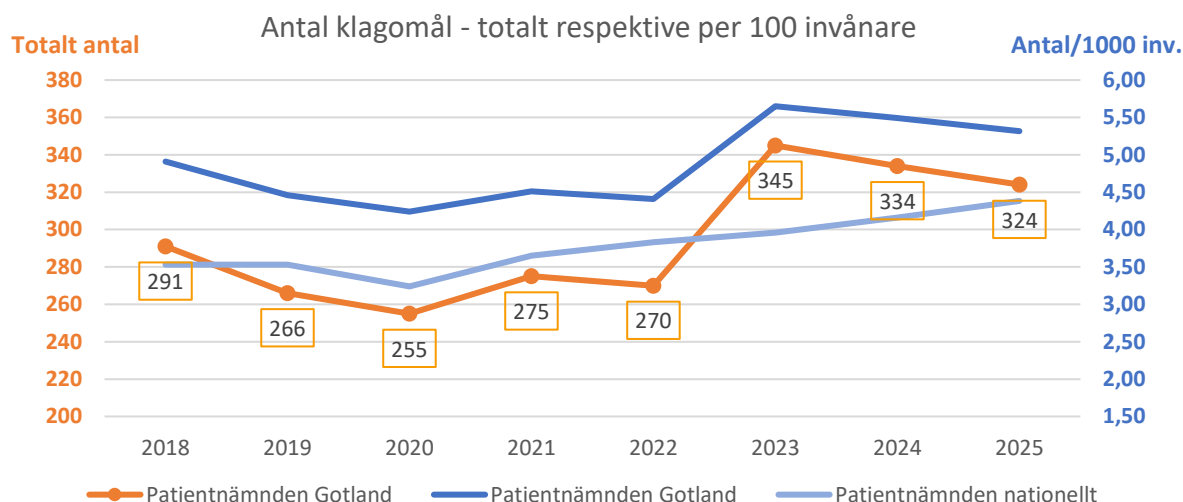


Inkomna klagomål under 2025

Under 2025 inkom totalt 324 klagomål, en minskning med 10 ärenden mot året innan vilket motsvarar -3%. Nationellt har klagomål ökat något.

Under januari inkom flest klagomål, 41 st. och i december inkom 16 klagomål som både var det lägsta per månad under året och betydligt färre än under december föregående år.



Klagomål fördelat på verksamhetsområden

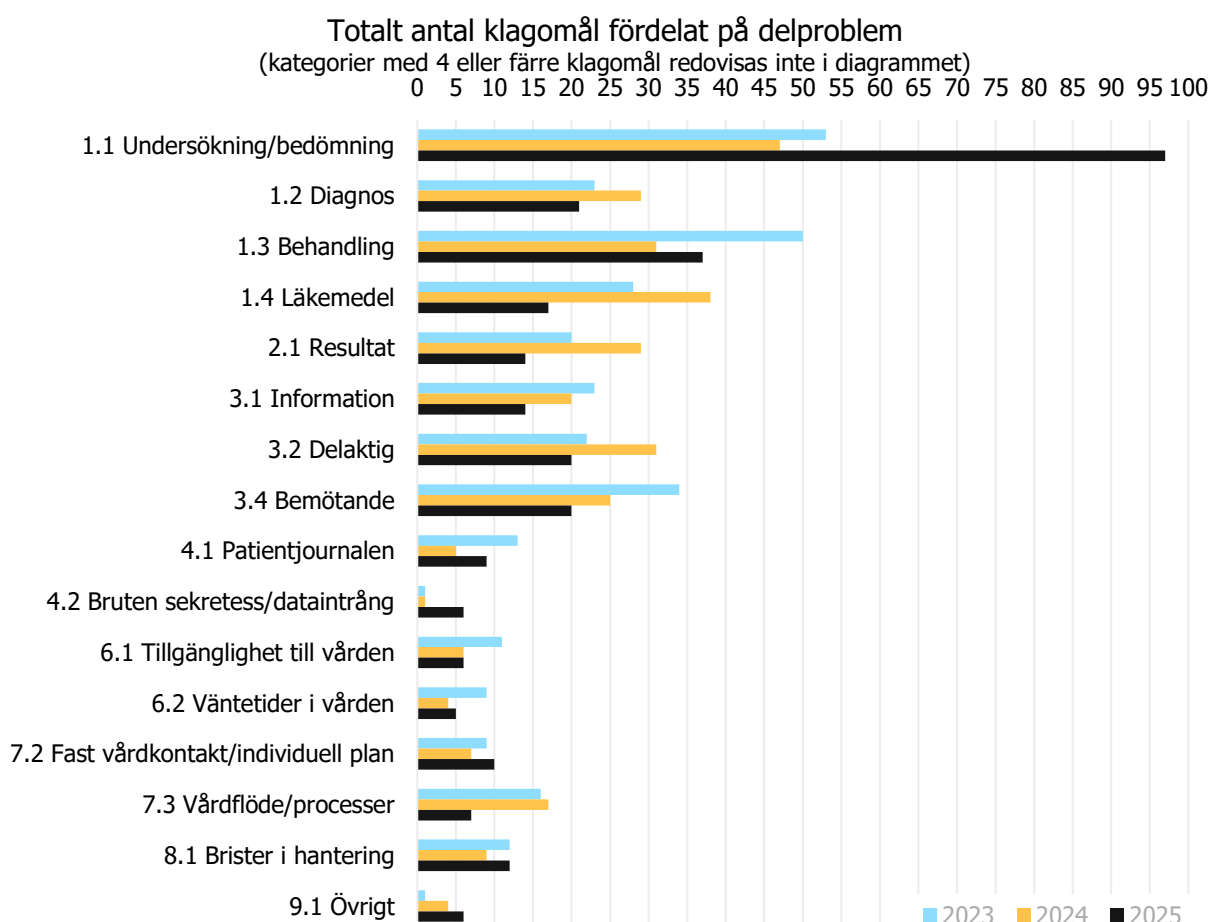
Fördelning mellan de olika verksamhetsområdena ser ut som tidigare år och det är relativt små variationer.

