

Undersökning om Klagomål och synpunkter på vården - Fritextrapport

Skånepanelen – september-oktober 2024

Region Skåne

Genomförd av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator)



Innehåll

Om Skånepanelen s. 3

Om undersökningen s. 4

Resultat av fritextanalysen s. 5



Om Skånepanelen

Bakgrund och syfte

Skånepanelen är en webbaserad medborgarpanel bestående av drygt 9 000 personer som regelbundet deltar i enkäter via nätet. Syftet är att få större insikt om medborgarnas kunskaper om, förväntningar på och attityder till de verksamheter som Region Skåne ansvarar för.

Rekryteringsmetod

Panelen startades år 2013 då 3 700 panelister rekryterades via ett utskick till ett obundet slumpmässigt urval av medborgare. Panelens sammansättning ses över årligen för att utvärdera dess representativitet sett till målgruppen. Tilläggsrekryteringar har genomförts 2017, 2020 och 2022.

Representativitet

Panelen ska spegla Skånes befolkning från och med 16 år avseende kön, ålder och region. Resultaten från specifika undersökningar viktas utifrån dessa variabler för att spegla den verkliga fördelningen bland befolkningen i Region Skåne avseende dessa faktorer. Övriga bakgrundsfaktorer som ej tas hänsyn till i viktningen, men som är viktiga att känna till är utbildningsnivå, där panelen har god representativitet sett till målpopulationen, samt födelseland där personer födda i annat land än Sverige är underrepresenterade.



Om undersökningen

Bakgrund och syfte

Denna omgång av Skånepanelen har handlat om skåningarnas syn och eventuella erfarenheter av hur synpunkter och klagomål på vården hanteras. Enkäten innehåller frågor om huruvida respondenterna känner till möjligheten att lämna synpunkter och klagomål på vården, om de har nyttjat den möjligheten och hur den upplevelsen var. Undersökningen är en uppföljning från 2022 då samma frågor ställdes till Skånepanelisterna.

Resultatet på två öppna frågor presenteras i denna rapport.

Genomförande

Undersökningen har genomförts mellan 9 september och 8 oktober 2024 av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator).

Metod

Målgruppen för undersökningen är personer bosatta i Skåne, som är 16 år eller äldre. Urvalet är medlemmarna i Region Skånes webbpanel – Skånepanelen som består av drygt 9 000 personer. I denna undersökning kontaktades halva Skånepanelen, personerna som blev kontaktade valdes slumpmässigt från panelen.

Datainsamlingen genomfördes med en webbenkät till vilken paneldeltagarna fick en inbjudan att delta via e-post. Tre påminnelser skickades ut under fältperioden. Svarsfrekvensen var 48 procent (4 790 utskickade enkäter, 228 bortfall, 2 322 besvarade) och en korrigerad svarsfrekvens på 51 procent. Bortfallet består av personer som varit okontaktbara, det vill säga där mejladresserna varit ogiltiga eller av respondenter som har avanmält sig från Skånepanelen efter att undersökningen startat.

Enkät

Enkäten omfattade 21 frågor och tog i genomsnitt 3 minuter att genomföra. En del av enkätens frågor var filterfrågor, vilket innebär att alla respondenter inte fick besvara samtliga frågor.

Analys och rapporten

I denna rapport presenteras svaren på två öppna frågor som ställdes i enkäten – "Vad hade kunnat få dig att faktiskt lämna synpunkter eller klagomål?" och "Slutligen, är det något som du inte har kunnat ge uttryck för i enkäten, som du skulle vilja dela med dig av till oss?". Den förstnämnda frågan ställdes till de respondenter som har varit missnöjd med sin egen eller någon närståendes vård men ändå inte har lämnat en synpunkt eller ett klagomål och den sistnämnda frågan ställdes till samtliga respondenter.

Fritextsvaren är kategoriserade i olika temaområden, dessa temaområden redovisas i diagram och förklaras med en kort sammanfattande text.

