

Hälsocentralerna i Gävleborgs län

Analys av patientnämndsärenden inkomna till
Patientnämnden Region Gävleborg 2024-01-01 – 2024-12-31

Innehåll

1	Sammanfattning	2
2	Inledning.....	3
2.1	Syfte	3
2.2	Metod.....	3
2.3	Etiska överväganden.....	3
3	Nationell patientenkät.....	4
4	Hälsoval.....	6
4.1	Antal listade	6
4.2	Antal besök.....	8
5	Resultat.....	9
5.1	Antal patientnämndsärenden.....	9
5.2	Ålder och kön	9
5.3	Region och privat.....	10
5.3.1	Antal patientnämndsärenden - Region Gävleborg.....	10
5.3.2	Antal patientnämndsärenden - privata	12
5.4	Patientnämndsärenden korrelerat till antal besök	13
5.4.1	År 2023	13
5.4.2	År 2024	13
5.5	Huvudproblem.....	15
5.5.1	Huvudproblem Vård och behandling	15
5.5.2	Huvudproblem Kommunikation	16
5.5.3	Huvudproblem Tillgänglighet.....	18
5.6	Delproblem	18
5.6.1	Delproblem för Regionens hälsocentraler	19
5.6.2	Delproblem för privata hälsocentraler.....	23
5.7	Vad avviker hos hälsocentralerna	25
5.7.1	Region Gävleborg.....	25
5.7.2	Privata	28
5.8	Vårdens åtgärder	30
	Reflektion.....	32

1 Sammanfattning

Patientnämnden gav 2025-04-25 §27 förvaltningen i uppdrag att genomföra en analys av primärvårdens inkomna patientnämndsärenden under 2024. Denna analys initierades på grund av en ökning av patientnämndsärenden inom primärvården under 2024 jämfört med somatisk specialistvård. Syftet med analysen är att den ska fungera som ett underlag för kvalitetsutveckling och integreras i verksamhetens patientsäkerhetsarbete. Analysen omfattar patientnämndsärenden rörande hälsocentraler (HC) i Gävleborgs län under 2024. Statistik över antal listade patienter och besök har inhämtats från Hälsovalskontoret.

Regionens hälsocentraler hade 59% av de listade patienterna i länet och privata 41% år 2024. Regionens hälsocentraler stod för 63% av besöken och privata för 37%.

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, Sättra 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.

2 Inledning

Patientnämndernas verksamhet regleras i lag¹. Dess främsta syfte är att hjälpa och stödja patienterna att framföra synpunkter och klagomål till vårdgivaren och därmed bidra till kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet inom vården. I uppdraget ingår också att göra analyser på inkomna synpunkter och klagomål.

Patientnämnden gav 2025-04-25 §27 förvaltningen i uppdrag att genomföra en analys av primärvårdens inkomna patientnämndsärenden under 2024. Bakgrunden till den initierade analysen är att antalet inkomna patientnämndsärenden 2024 inom primärvård ökat till skillnad från den somatiska specialistvården.²

2.1 Syfte

Syftet med analysen är att den ska utgöra ett underlag till kvalitetsutveckling och att patienter/närståendes synpunkter tas tillvara i verksamhetens patientsäkerhetsarbete.

2.2 Metod

Urvalet består av inkomna patientnämndsärenden till Region Gävleborg avseende hälsocentraler i Gävleborgs län under perioden 2024-01-01 till 2024-12-31. I analysen ingår ärenden rörande regiondrivna hälsocentraler samt privat drivna som har avtal med Region Gävleborg. Endast ärenden avseende hälsocentralerna ingår i analysen, övriga enheter inom primärvården, till exempel familjeläkarjourer och närvården har exkluderats. Ärenden som registrerats på övergripande nivå i primärvården, d.v.s. inte på specifik enhet, har också exkluderats. I ett ärende rör synpunkten två hälsocentraler inom samma primärvårdsområde, i analysen registreras det på båda hälsocentralerna.

Ärenden avseende hälsocentraler inkomna 2021-01-01 till 2023-12-31 har sammanställts för att ingå i statistiska jämförelser.

Patientnämndförvaltningen har inhämtat statistik från Hälsovalskontoret rörande antal listade vid varje hälsocentral samt antal besök 2023 och 2024.

I rapporten förkortas hälsocentral med HC då hälsocentralerna namnges. Regionens hälsocentraler som heter *Din Hälsocentral* beskrivs i rapporten med endast namn och HC, dvs *Din* utelämnas i löpande text och diagram.

2.3 Etiska överväganden

Alla ärenden som inkommer till patientnämnden omfattas av sekretess. Resultaten som redovisas innehåller inga personuppgifter.

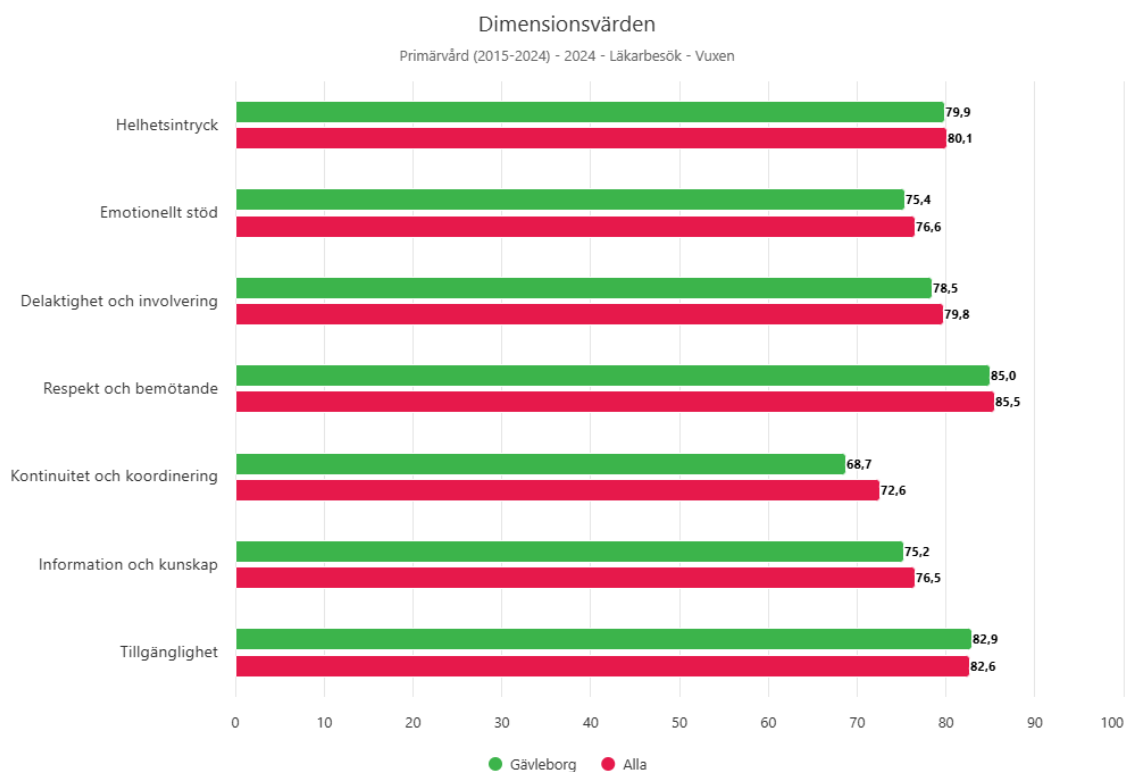
¹ Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

² Patientnämnden 2025-04-25, protokoll §27

3 Nationell patientenkät

Nationell patientenkät är ett samlingsnamn för återkommande nationella undersökningar av patientupplevelser inom hälso- och sjukvården. Samtliga regioner deltar i Nationell Patientenkät och arbetet samordnas av SKR, Sveriges Kommuner och Regioner. Nationella patientenkäten utgår från sju dimensioner; Emotionellt stöd, Delaktighet och involvering, Respekt och ödmjukhet, Kontinuitet och koordinering, Information och kunskap, Tillgänglighet samt Helhetsintryck.³

Helhetsupplevelsen (medelvärde av alla frågor som ingår i alla dimensioner) för primärvården i Gävleborgs län låg på 78,3 och riket 79,5 år 2024. Det är en minskning från 80 2023 för Gävleborg. Gävleborgs län låg 2024 strax över riket vad gäller dimensionen Tillgänglighet (Gävleborg; 82,9, Riket; 82,6) det är dock en minskning för Gävleborg jämfört med 2023 då värdet var 84,0. I övriga dimensioner låg Gävleborg under riket. Den dimension som låg lägst för Gävleborg var Kontinuitet och koordinering (Gävleborg; 68,7, Riket; 72,6). Jämfört med 2023 har alla dimensionerna minskat i Gävleborg 2024.

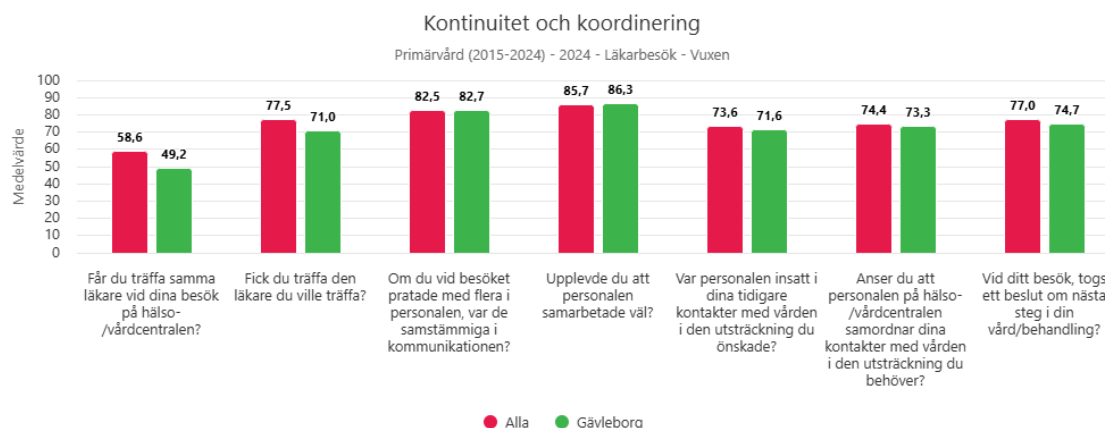


Figur 1 Dimensionsvärden för Primärvården i Gävleborgs län och för Riket, 2024.

Dimensionen Kontinuitet och koordinering innehöll sju frågor där den fråga med lägst värde för både Riket och Gävleborg var *Får du träffa samma läkare vid dina besök på hälso-/vårdcentralen?* Medelvärdet för Gävleborg var 49,2 och riket 58,6%, se figur 2. På frågan om man får träffa samma läkare vid besöken hade Oxtorget HC 71,4%

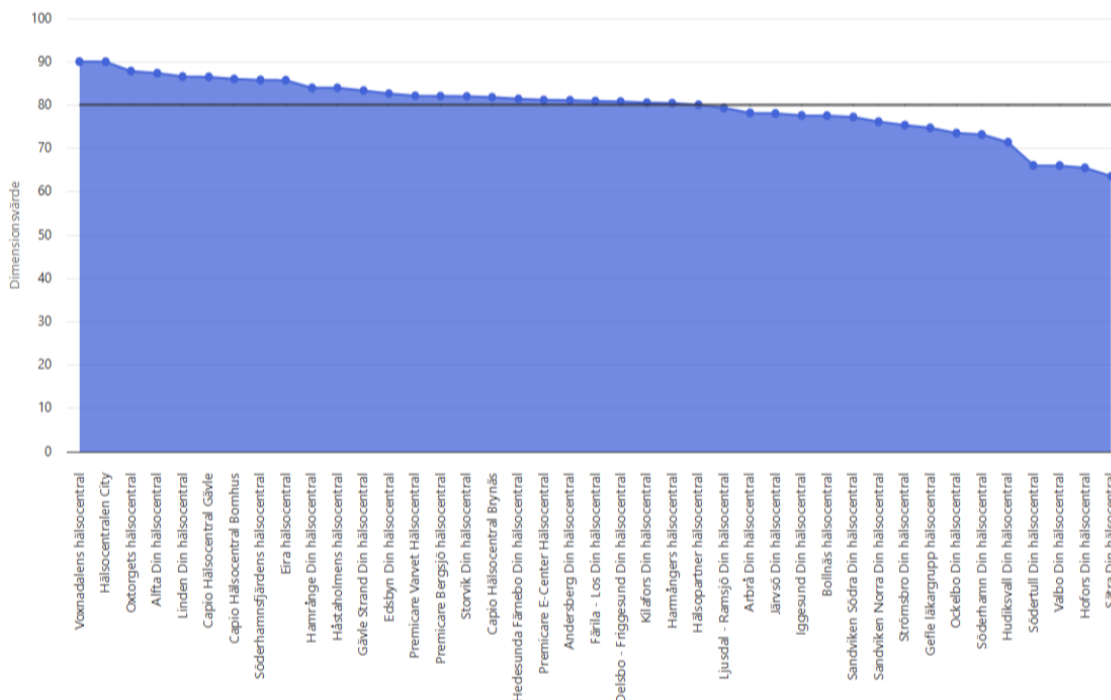
³ Nationell patientenkät, [Nationell patientenkät | SKR](#)

nöjdhet och Söderhamnsfjärdens HC 70,7%. Lägst resultat på frågan hade Sättra HC (9,8%) och Ockelbo HC (9,6%).



Figur 2 Medelvärde för respektive fråga inom dimensionen Kontinuitet och koordinering, för Gävleborg och riket 2024.

Figur 3 visar helhetsintrycket för respektive hälsocentral. Figuren visar även medelvärdet för Riket (80,1%) och Gävleborg (79,9%). Det högsta värdet för helhetsintryck hade Voxnadalens HC och HC City med 90,0% nöjdhet vardera. Lägst hade Sättra HC med 63,6%.



Figur 3 Helhetsintrycket för respektive hälsocentral 2024.

4 Hälsoval

Den 25 februari 2009 antog riksdagen propositionen Vårdval i primärvården⁴. Detta innebär att regionerna och landstingen den 1 januari 2010 skulle ha infört vårdvalssystem som ger patienten rätt att välja mellan olika vårdgivare i primärvården.

I Region Gävleborg kallas vårdvalet för *Hälsoval Gävleborg*. Det fria vårdvalet innebär att invånarna har möjligheter att välja vård och kan fritt välja vilken hälsocentral de vill tillhöra. Man kan dock bara tillhöra en hälsocentral åt gången. Invånaren kan söka vård på en annan hälsocentral än den de tillhör. Det kan till exempel vara om de är på annan ort och behöver vård snabbt. Eller att de har ett besvär som kräver något enstaka besök. Hälsocentralernas verksamhet finns reglerad i Region Gävleborgs Handbok för Hälsoval.⁵

Hälsovalskontoret Region Gävleborg har till denna analys bidragit med statistik över antal listade och antal besök för hälsocentralerna i Gävleborgs län, år 2023 samt 2024.

4.1 Antal listade

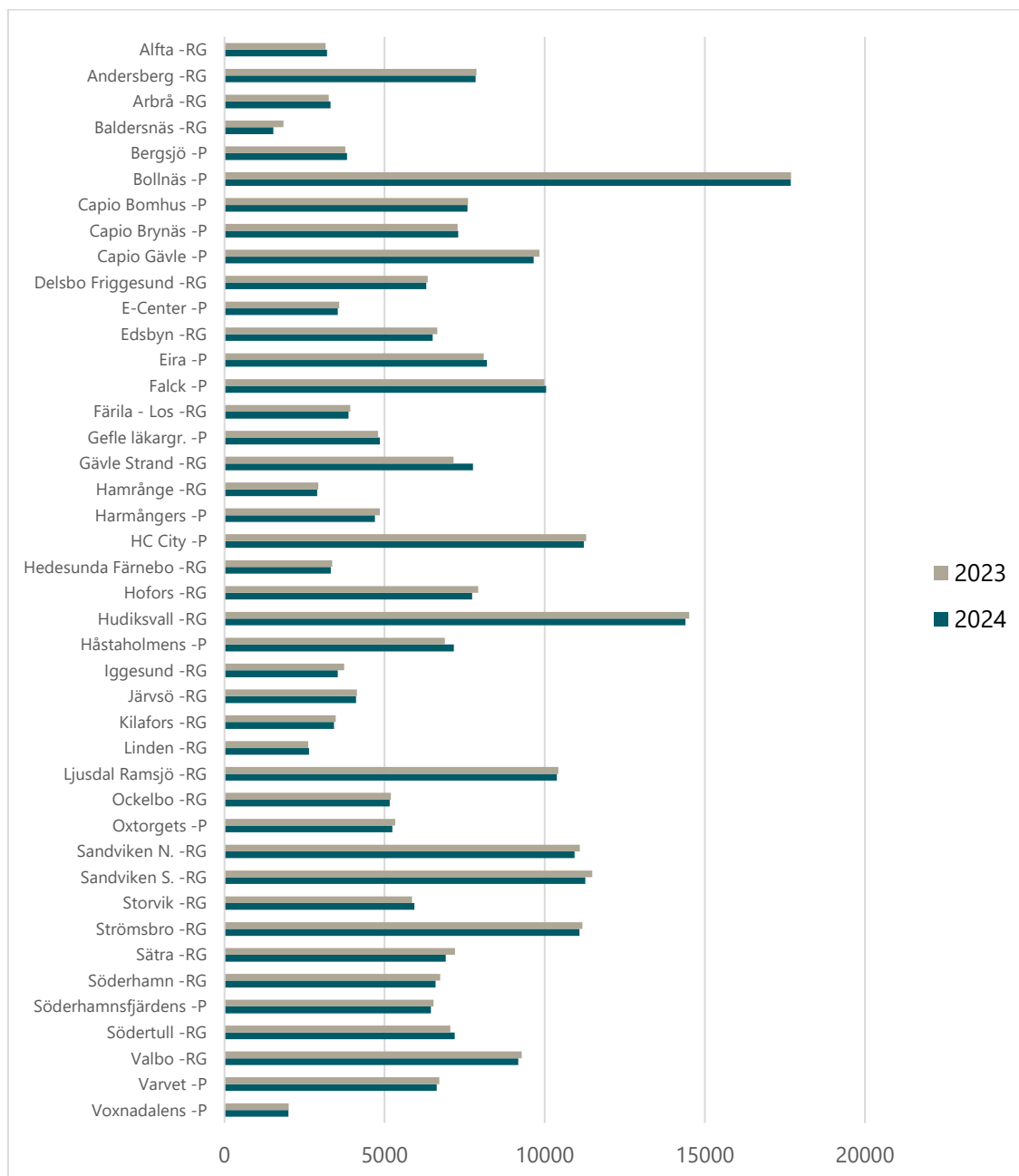
Länets hälsocentraler hade totalt 284 622 listade 2023 och 283 044 listade 2024, en liten nedgång med 1578 (0,5%).

