

Patientnämnden

# Årsredovisning 2025

## Patientnämndförvaltning, Region Gävleborg



Diarienummer PN 2026/86

Datum 2026-01-19  
Anna Sörebö  
Förvaltningschef

---

## Innehåll

1.	Sammanfattning av verksamhetsåret 2025 .....	3
2.	Verksamhetsstatistik .....	3
2.1	Kontaktvägar .....	4
2.2	Skrivelser .....	4
2.3	Ålder och kön .....	5
2.4	Huvudproblem .....	6
2.5	Delproblem .....	6
2.6	Verksamhet .....	7
2.7	Allvarliga ärenden .....	11
2.8	Vårdgivarens åtgärder .....	11
2.9	Svarstider .....	12
2.10	Övrigt .....	12
2	Telefonkontakter .....	12
3	Analysrapporter .....	13
4	Stödpersonsverksamhet .....	15

## 1. Sammanfattning av verksamhetsåret 2025

Patientnämnderna ska, enligt 7 § lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, senast den sista februari varje år till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Socialstyrelsen lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten, samt den analys som gjorts i enlighet med 3 § nämnda lag under föregående år.

Patientnämnden i Region Gävleborg har under året haft 2321 kontakter från patient/närstående varav 1981 har förmedlats till berörd verksamhet, vilket är en markant ökning med 19,2% sedan föregående år.

Andelen kvinnor har ökat från 59,4% till 63,8% och andelen män minskat från 40,6% till 36,2%. Det var flest kvinnor i åldersgruppen 30–39 år och 50–69 år och män i åldersgrupp 70–79 år under 2025. *Vård och behandling* är det mest förekommande huvudproblemet följt av *Kommunikation*.

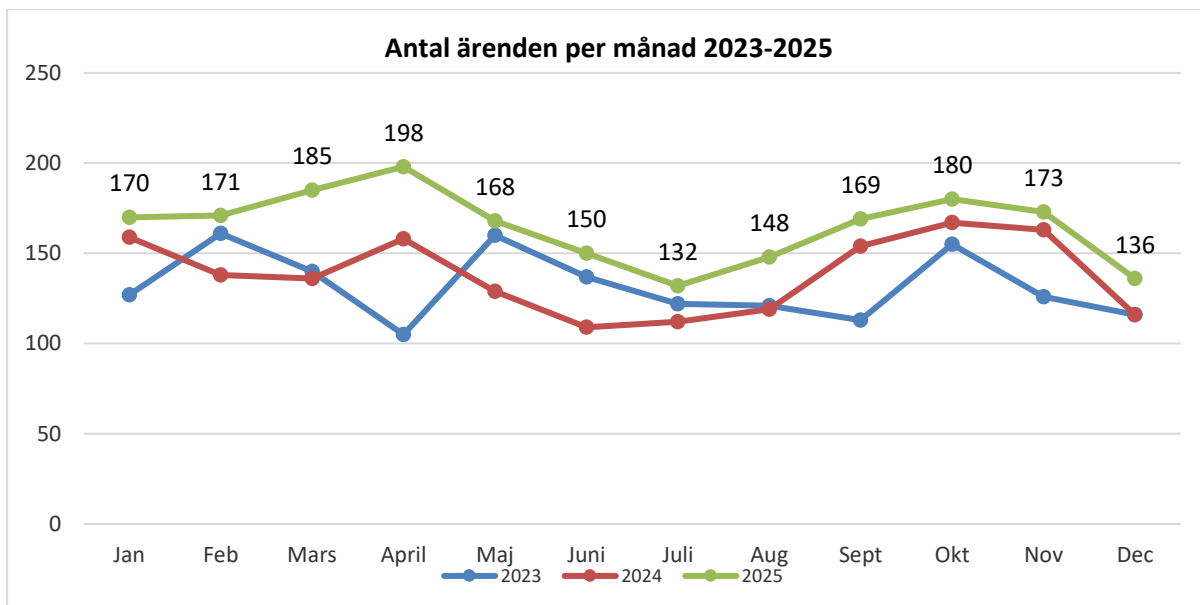
Under 2025 har förvaltningen genomfört 4 analyser enligt plan. Dessa har handlat om Förlossningsvård, Ögonsjukvård, Primärvård samt Ortopedi. Berörd verksamhetschef har bjudits in för att ta del av presentationen av analysen vid patientnämndens sammanträde. Analyserna har också presenterats i sin korthet på Hälso- och sjukvårdsnämnden. Vidare har rapporterna förmedlats och presenterats i berörd ledningsgrupp med förhoppning att de ligger till grund för förbättringsarbeten.

Under 2025 har tre nya patienter som tvångsvårdas erhållit stödperson. Vid årsskiftet 2025/2026 fanns 17 pågående förordnanden av stödpersoner. Under 2025 har stödpersonerna genomfört 685 besök med patienter.

## 2. Verksamhetsstatistik

Patientnämndförvaltningen har under 2025 haft 2321 kontakter med patient/närstående varav 340 ärenden registrerade som information till patient/närstående och 1981 ärenden har förmedlats till berörd verksamhet. Dessa 340 ärenden gällande information till patient/närstående ligger i nivå med 2024 då det var 345 informationsärenden. Antalet ärenden som förmedlats till berörd verksamhet har ökat med 19,2% jämfört med 2024 då det var 1662 ärenden. Patienter som tar flera kontakter under ett år registreras som ärende en gång, såvida det inte är synpunkter som handlar om nya verksamheter eller nytt problemområde. En kontakt kan också leda till att synpunkten registreras på flera verksamheter i de fall flera verksamheter är involverade i händelsen.

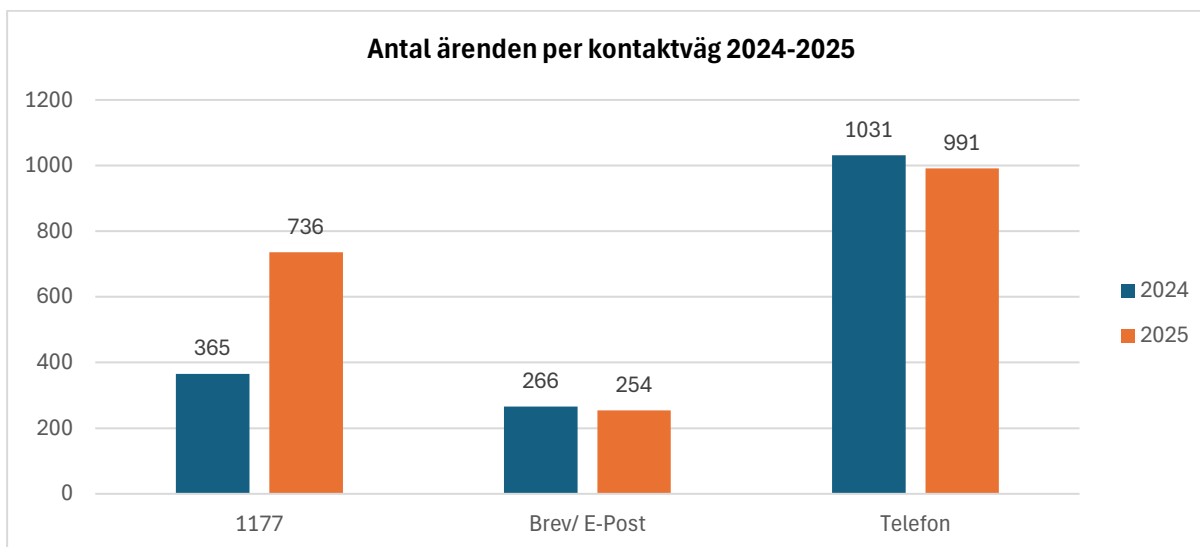
Antalet inkomna ärenden som förmedlats till verksamheterna har generellt legat högre 2025 och framför allt i mars och april jämfört med tidigare år, se figur 1.