Kontaktpersoner

Kontaktperson Indikator:

Simon Nygren Greus, Projektledare

Kontaktpersoner Region Skåne:

Tamas Krizsan, Demokratienheten

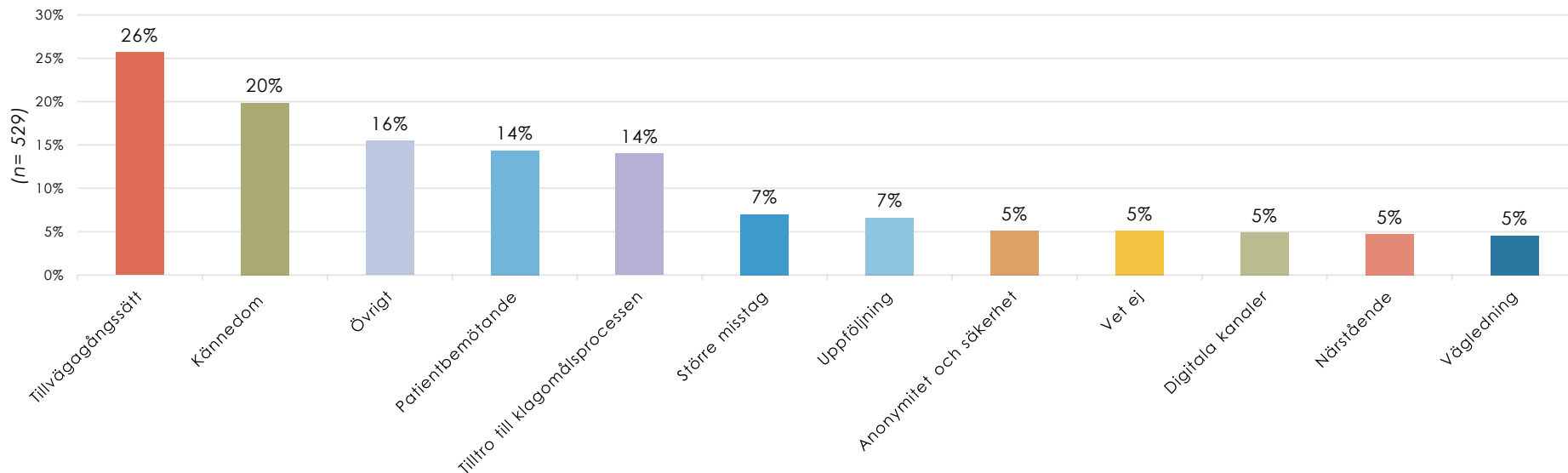
Malin Sturesson, Patientnämnden Skåne

Resultat av fritextanalysen



Vad hade kunnat få dig att faktiskt lämna synpunkter eller klagomål?*

- Vanligast är att respondenterna nämner att de önskar att tillvägagångssättet att lämna synpunkter eller klagomål vore *enklare*, det är drygt 1 av 4 som nämner detta.
- Att veta *hur* de kan gå tillväga för att lämna en synpunkt eller ett klagomål är något som 1 av 5 nämner i sitt fritextsvar.



* Öppen fråga som ställdes till de respondenter som har varit missnöjd med sin egen eller någon närståendes vård men ändå inte har lämnat en synpunkt eller ett klagomål.

Vad hade kunnat få dig att faktiskt lämna synpunkter eller klagomål?*

Tillvägagångssätt – Många respondenter lyfter fram att de hade lämnat synpunkter/klagomål om det var enklare att göra det, exempelvis om det hade funnits instruktioner tillgängliga på en hemsida eller ett formulär att skicka in. Många upplever att processen är för komplicerad och väljer därför att avstå.

Kännedom – Det lyfts fram att kännedomen kring hur de ska gå tillväga för att lämna synpunkter/klaga saknas. Dels saknas kännedom kring det faktiskt tillvägagångssättet, men även kring det faktum att det går att lämna synpunkter. En del respondenter framhäver att de inte har blivit informerade om att det går att lämna synpunkter.

Övrigt – Under "Övrigt" nämns sådant som inte ryms inom övriga områden, till exempel att personen i fråga inte orkat klaga pga sjukdom eller att det borde genomföras årliga hälsokontroller.

