

Årsberättelse 2021

Patientnämnden Skåne

version 2022-02-21

Förord

Denna årsberättelse är en redogörelse av Patientnämnden Skånes hantering av klagomål och synpunkter under det gångna året. Fokus för årsberättelsen ligger alltså på att beskriva patientärendena, inte på Region Skånes gemensamma mål och värderingar. Den som i detalj vill ta del av hur pass väl patientnämnden har nått alla olika mål hänvisas därför i stället till den verksamhetsberättelse, resultatredovisning och uppföljning av den interna kontrollen som återfinns i årsredovisningen.

När 2021 nu summeras är det onekligen två tunga pandemiår som ligger bakom oss. Vad som väntar vet självklart ingen, men vi kan planera och hoppas på det bästa. Förhoppningen är att mycket av det som vi har lärt oss, mycket av det som har varit av nöden, nu kommer att kunna användas i vardagen. Det handlar om rutiner och nytänkande; om insikter och möjligheter.

Patientnämnden har under året levererat fem analyser och fyra snabbrapporter om hälso- och sjukvården. Analyserna har handlat om barnärenden, covid-19, tandvård och kvinnosjukvård, samt om vårdens förbättringsåtgärder kopplade till alla inkomna synpunkter.

Det sistnämnda är inte det minst viktiga. Även om antalet klagomål – tack och lov – är en mycket liten bråkdel av den samlade hälso- och sjukvårdens gigantiska vårdproduktion, så är det ändå avgörande om det finns bara en eller flera påpekanden om något. Varje enskild röst räknas, men det är tillsammans som de hörs så tydligt att de rimligen bör få någon effekt. Just därför är det pågående arbetet med att få fram en samlad bild av alla patienters synpunkter ytterst angeläget. En sådan finns inte i dag. Patientnämnden tar emot en avsevärd del, vårdgivarna likaså.

Med en sammanhållen hantering av klagomål och synpunkter skulle vårdgivarna naturligtvis få ännu mer av värdefull återkoppling från patienterna. Ju bredare underlaget är, desto tydligare blir det var förbättringsinsatser bör övervägas.

Under det gångna året har patientnämnden, som konstaterat, intensifierat sitt arbete med att granska och analysera inkomna klagomål och synpunkter. Med ökad systematik och goda analyser av vad ärendena rymmer hoppas vi kunna vara både vårdens vän och patientens förtrogne. Stå mittemellan. Värna vården. Se patientens upplevelser som en källa att ösa kunskap ur.

