

**Patientnämnden Halland****§11****Beslut om årsredovisning 2025**

PnH250008

**Beslut**

Patientnämnden Halland beslutar att

- godkänna årsredovisning för verksamhetsåret 2025.

**Ärendet**

Patientnämnden Halland är en gemensam nämnd för Region Halland och kommunerna i Halland. Senast den sista februari varje år ska nämnden lämna en redovisning till respektive huvudman, Inspektionen för vård och omsorg samt Socialstyrelsen. Rapporten ska redogöra för nämndens verksamhet samt den analys som gjorts gällande de klagomål och synpunkter som mottagits under det förgående året. Redovisningen ska redogöra för nämndens målstyrning, kvalitetsstyrning samt ekonomi.

**Förslag till beslut**

Patientnämnden Halland beslutar att

- godkänna årsredovisning för verksamhetsåret 2025.

**Beslutsunderlag**

- Beslutsförslag, årsredovisning 2025 för Patientnämnden Halland
- Årsrapport 2025

**Expedieras till**

Inspektionen för vård och omsorg

Socialstyrelsen

Regionfullmäktige

Regionstyrelsen

Kommunfullmäktige i Falkenbergs kommun

Kommunfullmäktige i Halmstads kommun

Kommunfullmäktige i Hylte kommun

Kommunfullmäktige i Kungsbacka kommun

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

**Patientnämnden Halland**

Kommunfullmäktige i Laholms kommun  
Kommunfullmäktige i Varbergs kommun

**Paragrafen är justerad**

---

Ordförandes sign

Justerares sign

Utdragsbestyrkande

**Regionkontoret**  
Styrning och stöd  
Alexandra Andersson  
Nämndtjänsteman

**Beslutsförslag**

<b>Datum</b>	<b>Diarienummer</b>
2025-11-13	PnH250008

**Patientnämnden Halland****Beslutsförslag, årsredovisning 2025 för Patientnämnden Halland****Förslag till beslut**

Patientnämnden Halland beslutar att

- godkänna årsredovisning för verksamhetsåret 2025.

**Sammanfattning**

Patientnämnden Halland är en gemensam nämnd för Region Halland och kommunerna i Halland. Senast den sista februari varje år ska nämnden lämna en redovisning till respektive huvudman, Inspektionen för vård och omsorg samt Socialstyrelsen. Rapporten ska redogöra för nämndens verksamhet samt den analys som gjorts gällande de klagomål och synpunkter som mottagits under det förgående året. Redovisningen ska redogöra för nämndens målstyrning, kvalitetsstyrning samt ekonomi.

**Barnkonsekvens- och jämställdhetsanalys**

Inga konsekvenser för män, kvinnor eller barn med anledning av beslutet.

**Ekonomiska konsekvenser av beslutet**

Inga ekonomiska konsekvenser med anledning av beslutet.

## **Regionkontoret**

Henrik Lundahl  
Kanslichef

Anita Henriksson  
Handläggare

### **Bilaga:**

Årsrapport 2025

### **Styrelsens/nämndens beslut delges**

Inspektionen för vård och omsorg

Socialstyrelsen

Regionfullmäktige

Regionstyrelsen

Kommunfullmäktige i Falkenbergs kommun

Kommunfullmäktige i Halmstads kommun

Kommunfullmäktige i Hylte kommun

Kommunfullmäktige i Kungsbacka kommun

Kommunfullmäktige i Laholms kommun

Kommunfullmäktige i Varbergs kommun

# Redogörelse över patientnämnds- verksamheten

Årsrapport 2025



# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>1</b>
<b>Patientnämndens uppdrag</b>	<b>2</b>
Förtroendevalda	2
Patientnämndens kansli	3
Informationsinsatser	4
Sammanträden	4
<b>Statistik</b>	<b>7</b>
Patientnämndens ärenden per år	7
Antal ärenden fördelat på könstillhörighet och åldersgrupp	8
Antal ärenden per verksamhetsområde	9
Antal ärenden Hallands kommuner	9
Tabell över antal inkomna klagomål fördelat på samtliga huvud- och delproblem	10
Patientens eller närståendes kontaktväg till Patientnämnden	11
<b>Särskilda iakttagelser</b>	<b>12</b>
Exempelärenden och citat från patientärenden	12
Patientnämnden och Hallands kommuner	14
Analyser och rapporter	14
<b>Vårdgivarens åtgärder</b>	<b>15</b>
<b>Stödpersonsverksamhet</b>	<b>16</b>

## Sammanfattning

Det har under 2025 kommit in ett antal klagomål från patienter och närstående till Patientnämnden Halland där de vill lämna sina synpunkter och klagomål till vårdgivaren. Behovet hos patienten och/eller närstående är att få en förklaring från den som har ansvaret för verksamheten (vårdgivaren) och att kunna bidra till en utveckling i vården för att inte någon annan ska drabbas av samma händelse är av stor betydelse och Patientnämndens huvuduppdrag.

Patientnämnden har under verksamhetsåret 2025 handlagt totalt 2355 ärenden vilket kan jämföras med 1921 ärenden år 2024. Det innebär en ökning i det totala ärendeflödet med drygt 22%.

Det har under året legat ett särskilt fokus på att utveckla stödpersonsuppdraget och ett samarbete pågår mellan Patientnämnden och Psykiatrin i Halland där gemensamt syfte är att patienter under tvångsvård ska kunna erbjudas en stödperson. Målsättningen är att öka antalet uppdrag och därmed kunna öka tryggheten hos patienten med att få besök av en person med uppdraget att vara medmänniska. Under året har även fokus legat på att rekrytera fler stödpersoner vilket har lett till att det nu finns god tillgång på stödpersoner. Under aktuellt år har handläggare på Patientnämnden även aktivt fortsatt arbetet med att öka kunskapen om uppdraget hos vårdpersonal inom psykiatrin. Detta har skett genom informationsinsatser i samband med arbetsplatsträffar inom heldygnsvården och öppenvården Psykiatrin Halland

Arbetet med att öka antalet kommunärende har på olika sätt fortsatt under året. Fokus har under 2025 legat på information till olika pensionärsråd.

