

Verksamhetsrapport första halvåret 2025

Inledning

Rapporten är en sammanställning av Patientnämndens verksamhet under första 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 vårdenhet. Begäran om ett skriftligt svar gjordes i ca en fjärdedel 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 större volym än motsvarande period föregående år, vilket också visat sig i ökade arvodeskostnader.

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 på förlossningssjukvården i länet och en rapport rörande klagomål och synpunkter på verksamheten vid Psykiatriska kliniken i Umeå har publicerats.

Förutom vissa verksamhetsutvecklingsinsatser, t ex i form av fortsatt vidareutveckling av VSP, men också vidareutveckling av förvaltningens handlägningsprocesser, 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 1/1 – 30/6 2025 avslutades 917 patientärenden i diariesystemet VSP, vilket var en ärendeökning med 23 % jämfört med motsvarande period föregående år. Av dessa var ca en fjärdedel informierande/hänvisande telefonsamtal, så kallade informationsärenden som inte förmedlades vidare till vården.

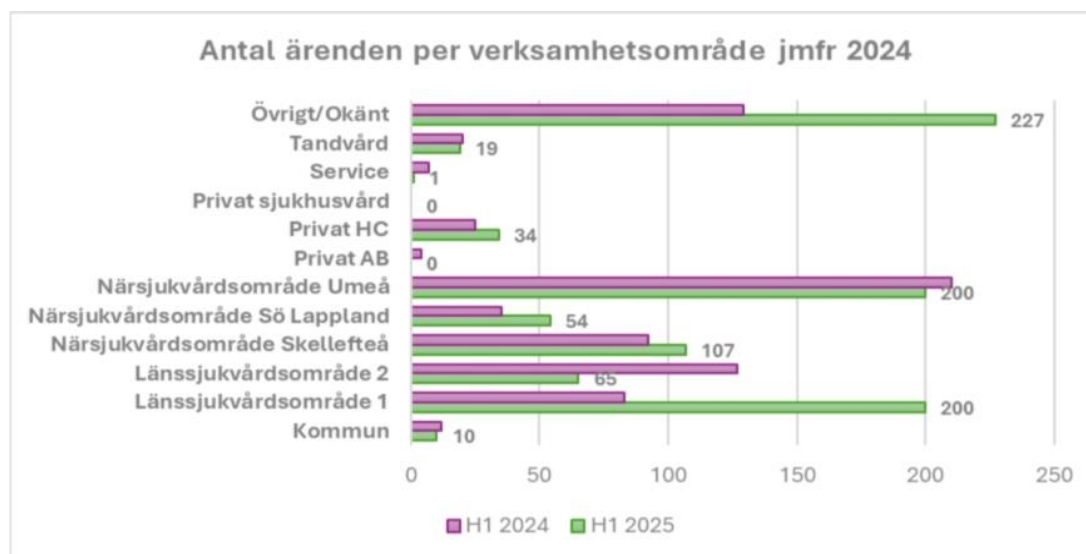
Handläggning

Under perioden begärdes skriftliga yttranden från vården i 26 % av aktuella patientärenden. Det var en marginell minskning med 1 % jämfört med samma period föregående år. Majoriteten av resterande ärenden (48 %) förmedlades till berörd verksamhetschef för kännedom och intern hantering. I dessa så kallade patientnämndsärenden önskade en stor andel av anmälarna (80 %) även en direktkontakt med vården. Resterande patientärenden förmedlades inte vidare till vården, antingen utifrån anmälnarens specifika önskemål eller då det handlade om ett informationsärende.

I 30 % av de patientärenden där ett skriftligt yttrande hade begärts uteblev svar inom 4 veckor och en första påminnelse skickades ut, påminnelse 1. I 18 % av dessa ärenden behövdes även en andra påminnelse 2 skickas efter 6 veckor. Antalet påminnelser till vården var något fler jämfört med samma period föregående år. Jämfört 26 % påminnelse 1 samt 14 % påminnelse 2 under första halvåret 2024.

