

Undersökning om Klagomål och synpunkter på vården

Skånepanelen – september-oktober 2024

Region Skåne

Genomförd av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator)

institutet
för kvalitetsindikatorer



Innehåll

Om Skånepanelen	s. 3
Om undersökningen	s. 4
Sammanfattning	s. 5
Om respondenterna	s. 6
Resultat	s. 7
Kännedom, missnöjdhet och erfarenhet av klagomål	s. 8
Vårdens klagomålssystem	s. 23
Patientnämndens uppdrag och roll	s. 30

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.

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

Data har analyserats på övergripande nivå och jämförelser har gjorts mellan olika grupper, jämförelser görs även med 2022 års resultat. I texterna till diagrammen framhålls de resultat på nedbrytningarna som är statistiskt signifikant högre än totalresultatet. Resultatet har viktats på regiondel, kön och ålder för att bättre spegla den verkliga fördelningen bland befolkningen i Skåne avseende dessa faktorer.

Signifikanta skillnader redovisas i dataetiketterna till diagrammen. Andelar med **blå** text innebär att det är en signifikant högre andel från aktuell grupp som valt ett svarsalternativ medan andelar med **röd** text innebär att signifikant färre valt ett svarsalternativ. Det innebär att det är en skillnad som kan säkerställas statistiskt med 95% konfidensnivå.

Rapporten

Resultaten presenteras med diagram och text på övergripande nivå samt nedbrutet per analysgrupp där analysen visar på skillnader och mönster bland de respondenter som uttryckt en åsikt.

Kontaktpersoner

Kontaktperson Indikator:

Simon Nygren Greus, Projektledare

Kontaktpersoner Region Skåne:

Tamas Krizsan, Demokratienheten

Malin Sturesson, Patientnämnden Skåne

Sammanfattning

Drygt 3 av 4 har kännedom att de kan klaga på vården vilket är en ökning från 2022. Kännedomen tenderar att stiga med åldern.

Närmare 6 av 10 har varit missnöjd med sin egen eller någon närståendes vård och drygt 1 av 4 av dessa valde att lämna ett klagomål på grund av detta.

Anledningen till att de svarande inte klagar är då de inte tror att det gör någon skillnad.

De som klagar gör det främst till vården, det är 7 av 10 som gör det, medan det är drygt 1 av 3 som klagar till patientnämnden.

När samtliga respondenter får frågan vart de eventuellt vill klaga är drygt 5 av 10 som svarar vården och drygt 4 av 10 som svarar patientnämnden.

De svarande vill att eventuella klagomål framtida ska leda till högre kvalitet och patientsäkerhet, samt att andra inte ska råka ut för samma sak – 7 av 10 uppger detta.

Fler än hälften visste att de kunde vända sig till patientnämnden för klagomål på vården, en ökning från 2022.

Av de som varit i kontakt med patientnämnden är en majoritet nöjda och ansåg att det var tydligt hur deras klagomål hanterades.

Om respondenterna

	Antal			Antal	
Kön			Födelseland		
Kvinna	53%	1 239	Sverige	93%	2 131
Man	46%	1 078	Vet ej - Vill ej svara	0%	9
N	0%	5	Övriga Europa	3%	72
Bas		2 322	Övriga Norden	2%	47
Ålder			Övriga världen	2%	41
29 år eller yngre	5%	111	Bas		2 300
30-44 år	19%	440	Sysselsättning		
45-59 år	29%	680	Arbetssökande	2%	45
60-69 år	19%	452	Pensionär	35%	817
70 år eller äldre	28%	639	Sjukskriven	1%	33
Bas		2 322	Studerande	3%	59
Utbildning			Tjänstledig/föräldraledig	1%	31
Grundskola eller motsvarande	11%	249	Yrkesverksam	55%	1 271
Gymnasium eller motsvarande	41%	947	Annat	2%	42
Ingen avslutad utbildning	1%	12	Vill ej uppge	1%	24
Universitet - Högskola	47%	1 089	Bas		2 322
Vill ej uppge	1%	25	Självupplevt hälsotillstånd		
Bas		2 322	Mycket bra	20%	455
Regiondel			Bra	46%	1 073
Nordost	16%	382	Någorlunda	27%	621
Nordväst	23%	542	Dåligt	6%	132
Sydost	10%	227	Mycket dåligt	1%	32
Sydväst	50%	1 171	Vill inte svara	0%	9
Bas		2 322	Bas		2 322
			Vårdkontakt		
			Kontakt med vården	90%	2 087
			Ej kontakt med vården	9%	215
			Vet ej/vill inte svara	1%	20
			Bas		2 322

Resultat

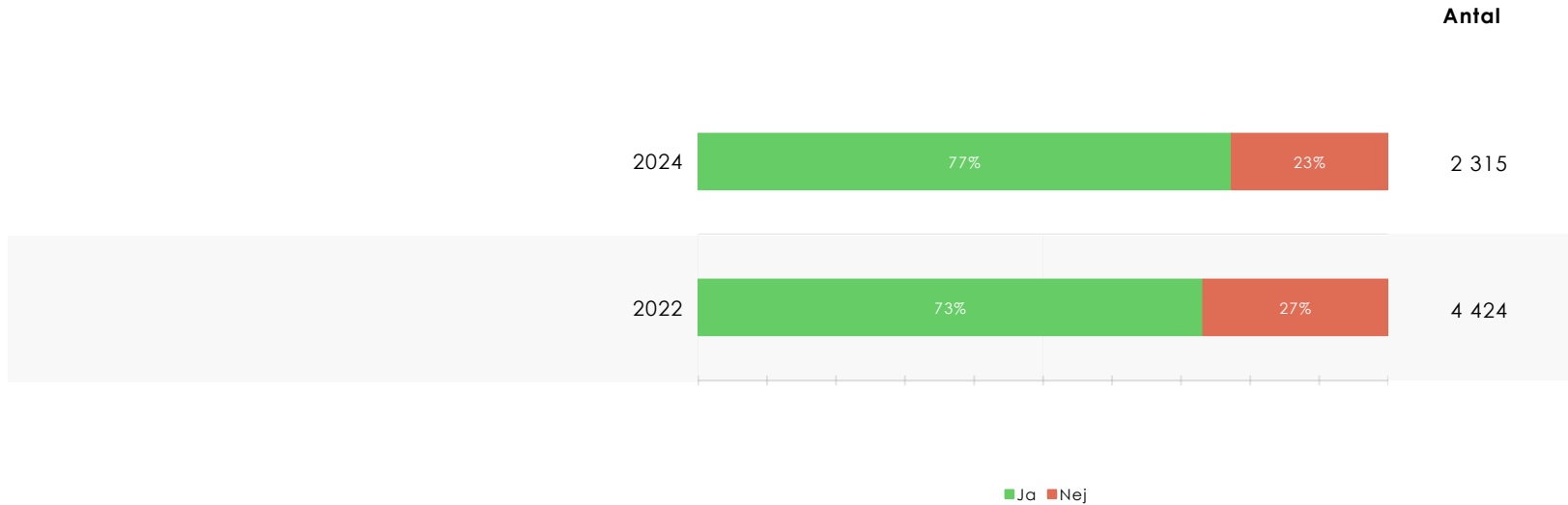


Kännedom, missnöjdhet och erfarenhet av klagomål



Känner du till att du kan lämna synpunkter och klaga på vården?

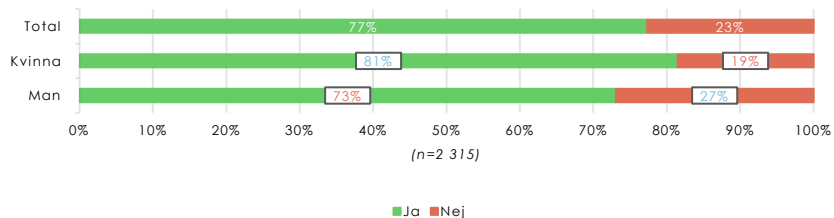
- En överhängande majoritet, drygt 3 av 4, känner till att de kan lämna synpunkter och klaga på vården, vilket är en något högre andel jämfört med 2022.



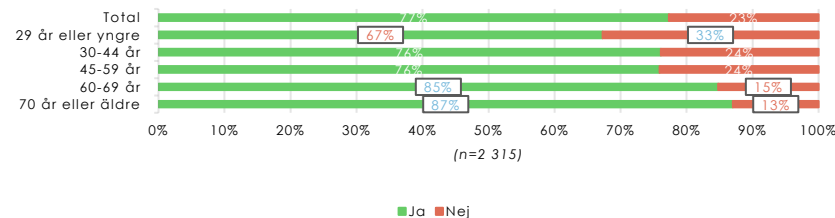
Känner du till att du kan lämna synpunkter och klaga på vården? (Kön, ålder, självupplevd hälsa, vårdkontakt)

- Kvinnor och respondenter över 59 år har högre kännedom om att de kan lämna synpunkter och klaga på vården.
- Ingen större skillnad syns vad gäller skillnad i hälsotillstånd eller vid eventuell vårdkontakt.