Matilda Malmgren
ordförande

Jonas Duveborn
förvaltningschef

Innehållsförteckning

FÖRORD.....	2	5.3 Ambulanssjukvården.....	14
		5.4 Vårdval psykoterapi.....	15
1 UPPDRAGET	4	6 HUVUDPROBLEM OCH DELPROBLEM ..	16
1.1 Förtroendevalda.....	4	6.1 Tillgänglighet till vården (2 kap	
1.2 Förvaltningen.....	4	patientlagen).....	17
2 ÖVERGRIPANDE OM		6.2 Information (3 kap patientlagen).....	18
PATIENTNÄMNDVERKSAMHETEN	5	6.3 Samtycke (4 kap patientlagen).....	18
2.1 Fler klagomål.....	5	6.4 Delaktig (5 kap patientlagen).....	19
2.2 Hur klagar man?.....	5	6.5 Fast vårdkontakt/individuell plan (6 kap	
2.3 Vårdkontakter.....	6	patientlagen).....	19
2.4 Barn.....	6	6.6 Ny medicinsk bedömning (8 kap	
2.5 Klagomål med förbättringsförslag.....	7	patientlagen).....	19
2.6 Covid-19.....	7	6.7 Väntetider i vården (9 kap patientlagen)	20
2.7 Återföring av klagomål till vårdgivarna.....	7	6.8 Valfrihet/fritt våldsökande (9 kap	
2.8 Analyser och rapporter.....	7	patientlagen).....	20
2.9 Information.....	8	6.9 Patientjournalen (10 kap patientlagen).....	20
2.10 Patientråd.....	8	6.10 Intyg (10 kap patientlagen).....	20
2.11 Nationell jämförelse.....	9	6.11 Fokusområden.....	20
3 ANALYSER	10	7 STATISTIKFÖRDJUPNING	21
3.1 För barnens bästa.....	10	7.1 Somatisk specialistsjukvård.....	22
3.2 Pandemin och patienterna.....	10	7.1.1 Skånes universitetssjukhus.....	24
3.3 Förståelse, förtroende och delaktighet.....	10	7.1.2 Landskrona.....	24
3.4 Kvinnorna vill bli hörda.....	11	7.1.3 Trelleborg.....	25
3.5 Klagomålen tas på allvar.....	11	7.1.4 Ystad.....	25
4 SNABBRAPPORTER	12	7.1.5 Helsingborg.....	26
4.1 Kommunala klagomål.....	12	7.1.6 Ängelholm.....	26
4.2 Externa vårdgivare.....	12	7.1.7 Hässleholm.....	27
4.3 BUP Trelleborg och förlossningsavdelningen		7.1.8 Kristianstad.....	27
Sus Malmö.....	13	7.2 Primärvård.....	28
4.4 Akutmottagningarna.....	13	7.3 Externa vårdgivare (exkl tandvård).....	29
5 UPPMÄRKSAMMANDEN.....	13	7.4 Psykiatri, habilitering och hjälpmedel.....	30
5.1 Uteblivet svar.....	13	7.5 Tandvård.....	30
5.2 Tre vårdcentraler.....	14	7.6 Kommunal hälso- och sjukvård.....	31
		7.7 Medicinsk service.....	32
		7.8 Skånetafiken.....	33
		8 KÖN OCH ÅLDER	33

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).

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 oidentifierad 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 2021. Fyra av dem har genomförts på distans.

Nämnden har elva ledamöter och elva ersättare:

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 Eskilandersson (SD)
 Anna-Carin Håkansson (S)
 Eva Lindholm (M)
 Charlotte Ramel-Andersson (L)
 Sven Ternov (V)
 Kay Victorin (C)

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)
 Cathylyn Åkesson Ramos (S)

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

1.2 FÖRVALTNINGEN

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

Förvaltningen är, precis som nämnden, 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 FLER KLAGOMÅL

Under det andra året av pandemi har ärendemängden ökat, både jämfört med 2020 och 2019.

2021 har 5 697 patientärenden registrerats, vilket ska jämföras med 4 684 och 5 368 för de närmast föregående åren. Förändringen motsvarar en ökning på 21,6 procent. Fortfarande är det flest som klagar på ”vård och behandling” eller ”kommunikation”.

Drygt ettusen skåningar (1 035) har dessutom vänt sig till Patientnämnden Skåne för att få svar på frågor om regler och rättigheter eller för att få annan information för att kunna tillvarata sina intressen i hälso- och sjukvården eller tandvården, vilket är i nivå med 2020.

Den genomsnittliga handläggningstiden har varit 21 dagar (25 dagar under 2020).

Handläggningstiden påverkas både av ärendenas komplexitet och vårdens svarstider.

I 19 procent av ärendena har ett yttrande begärts, se mer under avsnitt 2.3.

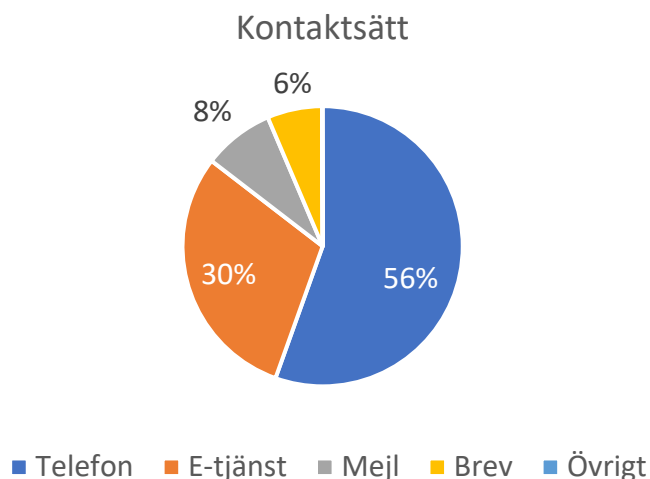
Mer statistik – kopplad till olika medicinska områden, verksamheter och kategorier – samt med reflexioner, återfinns under respektive avsnitt nedan.

