

HSF övergripande verksamhet  
Yvonne E Nygren

2026-04-16

573148

### Yttrande avseende patientnämndens rapport gällande påminnelser till vården

Patientnämnden har i en sammanställd rapport redovisat hur verksamheter svarar upp mot de ärenden som patientnämnden skickar till dessa med krav om att inkomma med svar.

Svarstiden är satt till 4 veckor vilket 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).

Av de totalt 1747 ärenden som inkommit till Patientnämnden under 2025 har nämnden i 495 fall vidarebefordrat ärendet till verksamhet och begärt ett skriftligt svar. Av dessa 495 har minst en påminnelse behövt göras i 145 fall motsvarande 30%.

Könsfördelningen i underlaget är 67 % kvinnor och 32 % män och 1 % odefinierat. Könsfördelningen stämmer väl överens med forskning och statistik sammanställd av tillsynsmyndigheter pekar på flera samverkande faktorer till varför kvinnor oftare lämnar in klagomål i vården. Överrepresentation bottnar i att kvinnor söker mer vård, men framför allt i att de oftare upplever brister i bemötande, bristande delaktighet och att de inte blir tagna på allvar.

Åldersspridningen är mellan 6 år och 90 år med en median- respektive snittålder på 50 respektive 51 år.

Tabellen nedan visar antal ärenden 2025 per verksamhet.

<b>Akutmottagning Nus</b>	<b>34</b>
Kvinna	15
Man	18
Okänt	1
<b>Ambulanssjukvården Vb</b>	<b>9</b>
Kvinna	6
Man	3
<b>Arbetes- &amp; beteendemedicinskt centrum</b>	<b>2</b>
Kvinna	2
<b>Barn- &amp; ungdomscentrum</b>	<b>17</b>
Kvinna	10
Man	7
<b>Barn- &amp; ungdomspsykiatri Vb</b>	<b>66</b>
Kvinna	32
Man	29
Okänt	5
<b>Bild- &amp; funktionsmedicin</b>	<b>17</b>
Kvinna	10
Man	7
<b>Cancercentrum</b>	<b>8</b>
Kvinna	4
Man	3
Okänt	1
<b>Centrum för An/Op/IVA Kirurgi + Ortopedi</b>	<b>14</b>
Kvinna	9
Man	5
<b>Centrum för An/Op/IVA Umeå</b>	<b>10</b>
Kvinna	4
Man	6
<b>Centrum för obstetrik &amp; gynekologi</b>	<b>40</b>
Kvinna	37
Man	2
Okänt	1
<b>Folk tandvården Mitt</b>	<b>7</b>
Kvinna	3

HSF övergripande verksamhet  
Yvonne E Nygren

2026-04-16

573148

Man	4
<b>Folktandvården Nord</b>	<b>4</b>
Kvinna	2
Man	1
Okänt	1
<b>Folktandvården Syd</b>	<b>15</b>
Kvinna	8
Man	7
<b>Geriatriskt centrum Nus</b>	<b>3</b>
Kvinna	2
Man	1
<b>Habiliteringscentrum Vb</b>	<b>3</b>
Kvinna	2
Man	1
<b>Hand- och plastik</b>	<b>6</b>
Kvinna	3
Man	3
<b>Hjälpmedel Vb</b>	<b>1</b>
Kvinna	1
<b>Hjärtcentrum</b>	<b>8</b>
Kvinna	7
Man	1
<b>Hud och STD Vb</b>	<b>7</b>
Kvinna	4
Man	3
<b>Hälsocentraler</b>	<b>287</b>
Kvinna	171
Man	115
Okänt	1
<b>Hälsocentraler/sjukstugor</b>	<b>60</b>
Kvinna	35
Man	23
Okänt	2
<b>Infektionskliniken</b>	<b>4</b>
Kvinna	3
Man	1
<b>Kirurgcentrum</b>	<b>2</b>
Kvinna	1
Man	1
<b>Kirurgcentrum Nus</b>	<b>59</b>
Kvinna	36
Man	23
<b>Kirurgiskt centrum</b>	<b>33</b>
Kvinna	23
Man	10
<b>Laboratoriemedicin</b>	<b>4</b>
Kvinna	2
Man	2
<b>Länsövergripande</b>	<b>5</b>
Kvinna	3
Man	1
Okänt	1
<b>Länsövergripande Bup</b>	<b>1</b>
Man	1
<b>Länsövergripande primärvårdsuppdrag</b>	<b>4</b>
Kvinna	3
Man	1
<b>Medicincentrum Nus</b>	<b>28</b>
Kvinna	15
Man	11
Okänt	2
<b>Medicinsk- &amp; geriatrisk klinik</b>	<b>14</b>
Kvinna	6
Man	8
<b>Medicinskt centrum</b>	<b>12</b>
Kvinna	7
Man	5
<b>Neuro- huvud- hals centrum</b>	<b>2</b>
Kvinna	1
Man	1
<b>Neuro-, huvud-, halscentrum</b>	<b>76</b>
Kvinna	45