År 2024 hade Regionens hälsocentraler tillsammans 166 982 (59%) listade patienter och privata hälsocentraler 116 062 (41%). Det är samma procentuella fördelning som för 2023.

Flest listade patienter 2024 hade Bollnäs HC (n=17 687) och Hudiksvall HC (n=14 396). Figur 4 visar antal listade patienter per hälsocentral 2023 och 2024. Region Gävleborgs hälsocentralen är märkta med RG och privata med P i tabellen.

⁴ prop. 2008/09:74, bet. 2008/09:SoU9, rskr. 2008/09:172

⁵ [Handbok - Region Gävleborg](#)



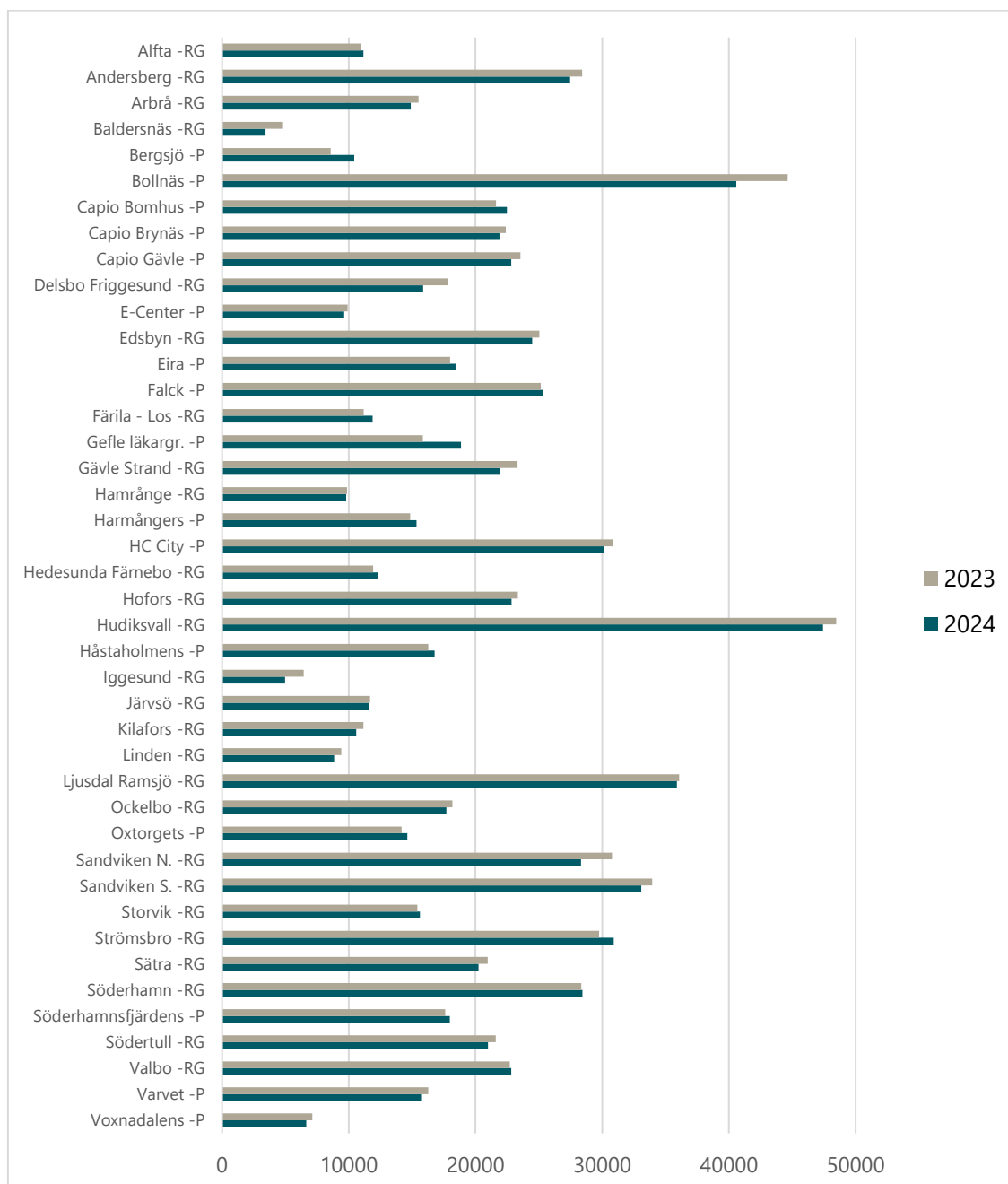
Figur 4 Antal listade patienter per hälsocentral 2023 och 2024. (P=privat, RG=Region Gävleborg).

4.2 Antal besök

Länets hälsocentraler hade totalt 821 214 besök 2024 vilket kan jämföras med 833 857 besök 2023. Det är en minskning med 12 643 (1,5%).

År 2024 hade Regionens hälsocentraler tillsammans 513 481 (63%) besök och privata hälsocentraler 307 733 (37%). Det är samma procentuella fördelning som för 2023.

Flest besök 2024 hade Hudiksvall HC (n=47 431), Bollnäs HC (n=40 593) och Ljusdal-Ramsjö HC (n=35 887). Figur 5 visar antal besök per hälsocentral 2023 och 2024.



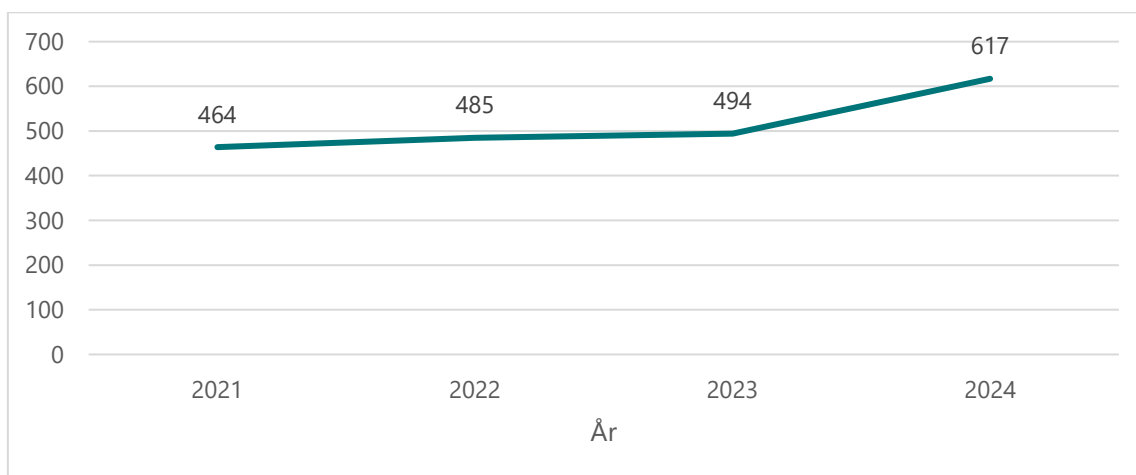
Figur 5 Antal besök per hälsocentral 2023 och 2024. (P=privat, RG=Region Gävleborg).

5 Resultat

5.1 Antal patientnämndsärenden

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. Det kan jämföras med 34% år 2023.

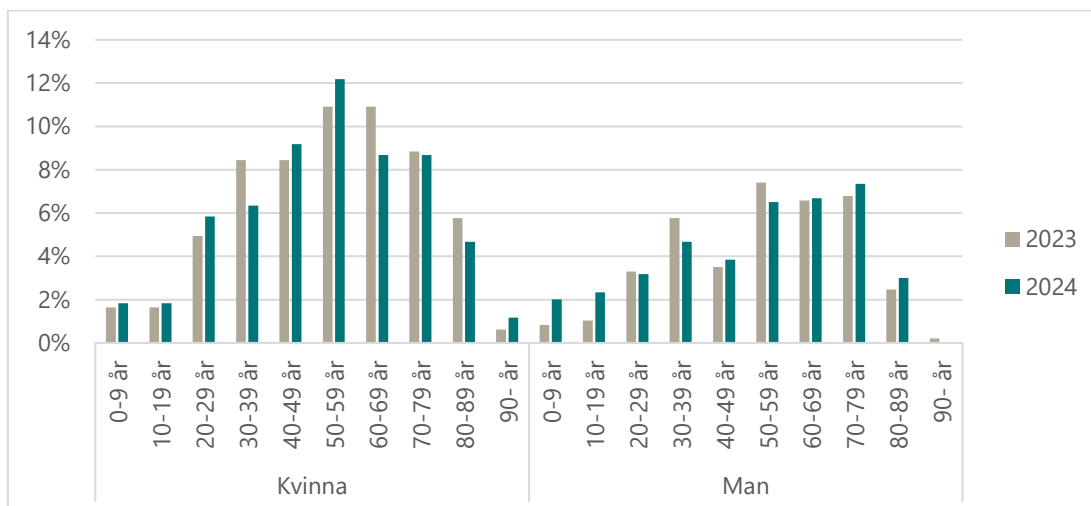
När vi tittar på ärenden gällande enbart hälsocentralerna står de för 37% (n=617) av totalen. Det kan jämföras med 31% år 2023. Figur 6 visar antal ärenden över tid, 2021 till och med 2024 där den största ökningen kan ses från 2023 till 2024.



Figur 6 Antal ärenden för hälsocentralerna i länet 2021–2024.

5.2 Ålder och kön

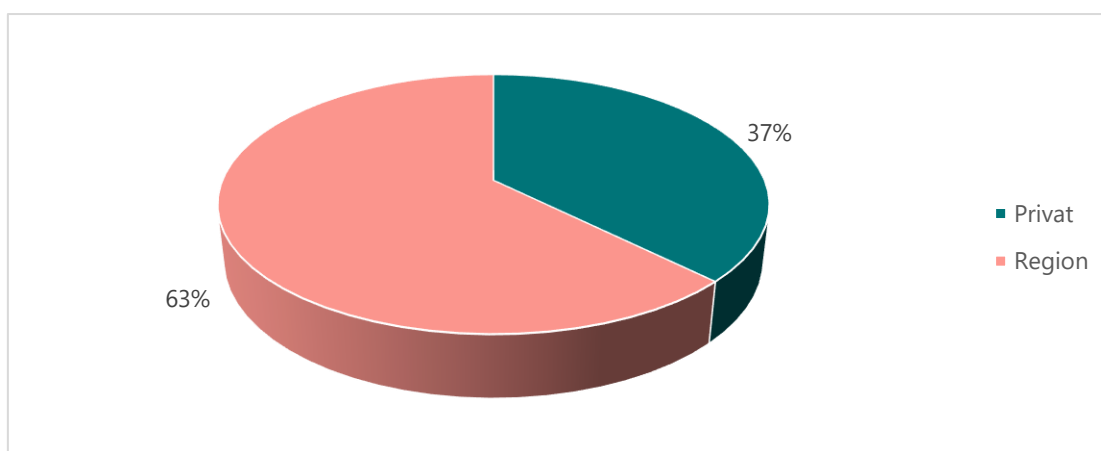
Kvinnor står för majoriteten av hälsocentralernas ärenden, 60% under 2024. Det är en nedgång med 2 procentenheter från 2023. Männen har således en procentuell ökning med 2 procentenheter från 38 till 40%. I de flesta åldersgrupperna hos både kvinnor och män har ärendena ökat eller ligger relativt lika. För kvinnor har ärenden minskat i åldersgruppen 30–39, 60–69 och 80–89. För män har ärenden minskat i åldersgrupperna 30–39, 50–59 och <90. I figur 7 kan man se andel ärenden per ålder och kön 2023 och 2024, ärenden där ålder och/eller kön inte är känd visas inte i figuren.



Figur 7 Andel ärendet per ålder/kön 2023–2024.

5.3 Region och privat

Andel ärendet för regionens hälsocentraler är högre än de privata hälsocentralerna. Antalet listade och antalet besök hos Regionens hälsocentraler är också högre varpå det följdriktigt genererar fler ärenden till patientnämnden.

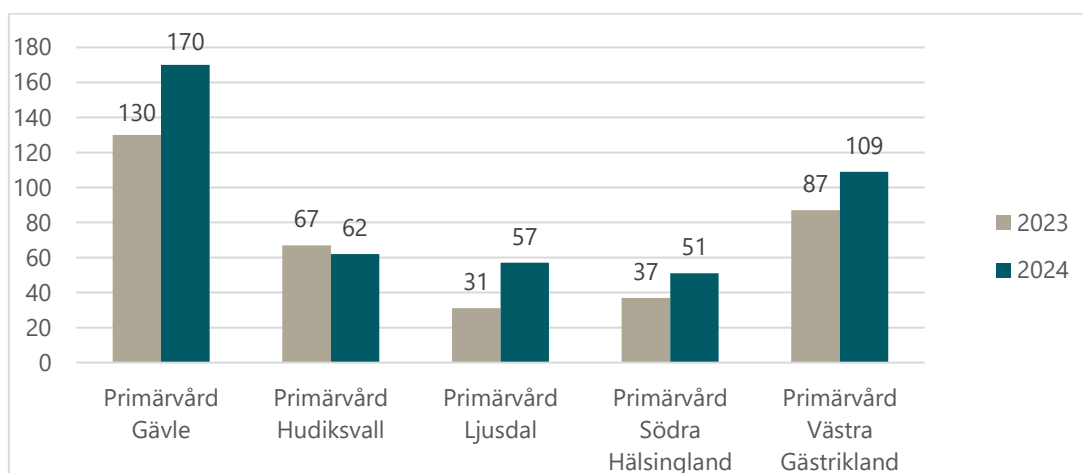


Figur 8 Andel ärenden för region och privat.