Figur 1

## 2.1 Kontaktvägar

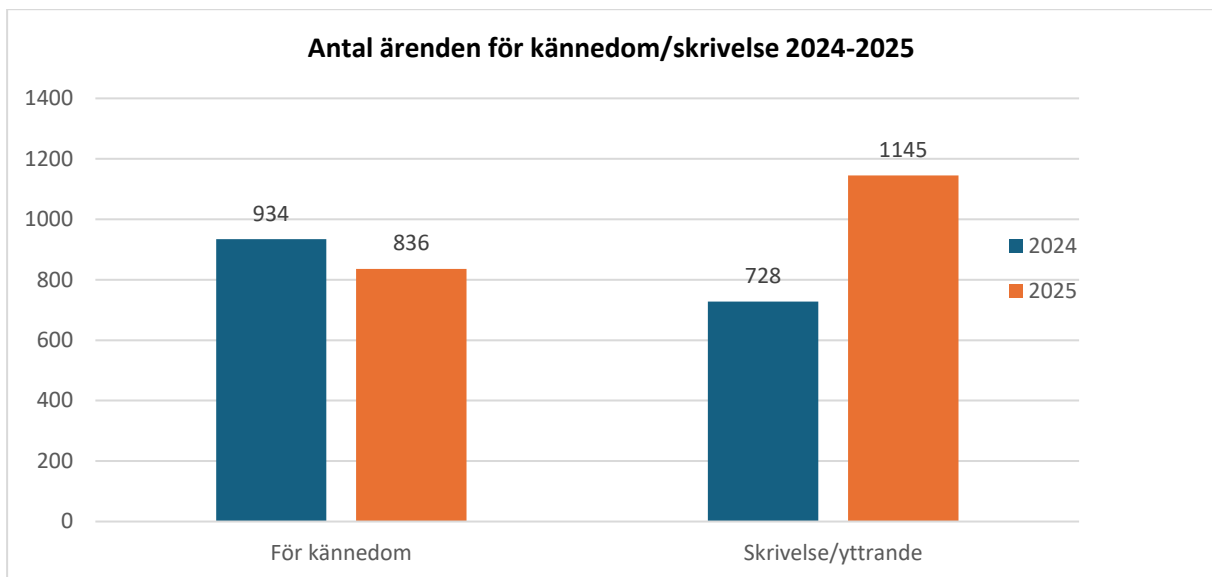
Vid jämförelse med 2024 så sker fortsatt den första kontakten med Patientnämnden främst via telefon. Antalet skrivelser via 1177 har dock mer än fördubblats under 2025 från 365 till 736, se figur 2.



Figur 2

## 2.2 Skrivelser

Antalet skrivelser med begäran om yttrande till vården har ökat 57,3% från 728 till 1145 år 2025, se figur 3. Andelen ärenden av alla inkomna anmälningar som skickas till vården med begäran om yttrande under 2025 motsvarar 57,8% vilket kan jämföras med 43,8% 2024. Vården har valt att besvara 10 av de 836 kännedomsärendena med ett skriftligt yttrande.



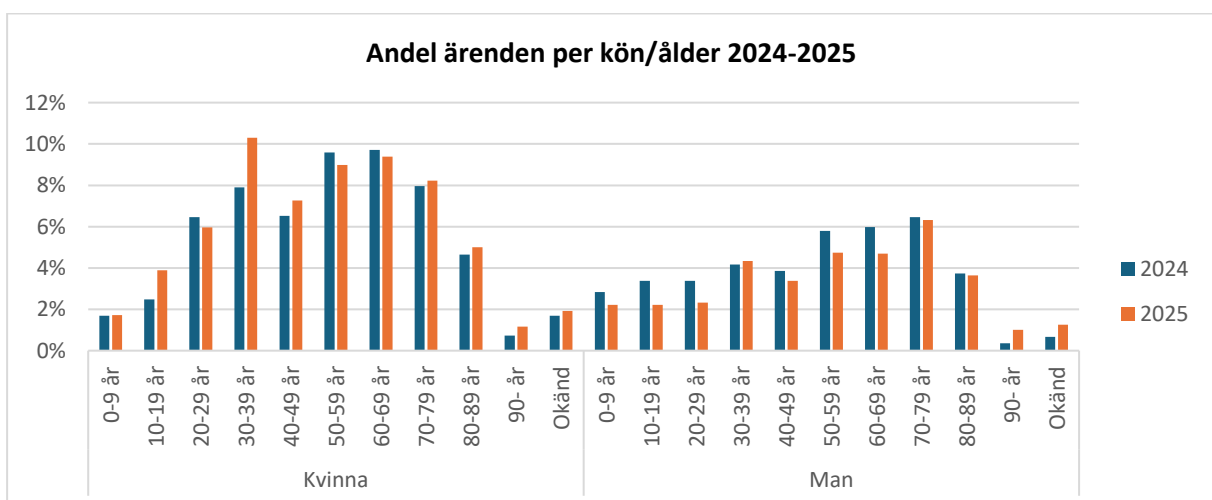
Figur 3

Avslutsbrev skickas till berörd verksamhetschef där patient/närståendes synpunkter förmedlas tillsammans med förvaltningens återkoppling på yttrandet. Patientnämnden har deltagit vid elva vårdmöten vilket kan jämföras med fem vårdmöten 2024. Alla vårdmöten under 2025 har skett i verksamhetsområden inom somatisk specialistvård utom ett vårdmöte som skett inom psykiatrisk specialistvård.

## 2.3 Ålder och kön

Under år 2025 var antal kvinnor 1264 och antal män 716. En anmälare har ej uppgivit kön samt 38 kvinnor och 25 män har ej uppgivit ålder. Andelen kvinnor har ökat från 59,4% till 63,8% och andelen män minskat från 40,6% till 36,2%. Under 2025 var det flest kvinnor i åldersgruppen 30–39 år samt 50–69 år och män i åldersgrupp 70–79 år. Andelen ärenden för kvinnor i ålder 30–39 år har ökat jämfört med föregående år.

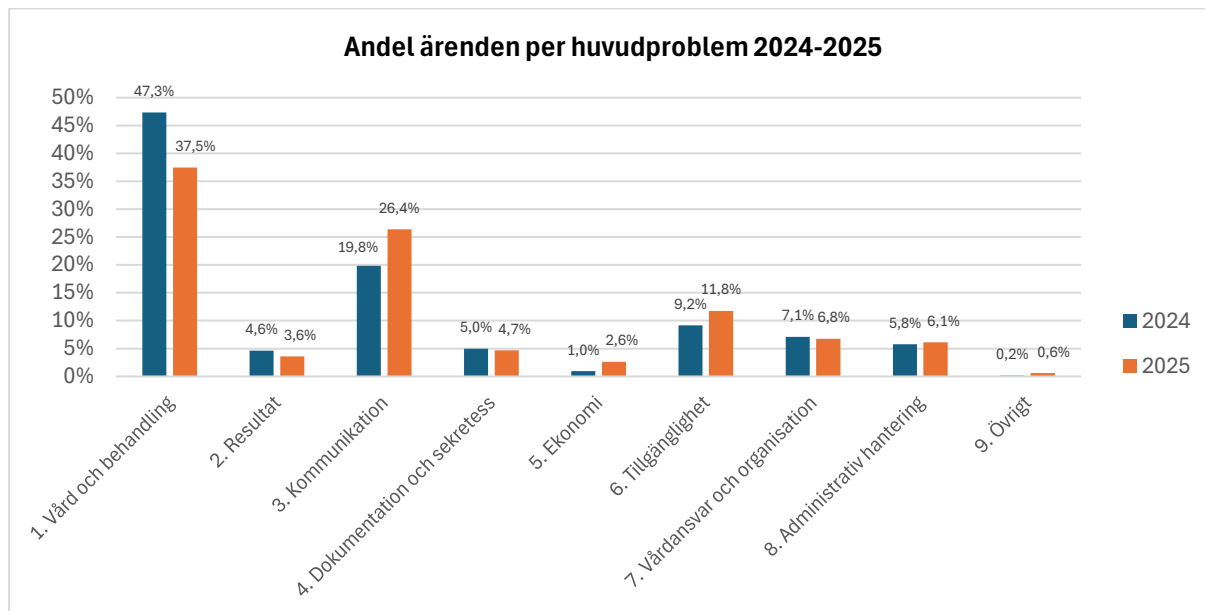
Patientnämnden har i sitt uppdrag avseende klagomålshanteringens ett åtagande att särskilt beakta barn/ungdomars perspektiv. Antal ärenden som avser 0–19 år har ökat från 173 till 199 ärenden 2025. Ökningen har främst skett hos flickor 10–19 år, se figur 4.