Johnny Bodmar  
Ordförande

Henrik Lundahl  
Kanslichef

## Patientnämndens uppdrag

Patientnämndens uppdrag är lagstadgat och definieras i lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.<sup>1</sup> Patientnämnden är en fristående och opartisk instans. Region Halland och Hallands kommuner har ingått avtal om en gemensam Patientnämnd, med regionen som värdkommun, och har upprättat ett reglemente som reglerar nämndens verksamhet.

Patienter och deras närstående kan lämna synpunkter eller klagomål på den vård de har fått, eller om de tycker att det har skett något felaktigt. De kan också lämna förslag på hur vården kan förbättras. Möjligheten att lämna synpunkter och klagomål regleras bland annat i patientlagen (2014:821).<sup>2</sup> Klagomål och synpunkter från patienter eller närstående ska tas tillvara och kan användas som underlag för lärande och förbättring i vårdens kvalitets- och patientsäkerhetsarbete. Om patienten är ett barn ska Patientnämnden särskilt beakta barnets bästa.

Patientnämndens huvudsakliga uppdrag är att hjälpa patienter och närstående att föra fram synpunkter och klagomål, samt att få dessa besvarade. Nämnden utreder inte vad som har hänt och fattar heller inga beslut, utan bistår den enskilde på ett lämpligt sätt som gör det möjligt för denne att tillvarata sina intressen. I uppdraget ingår även att informera allmänheten och vårdpersonal om nämndens verksamhet.

Alla ärenden som handläggs av Patientnämndens kansli registreras och kategoriseras. När klagomålen har handlagts färdigt används iakttagelser från dem till att identifiera mönster och trender. Dessa sammanfattas i rapporter och analyser för att uppmärksamma vårdgivarna på riskområden och hinder för utveckling av vården.

### Förtroendevalda

Patientnämnden har under året haft fem sammanträden och lika många presidie möten. Inför varje sammanträde bereder nämndens presidium tillsammans med ansvarig tjänsteperson nämndens ärenden.

Patientnämnden består av 22 politiskt förtroendevalda, varav 11 är ordinarie ledamöter och 11 är ersättare. Under året har sammansättningen varit enligt nedan.

---

<sup>1</sup> Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

<sup>2</sup> 11 kap patientlagen (2014:281)

## Ledamöter under 2025

Johnny Bodmar (KD) ordförande	Region Halland
Jannike Karlsson (S) Region Halland	Region Halland
Ann-Margret Kristensson (C)	Region Halland
Niklas Svensson (S)	Region Halland
Tommy Bech (SD), Helen Alexborn	Region Halland
Sara Grimpe Wernersson (S)	Falkenbergs kommun
Ingrid Dahl (M), Saveta Ohlsén	Varbergs kommun
Mats Gustafsson (SD)	Hylte kommun
Lars Lindström (C)	Laholms kommun
Bengt Adolfsson (M)	Kungsbacka kommun
Sawsan Salih (S) vice ordförande	Halmstads kommun

## Ersättare under 2025

Kristina Jönsson (S)	Region Halland
Dahn Persson (S)	Region Halland
Ingegerd Torhall (L)	Region Halland
Maria Johansson (V)	Region Halland
Helen Alexborn (SD), Sofie Strandberg	Region Halland
Göran Paulsson (M)	Falkenbergs kommun
Irene Rosberg (S)	Varbergs kommun
Gunilla Holmgren Ritterbex (C)	Hylte kommun
Ingrid Hedström (L)	Kungsbacka kommun
Annette Nordén (-)	Halmstads kommun
Boel Östling Lindstrand (SD)	Laholms kommun

## Patientnämndens kansli

Patientnämndens kansli är den operativa verksamheten i nämnden och är organisatoriskt en del av regionkontorets kansliavdelning. Kansliet bemannas av fyra heltidstjänster samt en nämndsekreterare. Patientnämndens handläggare följer en nationellt framtagna handbok för handläggning av klagomål och synpunkter.<sup>3</sup>

Ärenden från patienter eller närstående tas emot via e-tjänsten 1177.se, telefon, brev, e-post och ibland genom besök hos handläggare. Ärendena

---

<sup>3</sup> Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för Patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige

registreras och diarieförs i Patientnämndens databas Platina. Hanteringen sker i enlighet med dataskyddsförordningen (GDPR).<sup>4</sup>

### **Informationsinsatser**

Patientnämnden strävar efter att vara välkänd hos patienter, närstående och vårdpersonal i regionen och kommunerna. Önskvärt är att invånarna i Halland som kommer i kontakt med olika vårdgivare informeras om Patientnämndens verksamhet. Information om Patientnämnden finns på 1177 samt på regionhalland.se. Information om Patientnämnden finns även på flertalet av de deltagande kommunernas hemsidor.

På Region Hallands hemsida finns protokoll från nämndens sammanträden.

Nämnden har under året gjort följande aktiviteter:

- deltagit i Seniorsmässan Varberg och Hylte
- informerat om nämndens verksamhet för pensionärsrådet i Varbergs kommun
- informerat om nämndens verksamhet för regionala funktionshinderrådet
- deltagit i folkhälsodag arrangerad av SPF Falkenberg-Skrea
- informerat om nämndens verksamhet för Kommunfullmäktige i Falkenbergs kommun
- deltagit i Hjärnan i centrum – hela livet
- informerat om nämndens verksamhet för kommunala pensionärsrådet i Falkenbergs kommun, Halmstads kommun, Laholms kommun och Varbergs kommun.
- informerat om nämndens verksamhet för SKPF Halland
- informerat om nämndens verksamhet för regionpensionärsrådet
- deltagit på utbildningsdag för stödpersoner arrangerad av Patientnämndens kansli

### **Sammanträden**

Patientnämnden har under året haft fem sammanträden. Vid sammanträdena har alla nya ärenden för perioden rapporterats statistiskt tillsammans med att principiella ärenden föredragits. Under året har fem rapporter presenterats för nämnden, varav fyra kvartalsrapporter och en om akutkliniken. Vidare har det till nämnden tagits fram en analys.

