



Patientnämnden summerar 2025

Patienters synpunkter och klagomål utvecklar vården

Innehåll

Patientnämnden i Region Stockholm	3
Förord	4
Fler synpunkter, stärkt stöd och utvecklad vård	4
Året som gått.....	5
Ärenden	5
Social hållbarhet	10
Diskrimineringsärenden.....	10
Stödpersonsverksamheten	11
Patientnämnden identifierar och reagerar	13
Principärenden	13
Analyser och rapporter	13
Ärenden som skickats till IVO, Inspektionen för vård och omsorg	14
Systematiskt arbete mot oegentligheter och välfärdsbrott.....	14
Samverkan och kommunikation.....	15
Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan	16
Tillsammanspriset – patienter och vård i samverkan	18

Region Stockholm

Patientnämndens förvaltning

Box 30198, 104 25 Stockholm

Telefon: 08-123 467 00

E-post: registrator.pan@regionstockholm.se

www.regionstockholm.se/patientnamnden

Text: Annette Birnbaum, marknads- och kommunikationsansvarig

(annette.birenbaum@regionstockholm.se)

Statistik: Theodor Ricklefs, analysansvarig (theodor.ricklefs@regionstockholm.se)

Ansvarig utgivare: Pia Bornevi, förvaltningschef (pia.bornevi@regionstockholm.se)

PaN A2601-00011

Patientnämnden i Region Stockholm

Patientnämnden är regionens centrala instans för hantering av patienters synpunkter, upplevelser eller klagomål på vård som de eller närstående fått.

Nämnden och dess förvaltning handlägger frågor som rör i stort sett all offentligt finansierad hälso- och sjukvård inom regionen och länets kommuner, samt tandvård som bedrivs eller finansieras av regionen. Förvaltningen handlägger även ärenden inom tandvård rörande Aqua Dental, Distrikts-tandvården och privata tandhygienister. Verksamheten är lagreglerad.

Patientnämndens verksamhet är en del av regionen, men opartisk och fristående från de vårdgivare som möter patienterna inom hälso- och sjukvården. Nämnden gör inga egna medicinska bedömningar och tar inte heller ställning till om vårdgivaren har gjort rätt eller fel. Uppdraget är att fungera som en länk, beskriva, informera, reda ut och förklara, och på så sätt bidra till ökad förståelse mellan patienter och vårdgivare. Det kan gälla synpunkter rörande till exempel bemötande, vård och behandling, administration, ekonomi,

kommunikation, omvårdnad eller tillgänglighet.

Patientnämnden ska också hjälpa till så att patientens eller den närståendes ärende besvaras av vårdgivaren. På så sätt bidrar patienternas synpunkter och klagomål till ökad patientsäkerhet och utveckling av vården.

Dessutom ska patientnämnden genomföra analyser av inkomna ärenden och, baserat på dessa, uppmärksamma vården på riskområden och hinder för en personcentrerad vård samt föreslå åtgärder för förbättring. En annan uppgift som patientnämnden har, är att utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatrin eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

Liksom övriga förvaltningar inom regionen ska patientnämnden identifiera oegentligheter och välfärdsbrott samt rapportera vidare till aktuell instans.

Till sitt stöd har nämnden en förvaltning med 26 medarbetare. De flesta handläggarna har egen erfarenhet av att arbeta inom hälso- och sjukvård samt tandvård. Andra yrkeskompetenser är till exempel jurist, ekonom, socionom och kommunikatör.

Patientnämndens ledamöter och ersättare för verksamhetsåret 2025:

Ledamöter

Ordförande

Henrik Eriksson (C)

1:e Vice ordförande

Tara Twana (S)

2:e Vice ordförande

Samuel Klippfalk (KD)

Ingrid Markström (S)

Agneta Åhlund (MP)

Ulf Brändström (V)

Büstra Kocatürk (M)

Natalia Ringblom (M)

Bo Ehlin (SD)

Ersättare

Kemo Ceesay (S)

Bawer Kevir (S)

Ann-Christin Jyttner (S)

Håkan Lindberg (S)

Ahmed Sharaf Abdi (V)

Izla Markous (M)

Peter Olsson (M)

Veronica Kohlerich

(f d Pagard Salem) (M)

Göran Boklint (SD)

Förord

Fler synpunkter, stärkt stöd och utvecklad vård

Patientnämnden i Region Stockholm kan se tillbaka på 2025 som ett år med fortsatt ökad efterfrågan och ett högt inflöde av klagomåls- och synpunktsärenden. Antalet ärenden uppgick till drygt 8 200, vilket är en ökning jämfört med föregående år. Patienters och närståendes synpunkter utgör ett viktigt kunskapsunderlag som tas tillvara genom analys och återkoppling till vårdgivare och beställare. Detta bidrar till utvecklingen av hälso- och sjukvården samt viss tandvård och stärker patientsäkerheten.

Kontakterna via 1177.se har ökat till 69 procent och är den vanligaste kontaktvägen, samtidigt som telefontillgängligheten varit hög med en genomsnittlig svarstid på 53 sekunder. Under året har arbetet med digitalisering och användning av AI fortsatt genom pilotprojekt och förstudier som stärker analysförmåga och effektivitet. För att uppnå varaktig verksamhetsnytta krävs i nästa steg implementering av AI i verksamhetssystemen.

Stödpersonsverksamheten har haft en tydlig ökning under året, med cirka 40 procent fler förordnanden. Det innebär att fler patienter som tvångsvårdas inom psykiatri har kunnat ta del av det stöd som lagstiftningen avser – ett viktigt komplement till vården som bidrar till trygghet, kontinuitet och rättssäkerhet under vårdtiden.

Patientberättelser används systematiskt som underlag i vårdens förbättringsarbete, där patienten bidrar som medskapare i utvecklingen av vården. Samverkan med vårdgivare, patientföreträdare och andra aktörer, liksom nationellt samarbete mellan patientnämnderna, har fortsatt att utvecklas under året och utgör en central del av nämndens omvärldsspaning.