5.3.1 Antal patientnämndsärenden - Region Gävleborg

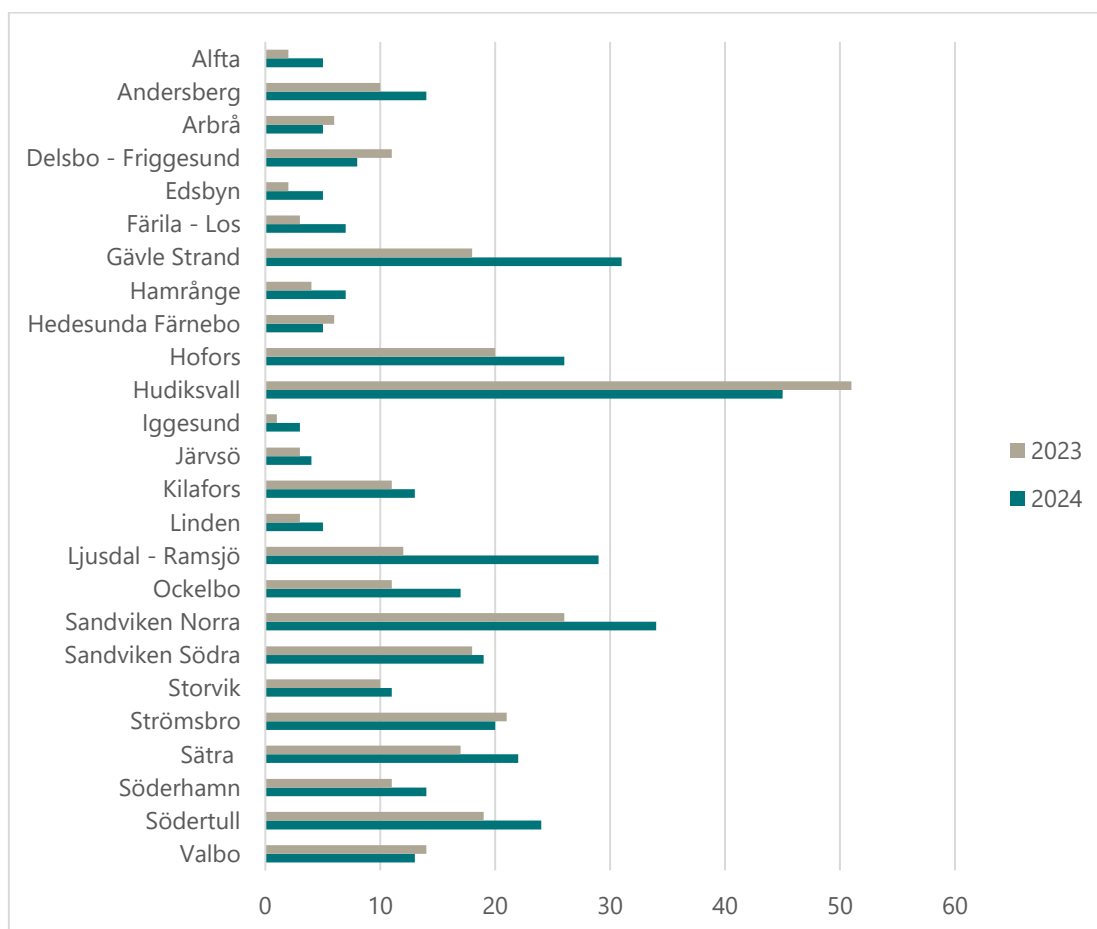
Patientnämndsärenden hos Region Gävleborgs hälsocentraler har gått upp med 23,6%, från 313 ärenden 2023 till 387 ärenden 2024.

I figur 9 ser vi antal patientnämndsärenden per verksamhetsområde inom Region Gävleborg. Alla verksamhetsområden förutom Primärvård Hudiksvall har ökat. Största procentuella ökningen ser vi hos Primärvård Ljusdal med 84%, från 31 ärenden 2023 till 57 ärenden 2024. Primärvård Södra Hälsingland hade en ökning med 38%, Primärvård Gävle en ökning med 31% och Primärvård Västra Gästrikland 25%. Primärvård Hudiksvall hade en minskning med 8%.



Figur 9 Antal ärenden per verksamhetsområde i Region Gävleborg.

Hudiksvall HC hade flest ärenden 2024 (n=45) även om de har en minskning från 2023 (n=51). Största procentuella ökningen hade Ljusdal-Ramsjö HC från 12 ärenden 2023 till 29 ärenden 2024, och Gävle Strand HC från 18 till 31. 19 av 25 hälsocentraler har ökat i ärendemängd. Se figur 10.

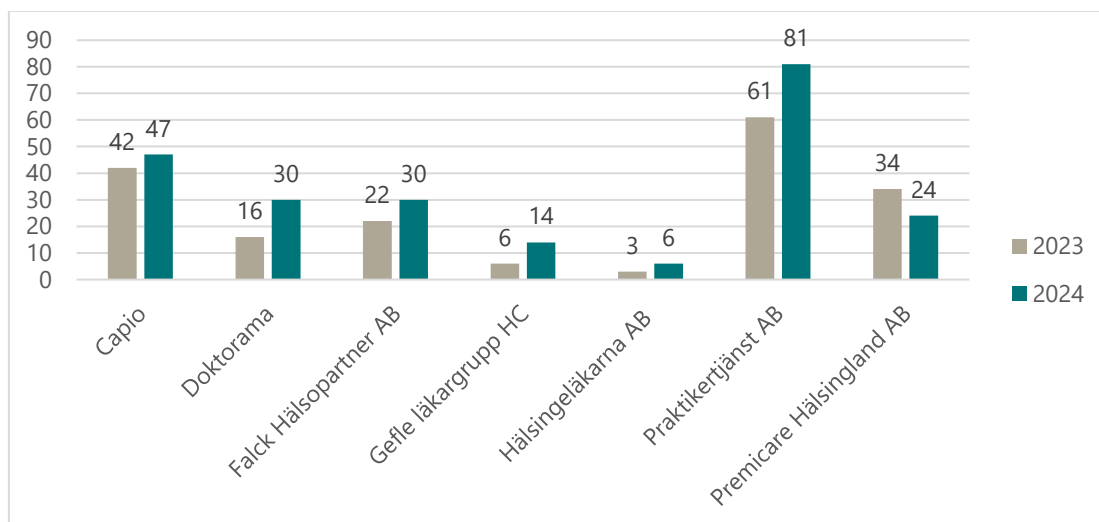


Figur 10 Antal patientnämndsärenden per hälsocentral i Region Gävleborg 2023 och 2024.

5.3.2 Antal patientnämndsärenden - privata

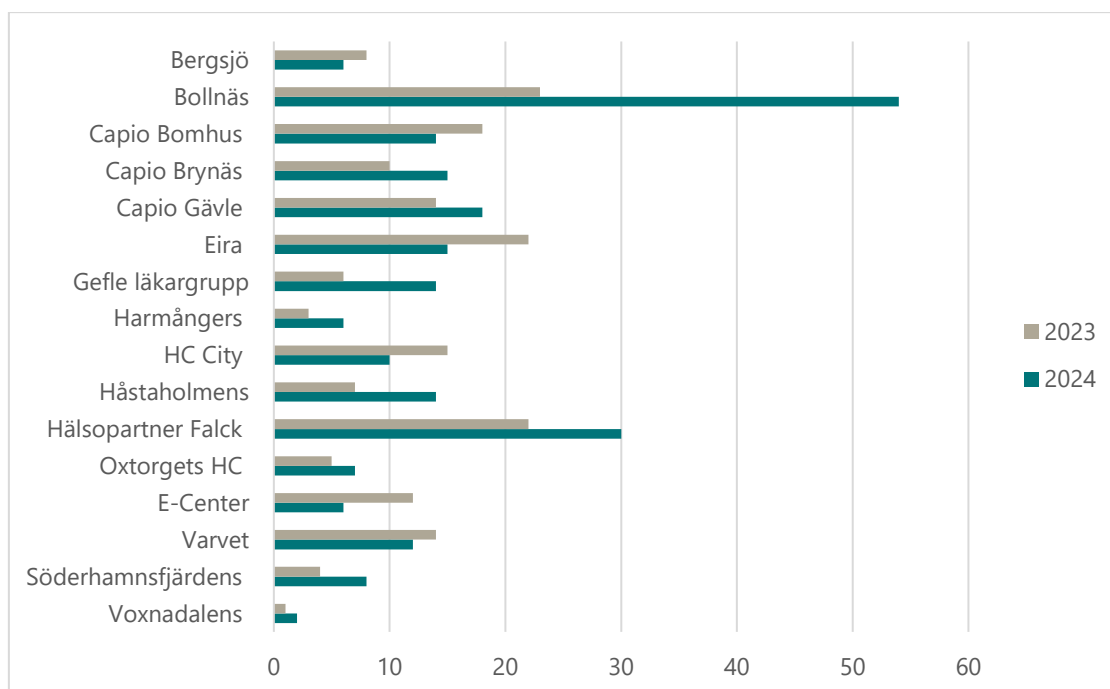
Patientnämndsärenden hos de privata hälsocentralerna har gått upp med 26,1%, från 184 ärenden 2023 till 232 ärenden 2024.

I figur 11 ser vi antal patientnämndsärenden per verksamhetsområde inom privata vårdgivare. Alla verksamhetsområden förutom Premicare Hälsingland AB har ökat.



Figur 11 Antal ärenden per verksamhetsområde hos privata vårdgivare.

I figur 12 illustreras antal ärenden per privat hälsocentral. Största ökningen från 2023 till 2024 hade Bollnäs HC från 23 ärenden till 54. Näst störst ökning hade Hälsopartner Falck från 22 till 30 ärenden. 11 av 17 hälsocentraler hade ett ökat antal ärenden.



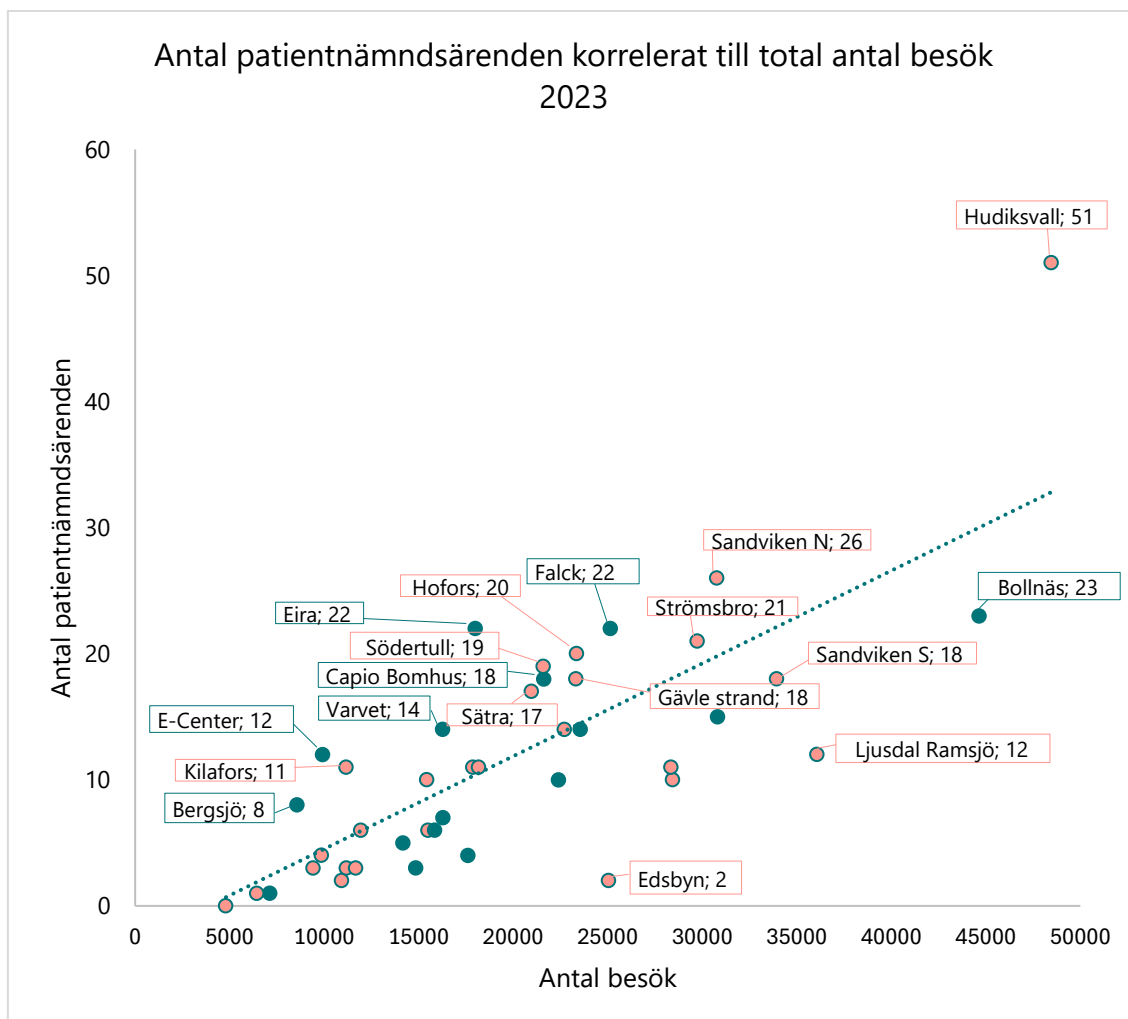
Figur 12 Antal ärenden per privat hälsocentral 2023 och 2024.

5.4 Patientnämndsärenden korrelerat till antal besök

Figur 13 visar antal patientnämndsärenden korrelerat till antal besök för 2023 och figur 14 visar antal patientnämndsärenden korrelerat till antal besök för 2024. Privata hälsocentraler är märkta med grönt och Region Gävleborgs hälsocentraler med rosa.

5.4.1 År 2023

Hudiksvall HC avviker från trendlinjen 2023 med antal patientnämndsärenden (n=51) korrelerat till antal besök (n=48 464).



Figur 13 Antal patientnämndsärenden korrelerat till antal besök 2023.

5.4.2 År 2024

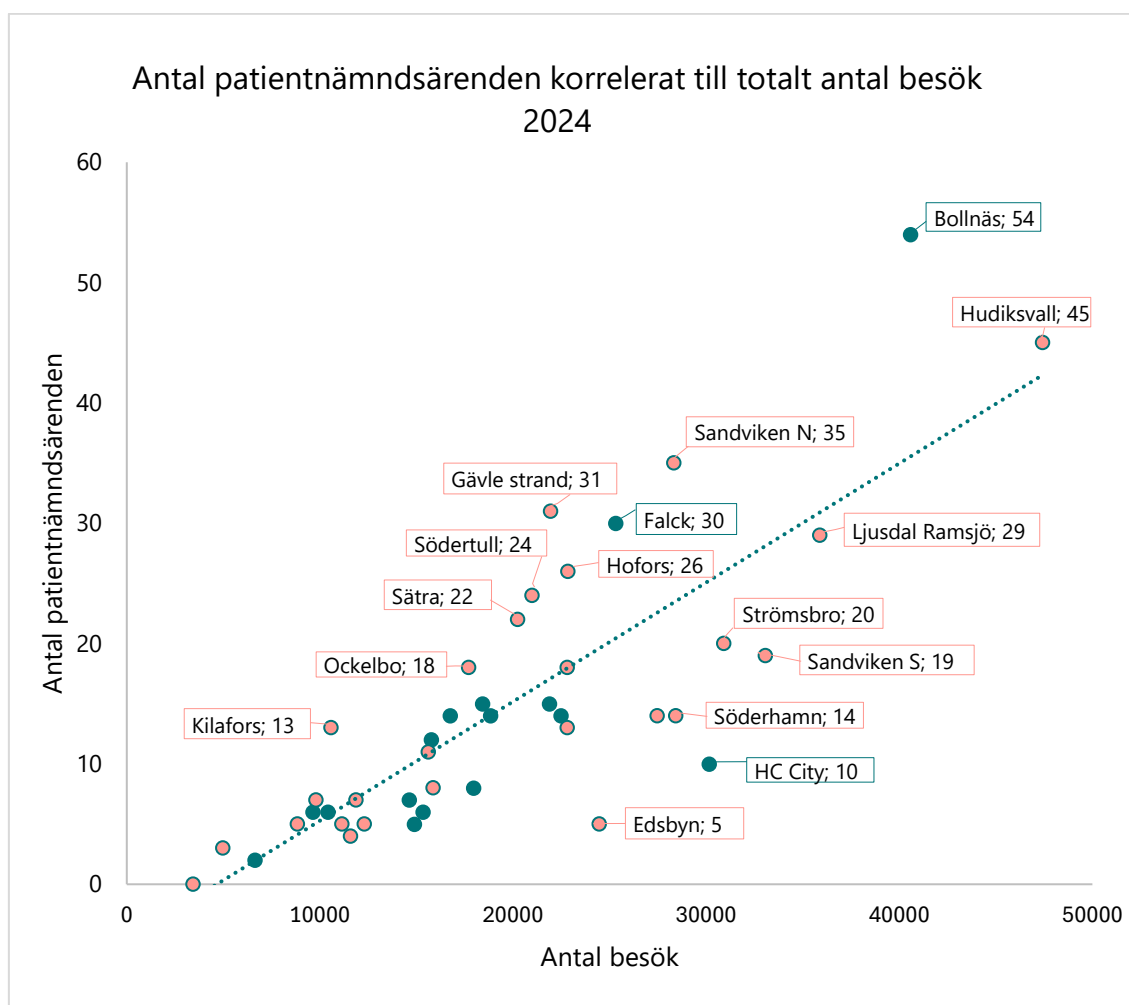
Bollnäs HC gick från att ligga under trendlinjen 2023 till kraftigt över 2024. 2024 hade Bollnäs HC 54 ärenden och 40 593 besök. Antal besök har minskat med drygt 4000 från 2023 till 2024.

För privata hälsocentraler ligger Hälsopartner Falck över trendlinjen både 2023 och 2024. Övriga privata hälsocentraler som låg över trendlinjen 2023 har minskat i patientnämndsärenden korrelerat till antal ärenden 2024.

Hudiksvall HC har 2024 ungefär 1000 färre besök jämfört med 2023 och något färre patientnämndsärenden, de ligger därmed närmare trendlinjen 2024.