---

<sup>4</sup> Dataskyddsförordningen (The General Data Protection Regulation) GDPR

Patientnämndens ledamöter har till uppgift att anta ett politiskt helhetsperspektiv på de synpunkter som kommer in och av dessa bilda sig en uppfattning som kan leda till framställningar och uttalanden från Patientnämnden om förbättringsområden i vården. Nämndens ledamöter har i sina partigrupper haft möjlighet att ta upp frågor som Patientnämnden väckt och kunnat formulera förslag för effekter på ökad kvalitet och förbättrad patientsäkerhet.

Verksamhetsföreträdare har bjudits in och informerat:

- Ola Viestam biträdande förvaltningschef Socialförvaltningen Varbergs kommun gällande patientklagomål.
- Stefan Lemon verksamhetschef för Barn och ungdomspsykiatri Halland med fokus på patientsäkerhet och patientdelaktighet.
- Susanne Svensson och Marie Sjödén verksamhetschefer Medicinkliniken Hallands sjukhus med fokus på utvecklings- och patientsäkerhetsarbete generellt inom Hallands sjukhus men framför allt från HS internmedicinska verksamhet.
- Jonas Hultgren verksamhetschef Akutkliniken Hallands sjukhus med fokus på patientsäkerhet och patientdelaktighet.

## **Patientnämndens målstyrning**

### **Patientnämndens egna utvecklingsområden under 2025**

Patientärenden och Informationsärenden

● Uppfyllt

Har fortsatt haft god tillgänglighet till invånare samt vårdgivare med hjälp av patientnämndens tjänster.

Stödpersonsuppdraget

● Uppfyllt

Ansvarig för stödpersonsuppdraget har gjort åtta utbildningsinsatser under året vilket lett till ett ökat antal stödpersonsuppdrag.

Informationsspridning

● Uppfyllt

Presidiet och nämndens ledamöter har vid minst 12 tillfällen informerat om nämndens uppdrag.

Analyser och rapporter

◆ Delvis uppfyllt

Vi har uppfyllt målet när det gäller rapporter, men på grund av

personalbrist har en analys fått skjutas upp. Under 2025 genomfördes därmed endast en analys, medan fem rapporter färdigställdes.

## Patientnämndens ekonomistyrning

Utifrån regionfullmäktiges beslut om mål och budget har Patientnämnden fått en ekonomisk ram för verksamhetsåret 2025. Patientnämndens kansli tillhör regionkontorets kansliavdelning och ingår inte i denna styrning.

Fördelning av budgeten har gjorts av nämnden och har följts upp vid presidiummöten av ordföranden och även redovisats till nämnden halvårsvis.

Indikator	Resultat	Årsbudget	Budgetavvikelse
Ackumulerad budgetavvikelse	-956 300 kr	-1 141 000 kr	184 700 kr

## Ackumulerad budgetavvikelse 2025

Patientnämnden visar totalt ett överskott på cirka 185 000 kronor.

Förtroendevalda kontoklass 4: Budgetavvikelse om 83 500 kr fördelat på 24 000 kr för arvoden, 28 000 kr för sociala avgifter, 31 000 kr för utbildning och övriga personalkostnader.

Förtroendevalda kontoklass 6–7: Överskott om 90 000 kr består till största delen av ospecificerad budget och lägre inköp av profilartiklar och trycksaker.

Stödpersoner kontoklass 4: Överskott om 11 000 kr vilket är enligt budget.

## Patientnämndens kvalitetsstyrning

Patientnämndens verksamhet ska bedrivas med god kvalitet och för att säkerställa att så har skett har kontroll gjorts genom indikatormätning och uppföljning. Patientnämnden kan konstatera att verksamheten under 2025 har uppnått en god kvalitet då flertalet av kvalitetsindikatorerna har nått uppsatta mål för verksamhetsåret. Kvalitetsindikatorerna har följts vid nämndsmötena.

Indikatorer	Målvärde	Delresultat
Patient/närstående som väntat kortare än 24 timmar på bekräftelse vid nytt ärende.	80%	96%
Patient/närstående som väntat 7 dagar eller kortare på första kontakt.	80%	96%
Andel stödpersonsuppdrag som har förordnats inom 7 dagar.	80%	80%
Andel svar från vårdgivare inom fyra veckor.	80%	81%
Andel svar till patient från vårdgivaren inom tid eller efter tre påminnelser.	100%	100%
Antal analyser som produceras	100%	50%
Antal rapporter som produceras	100%	100%
Andel telefontidbokningar	80%	77%

## Statistik

Patientnämnden har under verksamhetsåret 2025 handlagt totalt 2355 ärenden vilket kan jämföras med 1921 ärenden år 2024. Det innebär en ökning i det totala ärendeflödet.

Antalet ärenden har sedan delats upp i 1751 patientärenden och 604 informationsärenden. Det har i totalen skett en ökning genom att fler patientklagomål (320 ärenden) har registrerats och även en ökning med övriga ärenden (114 ärenden).