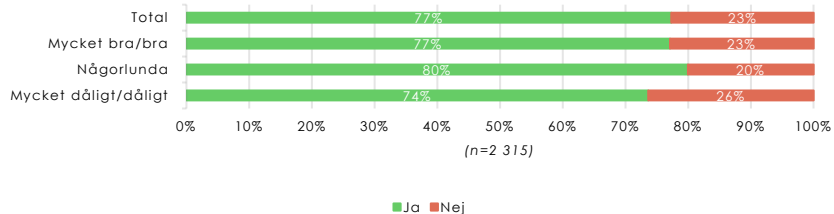
Kön



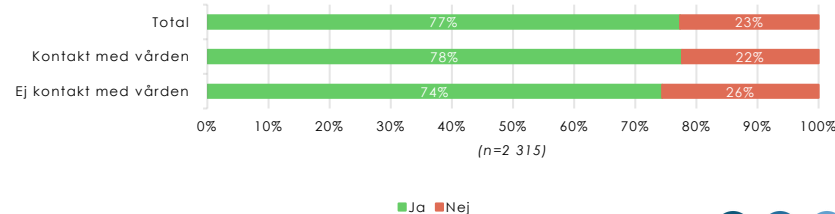
Ålder



Självupplevt hälsotillstånd

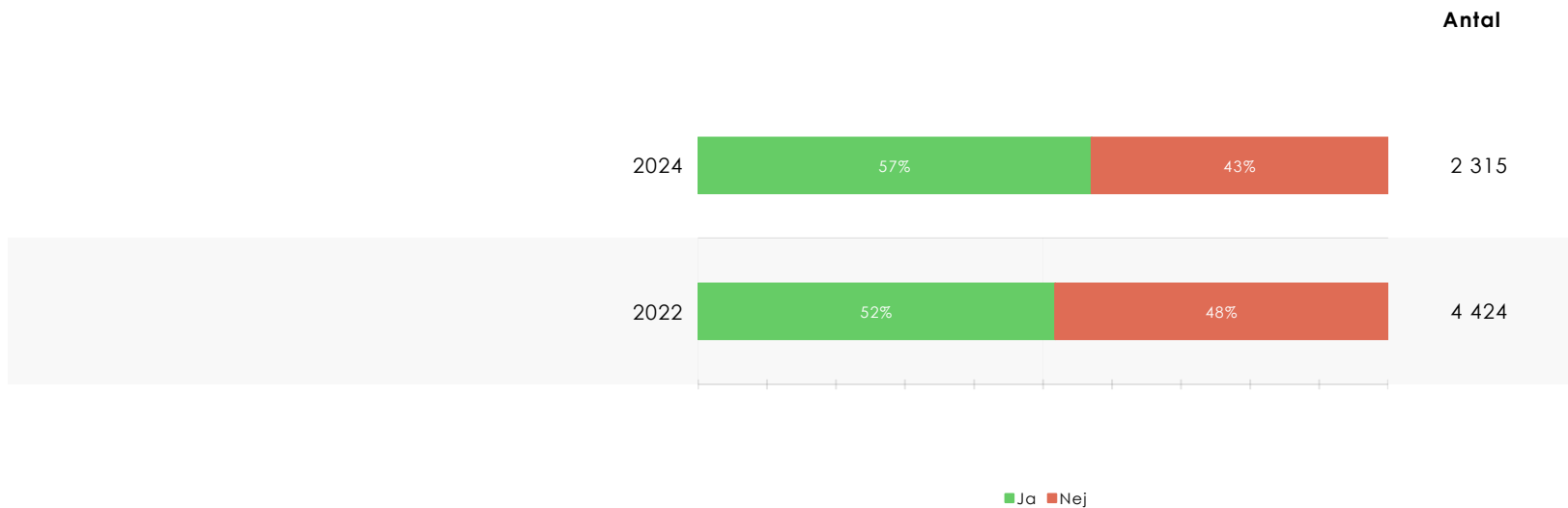


Vårdkontakt senaste året



Har du någon gång varit missnöjd med din vård?

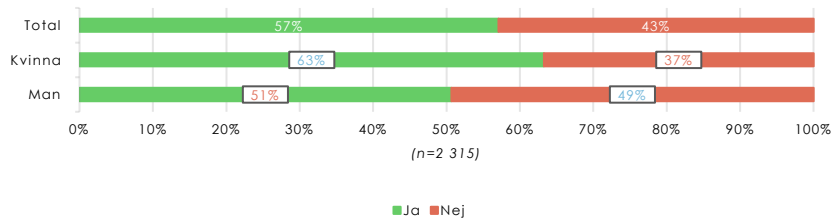
- Närmare 6 av 10 har någon gång varit missnöjd med den vård de har fått, vilket är en skillnad på 5 procentenheter jämfört med mätningen 2022.



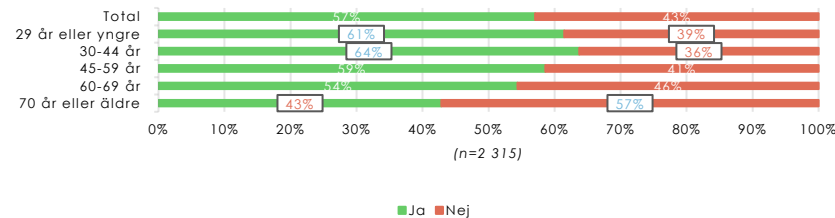
Har du någon gång varit missnöjd med din vård? (Kön, ålder, självupplevd hälsa, vårdkontakt)

- Det finns tydliga mönster när det kommer till missnöjdhet med sin egen vård, missnöjdheten tenderar att vara större bland kvinnor, personer under 45 år, de som varit i kontakt med vården det senaste året och framför allt personer med dåligt eller mycket dåligt hälsotillstånd. I den sistnämnda gruppen har cirka 9 av 10 någon gång varit missnöjd med sin vård.

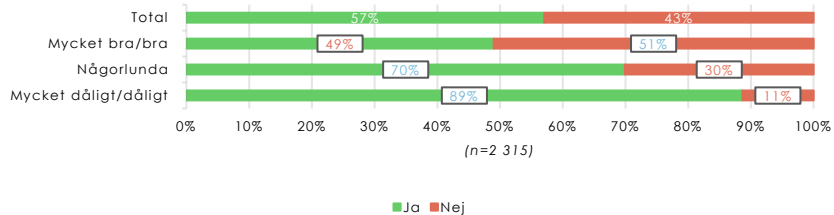
Kön



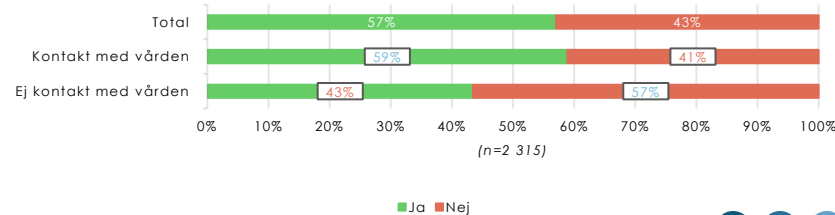
Ålder



Självupplevt hälsotillstånd

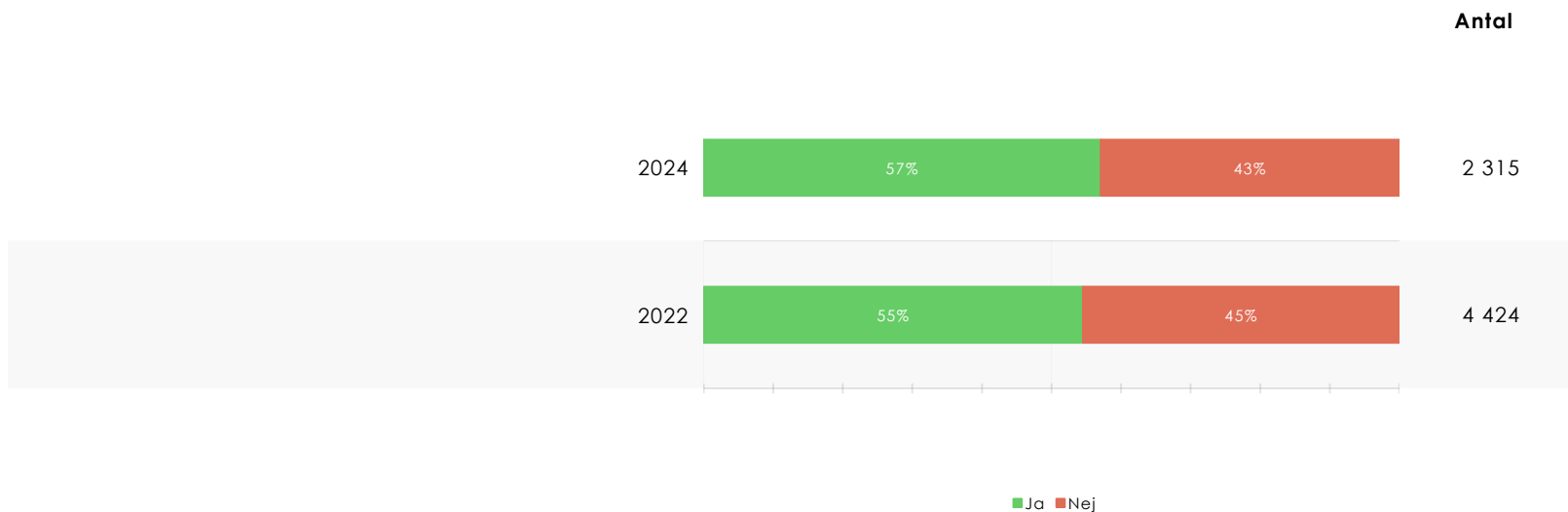


Vårdkontakt senaste året



Har du någon gång varit missnöjd med någon närståendes vård?

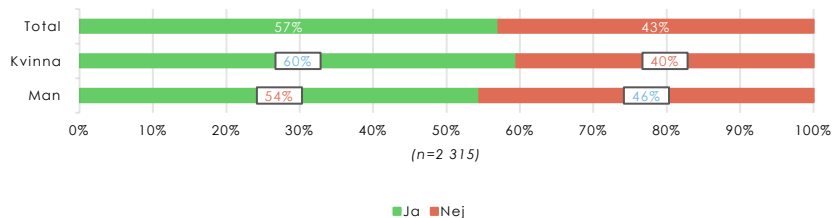
- Andelen som är missnöjda med någon närståendes vård, 57 procent, är lika hög som andelen missnöjda med sin egen vård.
- Till skillnad från missnöjdheten med sin egen vård är skillnaden mellan resultatet 2024 och 2022 något mindre gällande missnöjdheten med närståendes vård.



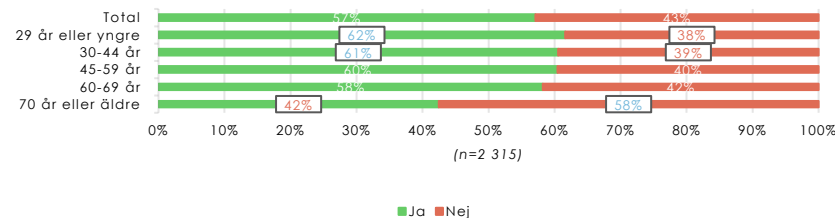
Har du någon gång varit missnöjd med någon närståendes vård? (Kön, ålder, självupplevd hälsa, vårdkontakt)

- Den grupp som främst sticker ut vad gäller missnöjdhet med närståendes vård är de med dåligt eller mycket dåligt hälsotillstånd.
- De grupper som å andra sidan svarar nej på frågan i högst utsträckning är personer över 70 år och de som inte haft någon vårdkontakt det senaste året.