Aktuella patientärenden

De flesta anmälningarna under perioden inkom via 1177 e-tjänster (49 %) följt av telefon (39 %). Andelen anmälningar via e-post var 7 % och brev 5 %. Inget ärende initierades genom ett fysiskt besök på förvaltningen. Det var framför allt patienter själva som tog kontakt med förvaltningen (73 %), eller en närstående till patient (25 %). Några enstaka anmälningar (2 %) gjordes av vården, legal företrädare eller annan myndighet. En majoritet av patienterna var kvinnor (49 %) och åldersspridningen var stor, mellan 0 och 99 år. Medianålder på patient var 48 år.



Ärendeökningen jämfört med föregående år blev synlig inom nämndens informationsärenden som registreras under "Övrigt/okänt". Den stora ärendeökningen inom Länssjukvårdsområde 1 kan till stor del förklaras av en omorganisering under året. Stora kliniker som Kirurgcentrum och Rörelseorganens centrum tillkom då till området.

Med start från 1 september 2024 beslutade förvaltningschef att inkomna patientärenden ska kategoriseras med huvud/delproblem enbart utifrån anmälares upplevelse och synpunkter. Förändringen i kategorisering medför svårigheter att göra jämförelser mellan patientärenden från första halvåret 2024 då kategoriseringen såg annorlunda ut. Därför redovisas periodens huvudproblem i begränsad form. 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".



Slutsatser

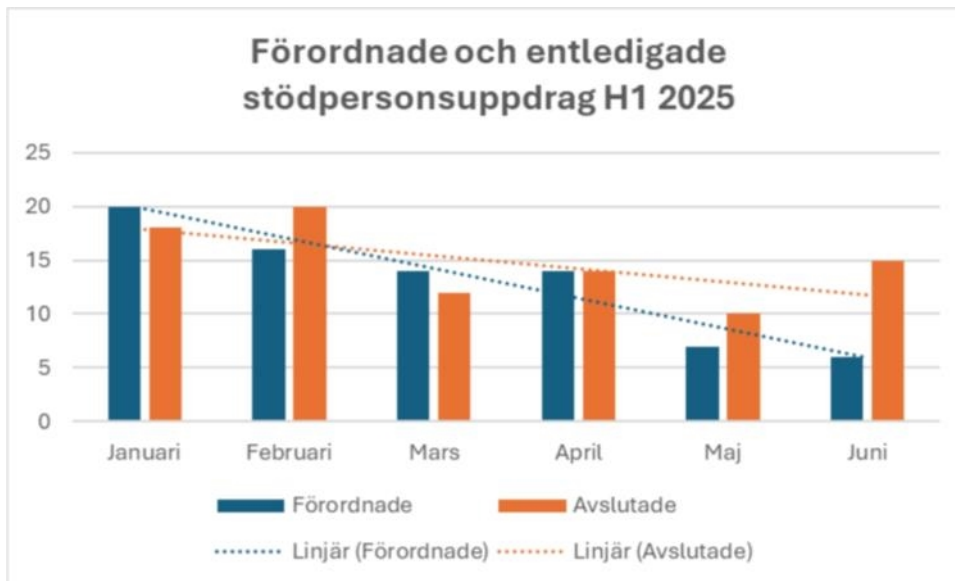
Aktuella patientärenden har bearbetats och analyserats av förvaltningen. Antalet patientärenden har ökat jämfört med samma period föregående år. Beslutet att förändra ärendekategoriseringen från 1 september försvårar jämförelser mellan huvudproblem/delproblem från föregående år.

