

Årsberättelse 2022

Patientnämnden Skåne

Innehållsförteckning

Förord	3	6 Huvudproblem och delproblem	17
1 Uppdraget	4	6.1 Vårdgivares skyldigheter enligt patientlagen.....	19
1.1 Förtroendevalda	4	6.1.1 Tillgänglighet till vården (2 kap) 19	
1.2 Förvaltning.....	5	6.1.2 Information (3 kap)	19
2 Övergripande om patientnämndsverksamheten	5	6.1.3 Samtycke (4 kap)	21
2.1 Ärendeströmning som före pandemin	5	6.1.4 Delaktig (5 kap)	21
2.2 Hur klagar man?.....	5	6.1.5 Fast vårdkontakt/individuell plan (6 kap)	21
2.3 Vårdkontakter.....	6	6.1.6 Ny medicinsk bedömning (8 kap)	22
2.4 Barn.....	7	6.1.7 Väntetider i vården (9 kap)	22
2.5 Klagomål som lett till åtgärder.....	7	6.1.8 Valfrihet/fritt vård sökande (9 kap)	22
2.6 Covid-19.....	8	6.1.9 Patientjournalen (10 kap)	22
2.7 Återföring av klagomål till vårdgivarna	8	6.1.10 Intyg (10 kap).....	23
2.8 Fördjupningar och expertkunskap.....	8	6.2 Fokusområden	23
2.9 Information.....	8	7 Statistikfördjupning	24
2.10 Enkätundersökningar.....	9	7.1 Somatisk specialistsjukvård.....	24
2.10.1 Skånepanelen	9	7.1.1 Skånes universitetssjukhus.....	25
2.10.2 Kundnöjdhetsundersökning	10	7.1.2 Landskrona.....	26
2.11 Patientråd	10	7.1.3 Trelleborg.....	27
2.12 Nationell jämförelse	10	7.1.4 Ystad	28
3 Analyser	12	7.1.5 Helsingborg.....	29
3.1 Varför behöver barn vänta på vård?....	12	7.1.6 Ängelholm.....	30
3.2 Koll på kommunala klagomål?	13	7.1.7 Hässleholm.....	31
3.3 Hur mår patienterna egentligen?	13	7.1.8 Kristianstad	32
3.4 Pandemin och patienterna, en uppföljning	14	7.2 Primärvård	33
3.5 Cancer? Var god dröj.	14	7.3 Externa vårdgivare (exkl tandvård)	34
4 Rapport	14	7.4 Psykiatri, habilitering och hjälpmedel	35
4.1 Tre externa vårdgivares klagomålshantering	14	7.5 Tandvård.....	36
5 Uppmärksammanden.....	15	7.6 Kommunal hälso- och sjukvård.....	37
5.1 Uteblivet svar	15	7.7 Medicinsk service	37
5.2 Bristande tillgänglighet i telefonisystemet	16	7.8 Skånetrafiken.....	38
		8 Kön och ålder.....	39

Förord

Ärendeströmningen till Patientnämnden Skåne var under 2022 åter uppe på samma nivå som före pandemirestriktionerna. Med nästan 6 000 klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvården, och fler än tolvhundra förfrågningar om information, har arbetsbelastningen varit hög. Många skåningar har fått hjälp i det egna ärendet, samtidigt som många av dessa enskilda ärenden har inneburit att vårdgivare har blivit varse systematiska brister som behöver åtgärdas; ofta i form av utbildningsinsatser till vårdpersonalen.

Det finns några saker som bör uppmärksammas särskilt.

Skånepanelen visar att kunskapen om klagomålssystemet är dålig, vilket inte är så märkligt med den konstruktion det har. Alldeles för många vårdgivare hänvisar till patientnämnden när en patient vill klaga, trots att alla vårdgivare ska ta emot och hantera klagomål på egen hand. Däremot ska patienten alltid upplysas om att hen kan vända sig antingen till vårdgivaren eller till patientnämnden. Det är sannolikt detta som förvirrar. Förhoppningsvis kan den nationella e-tjänsten på 1177.se fungera som en väg in för alla klaganden. Kruxet är bara att det alltfjänt finns ett stort behov hos patienterna att få tala med någon om sin upplevelse. Lika viktigt som ökad tydlighet är därför att jobba med en kulturförändring: fler måste se värdet av att få en återkoppling från patienten, oavsett om den är rolig eller tråkig.

Den kommunala hälso- och sjukvården står för en fjärdedel av den samlade vården, men bara för någon promille av de klagomål som patientnämnden får in. Även här verkar det vara utformningen av klagomålssystemet som förvirrar, samtidigt som det i dessa fall oftast handlar om särskilt sårbara, äldre patienter som – själva eller med en närstående som ombud – inte vill stöta sig med vårdgivaren.

Att klagomål ska besvaras skyndsamt, det vill säga så fort det är görligt och senast inom fyra veckor för vuxna och två veckor för barn, har lagstiftaren varit extremt tydlig med. Ändå får förvaltningen lägga ohemult mycket tid och resurser på att påminna vårdgivare om att de ska svara. Under kommande år kommer detta att följas upp extra noga. Snabba svar på frågor om en upplevelse som på något sätt har upprört någon är ett första litet steg för att åtminstone försöka återställa ett rubbat förtroende.

Åsa Ekstrand
ordförande

Jonas Duveborn
förvaltningschef

1 Uppdraget

Patientnämndens uppdrag regleras av lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, samt av regionfullmäktiges reglemente. I uppdraget ingår även att utse stödpersoner för tvångsvårdade patienter enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (1991:1128), lagen om rättspsykiatrisk tvångsvård (1991:1129) och smittskyddslagen (2004:168), redogörelse för stödpersonsverksamheten finns i ordinarie verksamhetsberättelse.

Uppdraget kopplat till klagomål och synpunkter, som denna årsberättelse handlar om, omfattar den hälso- och sjukvård, samt tandvård, som är offentligt finansierad. Genom avtal med Skånes 33 kommuner har nämnden även ansvar för att ta emot klagomål och synpunkter på kommunal hälso- och sjukvård, inklusive den allmänna omvårdnad som ges i samband med denna.

Nämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter och närstående att föra fram klagomål och synpunkter, samt att få dessa besvarade. Nämnden utreder inte vad som har hänt och tar heller inga beslut. I stället handlar det om att på lämpligt sätt bistå klaganden så att hen kan tillvarata sina intressen. I uppdraget ingår även att informera allmänheten och vårdpersonalen om nämndens verksamhet.

Samtliga ärenden som handläggs av Patientnämnden Skåne registreras och kategoriseras. När klagomålen har handlagts färdigt redovisas de i avidentifierad form för vårdgivaren och de förtroendevalda i patientnämnden. Dessutom gör förvaltningen återkommande under året analyser och snabbrapporter av inkomna klagomål och synpunkter i syfte att uppmärksamma vårdgivarna på riskområden och hinder för utveckling av vården. Målsättningen är att underlätta för patienter och närstående att på ett enkelt sätt framföra och få klagomål besvarade, samtidigt som vården får veta mer om patienternas behov.

1.1 Förtroendevalda

Patientnämnden har haft sex sammanträden under 2022, och bestått av elva ledamöter och elva ersättare:

Ledamöter

Matilda Malmgren (M), ordförande
Åsa Ekstrand (M), 1:e vice ordförande
Leif Göthed (S), 2:e vice ordförande
Annelie Cederberg (S)
Ingrid Ekström (SD)
Anneli Eskilander (SD)
Anna-Carin Håkansson (S)
Eva Lindholm (M)
Charlotte Ramel-Andersson (L)
Sven Ternov (V)
Kay Wictorin (C)

Ersättare

Angelika Andersson (MP)
Margareta Appel (M)
Pia Arndorff (S)
Jan-Åke Isaksson (SD)
Pia Lidwall (KD)
Karl Lindberg (S)
Louise Stjernquist (L)
Fredrik Thott (M)
Pia Trollehjelm (SD)
Patrik Åkesson (M)
Cathlyn Åkesson Ramos (S)

För att markera patientnämndens oberoende och självständighet ligger den organisatoriskt direkt under regionfullmäktige.

1.2 Förvaltning

Patientnämnden Skåne, som namnet på förvaltningen är, har 18 medarbetare: 15 handläggare, en chefssekreterare, en kommunikatör och en förvaltningschef. Fem nya medarbetare har anställts under året. Verksamheten har två kontor, ett i Kristianstad och ett i Malmö.

Förvaltningen är organiserad för att kunna agera självständigt och ingår därför, precis som revisionen, inte i samma tjänstemannaorganisation som regionens verksamheter i övrigt.

2 Övergripande om patientnämndsverksamheten

2.1 Ärendeströmning som före pandemin

Under det gångna året har ärendemängden stabiliserats kring nivån före pandemin.

2022 har 5 857 patientärenden registrerats, vilket ska jämföras med 5 682 och 4 684 för de närmast föregående åren. Förändringen motsvarar en ökning på blygsamma 3,1 procent. Fortfarande är det flest som klagar på ”vård och behandling” eller ”kommunikation”.

Dessutom har det inkommit 1 234 ärenden som avser generella frågor om regler och rättigheter eller annat som krävs för att frågeställaren ska kunna tillvarata sina intressen i hälso- och sjukvården eller tandvården. Det är ett par hundra fler än föregående år.

Den genomsnittliga handläggningstiden har varit 20 dagar (21 dagar under 2021). Handläggningstiden påverkas både av ärendenas komplexitet och vårdens svarstider. I 16 procent av ärendena har ett yttrande begärts, se mer under avsnitt 2.3.

Mer statistik – kopplad till olika medicinska områden, verksamheter och kategorier – samt med reflexioner, återfinns under respektive avsnitt nedan.

Inkomna ärenden	2019	2020	2021	2022
Patientsynpunkter	5368	4684	5682	5857
Informationsärenden	1251	1017	1035	1234
Totalt	6619	5701	6717	7091

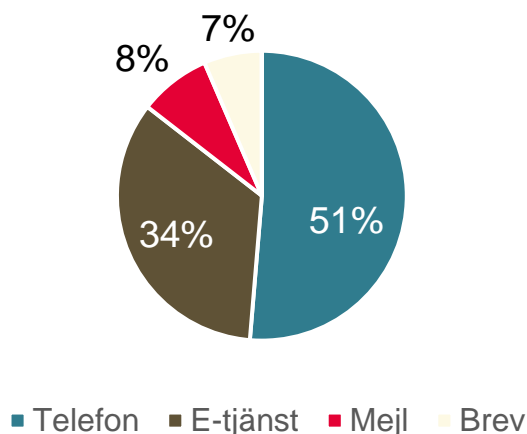
2.2 Hur klagar man?

Det finns flera olika kontaktvägar till Patientnämnden Skåne. Nedan återfinns statistik över dessa för 2022, jämfört med de tre föregående åren. Flest klagomål (51 procent) anmäls fortfarande per telefon, även om delen har minskat jämfört med 2021. Noterbart är att andelen telefonkontakter var lika stor 2022 som 2019, trots att telefontiden hösten 2020 ändrades från

kl 9-15.30 till kl 9-12. Det ligger nog mycket i antagandet att många vill kunna berätta om sin upplevelse i vården, att den personliga kontakten har stor betydelse för anmälarna. Näst flest ärenden kommer in via e-tjänsten på 1177 Vårdguiden, ökningen är markant. Fortfarande väljer dock hundratals patienter att skicka in mejl eller brev.

Kontaktsätt	2019	2020	2021	2022
Telefon	2974	2641	3156	3006
E-tjänst	1564	1297	1705	2002
Mejl	376	402	460	469
Brev	446	344	360	379
Övrigt	8	0	1	1
Totalt	5368	4684	5682	5857

Kontaktsätt 2022

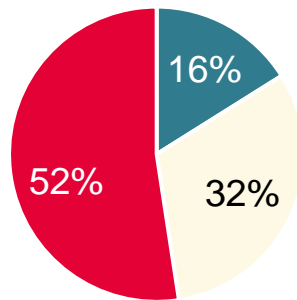


2.3 Vårdkontakter

I de 5 857 klagomål och synpunkter som inkom under 2022 har patientnämnden tagit en kontakt med vårdgivaren i 1 845 fall (32 procent). I ytterligare 942 ärenden (16 procent) har förvaltningen dessutom begärt ett skriftligt yttrande. Övriga ärenden (52 procent) har hanterats av förvaltningen utan kontakt med vårdgivaren.

Åtgärder i ärendena	2019	2020	2021	2022
Skriftligt yttrande	941	873	1103	942
Vårdkontakt	1852	1683	2122	1845
Övriga	2575	2128	2457	3070
Totalt	5368	4684	5682	5857

Åtgärder i ärendena 2022



■ Skriftligt yttrande ■ Vårdkontakt ■ Övriga

2.4 Barn

Antalet klagomål som avser vård av barn har, precis som klagomålen i övrigt, ökat under 2022 jämfört med pandemiåren. Märkbart är att ökningen för yngre barn är så pass stor.

Antal klagomål (barn)	2019	2020	2021	2022
0-9 år	235	153	236	274
10-18 år	187	162	231	243

Patientnämnden Skånes barnombud har under året blivit aktiv i en förvaltningsövergripande grupp i Region Skåne, med syfte att handläggningen av klagomål på bästa sätt ska tillvarata barnets rättigheter.

2.5 Klagomål som lett till åtgärder

Under 2022 har Patientnämnden Skåne fått in 31 klagomål eller synpunkter med förslag på förbättringar i hälso- och sjukvården, vilket kan jämföras med 44 förslag under 2021.

I 77 ärenden har det enskilda klagomålet lett till åtgärder på individnivå, vilket kan jämföras med 121 under 2021. I 197 ärenden har förändringar på övergripande nivå gjorts, jämfört med 254 under året före.