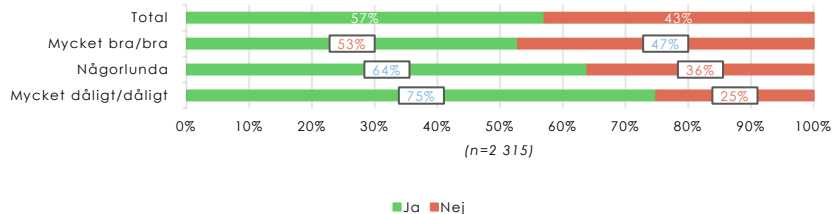
Kön



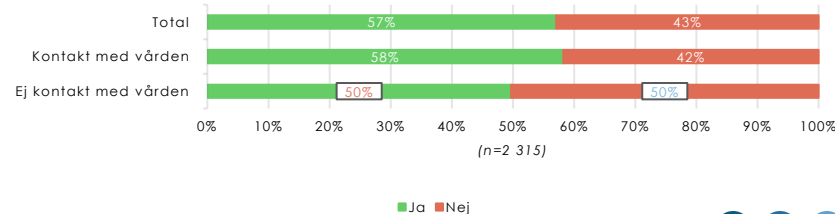
Ålder



Självupplevt hälsotillstånd

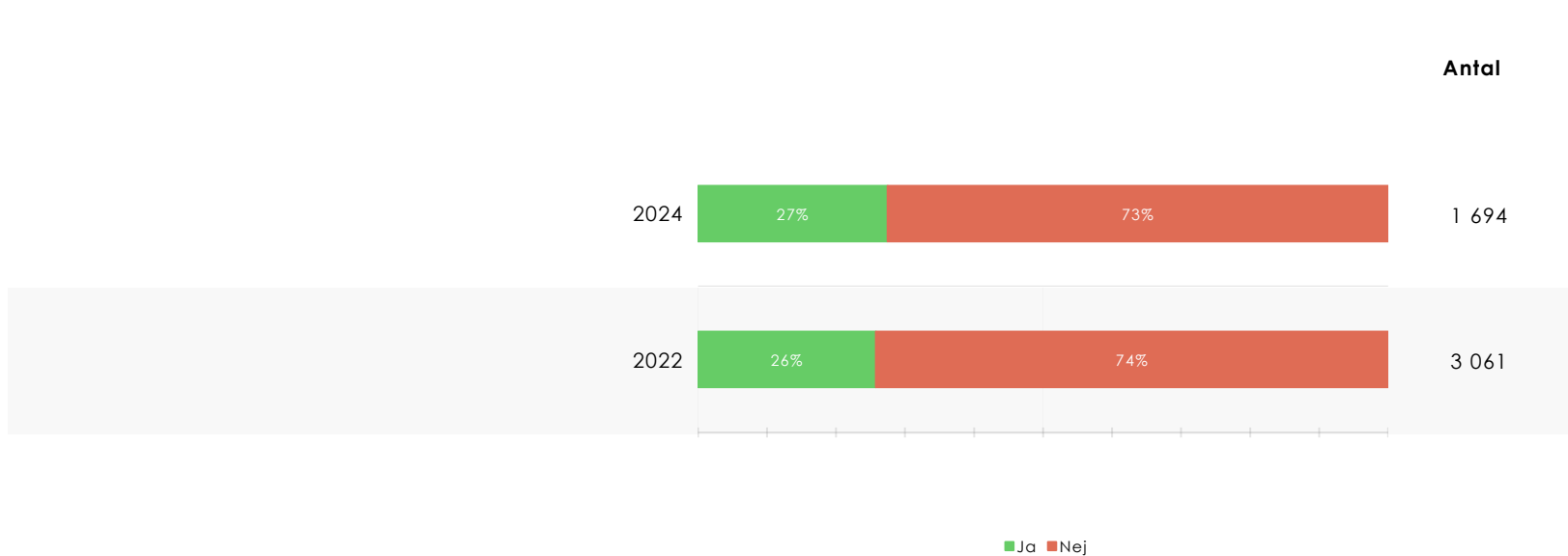


Vårdkontakt senaste året



Valde du då att lämna en synpunkt eller ett klagomål?

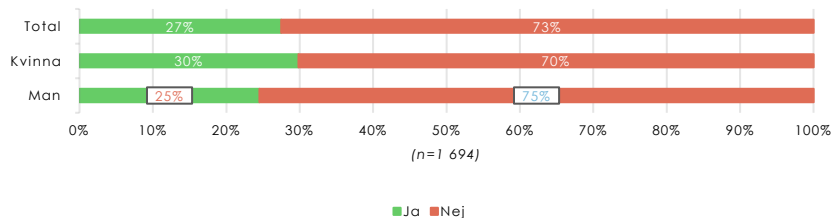
- Av de som har varit missnöjd med sin egen eller en närståendes vård är det drygt 1 av 4 som valt att inkomma med en synpunkt eller ett klagomål, vilket speglar resultatet från 2022.



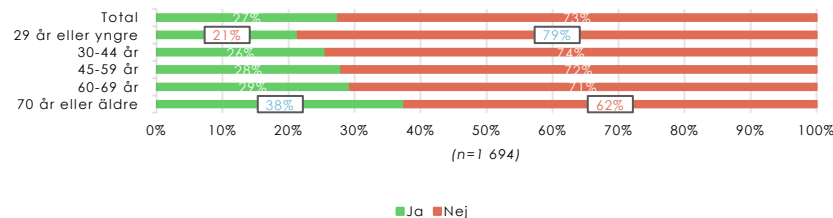
Valde du då att lämna en synpunkt eller ett klagomål? (Kön, ålder, självupplevd hälsa, vårdkontakt)

- Personer över 70 år och de med någorlunda eller dåligt/mycket dåligt hälsotillstånd sticker ut i att de lämnar klagomål eller synpunkter i högre grad än övriga grupper – drygt en tredjedel gör det i nämnda grupper. Vidare tenderar män att inte klaga vid missnöjdhet med vården.

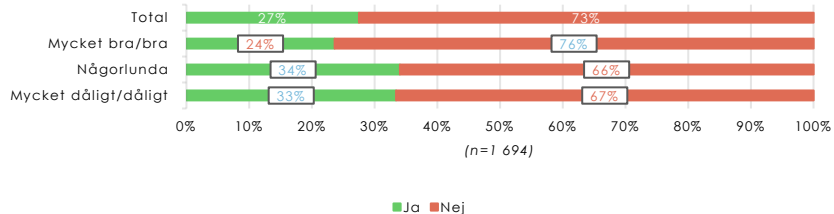
Kön



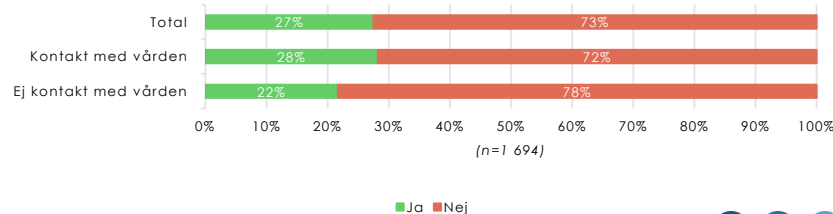
Ålder



Självupplevt hälsotillstånd

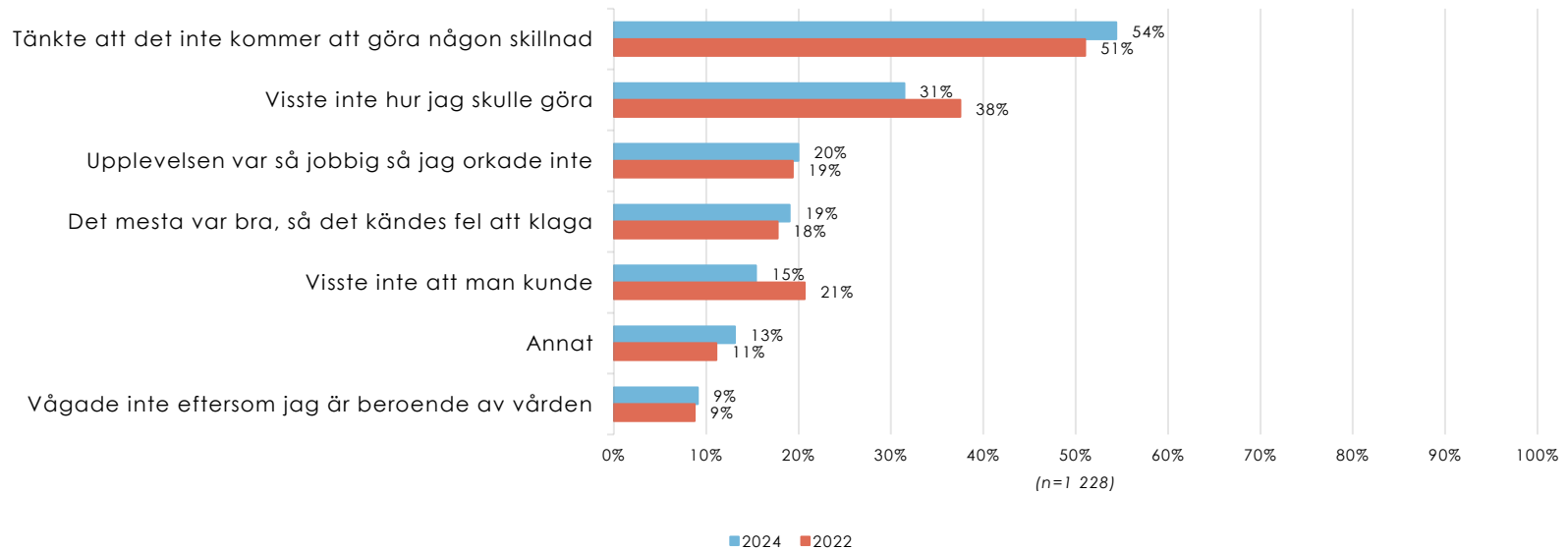


Vårdkontakt senaste året



Om du inte klagade, vad berodde det på? (Flervalsfråga)

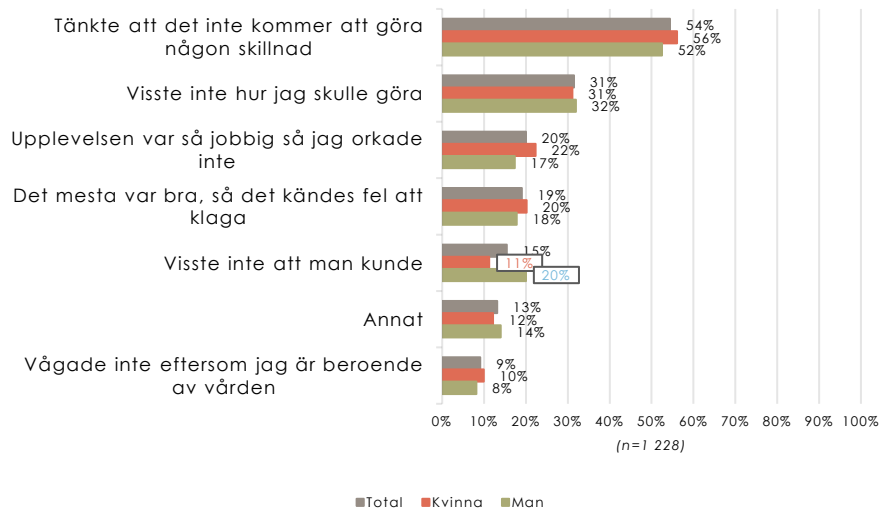
- De som inte valde att klaga eller lämna en synpunkt bland de som var missnöjda fick en fråga om varför de inte gjorde det och den främsta anledningen var att de inte trodde att det skulle göra någon skillnad.
- Drygt 3 av 10 uppgav att de inte visste hur de skulle göra och 3 av 20 visste inte att det var möjligt. Jämfört med 2022 har dock andelen som inte vet hur eller att det går att klaga minskat med 7 respektive 6 procentenheter.