Inkomna ärenden	2019	2020	2021
Patientsynpunkter	5368	4684	5697
Informationsärenden	1251	1017	1035
Totalt	6619	5701	6732

2.2 HUR KLAGAR MAN?

Det finns flera olika kontaktvägar till Patientnämnden Skåne. Nedan återfinns statistik över dessa för 2021, jämfört med de två föregående åren. Flest klagomål (55,5 procent) anmäls fortfarande per telefon: 3 160 i år jämfört med 2 641 förra året. Noterbart är att andelen telefonkontakter var lika stor 2021 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 1 177 Vårdguiden: 1 707 (1 297). Antalet personer som väljer att kontakta patientnämnden genom e-tjänsten har ökat med 31,9 procent. Fortfarande väljer dock hundratals patienter att skicka in mejl eller brev.

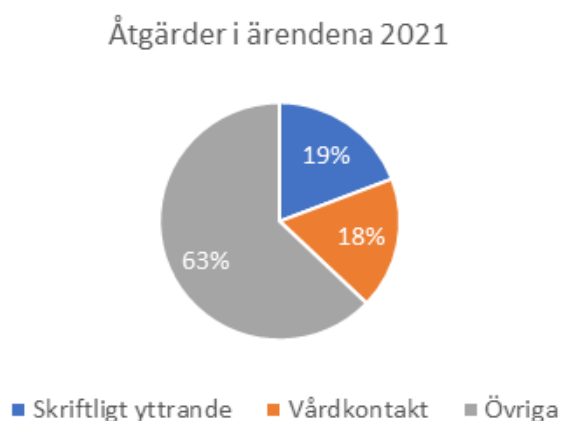
Kontaktsätt	2019	2020	2021
Telefon	2974	2641	3160
E-tjänst	1564	1297	1707
Mejl	376	402	465
Brev	446	344	361
Övrigt	8	0	4
Totalt	5368	4684	5697



2.3 VÅRDKONTAKTER

I de 5 697 klagomål och synpunkter som inkom under 2021 har patientnämnden tagit en enklare kontakt med vårdgivaren i 1 022 fall (18 procent). I ytterligare 1 093 ärenden (19 procent) har förvaltningen dessutom begärt ett skriftligt yttrande. Övriga ärenden (63 procent) har hanterats av förvaltningen utan kontakt med vårdgivaren.

Åtgärder i ärendena	2019	2020	2021
Skriftligt yttrande	941	873	1093
Vårdkontakt	911	810	1022
Övriga	3516	3001	3582
Totalt	5368	4684	5697



2.4 BARN

IVO och alla patientnämnder i Sverige har gemensamt bestämt att årsberättelsen för 2021 för andra året i rad ska kompletteras med en särskild analys av inkomna klagomål som avser barn, den bifogas. Av analysen framgår att det till Patientnämnden Skåne har inkommit 488 klagomål från denna patientgrupp under 2021, vilket utgör 8,6 procent av alla inkomna klagomål.

2.5 KLAGOMÅL MED FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG

2021 har Patientnämnden Skåne fått in 176 klagomål och synpunkter med förslag på förbättringar i hälso- och sjukvården på en övergripande nivå, vilket kan jämföras med 122 ärenden 2020.