Figur 4

## 2.4 Huvudproblem

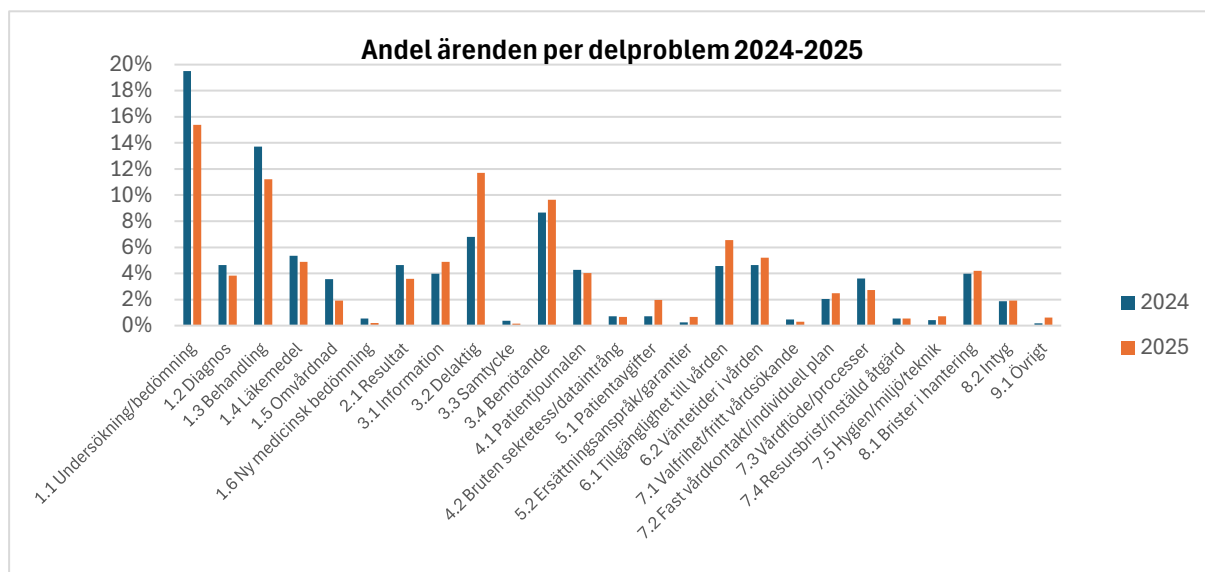
Andel ärenden inom huvudproblemet *Vård och behandling* har minskat jämfört med 2024 men är det mest förekommande med 37,5%. Därefter är det huvudproblem *Kommunikation* med 26,4% som har ökat jämfört med 2024, se figur 5.



Figur 5

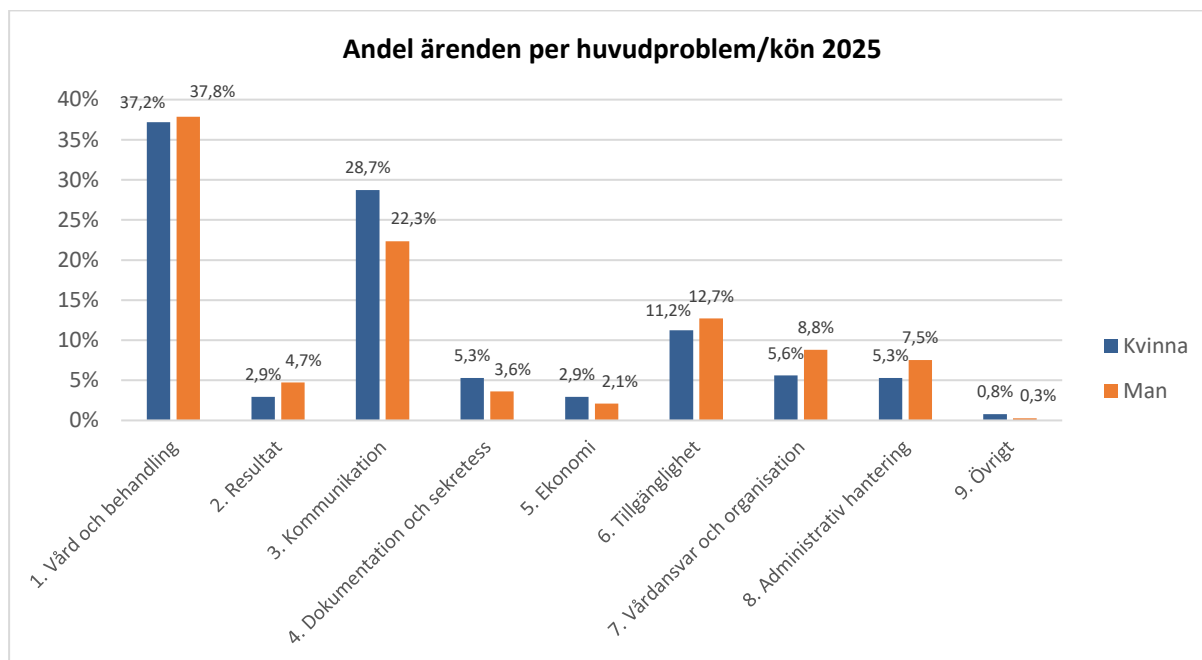
## 2.5 Delproblem

De vanligaste förekommande delproblemen var *Undersökning/bedömning*, *Delaktig*, *Behandling* och *Bemötande*. De delproblem som framför allt ökat jämfört med 2024 är *Information*, *Delaktig*, *Bemötande*, *Patientavgifter*, *Tillgänglighet till vården* samt *Väntetider i vården*, se figur 6.



Figur 6

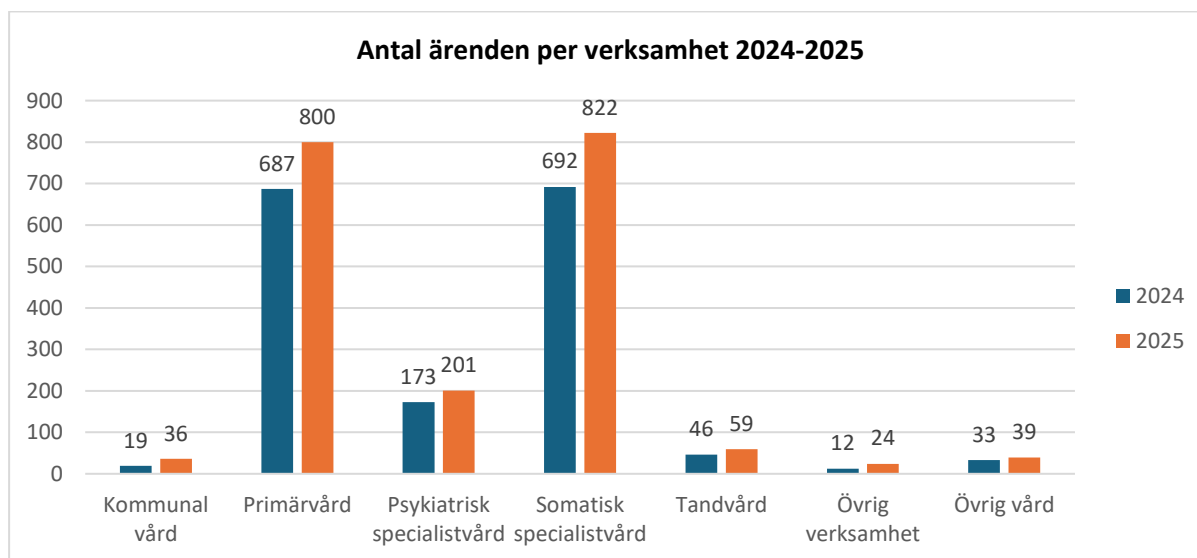
Kvinnor har en ökad andel synpunkter inom huvudproblem *Kommunikation, Dokumentation och sekretess* samt *Ekonomi* jämfört med männen 2025, se figur 7.