Sandviken Norra, Hofors, Gävle Strand, Södertull, Sättra och Kilafors HC är alla hälsocentraler drivna av Region Gävleborg som legat över trendlinjen både 2023 och 2024. Ockelbo och Strömsbro har båda minskat i ärenden korrelerat till antal besök. Ljusdal-Ramsjö HC ligger trots ökad mängd patientnämndsärenden (n=29) under trendlinjen korrelerat till antal besök (n=35887).

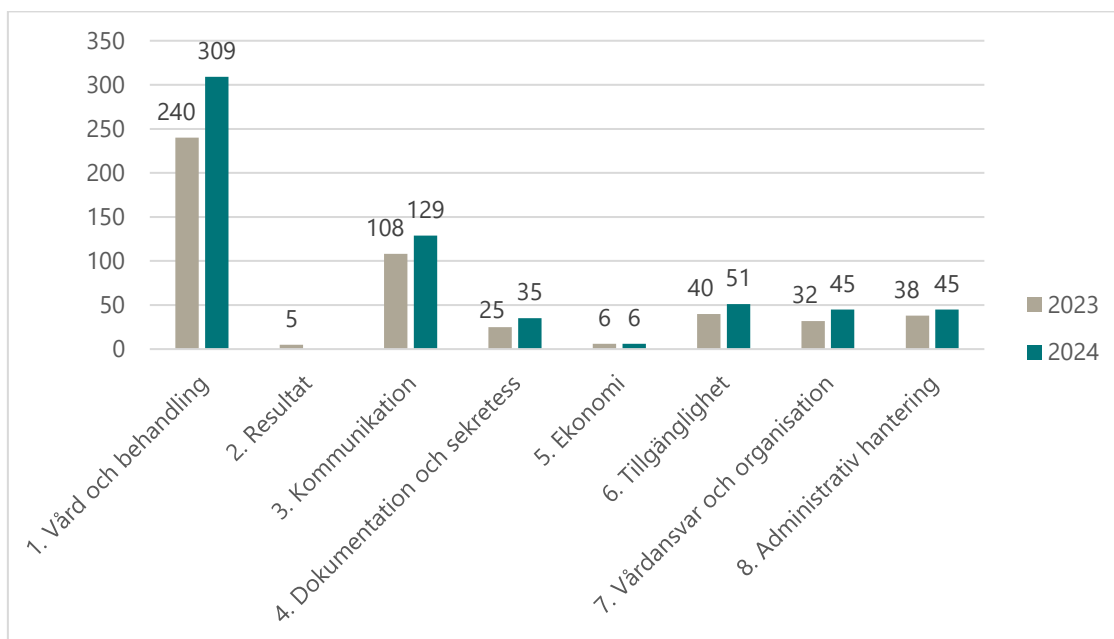
Edsbyn HC ligger lågt i patientnämndsärenden korrelerat till antal besök både 2023 och 2024.



Figur 14 Antal patientnämndsärenden korrelerat till antal besök 2024.

5.5 Huvudproblem

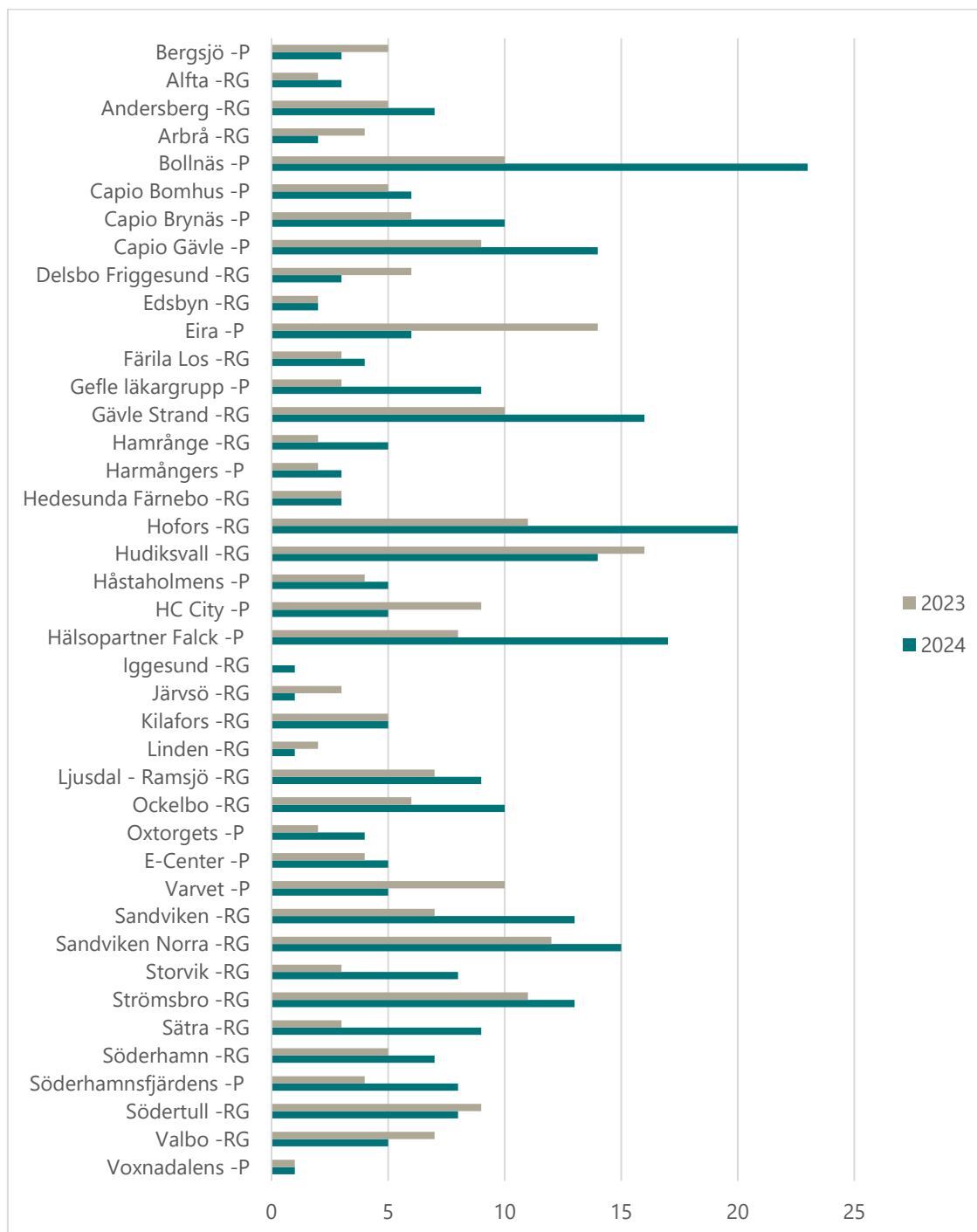
Alla patientnämnder i Sverige samt Ivo har en gemensam kategorisering av ärenden. Ärendena kategoriseras under nio huvudproblem och 25 delproblem. Största gemensamma huvudproblemet för hälsocentralerna i länet 2024 var *vård och behandling* med 309 ärenden, näst störst var *kommunikation* med 129 ärenden. Tredje största var *tillgänglighet* med 51 ärenden. Samma huvudproblem var även de största 2023. Alla huvudproblem förutom *resultat* och *ekonomi* har ökat 2024. Inget ärende har registrerats under huvudproblemet *övrigt*. Se fördelningen i figur 15.



Figur 15 Antal ärenden per huvudproblem 2023–2024.

5.5.1 Huvudproblem Vård och behandling

Vård och behandling var det största huvudproblemet både 2023 och 2024. Huvudproblemet *vård och behandling* innefattar delproblemen *undersökning/bedömning*, *diagnos*, *behandling*, *läkemedel*, *omvårdnad* och *ny medicinsk bedömning*. 2024 var det Bollnäs HC som hade flest patientnämndsärenden gällande huvudproblemet *vård och behandling*. Näst flest hade Hofors HC och tredje störst Falck HC. Se figur 16.

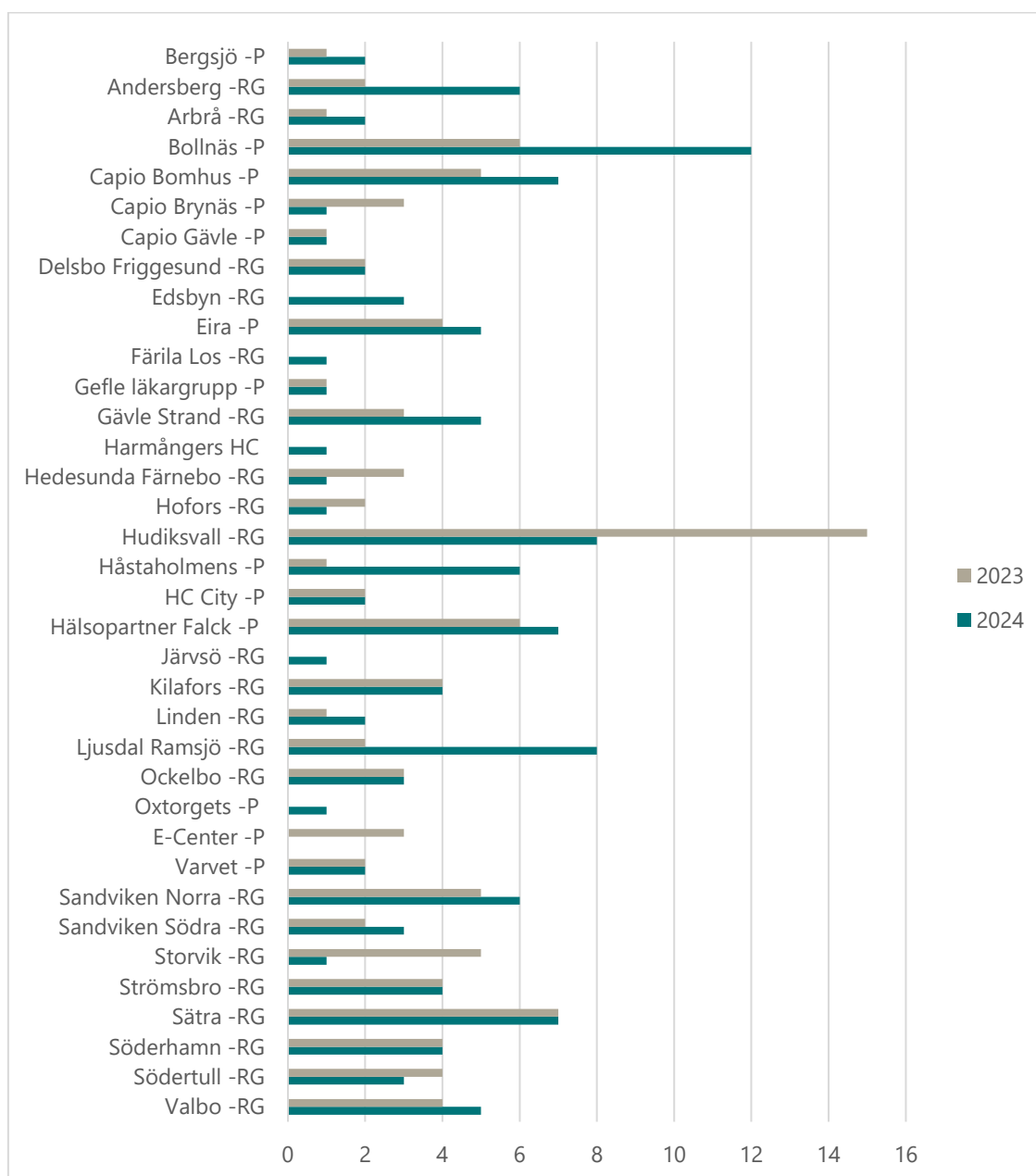


Figur 16 Antal patientnämndsärenden per hälsocentral för huvudproblemet Vård och behandling 2023–2024.

5.5.2 Huvudproblem Kommunikation

Kommunikation var det näst största huvudproblemet både 2023 och 2024.

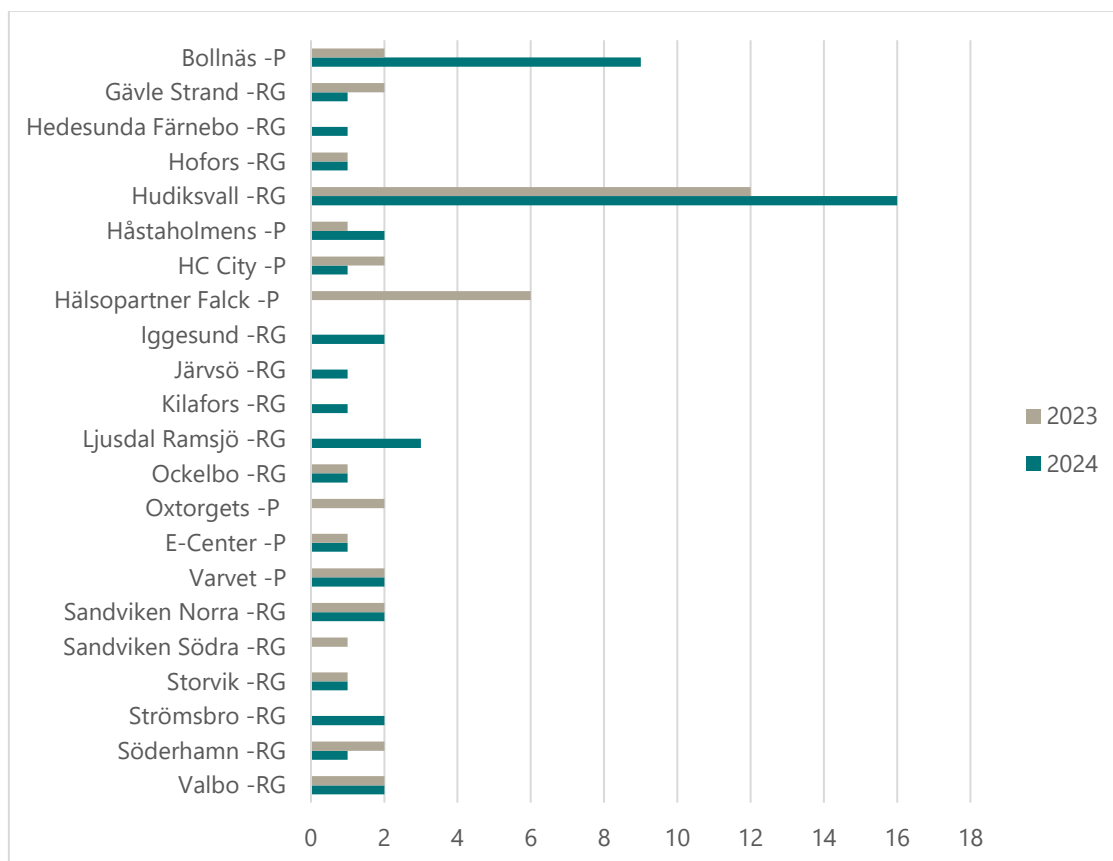
Huvudproblemet kommunikation innefattar delproblemen *information*, *delaktig*, *samttycke* och *bemötande*. Bollnäs HC hade flest ärenden under huvudproblemet *kommunikation*. Hudiksvall HC hade den största minskningen av ärenden rörande *kommunikation*.



Figur 17 Antal patientnämndsärenden per hälsocentral för huvudproblemet Kommunikation 2023–2024.