### Patientnämndens ärenden per år

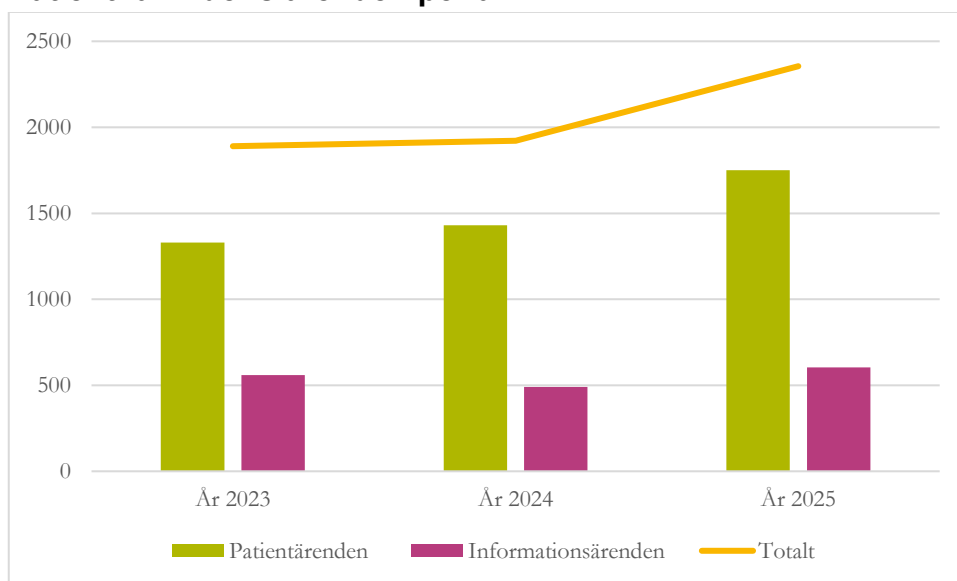


Diagram1: Patientnämnden Halland antal ärenden 2023–2025.

Det har skett en 22 % ökning av antal patientärenden under 2025 jämfört med 2024. Patienter som under ett år tar flera kontakter registreras som ett ärende, såvida det inte är klagomål som handlar om ett nytt problemområde eller berör annan vårdgivare. En kontakt kan också leda till att synpunkten registreras på flera verksamheter i de fall flera verksamheter är involverade i händelsen.

Utöver ovan redovisade patientärenden har det handlagts 604 informationsärenden vilket är en ökning med 23 % jämfört med 2024. Inom den här ärendekategorin genomförs samtal med personer som söker kunskap om sina rättigheter och möjligheter att få specifik vård. Det kan också handla om samtal där man vill lämna sina synpunkter eller klagomål gällande vård i annan region vilket då leder till hänvisning till annan Patientnämnd. Ibland hör patienter eller närstående även av sig med frågor om receptförnyelser eller bokning av tid till läkare, varpå de då blir hänvisade till rätt mottagning.

## Antal ärenden fördelat på könstillhörighet och åldersgrupp

Antal fördelade på ålder och kön	Kvinnor 2024	Kvinnor 2025	Män 2024	Män 2025	Uppgift saknas 2024	Uppgift saknas 2025	Summa 2024	Summa 2025
0-9 år	29	31	27	34	0	0	56	65
10-19.	27	42	24	48	0	0	51	90
20-29	88	128	41	55	0	0	131	183
30-39	142	164	63	66	0	0	208	230
40-49	141	152	55	74	0	0	202	226
50-59	151	178	70	87	0	0	222	265
60-69	116	131	82	88	0	0	198	219
70-79	98	139	106	80	0	0	204	219
80-89	53	68	50	82	0	0	103	150
90-	11	12	8	10	0	0	19	22
Uppgift saknas	2	2	0	2	47	78	37	82
Summa	858	1047	526	626	47	78	1431	1751

Tabell 1: Ålder och könsfördelning av patientärenden under 2024 och 2025

Under 2025 ses, jämfört med 2024, en ökning av ärenden, med 22 % hos kvinnor och 19 % hos män.

Andelen av ärenden fördelat per åldersgrupper visar att synpunkter och klagomål främst berör 30–59 åringar.

Under 2025 stod kvinnor för 60 % av alla synpunkter och klagomål. Av dessa kom 17 % från kvinnor i åldersgruppen 50–59 år. Män stod för 36 % av synpunkter och klagomål, varav 14 % kom från män i åldersgruppen 60–69 år.

## Antal ärenden per verksamhetsområde

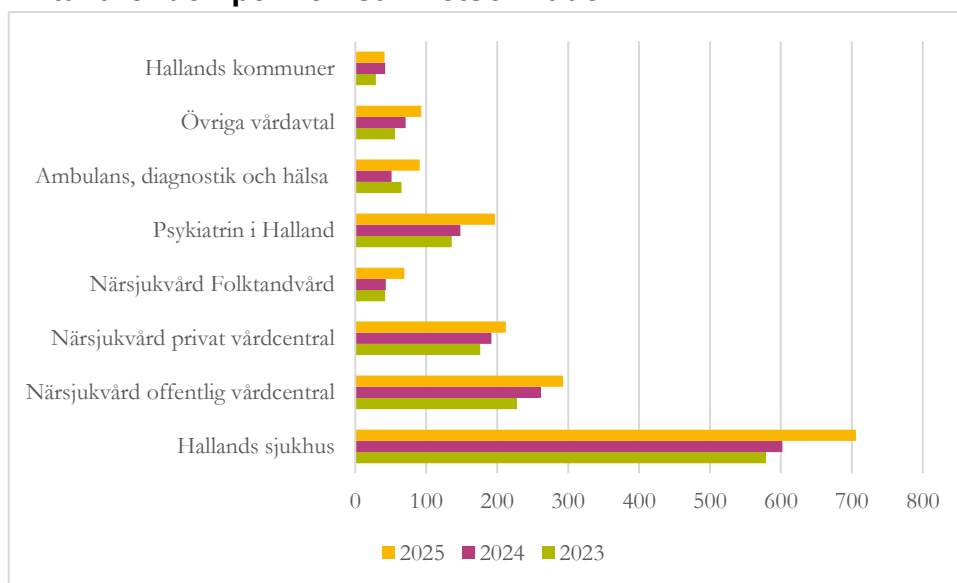


Diagram 2: Antal ärenden per verksamhet under åren 2023–2025

Under 2025 skedde en ökning av patientärenden i nästan alla verksamhetsområden.

