. En av de saker som dokumenteras i nämndens diariesystem är om en vårdenhets svar inte inkommit med ett skriftligt svar inom den tid som avsatts i de fall ett skriftligt svar begärts. Under de senaste fem åren har Patientnämnden behövt påminna om att inkomma med svar i ca 30 % av fallen. Trenderna är totalt sett något nedåtgående, dock med en viss ökning under 2025. Mot bakgrund av detta har förvaltningen beslutat att ta fram en enkel rapport om behovet av att påminna hälso- och sjukvården om att inkomma med skriftliga svar när det efterfrågas.

Patientnämnden har som uppdrag att stötta personer som vill framföra synpunkter eller klagomål på vården, både patienter och närstående.¹ Uppdraget omfattar också att bidra till att vården utvecklas och patientsäkerheten stärks. Detta sker bland annat genom att inkomna synpunkter löpande förmedlas till vården. Utöver det genomför Patientnämndens förvaltning återkommande analyser av avslutade ärenden och redovisar resultaten för de förtroendevalda i nämnden. Ett annat sätt att ta tillvara erfarenheter är arbetet med fördjupade rapporter inom särskilda områden, som denna rapport är ett exempel på.

2. Bakgrund

Alla synpunkter och klagomål som kommer in till Patientnämnden registreras och kategoriseras av handläggare. Kategoriseringen sker enligt ett system som tagits fram i nationell samverkan mellan Patientnämnden och Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Systemet är uppbyggt så att varje ärende delas in i ett huvudproblem med ett delproblem.

Huvudproblemet beskriver det som patienten upplever som det största felet eller den allvarligaste bristen. Delproblemet ger sedan möjlighet att beskriva ytterligare aspekter av ärendet, till exempel vad det handlade om mer konkret eller vilka delar av vården som var inblandade.

De ärenden som handläggs av Patientnämndens förvaltning kan indelas i tre kategorier – ärenden där patienten efterfrågar information, ärenden där patienten vill att klagomål och synpunkter framförs till verksamheten men där patienten inte vill ha något skriftligt svar och ärenden där patienten vill ha ett skriftligt svar från verksamheten.

Ärenden där patienten efterfrågar information registreras i Patientnämndens diarium men vidareförmedlas inte till vården. Ärenden där patienten vill att klagomål och synpunkter framförs till verksamheten men där patienten inte vill ha något skriftligt svar översänds till den berörda verksamheten med en anmodan om att handlägga ärendet på den egna enheten. Och i ärenden där patienten vill ha ett skriftligt svar från verksamheten översänds i de flesta fall patientens anmälan tillsammans med en skriftlig begäran om att inkomma med ett skriftligt svar samt

¹ https://www.riksdagen.se/sv/dokument-och-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2017372-om-stod-vid-klagomal-mot-halso-och_sfs-2017-372/

ett missivbrev med information. I regel finns också i begäran om ett skriftligt svar ett antal frågeställningar som patienten vill ha svar på.

När Patientnämnden begär ett skriftligt svar sätts svarstiden till fyra veckor. Denna tidsrymd är ett standardmått som tillämpas av alla Sveriges patientnämnder. I de fall ett svar inte inkommit inom den avsatta tiden tillämpar Patientnämnden en eskaleringstrappa som innebär att en påminnelse skickas till överordnad chef utöver den verksamhet som ärendet avser. Behövs ytterligare påminnelse i ärendet skickas den till överordnad chefs chef, som i Region Västerbottens fall är hälso- och sjukvårdsdirektören.

Inkommer inget svar trots två påminnelser till överordnade chefer avslutar Patientnämnden ärendet och hänvisar patienten till Inspektionen för Vård och omsorg (IVO).

I Patientnämndens rapporter används genomgående begreppet "patient" när det redogörs för vad som har framförts, upplevts eller påpekats i samband med de aktuella patientnämndsärendena. Det bör dock noteras att det i vissa fall inte är patienten själv som har gjort en anmälan eller lämnat uppgifterna. Det kan även vara en närstående eller annan person, tex en legal företrädare. Även i dessa fall används dock termen "patient" för att tydliggöra att det i varje ärende finns en individ som berörs av vården och därmed står i centrum för händelsen. Detta val syftar också till att värna om integriteten hos berörda och undvika att enskilda patienter kan identifieras.