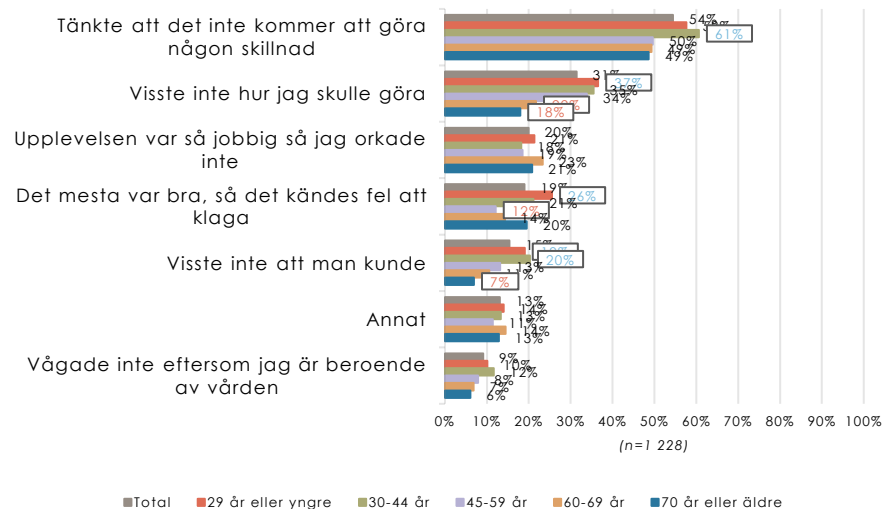
Om du inte klagade, vad berodde det på? (Kön, ålder)

- Det som framför allt sticker ut när frågan bryts ner på kön och ålder är att yngre tenderar att uppge att de inte vet hur eller att de kan klaga i högre grad än äldre.

Kön



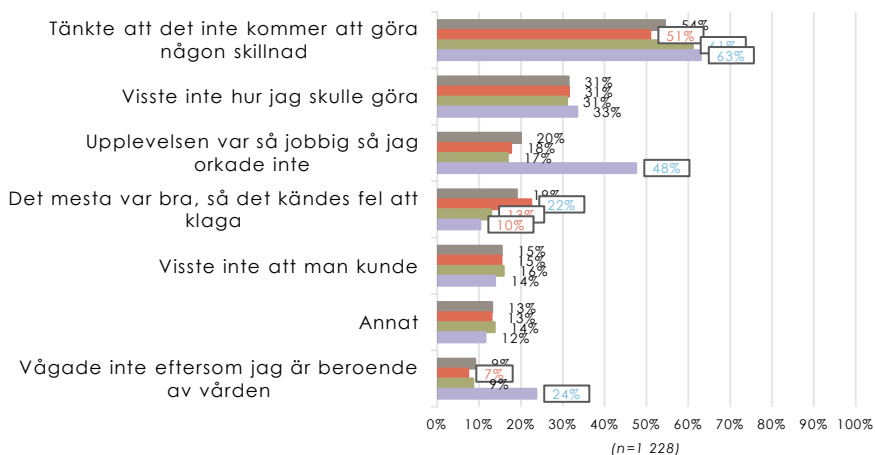
Ålder



Om du inte klagade, vad berodde det på? (Självupplevd hälsa, vårdkontakt)

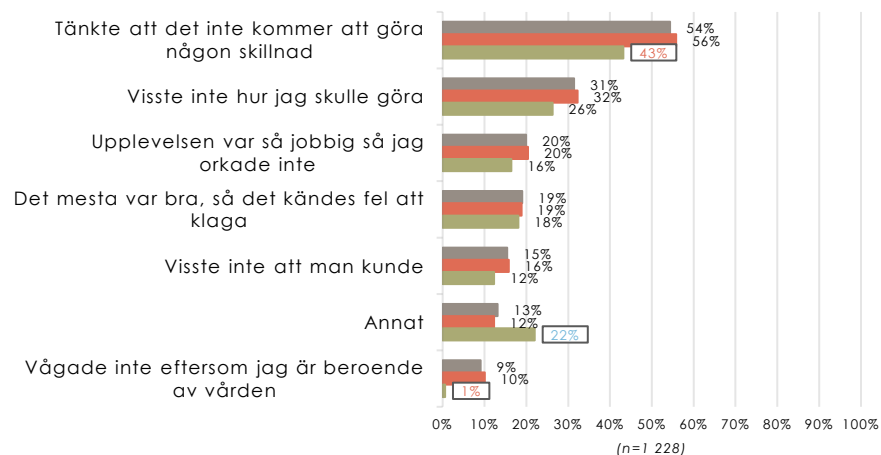
- De med sämre upplevt hälsotillstånd sticker ut i de flesta fall jämfört med de som har någorlunda eller bättre upplevt hälsotillstånd. Detta gäller främst de som svarat att upplevelsen som gjorde att de var missnöjda var så pass jobbig att de inte orkade lämna ett klagomål.

Självupplevt hälsotillstånd



■ Total ■ Mycket bra/bra ■ Någorlunda ■ Mycket dåligt/dåligt

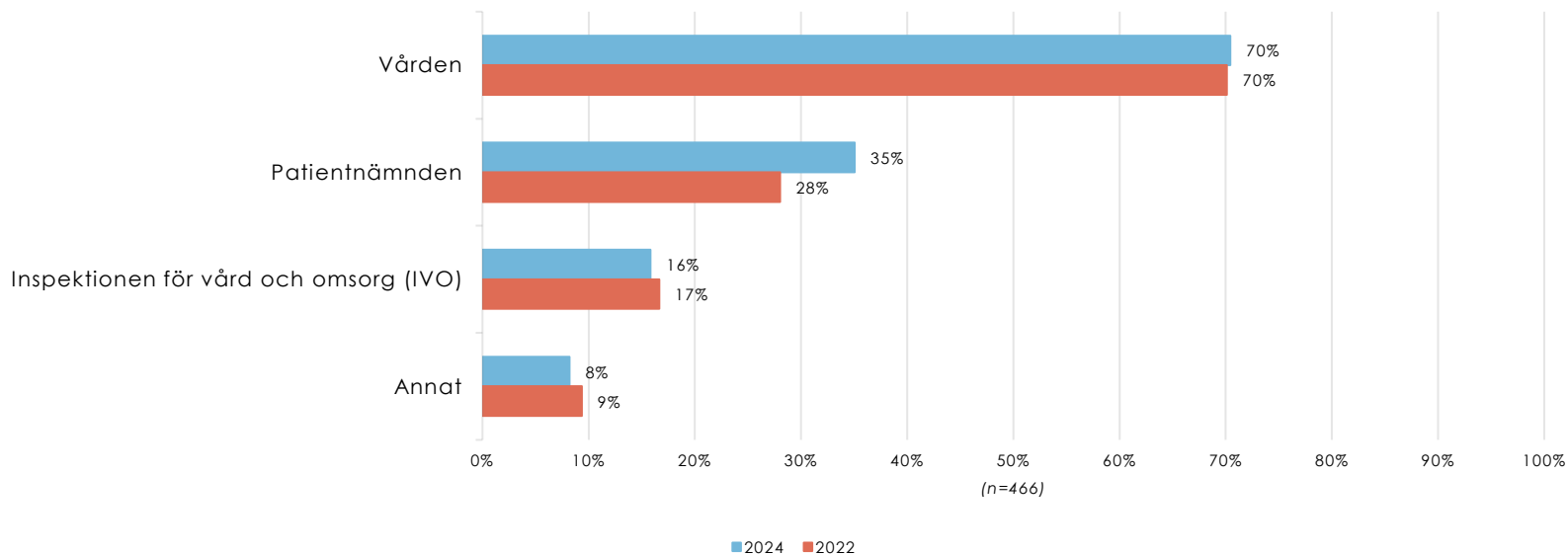
Vårdkontakt senaste året



■ Total ■ Kontakt med vården ■ Ej kontakt med vården

Om du klagade, vem lämnade du ditt klagomål till? (Flervalsfråga)

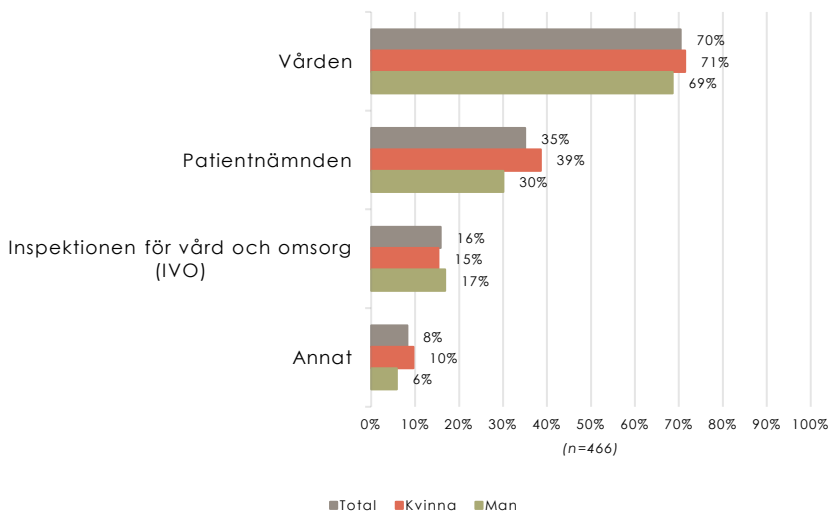
- Bland de som klagade lämnade de flesta sitt klagomål till vården – det var 7 av 10 som gjorde detta.
- Drygt en tredjedel lämnade ett klagomål till patientnämnden, något som har ökat med 7 procentenheter sedan 2022.



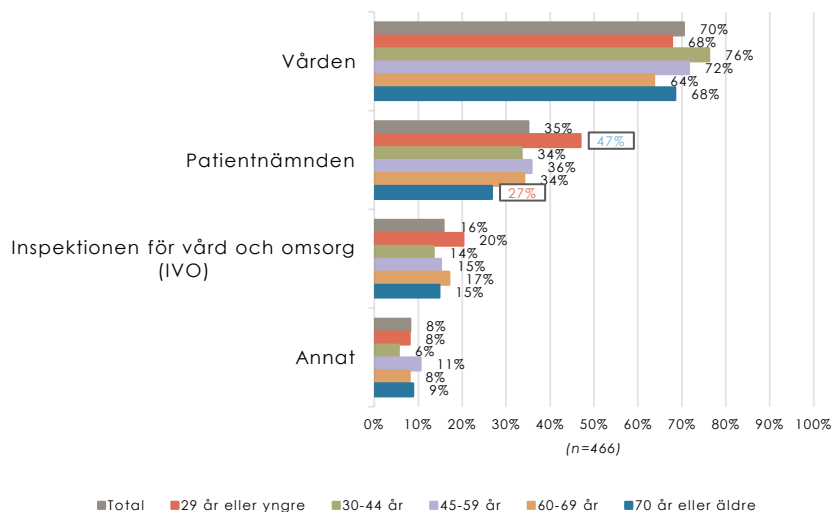
Om du klagade, vem lämnade du ditt klagomål till? (Kön, ålder)

- Ingen större skillnad kan urskiljas vad gäller kön och ålder förutom att personer under 30 år klagat till patientnämnden i högre grad än övriga.