Åtgärderna handlar om att vårdgivaren har använt sig av patientens klagomål för att öka kvaliteten i vården, göra den mer patientsäker eller att anpassa vården efter patienternas behov. Det kan handla om:

- Bättre rutiner – minskar risker
- Diskussioner i personalgrupper – höjer kompetensen
- Händelse utreds – patientsäkerheten stärks
- Tydlig kommunikation i vårdkedjan – konkret samverkan
- Utbildning utifrån verkliga exempel – prioriterar relevant lärande

2.6 Covid-19

Under pandemin har patientnämnden haft särskild uppföljning av klagomål kopplade till denna. Om det under det första året, 2020, huvudsakligen handlade om oro för smittspridning kom det under det andra, 2021, alltmer att handla om undanträngd vård och komplikationer i samband med testning och vaccination. En trend som fortsatte in på 2022.

Första året (2020) inkom 344 covid-19-ärenden, under 2021 ökade antalet till 582, för att under 2022 landa på 183.

2.7 Återföring av klagomål till vårdgivarna

Patientnämnden Skåne återrapporterar samtliga klagomål och synpunkter till vårdgivarna. Från och med den 1 november 2022 sker detta huvudsakligen via självservice. Vårdgivare med tillgång till Patientnämnden Skånes applikation i Qlikview kan ta del av både statistik och avidentifierade ärenden. Underlaget uppdateras vid varje månadsskifte. Syftet med återrapporteringen är att vårdgivarna ska få kännedom om innehållet även i anonyma klagomål och i de klagomål där förvaltningen inte tar någon kontakt eller begär yttrande, vilket är hälften av ärendena.

2.8 Fördjupningar och expertkunskap

Patientnämnden lägger i december varje år fast en plan för de analyser som ska göras under kommande år. Vid sidan om dessa tar ledamöterna under året initiativ till fördjupade granskningar utifrån främst den statistik som redovisas på sammanträdena, vilket bland annat har inneburit att de snabbt har fått en återkoppling kring vad förvaltningen just då vet om de klagomål som har inkommit: Hur många är de jämfört med föregående år? Vad handlar de om? Finns det något anmärkningsvärt?

Under året har flera externa gäster medverkat på nämndsammanträdena för att kommentera de analyser som förvaltningen har tagit fram eller för att berätta om någon aspekt av patientsäkerhet.

- Linda Welin, verksamhetschef för barn- och ungdomspsykiatri,
- Susanne Leijon, medicinskt ansvarig sjuksköterska i Lund,
- Sjukhuschef Caroline Lindahl, Hässleholms sjukhus,
- Chefsjuksköterska Lena Jeppson, Hässleholms sjukhus,
- Johanna Wagenius, verksamhetschef obstetrik och gynekologi, Helsingborgs lasarett,
- Tony Lavesson, överläkare, och Catarina Donelli, enhetschef, förlossningsavdelningen på Helsingborgs lasarett,
- Moa Wibom, chef för den personaldrivna enheten för kognitiv medicin, Ängelholms sjukhus,
- Christina Majegård, verksamhetschef för ortopedin på Hässleholms sjukhus, och
- Anna-Karin Falck, regional cancersamordnare i Region Skåne.

2.9 Information

Antalet informationstillfällen har blivit klart fler 2022 än under de föregående två pandemiåren. Utöver att i samband med nämndsammanträden ha haft informationsbord i

entréerna på sjukhusen i Kristianstad, Landskrona, Ängelholm och Hässleholm har Patientnämnden Skåne också medverkat på Seniormässan i Malmö och Reumatikerdagen. Dialogmöten har hållits med några av de politiskt ansvariga nämnderna:

- hälso- och sjukvårdsnämnden,
- psykiatri-, habilitering-, och hjälpmedelsnämnden, och
- sjukhusstyrelse Kristianstad, samt
- de sex delregionala samverkansorganen.

Därutöver har föredrag hållits för

- patientföreningen Ehlers-Danlos syndrom,
- Parkinson Skåne,
- Tandhälsöförbundet Skåne,
- specialistutbildningen för sjuksköterskor på Högskolan Kristianstad,
- tandläkarutbildningen på Malmö Universitet,
- tandsköterskeutbildningen på yrkeshögskolan i Malmö,
- fackföreningen Visions yrkesdag,
- Patientnämnden Halland,
- patientsäkerhetssamordnarna i sjukhusförvaltning nordost,
- Patientnämndens informationsfilm har visats på skärmar i väntrum i den skånska vården och under en vecka i november på infotainmentsystemet i kollektivtrafiken, och
- förvaltningschefen har medverkat i podden *Sjukt rätt* från Malmö Universitet.

2.10 Enkätundersökningar

2.10.1 Skånepanelen

Under våren 2022 använde sig Patientnämnden Skåne av Region Skånes webbenkät, Skånepanelen. Det är Sveriges största webbaserade enkät med fler än 8 000 deltagare och i den finns medlemmar i alla åldersgrupper och från alla skånska kommuner. Svarsprocenten var 59,4 procent.

På frågan om svarandena någon gång har varit missnöjd med sin vård svarade 48 procent ja. Av de som svarade ja var det dock bara 26 procent som hade valt att klaga. Av dessa var det i sin tur endast 28 procent som hade kontaktat patientnämnden, 70 procent hade vänt sig direkt till sin vårdgivare.

Vid sidan om en mängd intressanta svar framkom att de flesta valde att klaga för att bidra till högre kvalitet och patientsäkerhet i vården, samt att man inte vill att någon annan ska behöva råka ut för samma sak.

Många ville också ha en förklaring (50 procent) och en ursäkt (19 procent).

De 74 procent som någon gång hade varit missnöjd med vården, men valt att inte klaga, motiverade det med följande i en flervalsfråga:

- Tänkte att det inte kommer att göra någon skillnad (51 procent).
- Visste inte hur jag skulle göra (38 procent)
- Visste inte att man kunde (21 procent).
- Upplevelsen var så jobbig så jag orkade inte (19 procent).

- Det mesta var bra, så det kändes fel att klaga (18 procent).
- Annat (11 procent).
- Vågade inte eftersom jag är beroende av vården (9 procent).

2.10.2 Kundnöjdhetsundersökning

Under hösten 2022 genomfördes en undersökning av hur nöjda vårdgivarna är med Patientnämnden Skånes arbete och service. Den gick ut till drygt ettusen respondenter, 335 svarade. Mer än hälften av de som svarade var nöjda eller mycket nöjda med sin kontakt med patientnämnden. Bara ett fåtal var ganska missnöjda, däremellan återfinns de som var varken nöjda eller missnöjda. Patientnämndens bemötande fick i stort sett samma positiva omdöme.

Andra positiva resultat var att åiterrapporterna är ett mycket bra verktyg i patientsäkerhetsarbetet, och att Patientnämnden Skåne är tillgänglig för vårdgivarna.

2.11 Patientråd

Under patientrådets andra verksamhetsår har rådet bland annat diskuterat patienternas upplevelser utifrån de analyser som patientnämnden har fastställt. Det har bland annat handlat om bristande samverkan mellan primärvården och psykiatrin, att äldre under pandemin har upplevt att de har fått ännu svårare att komma till tals om de inte är digitala, behovet av kontinuitet i vården och olikheter i bemötande beroende på vem som är patient. Ledamöterna har också fått föredragningar av aidentifierade klagomål till patientnämnden, som har lett till rutinförändringar i vården eller lex Maria-anmälningar.

Dessutom har patientrådet fått en föredragning om skåningarnas erfarenheter av klagomålssystemet, enligt webbenkäten Skånepanelen, och besökts av regionjurist Linda Larsson, som har föreläst om patientens rättigheter.

Patientrådet består av presidiet och förvaltningschefen samt åtta representanter för olika patient-, närstående- och brukarföreningar.

- Endometrioförbundet
- ILCO, tarm-, uro- och stomiförbundet
- Parkinsonförbundet Skåne
- Unga Reumatiker
- RSMH, Riksorganisationen social och mental hälsa, Skåne
- SDDF, Skånes dövas distriktsförbund
- Föreningen Anhörig Skåne
- Tandhälsförbundet Skåne

Patientrådet har träffats fyra gånger.

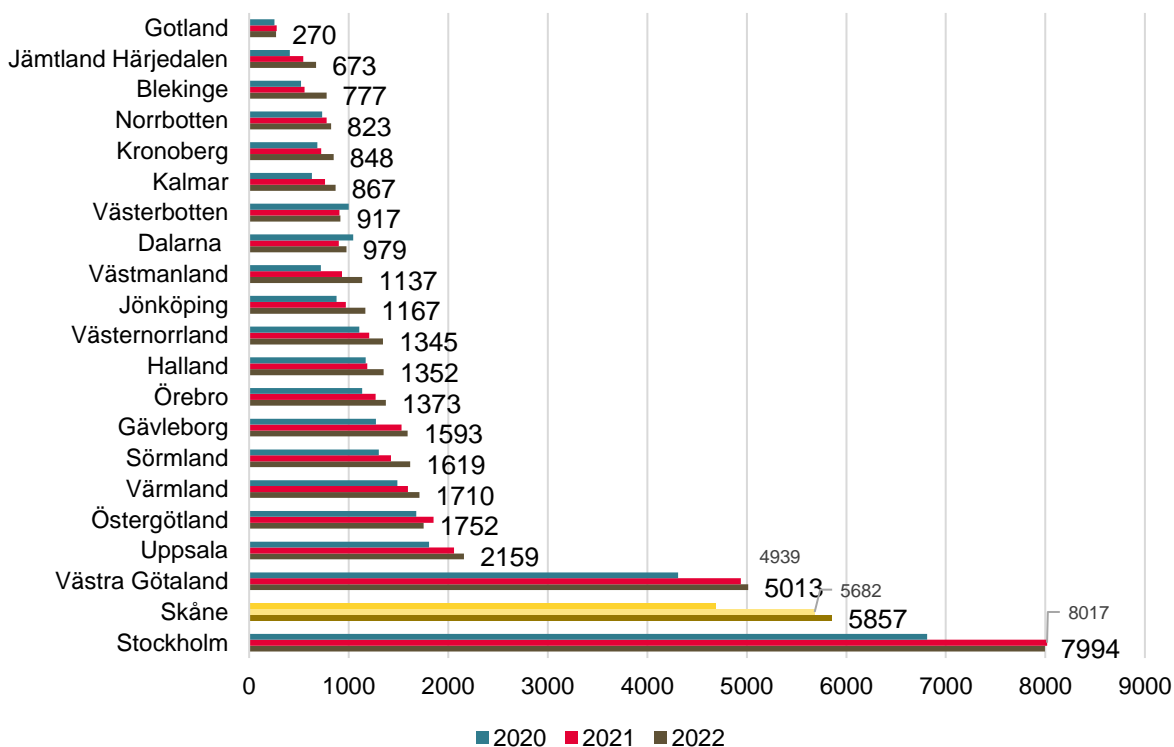
2.12 Nationell jämförelse

Till landets samtliga patientnämnder har det under 2022 inkommit 40 225 patientärenden, vilket är en ökning med 5,6 procent jämfört med 2021. I Skåne ökade ärendemängden med 3,1 procent.

Skillnaderna mellan patientnämnderna är dock stora, vilket framgår av figuren nedan. Stockholm har fått in 7 994 klagomål, vilket är klart flest. Gotland har tagit emot 270, vilket å andra sidan är klart minst.

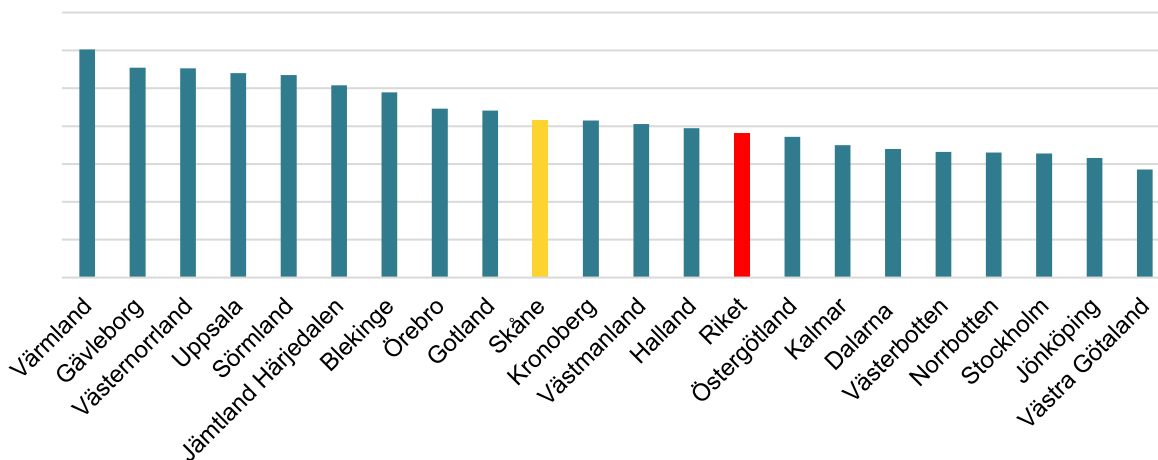
Störst ökning av antalet klagomål har skett i Blekinge (+39,5 procent), medan antalet ärenden har minskat mest i Östergötland (-5,5 procent).

Antal klagomål per patientnämnd 2020-2022



Sätter man antalet klagomål i relation till antal invånare i respektive region får man naturligtvis en annan bild av hur fördelningen i riket ser ut. Då är det Värmland som har fått in flest klagomål per capita, medan Västra Götaland har fått in minst antal.

Antal klagomål i relation till folkmängd 2022



3 Analyser

Patientnämnden ska göra analyser för att bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

Inspektionen för vård och omsorg har kommit överens med alla patientnämnder i Sverige om att Årsberättelsen för 2022 ska kompletteras med en särskild analys av inkomna klagomål på vården av unga vuxna med psykisk ohälsa, den bifogas.

3.1 Varför behöver barn vänta på vård?

På nämndsammanträdet i februari fastställde patientnämnden den analys som alla patientnämnder i landet tillsammans med Inspektionen för vård och omsorg, Ivo, årligen kommer överens om temat för.

