

Verksamhetsrapport första halvåret 2026

Inledning

Rapporten är en sammanställning av Patientnämndens verksamhet under första halvåret 2026 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 2025. 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 en tredjedel av ärendena.

Huvudproblemet Vård och behandling var vanligast under perioden, följt av Tillgänglighet och Kommunikation. 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 mindre volym än motsvarande period föregående år, vilket också syns i lägre kostnader för arvoden till stödpersonerna.

Under perioden har två nämndssammanträde 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 klagomål och synpunkter rörande patienter 80+ och en rapport rörande klagomål och synpunkter när kvinnor är patienter publicerats under första halvåret.

Förutom vissa verksamhetsutvecklingsinsatser har arbetet fokuserats på nämndens kärnverksamhet patientärenden och stödpersonsverksamhet. Personalsituationen har under perioden varit ansträngd. Arbetsmiljön har under perioden varit hanterbar men inte god.

Patientklagomål

Under perioden 1/1 till 30/6 2026 avslutades 1041 patientärenden i diariesystemet VSP, vilket var en ökning med 12 % jämfört med motsvarande period föregående år.

Handläggning

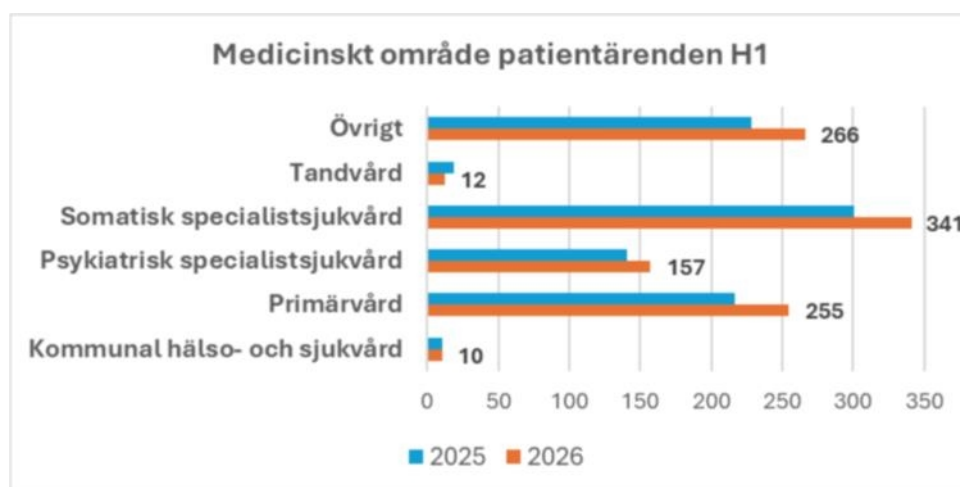
Under perioden begärdes skriftliga yttranden från vården i 33% av aktuella patientärenden, vilket var en ökning med 7% jämfört med föregående år. Majoriteten av resterande ärenden, ca: 40 %, förmedlades till berörd verksamhetschef för intern hantering. En stor andel av anmälarna i dessa ärenden, 61 %, önskade även en direktkontakt med vården utifrån sina synpunkter.

Resterande patientärenden, 27 %, förmedlades inte vidare till vården. Antingen på grund av anmälarens specifika önskemål eller då det handlade om ett informationsärende.

I 25% av de ärenden där ett skriftligt yttrande hade begärts uteblev svar inom angiven svarstid och en första påminnelse skickades ut, påminnelse 1. I 9 % av dessa ärenden behövde även en andra påminnelse 2 skickas efter 6 veckor. Andelen påminnelser till vården var något färre jämfört med föregående år. Som en jämförelse skickades påminnelse 1 ut i 30% samt påminnelse 2 i 18 % av aktuella patientärenden under det första halvåret 2025.