År	Primärvård	Hab/Rehab	Psykiatri	Somatisk specialistvård	Tandvård	Kommunal vård	Övrig verksamhet	Övrig vård
2025	121	5	26	142	13	6	7	4
2024	120		26	155	14	13	4	2
2023	130		32	153	18	7	5	0
2022	94		35	121	8	7	4	1
2021	97		17	139	12	8	3	0

Primärvård, psykiatri och tandvård är likvärdigt med föregående år medan klagomål på somatisk specialistvård och kommunal vård har minskat. Hab/Rehab är sedan juli 2025 ett nytt verksamhetsområde, dessa verksamheter har till största del redovisats inom primärvård tidigare vilket dessa klagomål även kommer göra vid rapportering till IVO.

Klagomål fördelat på delproblem

En stor ökning ses för *undersökning/bedömning*, 97 st., jämfört med 47 st. respektive 53 st. under 2024 och 2023. Det motsvarar 30% av alla klagomål och det är relevant att granska detta mer i kommande analys, där bilden kan komma att förändras. Klagomål på *behandling* har ökat med några klagomål, medan det har minskat för både *diagnos* och *läkemedel*. Klagomål på *läkemedel* har halverats jämfört med 2024. Klagomål på problem rörande *kommunikation* har minskat jämfört med tidigare år, det har även klagomål på *vårdflöde/processer*. Delproblem som utgör mer än 2 % av totalen redovisas nedan



Svarstider för ärenden som inkom under 2025

Patientnämnden begärde yttrande i 230 av alla inkomna ärenden under 2025. Av dessa har 59 % inkommit i tid, 20% är försenade i upp till två veckor och 11 % är försenade med tre till fyra veckor. Patientnämnden inväntar ännu svar i 8 ärenden så fördelningen kan komma att förändras. I 19 ärenden har begäran om komplettering skickats.