Den Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan arrangerades för åttonde året i rad och uppmärksammade psykisk hälsa, ett område som är särskilt aktuellt mot bakgrund av den ökade psykiska ohälsan i samhället. I samband med dagen delades Tillsammanspriset ut till initiativ där patienter varit medskapare i utvecklingsarbetet. I år gick priset till Kraftens Hus – en mötesplats för cancerdrabbade.

Årsrapporten "Patientnämnden summerar 2025" visar hur patientnämndens uppdrag omsätts i praktiken – genom hantering av klagomål och synpunkter, stöd till patienter inom psykiatrisk tvångsvård och genom kunskap som bidrar till vårdens fortsatta utveckling.

Vi önskar en intressant läsning!
Stockholm i februari 2026



Foto: Centerpartiet

Henrik Eriksson (C),
ordförande i patientnämnden



Foto: Jann Lipka

Pia Bornevi, förvaltningschef
patientnämndens förvaltning

Året som gått

Ärenden

Stort antal inkomna ärenden

År 2025 registrerades det högsta antalet nya patientärenden hittills; 8 222, vilket är en ökning med tre procent jämfört med 2024, då 7 972 ärenden inkom.



Foto: Jami Lipka

Många telefonsamtal tas emot av förvaltningens medarbetare.

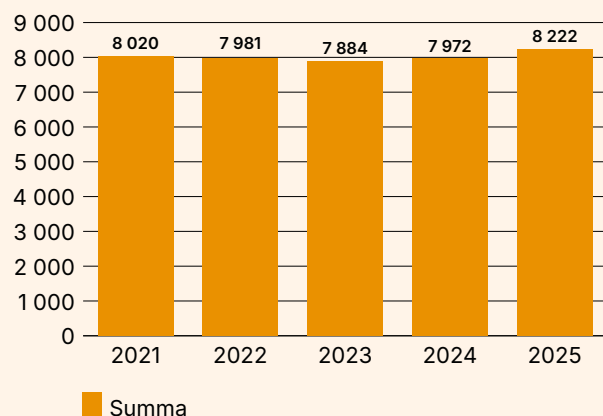
Vanligaste kontaktsättet är fortfarande via 1177.se

Patienter och närstående kan ta kontakt med patientnämnden via telefon, e-post eller skriftligt, och sedan 2020 också direkt via 1177.se. Ärenden som under 2025 endast hanterats via telefonsamtal står för 17 procent av alla ärenden. Skrivelsernas andel är 12 procent, medan e-postärendena utgör två procent av alla ärenden. 69 procent av ärendena hanterades via 1177.se, vilket är den högsta siffran sedan det blev möjligt att kontakta förvaltningen den vägen.

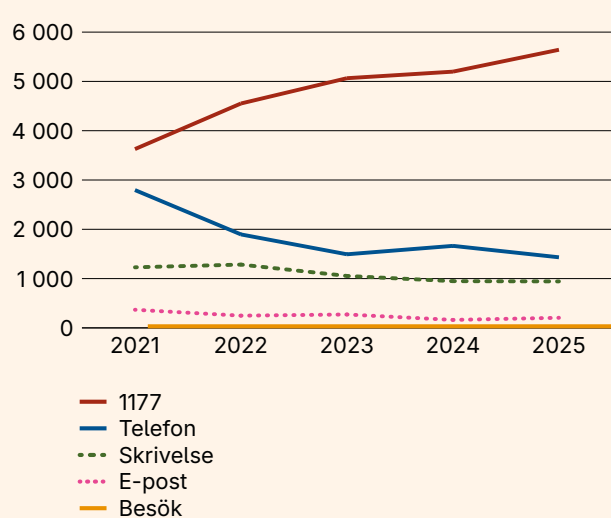
Mycket information ges per telefon

Förvaltningens medarbetare har också under året hanterat ett stort antal telefonsamtal, cirka 3 636, som inte lett till något nytt ärende eller handlat om redan pågående ärenden. Det kan vara samtal som rör information eller hänvisning till andra instanser och myndigheter, eller vårdgivare som patientnämnden inte hanterar.

Antal inkomna ärenden under perioden 2021–2025



Antal ärenden fördelade på kontaktsätt 2025



Kön och ålder

Den till antalet största åldersgruppen, bland dem som har registrerats med känd ålder, är personer mellan 30 och 39 år. Därefter kommer åldersgrupperna 50–59 år för kvinnor och 70–79 år för män. I ett mindre antal ärenden är patientens kön inte känt och i några har "annat alternativ" angetts.

Något mindre än hälften av klagomålen rör vård och behandling

Något mindre än hälften, cirka 40 procent av patientnämndens ärenden under 2025, har handlat om kategorin vård och behandling, vilket kan jämföras med 45 procent av ärendena under 2024. Här har delproblemet behandling och läkemedel minskat mest.

Problemområdet kommunikation, som är det näst största, har ökat från 20 procent till 23 procent, och där står delproblemet delaktighet för ökningen. I problemområdet kommunikation ingår även ärenden som rör bemötande, något som relativt många klagar på.

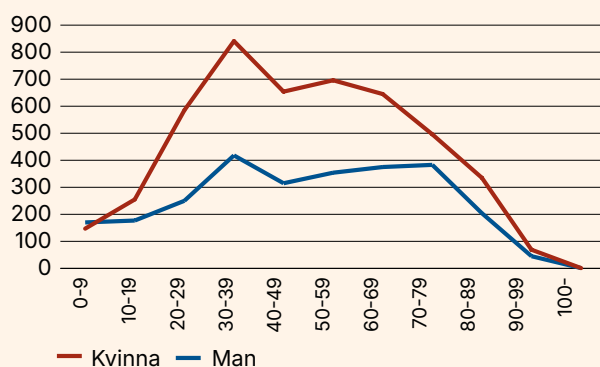
Fortfarande fler klagomål och synpunkter rörande primärvård än akutsjukhus

Man kan också beskriva klagomålen och synpunkterna genom att koppla dem till vilken kategori av vård de berör. Under de senaste åren har vi sett fler ärenden som rör primärvård än akutsjukhus, och 2025 var inte något undantag. Ärendena rörande primärvård ökade med fyra procent från 2024. För akutsjukhusen (exklusive geriatrika kliniker) sågs ingen förändring. Under året inkom 2 536 ärenden som rörde primärvård och 2 136 som rörde akutsjukhus (exklusive geriatrik).