Kön



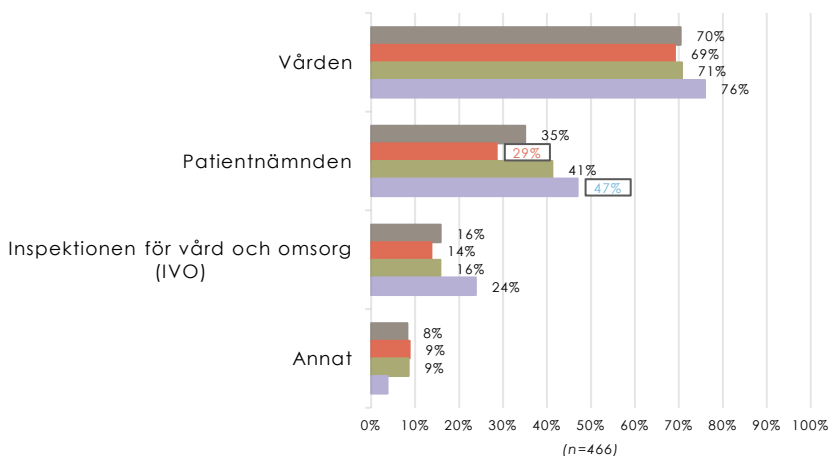
Ålder



Om du klagade, vem lämnade du ditt klagomål till? (Självupplevd hälsa, vårdkontakt)

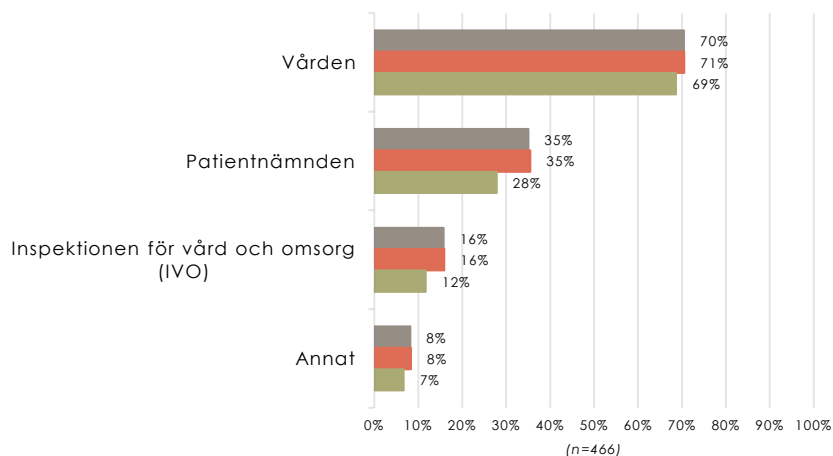
- Inte heller syns några större skillnader på vart de svarande lämna sitt klagomål när det kommer till hälsa och vårdkontakt det senaste året, förutom att de med sämre hälsotillstånd klagat till patientnämnden i högre grad än de med bättre hälsotillstånd.

Självupplevt hälsotillstånd



■ Total ■ Mycket bra/bra ■ Någorlunda ■ Mycket dåligt/dåligt

Vårdkontakt senaste året



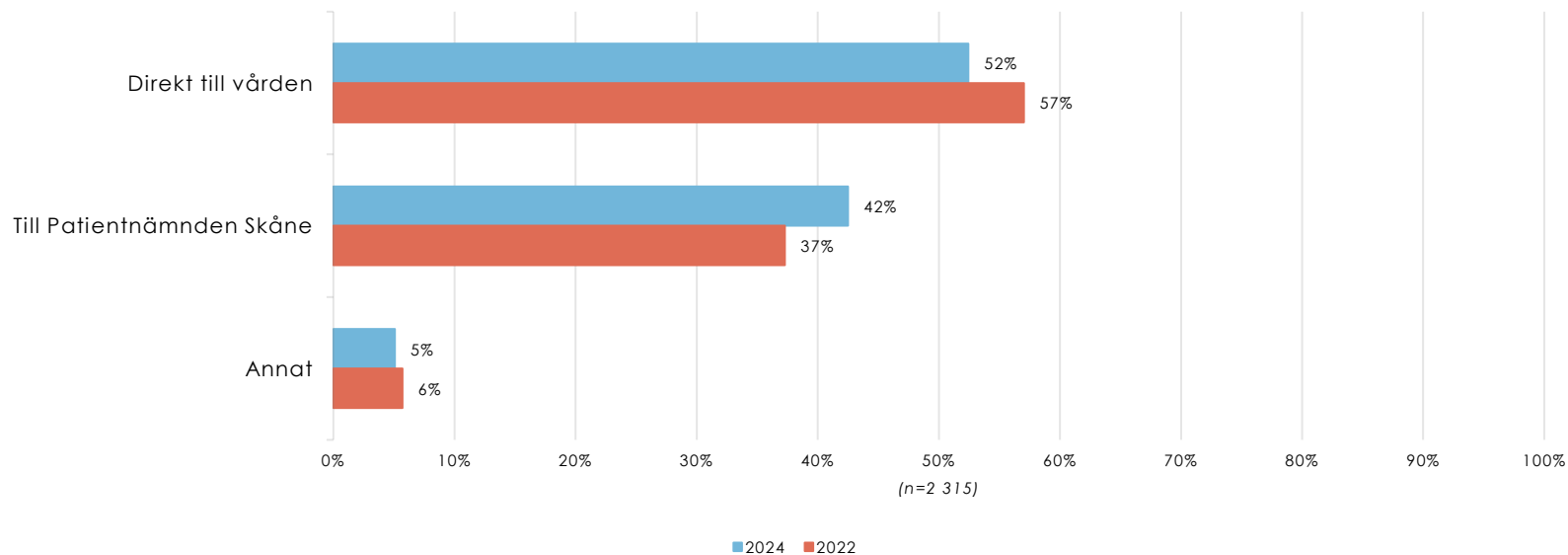
■ Total ■ Kontakt med vården ■ Ej kontakt med vården

Vårdens klagomålssystem



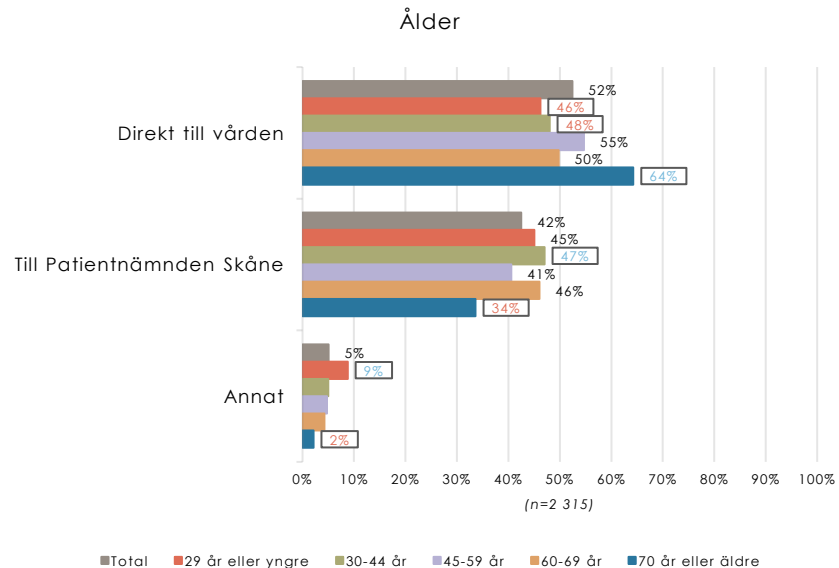
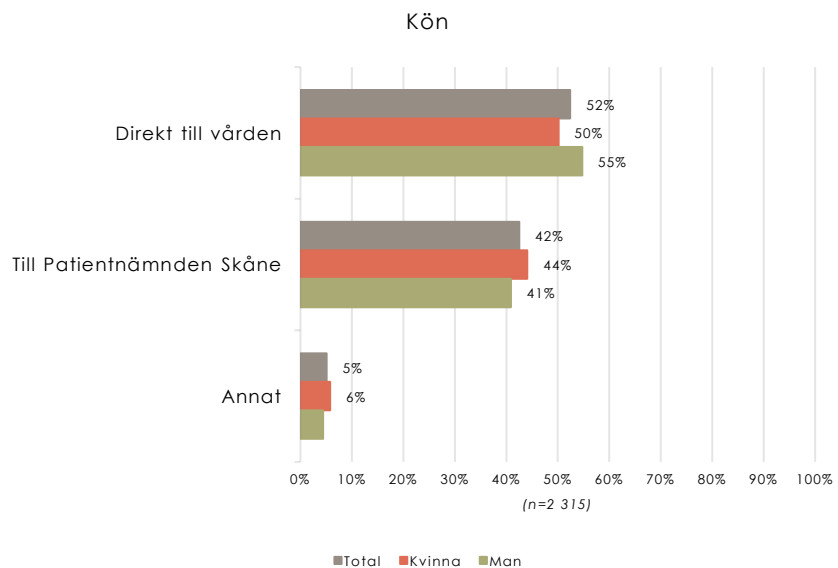
Om du skulle vilja klaga på vården, hur skulle du då vilja lämna ditt klagomål?

- Likt 2022 vill en majoritet lämna sina klagomål direkt till vården, dock har skillnaden mellan de som vill klaga direkt till vården och de som vill klaga till Patientnämnden Skåne minskat med 10 procentenheter i årets undersökning.



Om du skulle vilja klaga på vården, hur skulle du då vilja lämna ditt klagomål? (Kön, ålder)

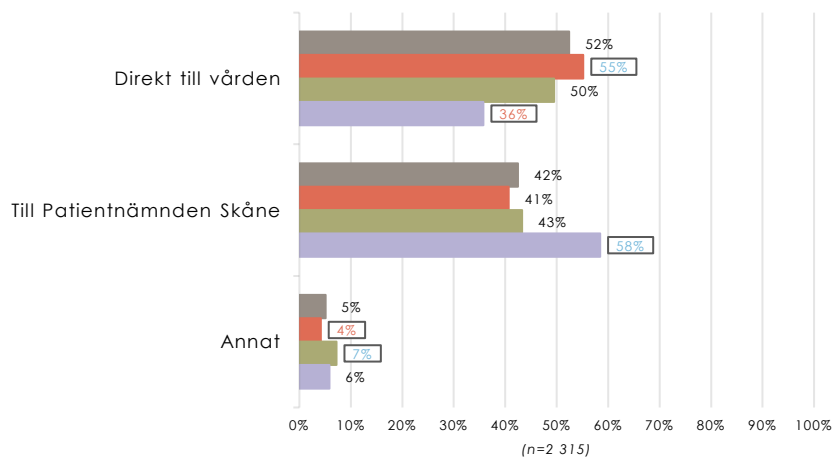
- Personer över 70 år tenderar att vilja lämna sitt klagomål direkt till vården i högre utsträckning än till patientnämnden.



Om du skulle vilja klaga på vården, hur skulle du då vilja lämna ditt klagomål? (Självupplevd hälsa, vårdkontakt)

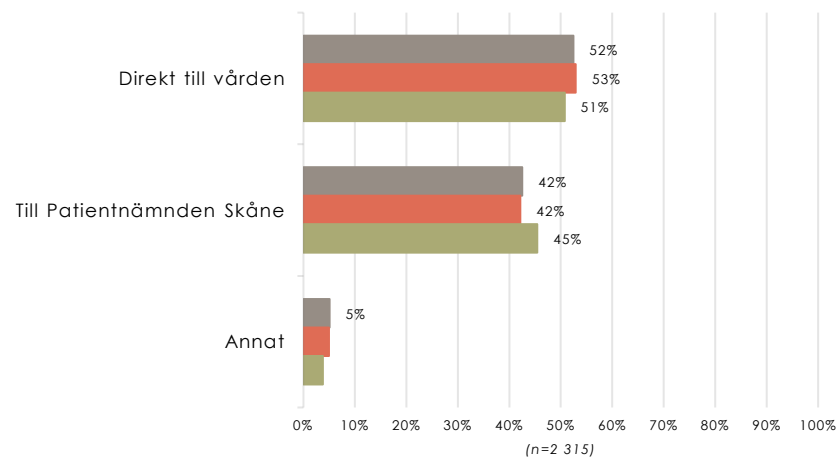
- De med sämre hälsotillstånd vill hellre vända sig till patientnämnden jämför med direkt till vården.