Patientbemötande – Bemötandet från vårdpersonalen är en viktig faktor där många uppger att de inte lämnar synpunkter/klagomål eftersom de upplever att vårdpersonalen sällan lyssnar på dem, alternativt bemöter synpunkterna negativt. Under denna kategori samlas även de svar som generellt sett relaterar till vårdpersonalens bemötande, både bra och dåligt.

Tilltro till klagomålsprocessen – En del respondenter framhäver att de inte tror att deras synpunkter/klagomål kommer göra någon skillnad.

Större misstag – Här nämns att de skulle klaga först om vården hade begått ett större misstag, exempelvis om man hade blivit felbehandlad.

* Öppen fråga som ställdes till de respondenter som har varit missnöjd med sin egen eller någon närståendes vård men ändå inte har lämnat en synpunkt eller ett klagomål.

Vad hade kunnat få dig att faktiskt lämna synpunkter eller klagomål?*

Uppföljning – Om respondenterna blivit ombedda av vårdpersonalen att lämna synpunkter efter ett besök , exempelvis i form av ett formulär samt om vårdpersonalen hade följt upp efter inlämnade synpunkter.

Anonymitet och säkerhet – Här uttrycker respondenter en oro över hur vården hanterar sekretess och vissa upplever att de inte känner sig säkra i att lämna klagomål på grund av att det kan få konsekvenser vid framtida vårdkontakter.

Vet ej – Under denna kategori hamnar respondenter som svarat att de inte vet vad som hade kunnat få dem att lämna synpunkter/klagomål.

Digitala kanaler – Under denna kategori belyser respondenterna behovet av enklare digitala kontaktvägar, till exempel genom QR-koder eller 1177.

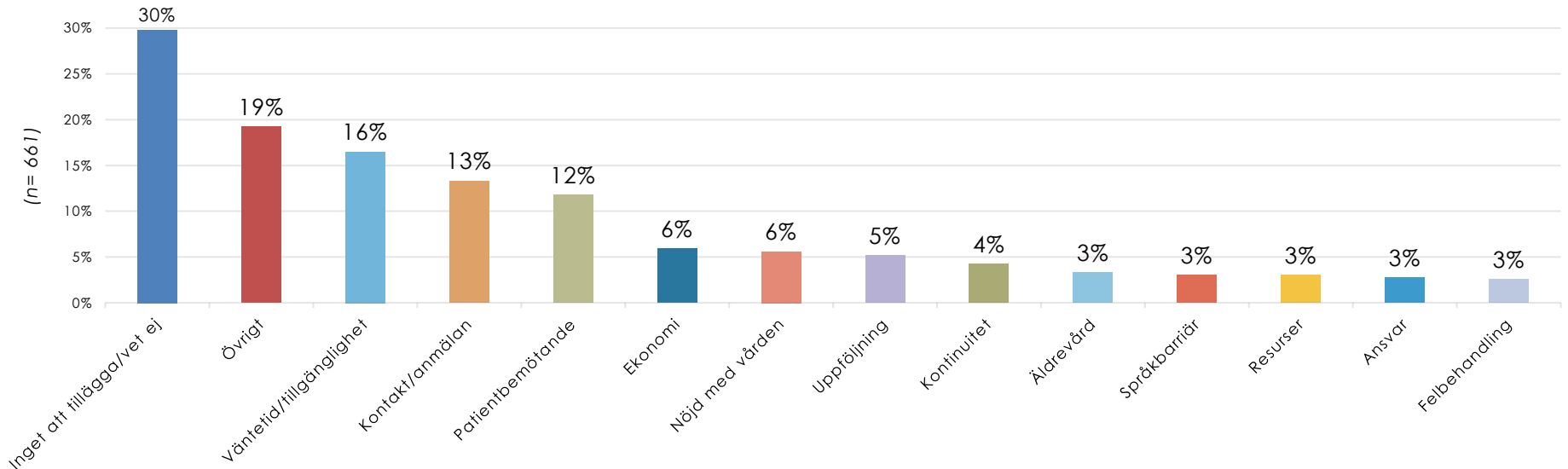
Närstående – Vid ett godkännande från den närstående som behandlats hade synpunkter/klagomål lämnats. I andra fall har det handlat om att en närstående till patienten redan lämnat synpunkter, alternativt att respondenten hade klagat om närstående blivit felbehandlad.