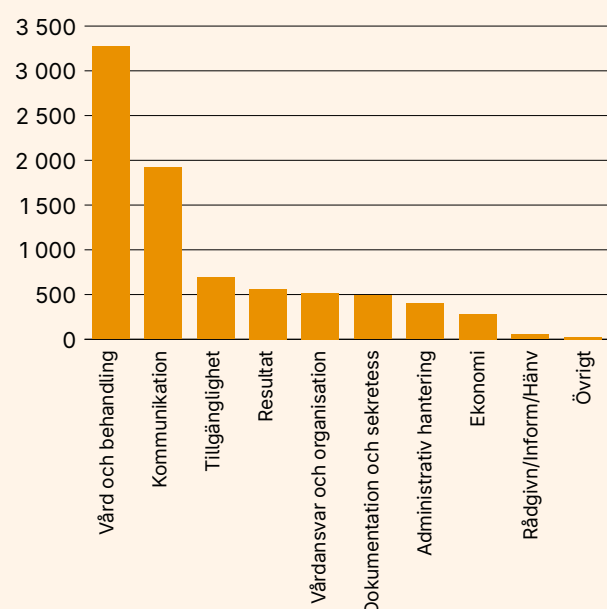
Därefter följer ärenden rörande psykiatrisk vård och specialistvård utanför akutsjukhusen

1 081 ärenden rörde psykiatrisk vård, och 1 066 ärenden handlade om specialistvård utanför sjukhuset, en ökning med åtta respektive nio procent. Bland de frågeställningar som återkommer i ärendena rörande psykiatrisk vård finns frågor som handlar om vård och behandling, undersökning/bedömning, läkemedel samt kommunikation, då ofta bemötande och delaktighet.

Ärenden fördelade på kön och ålder 2025



Antal ärenden per problemområde 2025



Bland de frågeställningar som återkommer i ärendena som handlar om specialistvård utanför sjukhuset, finns frågor som rör vård och behandling, undersökning/bedömning, läkemedel och resultat samt kommunikation. Många gånger gäller det sistnämnda bemötande och information.

Antalet tandvårdsärenden har minskat igen

Ärenden som är relaterade till tandvård låg under många år relativt stilla med runt 350 ärenden årligen, men gick upp till 409 ärenden år 2024. Under 2025 inkom 397 ärenden gällande tandvård, vilket är en minskning med cirka tre procent jämfört med året innan.

Fler ärenden rörande förlossningsvård och kvinnosjukdomar än 2024

Under året inkom 445 ärenden avseende obstetrik-gynekologi vid akutsjukhus samt specialistvård utanför dessa. Det var en procent fler än föregående år. Under 2025 avsåg 50 procent av dessa ärenden vård och behandling samt resultat, och 34 procent kommunikation. Antalet ärenden som rörde

förlossningsvård ökade med fyra procent jämfört med föregående år, 111 ärenden registrerades. Av dessa ärenden rörde 58 procent vård och behandling samt resultat och 32 procent rörde kommunikation.

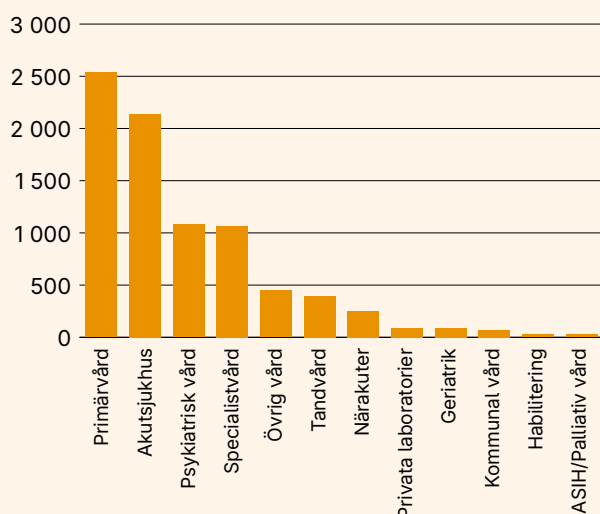
Något fler ärenden rörande barn och unga (0–19 år)

Antalet ärenden som rörde barn och unga mellan 0 och 19 år var förra året 657. Under 2025 inkom 701 ärenden, vilket var en ökning med cirka sju procent. De flesta ärendena handlade om vård och behandling samt kommunikation.

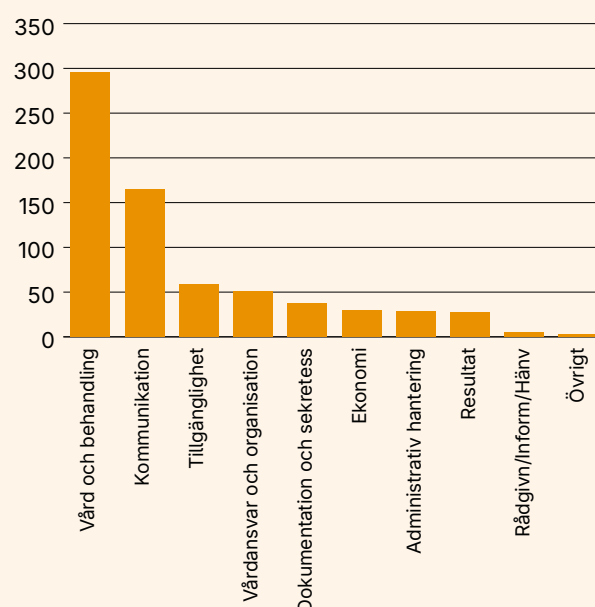
Problemen i cancersjukvården fortsätter att vara aktuella

Patientnämnden har även under 2025 mottagit många ärenden från patienter med konstaterad eller misstänkt cancersjukdom. Under året inkom 311 sådana ärenden, vilket var tio procent fler än föregående år. Majoriteten av ärendena, 60 procent, avsåg vård och behandling, och 14 procent avsåg kommunikation.