Figur 7

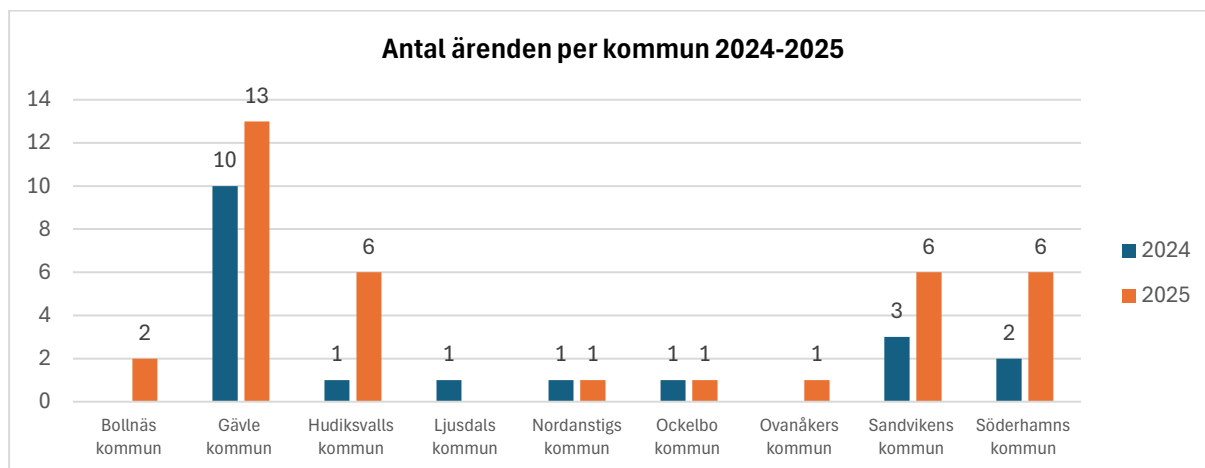
## 2.6 Verksamhet

Sedan föregående år har antalet ärenden ökat inom alla verksamheter. Flest antal ärenden finns inom somatisk specialistvård och primärvård, se figur 8.



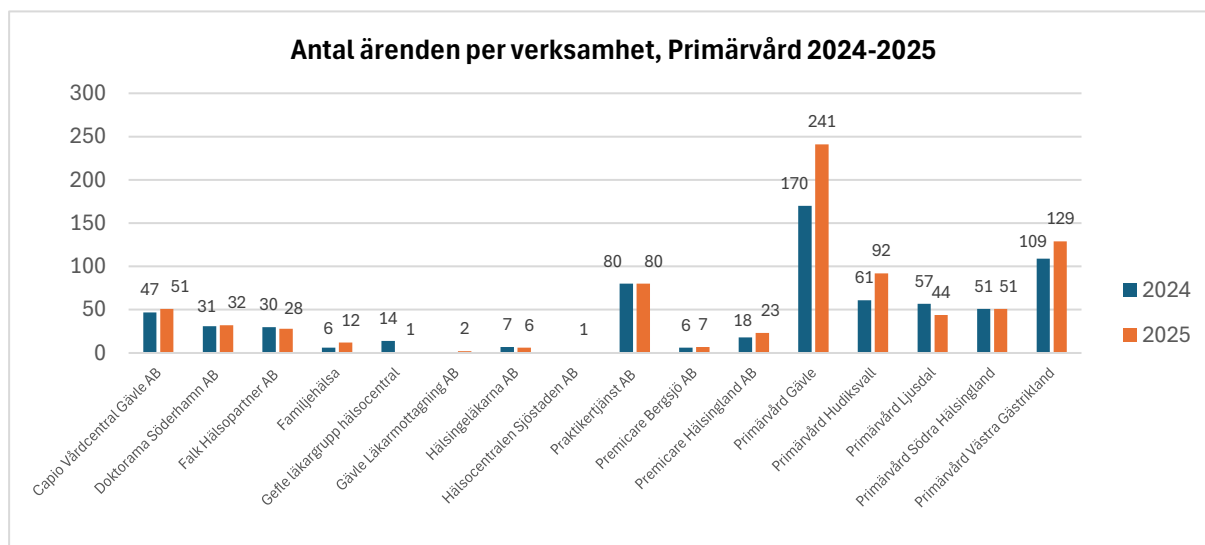
Figur 8

Samtliga kommuner har samverkansavtal med Region Gävleborg gällande synpunkter & klagomål avseende Hälso- & sjukvårdsinsatser inom kommunerna. Antalet ärenden till kommunerna är generellt lågt, men har ökat från 19 till 36 ärenden 2025. Den kommun som haft flest ärenden under 2024 och 2025 är Gävle kommun. Bollnäs, Gävle, Hudiksvall, Sandviken och Söderhamns kommun har ökat antalet ärenden 2025. Inga synpunkter har kommit in under år 2024–2025 rörande Hofors kommun, se figur 9. Det mest förekommande huvudproblemet inom kommunerna 2025 är *Vård- och behandling* med 21 ärenden (58,3%) där delproblem *Läkemedel* är vanligast. Därefter kommer huvudproblem *Kommunikation* med 12 ärenden (33,3%) där delproblem *Delaktig* var mest förekommande.



Figur 9

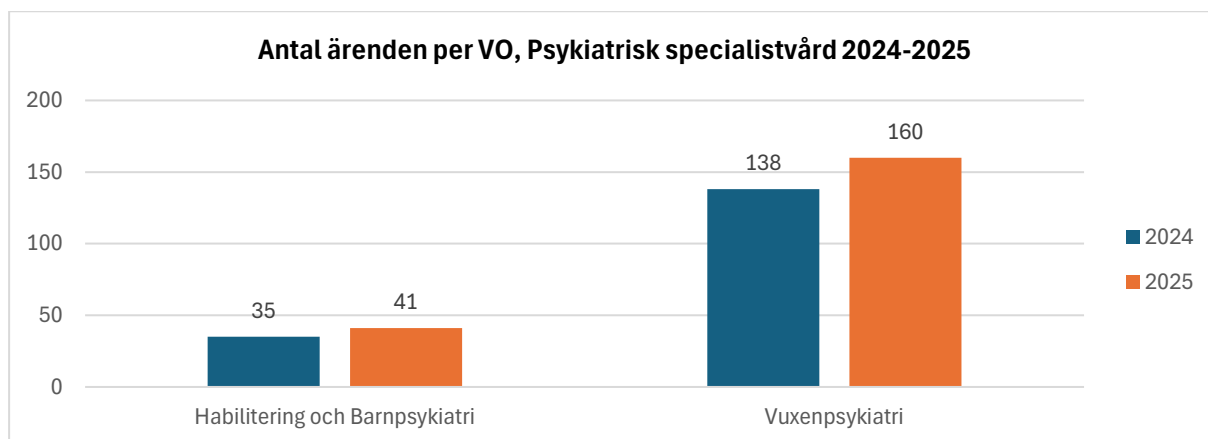
Inom primärvård inkom 800 ärenden varav 569 (71,1%) inom regiondriven vård och 231 (28,9%) inom privata under 2025. Antalet ärenden har ökat 2025 från 687 till 800 ärenden där ökningen endast finns inom regiondrivna hälsocentraler. Det är verksamhetsområde Gävle som har flest ärenden, se figur 10. Det mest förekommande huvudproblemet inom primärvården 2025 är *Vård- och behandling* med 298 ärenden (37,2%) där delproblem *Undersökning/bedömning* är vanligast. Därefter kommer huvudproblem *Kommunikation* med 231 ärenden (28,9%) där delproblemen *Delaktig* och *Bemötande* var mest förekommande.