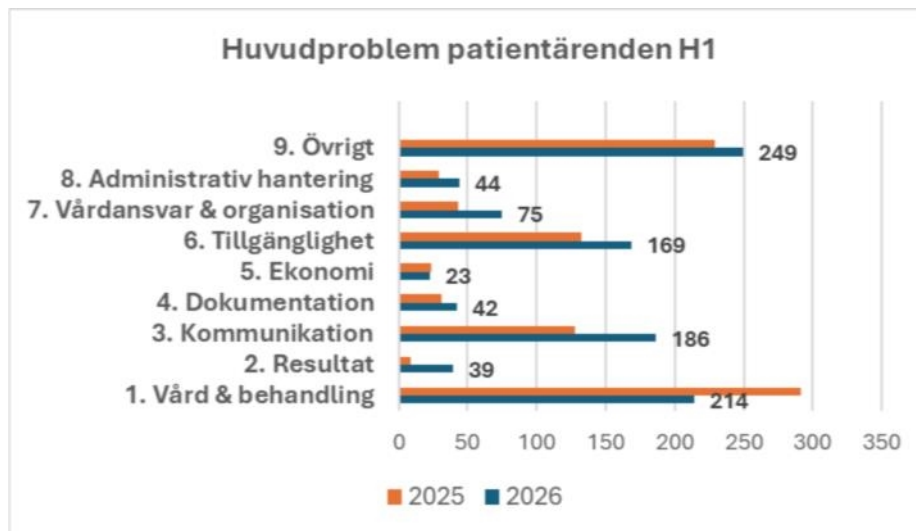
Aktuella patientärenden

De flesta anmälningarna inkom via 1177 e-tjänster (48 %) följt av telefon (40 %). Andelen anmälningar via e-post var 9 % och brev 3 %. Tre ärenden inkom genom ett fysiskt besök på förvaltningen. Det var framför allt patienter själva som tog kontakt med förvaltningen (78 %), eller en närstående till patient (21 %). Några enstaka anmälningar gjordes av vården, legal företrädare eller annan myndighet. En majoritet av patienterna var kvinnor (51 %) och åldersspridningen var stor, mellan 0 och 97 år. Medianålder på patient var 46 år.



Det stora antalet patientärenden inom området "Övrigt" förklaras av att informationsärenden registreras som "Övrigt", såväl under organisation som huvudproblem.

Ärendeökningen blev synlig inom nästan samtliga huvudproblem.



Huvudproblemet Vård och behandling hade minskat antal ärenden jämfört med föregående år. Trots detta var Vård och behandling det vanligaste huvudproblemet under perioden, följt av Kommunikation och Tillgänglighet. Det vanligaste delproblemet inom Vård och behandling var *Undersökning/bedömning*. Inom Kommunikation var det vanligaste delproblemet *Delaktighet* följt av *Information*, vilka både hade ökat i antalet ärenden. Vad gäller Tillgänglighet var delproblemet *Väntetider i vården* vanligast förekommande och visade också en ökning jämfört med föregående år.

Slutsatser

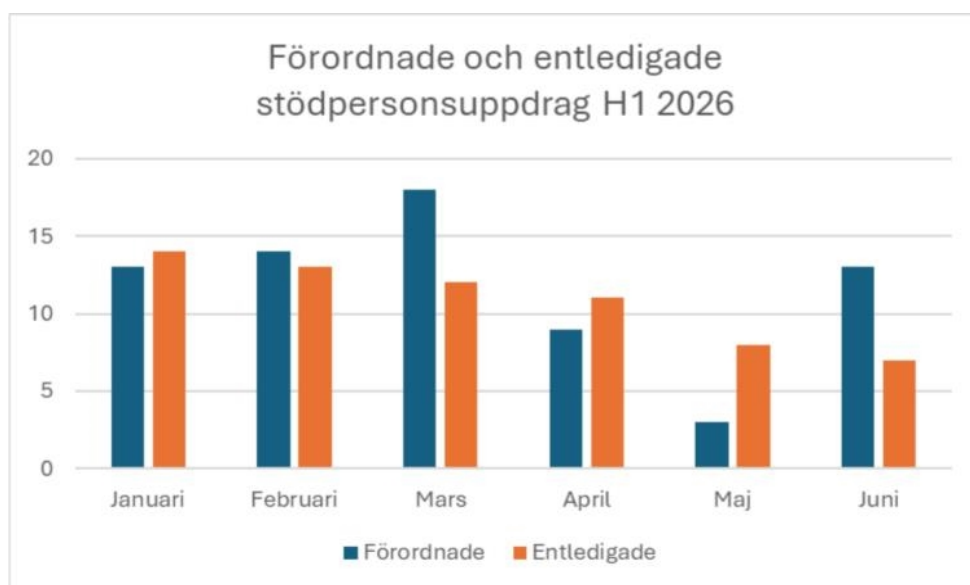
Aktuella patientärenden har bearbetats och analyserats av förvaltningen. Antalet patientärenden har ökat med 11 % jämfört med föregående år. Organisationsförändringar, främst inom Länssjukvårdsområde 1 och 2, försvårar redovisning av ärenden utifrån division/verksamhetsområden. Därav presenteras periodens patientärenden utifrån medicinskt område.

Stödpersonsverksamhet

Under perioden januari till och med juni 2026 har stödpersonsverksamheten i huvudsak bedrivits enligt plan. Dock har omfattningen av verksamheten varit mindre än under motsvarande period 2025, vilket också syns i lägre kostnader för arvoden till stödpersonerna.

Uppdrag

Under perioden har 70 stödpersonsuppdrag förordnats och 65 uppdrag har avslutats. Motsvarande period 2025 förordnades 77 och avslutades 89 uppdrag.



Patientnämndens förvaltning avläser den första vardagen varje månad hur många stödpersonsuppdrag som pågår den aktuella dagen. Det är ett trubbigt mått men ändå en fingervisning om omfattningen av verksamheten. I snitt pågick under första halvåret 2026 44 uppdrag vid dessa avläsningar, att jämföra med 52 uppdrag motsvarande period 2025.