## Antal ärenden Hallands kommuner

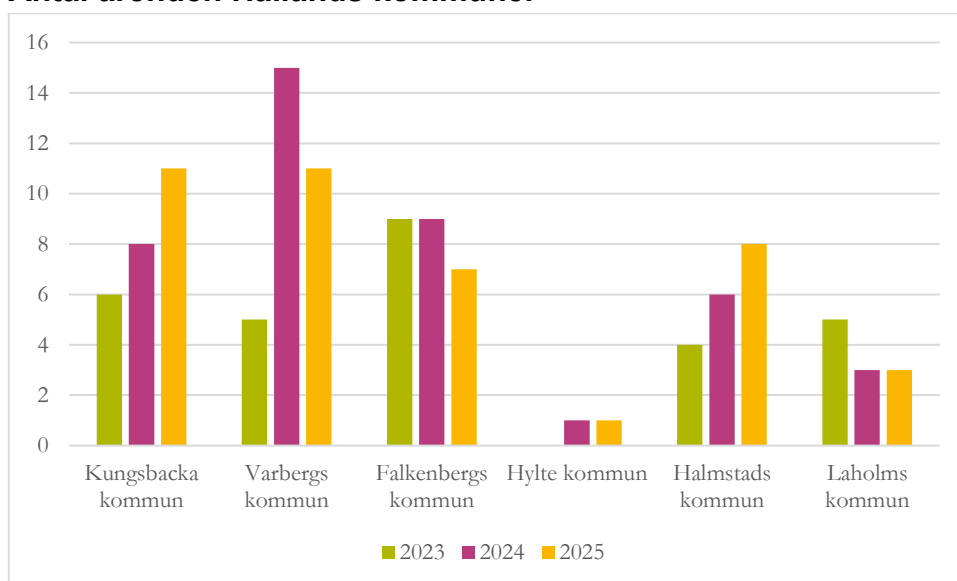


Diagram 3: En jämförelse mellan kommunerna i Halland under åren 2023–2025

Antalet kommunärenden hade minskat med ett ärende under 2025 till totalt 41 ärenden. Både ledamöter och tjänstepersoner har varit mycket aktiva under 2025 med att sprida kunskapen om uppdraget till Hallands kommuner och dess invånare. Nämnden har för avsikt att det arbetet ska fortgå under närmaste åren.

## Tabell över antal inkomna klagomål fördelat på samtliga huvud- och delproblem

Varje klagomål kategoriserades under ett av nio huvudproblemområden, se tabell nedan. För att ytterligare avgränsa vad klagomålen handlade om sorterades de därefter in i 25 olika delproblem. Kategoriseringen är gemensam för alla patientnämnder i landet.

Huvud- och delproblem	2023	2024	2025
<b>1 .Vård och behandling</b>	<b>578</b>	<b>591</b>	<b>681</b>
1.1 Undersökning/bedömning	302	313	364
1.2 Diagnos	40	42	36
1.3 Behandling	138	111	140
1.4 Läkemedel	69	81	102
1.5 Omvårdnad	25	35	37
1.6 Ny medicinsk bedömning	4	9	2
<b>2. Resultat</b>	<b>73</b>	<b>77</b>	<b>83</b>
<b>3. Kommunikation</b>	<b>275</b>	<b>313</b>	<b>433</b>
3.1 Information	83	68	124
3.2 Delaktig	88	121	155
3.3 Samtycke	4	9	10
3.4 Bemötande	100	115	144
<b>4. Dokumentation och sekretess</b>	<b>60</b>	<b>72</b>	<b>69</b>
4.1 Patientjournalen	50	51	57
4.2 Bruten sekretess/dataintrång	10	21	12
<b>5. Ekonomi</b>	<b>38</b>	<b>44</b>	<b>54</b>
5.1 Patientavgifter	30	33	43
5.2 Ersättningsanspråk/garantier	8	11	11
<b>6. Tillgänglighet</b>	<b>108</b>	<b>125</b>	<b>141</b>
6.1 Tillgänglighet till vården	47	49	64
6.2 Väntetider i vården	61	76	77
<b>7. Vårdansvar och organisation</b>	<b>140</b>	<b>175</b>	<b>237</b>
7.1 Valfrihet/fritt vårdsökande	11	10	17
7.2 Fast vårdkontakt/individuell plan	26	47	53
7.3 Vårdflöde/processer	54	75	88
7.4 Resursbrist/inställd åtgärd	37	38	65
7.5 Hygien/miljö/teknik	12	5	14
<b>8. Administrativ hantering</b>	<b>46</b>	<b>28</b>	<b>46</b>
8.1 Brister i hantering av kallelser, remisser m.m.	21	10	21
8.2 Intyg	25	18	25
<b>9. Övrigt</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>Totalt</b>	<b>1330</b>	<b>1431</b>	<b>1751</b>

Tabell 2: Antal ärenden fördelade på huvudproblem och delproblem under åren 2023–2025

Vård och behandling har ökat med 15 procent jämfört med föregående år och var den kategori som användes mest frekvent utifrån de ärenden som kom in. Det är känt att alla patienter inte klagar i direkt anslutning till händelsen utan kanske tar upp frågorna när de har tänkt efter eller har ork att gå vidare med dem.