Antal ärenden per verksamhetstyp 2025



Antal ärenden gällande barn per problemområde



Antalet läkemedelsärenden har gått ner något

Antalet ärenden inom delproblemet läkemedel har under flera år legat på drygt 1 000 per år. Under pandemin ökade antalet då ärenden som rörde vaccination ingick i kategorin. År 2024 registrerades 1 110 läkemedelsrelaterade ärenden och under 2025 var antalet 991.

Klagomål rörande privata laboratorier har ökat

Under 2025 inkom 92 ärenden som handlade om klagomål på privata laboratorier. Detta kan jämföras med 2024, då 78 ärenden kom in, en ökning med 18 procent.

Ärenden rörande habilitering har fördubblats

Antalet ärenden som rör habilitering har mer än fördubblats, från 13 ärenden år 2024 till 27 ärenden år 2025. Habilitering innebär specialiserat stöd och behandling för barn, ungdomar och vuxna med medfödda eller tidigt förvärvade funktionsnedsättningar. Syftet är att bibehålla och utveckla förmågor, öka självständigheten och möjliggöra ett aktivt deltagande i samhället.

Viss ökning av antalet registrerade åtgärder i avslutade ärenden

Patientnämnden registrerar i vilken utsträckning vårdgivarnas svar innehåller uppgifter om att

ärendet har lett till planerade eller genomförda åtgärder. En stor del av de ärenden som inkom under senare delen av 2025 var vid årets slut fortfarande under utredning och alla åtgärder hade inte kommit till förvaltningens kännedom. Redovisningen baseras därför på ärenden som, oavsett när de inkom, avslutades under 2025. Under året registrerades sådana åtgärder i 1 612 ärenden, vilket var en ökning med 13 procent jämfört med föregående år.

Förbättringsåtgärderna delas in i övergripande åtgärder och åtgärder i det enskilda ärendet. Övergripande åtgärder är exempelvis avvikelserapportering, ändrade eller uppdaterade rutiner samt klinikmöten. Åtgärd i det enskilda ärendet kan vara återbetalning av en avgift, remisshantering och uppföljande samtal med patienten.

991

nya läkemedels-
ärenden 2025

Vidtagna åtgärder med anledning av inkomna ärenden 2025

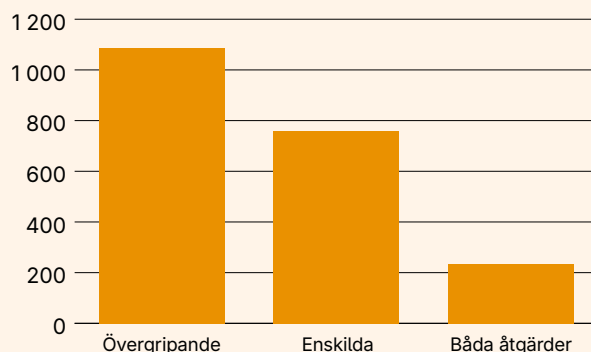




Foto: JannLipka

Diskrimineringsärenden

Se Social hållbarhet sidan 10.

Patienterna bidrar med innovationsidéer och förbättringsförslag

När patienter hör av sig till patientnämnden har de också möjlighet att ge förslag på en innovativ eller förbättrande idé som kan bidra till vårdens utveckling. Under 2025 inkom över 2 000 innovations- och förbättringsförslag. De inkomna förslagen anknyter oftast till patientens egen vård som att få en utredning, bli kontaktad, att bli lyssnad till, kontinuitet i uppföljning och receptförskrivning med mera. De förslag som kan ha bäring på innovation, lämnas över till Enheten för Innovation i Region Stockholm (FoUUI). Under 2025 överlämnades cirka 18 ärenden.

Exempel på innovativa idéer som inkommit från patienter i samband med att de hört av sig till patientnämnden:

- **QR-kod på patientarmband**

Förslag på tillskapande av QR-kod på patientarmbandet när patienten skrivs in, som scannas och sedan kan ses i bland annat surfplatta. På så sätt kan uppdateringar om vad som skett under vårdvistelsen ses. Detta ökar spårbarheten och patientsäkerheten.

- **Tillskapande av app för kroniskt sjuka**

Förslag på tillskapande av en app där viktig information som symptom, vårdrekommendationer med mera, kan ge prioritetssignal till akuten så att patienters upplevelse av symptom inte negligeras utan uppmärksammas ordentligt.

- **Digital vårdplattform för sammanhållen psykiatrisk vårdkedja**

Förslag att det tas fram en digital vårdplattform som automatiskt samlar och delar relevant journalinformation mellan vårdcentral, psykiatri och andra vårdinstanser, med patientens samtycke. Plattformen ska innehålla personlig vårdplan, tydliga uppföljningsdatum, ansvarig kontaktperson, möjlighet att boka tider direkt samt skicka påminnelser till både patient och vårdgivare för att minska risken att uppföljningar uteblir och att patienten själv behöver fungera som projektledare för sin vård.

- **Tillgänglighetsanpassad digital rutin för journalutlämning**

Förslag att regionerna inför en enhetlig, tillgänglighetsanpassad digital rutin för journalutlämning via 1177.se, särskilt anpassad för patienter med kognitiva funktionsnedsättningar. Systemet ska göra det möjligt att ange behov av tillgängligt format.

Social hållbarhet

Patientnämnden eftersträvar social hållbarhet genom hela sin verksamhet, och arbetar med att säkerställa att regionens hållbarhetspolicy, hållbarhetsstrategi, riktlinjer för hållbarhet samt övriga regionövergripande styrande dokument inom området efterlevs.

Patientnämnden arbetar systematiskt och proaktivt med att minska risken för diskriminering utifrån diskrimineringsgrunderna.

Stödpersonsverksamheten är en annan viktig del av den sociala hållbarhetsdelen inom vårdkedjan, och stödpersonerna har en viktig roll när det gäller att bryta socialt utanförskap och isolering för patienter som vårdas inom psykiatrisk tvångsvård. Förvaltningen har två stödpersonshandläggare som har den viktiga uppgiften att matcha patient och stödperson för att skapa hållbara relationer som ger mening. De ser också till att vårdgivarna aktivt informerar aktuella patienter om möjligheten att få stödperson (se sidan 11).