Efter en genomgång av de klagomål på hur vården ser ut för barn med psykisk ohälsa som inkommit till Patientnämnden Skåne under 2021 så är den samlade bilden att många barn och familjer väntat allt för länge på att få vård. I väntan på vård försämras ofta barnens mående. Vårdnadshavare beskriver familjesituationer som kaosartade. Det är inte bara det barn som lider av psykisk ohälsa som påverkas, utan även vårdnadshavare och syskon.

Det är även tydligt hur frustrerande det kan vara att ha fått en diagnos och kanske även information om att läkemedelsbehandling skulle kunna hjälpa, men sedan tvingas vänta lång tid på behandlingsinsatser. Att hjälpen är så nära, men ändå så långt bort. För några familjer har lösningen varit att på egen bekostnad vända sig till privata vårdgivare, något som inte är en möjlighet för alla.

I många av klagomålen berättas om en skolgång som på grund av barnens psykiska ohälsa fungerar långt ifrån optimalt. Skolan, som ska vara en plats både för lärande och social utveckling, blir för en del barn så plågsam så att de inte klarar av att gå dit. Konsekvensen av detta kan vara långtgående, både att inte få betyg och att traumatiseras psykiskt och socialt. Situationen problematiseras ytterligare om det tas i beaktande att barn har en annan tidsuppfattning och att ”några år” är en stor del av ett barns uppväxt.

Barn, vars uppväxt präglas av misslyckande i skolan och psykisk ohälsa, riskerar att bli vuxna individer vars självförtroende och självbild är att de inte klarar av något. Risken är att de blir unga vuxna med alltför mycket lidande i bagaget.

Av den analys som gjordes 2021 av barns klagomål på hälso- och sjukvården framgick att i ingen av de andra analyserade verksamhetsområdena har väntetiden varit så påtaglig som inom barn- och ungdomspsykiatri. Ur ett samhällsperspektiv borde det vara bättre för barnen, familjerna och samhället i stort att barn och unga med psykisk ohälsa får hjälp så fort som möjligt.

Psykiatri Skåne har tagit upp analysen för diskussion i förvaltningens patientsäkerhetsråd och sedermera direkt med Chefsöverläkaren och verksamhetschef för BUP-Skåne för vidare hantering och åtgärd. Man har också haft fördjupade diskussioner inför ett besök på ett nämndsammanträde.

I juni 2022 presenterade Inspektionen för vård och omsorg, Ivo, sin sammanställning av egna barnnären, tillsammans med barnnären från patientnämnderna 2021, *Brister i vården gör att barn som mår dåligt får vänta på hjälp*.

Rapporten visar att det är långa väntetider för utredning och behandling. Många ärenden gäller barn med neuropsykiatriska diagnoser, men i rapporten framgår även att barn med självmordstankar får vänta på att träffa sin första samtalskontakt inom vården. Vårdnadshavare vittnar om hur deras barn, ibland under flera år, bara blir sämre och sämre innan de blir tillräckligt prioriterade för vård. Ett stort ansvar hamnar på vårdnadshavarna som själva behöver samordna vården mellan elevhälsan, BUP, polisen, socialtjänst och olika barnläkarmottagningar. Vårdprocessen upplevs ofta som splittrad och vårdnadshavare beskriver stor maktlöshet och frustration. Genom att arbeta tidigt och samordnat kan verksamheter ge lämpligt stöd i tid.

3.2 Koll på kommunala klagomål?

I februari är det traditionellt också dags att presentera en sammanställning över klagomålen på den kommunala hälso- och sjukvården. Patientnämnden Skåne har avtal med alla Skånes 33 kommuner om att bedriva patientnämndsverksamhet å deras vägnar.

Främst går det konstatera att det även under 2021 inkom mycket få klagomål och synpunkter på kommunal hälso- och sjukvård, trots alla de vårdinsatser som gjordes. Vidare att det huvudsakligen var närstående som tog kontakt.

Återkommande synpunkter till Patientnämnden Skåne varje år avser vård i livets slutskede, palliativ vård. Det gäller ofta närståendes upplevelse av bristande delaktighet när beslut tagits av läkare att palliativ vård satts in, samt information om förändringar i patientens hälsotillstånd. Men även otillräcklig information om vad palliativ vård innebär.

3.3 Hur mår patienterna egentligen?

Patientnämnden beslöt att en av de analyser som skulle göras under 2022 skulle handla om psykisk ohälsa med fördjupning avseende klagomål från unga vuxna, 18–29 år.

Under perioden den 1 januari 2021 till och med den 31 mars 2022 inkom det 1 022 klagomål som rör psykisk ohälsa. 205 av dessa handlade om unga vuxna. Det fanns inga avgörande skillnader mellan vad unga vuxna och äldre patienter klagade på.

Patienter med psykisk ohälsa som har klagat till Patientnämnden Skåne berättar bland annat om försämrat mående med ökad stress, ångest och oro. Brister i tillgängligheten belastar vården mer än vad som är rimligt, då samma patient hör av sig ett flertal gånger till hälso- och sjukvården för att få svar. Detta minskar vårdens möjlighet att ta hand om andra patienter.

Patienternas berättelser talar också om ett minskat förtroende för sjukvården och i vissa fall berättar patienterna att de inte orkar fortsätta att höra av sig. I en del fall berättar patienten eller den närstående att konsekvensen av kontakten med hälso- och sjukvården har lett till både ökade suicidtankar och suicidförsök. I några enstaka fall har det lett till fullbordat suicid.

De åtgärder som har vidtagits efter att klagomål har framförts till Patientnämnden Skåne är till stor del på individnivå. Till exempel att verksamhetsansvarig tar en kontakt med patient/närstående på uppmaning av handläggaren.

Analysen anmäldes till primärvårdsnämnden som en informationshandling. Psykiatri Skåne har tagit upp analysen för diskussion i förvaltningens patientsäkerhetsråd, och sedermera direkt med chefsöverläkaren och verksamhetschef för BUP-Skåne för vidare hantering och åtgärd.

3.4 Pandemin och patienterna, en uppföljning

I oktober presenterades en uppföljande rapport med underlag från samtliga patientnämnder i Sverige om klagomål kopplade till pandemin. Rapporten omfattar de ärenden som inkom 2021 och är en jämförelse med ärendena från 2020.

Sammanlagt inkom 4 160 klagomål till landets patientnämnder under 2021 som var relaterade till pandemin. Det motsvarar 11 procent av det totala antalet klagomål, 2020 var andelen 10 procent.

Störst andel klagomål berörde primärvård, följt av somatisk specialistvård. Över tid har klagomålen ändrats något, mer fokus har under 2021 varit på problem kring vaccination och information. I rapporten för 2020 visade klagomålen på problem kring inställd eller nekad vård, vilket under 2021 i stället handlade om uppskjuten vård. En likhet mellan åren är klagomål från närstående som hade nekats att vara med på besök i vården, patienter som ibland inte själva kunde föra sin talan.

3.5 Cancer? Var god dröj.

För att jämföra utvecklingen och se eventuell förändring i patienternas upplevelse av cancervården beslöt patientnämnden att göra en ny analys på samma tema, att jämföras med analysen från 2017.

Klagomålen på cancervården tillhör inte de mest frekventa. Den här analysen omfattar 384 inkomna synpunkter som fokusmarkerats med cancer under perioden den 1 januari 2021 till och med den 30 juni 2022. De utgör 4 procent av det totala antalet inkomna synpunkter under tidsperioden. Samtidigt är det fler än 60 000 svenskar som årligen får ett cancerbesked.

35 procent av synpunkterna handlar om upplevelsen av att cancerdiagnosen försenats på något sätt. Patienterna eller deras närstående berättar att patienten sökt vård vid ett eller flera tillfällen, men skickats hem med ingen eller fel åtgärd.

När de sökt vård senare och det visat sig att de har cancer väcks frågor om varför cancer inte upptäcktes tidigare och om det gjort någon skillnad för dem om diagnosen upptäckts redan vid tidigare vårdbesök. Mer än hälften av de här patienterna har sökt vård inom primärvården, på en vårdcentral. Synpunkter finns både gällande privata och offentliga vårdcentraler.

I den analys om synpunkter på cancervården som Patientnämnden Skåne gav ut 2017 framgår att antalet synpunkter som berör upplevelsen av försenad cancerdiagnos har ökat lite. Fortfarande, efter fem år, handlar många inkomna synpunkter om patienters upplevelser av att deras symptom inte tagits på allvar eller feltolkats.

4 Rapport

4.1 Tre externa vårdgivares klagomålshantering

Mot bakgrund av en relativt sett stor ökning av klagomål på externa vårdgivare – om än på en låg nivå – fick förvaltningschefen under våren 2021 i uppdrag att undersöka om det går att få del av aggregerad statistik på hur många klagomål några av de största externa vårdgivarna har, och uppgifter om hur de bedriver sin klagomålshantering.

I en rapport presenterad i april 2022 konstaterades att det är svårt, för att inte säga omöjligt, att i dag få en samlad bild av omfattningen av klagomål och synpunkter på den skånska hälso- och sjukvården, eftersom klagomålssystemet är uppdelat mellan de klagomål som tas emot direkt av vården och de som registreras hos patientnämnden.

Det har inte heller med denna genomgång varit möjligt att sammanställa aggregerad statistik, bland annat på grund av att klagomålen kategoriseras olika. Men vid sidan om att patientnämnden med denna rapport fick mer kunskap om tre externa vårdgivares klagomålshantering vanns förhoppningsvis kunskap som kan gynna ett framtida samarbete när det kommer till registrering, kategorisering och analysering av klagomålen på vården i Skåne

Det framkom att det finns ett antal likheter gällande hur ett klagomål hanteras oavsett om det kommer direkt till vården eller om kontakt tas med patientnämnden. En uppfattning om att den klagande i första hand bör vända sig direkt till vårdgivaren verkar dock förekomma hos de tre externa vårdgivarna, vilket kan medföra att några patienter och närstående som hade behövt patientnämndens stöd tolkar det som att de först måste vända sig till vården innan de kan få hjälp av patientnämnden, vilket inte stämmer. De tre externa vårdgivarnas inställning till en samlad väg in för alla klagomål – en portal av det slag som har tagits fram på 1177.se för patientnämnderna och regionalt driven hälso- och sjukvård – uppgavs i huvudsak vara positiv.

De externa vårdgivarna är positiva till att patientnämnden ser över hur återrapportering sker och om mer information behövs till vården gällande möjligheten att ta del av statistik över inkomna klagomål till patientnämnden via statistikverktyget Qlikview.

5 Uppmärksammanden

Ett av patientnämndens uppdrag är att, enligt 3 § lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, uppmärksamma vården på riskområden och hinder för utveckling. Inspektionen för vård och omsorg ska uppmärksammas på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn (7 §).

Patientnämnden har under året uppmärksammat vårdgivare, koncernkontor, Inspektionen för vård och omsorg, Ivo, och politiskt ansvariga hälso- och sjukvårdsstyrelser och -nämnder på en rad olika saker. Nedan följer en sammanställning, som i förekommande fall har kompletterats med uppgift om någon åtgärd har vidtagits med anledning av uppmärksammandet och i så fall vad och när.

Ivo har som rutin att spara analyser och uppmärksammanden från patientnämnden inför kommande tillsynsinsatser, samt att sprida den information de får till myndighetens handläggare för kännedom.

5.1 Uteblivet svar

Ett förhållande som är av relevans för Ivos tillsyn är om en vårdgivare inte besvarar klagomål. Någon fast tidsgräns för hur snart en begäran om yttrande ska besvaras finns inte i lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, men i patientsäkerhetslagen (2010:659) 3 kap 8b § anges att den som klagar ska få ett svar ”snarast”, vilket enligt

förarbetena har definierats till ”inom fyra veckor”. Handlar ärendet om ett barn ska svar ges inom två veckor.

Att patienter och närstående får svar så snart som möjligt är viktigt för hälso- och sjukvårdens förtroende. Det minskar oro och stress på individnivå, samtidigt som det möjliggör att åtgärder som kan förebygga vårdskador kommer på plats snabbt.

Under 2022 har förvaltningen begärt att få ett skriftligt yttrande i 16 procent av det totala antalet klagomål (942 av 5 857 ärenden). 17,6 procent av dessa har besvarats för sent (166) och Ivo har uppmärksammas på tolv, efter att svar hade dröjt åtta till nio veckor. Patienter har i extrema fall fått vänta mellan 23 och 42 veckor på att få sitt klagomål besvarat.

5.2 Bristande tillgänglighet i telefonisystemet

Förvaltningen för digitalisering, IT och MT uppmärksammades i juli 2022 på telefonisystemet i Region Skåne har bristande tillgänglighet för funktionshindrade, vilket flera klaganden hade påpekat.

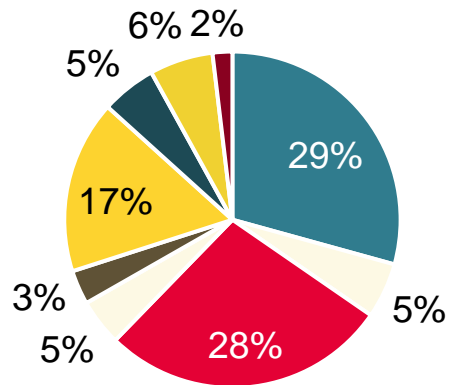
Telefoniförvaltningsgruppen har hanterat frågan under tre sammanträden hösten 2022. Planen är att använda en funktion i telefonisystemet ACE (CallGuide), som ännu inte är implementerad i regionen, där patienten kan boka tid för att bli uppringd via ett webbformulär. Förvaltningsgruppen anser att formuläret ska läggas på 1177.se. Frågan ska eskaleras till Styrning ansvarsområde Nationella tjänster. När detta är klart läggs beställning till Telia som behöver konfigurera detta på varje mottagning/avdelning /kö.

6 Huvudproblem och delproblem

Varje ärende kategoriseras under ett av nio huvudproblemområden, se tabell nedan. För att ytterligare avgränsa vad klagomålen handlar om sorteras de därefter in i olika delproblem. Kategoriseringen är gemensam för alla patientnämnder i landet.