Vägledning – Den sista kategorin går hand i hand med tillvägagångssätt och digitala kanaler där några patienter efterfrågar vägledning genom processen att lämna synpunkter/klagomål. Detta speciellt för äldre patienter.

* Öppen fråga som ställdes till de respondenter som har varit missnöjd med sin egen eller någon närståendes vård men ändå inte har lämnat en synpunkt eller ett klagomål.

Slutligen, är det något som du inte har kunnat ge uttryck för i enkäten, som du skulle vilja dela med dig av till oss?*

- Utöver vet ej-svar och kommentarer om att de svarande inte vill lägga till något mer hamnar kategorierna övrigt, väntetid/tillgänglighet och kontakt/anmälan högst, det är mellan 13 procent och 19 procent som hamnar i någon av dessa kategorier.



* Öppen fråga som ställdes till samtliga respondenter.

Slutligen, är det något som du inte har kunnat ge uttryck för i enkäten, som du skulle vilja dela med dig av till oss?* 1/2

Inget att tillägga/enkäten – En stor del av de svarande har inget övrigt att tillägga eller har kommentarer kring enkäten och dess utformning.

Övrigt – Under "Övrigt" nämns sådant som inte ryms inom övriga områden, det kan bland annat röra sig om vilken vårdcentral man tillhör och beskrivningar av specifika vårdbesök.

Väntetid/tillgänglighet – Det konstateras av många att väntetiden i vården är lång samt att det finns dåligt med lediga tider när vård väl behövs.

Kontakt/anmälan – Denna kategori omfattar svar relaterat till svårigheten i att kontakta vårdgivare och anmäla potentiella fel. I kategorin omfattas även svar där respondenterna belyst bristen på kännedom i hur de på enklast sätt tar kontakt/anmäler.

Patientbemötande – Många svarande belyser vårdpersonalens bemötande vilket i många fall upplevs som dåligt. Framförallt upplever respondenterna att de inte tas på allvar i vården samt att de inte blir lyssnade på av personalen.

Ekonomi – Inom denna kategori ryms de svar som relaterar till ekonomiska frågor. Det kan bland annat röra sig om huruvida vården prioriterar vinst före patienterna samt vårdkostnaderna.

Nöjd med vården – Under denna kategori finns svar från de respondenter som uttrycker att de är nöjda med vården.

Uppföljning – Brist på uppföljning och återkoppling efter ett vårdbesök. Det nämns att detta exempelvis kan göras genom att patienter får besvara en enkät efter vårdbesöket.

* Öppen fråga som ställdes till samtliga respondenter.



Slutligen, är det något som du inte har kunnat ge uttryck för i enkäten, som du skulle vilja dela med dig av till oss?* 2/2

Kontinuitet – Vissa klagar på att det sällan är samma läkare och att det därför är en brist på kontinuitet i vården.

Ansvar – De svarande vet inte vem som är ansvarig i vården och därför inte heller vem de ska hålla ansvarig vid eventuella fel. Det lyfts även fram att politikerna bör ta mer ansvar för vården.

Äldrevård – Ett generellt bättre stöd för äldre inom vården samt när det kommer till kontakt med vård och vid behov av att lämna synpunkter/klagomål.

Resurser – En del anser att det finns en brist på resurser inom vården.

Språkbarriär – En grupp svarande uttrycker ett behov av fler svensktalande inom vården med hänsyn tagen till den språkbarriär som annars uppkommer.

Felbehandling – Inom den sista kategorin ryms de svar som relaterar till någon typ av felbehandling som en patient upplevt. Exempelvis uttrycker vissa att läkare har skrivit fel i deras journaler, eller gett dem fel diagnos och medicin.

* Öppen fråga som ställdes till samtliga respondenter.