### Patientens eller närståendes kontaktväg till Patientnämnden

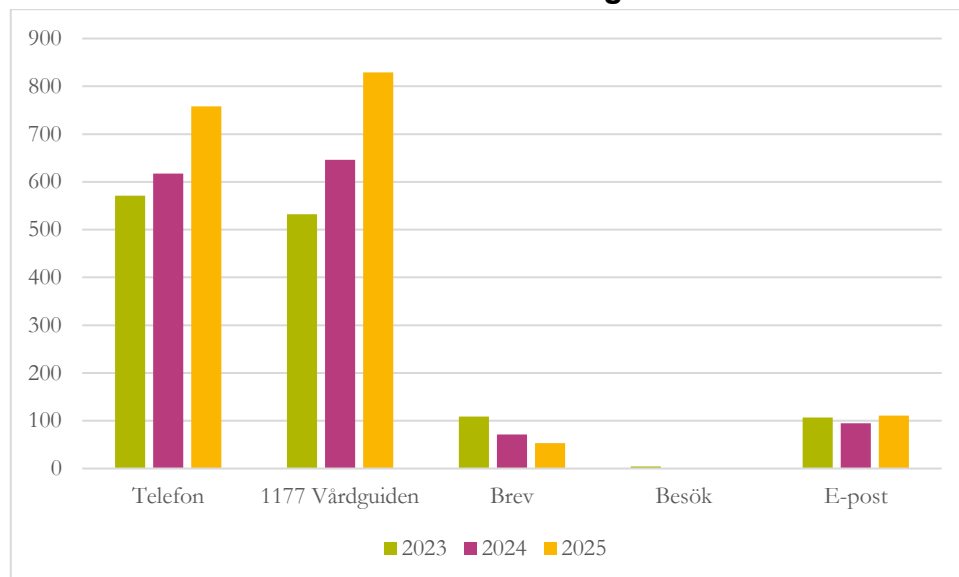


Diagram 4: Fördelning av kontaktsätt 2023–2025

Under 2025 har det skett en fortsatt ökning av den digitala kontaktvägen in till Patientnämnden via 1177.se e-tjänster med 28 % jämfört med föregående år. Det har också varit en ökning av samtal via vårt telefonsystem Tele Q med 23 % jämfört med 2024.

## Särskilda iakttagelser

### Exempelärenden och citat från patientärenden

Under 2025 var vård och behandling det huvudproblem som flest ärenden kategoriserades under, totalt 681 ärenden. Undersökning och bedömning var det delproblem som genererade flest patientklagomål, med 364 ärenden under året.

Synpunkterna har bland annat handlat om bristfällig eller utebliven undersökning och bedömning som lett till att patienten inte fått rätt diagnos och behandling men även om bristande uppföljning av läkemedel och problem med att få recept.

Sammanfattande exempelärende Undersökning och bedömning:

Patienten ramlade och fick väldiga smärtor. Hen uppsökte på grund av det akutmottagningen, men blev hemskickad med Alvedon. Patientens fortsatta kraftiga smärtor och hemtjänstpersonalen hjälpte hen till vårdcentralen varifrån hen skickades vidare till akuten. Även denna gång skrevs hen hem med enbart Alvedon. När anhöriga kom på besök till patienten hade hen fortsatt väldiga smärtor och hen kunde inte klara sig med den hjälp hen hade via hemtjänsten. Anhöriga kontaktade vårdcentralen och patienten fick en tid, därefter fördes patienten åter till akutmottagningen. Man uppmärksammade nu flertalet frakturer i bäcken och svanskota.

Närstående önskar att verksamheten utreder de åtgärder som vidtogs och de bedömningar som gjordes vid de två första besöken på Akutmottagningen.

Sammanfattande svar av verksamhetschefen:

Sammanfattningsvis bedömdes du av sjuksköterska vid dina två första besök på akuten, i bägge fallen hänvisade man dig till vårdcentral för fortsatt utredning. Vid det första besöket kan man argumentera för att den bedömningen var i enlighet med rådande rutiner, vid det andra tillfället är detta mycket mera tveksamt. Vi kommer att göra en mer djupgående analys av vad som hänt och ta upp ditt fall med inblandade medarbetare samt med medarbetargruppen i stort. Detta för att försöka att minska risken för att något liknande ska hända igen.

Efter vård- och behandling är det huvudproblemet kommunikation som haft flest ärenden (433) och då flest ärenden som kategoriserats under delkategorin delaktighet. Synpunkterna har bland annat handlat om att patienten inte känt sig delaktig eller lyssnad på, brister i information samt om det bemötande som patienten har fått.

Sammanfattande exempelärende som berör delaktighet:

Patienten upplevde att hon inte blev lyssnad till när hon ringde avdelningen och hade värkar. Hon hade även varit inne tidigare samma dag och hänvisades hem.

Patienten ifrågasätter att hon inte blev lyssnad till när hon först ringde in med tre minuter mellan värkarna samt att den barnmorska som tog emot henne inte gjorde en aktuell bedömning innan hon skulle ge henne morfin och rekommendera henne att sova. Väl inne på avdelningen rekommenderades hon att få morfin och sova utan att någon ny bedömning gjordes.

Del av svar från verksamhetschef:

Lyfter med patienten att vi är tacksamma för återkopplingar som dessa för att på så sätt jobba vidare med vikten av att vara lyhörd för patienten. Så detta fall dras i personalgruppen om vikten av att vara lyhörd för patienten.

Vårdflöde/processer är det delproblem under Vårdansvar och organisation där flest ärenden registrerats. Ärendena har bland annat handlat om att man som patient har saknat fast vårdkontakt eller en individuell plan för sin vård. Ärendena har även visat på brister i samverkan mellan olika vårdenheter, vårdgivare, huvudmän såsom slutenvård, primärvård eller kommuner. Ärendena har även handlat om multisjuka där samordning inte har fungerat.

Sammanfattande exempelärenden vårdflöde/processer:

Patienten berättar att hen under lång tid har haft svår trötthet, orkeslöshet, värk, hjärtklappning och stressrelaterade besvär. Hen har en ADD-diagnos, men upplever inte att symtomen är relaterade till denna diagnos. Hen har haft centralstimulantia-behandling som hen inte heller upplever har hjälpt mot ovan beskrivna symtom.

Patienten har sökt hjälp från både vårdcentralen och vuxenpsykiatri, men beskriver att hen blivit hänvisad mellan dem utan att någon av verksamheterna har tillgodosett en bedömning av hens symtom. Patienten upplever att hen hamnar mellan stolarna och inte fått den hjälp hen behöver, för vad hen tror är långvarig stress eller utmattning.

Sammanfattande svar från vårdcentralen:

Du kan vända dig till primärvården för kroppsliga besvär. Samtidigt eftersom du är inskriven inom specialistpsykiatri för ADD och har symtom som kan vara kopplade till psykisk ohälsa är specialistpsykiatri rätt vårdnivå för fortsatt psykiatrisk bedömning och uppföljning. Målsättningen är att detta ska ske i samverkan mellan vårdnivåerna.