Figur 10

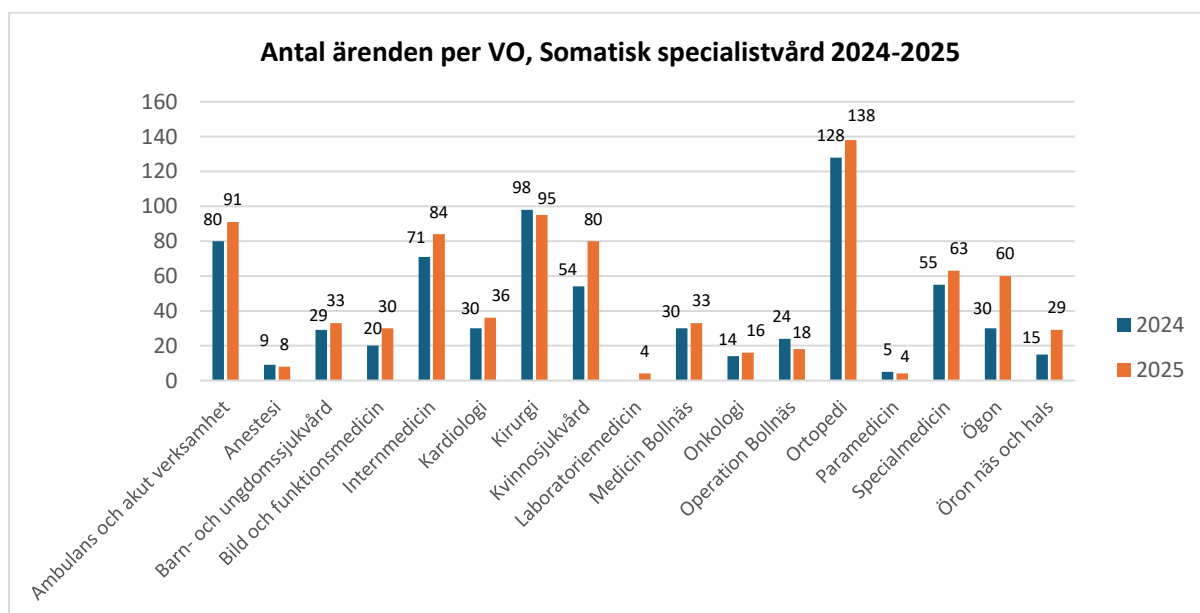


Antalet ärenden inom såväl VO Habilitering och Barnpsykiatri som Vuxenpsykiatri har ökat jämfört med 2024, se figur 11. Det mest förekommande huvudproblemet inom psykiatrisk specialistvård 2025 är *Kommunikation* med 71 ärenden (35,3%) där delproblem *Delaktig* är vanligast. Därefter kommer huvudproblem *Vård- och behandling* med 59 ärenden (29,3%) där delproblem *Undersökning/bedömning* var mest förekommande.



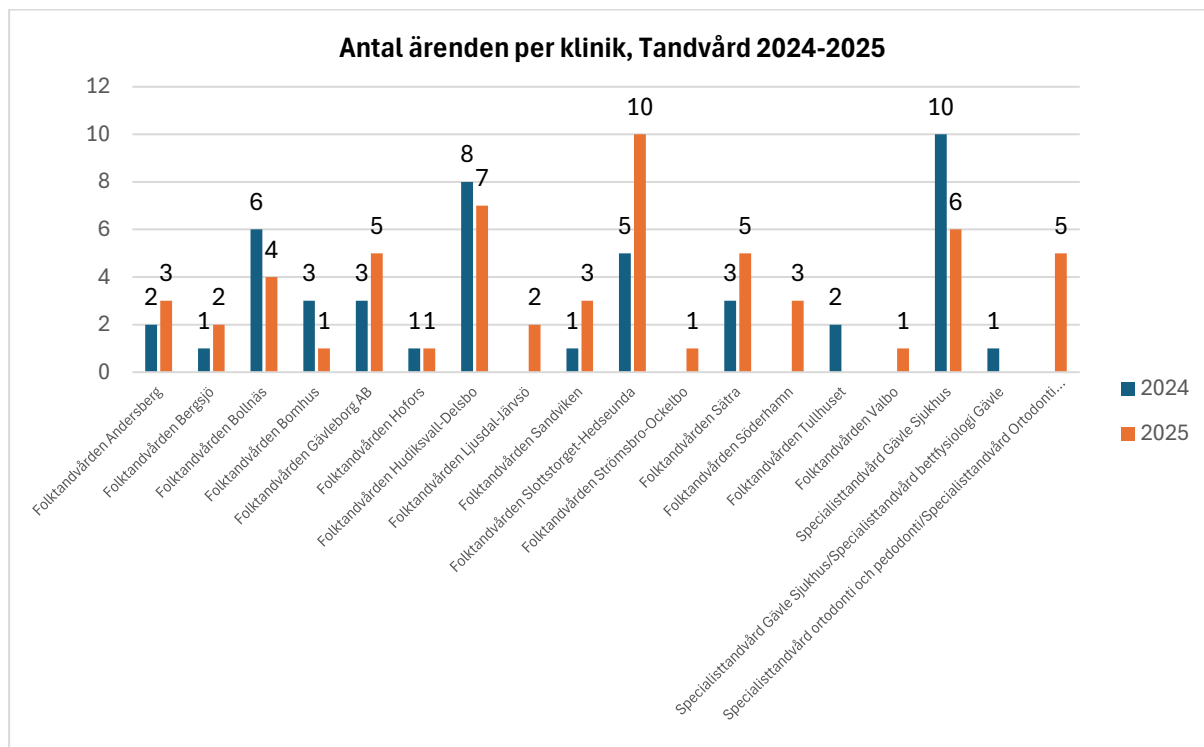
Figur 11

Antal ärenden inom somatisk specialistvård har ökat från 692 till 822 ärenden 2025. Alla verksamhetsområden utom Anestesi, Kirurgi, Operation Bollnäs och Paramedicin har ökat antalet ärenden. Flest antal ärenden står VO Ortopedi för, se figur 12. Det mest förekommande huvudproblemet inom somatisk specialistvård 2025 är huvudproblem *Vård- och behandling* med 334 ärenden (40,6%) där delproblemen *Undersökning/bedömning* samt *Behandling* är vanligast. Därefter kommer huvudproblem *Kommunikation* med 186 ärenden (22,6%) där delproblem *Delaktig* var mest förekommande.