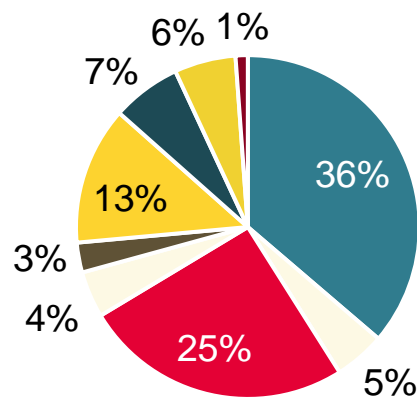
HUVUDPROBLEM OCH DELPROBLEM	2019	2020	2021	2022
1. Vård och behandling	1572	1469	1895	2114
1.1 Undersökning/bedömning	666	637	886	1013
1.2 Diagnos	151	162	175	194
1.3 Behandling	395	354	453	515
1.4 Läkemedel	246	221	276	294
1.5 Omvårdnad	105	86	96	90
1.6 Ny medicinsk bedömning	9	9	9	6
Handläggning pågår				2
2. Resultat	286	241	210	278
3. Kommunikation	1485	1400	1648	1478
3.1 Information	559	572	618	521
3.2 Delaktig	230	266	291	243
3.3 Samtycke	18	21	12	20
3.4 Bemötande	678	541	727	693
4. Dokumentation och sekretess	240	232	235	254
4.1 Patientjournalen	189	176	180	201
4.2 Bruten sekretess/dataintrång	51	56	55	53
Handläggning pågår			1	
5. Ekonomi	177	158	169	164
5.1 Patientavgifter	117	102	125	111
5.2 Ersättningsanspråk/garantier	60	56	44	53
6. Tillgänglighet	894	515	747	758
6.1 Tillgänglighet till vården	532	336	484	387
6.2 Väntetider i vården	362	179	262	366
Handläggning pågår				5
7. Vårdansvar och organisation	284	300	364	380
7.1 Valfrihet/fritt vårdsökande	26	31	51	47
7.2 Fast vårdkontakt/individuell plan	49	43	60	67
7.3 Vårdflöde/processer	138	109	143	172
7.4 Resursbrist/inställd åtgärd	52	38	39	47
7.5 Hygien/miljö/teknik	19	79	70	47
8. Administrativ hantering	328	281	307	337
8.1 Brister i hantering av kallelser, remisser mm	189	154	183	191
8.2 Intyg	139	127	124	146
9. Övrigt	102	88	107	67
Handläggning pågår				27
Totalt	5368	4684	5682	5857

Vad klagades det mest på 2021?



- 1. Vård och behandling
- 2. Resultat
- 3. Kommunikation
- 4. Dokumentation och sekretess
- 5. Ekonomi
- 6. Tillgänglighet
- 7. Vårdansvar och organisation
- 8. Administrativ hantering
- 9. Övrigt

Vad klagades det mest på 2022?



- 1. Vård och behandling
- 2. Resultat
- 3. Kommunikation
- 4. Dokumentation och sekretess
- 5. Ekonomi
- 6. Tillgänglighet
- 7. Vårdansvar och organisation
- 8. Administrativ hantering
- 9. Övrigt

De tio vanligaste delproblemen	2019	2020	2021	2022
1.1 Undersökning/bedömning	666	637	886	1013
3.4 Bemötande	678	541	727	693
3.1 Information	559	572	618	521
1.3 Behandling	395	354	453	515
6.1 Tillgänglighet till vården	532	336	484	387
6.2 Väntetider i vården	362	179	262	366
1.4 Läkemedel	246	221	276	294
2.1 Resultat	286	241	210	278
3.2 Delaktig	230	266	291	243
4.1 Patientjournalen	189	176	180	201

De tio vanligaste delproblemen samlar totalt 4 511 ärenden (77 procent) av alla inkomna klagomål och synpunkter under 2022. Här kan noteras att klagomål på undersökning och bedömning både är det mest förekommande delproblemet, samtidigt som det återfinns bland de som har ökat mest (+14,3 procent). En rad delproblem har färre ärenden än 2021: bemötande, information, tillgänglighet till vården och delaktig.

6.1 Vårdgivares skyldigheter enligt patientlagen

Av de 25 delproblem som Patientnämnden Skåne registrerar inkomna ärenden i har tio direkt bäring på vårdgivares skyldigheter enligt patientlagen (2014:821).

6.1.1 Tillgänglighet till vården (2 kap)

Hälso- och sjukvården ska vara lätt tillgänglig.

387 patienter i Skåne har under 2022 anmält till patientnämnden att de har upplevt att det har varit svårt att få kontakt med verksamhet eller vårdpersonal. De har inte blivit kontaktade enligt överenskommelse, och några har haft svårt att ta sig till vårdinrättningen. I denna kategori har antalet klagomål minskat jämfört med 2021 (484).

6.1.2 Information (3 kap)

Patienten ska få information om

1. sitt hälsotillstånd,
2. de metoder som finns för undersökning, vård och behandling,
3. de hjälpmedel som finns för personer med funktionsnedsättning,
4. vid vilken tidpunkt han eller hon kan förvänta sig att få vård,
5. det förväntade vård- och behandlingsförloppet,
6. väsentliga risker för komplikationer och biverkningar,
7. eftervård, och
8. metoder för att förebygga sjukdom eller skada.

Patienten ska även få information om

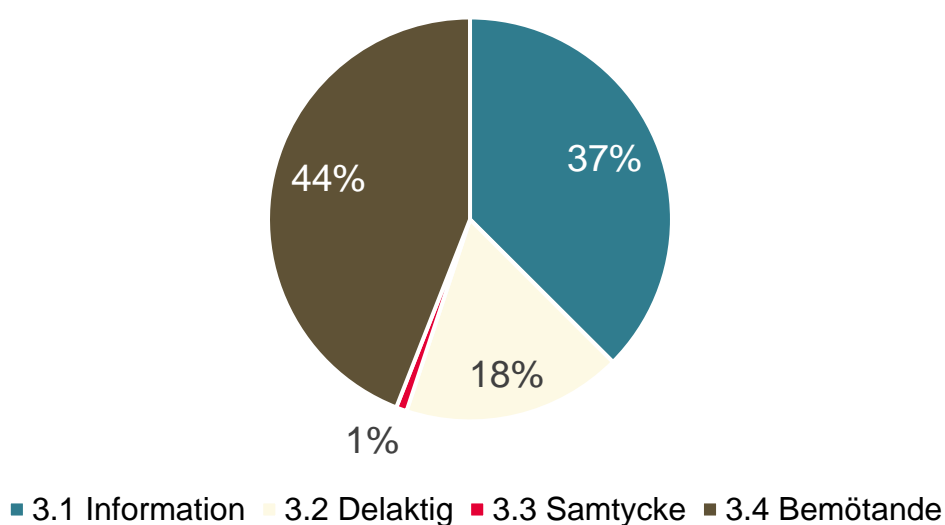
1. möjligheten att välja behandlingsalternativ, fast läkarkontakt samt vårdgivare och utförare av offentligt finansierad hälso- och sjukvård,
2. möjligheten att få en ny medicinsk bedömning och en fast vårdkontakt,
3. vårdgarantin, och

4. möjligheten att hos Försäkringskassan få upplysningar om vård i ett annat land inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) eller i Schweiz.

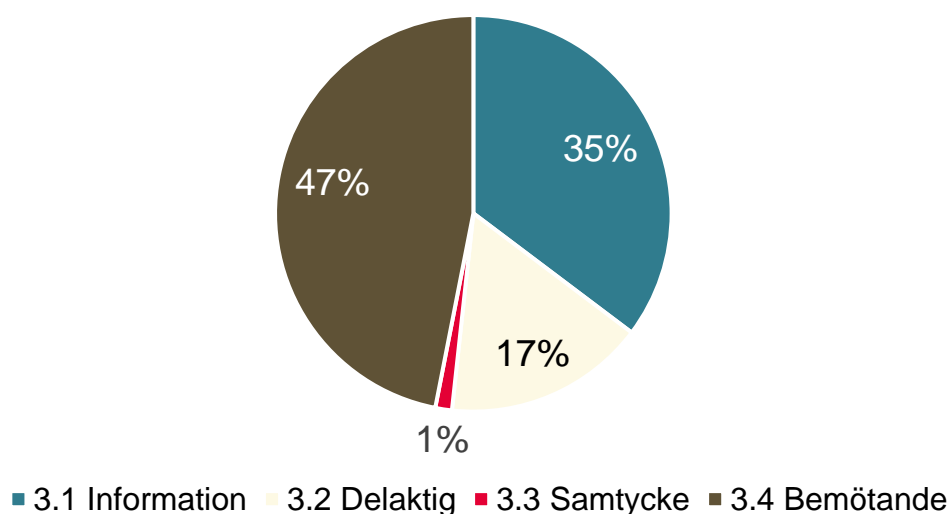
Den som ger informationen ska så långt som möjligt försäkra sig om att mottagaren har förstått innehållet i och betydelsen av den lämnade informationen.

I de 521 ärenden som har inkommit under 2022 finns uppfattningar om att information inte har anpassats, inte varit tillräcklig eller givits vid fel tillfälle. Informationen kan också ha varit svår att ta till sig, inte förmedlats ordentligt, inte givits skriftligen eller vid behov riktats till närstående. Här finns också ärenden som inbegriper kulturella eller språkliga hinder som orsak till bristande information, samt rätten till tolk. Antalet ärenden är lägre än tidigare år.

Kategori 3. Kommunikation 2021



Kategori 3. Kommunikation 2022



6.1.3 Samtycke (4 kap)

Patientens självbestämmande och integritet ska respekteras. Hälso- och sjukvård får inte ges utan patientens samtycke om inte annat följer av denna eller någon annan lag. Innan samtycke inhämtas ska patienten få information. Patienten kan, om inte annat särskilt följer av lag, lämna sitt samtycke skriftligen, muntligen eller genom att på annat sätt visa att han eller hon samtycker till den aktuella åtgärden.

Patienten får när som helst ta tillbaka sitt samtycke. Om en patient avstår från viss vård eller behandling, ska han eller hon få information om vilka konsekvenser detta kan medföra. När patienten är ett barn ska barnets inställning till den aktuella vården eller behandlingen så långt som möjligt klargöras. Barnets inställning ska tillmätas betydelse i förhållande till hans eller hennes ålder och mognad.

Patienten ska få den hälso- och sjukvård som behövs för att avvärja fara som akut och allvarligt hotar patientens liv eller hälsa, även om hans eller hennes vilja på grund av medvetlöshet eller av någon annan orsak inte kan utredas.

Här sorteras de klagomål in som handlar om att patientens självbestämmande och integritet inte har respekterats, eller att aktuell åtgärd har givits utan patientens samtycke. Även upplevelser av övergrepp återfinns i de 20 ärendena.

6.1.4 Delaktig (5 kap)

Hälso- och sjukvården ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten. En patients medverkan i hälso- och sjukvården genom att han eller hon själv utför vissa vård- eller behandlingsåtgärder ska utgå från patientens önskemål och individuella förutsättningar. Patientens närstående ska få möjlighet att medverka vid utformningen och genomförandet av vården, om det är lämpligt och om bestämmelser om sekretess eller tystnadsplikt inte hindrar detta.

Under 2022 har 243 ärenden registrerats i kategorin. De handlar om att vården inte har utformats eller genomförts i dialog med patient/närstående. Patientens medverkan i vården har inte utgått från patientens önskemål och individuella förutsättningar. Patienten/närstående har inte blivit lyssnad till. Synpunkter rörande tvångsvård.

6.1.5 Fast vårdkontakt/individuell plan (6 kap)

Patientens behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet ska tillgodoses. Olika insatser för patienten ska samordnas på ett ändamålsenligt sätt.

En fast vårdkontakt ska utses för patienten om han eller hon begär det, eller om det är nödvändigt för att tillgodose hans eller hennes behov av trygghet, kontinuitet, samordning och säkerhet.

Patienten ska få möjlighet att välja en fast läkarkontakt inom primärvården, även när de flyttar till ett särskilt boende.

För en enskild som har behov av både hälso- och sjukvård och insatser från socialtjänsten ska en individuell plan upprättas under de förutsättningar som anges i 16 kap. 4 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30).

67 patienter har under 2022 upplevt brister kopplade till denna kategori.

6.1.6 Ny medicinsk bedömning (8 kap)

En patient med livshotande eller särskilt allvarlig sjukdom eller skada ska få möjlighet att inom eller utom den egna regionen få en ny medicinsk bedömning. Patienten ska erbjudas den behandling som den nya bedömningen kan ge anledning till om

1. behandlingen står i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet, och
2. det med hänsyn till den aktuella sjukdomen eller skadan och till kostnaderna för behandlingen framstår som befogat.

Under 2022 har endast sex ärenden registrerats i denna kategori, vilket är färre än under föregående år. De patienter som har klagat har nekats ny bedömning, eller är missnöjda med var eller hur den har gjorts.

6.1.7 Väntetider i vården (9 kap)

Patienten ska, om det inte är uppenbart obehövligt, snarast få en medicinsk bedömning av sitt hälsotillstånd. Enligt 9 kap. 1 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) ska patienter erbjudas en vårdgaranti. Den ska innehålla en försäkran om att den enskilde inom viss tid får

1. kontakt med primärvården,
2. en medicinsk bedömning av läkare eller annan legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal inom primärvården,
3. besöka den specialiserade vården, och
4. planerad vård.

Om vårdgarantin inte uppfylls, ska patienten få vård hos en annan vårdgivare utan extra kostnad för patienten.

Efter två pandemiår med lite lägre antal klagomål på väntetider, då man kan anta att patienterna hade större förståelse för att de fick vänta, har det under 2022 blivit vanligare med klagomål på väntetider. 2022 inkom 366 klagomål, jämfört med 262 under 2021.