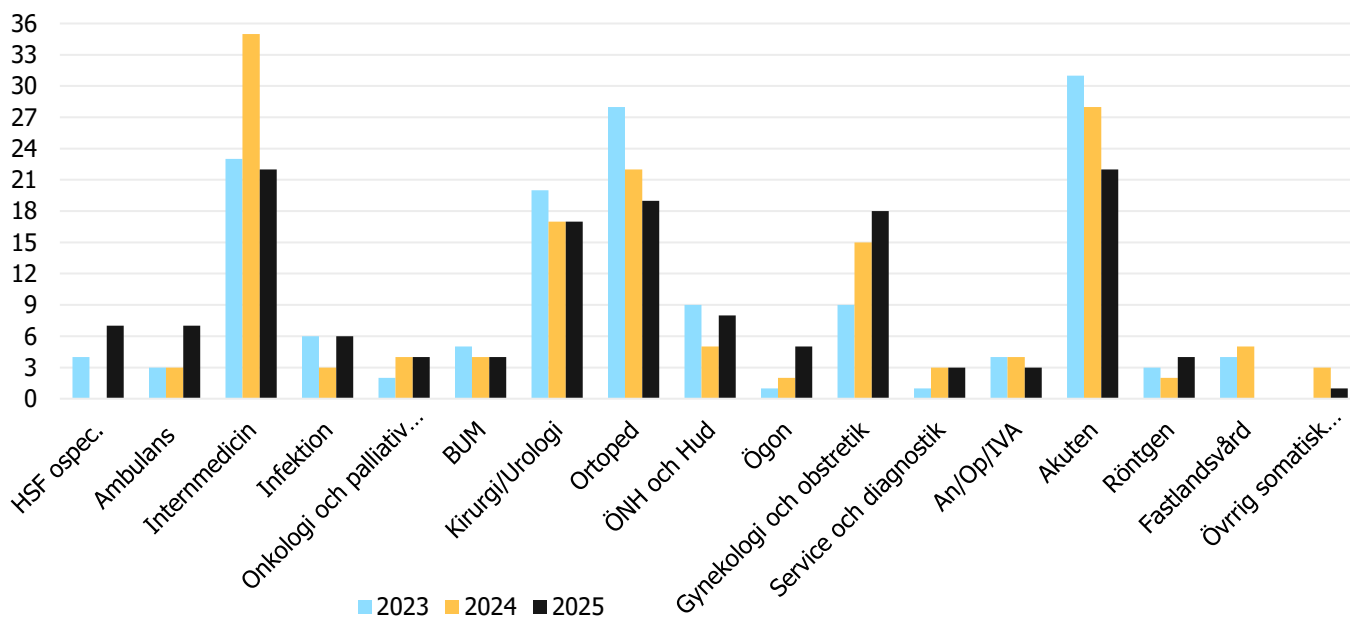
Bland de verksamheter som har flest försenade svar finns Ortopedi, Vårdcentralen Visby Norr, Internmedicin, Gynekologi och obstetrik samt Slite vårdcentral. Det är även en större andel av klagomål på akuten där svar försenas.

Typ av begäran	Antal
Begäran om yttrande	230
Kompletterande begäran	19
Totalt	249

Somatisk specialistvård

Bland specialiteterna inom somatisk specialistvård ses en tydlig minskning för Internmedicin, som för 2025 är jämförbar med 2023. Även Akuten och Ortopeden har färre klagomål än föregående två år. Däremot fortsätter klagomål på Gynekologi och obstetrik att öka. Även Ambulansen och Ögon har fått fler klagomål än föregående år, även om det rör sig om ett mindre antal.

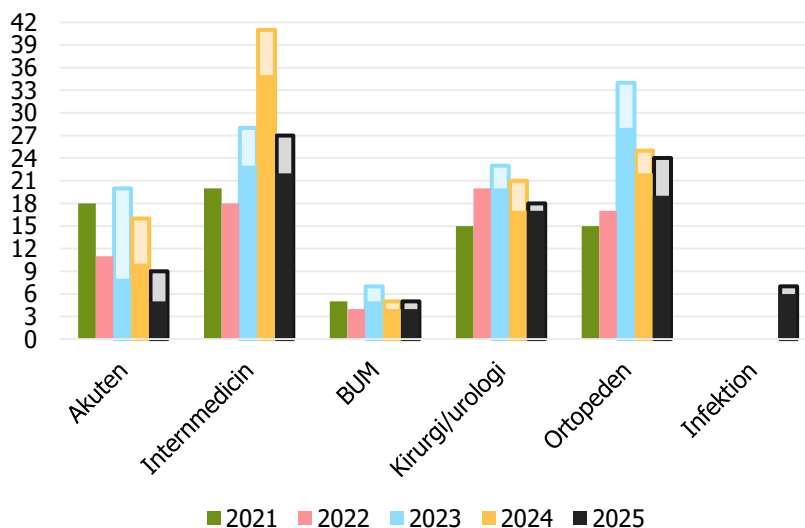
Antal klagomål per specialitet inom somatisk specialistvård



