

# Analys av inkomna klagomål och synpunkter år 2019

## 1 Bakgrund

Enligt lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården ska patientnämnderna bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården.

## 2 Syfte

Syftet med analysen är att sammanställa och analysera klagomål och synpunkter som inkommit under år 2019 för att bidra till utvecklingsarbete inom hälso- och sjukvården i Region Kronoberg samt bidra till att lyfta områden där vården behöver höja kvaliteten.

## 3 Metod

Patientnämndernas nätverk och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) beslutade under hösten 2019 att samtliga patientnämnder ska analysera ärenden som registrerats med huvudproblemet tillgänglighet och som inkommit år 2019. Därtill beslutades att 100 ärenden ska utgöra underlag för analysen med undantag för patientnämnder som har färre än 100 ärenden. I dessa fall ska samtliga fall kategoriserade som huvudproblem tillgänglighet analyseras. Analys av patienters och närståendes berättelser utgår från patientlagens bestämmelser.

Utöver denna analys fylls en särskild statistikbilaga i. Analysen och statistikbilagan överlämnas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Socialstyrelsen senast den sista februari 2020.

Region Kronoberg har sammanställt samtliga ärenden som kategoriserats under huvudproblemet tillgänglighet, d.v.s. totalt 50 ärenden.

Därefter har respektive ärendes ärendebeskrivning sammanfattats under olika grupper för att identifiera olika problemområden under huvudkategoriseringen tillgänglighet. Tillgänglighet definieras såsom framgång av kategorisering enligt *Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för patientnämndar/kanslierna i Sverige*.

### Tillgänglighet till vården

Svårt att få kontakt med verksamheten och/eller vårdpersonal. Blir inte kontaktad enligt överenskommelse.  
Svårt att ta sig till vårdinrättning

### Väntetider i vården

Vårdgarantin har inte uppfyllts.  
Uppföljningar har inte gjorts enligt medicinsk bedömning. Lång väntan på besökstid eller i väntrum.

Sex stycken ärenden har ursprungligen registrerats med huvudkategoriseringen tillgänglighet men handlar egentligen om digital tillgänglighet och fysisk tillgänglighet. Dessa ärenden har tagits med i analysen även om de inte faller in under handbokens definition av tillgänglighet.

Därtill har följande sammanställts i dessa ärenden:

- om den som lämnat klagomål eller synpunkt fått återkoppling/förklaring från verksamheten
- vilket verksamhetsområde som ärendet berör
- kön och ålder
- antal dagar för besked och svar
- om konkreta förslag lämnats av patient/närstående

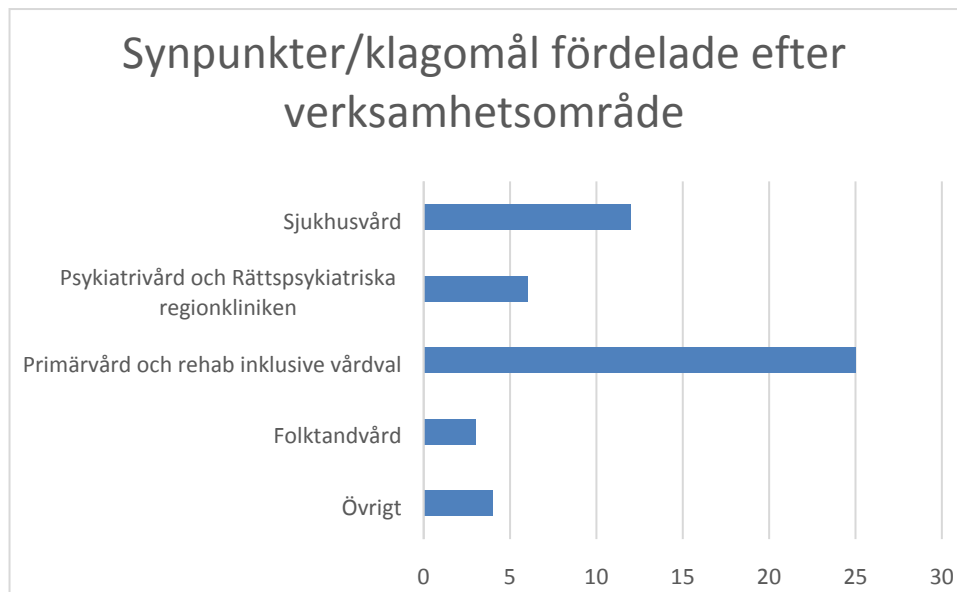
Eftersom analysen enbart tagit med ärenden som kategoriserats under tillgänglighet kan ett visst bortfall tänkas av ärenden som ändå helt eller delvis kan handla om tillgänglighet. Det kan t.ex. handla om ärenden som kategoriserats under ett annat huvudproblem men ändå berör aspekter som handlar om tillgänglighet i vården.