Året före pandemin (2019) inkom 362 klagomål på långa väntetider. Utöver att vårdgarantin inte har uppfyllts handlar berättelserna här om uppföljningar som inte har gjorts i enlighet med den medicinska bedömningen eller om lång väntan på besökstid eller i väntrum.

6.1.8 Valfrihet/fritt vårdsökande (9 kap)

En patient som omfattas av en regions ansvar för hälso- och sjukvård ska inom eller utom denna region få möjlighet att välja utförare av offentligt finansierad öppen vård.

Under 2022 inkom 47 ärenden, vilket är i nivå med året före.

6.1.9 Patientjournalen (10 kap)

Inom hälso- och sjukvårdsverksamhet ska personuppgifter utformas och i övrigt behandlas så att patientens och övriga registrerades integritet respekteras.

201 patienter har under 2022 klagat på att dokumentation saknas, är bristfällig eller felaktig. Ärendena handlar också om nekad eller fördröjd utlämning av journal, om spärr eller ändring i journal. Antalet är fler än tidigare år (180).

6.1.10 Intyg (10 kap)

Den som är skyldig att föra patientjournal ska på begäran av patienten utfärda intyg om vården.

Klagomålen kopplade till felaktiga eller undermåliga intyg var under 2021 något fler (146) än de två tidigare åren. I kategorin återfinns också de som har haft svårt att få ut intyg i rimlig tid eller som helt har nekats intyg.

6.2 Fokusområden

Vid sidan om att registrera huvudproblem och delproblem noteras också ett antal fokusområden, se tabell nedan. Detta för att enklare kunna göra analyser och andra typer av uppföljningar.

Här noteras särskilt det fortfarande ökande antalet klagomål med kopplingar till psykisk ohälsa, men också att det inkommer många ärenden som berör ”leder, muskler och skelett”. Antalet klagomål och synpunkter på kvinnosjukvården påverkas av en ändring i klassificeringen som gjordes 2020.

Fokusområden (urval)	2019	2020	2021	2022
Psykisk ohälsa	440	653	815	848
Leder, muskler och skelett	484	527	575	740
Cancer	185	207	234	313
Mage och tarm	207	222	289	312
Hjärta och blodkärl	197	208	292	291
Kvinnosjukvård	14	131	264	255
Långvarig smärta	151	197	232	255
Hjärna och nervsystem	151	202	246	220
Covid-19 (fr 2020-)		344	582	183
Njurar och urinvägar	97	146	131	176
Diskriminering (fr 2021-)			109	124
Hormoner och diabetes	70	101	89	123
Hud, hår och naglar	7	88	113	119
Vårdhygien	1	14	17	6

7 Statistikfördjupning

Medicinska verksamhetsområden	2019	2020	2021	2022
Somatisk specialistvård	1982	1617	1974	2331
Primärvård, Region Skåne	1226	1014	1237	1134
Psykiatri, habilitering och hjälpmedel	606	508	584	574
Folktandvården Skåne AB	204	167	131	216
Extern tandvård	6	6	16	9
Externa vårdgivare	951	923	1172	1223
Kommunerna	80	106	137	84
Skånetrafiken	18	18	21	19
Regionservice	14	5	7	4
Medicinsk service	57	72	92	97
Övrigt (allmänt, koncernkontoret)	224	248	310	156
Handläggning pågår			1	10
Totalt	5368	4684	5682	5857

Antal klagomål per verksamhetsområde har en naturlig koppling till hur mycket vård som bedrivs.

7.1 Somatisk specialistsjukvård

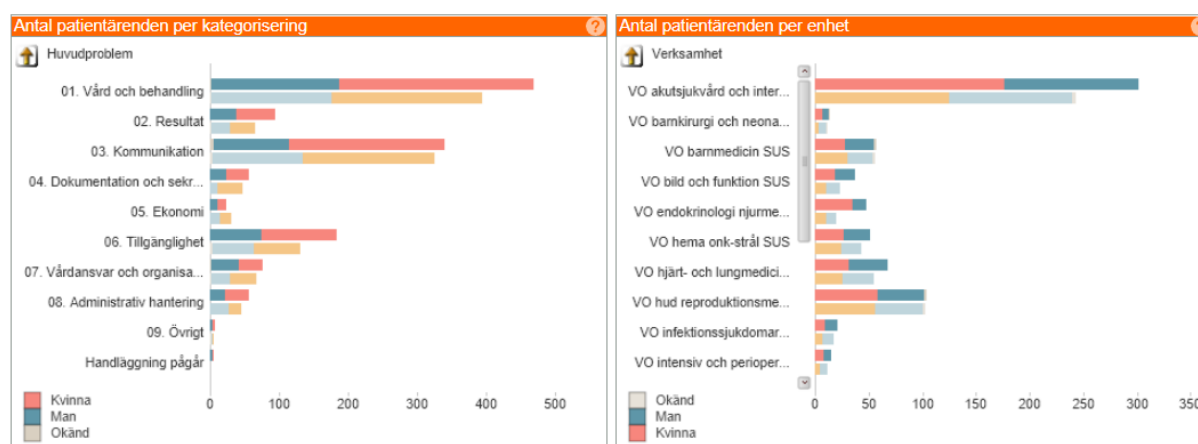
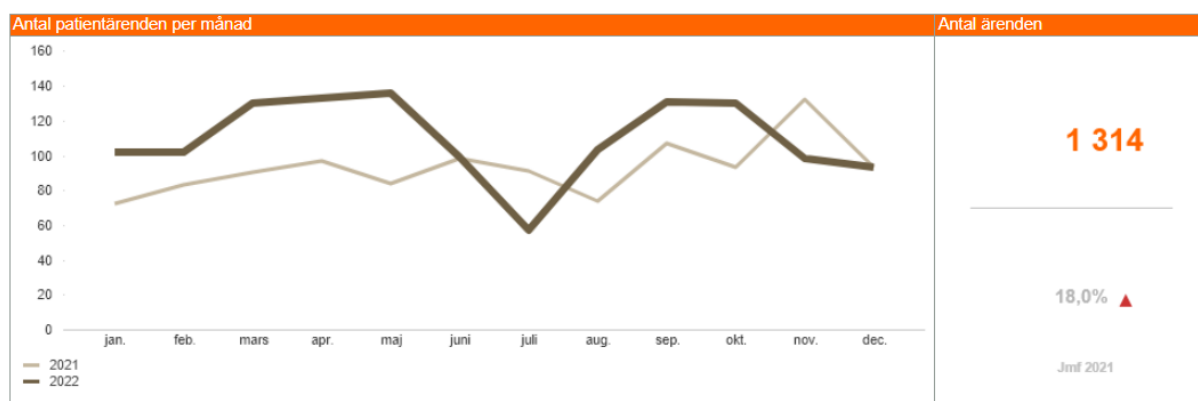
Somatisk specialistvård	2019	2020	2021	2022
Skånes universitetssjukhus	1096	910	1114	1314
Landskrona	35	17	20	22
Trelleborg	46	40	52	66
Ystad	78	71	95	129
Helsingborg	422	306	364	383
Ängelholm	34	26	46	48
Hässleholm	75	63	64	101
Kristianstad	196	184	218	260
Totalt	1982	1617	1973	2323

Vårdproduktionen för den somatiska specialistvården på sjukhusen återges i form av antal unika patienter i tabellen nedan. Av denna kan relationerna mellan sjukhusen och antal klagomål utläsas.

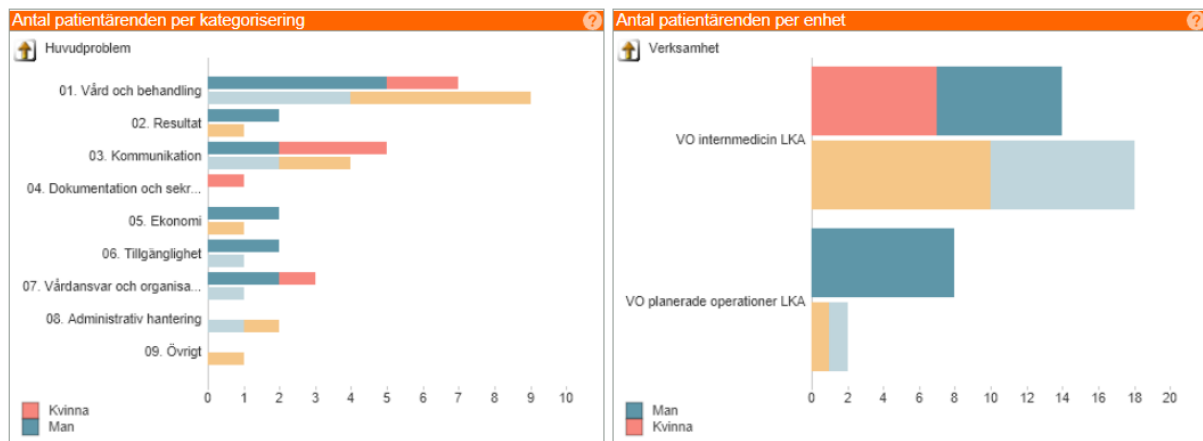
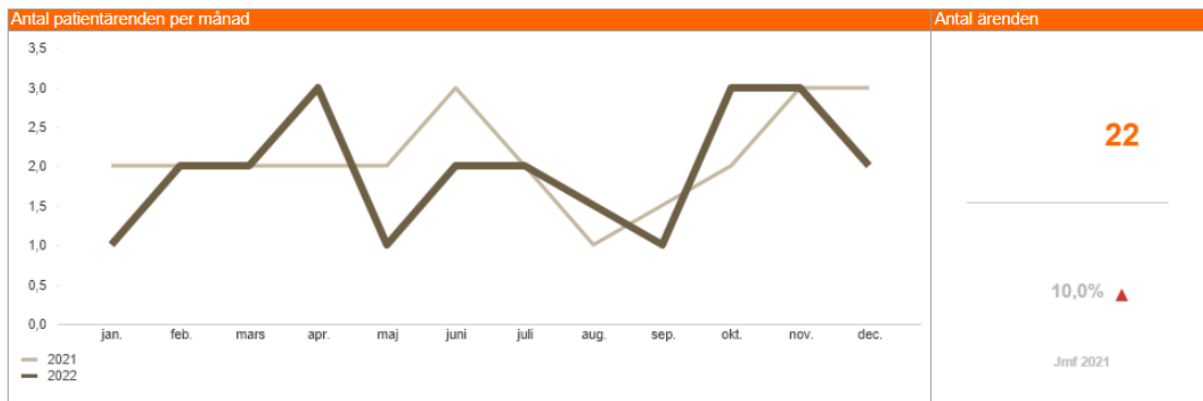
Andel patienter och andel klagomål 2022 (sjukhus)	Antal unika patienter	Andel patienter	Antal klagomål	Andel klagomål
Helsingborg	128434	19%	383	16%
Hässleholm	25981	4%	101	4%
Kristianstad	89047	13%	260	11%
Landskrona	19458	3%	22	1%
Skånes universitetssjukhus	333785	48%	1314	57%
Trelleborg	33806	5%	66	3%
Ystad	44420	6%	129	6%
Ängelholm	15818	2%	48	2%
Totalt	690749	100%	2323	100%

I stort sett motsvarar mängden klagomål också antalet unika patienter. Mest sticker Skånes universitetssjukhus ut med en klart större andel av klagomålen i förhållande till andelen unika patienter.

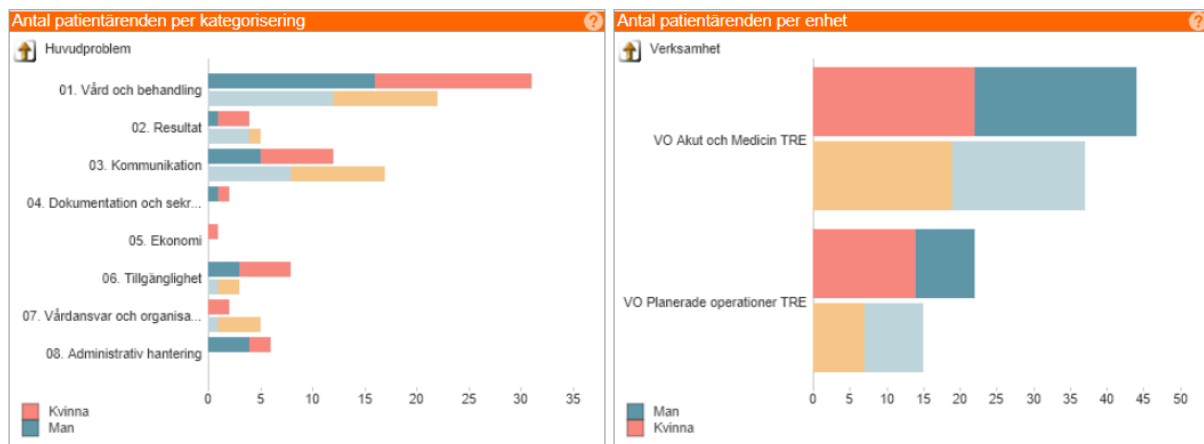
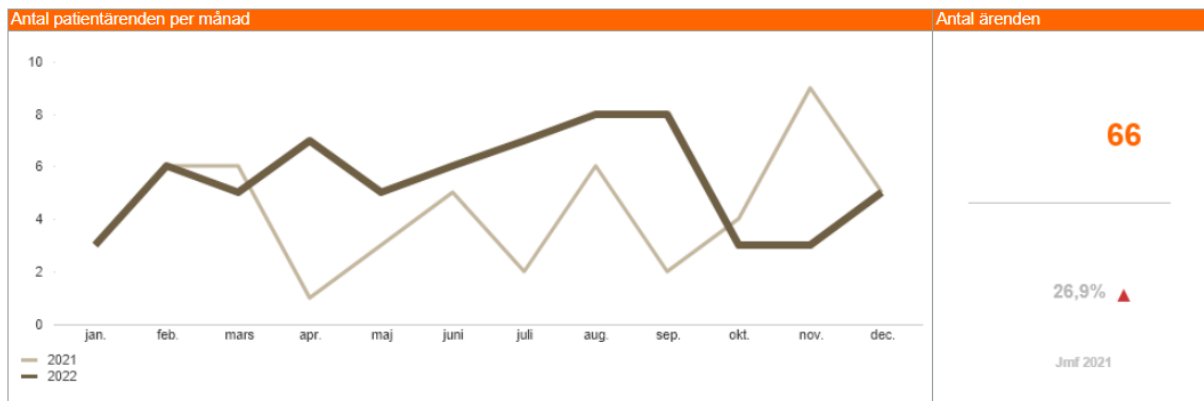
7.1.1 Skånes universitetssjukhus



