

REDOVISNING AV PATIENTNÄMNDENS INKOMNA ÄRENDEN

2026-01-01 – 2026-03-31



**PATIENTNÄMNDEN
HALLAND**

Din kommun i samarbete med Region Halland

Innehållsförteckning

Inledning	1
Syfte	1
Metod	1
Resultat	2
Åldersfördelning	3
Kontaktvägar	3
Huvudproblem	4
Verksamhetsområde dubbelkollad	4
Hallands sjukhus	5
Psykiatri i Halland	9
Kommunal vård	11
Stödpersonsverksamheten	12
Reflektioner	12

Inledning

I Patientnämndens uppdrag ingår att analysera inkomna klagomål och synpunkter på aggregerad nivå för att uppmärksamma på riskområden och hinder för en säker och personcentrerad vård.

Rapporten innehåller en sammanfattande redovisning av patientnämndens inkommande ärenden för perioden 2026-01-01—2026-03-31. I rapporten redovisas statistik för hur ärendena fördelats på verksamheter samt vilka huvudproblem som angivits.

Syfte

Att utifrån patientberättelser identifiera trender och mönster och av dem dra slutsatser vilka kan bidra till patientens delaktighet i utvecklingen av vården.

Metod

Genomföra rapporter och analyser av patienternas synpunkter och föra dem vidare i den politiska organisationen så att erfarenheterna kan utgöra underlag för politiska beslut. Underlaget för rapporten är hämtat ur patientnämnden ärendesystem Platina.

Patienter som kontaktar patientnämnden Halland kan göra det genom att skicka meddelande via 1177.se, ringa, mejl eller skicka brev. När klagomål och synpunkter inkommer till patientnämndens kansli gör handläggare en bedömning av vad ärendet handlar om och kategoriserar utifrån patientnämndernas gemensamma handbok. Kategoriseringen består av att patienternas synpunkter och klagomål med huvud- och delproblem samt andra för ärendet relevant information såsom kön, ålder och verksamhet för att på bästa sätt möjliggöra statistik och återföring.

I rapporten används material från inkomna synpunkter och klagomål som är registrerade ärenden i patientnämnden under perioden 2026-01-01—2026-03-31.

Resultat

Under den här period har det inkommit 649 ärenden till Patientnämnden där 510 varit synpunkter eller klagomålsärenden (patientärenden). Det är en ökning med 101 patientärenden jämfört med samma period 2025. Informationsärendena har däremot minskat från 171 till 139.

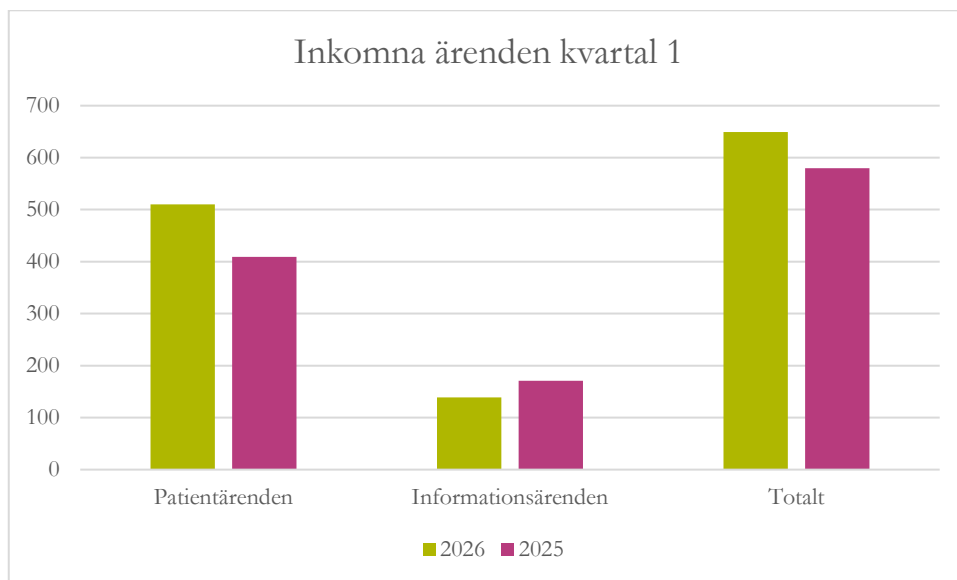


Diagram 1. Fördelning av ärenden under perioden 2026-01-01—2026-03-31

Utav dessa patientärenden är det 291 kvinnor och 198 män som ärendena gäller. Det förekommer även ärenden där kön och ålder inte uppges och orsaken till det kan vara exempelvis att samtalet varit anonymt eller att handläggaren inte fått dessa uppgifter. I den här granskningen har det varit 22 ärenden.