3. Syfte

Rapportens syfte är att sammanställa och belysa de klagomål och synpunkter där patienten vill ha ett skriftligt svar från hälso- och sjukvården men där den berörda verksamheten inte inkommit med ett svar inom den tid som Patientnämnden angivit då det skriftliga svaret begärdes, och i vissa fall inte inkommit med något svar alls.

Rapporten kan fungera som ett underlag för hälso- och sjukvårdens arbete med kvalitetsutveckling, samt även vara stöd i beslutsfattande för både förtroendevalda och tjänstepersoner inom vården.

4. Metod

Patientnämndsärenden i denna rapport söktes fram i diariesystemet Vårdsynpunkter (VSP) genom att söka efter avslutade patientnämndsärenden under vald tidsperiod. Underlaget har därefter sorterats så att det går att utläsa vårdhuvudmän, divisioner/områden, vårdnivåer, enheter, patienters kön och åldersstruktur, samt hur de berörda ärendena kategoriserats.

Rapporten är till sin karaktär en statistksammanställning och går inte in i detaljer rörande de olika ärendena.

Berörda patienter har inte fått möjlighet att ge sitt medgivande till att medverka som underlag till rapporten eller ej. Då synpunkterna är avidentifierade och det ingår i Patientnämndens uppdrag att bidra till kvalitetsutveckling och patientsäkerhet har regionens jurister gjort bedömningen att detta ej behövs.

5. Resultat

Totalt har Patientnämnden under 2025 handlagt 1747 ärenden. Av dessa var ca 25 % ärenden av informationskaraktär. Av de ärenden som handlags av Patientnämnden och vidareförmedlats till hälso- och sjukvården har nämnden i 495 fall begärt ett skriftligt svar. Av dessa 495 har minst en påminnelse behövt göras i 145 fall.

Könsfördelningen i underlaget är 67 % kvinnor och 32 % män och 1 % odefinierat. Åldersspridningen är mellan 6 år och 90 år med en median- respektive snittålder på 50 respektive 51 år.

Andelen ärenden i vilka påminnelse behövt göras har under de senaste fem åren uppvisat en svagt nedåtgående trend, dock med en viss ökning under 2025.

Andel ärenden med påminnelse 2022-2025

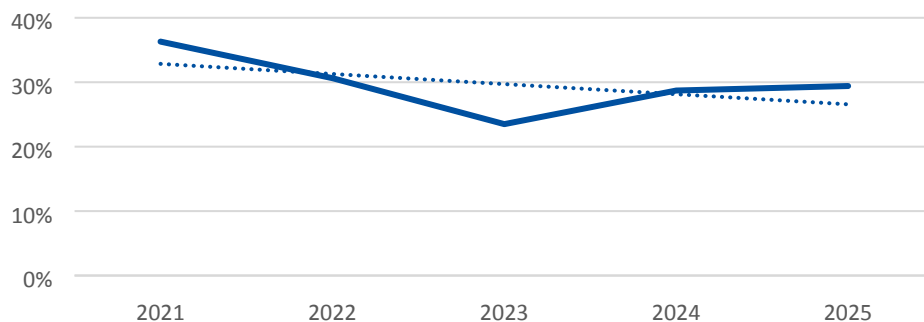


Bild 1: Andel ärenden med påminnelse under perioden 2022 - 2025

Ärenden i vilka Patientnämnden behövt påminna om att inkomma med svar fördelar sig mellan olika vårdhuvudmän enligt bild 2. Region Västerbottens enheter i egen regi utgör 87 % av dessa och privata aktörer utgör 11 %. Med privata aktörer avses i detta fall huvudsakligen privata hälsocentraler.

Det korrelerar i huvudsak med hur ärenden i vilka ett skriftligt svar begärts fördelar sig – Region Västerbottens vårdenheter utgör därvid 91 % och privata aktörer 6 %.