## 4 Resultat

Patientnämnden i Region Kronoberg har under år 2019 registrerat totalt 753 ärenden varav 50 har kategoriserats under huvudproblem tillgänglighet. Utifrån ärendebeskrivningar har dessa ärenden därefter indelats i subkategorier under huvudproblemet tillgänglighet enligt avsnitt 3.

### 4.1 Synpunkter/klagomål fördelade per verksamhetsområde

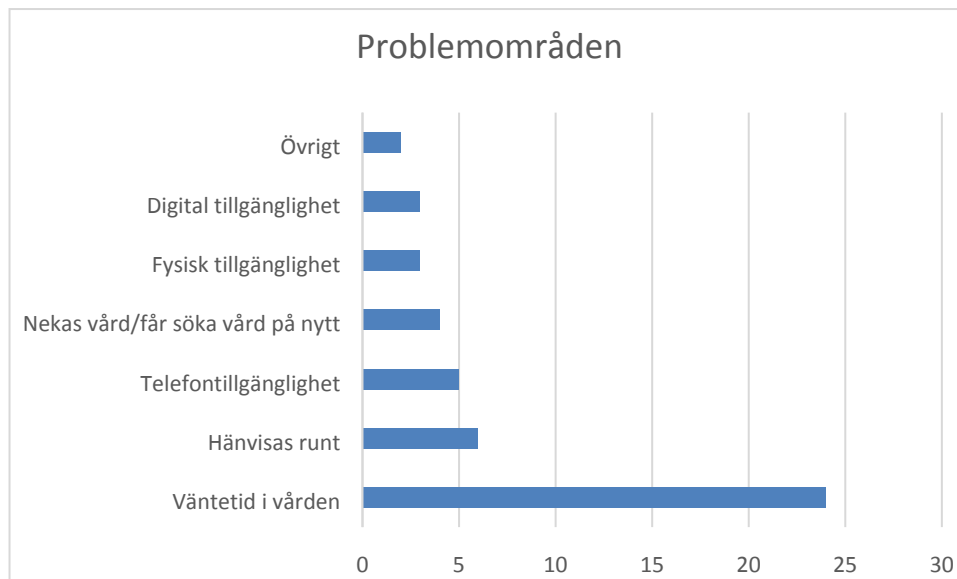
Större delen av klagomål och synpunkter om tillgänglighet rörde sjukhusvård, primärvård (inklusive vårdval) och rehabilitering. Denna fördelning avviker inte från fördelning på övergripande nivå (samtliga 753 ärenden för Region Kronoberg år 2019).



#### 4.2 Problemområden inom tillgänglighet

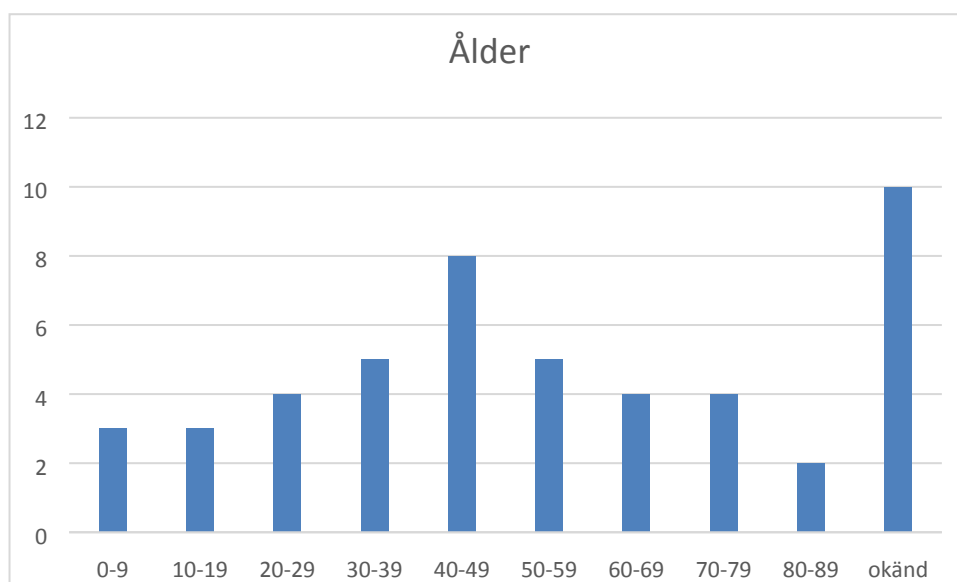
Större delen av registrerade klagomål och synpunkter rör väntetider i vården. Flertalet ärenden rör även synpunkter om att vården har hänvisat patienter mellan olika vårdinrättning, vilket patienter upplevt som frustrerande. Därtill har flertalet inte fått den vård de haft behov av eller varit tvungna att söka vård på nytt efter kontakt med en vårdinrättning. Flertalet upplever även att telefontillgängligheten inte är tillräcklig då det varit svårt för patienter att få tag på personal per telefon. Ibland är telefonkön redan full när patienten ringer sin vårdcentral tidigt på morgonen.