Diskrimineringsärenden

Fler diskrimineringsärenden

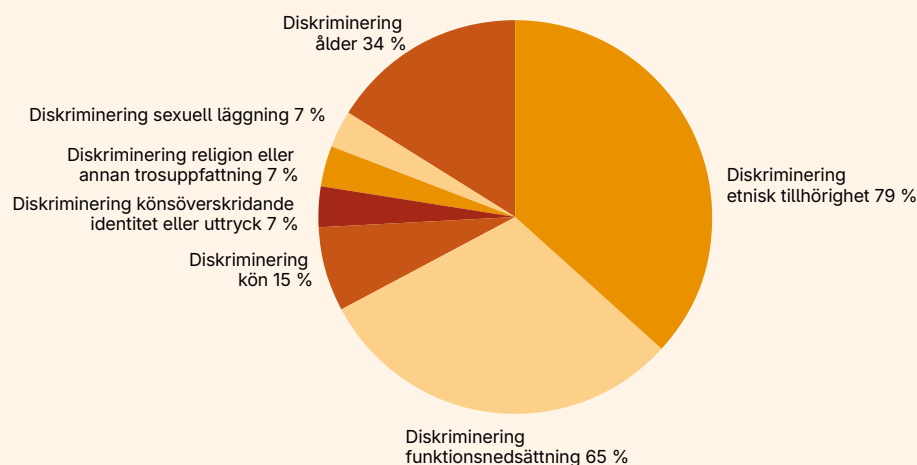
När en patient eller närstående i sin anmälan till patientnämnden uppger att diskriminering har skett i vården, noteras detta särskilt enligt de sju diskrimineringsgrunderna. Under 2025 inkom totalt 214 ärenden kopplade till diskriminering enligt dessa diskrimineringsgrunder, vilket är 80 ärenden fler än föregående år.

Så här såg fördelningen ut:

Klagomålen relaterade till etnisk tillhörighet var vanligast med 79 ärenden. Därefter följde funktionsnedsättning med 65, ålder med 34 ärenden och kön med 15. I sju ärenden var diskrimineringen kopplad till könsöverskridande identitet eller uttryck. Denna siffra gäller också för antalet ärenden kopplade till diskriminering gällande religion eller annan trosuppfattning samt ärenden gällande sexuell diskriminering.

Förvaltningen har en handläggare med särskilt uppdrag att bevaka diskrimineringsärenden samt att

Inkomna ärenden där anmälaren uppgett sig ha blivit diskriminerad, uppdelat enligt de sju diskrimineringsgrunderna



informera berörda instanser om iakttagelser från patientnämndens verksamhet. Exempelvis har handläggaren föreläst vid Transkulturellt centrum (som numera ingår i CFP, Centrum för psykiatri-forskning) och medverkat i en utbildningsfilm riktad till vårdpersonal om bemötande, vilken finns tillgänglig på nätet. I samband med att filmen lanserades besökte ansvariga från hälso- och sjukvårdsförvaltningen patientnämndens förvaltning och informerade om innehållet, samt om hur filmen var avsedd att användas.

Rubrikexempel på ärenden rörande diskriminering under 2025:

- Nekas ortopedisk operation på grund av ålder.
- Svårt att ta sig till mammografienhet som rörelsehindrad.
- Synskadad kvinna upplevde ovärdigt bemötande vid vårdbesök.
- Utebliven tolkning vid akutmottagning för döv patient.
- Oprofessionell och slarvig behandling av sårskada hos man med intellektuell funktionsnedsättning.
- Bristande hänsyn till synnedsättning vid dialysbehandling.
- Kränkande bemötande mot funktionsnedsatt barn.
- Läkare tolkade felaktigt att patienten hade intellektuell funktionsnedsättning.
- Regler kring färdtjänst begränsar funktionsnedsattas möjlighet till att söka önskad vård.
- Rullstolsburna kan inte ta sig in i mottagningen.
- Patient med funktionsnedsättning fick ej handlingar i tillgängligt format.
- Blev inte kallad till mammografi (på grund av sin etnicitet).
- Lång väntetid på akuten berodde enligt patienten på diskriminering.
- Blev meddelad att endast svenska medborgare får söka vård på närakutmottagning.
- Äldre kvinna med sepsis fick inte den vård anhöriga önskade, kvinnan avled inom ett dygn.
- Otrevligt bemötande och upplevd diskriminering vid digitalt vårdbesök.
- Flicka nekades regionfinansierad tandreglering utan att beslutet förklarades så att föräldern förstod.



Stödpersonsverksamheten

Allt fler vill få stödperson

Patientnämndens förvaltning har enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård en skyldighet att förordna stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatri. Detta gäller även dem som vårdas enligt lagen om rättspsykiatrisk vård samt personer som tvångsisoleras enligt smittskyddslagen.¹ Förordnande av stödperson är tydligt reglerad i lag med angivande av vissa skyldigheter för den chefsöverläkare som ansvarar för patientens tvångsvård. Det är en rättighet för den tvångsvårdade patienten att få en stödperson.

Förordnanden

Under 2025 förordnades 474 nya uppdrag, vilket var 41 procent fler än 2024. Förvaltningen har kunnat se vissa trender i anmälningsfrekvensen från allmänpsykiatri där anmälningarna varierar från klinik till klinik, och de har generellt gått upp under det gångna året. När det gäller rättspsykiatri finns tydliga rutiner som gör att anmälningsfrekvensen håller sig ganska stabil från år till år.

Förvaltningen fick under året in 128 nya ansökningar om att bli stödperson, medan 87 stödpersoner av olika skäl avslutade sina uppdrag.

Förvaltningen hade vid årsskiftet en bank med 108 stödpersoner.

¹Lagen om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128), Lagen om rättspsykiatrisk vård (1991:1129) och Smittskyddslagen (2004:168).