Självupplevt hälsotillstånd



■ Total ■ Mycket bra/bra ■ Någorlunda ■ Mycket dåligt/dåligt

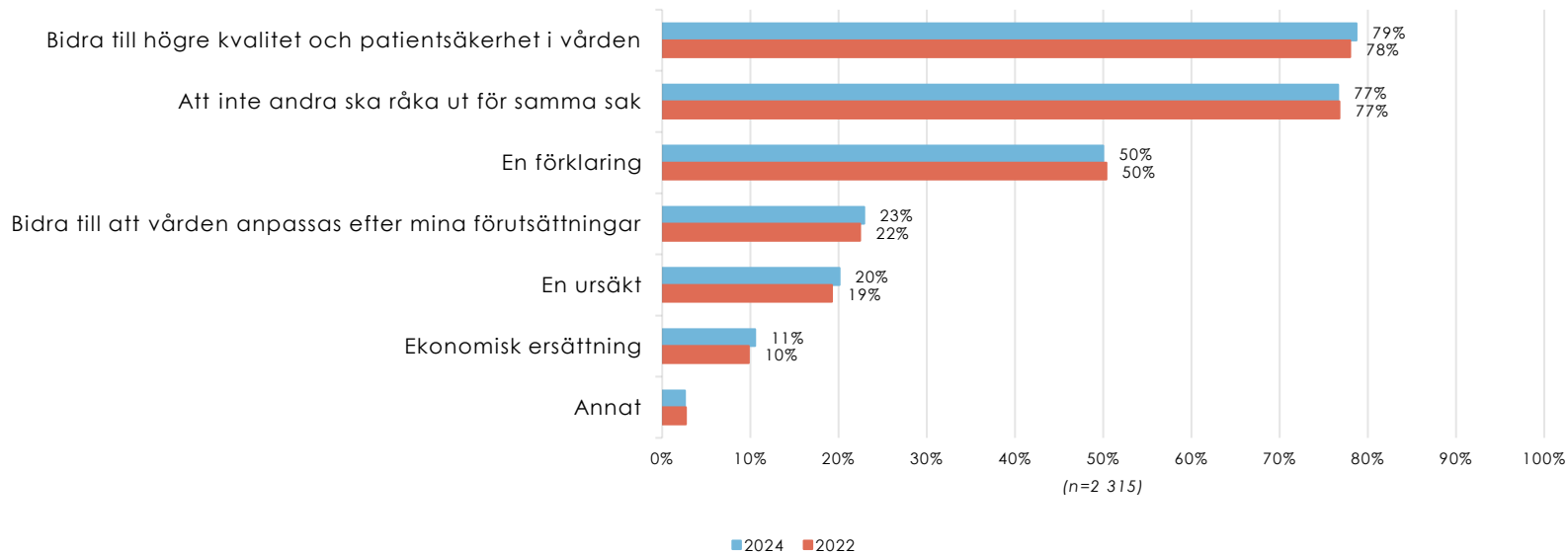
Vårdkontakt senaste året



■ Total ■ Kontakt med vården ■ Ej kontakt med vården

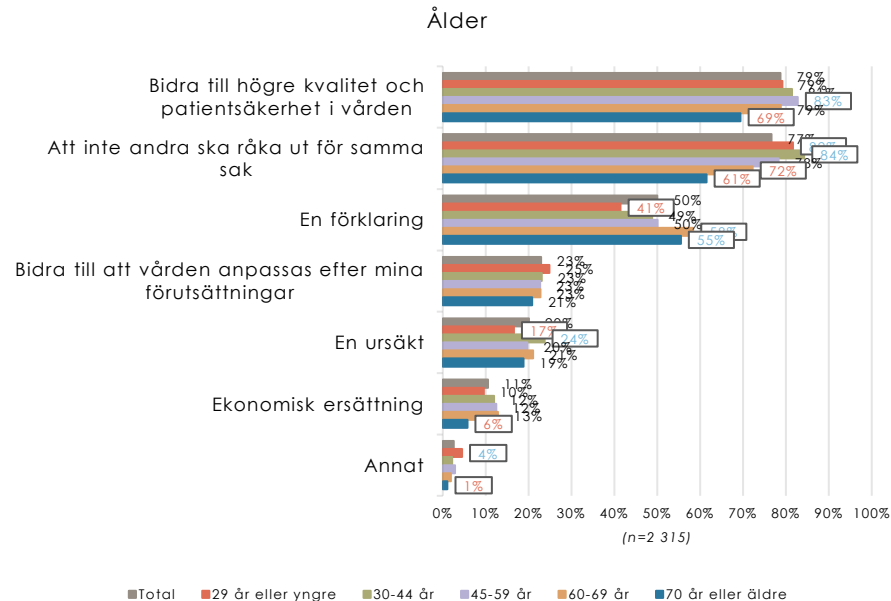
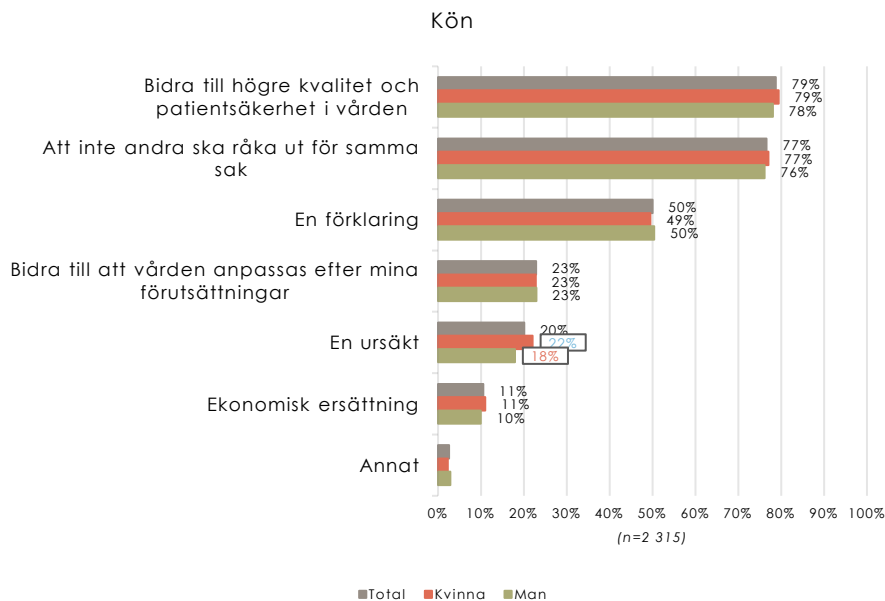
Vad vill du att ditt klagomål ska leda till? (Flervalsfråga)

- Om respondenterna skulle vilja lämna ett klagomål vill de främst att det ska leda till en högre kvalitet och patientsäkerhet, samt att inte andra ska råka ut för samma sak. Närmare 8 av 10 väljer dessa två alternativ.
- Hälften nämner att de vill att klagomålet ska leda till en förklaring.
- Fördelningen mellan svarsalternativen är likadan jämfört med 2022.



Vad vill du att ditt klagomål ska leda till? (Kön, ålder)

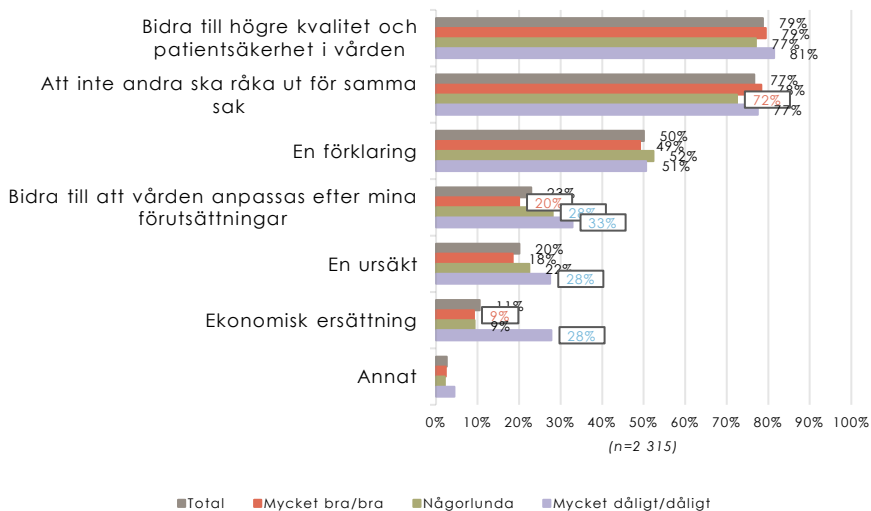
- Ingen större skillnad syns mellan könen och åldersgrupperna. Om något är det vanligare att personer 60 år eller äldre vill att klagomålet ska leda till en förklaring.



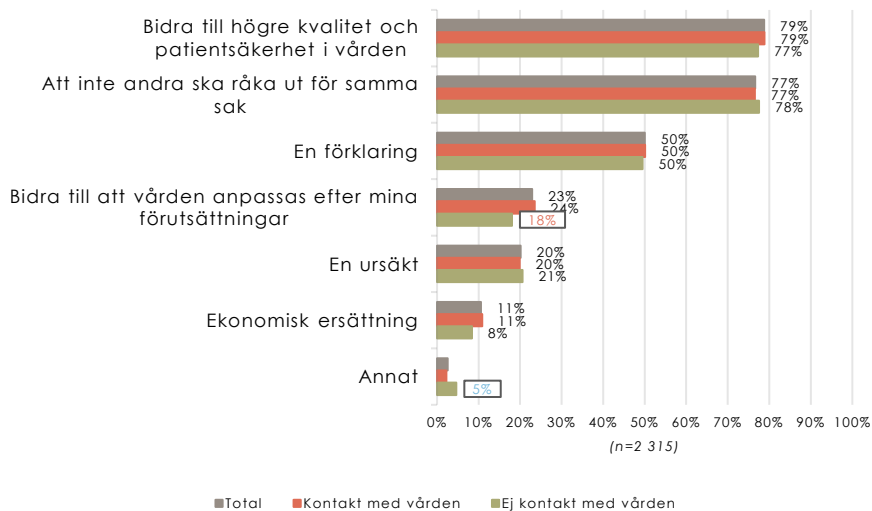
Vad vill du att ditt klagomål ska leda till? (Självupplevd hälsa, vårdkontakt)

- De med sämre självupplevd hälsotillstånd svarar att de vill att klagomålet ska leda till att vården anpassas efter deras förutsättningar, en ursäkt och ekonomisk ersättning i högre grad än jämförbara grupper.