5.5.3 Huvudproblem Tillgänglighet

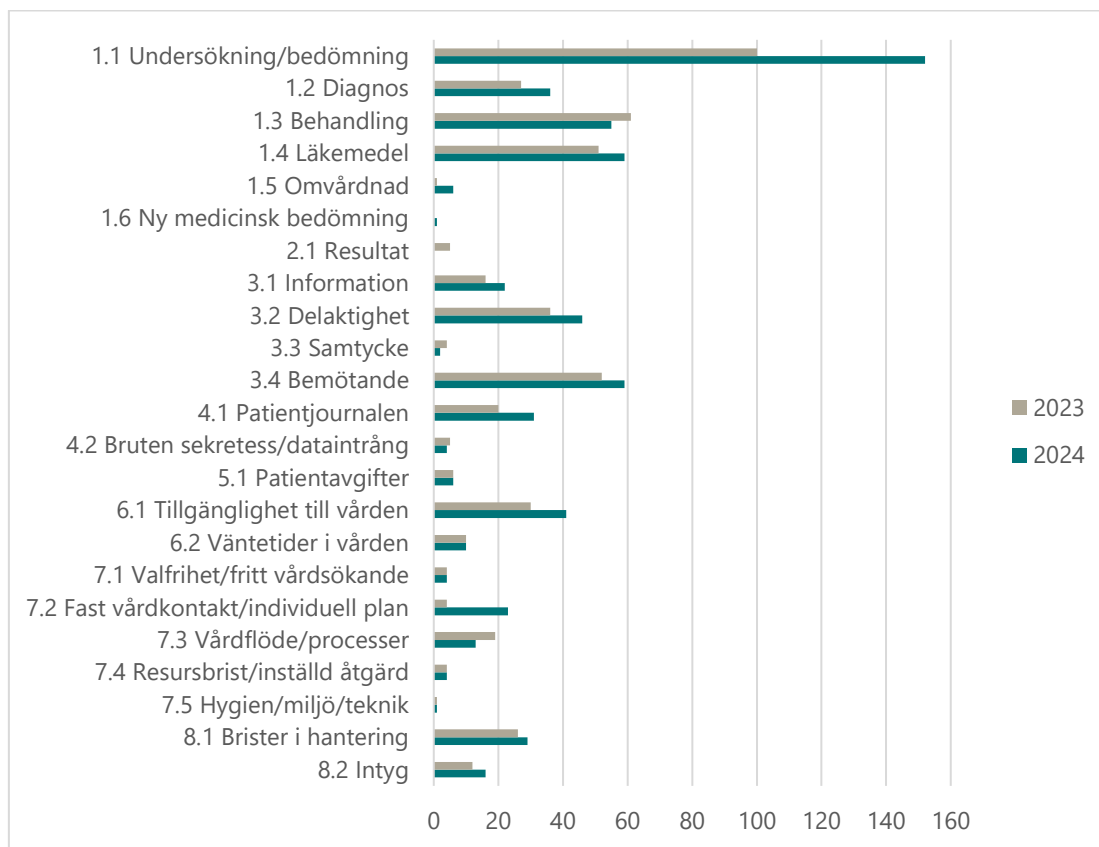
Tredje största huvudproblemet var *tillgänglighet* både 2023 och 2024. Huvudproblemet innefattar delproblemen *tillgänglighet till vården* och *väntetider i vården*. Hudiksvall HC var den hälsocentral som hade flest ärenden under huvudproblemet *tillgänglighet*. Näst flest hade Bollnäs HC.



Figur 18 Antal patientnämndsärenden per hälsocentral för huvudproblemet Tillgänglighet 2023–2024.

5.6 Delproblem

I figur 19 illustreras antal ärenden per delproblem. Största delproblemet var *undersökning/bedömning* med 152 ärenden. *Undersökning/bedömning* är också det delproblem som ökat mest, 52% jämfört med 2023.

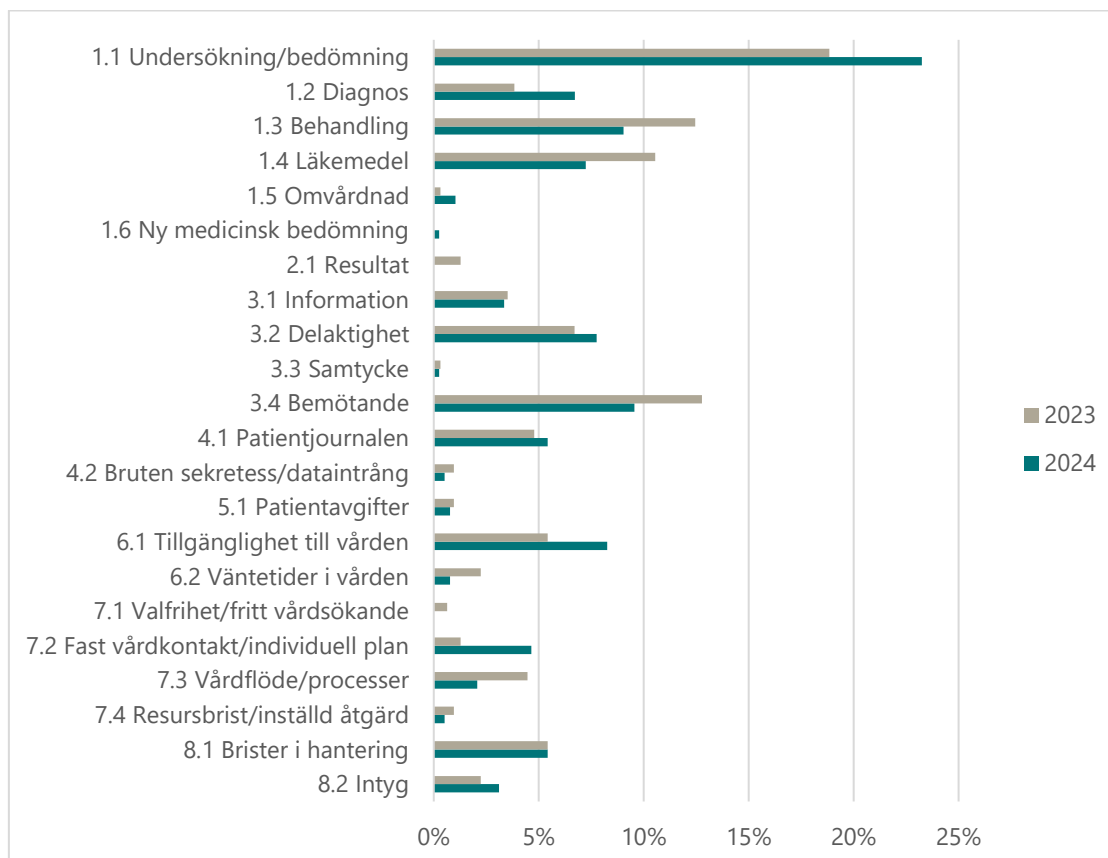


Figur 19 Antal ärenden per delproblem 2023–2024.

5.6.1 Delproblem för Regionens hälsocentraler

Figur 20 visar andel ärenden per delproblem för Regionens hälsocentraler.

Delproblemet *undersökning/bedömning* var störst, *bemötande* näst störst och tredje största *behandling*. *Undersökning/bedömning* är det delproblem som ökat mest, 4,5 procentenheter till 23,3%. Delproblemen *bemötande* och *behandling* har minskat i andel jämfört med 2023, men trots det är de det andra och tredje största delproblemen för Regionens. De delproblem som ökat mest från 2023 till 2024, näst efter *undersökning/bedömning* var *fast vårdkontakt/individuell plan* med 3,4 procentenheter, *diagnos* med 2,9 procentenheter och *tillgänglighet till vården*, 2,9 procentenheter.

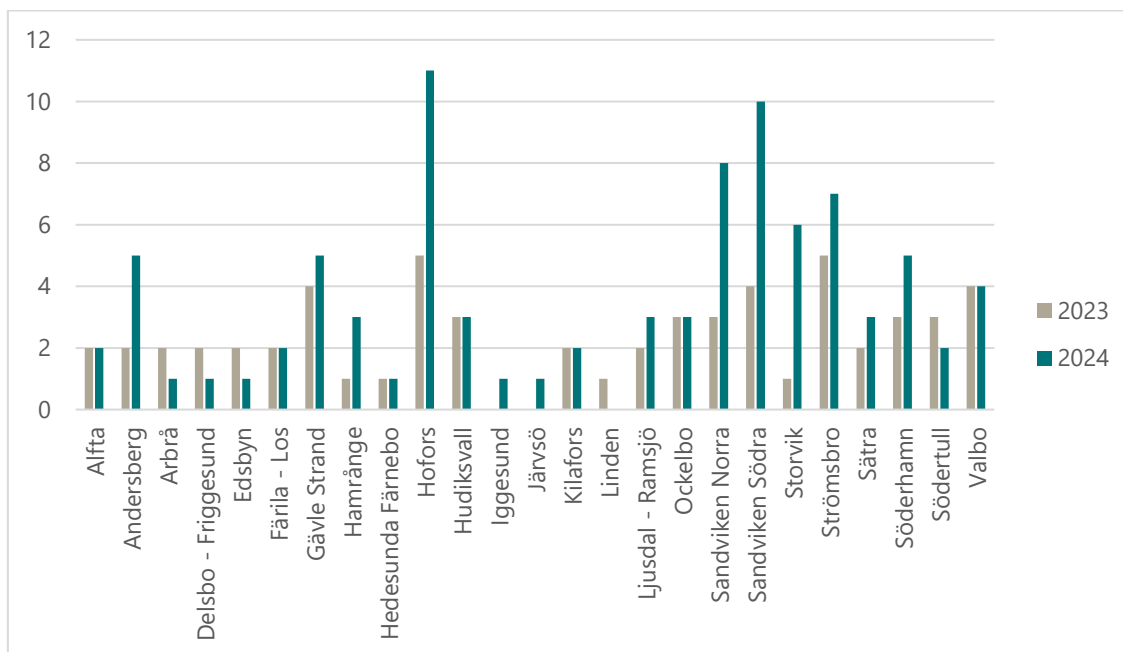


Figur 20 Andel ärenden per delproblemen inom Region Gävleborgs hälsocentraler 2023 och 2024.

5.6.1.1 Undersökning/bedömning hos Regionens hälsocentraler

Delproblemet *undersökning/bedömning* för Regionens hälsocentraler handlade om missnöje från patient/närstående över att patientens problem inte blivit tillräckligt undersökta. Detta innefattar ärenden där patienter nekats läkartid eller remiss. Problem med kontinuerlig bedömning och uppföljning är också vanligt, vilket leder till fördröjda diagnoser och behandlingar.

Hofors HC hade flest ärenden av Regionens hälsocentraler inom delproblemet *undersökning/bedömning*. Hofors, Sandviken Norra och Sandviken Södra är de hälsocentraler inom Regionen som ökat mest i ärendemängd under delproblemet. Figur 21 visar fördelning av ärenden för Regionens hälsocentraler som hade ärenden under delproblemet.

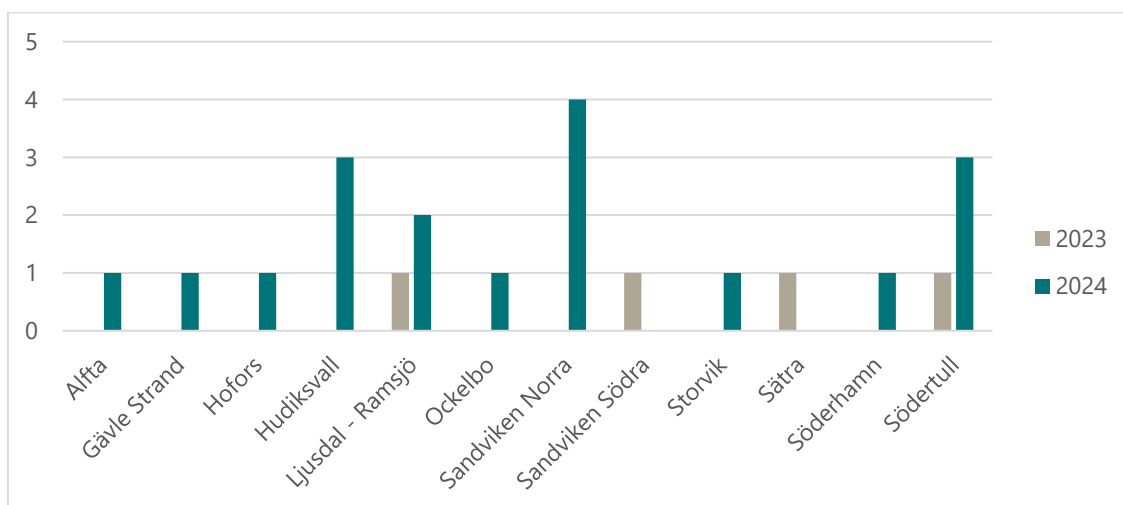


Figur 21 Antal ärenden rörande delproblemet undersökning/bedömning för respektive av Regionens hälsocentraler 2023–2024.

5.6.1.2 Fast vårdkontakt/individuell plan hos Regionens hälsocentraler

Många patienter upplever att de får träffa olika läkare varje gång de besöker hälsocentralen, vilket leder till att ingen läkare är ordentligt insatt i deras medicinska historia. Patienterna efterfrågar en fast vårdkontakt för att få bättre uppföljning och koordination i sin vård. Klagomålen handlar om att det saknas en samordnad behandlingsplan eller att vården är fragmenterad, vilket gör det svårt för patienten att få en sammanhängande vård.

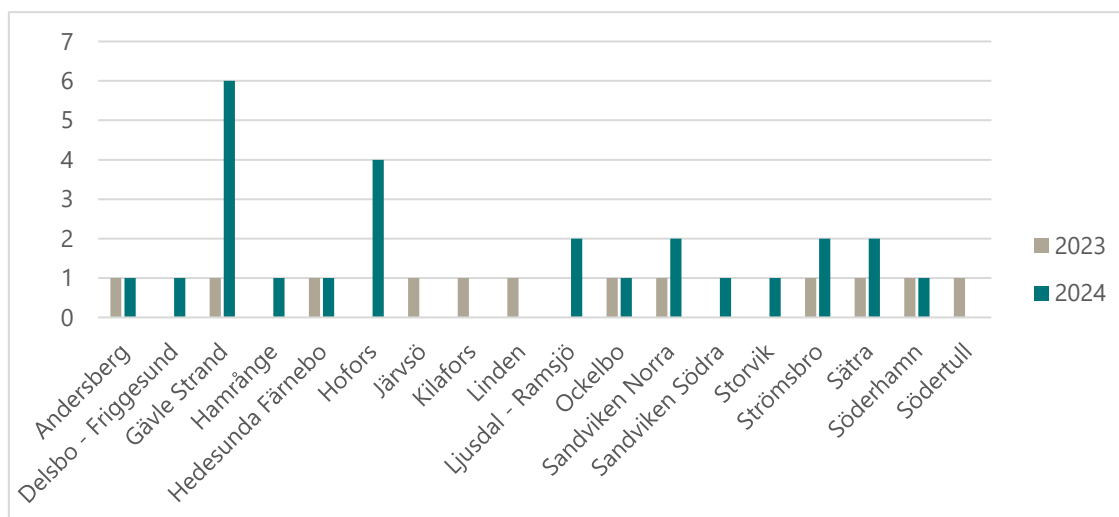
Sandviken Norra HC, följt av Hudiksvall och Södertull HC hade flest ärenden av Regionens hälsocentraler inom delproblemet fast vårdkontakt/individuell plan. Figur 22 visar fördelning av ärenden för Regionens hälsocentraler som hade ärenden under delproblemet.



Figur 22 Antal ärenden rörande delproblemet fast vårdkontakt/individuell plan för respektive av Regionens hälsocentraler 2023–2024.

5.6.1.3 Diagnos hos Regionens hälsocentraler

Delproblemet *diagnos* handlar om olika typer av diagnosmissar och fördröjningar inom vården. Gävle Strand HC hade flest ärenden av Regionens hälsocentraler inom delproblemet *diagnos*. Gävle Strand och Hofors är de hälsocentraler som ökat mest i ärendemängd rörande *diagnos*. Figur 23 visar fördelning av ärenden för Regionens hälsocentraler som hade ärenden under delproblemet.

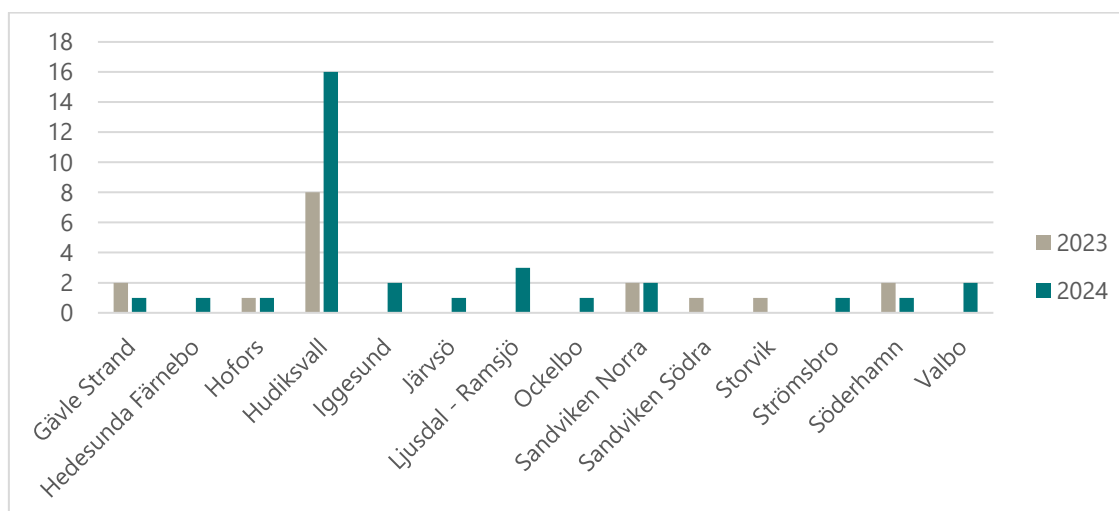


Figur 23 Antal ärenden rörande delproblemet *diagnos* för respektive av Regionens hälsocentraler 2023–2024.

5.6.1.4 Tillgänglighet till vården inom Regionens hälsocentraler

Ärenden rörande delproblemet *tillgänglighet till vården* handlar om svårigheter att komma fram på telefon, att få utlovade uppringningstider och snabb kontakt med hälsocentralen.