Delar av svar från psykiatrin:

Det finns en gemensam överenskommelse som vi båda ska förhålla oss till.

Utifrån det du uppger och också tror handlar dina symtom inte om din ADD eller behandling för denna vilket då ligger på vårdcentralen att bedöma och eventuellt behandla.

### **Patientnämnden och Hallands kommuner**

Under 2025 var antal klagomål och synpunkter som lämnades gällande kommunal hälso- och sjukvård numerärt lågt. Antalet kommunärenden har minskat med ett ärende under 2025 till totalt 41, vilket troligen speglar en underrapportering av klagomål från enskilda till nämnden. Det gör det svårt att få en tydlig bild av hur den kommunala vården fungerar och att identifiera förbättringsområden.

Patientnämnden informeras regelbundet om inkomna ärenden och diskuterar återkommande hur antalet kommunala ärenden kan öka. Patientnämnden noterar att merparten av kommunärenden kommer från anhöriga och rör både särskilda boenden och hemsjukvård i hemmet.

Orsakerna till det låga antalet ärenden tros vara flera. Kommunerna har egna organisationer för att hantera synpunkter på vården och troligtvis är det dit vårdtagare, brukare eller närstående har vänt sig. Andra tänkbara orsaker skulle kunna vara vårdens art, den nära, dagliga och ofta långvariga kontakten mellan patient och vårdpersonal, som kan leda till att upplevda missförstånd och fel reds ut utan att dokumenteras som ett klagomål. Det kan också bero på att patienterna är starkt beroende av personalen och därför inte vill föra fram sina synpunkter. Möjligheten att välja annan vård kan vara begränsad. Orsaken till det ringa antalet ärenden som rör den kommunala vården är därför svår att fastställa.

Patientnämnden har som förhoppning att, tillsammans med kommunernas ansvariga, kunna utveckla och stärka klagomålsprocessen. Målet är att öka antalet ärenden, då analyser visar att varje patientklagomål bidrar till någon form av utveckling i vården, med fokus på personcentrering.

### **Analyser och rapporter**

Patienters och anhörigas klagomål och synpunkter ligger till grund för de kvalitativa analyser som tagits fram av Patientnämnden och bidrar till kvalitets- och patientsäkerhetsarbetet i hälso- och sjukvården vid sidan av vårdgivarens egen skyldighet att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete.

Patientnämnden har under 2025 tagit fram en analys:

- I februari presenterade Patientnämnden den analys som alla patientnämnder i landet tillsammans med Inspektionen för vård och omsorg årligen kommer överens om. Analysområdet för 2024 handlade om klagomål och synpunkter på förlossningsvården.<sup>5</sup>

Patientnämnden har under 2025 tagit fram fyra rapporter med iakttagelser av mönster och trender:

- Fyra kvartalsrapporter samt en rapport om Akutkliniken

Patientnämnden har dessutom skickat rapporter till:

- Respektive huvudman enligt Patientnämndens reglemente varje halvår
- IVO och Socialstyrelsen i februari, årsrapporten
- Förvaltningschefer, chefläkare med flera varje månad
- Specifika rapporter då vårdenheter efterfrågat statistisk och övrig information kring sina patientnämndsärenden

## Vårdgivarens åtgärder

Patienters och närståendes synpunkter och klagomål på vården leder till att verksamheter vidtar åtgärder för utveckling av vården och patientsäkerheten. Berättelserna kan bidra till uppmärksammande på risk för vårdskada eller uppmärksammande av att en vårdskada har skett, vilket kan ge verksamheten möjlighet att vidta adekvata åtgärder.

I 1298 ärenden har svar begärts in och av de svaren kan vi se att någon form av åtgärd har gjorts i 474 ärenden, drygt 36%.

För den enskilda patienten kan även de svar som ”endast lämnar en förklaring” utan ytterligare vidtagen åtgärd vara av stor vikt. Att få en förklaring kan leda till att patienten kan få en ökad förståelse och då lättare kan acceptera situationen och gå vidare. Vårdgivaren bör kunna dra nytta av även dessa ärenden.

Vi hoppas också att de förbättringar och vidtagna åtgärder som patienterfarenheterna resulterat i sprids mellan olika verksamheter så fler får ta del av dem.

---

<sup>5</sup> *Analys av klagomål och synpunkter på vården inom område förlossning, 2024.* Tillgänglig som PDF på: <https://www.regionhalland.se/halsa-och-varld/dina-rattigheter-i-varden/patientnam>

## Stödpersonsverksamhet

Patientnämnden Halland har till uppdrag att hantera stödpersonsverksamheten i Halland. Patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller isoleras enligt smittskyddslagen har rätt till en stödperson. En stödperson ska fungera som en stödjande medmänniska. Uppdraget innefattar att stödpersonen kan ha telefonkontakt med patienten och även besöka patienten där hen befinner sig, om det är lämpligt utifrån situationen.

Patientnämnden har som uppdrag att rekrytera, utbilda och arvodera stödpersoner samt tillsätta anmälda uppdrag som inkommer från vården eller patienten.

Patientnämnden har under de senaste åren haft ett lågt antal anmälningar gällande stödpersonsuppdrag. Under aktuellt år har dock ärendemängden ökat kraftigt. Från att ha tillsatt tre stödpersonsuppdrag 2024, tillsattes 19 uppdrag under 2025.