Stödpersonverksamhet

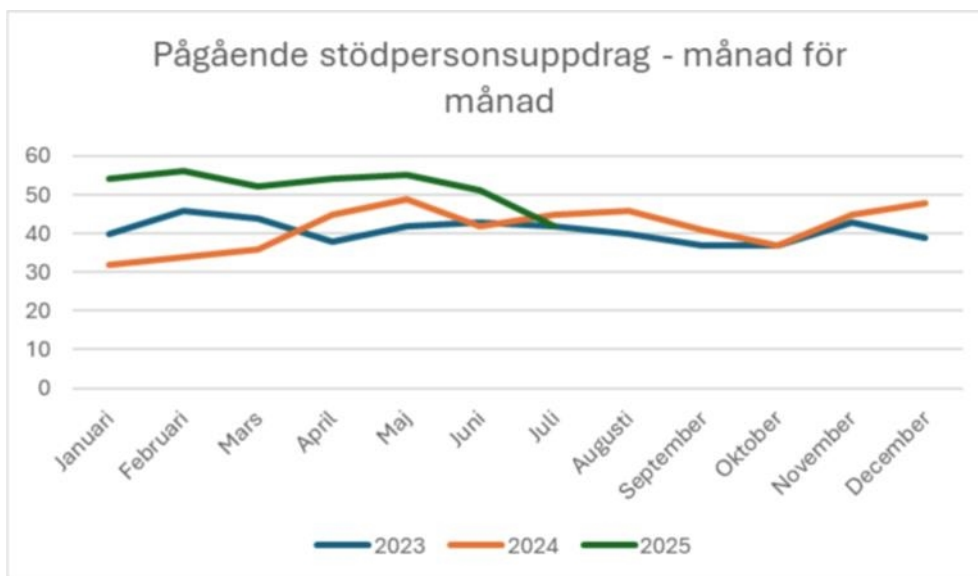
Under perioden januari till och med juni 2025 har stödpersonverksamheten i huvudsak bedrivits enligt plan. Dock har omfattningen av verksamheten varit större än under 2024, vilket har inneburit högre kostnader för arvoden till stödpersonerna än budgeterat.

Uppdrag

Under perioden har 77 stödpersonsuppdrag förordnats och 89 uppdrag har avslutats. Motsvarande period 2024 förordnades 85 och avslutades 73 uppdrag.



Patientnämndens förvaltning avläser den första vardagen varje månad hur många stödpersonsuppdrag som pågår den aktuella dagen. I snitt pågick under första halvåret 2025 52 uppdrag vid dessa avläsningar, att jämföra med 40 uppdrag motsvarande period 2024.



Volymen av pågående uppdrag har med andra ord i snitt varit större vilket också avspeglas i nämndens kostnader för arvoden till stödpersonerna. Volymökningen står framför allt att finna under sista delen av 2024 då 67 uppdrag förordnades och 59 avslutades. Liksom de senaste åren har stödpersonerna erbjudits en stödpersonutbildning i början av sommaren. 2025 genomfördes den som en endagsutbildning i regionens egna lokaler.

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 perioden har tre stödpersoner inaktiverats. Rekrytering av ytterligare stödpersoner har inletts under perioden och kommer att fortgå under hösten 2025.

Administration

Under perioden har 50 ärenden av administrativ karaktär diarieförts. Av dessa är 26 inkomna ärenden och 24 är på förvaltningen upprättade. Av inkomna ärenden avser sju 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. Beslut finns nu på att Region Västerbotten "tar hem" VSP i då befintligt skick under hösten 2025 och förvaltar det själva under något/några år. Resurser för att testa och bistå CIMT i arbetet med att "ta hem" systemet måste avdelas under hösten 2025. Vilket diariesystem Patientnämnden Västerbotten kommer att ha framgent finns i nuläget inget beslut om.

Intern och extern information

Under första 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 förlossnings-sjukvården i länet och en rapport rörande klagomål och synpunkter på verksamheten vid Psykiatriska kliniken i Umeå har publicerats under första halvåret.

Personal

Personalsituationen har under perioden varit i huvudsak god.

Under jul/nyårsperioden var förvaltningen helt stängd en dag, i övrigt har inkommande post, epost och meddelanden via 1177, samt stödpersonsverksamheten handlagt utan onödig fördröjning.

I övrigt har verksamheten bedrivits i enlighet med plan. Viss frånvaro bland personalen har förekommit i form av sjukdom och VAB. Dock ej i en sådan omfattning att det inneburit inskränkningar i förvaltningens möjlighet att lösa sina uppgifter.

Arbetsmiljö

Arbetsmiljön har under perioden i huvudsak varit god. Under delar av perioden har dock arbetsbelastningen varit relativt hög.