Volymen av pågående uppdrag har med andra ord i snitt varit lägre vilket också avspeglas i nämndens kostnader för arvoden till stödpersonerna.

Liksom de senaste åren har stödpersonerna erbjudits en stödpersonsutbildning i början av sommaren. 2026 genomfördes den som en endagsutbildning i universitetets lokaler.

Stödpersoner

Under perioden har tillgången till stödpersoner varit hanterbar, men har i viss mån 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 perioden har en stödperson inaktiverats och fyra har rekryterats. Visst rekryteringsbehov finns under det/de kommande åren då genomsnittsåldern är relativt hög i gruppen.

Administration

Under perioden har 61 ärenden av administrativ karaktär diarieförts. Av dessa är 39 inkomna ärenden och 22 är på förvaltningen upprättade. Av inkomna ärenden avser fem ärenden begäran om information eller utlämnade av allmän handling.

Intern och extern information

Under första halvåret 2026 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 föregående år.

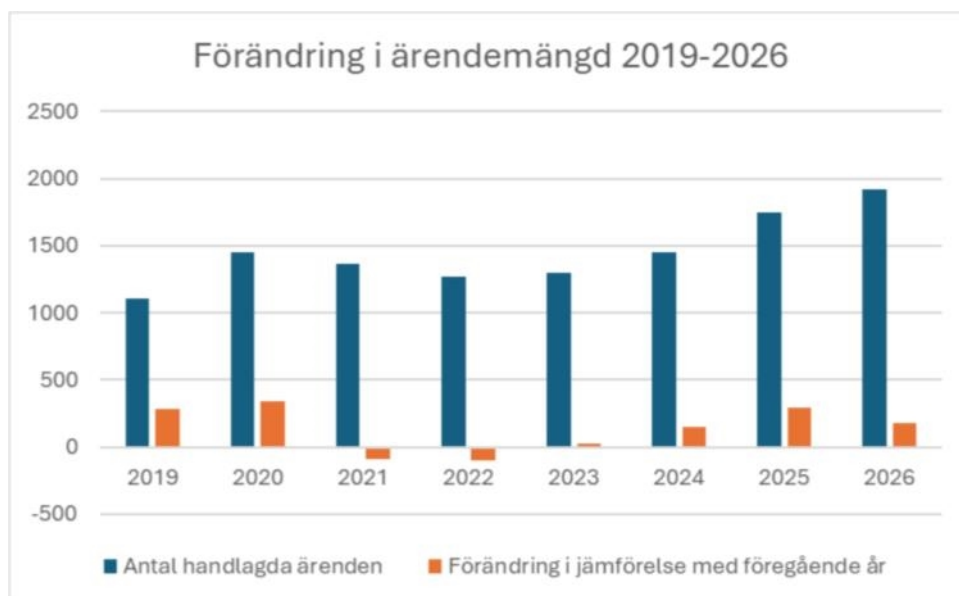
Fokus har i stället lagts på att producera skriftliga rapporter som spridits till massmedia och internt i organisationen. En rapport rörande klagomål och synpunkter rörande patienter 80+ och en rapport rörande klagomål och synpunkter när kvinnor är patienter publicerats under första halvåret. Den senare kommer under hösten att följas upp med en rapport om klagomål och synpunkter när män är patienter.

Personal

Personalsituationen har under perioden varit ansträngd. Arbetsbelastningen har varit generellt hög. Förutom vissa mycket begränsade verksamhetsutvecklingsinsatser har arbetet fokuserats på nämndens kärnverksamhet patientärenden och stödpersonsverksamhet. I stort sett ingen kompetensutveckling har kunnat genomföras då kärnverksamheten har tagit i stort sett all tid i anspråk.

Ikke desto mindre har verksamheten i huvudsak bedrivits i enlighet med plan vad gäller utförandet av kärnverksamheten. Viss frånvaro bland personalen har förekommit i form av sjukdom och VAB. Dock ej i en sådan omfattning att det under första halvåret har inneburit inskränkningar i förvaltningens möjlighet att lösa sina uppgifter vad gäller kärnverksamheten.

Värt att notera är att verksamhetens omfattning vad gäller patientärenden inklusive informationsärenden, vilket är huvuddelen av förvaltningens verksamhet, har under de senaste åren ökat markant. Total förändring i ärendemängd och förändringen i jämförelse med föregående år framgår av nedanstående tabell. (Siffran för 2026 är en prognos baserad på att antalet ärenden som handlagt under årets två första tertialer.)



Arbetsmiljö

Arbetsmiljön har under perioden varit hanterbar men inte god. Under perioden har arbetsbelastningen varit relativt hög, dels på grund av en ökning av patientärenden, dels som ett resultat av den personalminskning som genomfördes under 2025 i kombination med ovan nämnda ärendeökning.