Den sista december 2025 hade 237 patienter tillgång till en stödperson, vilket var 30 patienter fler än vid föregående årsskifte. Under hela 2025 hade verksamheten 681 pågående uppdrag.

I 70 procent av de förordnanden som gjordes under 2025 vårdades patienten enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), och i 30 procent enligt lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV).

Samarbetet med vårdens

Förvaltningen har ett mångårigt samarbete med vårdens, framför allt med Rättspsykiatri Vård Stockholm (RPV). De regelbundna kontakterna samt tydlighet gällande rutiner, har underlättat för patienter, stödpersoner och förvaltningen. De ansvariga för stödpersonsverksamheten har under året deltagit vid flera informationsträffar och patientsäkerhetsdagar för att informera om verksamheten, exempelvis på Rättspsykiatri Stockholms patientsäkerhetsdagar och på Helix.

Digitalisering effektiviserar

Stödpersonsverksamheten har under de senaste åren digitaliserats, vilket har förenklats både för stödpersonerna och förvaltningen. Inrapporteringsidan för aktiva stödpersoner på förvaltningens webbplats har varit i bruk under

några år och underlättat hanteringen av ärenden. Processen med intresseanmälan att bli stödperson har också förenklats genom den ansökningsportal som finns på webben. Den webbaserade utbildningen i form av e-learning som förvaltningen tagit fram, används nu av landets samtliga patientnämnder. Sammantaget har digitaliseringen i hög grad effektiviserat stödpersonsverksamheten.

Information om stödpersonsverksamheten och länk till ansökningsportalen finns på www.regionstockholm.se/stodperson.

Kan du avsätta en timme i veckan för att stötta en medmänniska?

Personer som tvångsvårdas inom psykiatri, rättspsykiatri eller är isolerade enligt smittskyddslagen har rätt till en stödperson. Som stödperson stödjer du en medmänniska som kan känna sig ensam under vårdtiden.

Din uppgift som stödperson

- Vara en medmänniska och ge stöd genom att besöka patienten en timme i veckan.

Vem kan bli stödperson?

- Du bor i ett hus i Stockholm.
- Du är intresserad av att hjälpa människor.
- Du talar svenska och kan gärna flera språk.

Vi ställer inga formella krav på din bakgrund. Vi begär ut utdrag ur belastningsregistret.

Vad vi erbjuder

- Utbildning och föreläsningar.
- Stöd och handledning under uppdraget.

Är du intresserad?

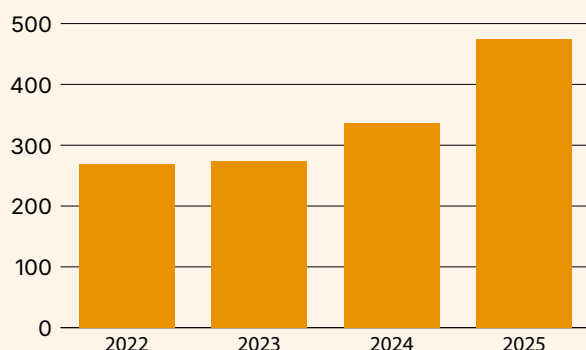
Region Stockholm, Patientnämndens förvaltning
E-post: registrator.pan@regionstockholm.se
Telefon: 08-123 456 789

Läs mer här om hur du blir stödperson

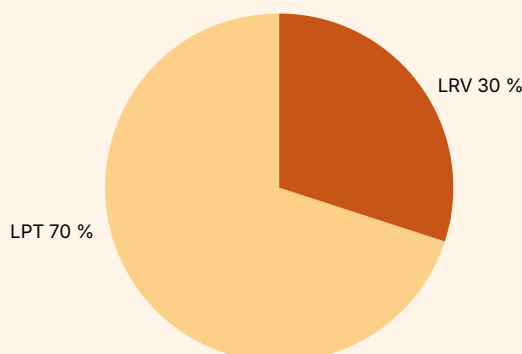
Region Stockholm

Fler stödpersoner behövs kontinuerligt och därför marknadsför förvaltningen, på olika sätt, möjligheten att bli stödperson. Här annonsering i tidningen Mitt-i som täcker hela Stockholms län.

Utveckling av nya förordnande under perioden 2022–2025



Fördelning av förordnanden under året, uppdelat på lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), och lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV).



Patientnämnden identifierar och reagerar

Patientnämnden fungerar på flera sätt som en barometer på händelser i vården och tar del av patientberättelser – det vill säga patienternas synpunkter och klagomål – som ger värdefulla insikter om vården. Förvaltningen kontaktas därför regelbundet av både vården och media som efterfrågar information och analyser.

Patientnämnden lyfter upp vissa ärenden till principärenden och tar fram analyser och rapporter för att identifiera och belysa risker och utvecklingsområden, inklusive rapportering till IVO, Inspektionen för vård och omsorg, och signalering till hälso- och sjukvårdsförvaltningen som beställare. På ett mer systematiserat sätt kan nämnden nu också rapportera risker för välfärdsbrott.

Principärenden

Principärenden är ärenden av principiellt intresse samt ärenden som är ofta förekommande och som rör ett aktuellt problem eller företeelse. Ett principärende kan innehålla trender och mönster av ärenden som avviker från det förväntade och/eller visar på bristande regelefterlevnad. Principärenden beslutas av patientnämnden och svar begärs in från ansvariga nämnder i Region Stockholm. Ärendena skickas alltid för kännedom till IVO, Inspektionen för vård och omsorg.

Under 2025 behandlade patientnämnden följande tre principärenden:

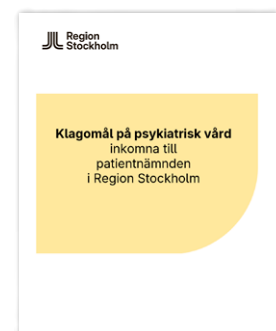
- Situationen för patienter med ME/CFS.
- Vårdgivare behandlar endast en hudförändring i taget med hänvisning till regionens ersättningssystem.
- Situationen för patienter med hyperhidros.