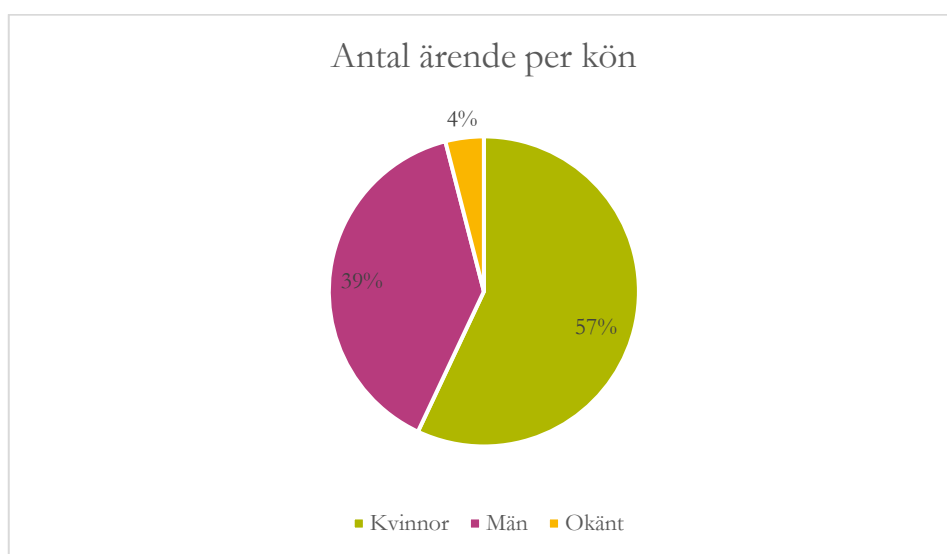


Diagram 2. Könsfördelning i procent under perioden 2026-01-01—2026-03-31

Åldersfördelning

När det gäller åldersfördelning så var det flest i åldersgruppen 30–39 år som sökt stöd hos Patientnämnden. Därefter kommer gruppen 50–69 år. När man tittar i åldersgruppen 30–39 år kan vi se att 46 av dem är kvinnor och 27 män, tre var okänt kön. Ärendena fördelas brett inom alla verksamheter vilket innebär att vi inte kan se några speciella trender i åldersfördelningen.