Vårdhuvudman

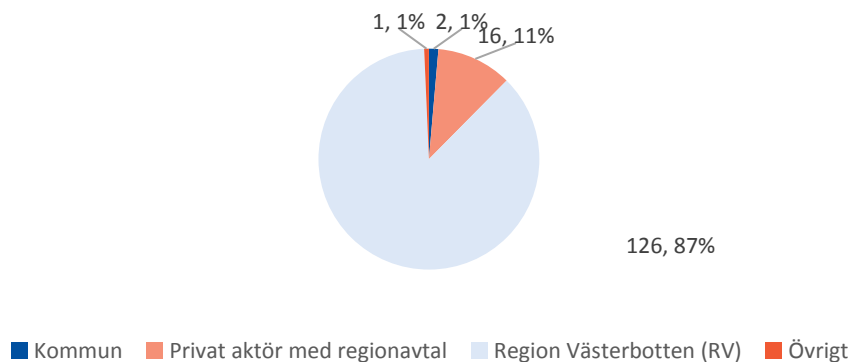


Bild 2: Fördelning av ärenden i vilka påminnelse behövts på vårdhuvudman

En nedbrytning av ovanstående i olika verksamhetsområden visar även den på en relativt stor korrelation mellan de ärenden i vilka Patientnämnden begärt ett skriftligt svar och de ärenden i vilka minst en påminnelse behövt göras.

Viss överrepresentation av påminnelser i relation till antal begärda svar finns inom Närsjukvårdsområde Skellefteå och i viss mån hos privata hälsocentraler, men å andra sidan en viss underrepresentation hos bla Länssjukvårdsområde 1. Det måste dock i sammanhanget påpekas att det är små volymer av ärenden vilket medför att enstaka ärenden kan innebära relativt stor avvikelse i procent. Det går alltså inte att dra några egentliga slutsatser av underlaget.

Verksamhetsområden

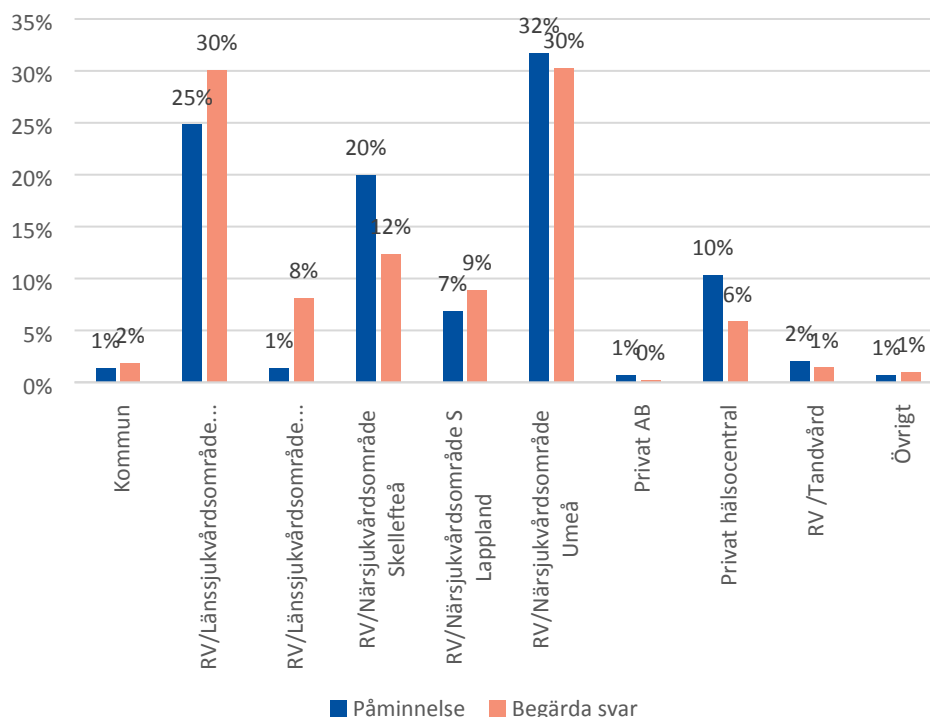


Bild 3: Fördelning av ärenden på verksamhetsområden. (RV = Region Västerbotten)

En nedbrytning av materialet i olika medicinska områden eller vårdnivåer visar däremot på en överrepresentation av behov av påminnelser inom primärvårdsenheter och en relativt tydlig underrepresentation av behov påminnelser inom specialistsjukvården.