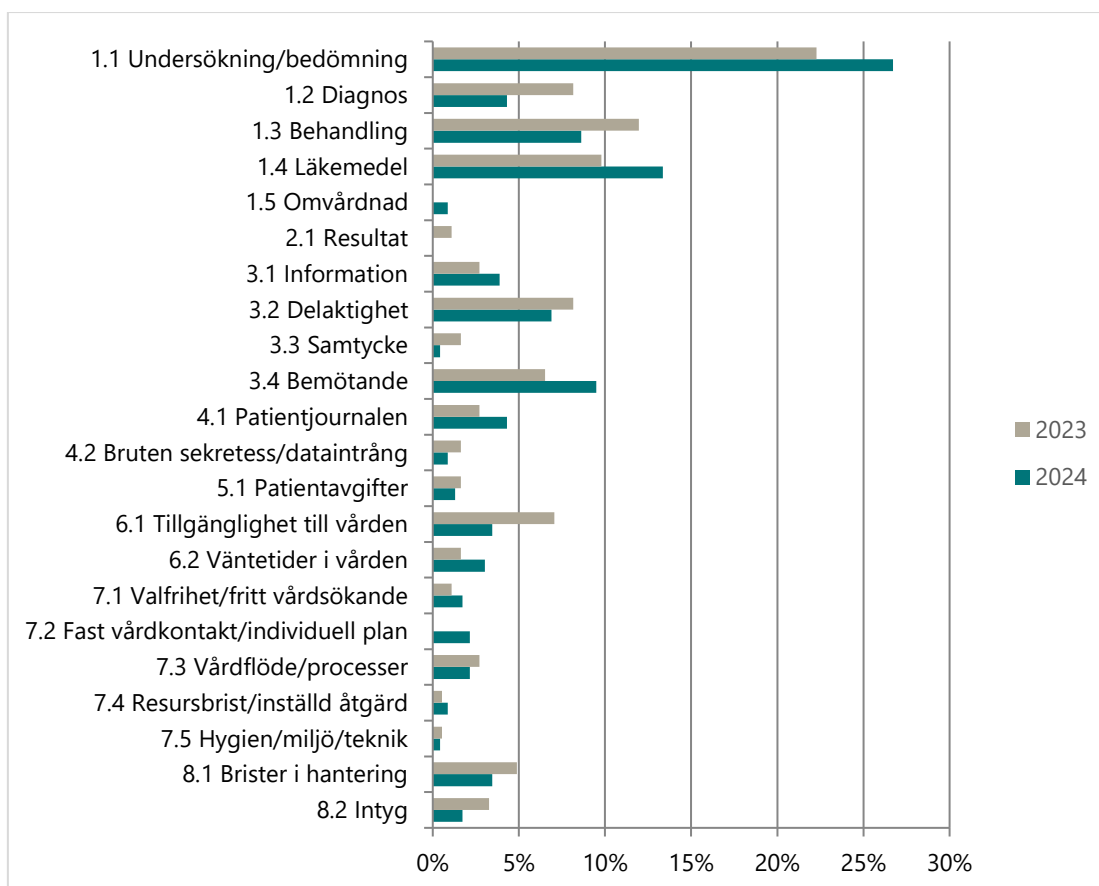
Hudiksvall HC hade flest ärenden av Regionens hälsocentraler inom delproblemet *tillgänglighet till vården* både för 2023 och 2024. Hudiksvall är också den hälsocentral som ökat mest i antal ärenden för delproblemet. Figur 24 visar fördelning av ärenden för Regionens hälsocentraler som hade ärenden under delproblemet.



Figur 24 Antal ärenden rörande delproblemet *Tillgänglighet till vården* för respektive av Regionens hälsocentraler 2023–2024.

5.6.2 Delproblem för privata hälsocentraler

Figur 25 visar andel ärenden per delproblem hos privata hälsocentraler. 2024 var delproblemet *undersökning/bedömning* störst, *läkemedel* näst störst och tredje största *bemötande*. Det är också de delproblem som ökat mest från 2023

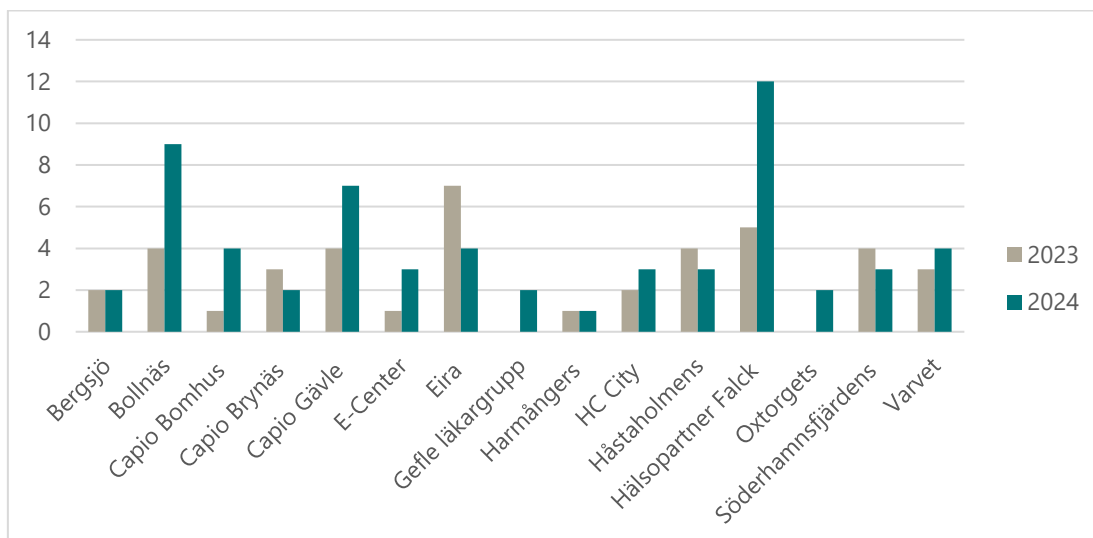


Figur 25 Andel ärenden per delproblemen inom privata hälsocentraler 2024.

5.6.2.1 Undersökning/bedömning för privata hälsocentraler

26,7% (n=62) av privata hälsocentralers ärenden var registrerade under delproblemet *undersökning/bedömning*. Många patienter upplever att deras besvär inte undersökts tillräckligt noggrant. Detta inkluderar missade diagnoser, nekade remisser, och otillräckliga fysiska undersökningar som senare visar sig vara tillstånd såsom frakturer, infektioner, och olika former av cancer.

Hälsopartner Falck HC hade flest ärenden av de privata hälsocentralerna inom delproblemet *undersökning/bedömning*. Figur 26 visar fördelning av ärenden för de privata hälsocentraler som hade ärenden under delproblemet.

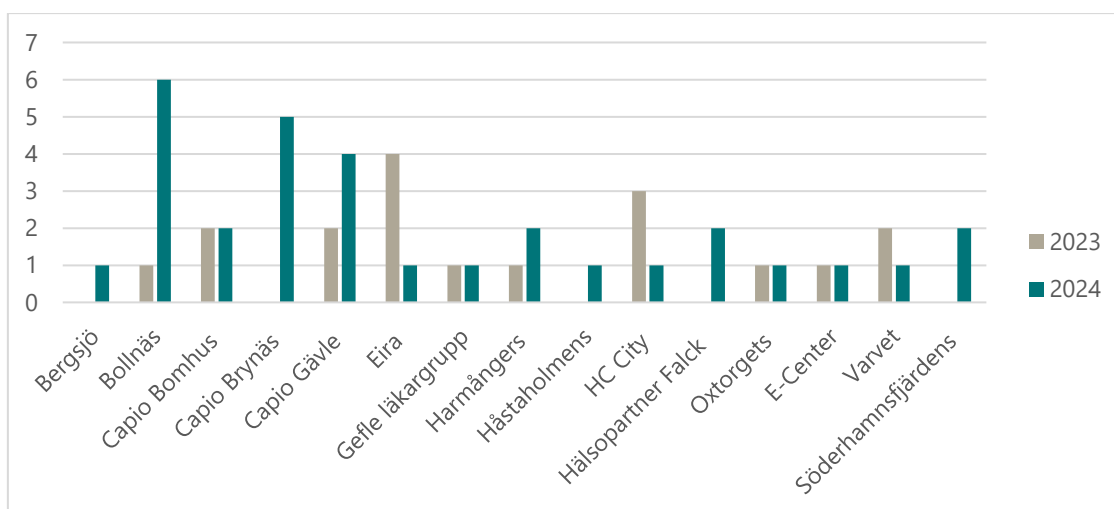


Figur 26 Antal ärenden rörande delproblemet undersökning /bedömning för respektive privat hälsocentral 2023–2024.

5.6.2.2 Läkemedel för privata hälsocentraler

13,4% (n=31) handlar om delproblemet *läkemedel*. Många patienter är kritiska till att läkare ändrar eller drar tillbaka läkemedel som de har använt länge med god effekt. Detta gäller särskilt smärtstillande och sömnmediciner där patienterna inte känner sig hörda eller att deras långvariga behandlingshistorik inte beaktas och att nedtrappningsschema saknas. Det finns flera fall där patienter inte får de läkemedel de har blivit lovade, får felaktiga läkemedel, eller att recept inte utfärdas korrekt vilket leder till fördröjningar och medicinska risker. Detta kan vara särskilt bekymmersamt när patienten bollas mellan olika vårdenheter och inte får kontinuerlig vård.

Bollnäs, Capio Brynäs och Capio Gävle HC hade flest ärenden av de privata hälsocentralerna inom delproblemet *läkemedel*. Figur 27 visar fördelning av ärenden för de privata hälsocentraler som hade ärenden under delproblemet.

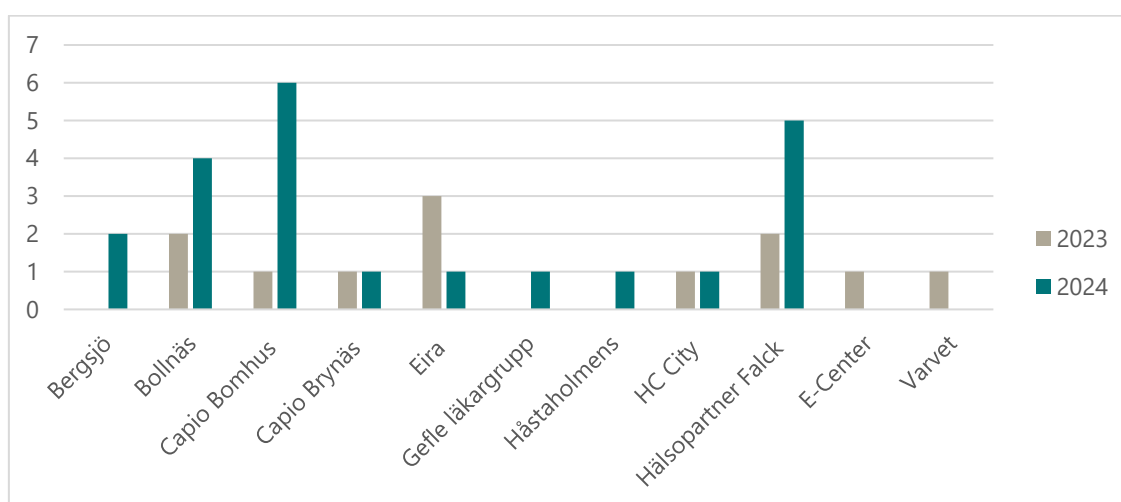


Figur 27 Antal ärenden rörande delproblemet läkemedel för respektive privat hälsocentral 2023–2024.

5.6.2.3 Bemötande för privata hälsocentraler

Tredje största delproblemet för privata hälsocentraler var *bemötande* med 22 ärenden (9,5%). I ytterligare sju ärenden, som registrerats under annat delproblem, har anmälaren också haft synpunkter på kommunikation. I flera ärenden uttrycker patient/närstående att de har blivit bemötta på ett nonchalant, oprofessionellt eller kränkande sätt av vårdpersonal. Exempel innefattar att patienter känner sig dömda, ignorerade, eller att kommentarer om deras tillstånd eller bakgrund upplevs som kränkande. Ett återkommande problem är att vårdpersonal inte lyssnar ordentligt på patienternas besvär eller inte tillåter närstående att delta i samtal, vilket är särskilt problematiskt för patienter med funktionsnedsättningar, såsom t.ex. NPF (Neuropsykiatriska Funktionsnedsättningar).

Capio HC Bomhus hade ökat mest i ärendemängd av de privata hälsocentralerna inom delproblemet *bemötande*. Figur 28 visar fördelning av ärenden för de privata hälsocentraler som hade ärenden under delproblemet.



Figur 28 Antal ärenden rörande delproblemet *bemötande* för respektive privat hälsocentral 2023–2024.

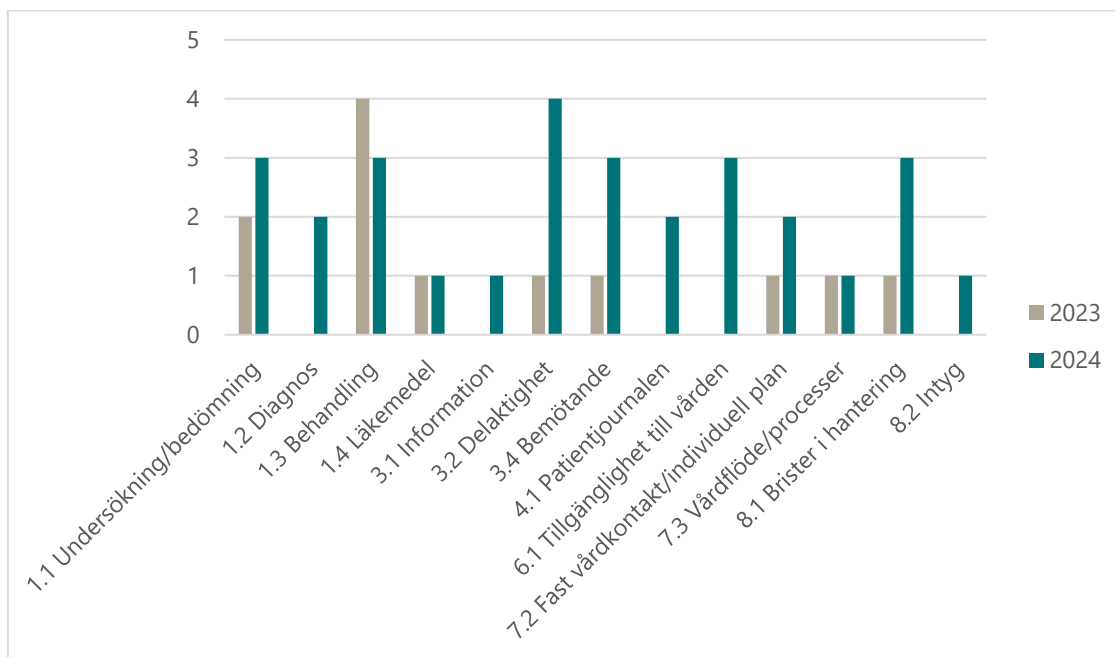
5.7 Vad avviker hos hälsocentralerna

5.7.1 Region Gävleborg

Flera av Regionens hälsocentraler ligger över trendlinjen för patientnämndsärenden korrelerat till antal besök både 2023 och 2024. Hälsocentralerna skiljer sig åt på olika vis. De hälsocentraler inom regionen som ökat mest i patientnämndsärenden procentuellt var Ljusdal-Ramsjö HC och Gävle Strand HC.

5.7.1.1 Ljusdal-Ramsjö Din hälsocentral

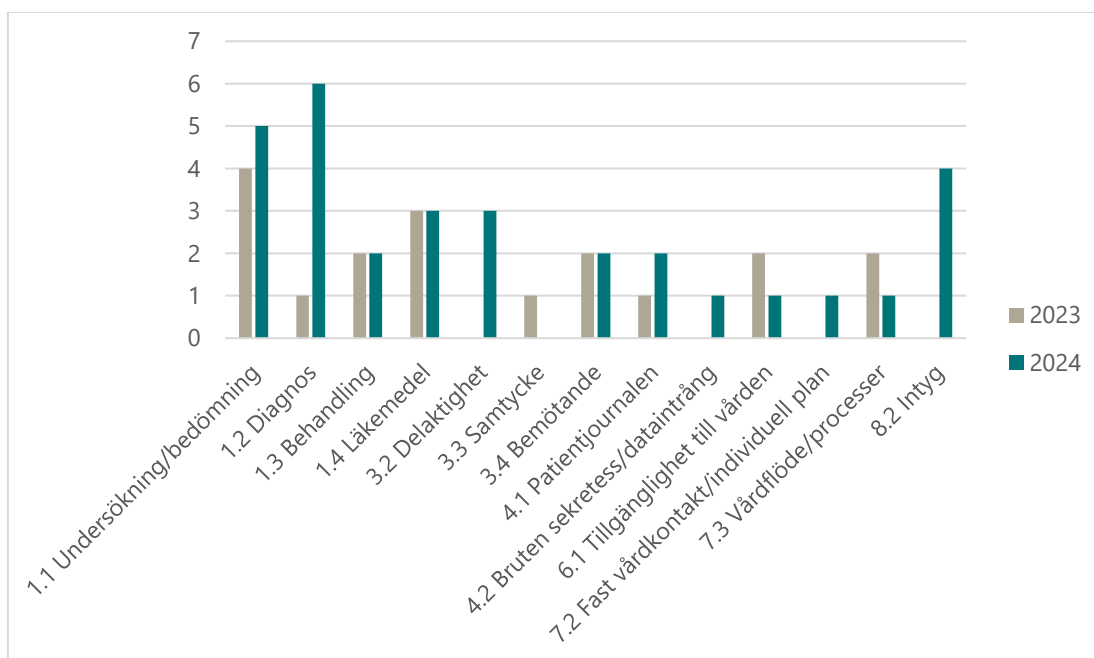
Ökningen i antal patientnämndsärenden för Ljusdal-Ramsjö HC ligger på flera delproblem. Trots ökningen ligger hälsocentralen i korrelation till antal besök under trendlinjen.