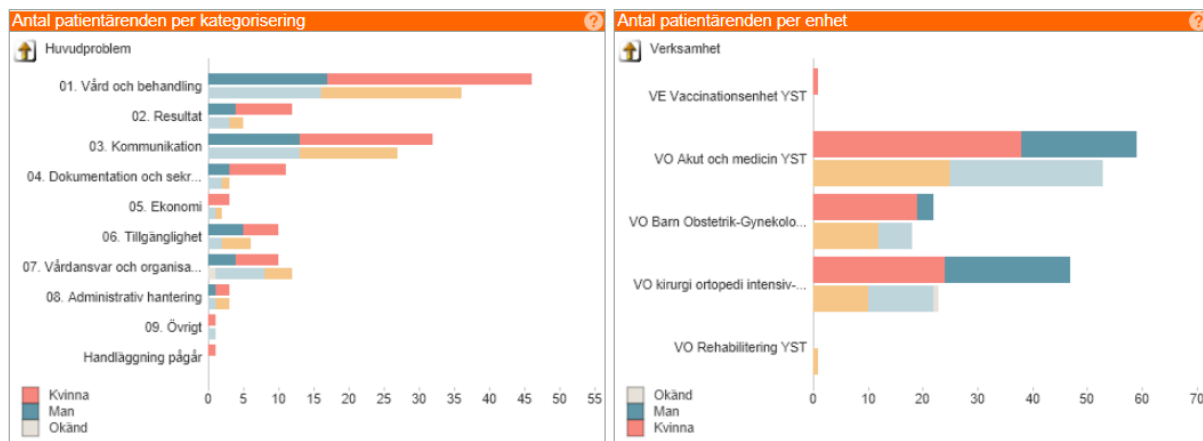
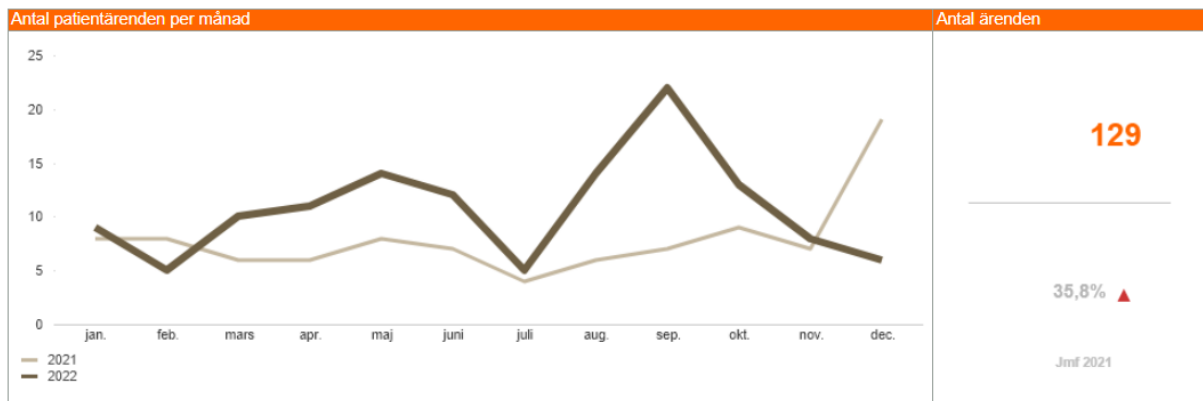
7.1.2 Landskrona



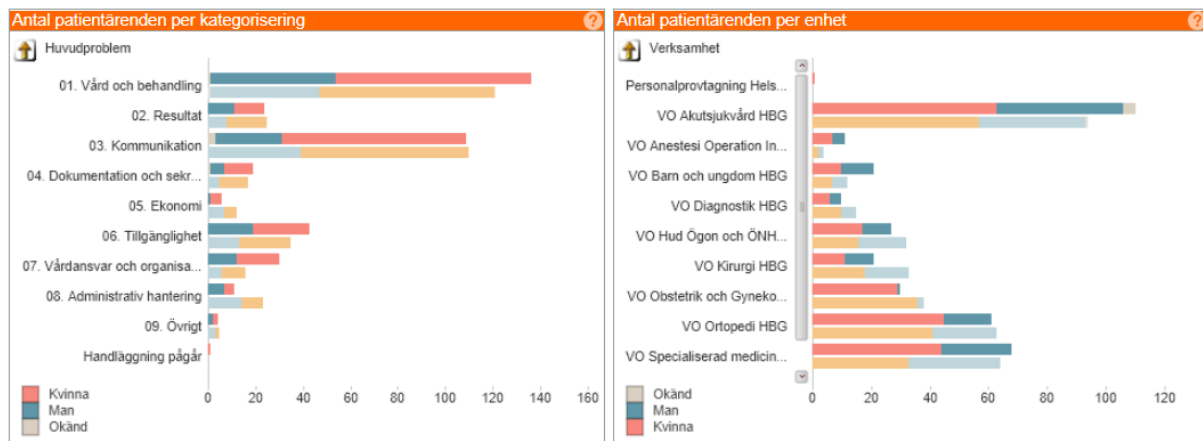
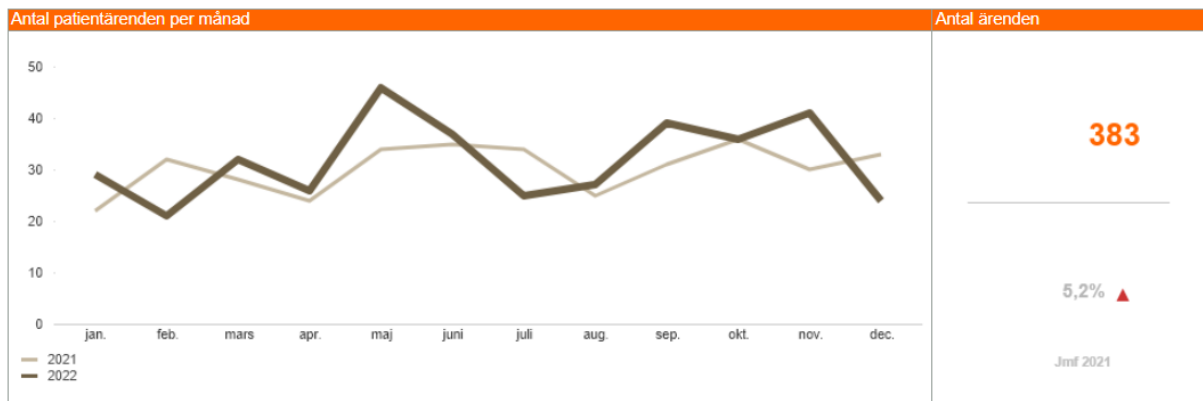
7.1.3 Trelleborg



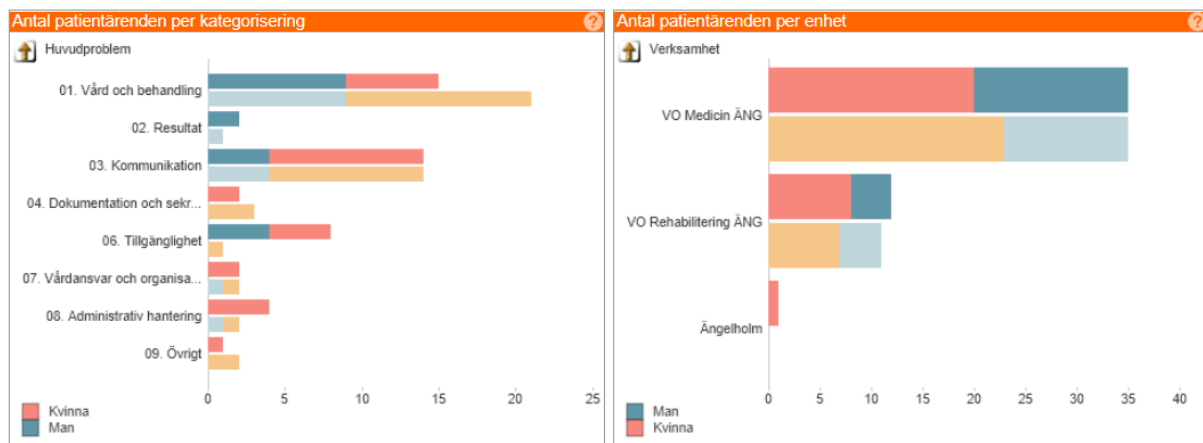
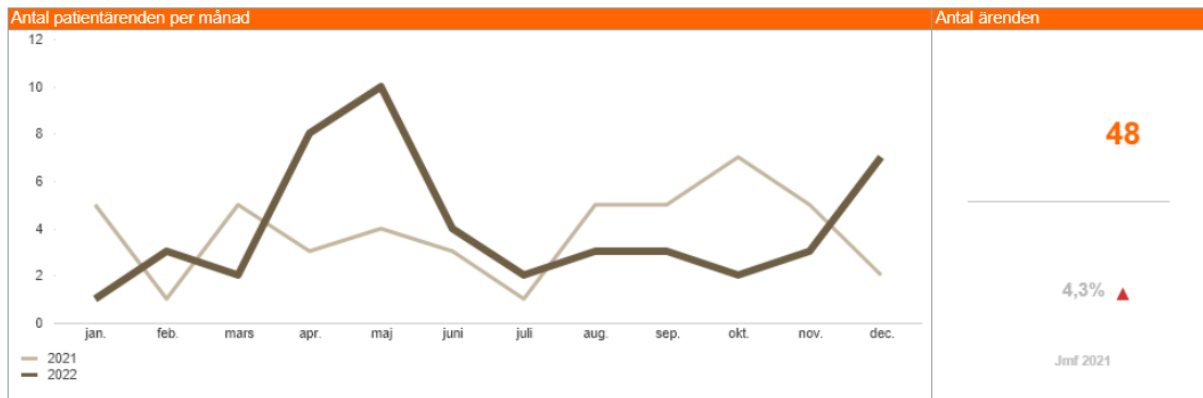
7.1.4 Ystad



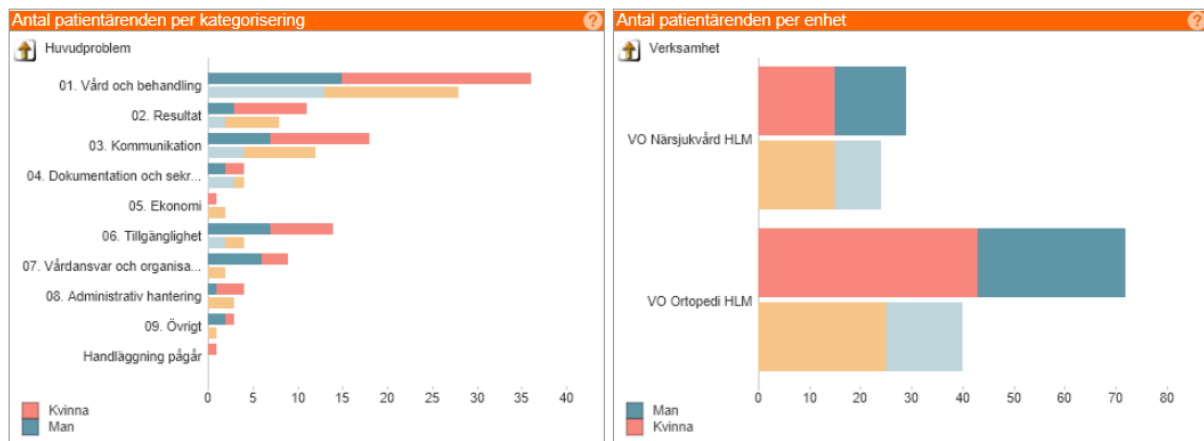
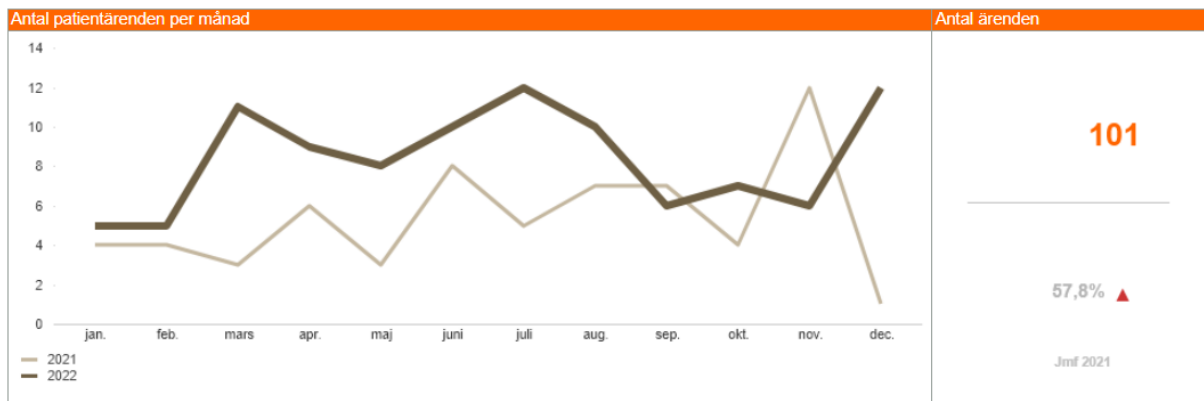
7.1.5 Helsingborg