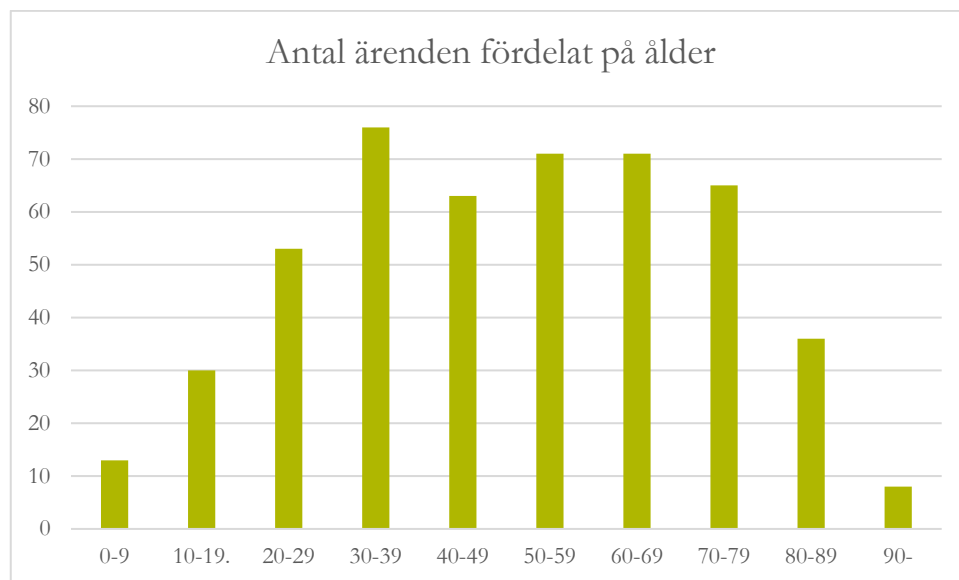


Diagram 3. Åldersfördelning under perioden 2026-01-01—2026-03-31

Kontaktvägar

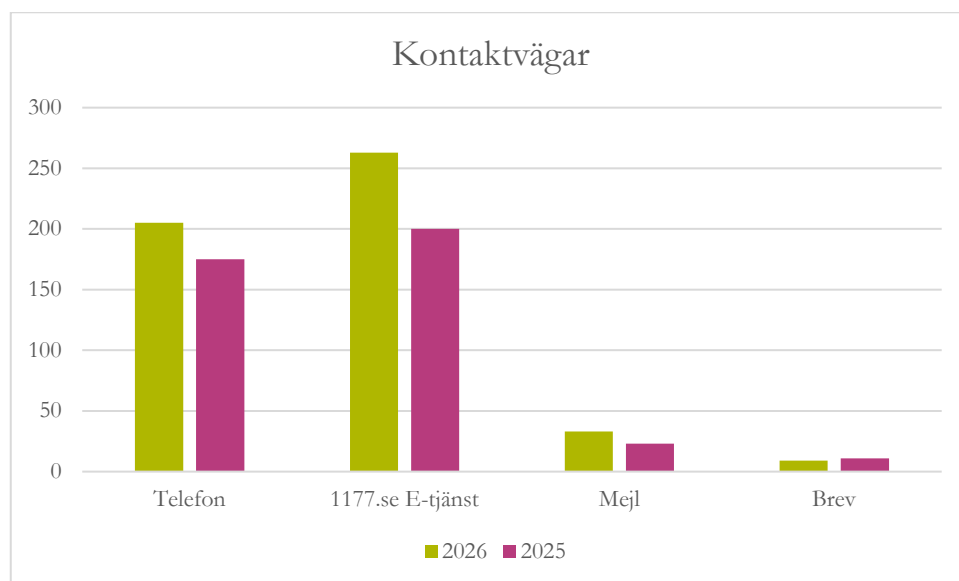


Diagram 4. Kontaktvägar under perioden 2026-01-01—2026-03-31

Huvudproblem

Kategori	Kvinnor	Män	Okänd	Totalt
Vård och behandling	146	88	8	242
Kommunikation	60	27	3	90
Vårdansvar och organisation	22	36	6	64
Tillgänglighet	21	16	0	37
Resultat	10	7	0	17
Dokumentation och sekretess	9	4	1	14
Administrativ hantering	12	8	2	22
Ekonomi	12	8	2	22
Övrigt	1	1	0	2

Tabell 1. Fördelning av huvudproblem under perioden 2026-01-01—2026-03-31

Vård och behandling är det huvudproblem som flest ärenden kategoriserats i under den här perioden. Kommunikation kommer därefter följt av Vårdansvar och organisation, fördelningen är likt tidigare gjorda rapporter.

Verksamhetsområde

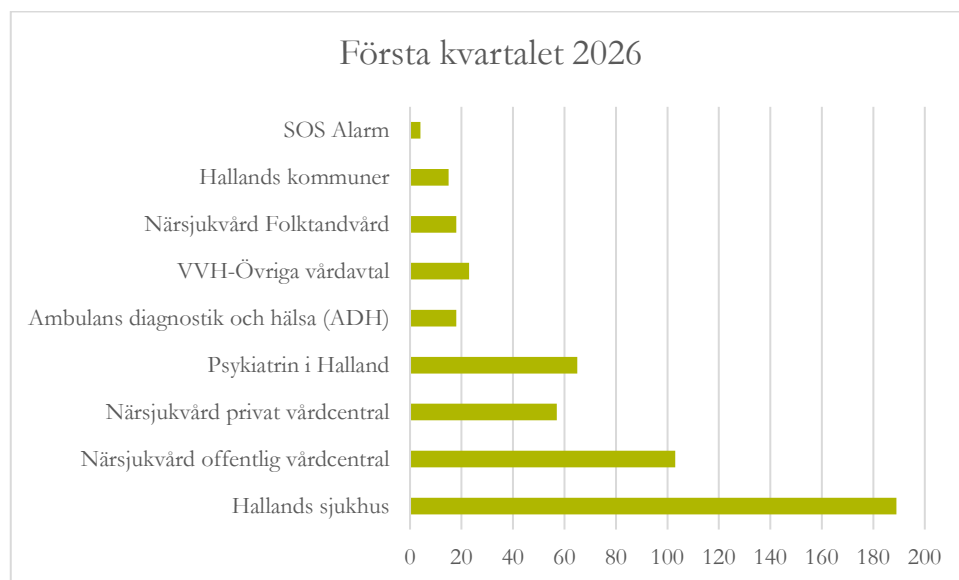


Diagram 5. Fördelning av ärenden per verksamhetsområde under perioden 2026-01-01—2026-03-31