En del av ärenden handlar om andra aspekter än den tillgänglighet som definieras i patientnämndernas handbok. Ett antal har lämnat synpunkter på den fysiska tillgängligheten men det har även förekommit synpunkter om digital tillgänglighet, d.v.s. synpunkter om Region Kronobergs e-tjänster, hemsida och liknade. Eftersom invånares förväntningar på digitala tjänster generellt i samhället kan antas öka kan det även antas att synpunkter om Region Kronobergs digitala tjänster kommer öka.



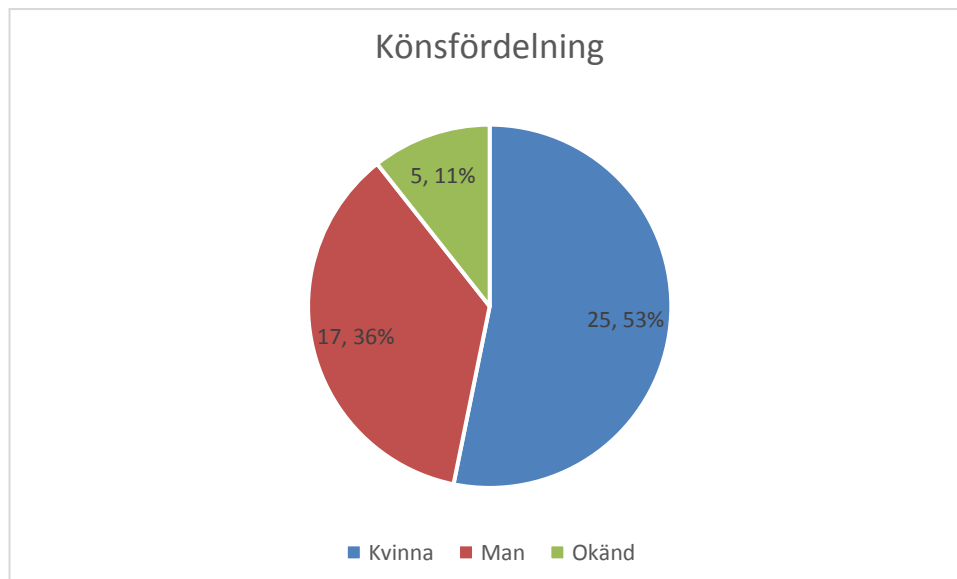
### 4.3 Åldersfördelning

Åldersfördelningen för ärenden kategoriserade under huvudproblemet tillgänglighet avviker inte mycket från den trenden på övergripande nivå. Något fler synpunkter förekommer dock i intervallet 40 till 49 år jämfört med den övergripande statistiken. En relativt stor del av ärendena har personer med okänd ålder.



### 4.4 Könsfördelning

53 procent av de som lämnat synpunkter och klagomål avseende tillgänglighet är kvinnor, 36 procent är män och 11 procent har inte registrerats. Fördelning avviker inte heller här från övergripande nivå. Eftersom antal ärenden registrerade med huvudproblem tillgänglighet är så pass få som 50 går det inte att dra några slutsatser om skillnader eller likheter mellan könen.