Klagomål på akutmottagningen

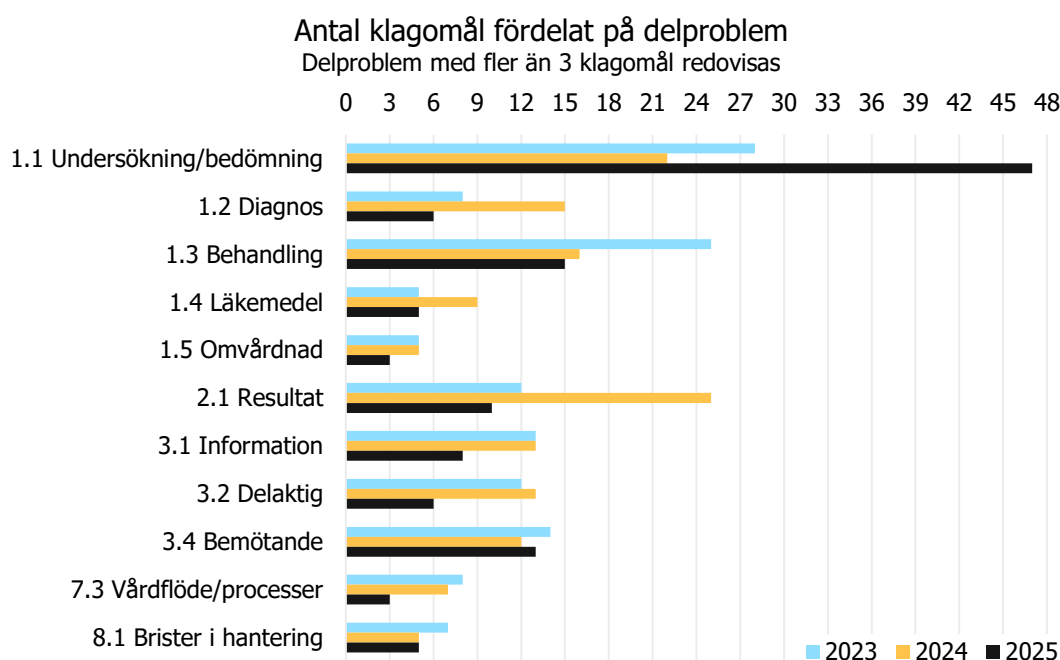
Totalt inkom 22 klagomål på akuten. Utav dessa var det 4 som inte kunde härledas till någon specialitet. I övrigt berör de flesta klagomål insatser från läkare och då noteras respektive specialitet det har berört. I diagrammet syns de berörda specialiteterna. Helfärgade staplarna är klagomål som direkt har registrerats på specialiteterna medan de ljusa topparna synliggör klagomål gällande akuten. På så sett syns hela omfattningen av klagomål på respektive specialitet. Gällande akuten syns akuten egna klagomål samt i den ljusa toppen även de som är ospecificerade.

Antal klagomål per specialist inkl. de från akutmottagningen



Delproblem

Fördelat på delproblem visar att betydligt fler klagomål har registrerats på *undersökning/bedömning*. Övriga problem under *vård och behandling* har minskat något förutom *diagnos* som har en tydligare minskning, detsamma gäller för *resultat*. Även klagomål på information och delaktighet har minskat ganska mycket.



Nedan ses de mest frekventa delproblemen, fördelade på de specialiteter med flest klagomål.

Delproblem	Total	Ambulansen	Intermedicin	Infektion	Kirurgi/Urologi	Ortopeden	Gynekologi och obstetrik	Akuten	ÖNH och Hud
1.1 Undersökning/bedömning	47	3	4	3	6	4	4	15	3
1.2 Diagnos	6		3	1				2	0
1.3 Behandling	15		1		3	1	4		2
2.1 Resultat	10		2		1	5	2		
3.1 Information	8		2		1	1	2		1
3.2 Delaktig	6		3				2		
3.4 Bemötande	13	3	2	1	1	1	1	1	
Totalt antal klagomål	142	7	22	6	17	19	18	21	8