Hallands sjukhus

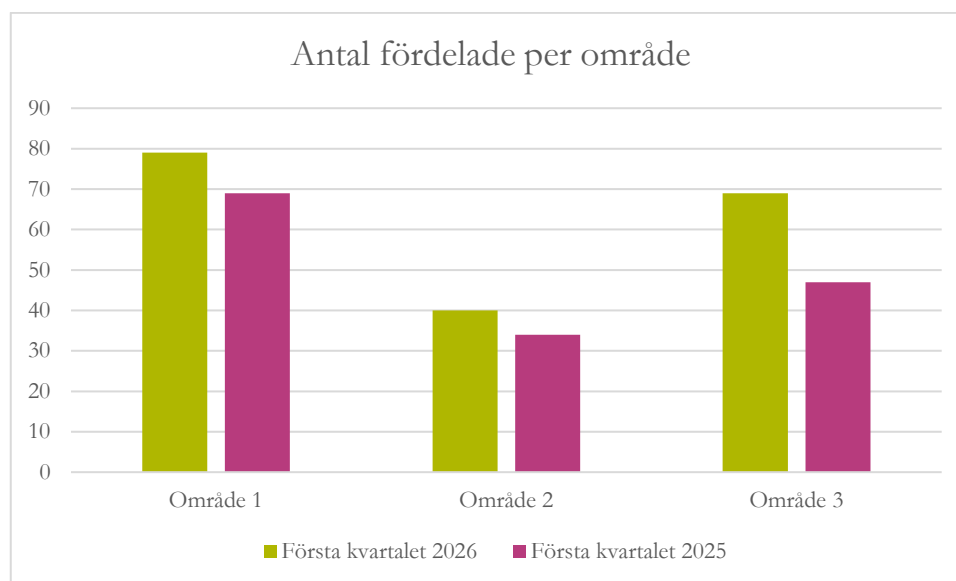


Diagram 6. Fördelning per område i perioden 2026-01-01—2026-03-31

I område 1 ingår Akutkliniken, Medicinkliniken samt Infektionskliniken. I område 2 ingår Barn- och ungdomskliniken, Hudkliniken, Kvinnokliniken, Rehabiliteringskliniken, Specialisttandvården, Ögonkliniken samt Öron- näsa- halskliniken. I område 3 ingår Kirurgkliniken, Onkologi- och palliativmedicinkliniken, Operations- och intensivvårdskliniken, Ortopedkliniken, Urologkliniken samt Vårdadministration område 3.

Hallands sjukhus var den förvaltning där flest ärenden har registrerats totalt 188 ärenden.

Område 1

Ärendena har varit jämnt fördelade mellan Akutkliniken och Medicinklinikerna (HSH och HSV/HSK) och har främst handlat om kategorin Vård och behandling. Patienterna har bland annat upplevt att de inte har fått den utredning och behandling som de hade behövt. Flera patienter har ifrågasatt varför de inte blev undersökta av läkare på Akutmottagningen utan blev hänvisade till annan vårdinstans. Patienter har även tagit upp att det har tagit lång tid på Akutmottagningen innan de har fått den behandling de har varit i behov av.

Ett exempel på Vård och behandling är ett utdrag ur följande ärende

Patienten beskriver att då hen hade problem med andningen och svår hosta åkte hen in till akutmottagningen. På mottagningen konstaterades influensa.

Patienten påtalade vid flera tillfällen att hen har bakomliggande problem med astma/lungor, men trots det ignorerades detta enligt patienten av läkaren som fick direktiv av sin handledare att inte vidta några åtgärder. Patienten beskriver att handledaren inte själv gjorde några kontroller, utan höll sig i bakgrunden. Patienten berättar att hen några dagar senare fortfarande hade svårt att andas. Hen beskriver att han endast andades ytligt och att hen dag som natt var tvungen att ständigt gå runt för att få luft och dämpa den ångest hen hade. Hen sov minimalt sedan besöket på akutmottagningen. Då hen fortsatt inte mår bra besökte hen kvälls- och helgmottagningen. Patienten fick efter helgerna en akut-tid på vårdcentralen där hen är listad. Hen beskriver att man där direkt identifierade problemet och satte in Kortison. Hen beskriver att detta förbättrade måendet och att läget efter ett antal återbesök har stabiliserats. Hen är dock fortsatt långt ifrån återställd och berättar att det kommer ta ett tag innan hen är fullt frisk igen. Patienten anser att bristen på tidigare åtgärder från akuten och kvälls- och helgmottagningen har lett till ett ökat lidande samt längre sjukdomsförlopp.