HSF övergripande verksamhet  
Yvonne E Nygren

2026-04-16

573148


Man	31
<b>Rehabcentrum</b>	<b>1</b>
Kvinna	1
<b>Reumatologi Vb</b>	<b>5</b>
Kvinna	2
Man	2
Okänt	1
<b>Rörelseorganens centrum</b>	<b>120</b>
Kvinna	76
Man	43
Okänt	1
<b>Servicecenter</b>	<b>3</b>
Kvinna	1
Man	1
Okänt	1
<b>SOS Alarm</b>	<b>3</b>
Kvinna	1
Man	2
<b>Specialisttandvård</b>	<b>9</b>
Kvinna	4
Man	5
<b>Vuxenpsykiatri</b>	<b>37</b>
Kvinna	26
Man	10
Okänt	1
<b>Vuxenpsykiatri Umeå</b>	<b>132</b>
Kvinna	68
Man	59
Okänt	5
<b>Ögonkliniken</b>	<b>14</b>
Kvinna	8
Man	6
<b>Övrigt/Okänt</b>	<b>443</b>
Kvinna	105
Man	68
Okänt	270

Rapporten redovisar inte om region Västerbotten skiljer ut sig från andra regioner i denna hantering.

I region Västerbottens ledningssystem finns rutinen "Hantering av synpunkter och klagomål från patient eller närstående" där rutinen för ärenden som kommer till verksamhet från patientnämnd tydligt beskrivs. Verksamhetschef har ett utpekad ansvar att se till att dessa ärenden omhändertas enligt rutinen.

Mot bakgrund av de resultat som redovisas i patientnämndens rapportering bedömer hälso- och sjukvårdsnämnden att det finns skäl att vidta riktade insatser gentemot de verksamheter som ser ut att ha utmaningar med att följa den fastställda rutinen.

I sammanställd patientsäkerhetsberättelse redovisas årligen nedan egenkontroll. Uppföljningen av denna egenkontroll på övergripande nivå stämmer överens med patientnämndens slutsats att primärvården är det verksamhetsområde som har störst utmaningar med denna rutin.

Egenkontroller	Svar
<b>Finns rutiner för att hantera patienter och närståendes synpunkter och klagomål som kommer till er verksamhet?</b>	 Till viss del
<b>Analys</b> Patienters synpunkter och klagomål hanteras på de flesta basenheter på ett systematiskt sätt. Synpunkter och klagomål hanteras av de flesta basenheter genom att lägga in dem i avvikelssystemet. Avvikelsen utreds av chef och/eller avvikelseutredare. Patient eller anhörig som lämnat in synpunkt eller klagomål, även muntliga, får återkoppling enligt rutin inom rimlig tid. Information om hantering av klagomål och synpunkter till primärvården är knapphändig.	

HSF övergripande verksamhet  
Yvonne E Nygren

2026-04-16

573148

Hälso- och sjukvårdsnämnden ämnar därför under 2026 vidta en riktad insats och göra rutinen i ledningssystemet känd och tydliggöra att den skall efterföljas och även tydliggöra verksamhetschefs ansvar att tillsätta resurser med förutsättningar att besvara inkomna klagomål.