Efter dialog med företrädare för vissa primärvårdsenheter inom Region Västerbottens egen regi är en försiktig bedömning att det till viss del kan handla om att verksamheten är geografiskt spridd både inom och mellan olika orter, och att rutiner för hur handläggning av patientnämndsärenden delegeras från verksamhetschef till avdelningschefer/avvikelsehandläggare inte är tillräckligt tydlig eller tillräckligt väl kommunicerad i organisationen.

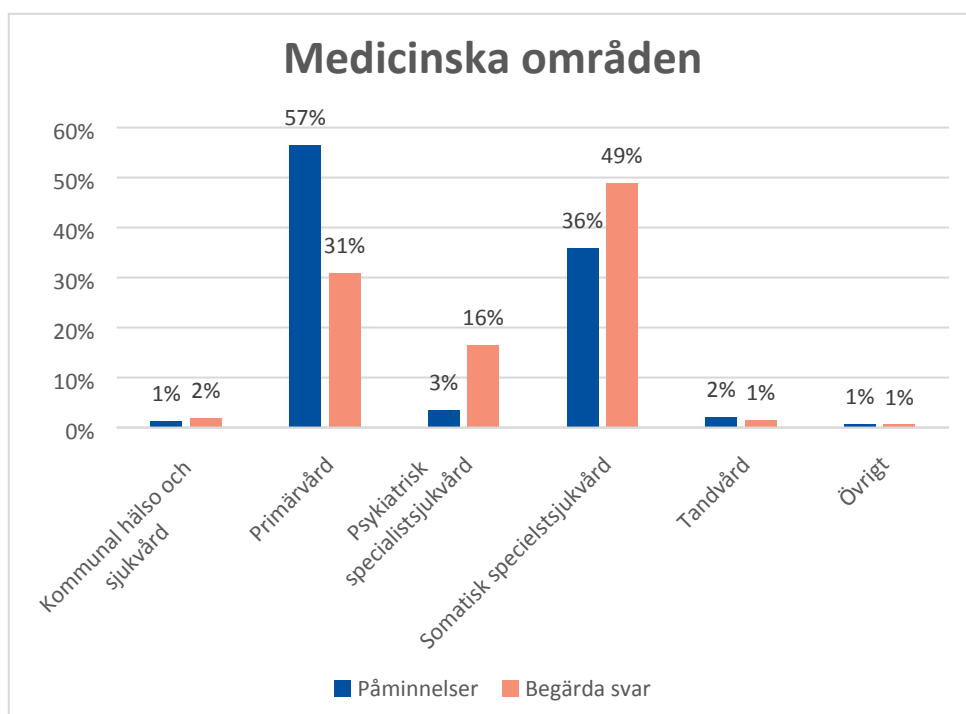


Bild 4: Fördelning av ärenden på medicinska områden

Totalt sett fördelar sig de ärenden i vilka påminnelse behövt göras på 51 olika vårdenheter.

Av naturliga skäl inkommer många klagomål/synpunkter på vårdenheter med stor verksamhet. Gentemot fyra enheter har det inkommit 30 ärenden eller fler i vilka ett skriftligt svar önskats – Vuxenpsykiatri i Umeå, Rörelseorganens centrum, Neuro-, huvud-, halscentrum och Kirurgcentrum i Umeå. För två av dessa är dock den andel ärenden i vilket påminnelse behövt göras 10 % eller lägre, att jämföra med de ca 30 % som gäller för helheten. (Bild 5)

Utöver dessa har ytterligare sju enheter 10 klagomåls-/synpunktsärenden eller fler. I dessa fall ligger andelen ärenden i vilka påminnelse behövt göras mellan 5 och 91 %. (Bild 5)

Återstående 40 vårdenheter har mellan ett och nio ärenden i vilka svar begärts och minst en påminnelse har behövt göras.