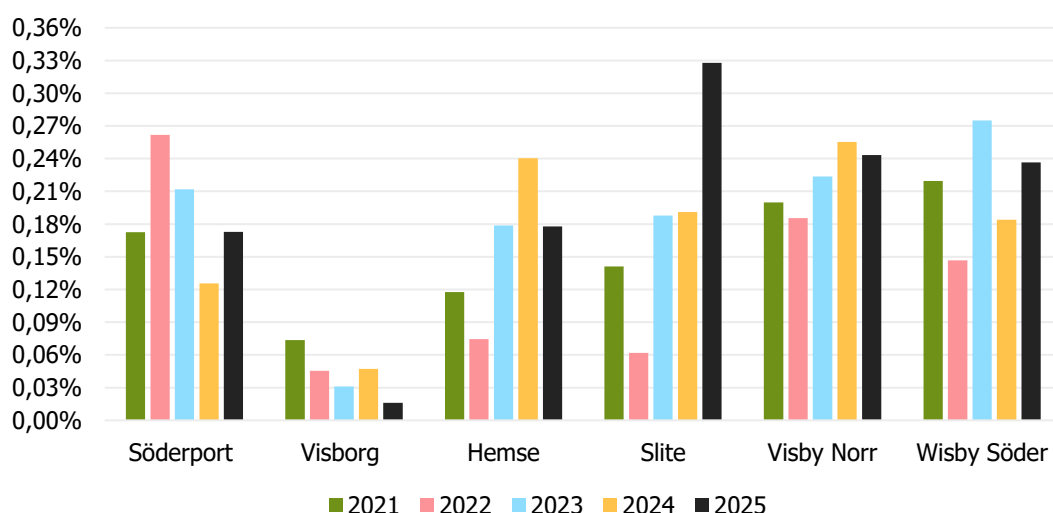
Primärvård

Totalt har 121 klagomål har inkommit på primärvården, varav 3 st. på 1177 Vårdguiden. Resterande 118 klagomål gäller vårdcentralerna, inkl. helgjouren, vilket är en liten ökning med 5%. I tabellen nedan visas fördelning av inkomna klagomål per vårdcentral. Klagomål på Slite Vårdcentral har ökat, både till antal och i förhållande till antal listade patienter. För Wisby Söder ses åter en ökning, men det har varierat från år till år. Både Wisby Söder och Visby Norr har en lite högre andel missnöjda patienter än övriga. Vårdcentralen Visborg ligger lågt precis som tidigare år.

Antal klagomål per vårdcentral och år	2022	2023	2024	2025
Söderports vårdcentral	24	20	12	17
Vårdcentralen Visborg	3	2	3	1
Vårdcentralen Hemse	7	17	23	17
Vårdcentralen Slite	3	9	9	15
Vårdcentralen Visby Norr	24	29	33	31
Vårdcentralen Wisby Söder	20	38	26	34
Vårdcentral ospecificerad	3	4	4	1
Primärvårdsjouren	0	2	2	2
Totalt	84	121	112	118

Nedan redovisas hur stor andel av en vårdcentralens listade patienter som har framfört klagomål, vilket gör att vårdcentralerna kan jämföras med varandra trots skillnader i patientunderlaget.

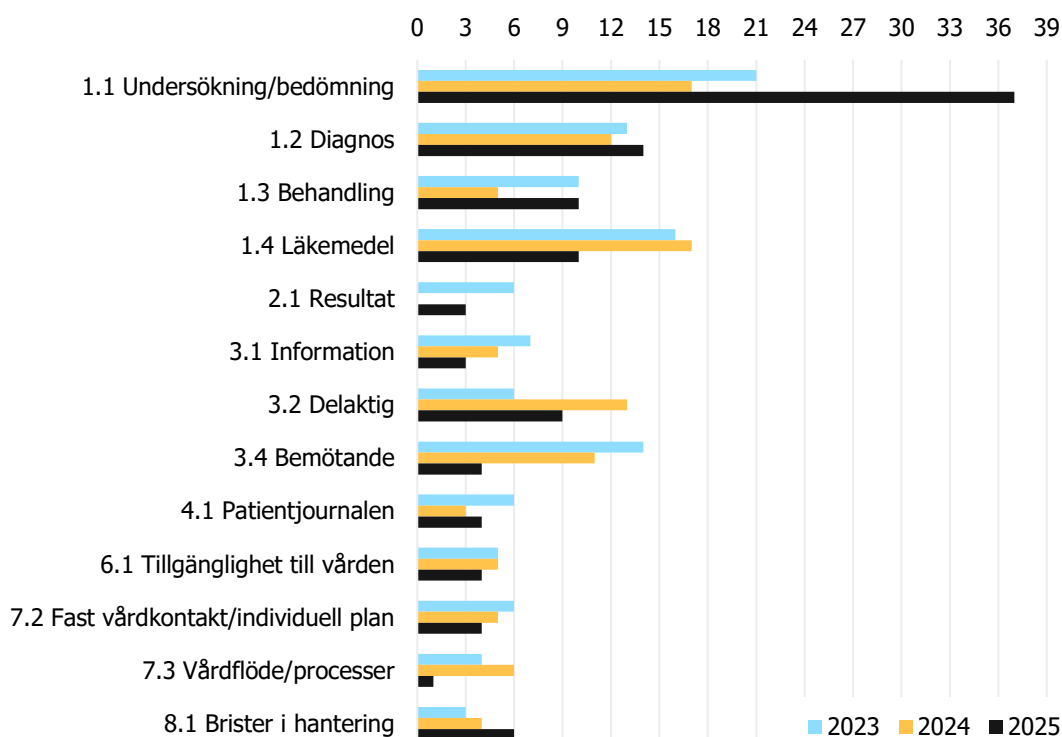
Procentuell fördelning av klagomål jämfört med listade patienter