Figur 29 Antal ärenden per delproblem vid Ljusdal-Ramsjö hälsocentral 2023–2024.

5.7.1.2 Gävle Strand Din hälsocentral

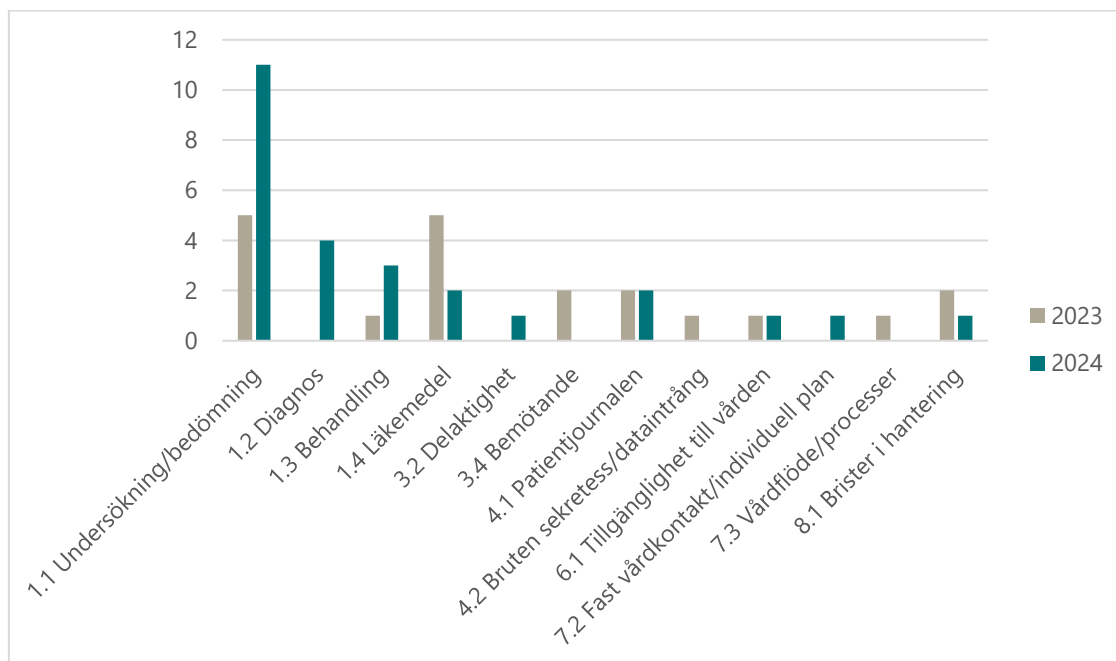
Ökningen i antal patientnämndsärenden för Gävle Strand HC ligger främst på delproblemen *diagnos*, *intyg* och *delaktighet*.



Figur 30 Antal ärenden per delproblem vid Gävle Strand hälsocentral 2023–2024.

5.7.1.3 Hofors Din hälsocentral

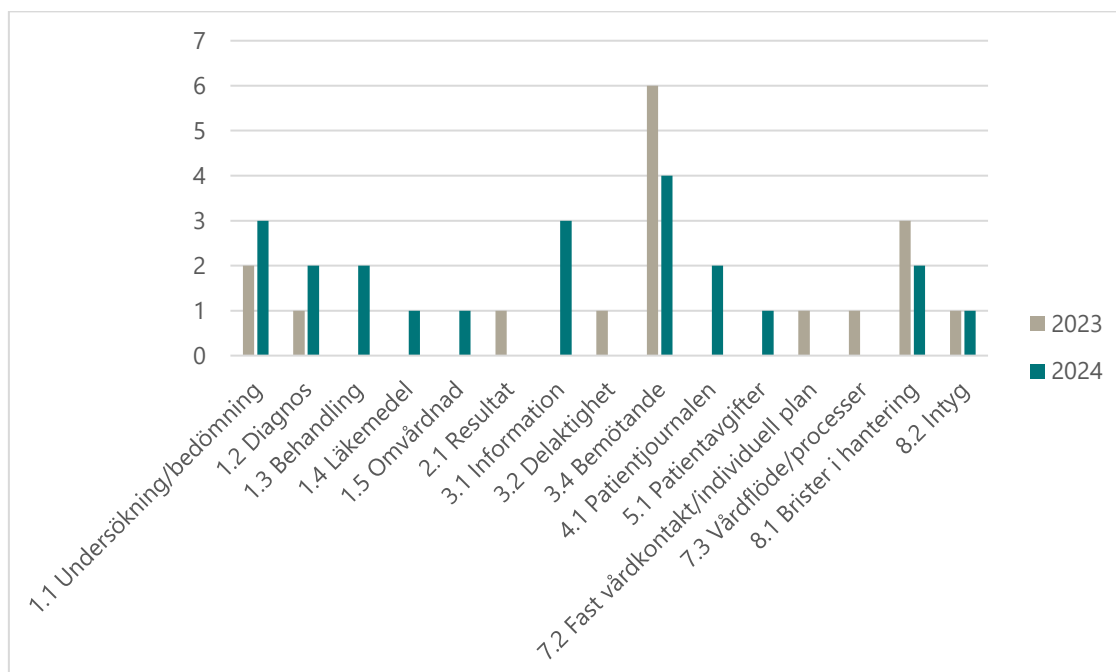
Hofors HC var den hälsocentral inom Regionen som hade flest ärenden under delproblemet *undersökning/bedömning*. *Undersökning bedömning* var också det delproblem som ökat mest hos Hofors HC från 2023 till 2024. I den Nationella patientenkäten 2024 var helhetsintrycket för Hofors HC näst lägst för Gävleborg.



Figur 31 Antal ärenden per delproblem vid Hofors hälsocentral 2023–2024.

5.7.1.4 Sättra Din hälsocentral

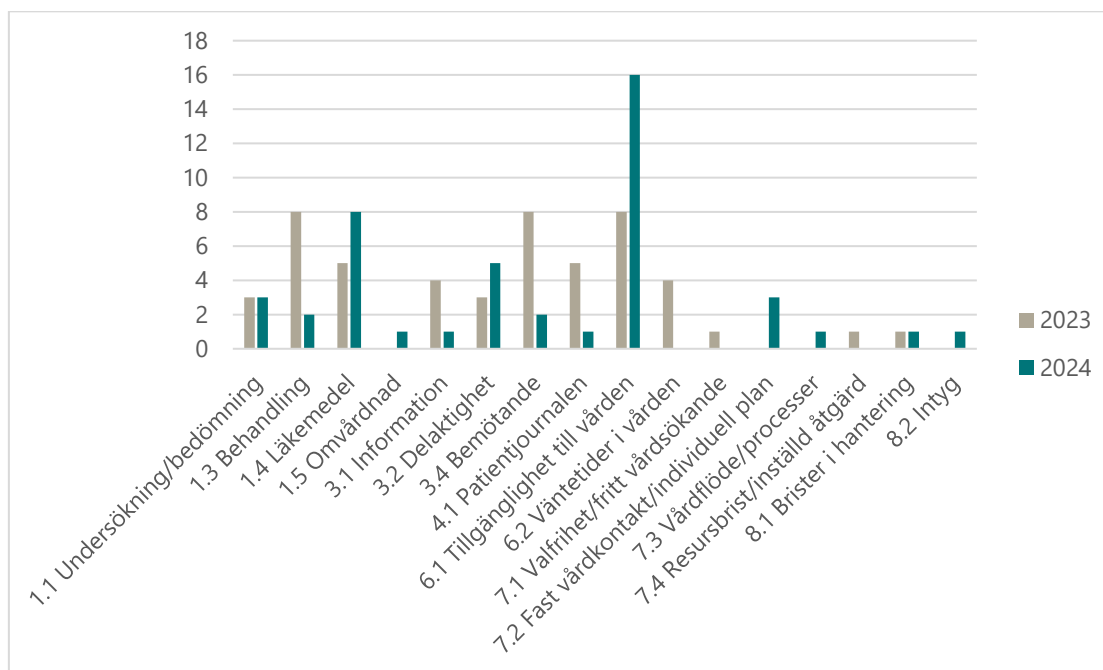
I nationella patientenkäten låg Sättra HC lägst i Gävleborg på helhetsintrycket. Patientnämndsärenden för Sättra har ökat marginellt men hälsocentralen ligger över trendlinjen när vi tittar på korrelationen mellan ärenden och antal besök, både 2023 och 2024. Ärenden som ökat för Sättra handlar om olika delproblem, där *information* ökat mest. Delproblemet *bemötande* har minskat.



Figur 32 Antal ärenden per delproblem vid Sättra hälsocentral 2023–2024.

5.7.1.5 Hudiksvall Din hälsocentral

Hudiksvall HC har minskat i antal patientnämndsärenden men ökat och avviker i antal ärenden under delproblemet *tillgänglighet till vården*. Största delen av ärendena handlar om att patienten inte kommer fram på telefon, inte blir uppringd som utlovat och/eller inte får svar inom rimlig tid via de digitala kontaktvägarna.

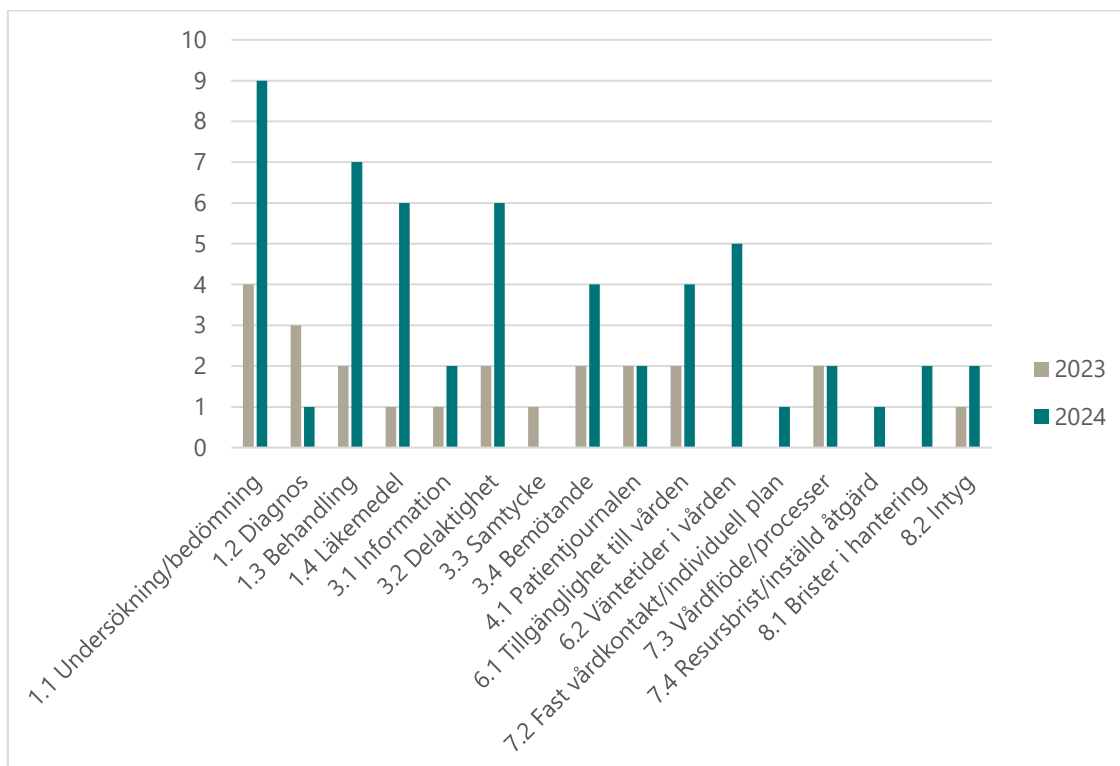


Figur 33 Antal ärenden per delproblem vid Hudiksvall hälsocentral 2023–2024.

5.7.2 Privata

5.7.2.1 Praktikertjänst Bollnäs hälsocentral

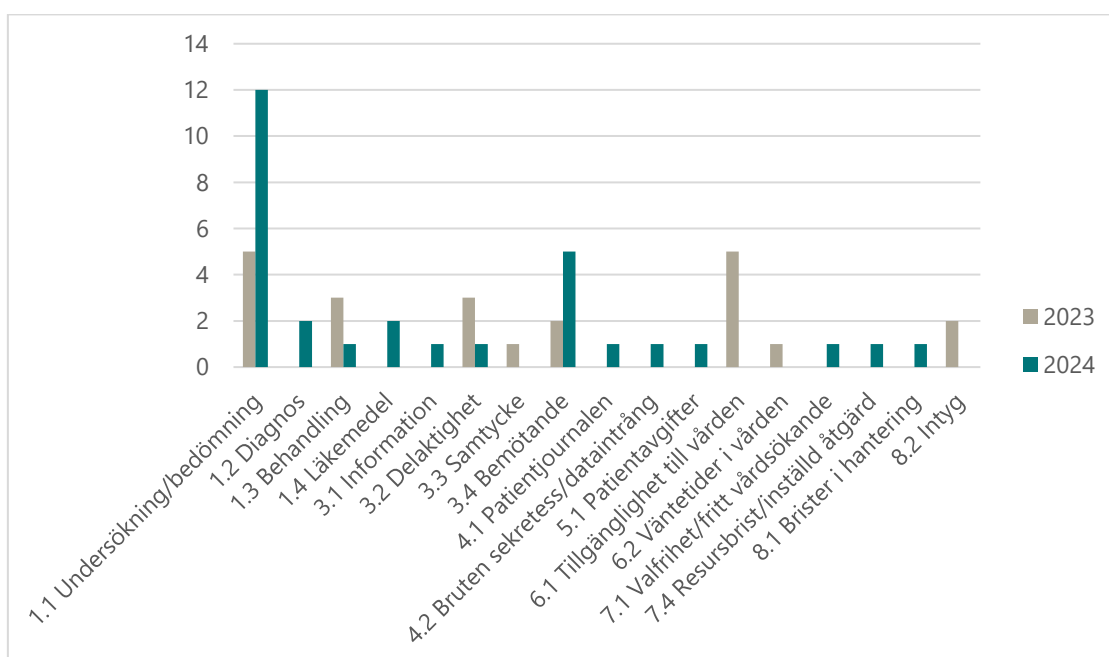
Bollnäs HC har ökat från 23 ärenden 2023 till 54 ärenden 2024. I korrelation till antal besök så avviker Bollnäs HC i jämförelse med övriga hälsocentraler 2024. Ökningen ligger i flera olika delproblem där de fem största delproblemen är *undersökning/bedömning* (n=9), *behandling* (n=7), *läkemedel* (n=6), *delaktighet* (n=6) och *väntetider i vården* (n=5).



Figur 34 Antal ärenden per delproblem vid Praktikertjänst Bollnäs hälsocentral 2023–2024.

5.7.2.2 Hälsopartner Falck hälsocentral

Hälsopartner Falck HC avviker så till vida att de ligger över trendlinjen både 2023 (n=22, besök=25144) och 2024 (n=30, besök=25326). De ligger även i högre spannet jämfört med övriga privata hälsocentraler i ärendemängd gällande delproblemen *undersökning/bedömning* och *bemötande*. Ärenden har minskat på främst delproblemen *tillgänglighet till vården*.