Analyser och rapporter

Förvaltningen arbetar med fördjupade analyser av inkomna ärenden inom olika områden. I dessa rapporter analyseras statistik, ärendeutveckling samt innehåll i ärenden kopplade till en specifik



Dagens Medicin uppmärksammade patientnämndens principärende om situationen för patienter med hyperhidros.



I samband med Nationella patientdagen, som hade temat psykisk hälsa, presenterades rapporten "Klagomål på psykiatrisk vård inkomna till patientnämnden i Region Stockholm".

frågeställning, vårdtyp eller problemområde. Syftet är att uppmärksamma vården och beställarorganisationen på riskområden och hinder för en personcentrerad vård, samt föreslå åtgärder för att komma till rätta med dessa. Rapporterna skickas till berörda verksamheter och intressenter, samt skickas för kännedom till politiker och beslutsfattare inom hälso- och sjukvården i Region Stockholm. Oftast informeras också media om publicerade rapporter och intresset är genomgående stort.

Under 2025 togs följande analysrapporter fram:

- Analys av klagomål och synpunkter på vården inom analysområde förlossning under 2024 (tillsammans med landets samtliga patientnämnder och IVO).
- Synpunkter på ögonsjukvård 2024.
- Synpunkter på e-tjänster i vården.
- Klagomål på psykiatrisk vård inkomna till patientnämnden i Region Stockholm.

Alla patientnämndens principärenden och analysrapporter finns att läsa på patientnämndens webbplats www.regionstockholm.se/patientnamnden

Ärenden som skickats till IVO, Inspektionen för vård och omsorg

Under 2025 uppmärksammade patientnämnden Inspektionen för vård och omsorg (IVO) på omständigheter av relevans för tillsynen hos tre geriatriska avdelningar och två vårdcentraler i Region Stockholm.

Systematiskt arbete mot oegentligheter och välfärdsbrott

Patientnämnden arbetar kontinuerligt och systematiskt med att uppmärksamma misstänkta klagomålsärenden, men även för att undvika förordnanden av stödpersoner med oärliga avsikter.

Ärendehandläggning

Patientnämnden har infört en bevakning i ärendehanteringssystemet CMC Motion för att kunna upptäcka misstänkta oegentligheter och välfärdsbrott. Det går ut på att handläggarna markerar ärenden där sådana uppgifter framkommer. Ärendena går igenom regelbundet och skickas därefter som avidentifierade sammanställningar till hälso- och sjukvårdsförvaltningens funktion mot oegentligheter. Riskerna följs även upp i internkontrollplanen och bedöms vid riskanalysen, där man också ser om nya risker tillkommit.

Förordnande av stödperson

För att säkerställa kvaliteten arbetar patientnämnden systematiskt med bakgrundskontroller, utdrag ur kriminalvårdsregistret, dubbelintervjuer och en tydlig introduktion. Det sker också en kontinuerlig uppföljning genom samtal och observationer i samband med föreläsningar samt kommunikation med vårdgivarna när det är aktuellt.



Medarbetare från patientnämndens förvaltning och Karolinska Universitetssjukhuset träffades tillsammans med chefläkare Ylva Pernow.

Samverkan och kommunikation

Patientnämndens patientberättelser och analyser efterfrågas i stor utsträckning, och medarbetarna deltar därför regelbundet i konferenser, informationsträffar, workshops, poddar och radioprogram med mera. Syftet är att öka förståelsen för patientnämnden och dess verksamhet samt att utbyta erfarenheter, ta emot synpunkter och främja samverkan med olika aktörer.

Under året har många olika typer av samverkansmöten ägt rum. Dessa är viktiga både för att sprida information om patientnämnden och lära mer om verksamheter och olika grupperingar, samt att ta in synpunkter och förslag till hur vi tillsammans kan förbättra och förenkla. Inte minst gäller detta samverkansträffar med pensionärs-, funk- och patientföreningar. Till en stor del har dessa träffar hållits som workshops och förvaltningen har fått till sig många värdefulla idéer och synpunkter.

Verksamhetsbesök, workshops och informationsträffar

Verksamhetsbesök och träffar med verksamheter är också viktiga för att lära mer om de olika verksamheter som vi på patientnämnden har kontakter med. Under året har därför besök bland annat skett vid Karolinska Universitetssjukhuset.

Under våren anordnades även den numera traditionella träffen för förvaltningens kontaktpersoner inom vården, där de fick ta del av aktuell statistik och information från förvaltningen samt information från ansvariga handläggare vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen rörande arbetet mot välfärdsbrott. De fick också möjlighet att tillsammans med handläggarna på förvaltningen diskutera angelägna frågor.



Förvaltningschef Pia Bornevi intervjuades av Gabrielle Göthberg von Troil och Ida Hansson i Funktionsrättspodden.

Liksom tidigare år har många informationsträffar ägt rum, i år uppgick dessa till cirka 30. Fler än tidigare år har dessa varit fysiska, men det är fortfarande många som önskar få mötet via digitala kanaler. Föreläsningar och workshops har skett med exempelvis representanter för kommuner, utbildningar för tandläkare och sjuksköterskor samt program för läkare och tandläkare med utländska examina, olika politiska grupperingar, patient- och brukarföreningar samt enskilda vårdverksamheter.

Dessutom deltog förvaltningschef Pia Bornevi, tillsammans med chefen för patientnämndens kansli i Region Uppsala, Kristina Holmberg, vid HSVN – Hälso- och sjukvårdsnätverket stora konferens under våren, där de tillsammans fick berätta om patientnämndernas uppdrag och hur patientberättelser kan bidra till utveckling av vården.

Under våren deltog Pia Bornevi också i Funktionsrättspodden som regelbundet publiceras av Funktionsrätt Stockholms län. Under programmet berättade hon bland annat om patientnämndens uppdrag och vilken skillnad en anmälan kan göra.

Maja Wessel, biträdande förvaltningschef, deltog i Läns- och Riksnytts taltidning innan sommaren. Där redogjorde hon för patientnämndens rapport om klagomål på ögonsjukvården. Dessutom har förvaltningens jurist Mathias Wallin intervjuats i olika sammanhang om bland annat principärenden.