I 70 fall och har också en andra påminnelse behövts. 30 vårdenheter har behövt denna andra påminnelse. En väsentlig del av dessa har bara enstaka ärenden totalt och endast ett fåtal enheter har flera ärenden och dessutom behövt påminnas två gånger. Några enheter behöver dock noteras – Mariehems hälsocentral, Ersboda hälsocentral och Robertsfors hälsocentral. Dessa tre enheter här tillsammans med Sävar hälsocentral till Primärvårdsområde Norr i Umeå.

Primärvårdsområde Norr i Umeå har under 2025 haft 24 ärenden i vilket ett skriftligt svar har begärts. 19 av dessa har riktats till de tre ovan nämnda hälsocentralerna. Av dessa ärenden har påminnelse behövts i 18 fall och två påminnelser i 16 fall. Dessutom ha svar helt uteblivit i 13 fall trots påminnelser.

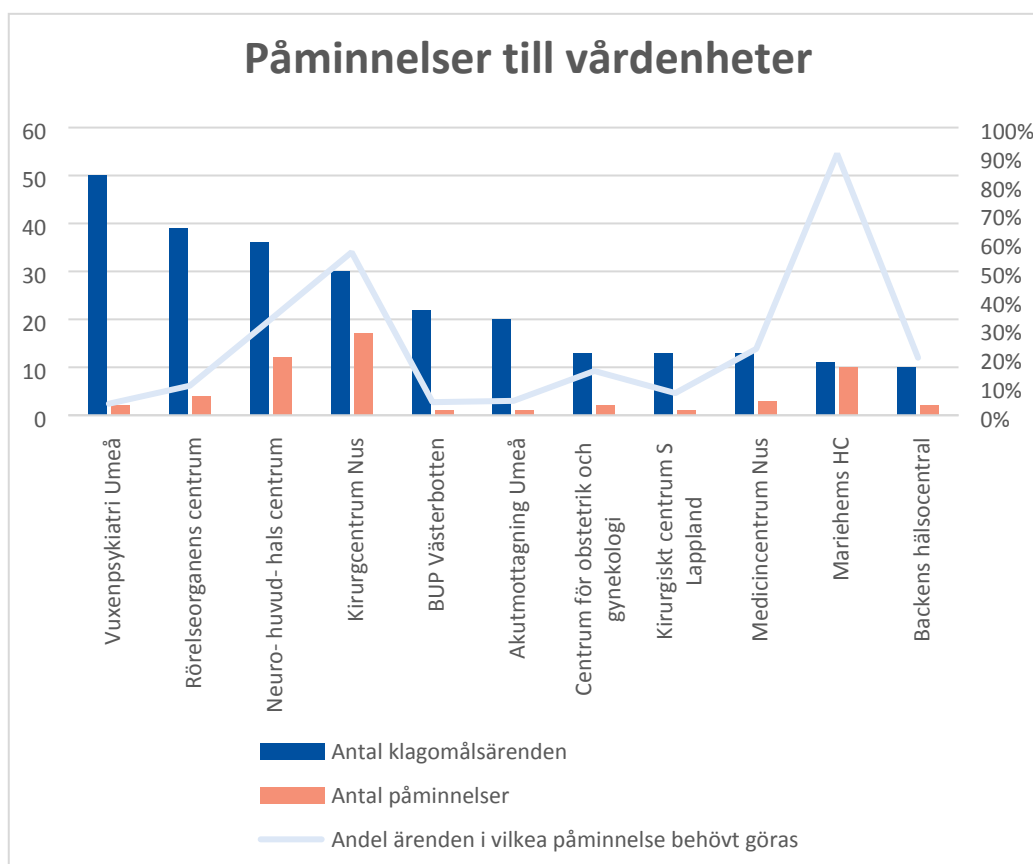


Bild 5: Relation mellan antal ärenden i vilka svar begärts och antal ärenden i vilka påminnelse behövt göras.

Patientnämnden Västerbotten tillämpar, i de fall ett skriftligt svar inte inkommer inom den angivna svarstiden, en eskaleringstrappa i två steg. Det innebär att en första påminnelse skickas till överordnad chef utöver den verksamhet som ärendet avser. Behövs ytterligare påminnelse i ärendet skickas den till överordnad chefs chef, som i Region Västerbottens fall är hälso- och sjukvårdsdirektören. I samband med att en påminnelse skickas förlängs svarstiden med två veckor, innebärande att om två påminnelser har utsänts har den berörda verksamheten haft åtta veckor på sig att inkomma med ett svar.