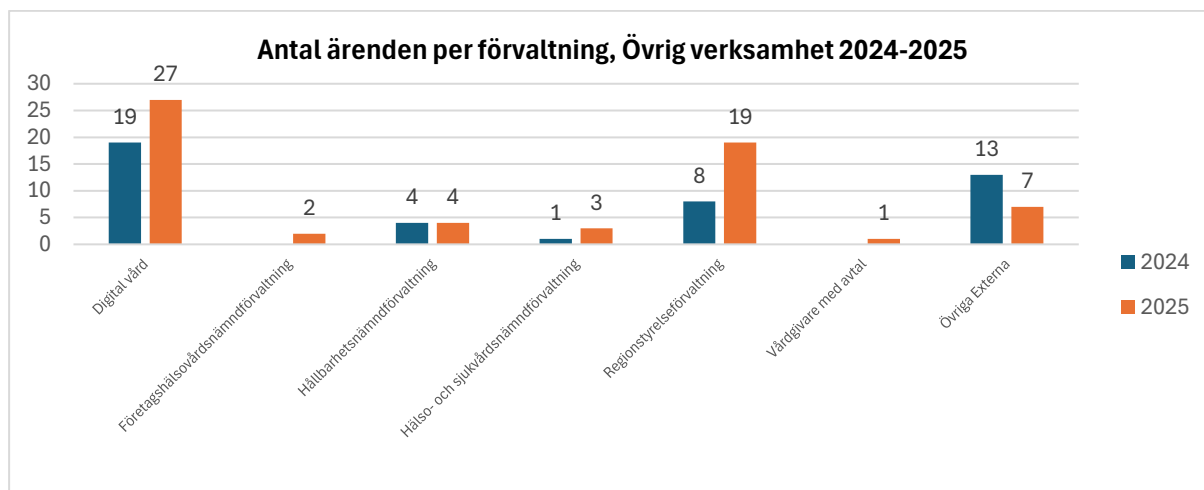
Figur 12

Antalet ärenden inom tandvård har ökat från 46 till 59 ärenden år 2025. Den klinik som har flest ärenden 2025 är Folktandvården Slottstorget-Hedesunda, se figur 13. Det mest förekommande huvudproblemet inom tandvård 2025 är huvudproblem *Vård- och behandling* med 24 ärenden (40,7%) där delproblemen *Behandling* är vanligast. Därefter kommer huvudproblem *Ekonomi* med 13 ärenden (22%) där delproblem *Patientavgifter* var mest förekommande. Nästa huvudproblem är *Resultat* med 11 ärenden (18,6%).



Figur 13

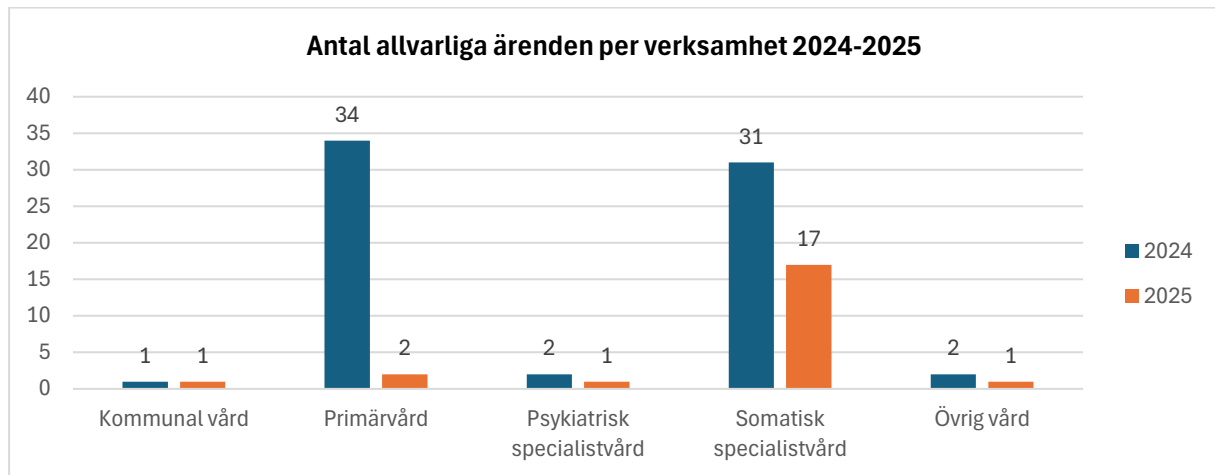
Antalet ärenden inom övrig verksamhet har ökat från 45 till 63 ärenden 2025. Alla förvaltningar har ökat utom Hållbarhetsnämndförvaltningen och övriga externa, se figur 14. Det är framför allt VO Digital vård som har ökat samt Regionstyrelsens förvaltning och då främst Journalservice. Det mest förekommande huvudproblemet inom övrig verksamhet 2025 är *Kommunikation* med 20 ärenden (31,7%) där delproblem *Information* är vanligast.



Figur 14

## 2.7 Allvarliga ärenden

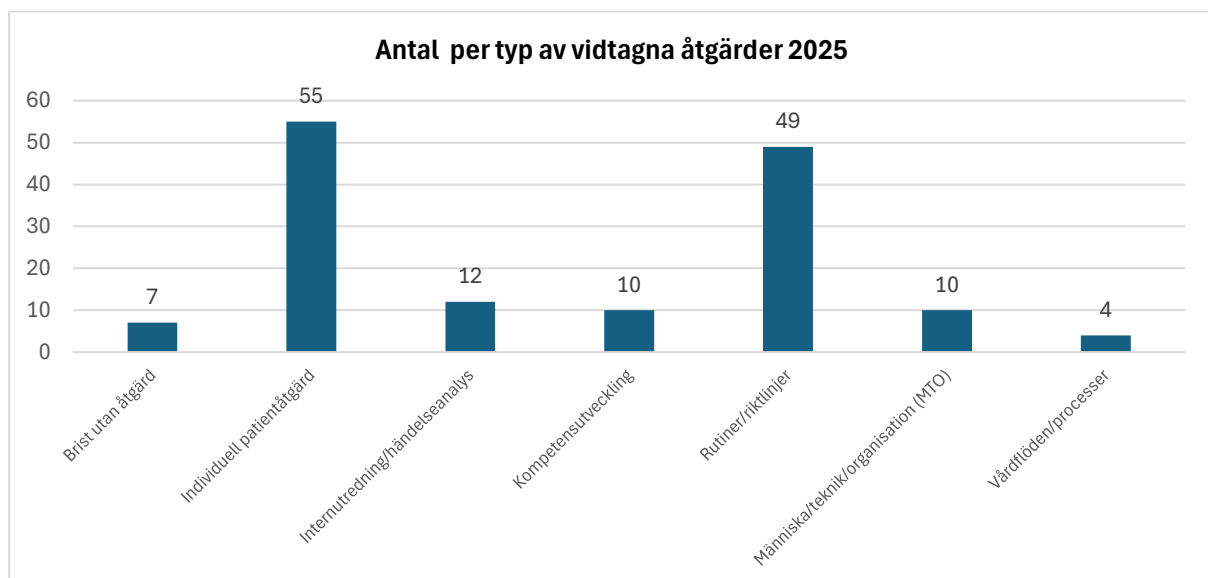
Antal patientnämndsärenden som Patientnämnden bedömt som allvarliga har minskat från 70 till 22 under 2025. Flest ärenden av allvarlig karaktär återfinns inom somatisk specialistvård och då främst verksamhetsområde Ögon och Internmedicin, se figur 15.