Område 2

Flest ärenden har under den här perioden registrerats på Kvinnokliniken och har främst handlat om kategorierna Vård och behandling samt Kommunikation. Ett par ärenden handlade om komplikationer i samband med förlossning både för mamman och/eller för barnet.

Ett exempel på kategorin Vårdansvar och organisation på Barnkliniken är ett utdrag ur följande ärende:

Litet barn som haft astma sedan tidig ålder. Barnet har ofta haft mycket svårt att få luft. Föräldrarna hade försökt att få hjälp från vårdcentralen och bett om remiss till Barnkliniken för en astmautredning men inte fått det. Efter mycket tjat fick barnet en inhalator som dock hade väldigt liten effekt på barnets andningssvårigheter.

När föräldrarna sökt vård på akuten så hade de bara skickats hem och vid kontakt med astmasköterska på Barnkliniken hade hänvisats tillbaka till vårdcentralen för att det behövdes remiss.

Vårdcentralen hade hänvisat familjen till sjukhuset och på detta sätt hade familjen bollats fram och tillbaka utan att få någon hjälp.

Till slut hade vårdcentralen skrivit remiss till astma- och allergisköterska på Barnkliniken. Familjen fick besked om att det var 8 veckors väntetid men efter 7 månader hade barnet ännu inte blivit kallat. När föräldern ringde och undrade varför det dröjde så fick de besked om att de skulle ta blodprover på vårdcentralen för en allergiutredning först.

Föräldrarna kände äntligen lite hopp om att de snart skulle få hjälp när svaren på blodproverna kom. När 3 veckor gått och ingen hörde av sig så ringde föräldern till Barnkliniken. Hen fick då besked om att blodprovet inte visade någon pollenallergi. Föräldern blev oerhört förvånad och besviken över att de inte tagit prover för all luftburen allergi och inte bara pollen.

Föräldern fortsatte att vänta på kallelse till den astmautredning som familjen lovats när svaren på blodproverna kommit. Förälder fick ännu en gång jaga ett besked från Barnkliniken som sa att nu behövde familjen göra ännu ett läkarbesök på vårdcentralen och få en ny remiss till Barnkliniken för att de skulle göra en astmautredning.

Det hade nu gått ett halvår sedan blodproverna togs och inget har hänt. Barnet var åter förkyllt vilket innebar att hen hade konstant hosta.

Område 3

Flest ärenden är under den här perioden registrerade på Ortopedkliniken och har även här främst handlat om kategorin Vård och behandling. Även ärendena som registrerats på Kirurgkliniken har flest ärenden handlat om Vård och behandling.

Ett exempel på Vårdansvar och organisation från Ortopedkliniken är ett utdrag ur följande ärende:

:

Patienten ramlade i hemmet och bröt överarmen. Patienten hade tidigare ramlat och bröt då höften och håller fortfarande på att hämta sig från det. Patienten hade varit hemma i en dag med hemtjänst efter senaste sjukhusvistelsen när hen ramlade och fick åka tillbaka till sjukhuset. Enligt patienten röntgades hen tre gånger i Halmstad men läkarna där var av någon anledning inte nöjda med bilderna och ville att patienten och bilderna skulle betittas av specialister i Varberg (kanske att det också skulle tas nya bilder där, detta är oklart för patienten och hens anhöriga). Patienten kom efter några dagar till korttidsboende och fick en tid på ortopedi i Varberg. Vad patienten och hens anhöriga har förstått det kan man inte innan en specialist har tittat bestämma om armen behöver opereras eller ej. Väl framme fanns ingen specialist på plats och patienten fick träffa en junior läkare som klämde lite på armen. Läkaren tog inte ens av kläderna på patienten för att titta på armen utan kikade bara ner lite vid halslinningen på patientens tröja, och klämde lite. Sedan sa läkaren att de ska kolla på bilderna från Halmstad och att de skulle höra av sig, hela besöket tog 10 minuter. Eftersom patienten sitter i rullstol efter höftbrottet behövdes en bil från Resam som kunde ta rullstol även på hemvägen. Den kom efter att de väntat i tre timmar, hela besöket tog nästan sju timmar.

Patienten och hens anhörig menar att besöket lika gärna hade kunnat skett digitalt. Skulle de bara titta på bilderna behövde ju inte patienten vara med. De tycker att få en remiss till en specialist och sen träffa en junior läkare inte är okej. Enligt patienten var av någon anledning inte specialisterna tillbaka i tjänst. Patienten anser att besöket var meningslöst, en hemsk dag. Dagarna efteråt var patienten trött, hade ingen matlust, kände sig orolig och skakig och hade väldigt ont i armen. Patientens anhörig menar att flytta en gammal och skör människa kors och tvärs genom regionen behöver vara genomtänkt och av en vettig anledning, det är en kraftansträngning som tar flera dagar att hämta sig ifrån.