Självupplevt hälsotillstånd



Vårdkontakt senaste året

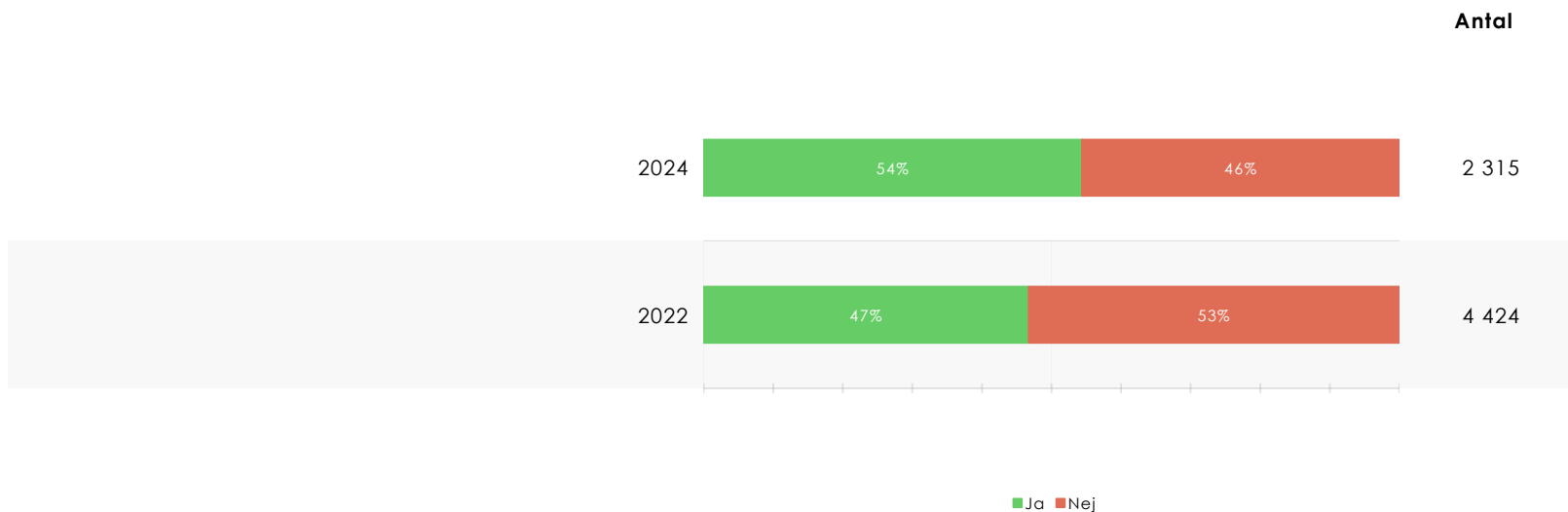


Patientnämndens uppdrag och roll



Kände du tidigare till att du kan vända dig till patientnämnden för att klaga på vården?

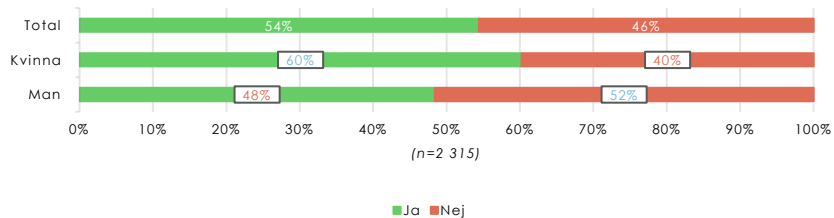
- Drygt hälften visste om att de kan vända sig till patientnämnden för klagomål på vården, en ökning med 7 procentenheter jämfört med 2022.



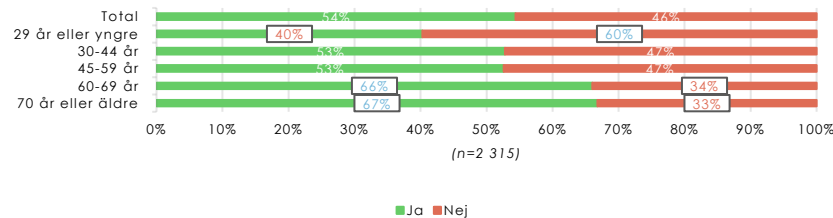
Kände du tidigare till att du kan vända dig till patientnämnden för att klaga på vården? (Kön, ålder, självupplevd hälsa, vårdkontakt)

- Kännedomen om möjligheten att klaga på vården till patientnämnden är högre bland kvinnor och personer över 59 år. Lägst är kännedomen bland personer yngre än 30 år.

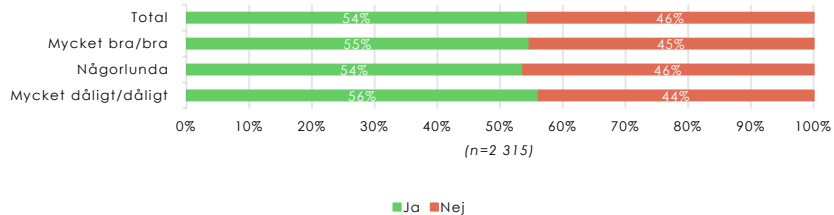
Kön



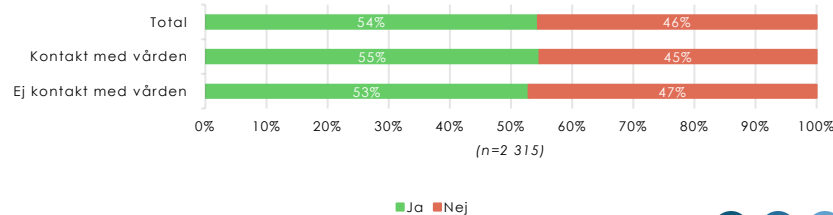
Ålder



Självupplevt hälsotillstånd

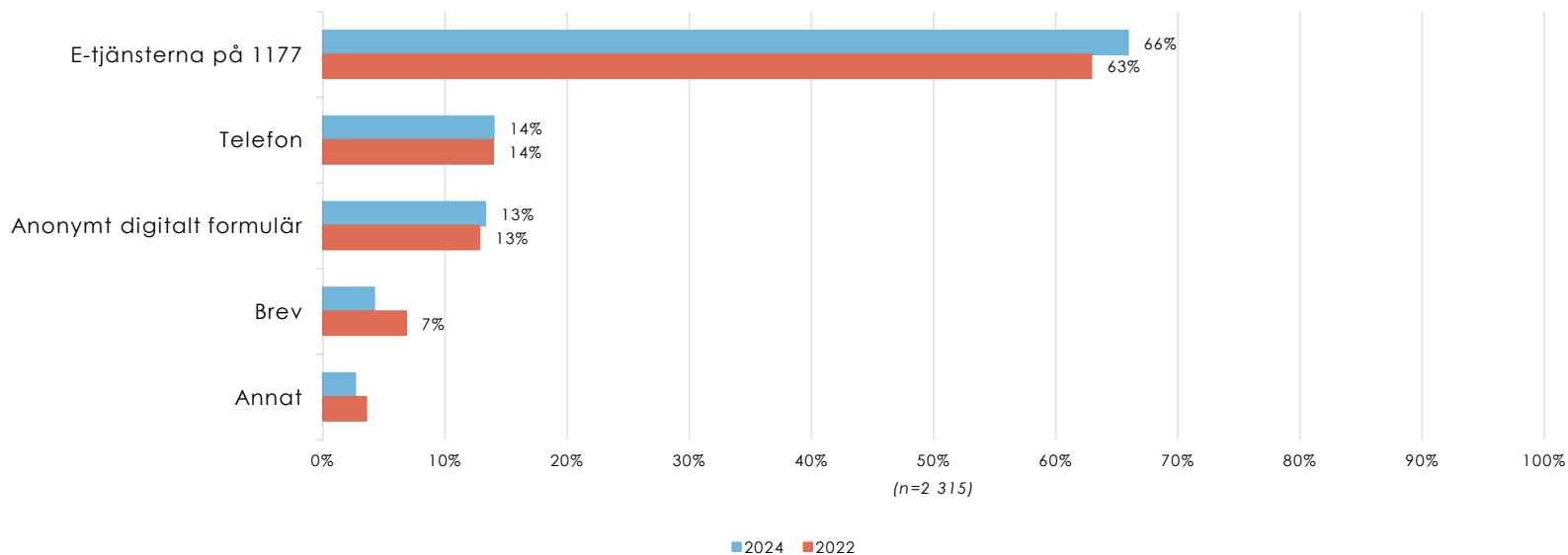


Vårdkontakt senaste året



Om du skulle vilja kontakta patientnämnden för att lämna klagomål, hur skulle du vilja göra det?

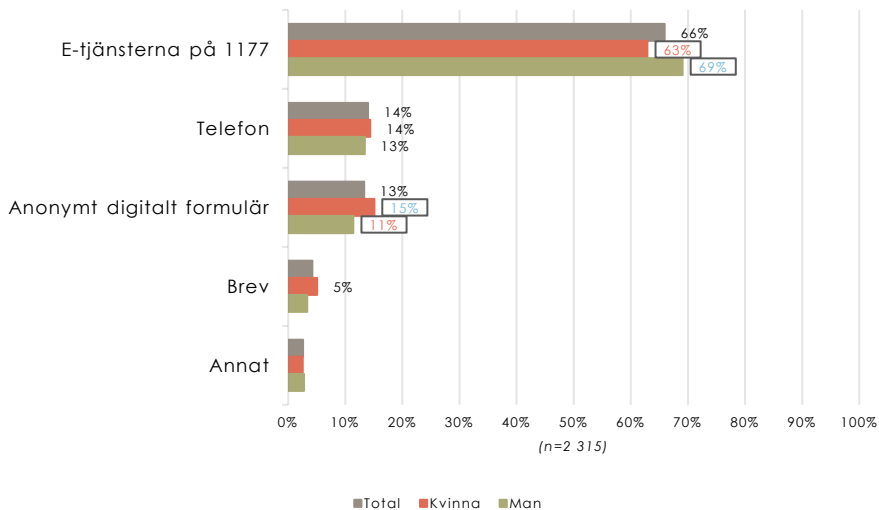
- Likt 2022 vill de svarande främst lämna sina eventuella klagomål via e-tjänsterna på 1177 – 2 av 3 har svarat detta i årets undersökning.