Figur 15

## 2.8 Vårdgivarens åtgärder

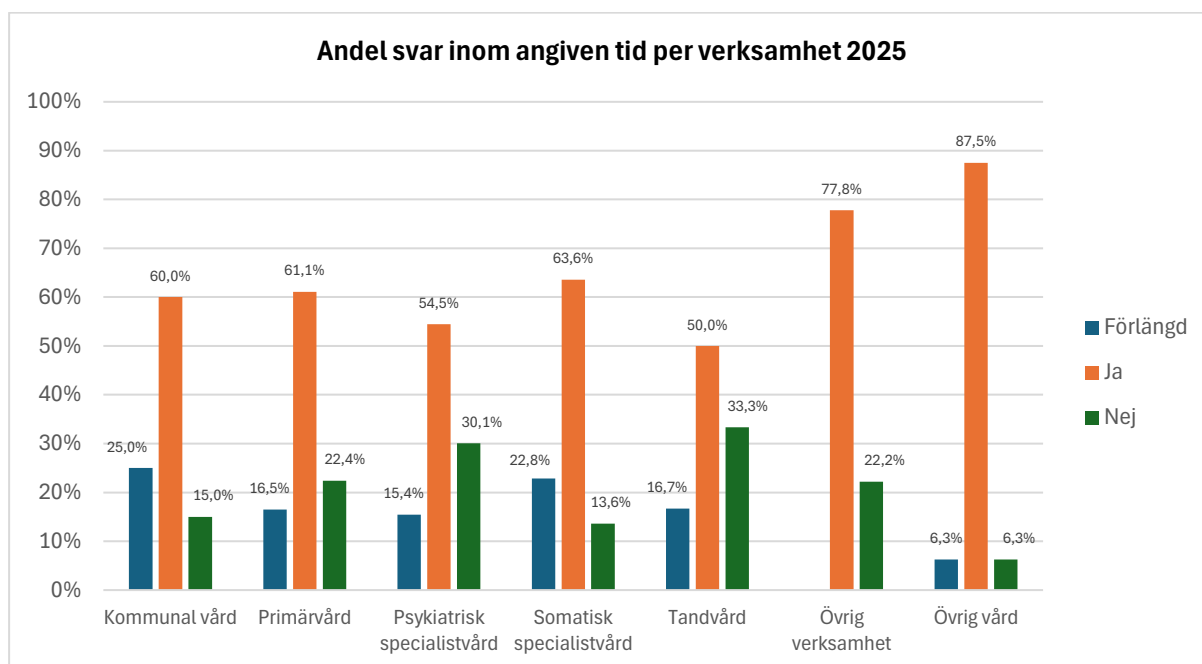
Utav 1145 skrivelser under 2025 så har vården vidtagit 140 åtgärder (12,2%) varav 55 (4,8%) handlar om individuella patientåtgärder och 85 (7,4%) övergripande åtgärder. De övergripande åtgärderna handlar främst om Rutiner/riktlinjer. I sju ärenden har vården identifierat brister men ej beskrivit några åtgärder i yttrandet, se figur 16.



Figur 16

## 2.9 Svarstider

Under 2025 har 1145 begäran om skriftligt yttrande skickats. Av dessa har totalt 61,6% inkommit inom angiven svarstid. Vården har begärt förlängd svarstid i 19% och 19,5 % har ej besvarat inom angiven tid. Den verksamhet som har störst andel besvarade inom angiven tid är övrig vård. Denna verksamhet står för en liten andel ärenden. Av de verksamheter som har flest ärenden dvs primärvård och somatisk specialistvård så har somatiskt specialistvård sammantaget högst andel, 86,4% besvarade inom angiven tid samt förlängd svarstid, se figur 17.



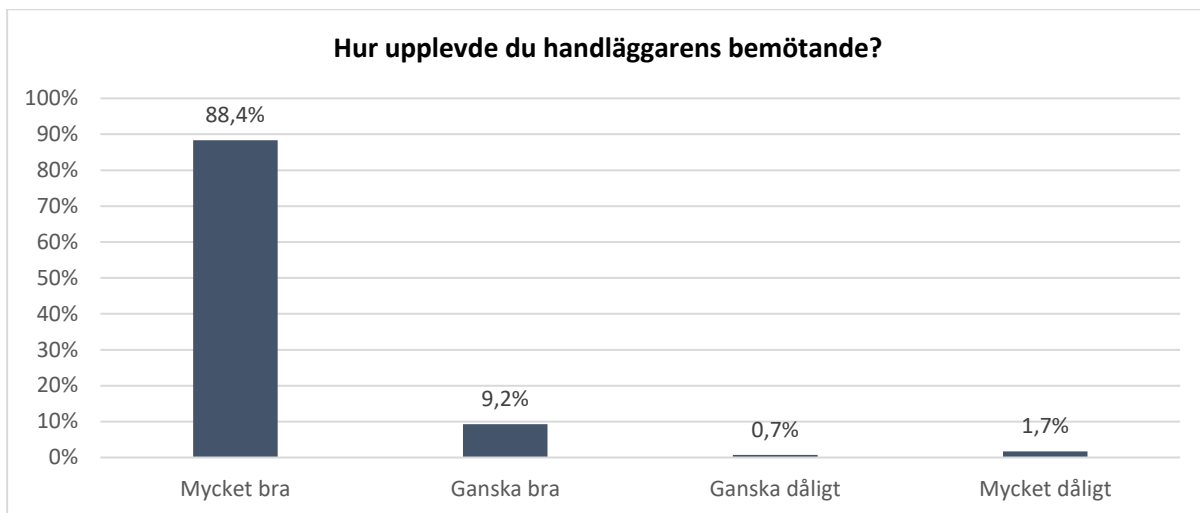
Figur 17

## 2.10 Övrigt

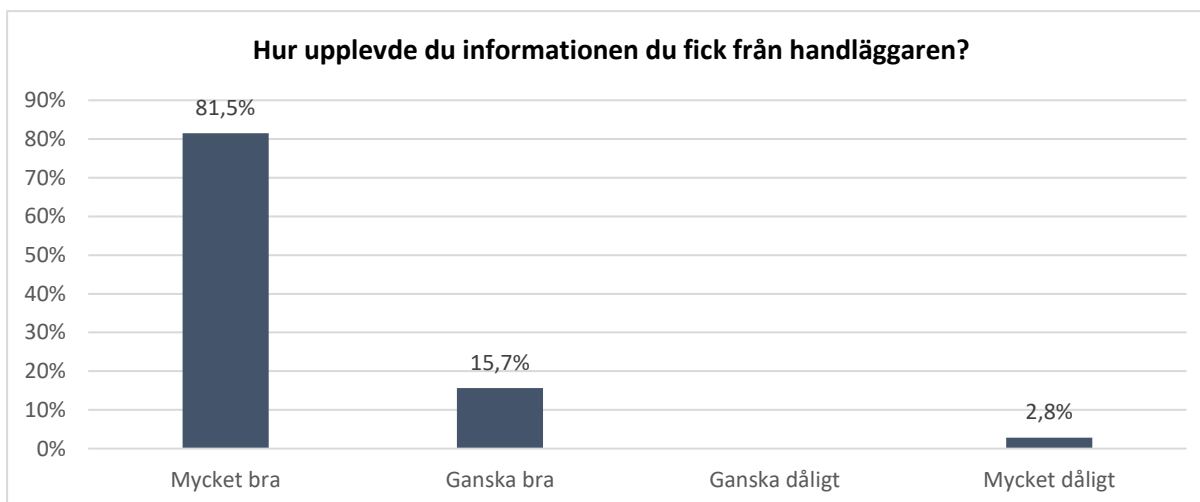
I 215 ärenden har Patientnämndförvaltningen informerat om Regionernas ömsesidiga försäkringsbolag (LÖF). Under 2025 fanns sju ärenden kopplat till diskriminering.

## 2 Telefonkontakter

Patientnämnden skickar en sms enkät till alla nya anmälare efter avslutat samtal i telefonsystemet Tele Q. Under 2025 har 597 enkäter skickats ut och besvarats av 294 invånare vilket motsvarar en svarsfrekvens på 49,2%. Resultatet visar på ett mycket högt resultat gällande såväl bemötande som information, se figur 18 och 19.



Figur 18



Figur 19

### 3 Analyserapporter

Nämnden ska enligt lagen bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att bland annat göra analyser av inkommande ärenden. Under 2025 har följande analyser gjorts:

#### ***IVO rapport - Analys av klagomål och synpunkter på vården inom analysområde förlossning under 2024***

Patientnämnden i Region Gävleborg fick under 2024 in 1662 ärenden varav 14 avseende förlossning. 13 ärenden är registrerade på verksamhetsområde Kvinnosjukvård och 1 ärende på verksamhetsområde Kirurgi.

Huvudproblem *Vård och Behandling* har flest ärenden, sju stycken. *Kommunikation* har fem ärenden och *Resultat* två ärenden. Ärendemängden är inte tillräckligt stor för att dra några slutsatser av klagomålen.

Sju av klagomålen handlar om kejsarsnitt, både akuta och planerade. Två av dessa ärenden har bedömts som särskilt allvarliga.