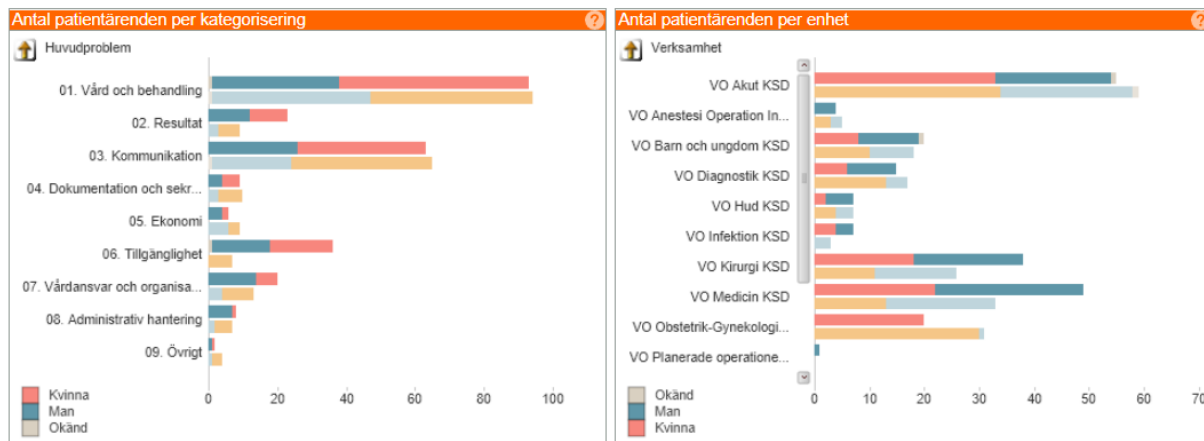
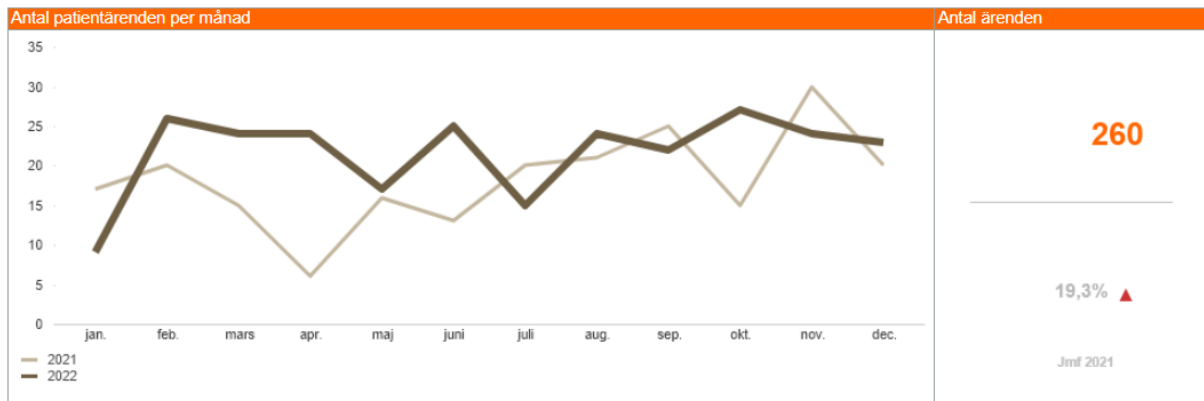
7.1.6 Ängelholm



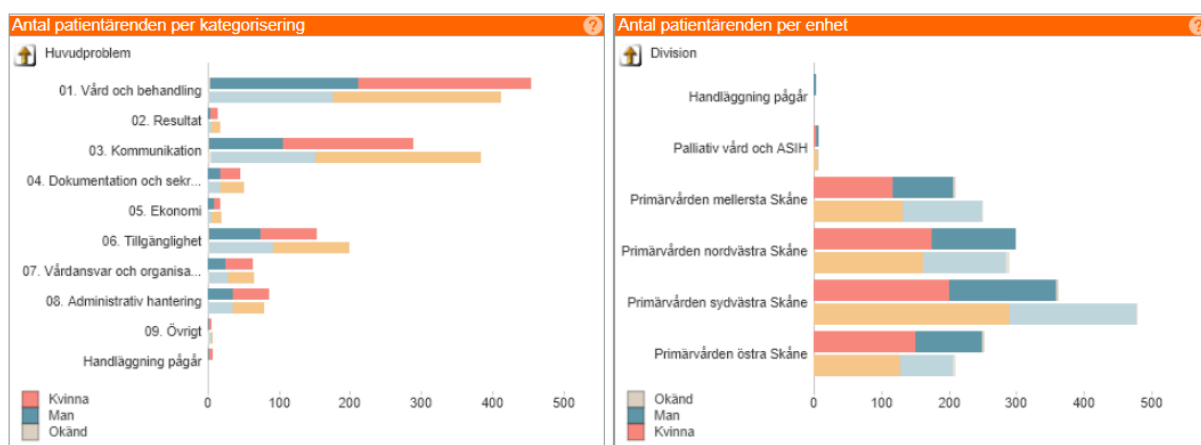
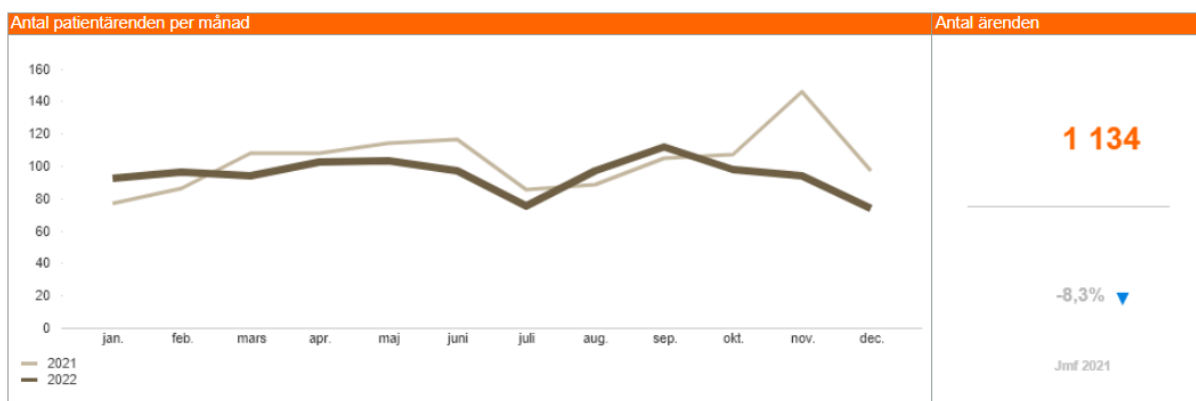
7.1.7 Hässleholm



7.1.8 Kristianstad



7.2 Primärvård



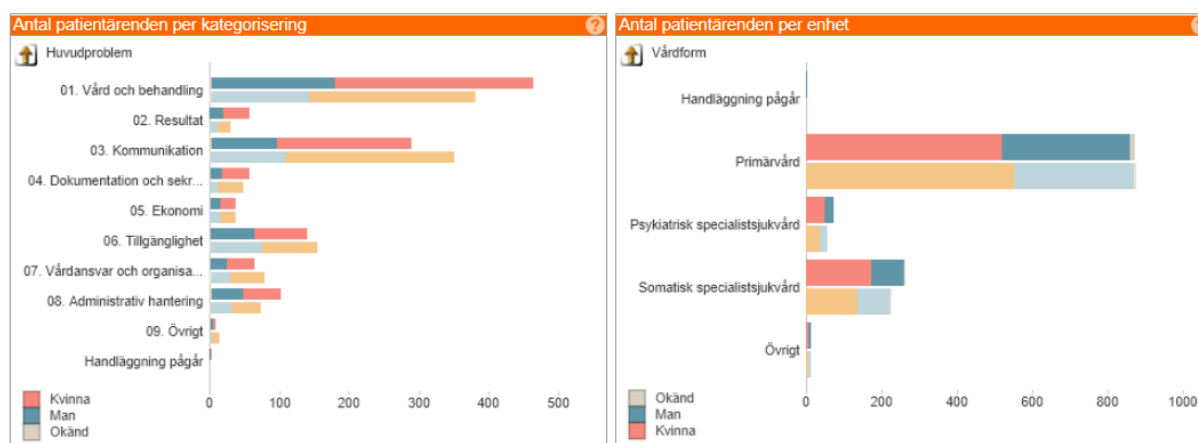
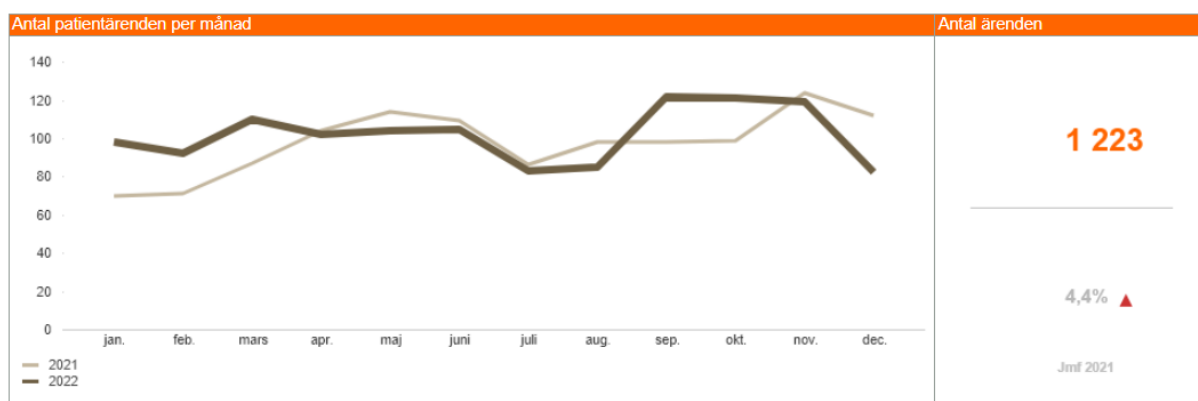
Primärvården omfattar utöver vårdcentraler också barnmorskemottagningar, dietistverksamhet, psykologmottagningar, ungdomsmottagningar och mobila team.

Av de vårdcentraler som Region Skåne driver i egen regi återfinns de fem med flest antal klagomål nedan. Precis som 2020 och 2021 ligger vårdcentralen Södervärn i topp, alla fem vårdcentraler var med på motsvarande lista 2021.

Vårdcentraler, Region Skåne (med flest klagomål)	2019	2020	2021	2022
Södervärn	45	59	57	44
Ystad	24	23	34	34
Kvälls- och helgmottagningen, Södervärn	42	26	42	32
Lundbergsgatan	22	16	34	27
Granen	27	18	35	26

Av minst lika stort intresse är att Patientnämnden Skåne under 2022 inte har fått in något klagomål mot fyra av de 97 vårdcentraler som Region Skåne driver i egen regi. Hur många klagomål och synpunkter de hanterar själva saknar patientnämnden uppgift om. Inte heller är det klart i vilken utsträckning det är tydligt för patienterna på alla olika vårdenheter hur de kan göra för att återkoppla en upplevelse av hälso- och sjukvården.

7.3 Externa vårdgivare (exkl tandvård)



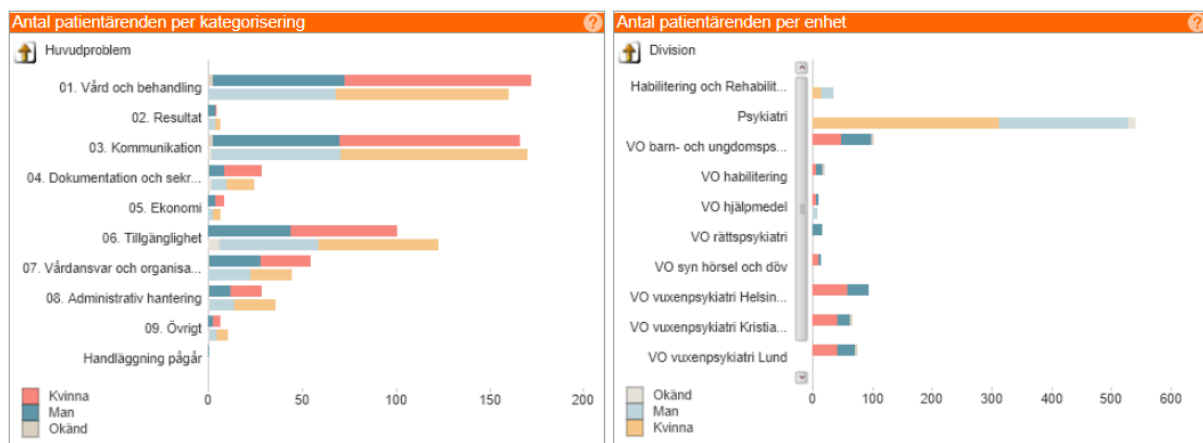
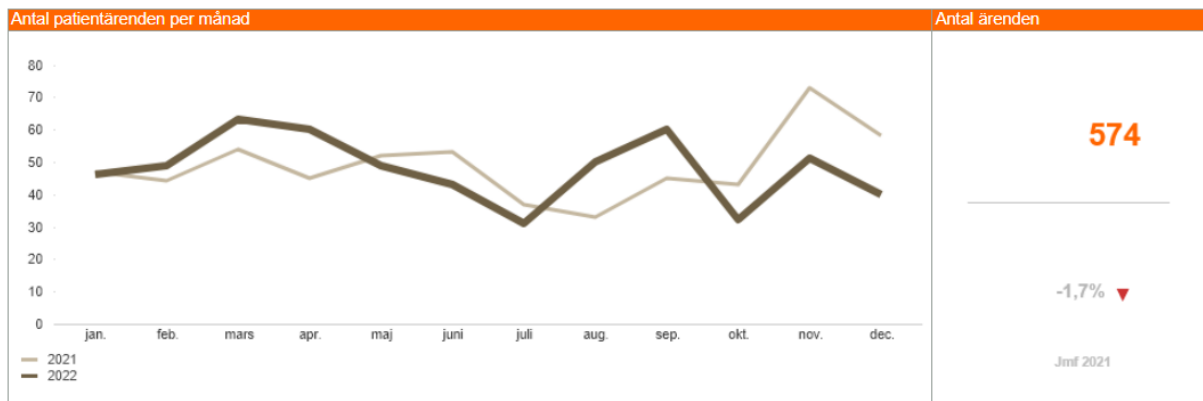
Gruppen externa vårdgivare omfattar flera olika sorters medicinska mottagningar som bedrivs i enlighet med avtal med Region Skåne.