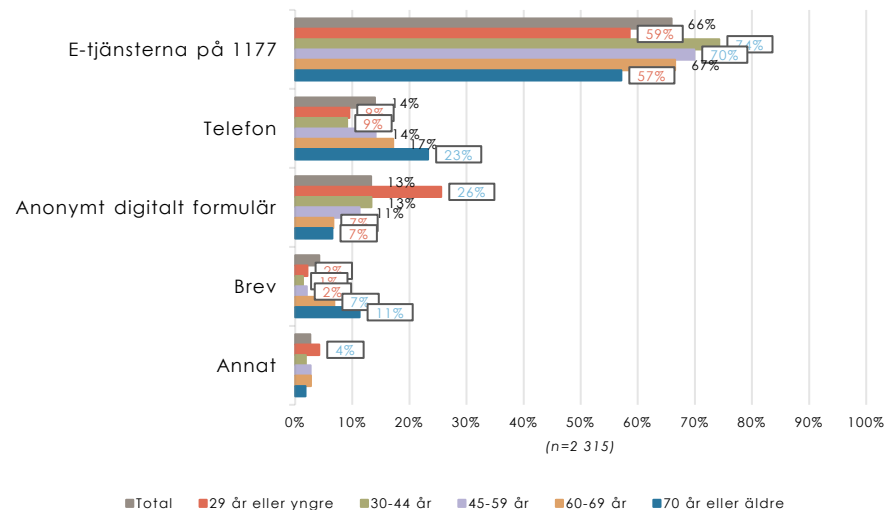
Om du skulle vilja kontakta patientnämnden för att lämna klagomål, hur skulle du vilja göra det? (Kön, ålder)

- Personer i den yngsta åldersgruppen svarar att de vill lämna klagomål via ett anonymt digitalt formulär i högre grad än övriga grupper, medan personer 70 år eller äldre vill lämna klagomål via brev eller telefon i större utsträckning.

Kön

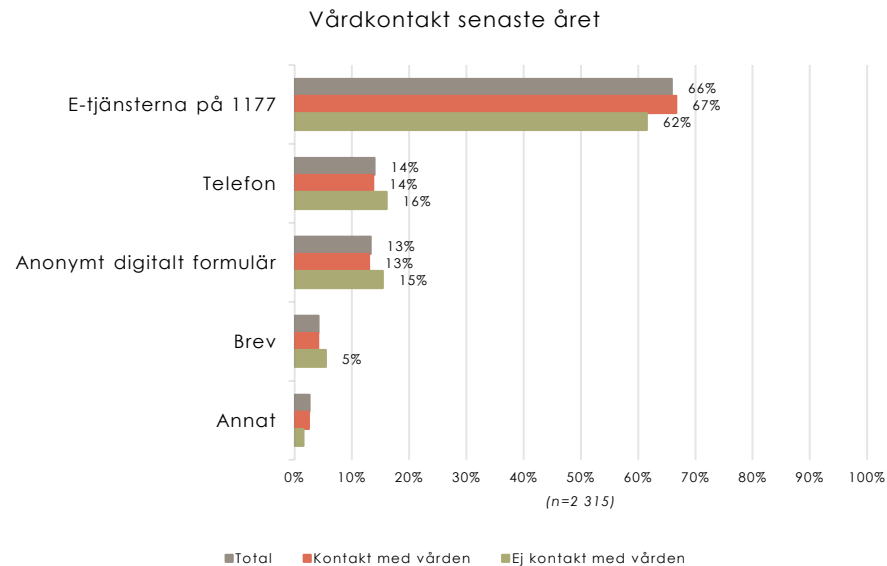
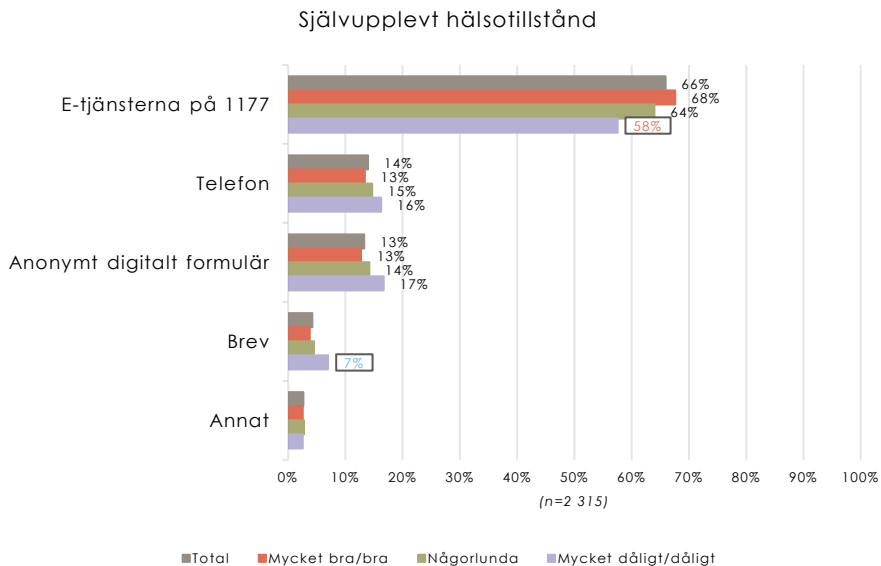


Ålder



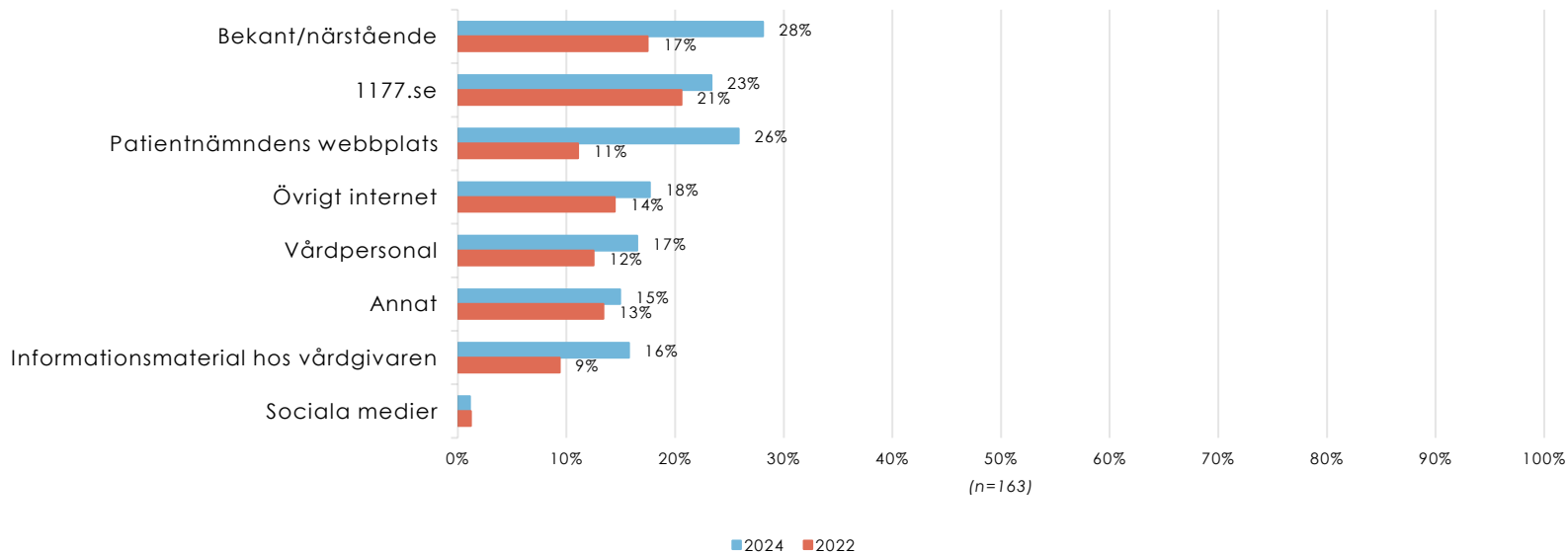
Om du skulle vilja kontakta patientnämnden för att lämna klagomål, hur skulle du vilja göra det? (Självupplevd hälsa, vårdkontakt)

- Personer med sämre hälsotillstånd vill lämna klagomål via e-tjänsterna på 1177 i lägre grad än jämförbara grupper.



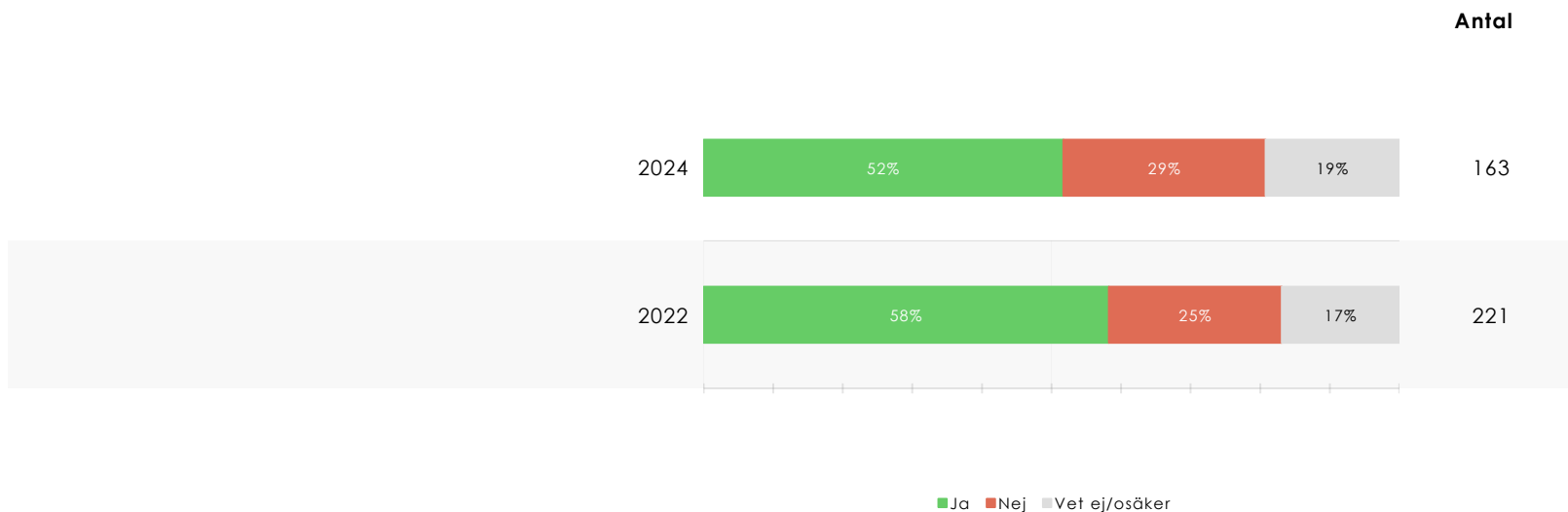
Var hittade du information om att du kunde vända dig till patientnämnden? (Flervalsfråga)

- Bland de som klagat till patientnämnden fick de information främst från bekanta/närstående eller patientnämndens webbplats, drygt 1 av 4 har valt dessa svarsalternativ.
- Vid förra mätningen kunde respondenterna endast välja ett svarsalternativ, därav är andelen lägre för nästan samtliga svarsalternativ i jämförelse med årets mätning.
- Notera att antalet svarande på denna fråga är betydligt lägre än på övriga frågor.



Var det tydligt för dig hur ditt klagomål skulle hanteras av patientnämnden?

- Av de som klagat till patientnämnden ansåg en majoritet att det var tydligt hur deras klagomål skulle hanteras.
- Det är en svag minskning jämfört med 2022 då andelen var närmare 6 av 10.



Hur nöjd är du med kontakten med patientnämnden?

- Nöjdheten med kontakten med patientnämnden är positiv – närmare 2 av 3 är nöjda, medan drygt 1 av 3 är missnöjda.
- Resultatet liknar 2022 års resultat med skillnaden att något färre är mycket nöjda i årets mätning.