Delproblem

Nedan redovisas de delproblem med flest klagomål. Klagomål på *vård och behandling* respektive *kommunikation* är vanligast precis som tidigare år och det speglas i de delproblem som har totalt 6 eller fler klagomål. Främst är patienter missnöjda med *undersökning/bedömning*. Under 2025 har det dock inkommit fler klagomål på *brister i hantering* än på *bemötande*.

Antal klagomål fördelat på delproblem
Delproblem med 3 eller fler klagomål redovisas



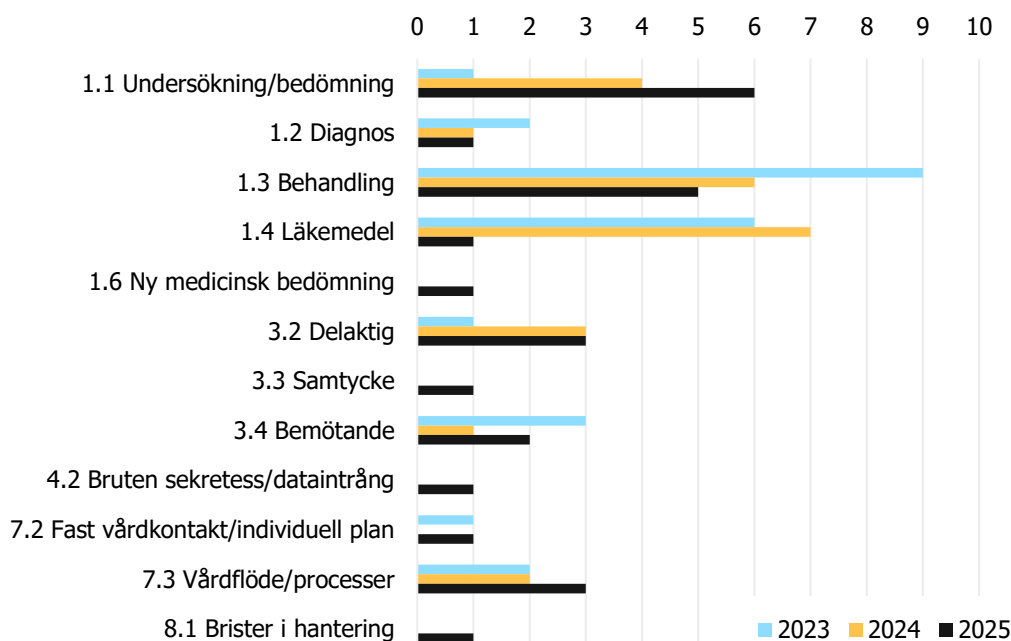
Nedan visas de delproblem med flest klagomål och hur antalet för respektive vårdcentral. Hemse, Slite och Visby Norr tycks oftare ha klagomål på *undersökning/bedömning* medan Wisby Söder även har en del klagomål på *diagnos*.

Delproblem	Total	Söderport	Visborg	Hemse	Slite	Visby Norr	Wisby Söder
1.1 Undersökning/bedömning	37	2	1	6	5	12	9
1.2 Diagnos	14	2		1		2	9
1.3 Behandling	10	2		3	1	2	2
1.4 Läkemedel	10	4		1	1	2	2
3.2 Delaktig	9			3	1	2	3
8.1 Brister i hantering	6	1			2		2

Psykiatri

Totalt 26 klagomål gäller psykiatri, vilket är lika många som under föregående år och färre än under både 2023 (32 st.) och 2022 (35 st.). Klagomålen gäller främst *Undersökning/bedömning* och *Behandling*. Klagomålet gäller främst öppen- och slutenvård, endast ett klagomål vardera har gällt BUP respektive beroendemottagningen.