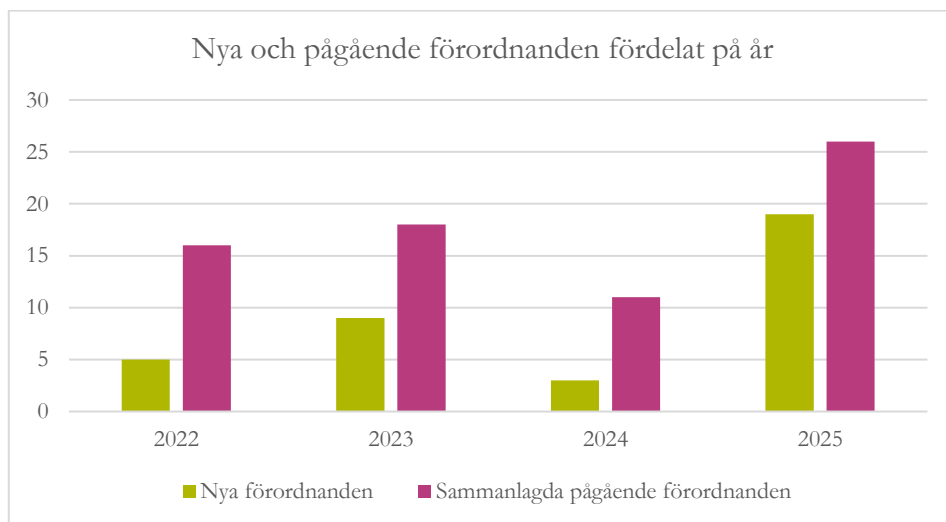


Diagram 5: Statistik nya och pågående förordnanden fördelat på år.

Patientnämnden har under året tillsatt uppdrag för patienter som vårdats inom öppenvården och heldygnsvården. Nedan redovisas fördelningen över år.

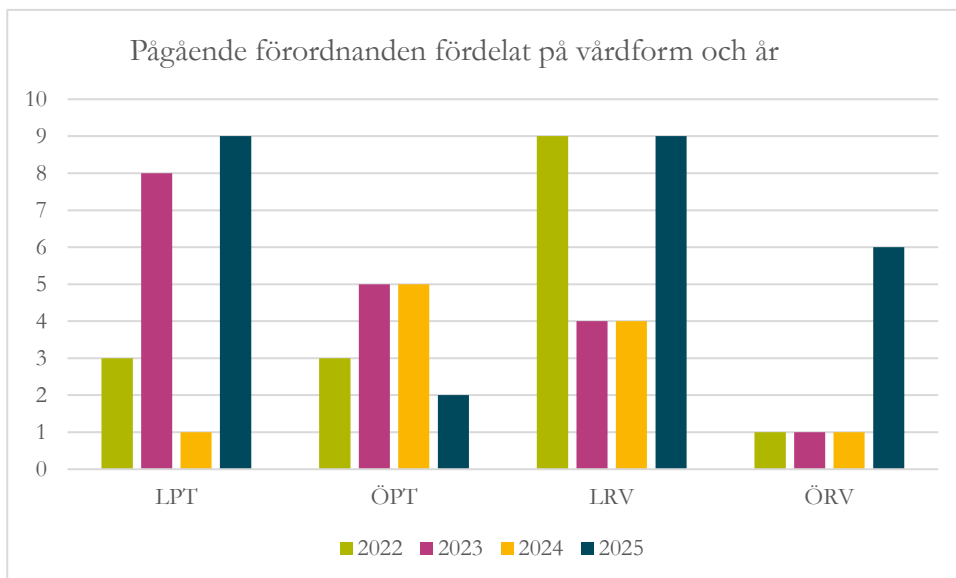


Diagram 6: Statistik för pågående ärenden fördelat på vårdform och år.  
 LPT (lagen om psykiatrisk tvångsvård) ÖPT (öppen psykiatrisk tvångsvård)  
 LRV (lag om rättspsykiatrisk vård) ÖRV (öppen rättspsykiatrisk vård)

Alla patienter som under året har efterfrågat stödperson har fått en stödperson förordnad. Patientnämnden har som mål att tillsätta alla uppdrag inom sju dagar. Under 2025 har 79 % av inkomna anmälningar tillsatts inom sju dagar. Att några ärenden inte har tillsatts inom önskvärd tid har berott på att det har varit specifika uppdrag som ingen av stödpersonerna av olika anledning har haft möjlighet att ta. Alla patienter har som nämnts fått en stödperson utsedd, men i vissa fall har det tagit lite längre tid.

På grund av ökad efterfrågan har Patientnämnden Halland under 2025 rekryterat fem nya stödpersoner. Under sista halvåret har alla anmälningar av stödpersonsuppdrag tillsatts inom sju dagar. Patientnämnden hade vid årets slut 12 aktiva stödpersoner.

Det låga antalet stödpersonsuppdrag har tidigare kopplats till att patienter och personal inte haft kunskap om patientens rättighet till stödperson eller om vad uppdraget innebär. Om personalen som arbetar nära patienten har kunskap om uppdraget kan samtal med patienten om möjligheten att få en stödperson tas vid lämpligare tillfällen än när lagen anger att patienten ska få information. Detta kan i sin tur öka patientens vetskap om sin rättighet och troligtvis ge fler patienter möjlighet till en stödperson.

Under aktuellt år har handläggare på Patientnämnden aktivt fortsatt arbetet med att öka kunskapen om uppdraget hos vårdpersonal inom psykiatrin. Detta har skett genom informationsinsatser i samband med arbetsplatsträffar inom heldygnsvården och öppenvården Psykiatrin Halland.-Det har under året tagits fram en affisch i samarbete med psykiatrin. Denna affisch har satts upp på alla psykiatriska vårdavdelningar och öppenvårdsmottagningar för att påminna om

uppdraget. Det har under året även skett ett ökat samarbete mellan psykiatrin i Halland och Patientnämnden gällande handläggningen av stödpersonsuppdraget. Anmälningsprocessen har förtydligats och en anmälningsblankett har tagits fram, vilken nu har implementerats.

I stödpersonuppdraget ingår att Patientnämndens handläggare ska erbjuda utbildning till stödpersonerna. Under 2025 arrangerades en utbildningsdag med föreläsningar som berörde uppdraget. Dessutom har det anordnats en utbildning om hot och våld, och både en rutin för handläggare och en handlingsplan för stödpersoner har tagits fram.