Omvärldsspaning och samverkan

Förvaltningen har under året bedrivit omfattande samverkan både nationellt och regionalt för att stärka kunskapsutbyte och lärande. Detta har bland

annat skett genom deltagande i de nationella utvecklingsdagarna, värdskap för kollegor från andra patientnämnder i Stockholm samt medverkan i regionala aktiviteter som AI-dagen. Genom dessa möten och arrangemang har förvaltningen kunnat utbyta erfarenheter och ta del av goda exempel, vilket bidrar till utveckling, förbättringar och ökad kompetens inom verksamheten.

Förvaltningschef Pia Bornevi är nu med i styrgruppen för patientnämndernas nationella chefsnätverk.

Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan

Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan och Tillsammanspriset är konkreta exempel på just samverkan och kommunikation. Det var också syftet när patientdagen och Tillsammanspriset tillskapades, liksom att lyfta patientens och den närståendes perspektiv. Under årens lopp har formatet utvecklats, men den röda tråden för patientdagen har alltid varit att lyfta och belysa viktiga frågor för både vården, inklusive forskning, patienterna och de närstående. Strävan är att finna de allra bästa föreläsarna inom de aktuella områdena.



Den åttonde Nationella patientdagen – patienter och vård i samverkan, arrangerades den 20 november i regionens lokaler i Lindhagen. Programmet livestreamades, vilket gjorde det möjligt att följa det på annan ort, och även i efterhand.

Årets tema var "Allt är bra. Eller? En eftermiddag om psykisk hälsa ur patientens, närståendes och vårdens perspektiv". I anslutning publicerades rapporten "Klagomål på psykiatrisk vård inkomna till patientnämnden i Region Stockholm".

Moderator för patientdagen var Eva Ljung, VD för Folk tandvården Stockholms län AB. Dagen invigdes av regiondirektör Emma Lennartsson och därefter tog patientnämndens ordförande Henrik Eriksson och förvaltningschef Pia Bornevi vid och berättade bland annat kort om psykiatrirapportens resultat. Sedan var det dags för Bengt Sprowede. Han var patientrepresentant, arbetar inom vården och är mentor med egen erfarenhet från Norra Stockholms psykiatri, både i öppenvård och heldygnsvård. Han delade med sig av sina erfarenheter av psykiatrin. Efter det tog Miriam Jakobson, leg. psykolog och biträdande enhetschef för Hjälpplinen, en nationell stöddlinje för psykisk ohälsa och suicidprevention, mikrofonen och berättade hur Hjälpplinen kan bistå

människor som mår dåligt. Detta var ett tema som Jila Eftekhari, specialist i klinisk psykologi vid Aleris Psykiatri & Psykologi, följde upp och hon talade om kraften i gemenskap – när patienter blir medskapare i sin vård. Sedan tog Benitha Pettersson, patientrepresentant, som kallar sig socionomen och chefen som blev långtidssjukskriven traumaambassadör, vid och mycket gripande berättade om sina erfarenheter av bland annat psykiatrisk vård. Efter det fick åhörarna veta mer om hur viktig munhälsan är, inte minst när man har det svårt, då Patricia de Palma, tandvårdschef på Universitetstandvården på Karolinska institutet, berättade om det. Hon har bland annat skrivit sin avhandling på tandvård åt hemlösa. Sedan var det dags för dagens förmodligen mest gripande föredragning då Camilla Järned, närståenderepresentant och mamma till Thea, en ung kvinna som tog sitt liv efter år av kamp mot anorexi, berättade vad som hänt hennes dotter och hur det kunde gå så illa. Dagens avslutningstalare, Ullakarin Nyberg, psykiatriker och en av Sveriges främsta experter på suicidprevention anknöt till berättelsen om Thea, och kunde samtidigt sakligt berätta om sin erfarenhet av just suicidprevention.



Nationella patientdagen invigdes av regiondirektör Emma Lennartsson. Här tillsammans med patientnämndens ordförande Henrik Eriksson och förvaltningschef Pia Bornevi.

Tillsammanspriset – patienter och vård i samverkan

Tillsammanspriset instiftades i samband med Nationella patientdagen 2019. Med priset vill patientnämnden lyfta fram och synliggöra förebilder inom hälso- och sjukvårdsområdet som på allvar gör skillnad och skapar riktig nytta för patienter och vård genom samverkan och samarbete. Både enskilda personer, organisationer och företag kan nomineras och nominera. De som söks är relationsbyggare och eldsjälar som med sitt engagemang och sin förmåga att sammanföra personer och grupper, tillsammans löser utmaningar, tänker i innovativa banor och bidrar till bättre upplevelser av vården i Stockholms län.

Det var det sjätte Tillsammanspriset som denna gång delades ut i samband med patientdagen och konkurrensen var som vanligt mycket stor. Varje nominering speglar ett betydelsefullt arbete, men till slut enades juryn i att årets vinnare skulle bli Kraftens Hus i Stockholm.

Tillsammanspriset har en egen sida på regionens webbplats, <https://www.regionstockholm.se/tillsammanspriset/> och nomineringsperioden inleds runt midsommar.

Motivering

”Årets vinnare av Tillsammanspriset erbjuder på ett kvalitetssäkrat sätt stöd i form av olika aktiviteter för patienter, närstående och efterlevande, oavsett ålder, när vårdens uppdrag tagit slut. När behandlingen är över uppstår ofta ett tomrum som den vinnande verksamheten fyller. Här välkomnas alla med ett öppet, varmt och personligt bemötande. Ofrivillig isolering bryts och gästerna känner sig mindre ensamma. Det är också en plats dit engagerade vårdmedarbetare kan hänvisa patienter som önskar träffa andra i liknande situationer.”



Foto: Jan Lipka

Glada vinnare – Gunilla Keith Bodros, Lotta Forsberg, Maria Wahlström Norlin och Ulrika Lindblad från Kraftens Hus tog emot Tillsammanspriset – patienter och vård i samverkan 2025.



Patientnämnden är en oberoende instans och viktig länk mellan patient och vårdgivare. Vi hjälper och stödjer patienter och bidrar samtidigt till kvalitetsutveckling och hög patient-säkerhet inom hälso- och sjukvården.