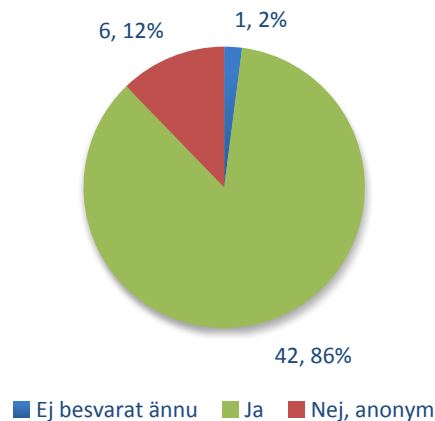


#### 4.5 Har den som lämnat synpunkt eller klagomål fått återkoppling eller förklaring?

I de flesta ärenden har återkoppling eller en förklaring lämnats till den som lämnat synpunkt eller klagomål. I somliga fall har dock detta inte varit möjligt p.g.a. anonymitet p.g.a. att patient endast önskat att det kom till vårdgivarens kännedom. Av prop. 2016/17: 122 framgår att regeringen bedömer det är viktigt att patienter snabbt kan få svar på frågor om händelser som inträffat i hälso- och sjukvården. Forskning visar att patienter ofta kan acceptera en händelse om de får en ordentlig förklaring eller en uppriktigt menad ursäkt. Därtill är det mer sannolikt att klagomål kan få en bra lösning om den tas om hand direkt i verksamheten.<sup>1</sup> Förutom att svar, förklaring eller i tillämpliga fall ursäkt ska ges ska klagomålen även besvaras snarast enligt patientlagen. Det kan variera stort mellan hur många dagar en patient får vänta på svar mellan ärendena. I många fall har verksamheten svarat inom en vecka men i andra ärenden kan det dröja månader innan svar ges. För att förbättra kvaliteten avseende svarstid är det därför angeläget att dessa följs upp årsvis samt att dessa med fördel följs upp på nationell nivå. Med nationell statistik kan regionens egna resultat analyseras bättre. Patientnämnden i Region Kronoberg beslutade år 2019 att andelen patienter som får svar på sitt klagomål inom fyra veckor ska följas upp år 2020.

<sup>1</sup> prop. 2016/17: 122 *Ett mer ändamålsenligt klagomålsystem i hälso- och sjukvården* s. 30

### Har förslagsställaren fått återkoppling/förklaring? (antal; andel)



#### 4.6 Lämnas konkreta förbättringsförslag?

I de flesta fall lämnas inga konkreta förbättringsförslag men dessa förekommer. De som lämnats är följande:

- "Snabbare inskrivning och påbörjad behandling/stöd på hab efter att BUP avslutat ärendet. Helt oacceptabelt som det ser ut idag då patienter hamnar mellan stolar och inte kan få vård någonstans"
- "Bli bättre på digitala lösningar, de ni har fungerar inte."
- "Det hade varit bättre med ärlighet och konkreta besked angående kötiden redan från början."
- Gemensam kö till kliniker på Växjö och Ljungby lasarett
- "Ett system där patienten kan bli kontaktad när tider finns igen, patienten har rätt till tid inom 7 dagar borde kunnat erbjudas tid på annan enhet som vården ordnar enligt det vårdgarantin säger"

## 5 Slutsatser

Patientnämnden registrerade år 2019 50 ärenden med huvudproblemet tillgänglighet. Det totala antalet ärenden år 2019 uppgick till 753, vilket ger en andel på 6,6 procent. I jämförelse med ärenden kategoriserade med huvudproblemet vård och behandling samt kommunikation är tillgänglighet inte ett av de största huvudproblemen i Region Kronoberg. På nationell nivå uppgick år 2017 antalet ärenden kategoriserade under delproblemet tillgänglighet till 2 323 av totalt 25 177 ärenden<sup>2</sup>, vilket ger en andel på 9 procent. Jämfört med 2017 års

<sup>2</sup> <https://www.scb.se/hitta-statistik/temaomraden/jamstalldhet/jamstalld-halsa/nojdhet-med-varden-klagomal-och-kritik/#121923> hämtad 2020-01-14

statistik är andelen ärenden således inte hög. Dock är statistik för 2019 inte tillgänglig, varför en jämförelse är svår att göra.

Det går inte att dra några större slutsatser om könsfördelning och åldersfördelning. Dessa avviker inte nämnvärt från ärenden på aggregerad (Region Kronoberg) eller nationell nivå. Det går rimligtvis inte heller att dra några generaliseringar av dessa resultat då underlaget enbart består av 50 ärenden. Det går därför inte säga om tillgänglighet är ett område som Region Kronoberg har stor förbättringspotential jämfört med andra regioner. Patientlagen utgår dock inte från ett aggregerat behov utan från den enskilda individen. Ett ärende kan många gånger vara komplext. Att det finns brister i tillgänglighet ser vi också i ärenden som har registrerats under andra huvudkategorier. Det bör beaktas när metod för analys väljs och utvecklas. Oaktat omfattningen av problemet finns det förbättringspotential avseende bl.a. väntetider i vården, problem med att patienter hänvisas runt samt tillgänglighet per telefon och digital tillgänglighet. I förekommande ärenden som handlar om att patienter hänvisats runt borde tydligare rutiner, följsamhet till rutiner och informationsinsatser till vårdpersonal kunna underlätta. Vårdinrättningar bör i möjlig mån därför sätta patientens behov främst oavsett om det är vårdinrättningens formella ansvar eller annan vårdcentral, kliniks eller avdelnings ansvar.

Analys avseende 2019 års ärenden inriktar sig på ärenden som handlar om tillgänglighet. Eftersom det inte finns en gemensam nationell modell eller metod för uppföljning enligt lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården är det svårt att jämföra resultaten med andra regioner. Det är därför önskvärt att en sådan metod utvecklas och används av samtliga regioner. Därtill skulle nationell statistik avseende bl.a. svarstid vara önskvärt.