Patienten har varit på ett nytt läkarbesök och den gången fungerade det mycket bättre och patienten har fått information om att hon inte behöver opereras. Patienten behövde inte heller vänta så länge på hemresan.

:

Närsjukvård

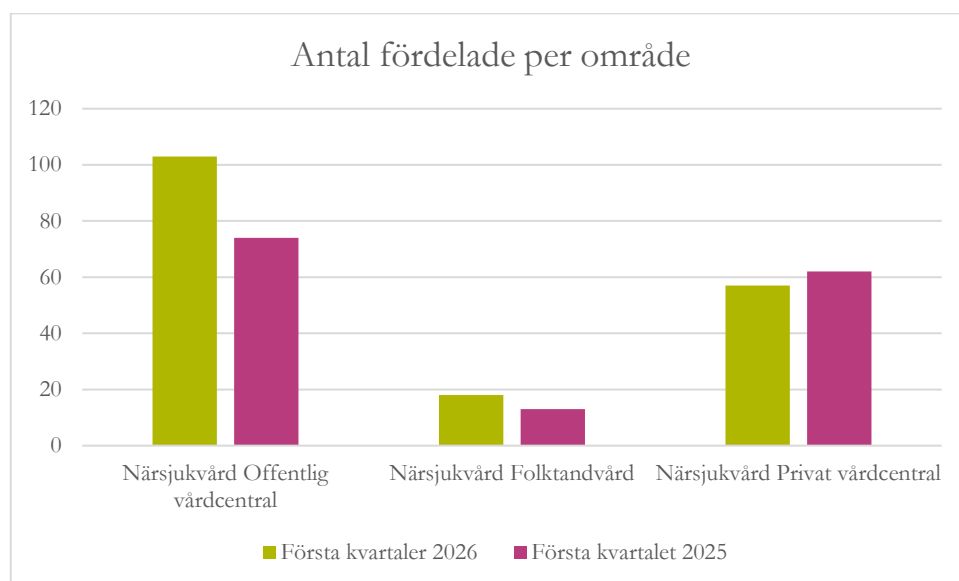


Diagram 7. Fördelning per område under perioden 2026-01-01—2026-03-31

Ärenden som registrerats under kategorin Tillgänglighet ses främst inom Närsjukvården.

Flera ärenden som rör Folktandvården handlade om kategorin ekonomin och då om debiteringar och fakturor som patienterna har ifrågasatt.

Ett exempel på tillgänglighet är ett utdrag ur följande ärende:

Patienten berättar att hen under flera års tid har fått komma till vårdcentralen för en årskontroll varje år på hösten.

Patienten berättar att han ringde till vårdcentralen för att boka en tid för årskontroll, som hen alltid brukat göra. Det fanns då inga tider och patienten har därefter vid flera tillfällen försökt att få en tid för årskontroll men ännu inte fått någon tid.

Patienten framför synpunkter och klagomål på att det inte gått att få en tid för årskontroll.

Psykiatri i Halland

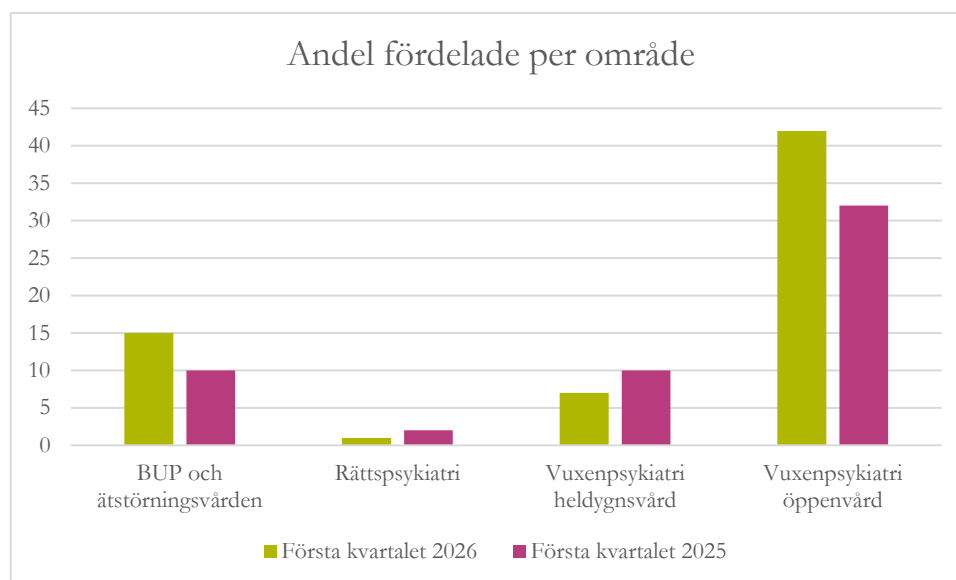


Diagram 8. Fördelning per område under perioden 2026-01-01—2026-03-31

Ett exempel på Vårdansvar och organisation är ett utdrag ur följande ärende:

Patienten skickade en egenremiss vilken avvisades och patienten blev därefter hänvisad till att be sin läkare på vårdcentralen att i stället skicka en remiss. Patienten berättar att läkaren på vårdcentralen skrev en remiss och även denna avvisades. Patienten berättar att hen även har ringt till mottagningen och påtalat att hen är i behov av att få hjälp.

-Patienten önskar svar på varför hens egenremiss och remiss från vårdcentralen avvisades?

Ambulans Diagnostik och Hälsa

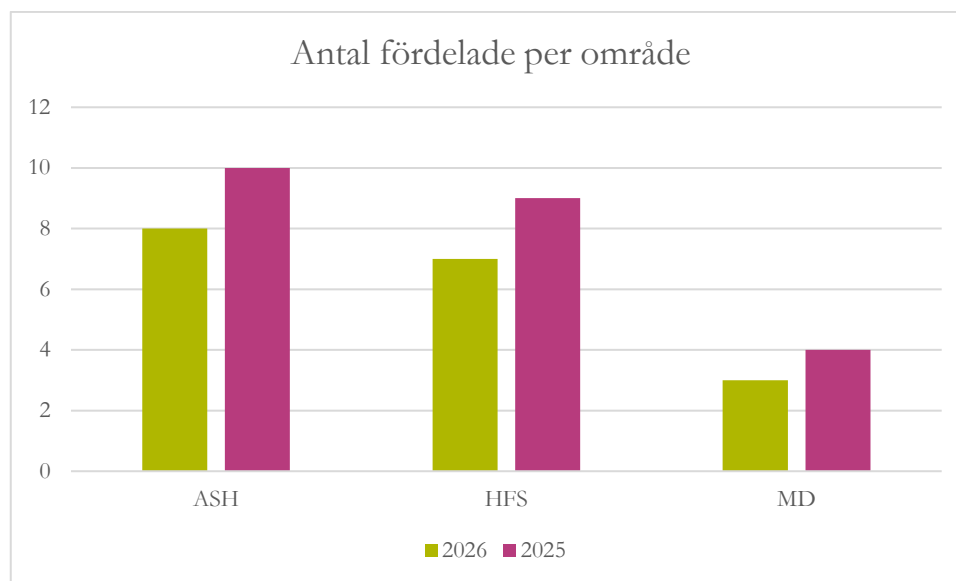


Diagram 9. Fördelning per område under perioden 2026-01-01—2026-03-31

Ambulanssjukvården Halland (ASH), Hälsa och funktionsstöd (HFS) och Medicinsk diagnostik (MD)

Ärendena till Ambulans Diagnostik och Hälsa har under den här perioden minskat något. Vad det gäller Ambulanssjukvården har flera ärenden handlat om den bedömning som gjorts av ambulanspersonalen på plats eller vid samtal med personal på 1177 och som patienten/anhöriga inte har ansett vara korrekt.

Ett exempel på Vård och behandling är ett utdrag ur följande ärende:

Patienten hade diagnostiserats med en blodsjukdom och var till en början bra efter behandling. Efter en tid försämrades dock patienten snabbt.

En dag föll patienten plötsligt ihop på golvet och svimmade av. En anhörig ringde ambulans för patienten hade plötsligt mycket starka smärtor och kunde inte stå på sina ben.

Ambulansen kom och personalen gjorde någon undersökning av patienten och sa sedan att de inte kunde hjälpa till och att patienten inte var tillräckligt dålig för att få åka med till sjukhus.

Ambulanspersonalen föreslog istället att de kunde hjälpa den anhörige att få ut patienten i hans bil så att den anhörige sedan kunde köra patienten själv till sjukhus. Trots att patienten var så dålig att hen kröp längs golvet förde ambulanspersonalen hen ut till den anhöriges bil och sedan åkte de bara därifrån.

Det var en traumatisk upplevelse för den anhörige som körde den mycket dåliga patienten till sjukhuset.

