

Mottagare
Socialnämnden

PAN Remiss. Rapport över iakttagelser från patientnämndsärenden under 2025

Förslag till beslut

Socialnämnden överlämnar yttrandet som svar på Patientnämndens remiss: I patienters berättelser, iakttagelser från patientnämndsärenden under 2025.

Sammanfattning

Patientnämndens huvudsakliga uppdrag är att stödja och hjälpa patienter och närstående att framföra klagomål till vårdgivare och att få klagomålet besvarat från vården. Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patientnämnden ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter och genom återkoppling till vården bidra till vårdens kvalitetsutveckling och arbete för hög patientsäkerhet.

Det totala antalet inkomna klagomål till Patientnämnden under 2025 är 324 stycken. Av dessa är det 6 klagomål som berör Socialförvaltningens verksamheter, varav två rör privata vårdgivare. Det är minskning i antal relaterat till verksamheternas omfattning från 2024 med 13 klagomål och vi är åter i nivå med 2023, då det var totalt 7 klagomål gällande socialförvaltningens verksamheter.. Samtliga ärenden berör hemsjukvård, hemtjänst, SÄBO (Särskilt boende för äldre) och korttids (Hem för viss annan heldygnsvård Socialtjänstlagen). Det har inte inkommit några klagomål till OOFs (Omsorgen om personer med funktionsnedsättning) verksamheter.

Bedömning

Av de 324 klagomål som inkom till Patientnämnden under 2025 så gällde 6 av dem socialförvaltningens verksamheter. Av dessa var 4 underlag för yttrande från berörd vårdgivare. Det är minskning i antal relaterat till verksamheternas omfattning från 2024 med 13 klagomål och vi är åter i nivå med 2023, då det var totalt 7 klagomål gällande socialförvaltningens verksamheter.. Samtliga ärenden berör hemsjukvård, hemtjänst, SÄBO (Särskilt boende för äldre) och korttids (Hem för viss annan heldygnsvård Socialtjänstlagen). Det har inte inkommit några klagomål till OOFs (Omsorgen om personer med funktionsnedsättning) verksamheter.

Som det beskrivs i rapporten är klagomålen liksom tidigare år, spridda över

flera verksamheter och över olika delproblem. Det i kombination med det låga antalet gör att det fortsatt är svårt att dra några entydiga slutsatser eller se trender i uppkomna händelser som orsakat klagomålen. Dock framgår det att de flesta klagomålen framför allt handlar om undersökning och behandling. Brister i information är det vanligaste sekundära problem som föranleder klagomål.

Att klagomål som berör socialförvaltningens verksamheter utgör en så liten del av det totala antalet ärenden till Patientnämnden kan liksom förra året förklaras med skillnader i omfattning och typ av de hälso- och sjukvårdsinsatser som sker inom respektive område. Det kan också bero på den kontinuitet och ofta långvariga kontakt som många patienter och anhöriga i socialförvaltningens verksamheter har med personal och ledning i verksamheterna vilket möjliggör att lyfta synpunkter och klagomål direkt på plats vilket i sin tur gör att det inte behöver tas vidare till Patientnämnden. Fortsatt ses även att många synpunkter till Socialförvaltningens verksamheter går direkt via Regionens ärendehanteringssystem.

Vi behöver dock beakta minskningen och se att information om möjligheten att anmäla till Patientnämnden fortfarande delges våra patienter och deras anhöriga.

Liksom förra året är det glädjande att se att det är få ärenden till Patientnämnden, det visar att medborgarna har ett gott förtroende för oss. Vi ser också att det finns en god kännedom om möjligheten att lämna synpunkter gällande Socialförvaltningens verksamheter direkt i Regionens ärendehanteringssystem.

Även om det fortsatt är få ärenden till Patientnämnden så ser vi rapporten om iakttagelser från patientnämndsärenden som ett viktigt och bra underlag för vårt kvalitets- och förbättringsarbete och vi behöver följa utvecklingen av antal ärenden framöver för att säkerställa ett fortsatt lågt antal klagomål.

Beslutsunderlag

Remiss: I iakttagelser från patientnämndsärenden under 2025, daterad 2026-04-14

Socialförvaltningens tjänsteskrivelse, daterad 2026-08-20

Yttrande socialnämnden, PAN remiss, Iakttagelser från patientnämndsärenden under 2025, daterad 2026-09-17

Socialförvaltningen

Marica Gardell
Socialdirektör

Skickas till

Öystein Berge, Kvalitetschef

Nina Nordlund, medicinsk ansvarig rehabilitering (MAR)

Imke Edsbacke, medicinsk ansvarig sjuksköterska (MAS)