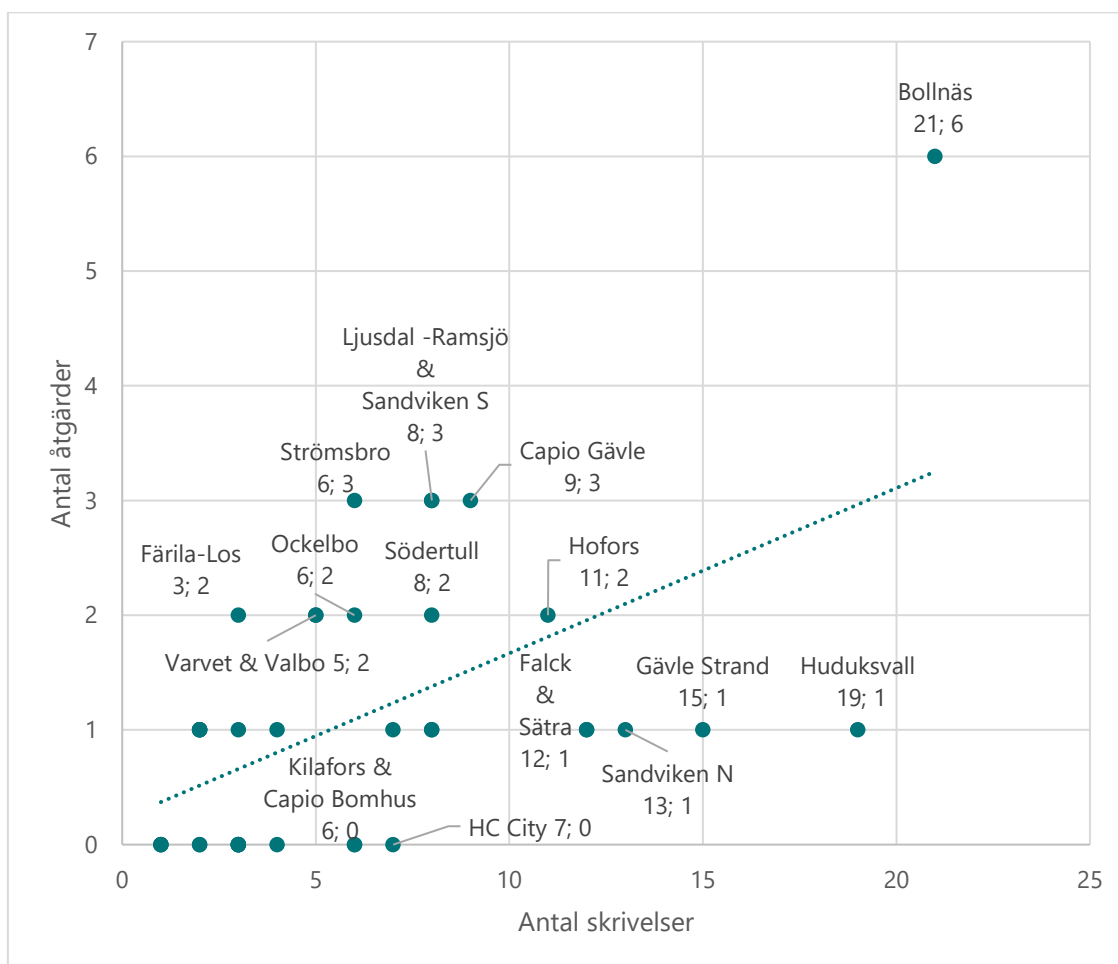


Figur 35 Antal ärenden per delproblem vid Praktikertjänst Hälsopartner Falck Hälsocentral 2023–2024.

5.8 Vårdens åtgärder

I 244 ärenden inkom patient/närstående med en skriftlig anmälan där Patientnämnden begär svar från berörd verksamhet. I 106 (43%) av de 246 yttranden som inkom från vården framkommer det att berörd verksamhet har gjort någon form av åtgärd. Det handlar om åtgärder både för enskild patient (26%) och på övergripande nivå (18%). I 11 (4%) yttranden beskriver verksamheten identifierade brister men presenterar inga åtgärder för att förhindra att det upprepas. De verksamhetsområden som hade flest ärenden där åtgärd saknas var Primärvård Södra Hälsingland och Västra Gästrikland med fyra ärenden vardera.

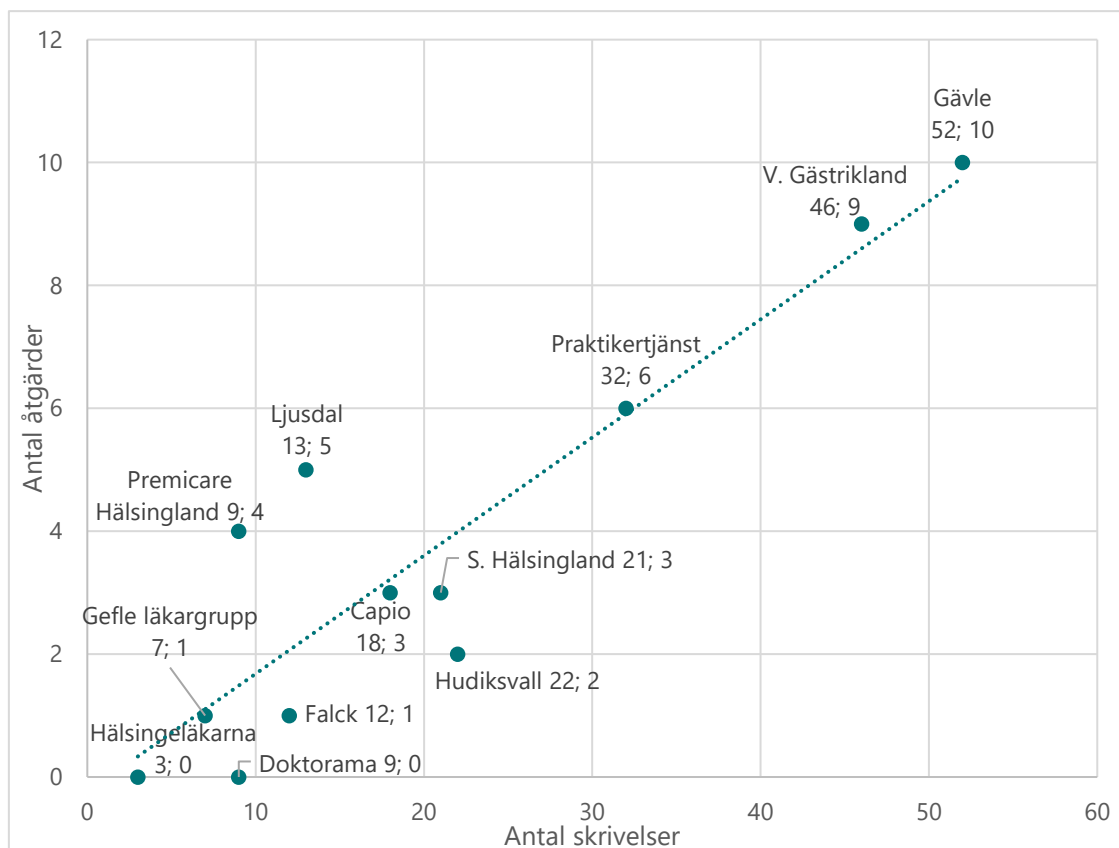
Figur 36 visar antal åtgärder korrelerat till antal skrivelser per hälsocentral. Spridningen är stor relaterad till trendlinjen och åtgärder på totalen. Bollnäs HC hade flest skrivelser (n=21) och presenterade åtgärder i 6 yttranden, 29% vilket är över totalen på 18%. Hudiksvall HC beskrev en åtgärd på 19 skrivelser, 5% vilket ligger under totalen. Flera hälsocentraler hade ingen eller endast en presenterad åtgärd.



Figur 36 Antal åtgärder på övergripande nivå korrelerat till antal skrivelser per hälsocentral 2024. (Hälsocentral skrivelser; åtgärder)

Figur 37 visar antal åtgärder korrelerat till skrivelser per verksamhetsområde. De verksamhetsområden som låg under trendlinjen var Hälsingeläkarna, Doktorama, Hälsopartner Falck, Södra Hälsingland och Hudiksvall. Primärvården Ljusdal och

Premicare Hälsingland var de verksamhetsområden som låg bäst till i förhållande till trendlinjen.



Figur 37 Antal åtgärder korrelerat till antal skrivelser per Verksamhetsområde. (Hälsocentral skrivelser; åtgärder)

Åtgärder som presenteras på övergripande nivå för att förhindra att liknande ärende uppstår igen är t.ex. att verksamheten tar upp ärendet i arbetsgruppen i lärande syfte, att internutredning/händelseanalys genomförs och i två fall har ärendet lett till Lex Maria. Verksamheterna beskriver även att rutiner uppdateras, planerar internutbildning, sätter in åtgärder för att förbättra samverkan och kommunikation mellan olika vårdenheter och personal. Åtgärder för att förbättra rutiner för att säkerställa att patienten är delaktig och informerad om behandlingsplanen.

Reflektion

Detta är en analys av ärenden som inkommit till Patientnämnden och är inte en heltäckande bild av invånarnas synpunkter på primärvården utan baseras på det som kommit förvaltningen till del.

Invånarnas synpunkter (patientnämndsärenden) på hälsocentralerna i Gävleborgs län, har ökat 2024 jämfört med 2023 samtidigt som antal listade och antal besök har minskat. Första halvåret 2025 visar en trend av fortsatt ökning i patientnämndsärenden rörande hälsocentralerna i länet, fortsätter den ökningen kan vi vänta oss att ärendemängden är ytterligare högre på helår 2025 jämfört med föregående år. Ökningen av antal patientnämndsärendens ses både hos Regionens hälsocentraler (23,6%) och hos de privata (26,1%). Största ökningen hos Regionens hälsocentraler ses hos Ljusdal-Ramsjö HC och Gävle Strand HC. Korrelerat till antal besök ligger Ljusdal-Ramsjö trots ökningen under trendlinjen. Gävle Strand ligger korrelerat till antal besök över trendlinjen och är en av de hälsocentraler som sticker ut. Flera av Regionens hälsocentraler har legat över trendlinjen både 2023 och 2024, såsom Sandviken Norra, Hofors, Gävle Strand, Södertull, Sätra och Kilafors HC. För privata hälsocentraler är det Hälsopartner Falck HC som legat över trendlinjen både 2023 och 2024.

Fördelningen av antal listade 2024 var 59% för Regionen och 41% för privata. Antal besök för 63% för Regionen och 37% för privata. Det innebär att Regionens hälsocentraler har fler antal besök per invånare, vilket bör leda till reflektion.

Nationella patientenkäten visar att helhetsupplevelsen för primärvården i Gävleborgs län låg strax under riket 2024. Gävleborgs län låg strax över riket vad gäller dimensionen Tillgänglighet även om värdet hade sjunkit jämfört med 2023, från 84 till 82,9. Ärenden till Patientnämnden Region Gävleborg gällande huvudproblemet *tillgänglighet* har ökat något 2024 jämfört med 2023 och är det tredje största huvudproblemet. Patientlagen säger att Hälso- och sjukvården ska vara lättillgänglig och patienten ska, om det inte är uppenbart obehövt, snarast få en medicinsk bedömning av sitt hälsotillstånd.⁶ Enligt hälso- och sjukvårdslagen ska patienter erbjudas en vårdgaranti.⁷ Föreskrifter så som tidsperioder för vårdgarantin regleras i förordning om vårdgaranti.⁸ Förordningen beskriver även regionernas skyldighet att rapportera väntetider till den nationella väntetidsdatabas som förs av Sveriges kommuner och regioner, SKR.

I övriga dimensioner i nationella patientenkäten låg Gävleborg under riket. Jämfört med 2023 har värdet för alla dimensionerna minskat i Gävleborg 2024 vilket kan vara en spegling på antal ärenden till patientnämnden som har ökat i regionen. Den dimension som låg lägst i nationella patientenkäten för Gävleborg var Kontinuitet och koordinering. När vi jämför Gävleborgs låga siffror på dimensionen Kontinuitet och koordinering med invånarnas synpunkter till patientnämnden kan vi se att de samspelar. Delproblemet *fast vårdkontakt/individuell plan* har ökat från 4 ärenden 2023 till 23 ärenden 2024. Delproblemet *fast vårdkontakt/individuell plan* är också det som ökat näst mest för Regionens hälsocentraler. I patientlagen beskrivs patientens rätt till fast

⁶ Patientlag (2014:821) 2 kap. Tillgänglighet

⁷ Hälso- och sjukvårdslag (2017:30) 9 kap. Vårdgaranti

⁸ Förordning (2010:349) om vårdgaranti

vårdkontakt och individuell planering. Patientens behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet ska tillgodoses och olika insatser för patienten ska samordnas på ett ändamålsenligt sätt.⁹

När vi tittar närmare på delproblem för Regionens hälsocentraler kontra privata hälsocentraler så ser vi att delproblemet *undersökning/bedömning* är störst för både regionens och privata hälsocentraler samt att det delproblemet också har ökat mest. För regionen var *fast vårdkontakt/individuell plan* och *diagnos* de andra och tredje delproblemen som ökat mest. För privata hälsocentraler har delproblemen *läkemedel* och *bemötande* ökat mest, näst efter *undersökning/bedömning*.

Hofors, Sandviken Norra och Sandviken Södra är de hälsocentraler inom Regionen som ökat mest i ärendemängd under delproblemet *undersökning/bedömning*. Nämnvärt är att alla tre hälsocentralerna tillhör samma verksamhetsområde, Västra Gästrikland.

Att andel ärenden med synpunkter rörande läkemedel ökar kan till viss del ha förklaring i att förskrivningen av beroendeframkallande läkemedel är hårdare reglerad. En intressant iakttagelse är att samtidigt som delproblemet *läkemedel* för privata hälsocentraler ökar så har det minskat för Regionen, det väcker frågor om privata hälsocentraler är mer restriktiva gällande förskrivning av beroendeframkallande läkemedel eller är regionen bättre på att involvera patienten i beslutet? Delproblemet *bemötande* har ökat för privata hälsocentraler samtidigt som Regionens hälsocentraler har en minskad andel ärenden gällande *bemötande*.

Delproblemet *fast vårdkontakt/individuell plan* har som redan nämnt ökat, både för region och privat. För regionen är det ett av de delproblem som ökat mest. Delproblemet handlar främst om att patienten får träffa olika läkare varje gång de besöker hälsocentralen. Sveriges kommuner och regioner, SKR¹⁰, har samordnat ett nationellt avtal om inhyrd bemanning där Region Gävleborg har ett mål att begränsa inhyrning av all hyrpersonal, alla yrkeskategorier till 2 procent av personalkostnaden fram till 2025-12-31¹¹. Minskningen av hyrpersonal innebär, åtminstone initialt att personalomsättningen ökar och att kontinuiteten minskar, vilket kan vara orsak till invånarnas ökade missnöje med kontinuiteten (nationella patientenkäten och patientnämndsärenden), t.ex. att inte få träffa samma läkare vid återkommande besök. Det kan vara intressant att följa utvecklingen och resultatet av arbetat med hyroberoende hälso- och sjukvård.

I analysen framkommer att hälsocentralerna avviker på olika områden och de behöver därför titta på åtgärder utifrån respektive enhets ärenden.

Hudiksvall HC har trots att de minskat i patientnämndsärenden ökat ärendemängden för delproblemet *tillgänglighet*. I nationella patientenkäten ligger Hudiksvall HC bland de hälsocentraler som hade lägst värde för dimensionen Helhetsintryck. Verksamheten beskriver i sina svar till invånarna att det finns en handlingsplan för att komma tillrätta

⁹ Patientlag (2014:821) 6 kap. Fast vårdkontakt och individuell plan.

¹⁰ www.skr.se

¹¹ www.regiongavleborg.se

med tillgängligheten men att det på grund av korttidsfrånvaro och bemanning är svårt att följa den.

Bollnäs HC har ökat i antal patientnämndsärenden samtidigt som antal besök minskat med drygt 4000. Ärendemängd korrelerat till antal besök innebär att hälsocentralen ligger kraftigt över trendlinjen. Ökningen ligger på flera delproblem och det går inte att säga i denna analys att något särskilt sticker ut. I den Nationella patientenkäten ligger helhetsintrycket för Bollnäs HC under medel på 77% (Riket; 80,1% och Gävleborg; 77,6%).

Att ärenden ökar för vissa hälsocentraler kan ha olika förklaringar. Antingen informeras patient/närstående i större utsträckning av personalen att patientnämnden finns och därmed får hälsocentralen ett ökat antal ärenden. Det kan också vara förändringar i verksamheten som drabbat patienterna negativt och därmed genererar ökad mängd patientnämndsärenden. Oavsett är det av största vikt att ta varje ärende på allvar och ständigt arbeta med avvikelser i syfte att stärka patientsäkerheten. Patientnämnden ser positivt på att ärenden inkommer och ökar i avseende att det ger ett större underlag till verksamheterna att fånga upp områden som behöver stärkas och på så vis öka patientsäkerheten.

Vården har i 18% av svaren beskrivit att de sätter in någon form av åtgärd på övergripande nivå för att förhindra liknande händelse. Det är en relativt låg siffra. En av anledningarna till att invånarna hör av sig till Patientnämndförvaltningen är att verksamheten ska lära sig av händelsen och sätta in åtgärder för att förhindra att liknande inträffar igen. Det är därför av stor vikt att vidtagna eller planerade åtgärder presenteras i svaret till patient/närstående, litet som stort.

Flera intressanta iakttagelser kan göras i analysen och det kan vara av intresse att utföra en ny analys av hälsocentralerna inom ett par år för att se hur de utvecklas.