Kommunal vård

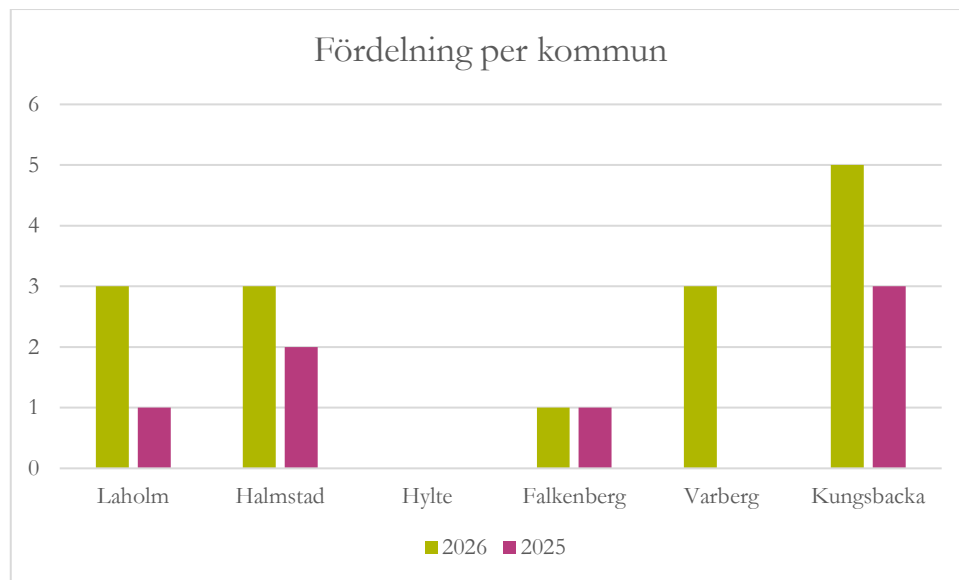


Diagram 10. Fördelning per kommun under perioden 2026-01-01—2026-03-31

Inom kommunsjukvården har antalet ärenden under första kvartalet ökat med åtta ärende gentemot samma period föregående år men det är fortsatt ett lågt antal registrerade ärenden i likhet med tidigare rapporter

Ett exempel på Vård och behandling som rör omvårdnad i livets slutskede är ett utdrag ur följande ärende:

Anhörig till avliden patient har synpunkter på bristen av tillsyn av patienten och information till anhöriga vid vården av patienten i livets slutskede.

Anhöriga saknar information om försämring och ifrågasätter att patienten tvingades dö ensam.

De önskar svar på vad som hände med patienten. Hur täta var tillsynerna? Varför ringde ingen till de anhöriga? Varför dog hen ensam?

Hen önskar svar på vilka åtgärder som kan vidtas för att något liknande inte ska hända någon annan.

Stödpersonsverksamheten

Under perioden har totalt åtta stödpersonsuppdrag tillsatts. Sex av dessa var inom slutenvården och två inom öppenvården. Detta är en ökning i jämförelse med samma period förra året då det tillsattes fem stödpersonsuppdrag.

Det har gjorts totalt tolv entledigande under aktuell period.

Reflektioner

Ett mönster som går igenom i flertalet verksamheter är att kommunikation och delaktighet ofta brister. Patienter känner sig sällan felbehandlade enbart på grund av medicinska utfall, utan på grund av att de inte blivit lyssnade på när de påtalat att något känns fel. Beslut tas ibland utan att patienten känner sig lyssnad på eller fullt informerad.

I vissa ärenden som kategoriserats under Vård och behandling där patienten ansett att patienten inte fått rätt undersökning eller bedömning kan man förstå att det kan finnas en brist på information från personalen varför man inte har gjort det som patienten ville eller att patienten inte har tagit till sig informationen. Man kan i ärendena som rör Akutkliniken även förstå att patienterna inte alltid har sökt på rätt vårdnivå och därför hänvisats vidare. Beror det på brister på tider på vårdcentralerna eller att patienterna tror att de får bättre vård på en akutmottagning?

Under denna period ser vi att ärendeinflödet varit högre än under samma period föregående år. Under det första kvartalet har ett nytt arbetssätt att arbeta med synpunkter och klagomål via 1177.se E-tjänst införts i samarbete med vårdgivarna. Implementeringen av det nya arbetssättet har tagit mycket resurser från handläggarna vilket även visat sig i antal ärenden som inkommit via telefon då telefontillgängligheten har varit begränsad på grund av det. Patientnämndens kansli har under den här perioden tagit emot en högre andel ärenden via 1177 E-tjänster än via telefon. Om det är en trend som fortsätter får framtida rapporter utvisa.



Din kommun i samarbete med Region Halland