När det gäller de externt drivna vårdcentralerna har Capio Malmö Centrum fått in klart fler klagomål 2022 än under de två föregående pandemiåren. Övriga fyra vårdcentraler fanns med på motsvarande lista förra året.

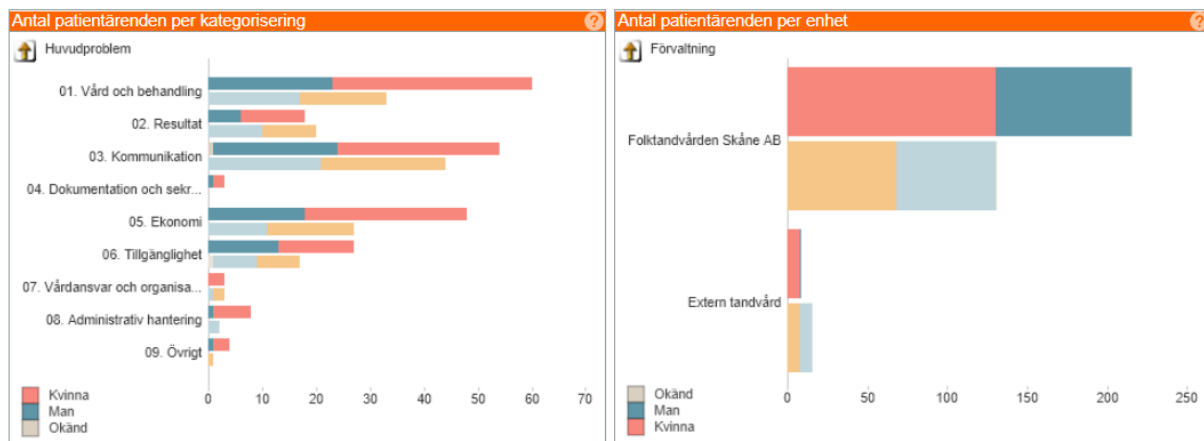
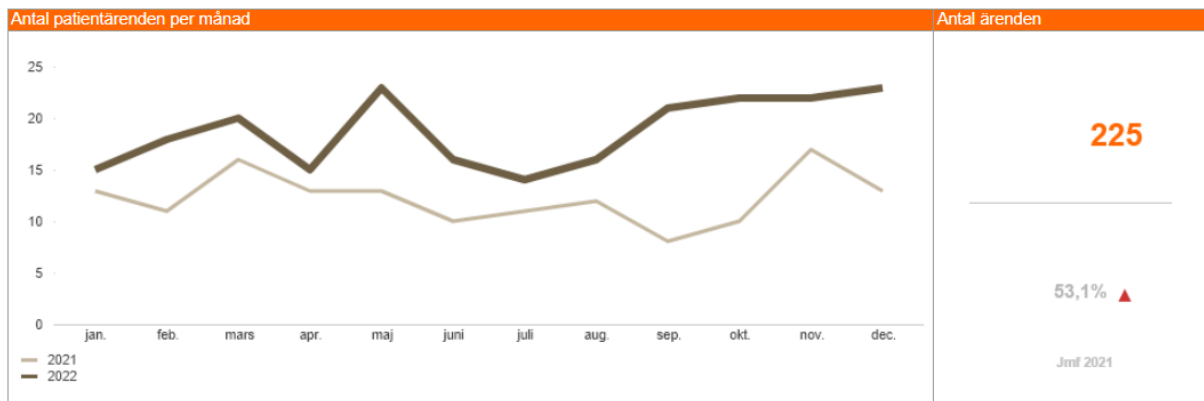
Vårdcentraler, externa (med flest klagomål)	2019	2020	2021	2022
Capio Malmö Centrum	35	16	15	31
Garnisonsgatans läkargrupp	23	16	22	26
Doktor.se Örestadskliniken	25	24	35	25
Capio Helsingborg Söder	10	8	29	23
Ellenbogen	31	24	25	23

Av de 93 vårdcentraler som drivs i extern regi i Skåne är det sex som Patientnämnden Skåne under 2022 inte har mottagit något klagomål mot.

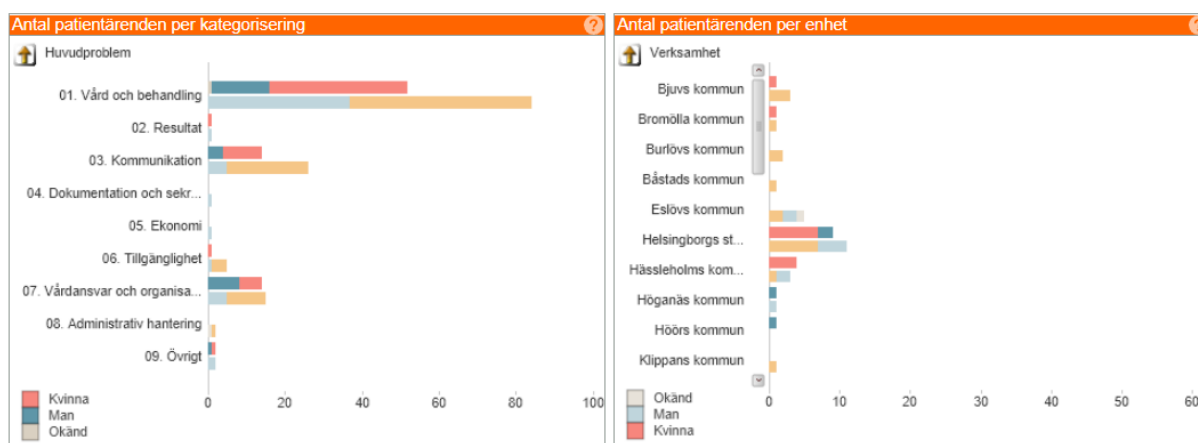
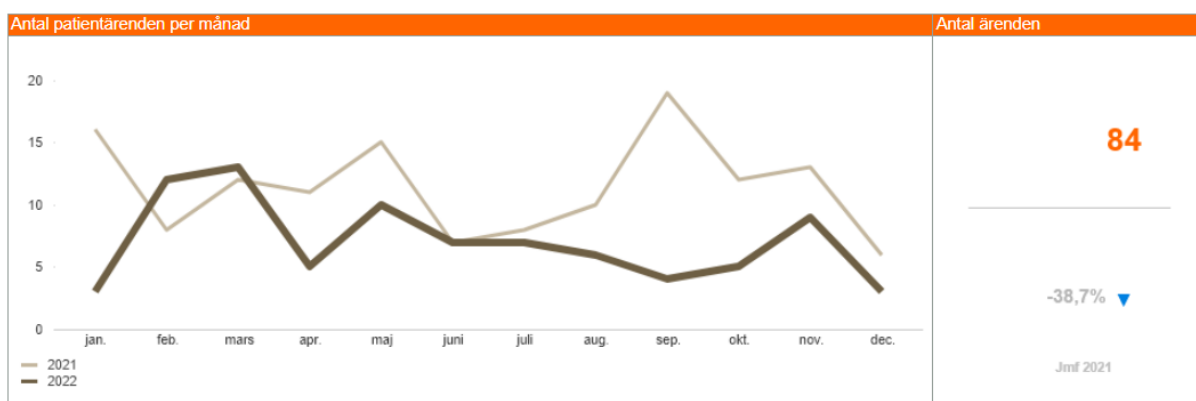
7.4 Psykiatri, habilitering och hjälpmedel



7.5 Tandvård



7.6 Kommunal hälso- och sjukvård



Antalet inkomna klagomål på kommunal hälso- och sjukvård har minskat med 38,7 procent. En tredjedel av kommunerna har inte fått in ett enda klagomål under 2022. Flera av dem har inte fått in något klagomål på flera år, se särskild analys om klagomål på den kommunala hälso- och sjukvården publicerad i februari 2023.

7.7 Medicinsk service

Medicinsk service innefattar bland annat ambulans i offentlig regi, Region Skånes larmcentral, smittskydd och provtagningsverksamheter. Antalet klagomål ligger på samma nivå som föregående år. En del klagomål är kopplade till pandemin.

Kategorisering	2019	2020	2021	2022
1. Vård och behandling	27	23	36	37
2. Resultat	1	3	4	4
3. Kommunikation	20	25	31	37
4. Dokumentation och sekretess	3	3	4	1
5. Ekonomi				
6. Tillgänglighet	1	7	8	8
7. Vårdansvar och organisation	2	4	5	4
8. Administrativ hantering	3	6	2	5
9. Övrigt		1	2	1
Totalt	57	72	92	97

7.8 Skånetrafiken

Patientnämnden Skåne tar emot klagomål och synpunkter på sjukresor som har gjorts i Skånetrafikens regi. Under 2022 har det inkommit 19 klagomål, vilket är i princip lika många som under föregående två år. Det handlar precis som förra året om informationsbrister, väntetider, bemötande och avgifter.

Kategorisering	2019	2020	2021	2022
1. Vård och behandling	1		3	1
2. Resultat	1		2	2
3. Kommunikation	5	5	4	6
4. Dokumentation och sekretess				
5. Ekonomi	2	3	3	
6. Tillgänglighet	1	3	1	2
7. Vårdansvar och organisation	2	1	2	6
8. Administrativ hantering		1	1	
9. Övrigt	6	5	6	2
Totalt	18	18	22	19

8 Kön och ålder

Kvinnor står för 59,3 procent av klagomålen till patientnämnden, och män för 39,8 procent. Så har det sett ut i många år, och så ser det ut runt om i landet. På samma sätt har det länge varit tydligt att kvinnor klagat mer på bristande kommunikation och dåligt bemötande. Av årets siffror framgår att män har börjat klaga mer på dåligt bemötande. I 1 procent av ärendena är patientens kön ett annat, eller okänt.

Kön	2019	2020	2021	2022
Kvinnor	3097	2718	3307	3472
Män	2212	1917	2314	2329
Annat/Okänt	59	49	61	56
Totalt	5368	4684	5682	5857

Huvudproblem	Kvinnor 2021	Kvinnor 2022	Män 2021	Män 2022
1. Vård och behandling	1087	1234	798	863
2. Resultat	119	168	90	110
3. Kommunikation	1019	947	614	512
4. Dokumentation och sekretess	164	165	68	85
5. Ekonomi	92	99	77	64
6. Tillgänglighet	395	417	336	336
7. Vårdansvar och organisation	208	200	150	177
8. Administrativ hantering	161	192	143	141
9. Övrigt	62	34	38	31
Handläggning pågår		16		10
Totalt	3307	3472	2314	2329

De tio vanligaste delproblemen, kvinnor	2019	2020	2021	2022
1.1 Undersökning/bedömning	397	372	504	603
3.4 Bemötande	444	376	490	468
1.3 Behandling	223	196	260	304
3.1 Information	316	332	334	303
6.1 Tillgänglighet till vården	273	174	261	209
6.2 Väntetider i vården	196	89	132	205
3.2 Delaktig	144	173	182	172
2.1 Resultat	160	150	119	168
1.4 Läkemedel	138	116	155	163
4.1 Patientjournalen	118	109	117	132

De tio vanligaste delproblemen, män	2019	2020	2021	2022
1.1 Undersökning/bedömning	265	258	372	413
3.4 Bemötande	217	157	230	220
3.1 Information	235	226	274	215
1.3 Behandling	168	150	187	211
6.1 Tillgänglighet till vården	249	160	215	173
6.2 Väntetider i vården	163	83	123	161
1.4 Läkemedel	103	102	119	131
2.1 Resultat	125	96	90	111
3.2 Delaktig	85	86	106	73
8.1 Brister i hantering av kallelser, remisser	87	75	86	78

De tio vanligaste delproblemen, annat/okänt kön	2019	2020	2021	2022
9.1 Övrigt	5	0	9	2
6.1 Tillgänglighet till vården	9	4	8	5
3.1 Information	4	3	7	5
6.2 Väntetider i vården	2	6	7	0
3.4 Bemötande	17	7	6	13
1.1 Undersökning/bedömning	3	4	4	8
1.3 Behandling	3	3	3	5
4.1 Patientjournalen	2	0	3	2
1.4 Läkemedel	5	2	2	2
3.2 Delaktig	0	2	2	1

Översikten över hur de med okänt kön klagat är svår att dra några egentliga slutsatser utifrån, då antalet är så lågt.

Verksamhetsområden 2022	Kvinnor	Män	Annat/Okänt	Totalt
Kommunal hälso- och sjukvård	57	29	1	87
Primärvård	1197	828	21	2046
Psykiatrisk specialistsjukvård	360	247	8	615
Somatisk specialistsjukvård	1644	1083	23	2750
Tandvård	139	88	1	228
Övrigt	66	50	1	117
Handläggning pågår	9	4	1	14
Totalt	3472	2329	56	5857

Störst skillnad mellan kvinnors och mäns klagomål återfinns i den kommunala hälso- och sjukvården, därefter i primärvården och den somatiska specialistvården. Mest jämlikt klagas det inom tandvården.

När det gäller patienternas ålder framgår det, som tidigare år, att kvinnor klagat oftast i åldersspannet 20-49 år, medan män oftast klagat när de har blivit 70-79 år gamla.

Antal ärenden per kön och ålder 2022	Kvinnor	Män	Annat/Okänt	Totalt
Okänd ålder	427	293	35	755
0-9	109	158	7	274
10--19	163	117	3	283
20-29	347	181	0	528
30-39	520	270	4	794
40-49	407	226	3	636
50-59	465	273	0	738
60-69	433	291	2	726
70-79	378	340	2	720
80-89	170	149	0	319
90+	53	31	0	84
Totalt	3472	2329	56	5857

Antal ärenden per kön och åldersgrupp 2022