Vården har i åtta ärenden angett att de vidtagit åtgärder kopplade till klagomålen som inkommit. Det är både åtgärder riktat direkt till patient och av övergripande karaktär, till exempel översyn av rutiner eller utbildningsinsatser.

### **Verksamhetsområde Ögon**

Under perioden 2023-01-01 till 2024-12-31 inkom totalt 3245 ärenden till Patientnämnden, varav 64 ärenden gällde VO Ögon. Majoriteten av ärendena kom från kvinnor (62,5%) och flest ärenden fanns i åldersgruppen 50–89 år för kvinnor och 60–79 år för män. Flest ärenden fanns inom Ögonmottagningen i Gävle.

*Tillgänglighet* var det mest förekommande huvudproblemet inom VO Ögon, följt av *Vård och behandling*. Detta skiljer sig från andra verksamheter där *Vård och behandling* följt av *Kommunikation* är vanligast förekommande. De problem som patienter och närstående haft synpunkter på är; svårigheter att komma fram på telefon, långa väntetider för operationer och undersökningar, samt fördröjningar i att få remisser och kallelser.

Resultatet visar på en högre andel ärenden som Patientnämndförvaltningen bedömt som allvarliga för VO Ögon jämfört med den totala ärendemängden. På totalen handlar allvarliga ärenden främst om delproblem *Vård och behandling* till skillnad från VO Ögon som handlar om *Tillgänglighet*. Flera ärenden har lett till allvarliga konsekvenser för patienten.

VO Ögon redovisade endast fyra övergripande vidtagna åtgärder vilket andelsmässigt är färre jämfört med totalen. Däremot redovisar de fler åtgärder riktade mot det enskilda fallet, ofta genom att boka in mottagnings- eller läkarbesök efter kontakt med Patientnämnden.

### **Hälsocentralerna i Gävleborgs län**

Under perioden 2024-01-01 till 2024-12-31 fick Patientnämndförvaltning Region Gävleborg in totalt 1662 ärenden. Primärvården, region samt privat, stod för 41% (n=681) av totalen.

Antal patientnämndsärenden för hälsocentralerna ökade från 34% av totalen 2023 till 41% 2024. Kvinnor stod för 60% av ärendena, en minskning med 2 procentenheter från 2023. Regionens hälsocentraler hade en ökning av patientnämndsärenden med 23,6% och privata hälsocentraler ökade med 26,1%.

Analysen visar att vissa hälsocentraler har en högre frekvens av patientnämndsärenden i förhållande till antalet besök. Bollnäs HC, som låg under trendlinjen 2023, visade en betydande avvikelse från trendlinjen 2024. Hälsopartner Falck HC låg över trendlinjen både 2023 och 2024. Regiondrivna hälsocentraler som låg över trendlinjen både 2023 och 2024 var Sandviken Norra, Hofors, Gävle Strand, Södertull, Sätra och Kilafors HC.

Det vanligaste huvudproblemet var *Vård och behandling*, följt av *Kommunikation* och *Tillgänglighet*. Bollnäs HC hade flest ärenden inom huvudproblemet *Vård och behandling*, följt av Hofors HC och Hälsopartner Falck HC. Bollnäs HC hade även flest ärenden under *Kommunikation*. Hudiksvall HC hade flest ärenden under huvudproblemet *Tillgänglighet*

Största delproblemet för både Regionens och privata HC var *Undersökning/bedömning*. De delproblem som ökat mest jämfört med 2023 för Regionens hälsocentraler, näst efter *Undersökning/bedömning* var *Fast vårdkontakt/individuell plan*, *Diagnos* och *Tillgänglighet till vården*. För privata hälsocentraler var delproblemet *Läkemedel* näst störst och tredje största *Bemötande*.

De hälsocentraler inom regionen som ökat mest procentuellt gällande antal patientnämndsärenden var Ljusdal-Ramsjö HC och Gävle Strand HC. Trots ökningen ligger Ljusdal-Ramsjö HC i korrelation till antal besök under trendlinjen. Hudiksvall HC har minskat i antal patientnämndsärenden men ökat och avviker i antal ärenden under delproblemet *Tillgänglighet till vården*.

I 18% av vårdens svar framkommer det att berörd verksamhet har gjort någon form av åtgärd på övergripande nivå. I 4% identifierades brister men ingen konkret åtgärd presenterades för att förhindra upprepning. De verksamhetsområdena med flest sådana fall var Primärvård Södra Hälsingland och Västra Gästrikland. Bollnäs HC hade flest skrivelser och presenterade åtgärder i 29%. Flera hälsocentraler hade ingen eller endast en presenterad åtgärd.

#### **Verksamhetsområde Ortopedi**

Under perioden 2023-07-01 till 2025-06-30 inkom totalt 3486 ärenden till Patientnämnden varav 269 ärenden gällde VO Ortopedi. Majoriteten av ärendena kom från kvinnor (57,6%) och flest ärenden fanns i åldersgruppen 60–89 år för kvinnor och 60–79 år för män. Flest ärenden finns inom Läkare Ortopedi Gävle samt hos Ortopedmottagningen Gävle. Antal ärenden hos Ortopedmottagningen i Gävle har mer än fördubblats från 17 ärenden perioden juli 2023 - juni 2024 (23/24) till 37 ärenden perioden juli 2024-juni 2025 (24/25).

*Vård och behandling* var det mest förekommande huvudproblemet inom VO Ortopedi, följt av *Tillgänglighet*. Detta skiljer sig från andra verksamheter där *Vård och behandling* följt av *Kommunikation* är vanligast förekommande. De problem som patienter och närstående haft synpunkter på är; otillräcklig undersökning och behandling, missad fraktur, lång väntan på operation samt svårigheter att nå mottagningen via telefon.

Resultatet visar på en lägre andel ärenden som Patientnämndsförvaltningen bedömt som allvarlig för VO Ortopedi jämfört med den totala ärendemängden. På totalen handlar allvarliga ärendena främst om huvudproblem *Vård och behandling* vilket överensstämmer med VO Ortopedi.

VO Ortopedi redovisade 36 vidtagna åtgärder i yttrandena till patienterna där det främst handlade om individuella patientåtgärder.

## **4 Stödpersonsverksamhet**

Under 2025 har sex patienter önskat få stödperson varav tre förordnanden skett, en patient avböjde och två tillsattes aldrig pga. kort vårdtid. Alla ansökningar gällde Lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT). Tre entledigande har under året genomförts. Vid årsskiftet 2025/2026 fanns 17 pågående förordnanden av stödpersoner. Patientnämnden har 13

disponibla stödpersoner i Gävleborg, sex kvinnor och sju män. Stödpersonerna har under 2025 genomfört 685 besök med patienter.

	2022	2023	2024	2025
<b>LPT/LRV</b>	3/6	8/7	12/1	6/0
<b>Stödperson</b>	7	9	10	3
<b>Tackat nej</b>	1	1	1	1
<b>Kort vårdtid</b>	1	2	2	2
<b>Kvar sen föregående år</b>	10	15	17	17
<b>Utgående balans</b>	15	17	17	17

Gemensam utbildningsdag med Dalarna genomfördes via Teams där två stödpersoner samt en handläggare deltog från Region Gävleborg. Temat var samtal med "svåra och besvärliga" patienter där två medarbetare från Region Dalarna föreläste. En av föreläsarna arbetar med brukarinflytandefrågor och belyste patientperspektivet.

För att förbättra samarbetet med psykiatrin har ansvarig handläggare besökt APT på Psykosavdelning i Gävle samt patientinflytandemöte på rättspsykiatrin i Gävle. Syftet är att sprida kunskapen om stödpersonsverksamheten samt förbättra förordnandeprocessen. Idag sker handlägningsprocessen analogt vilket kan innebära att tvångsvården hinner avslutas på grund av de korta vårdtiderna inom LPT innan ett förordnande kommer till stånd.