Inkommer inget svar trots två påminnelser till överordnade chefer, alltså totalt åtta veckor, avslutar Patientnämnden ärendet och hänvisar patienten till Inspektionen för Vård och omsorg (IVO).

Under 2025 har 42 ärenden behövt avslutas på detta sätt, alltså ca 9 % av de ärenden i vilket ett skriftligt svar begärts.

18 vårdenheter har fått ärenden avslutade på detta sätt innebärande att 42 personer som lämnat synpunkter och önskat få svar på de frågor de haft inte har fått något svar alls utan hänvisats till Inspektionen för vård och omsorg.

Tolv av dessa 18 vårdenheter har bara enstaka ärenden som inte besvarats, men i några fall har enheten inte besvarat något ärende inom avsatt tid. Som nämnts tidigare i rapporten finns det en organisatorisk enhet som sticker ut något, nämligen Primärvårdsområde Nord i Umeå. (Bild 6)

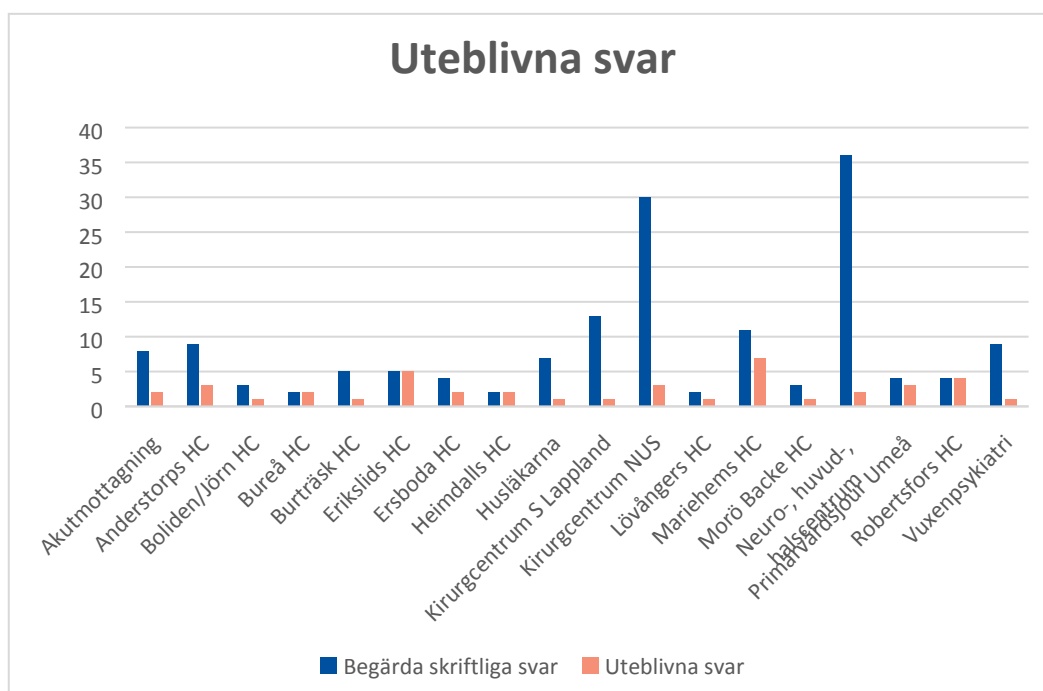


Bild 6: Relation mellan antal ärenden i vilket svar begärts och antal ärende i vilka inget svar inkommit trots två påminnelser.

I dialoger med hälso- och sjukvården framför Patientnämnden Västerbotten ofta ett önskemål om att begära en förlängd svarstid om man på vårdenheten ser att de avsätta fyra veckorna inte räcker till, tex under semesterperiod eller liknande.

Begäran om förlängd svarstid har inkommit till Patientnämnden i 29 fall från 20 olika vårdenheter. I sex fall har dock Patientnämnden behövt skicka minst en påminnelse trots den förlängda svarstiden.