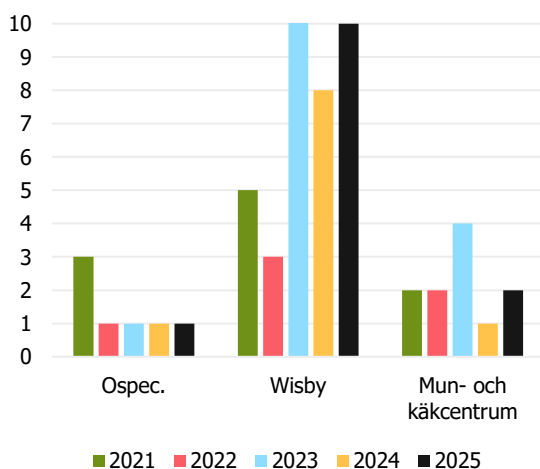
Antal klagomål fördelat på delproblem



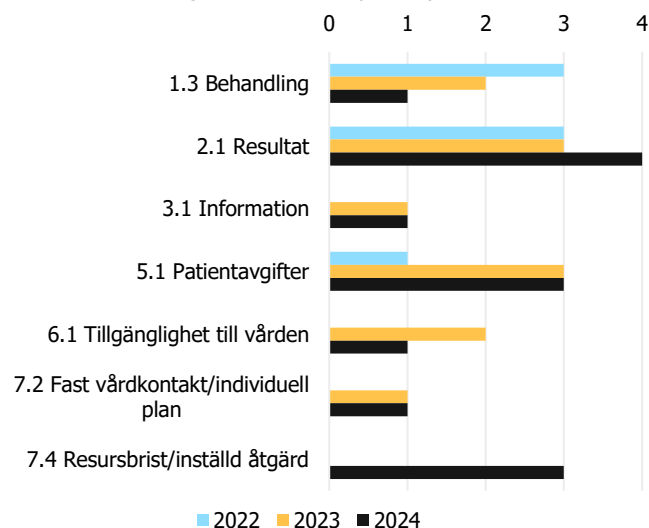
Folktandvården

Tandvården har fått 13 st. klagomål. Föregående två år fick Folktandvården totalt 14 respektive 18 klagomål. Klagomålen berör främst *resultat*, *patientavgifter* och *resursbrist/inställd åtgärd* men även enstaka andra med ett klagomål vardera.

Klagomål på tandvård 2021-2024



Antal klagomål fördelat på delproblem



Hab/Rehab

Hab/rehab är sedan 1 juni 2025 ett eget verksamhetsområde. Under året har dessa verksamheter fått 5 st. klagomål, varav 3 st. på primärvårdens sjukgymnastik, 1 på habiliteringen och 1 som är ospecificerad. Föregående två år har det varit 2 st. respektive 4 st. Gällande sjukgymnastiken berör två av klagomål tillgång till sjukgymnast och har registrerats som *resursbrist/inställd åtgärd* respektive *väntetider i vården*. Det andra klagomålet gäller *information*.

Kommunal vård

Det har inkommit 6 st. klagomål på den kommunala vården, 2 vardera på korttidsenheten respektive på särskilt boende samt på hemsjukvård och hemtjänst. Under åren 2023–2025 har det varit mellan 2–4 st. klagomål på särskilt boende, dock på olika boenden.

Övrig verksamhet och övrig vård

Gällande övrig verksamhet har det inkommit 7 klagomål, varav 4 st. klagomål på sjukresor vilket är fler än tidigare år.

Gällande övrig vård har 4 klagomål inkommit, varav 3 st. berör funktioner i journalen på 1177. Dessa klagomål har förmedlats till Digitaliseringsenheten på HSF och det berör funktioner som styrs och utvecklas nationellt av leverantören Inera. Således är det inget regionen kan påverka.

Stödpersonsärenden under 2025

Under 2025 har 6 stödpersoner förordnats åt patienter under tvångsvård. Det är en ökning jämfört med 2022-2024 då det förordnades 1-2 stödpersoner per år.