Det 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 pågående pandemi har patientnämnden haft särskild uppföljning av klagomål kopplade till denna. Om det under 2020 huvudsakligen handlade om oro för smittspridning har det under 2021 kommit att handla allt mer om undanträngd vård och komplikationer i samband med testning och vaccination. 2020 inkom 344 covid-19-ärenden, under 2021 har antalet ökat till 578, vilket är 10 procent av alla ärenden.

2.7 ÅTERFÖRING AV KLAGOMÅL TILL VÅRDGIVARNA

Patientnämnden Skåne återrapporterar samtliga klagomål och synpunkter till vårdgivarna. Från och med våren 2021 sker detta varannan månad, mot tidigare efter varje tertiäl. Syftet med återrapporteringen är att vårdgivarna ska få kännedom om innehållet i även anonyma klagomål och i de klagomål där förvaltningen inte tar någon kontakt eller begär yttrande. Ett arbete pågår för att automatisera återrapporteringen.

2.8 ANALYSER OCH RAPPORTER

För att bredda kunskapen om de klagomål och synpunkter som inkommer till Patientnämnden Skåne har de förtroendevalda under 2021 involverats mer i tolkningen av statistik. Nämndens ledamöter har uppmuntrats att ta initiativ till olika granskningar, 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? De förtroendevalda har på detta sätt fått veta mer till exempel om klagomålen på ambulanssjukvården och externa vårdgivare. Antalet formella ärenden till nämnden av detta övergripande slag har under 2021 varit 112, jämfört med 43 under 2020.

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.

- Katarina Hartman, förvaltningschef för Psykiatri, habilitering och hjälpmedel har kommenterat barnanalysen,
- Anna-Lena Fällman, hälso- och sjukvårdsstrateg på Skånes Kommuner har kommenterat kommunal hälso- och sjukvård,
- Roger Nihlén, verksamhetschef för Ambulans, har kommenterat ambulanssjukvården,
- Ann Svensson, regional chefsjuksköterska i Region Skåne, berättade om den regionala handlingsplanen för patientsäkerhet,

- Pia Teleman, chef för kvinnosjukvården på Skånes universitetssjukhus, kommenterade analysen om kvinnosjukvård,
- Karin Melander, VD för Folktandvården Skåne AB, kommenterade tandvårdsanalysen,
- Charlotta George, sakkunnig i patientsäkerhet på Socialstyrelsen, har berättat om den nationella planen för patientsäkerhet varefter en work shop genomfördes, och
- Hans-Inge Persson, extern expert hos Myndigheten för vård- och omsorgsanalys, berättade om rapporten *En lag som kräver omtag*,
- Lars Rahm, enhetschef på Inspektionen för vård och omsorg, avdelning syd, och Birgitta Hofvendahl, handläggare på IVO syd, gav information om samverkan mellan IVO och patientnämnderna.

2.9 INFORMATION

Antalet informationstillfällen har även under 2021 varit starkt begränsat jämfört med före pandemin. Utöver information till sjukhusstyrelserna, primärvårdsnämnden och revisorskollegiet har förvaltningen vid ett par tillfällen berättat om sin verksamhet på olika utbildningar. Förvaltningschefen har deltagit i Forum för patientsäkerhetsfrågor, anordnat av Primärvården Skåne. Patientnämnden Blekinge har informerats om patientrådet, som började sin verksamhet i maj. Förvaltningen har medverkat på ett möte med IVO och patientnämnderna i Blekinge och Kronoberg, och ett annat med patientsäkerhetsansvariga på Skånes universitetssjukhus.

En ny, kort informationsfilm har producerats och distribuerats till de skånska kommunerna, samt publicerats på webben. I oktober började den visas på skärmar i flera av Region Skånes väntrum, och under en vecka i november också i kollektivtrafikens infotainmentsystem på bussar och tåg.

Det har under 2021 vid 116 tillfällen rapporterats i redaktionella medier om Patientnämnden Skånes verksamhet och ärenden, vilket kan jämföras med 86 tillfällen under 2020.

2.10 PATIENTRÅD

Under våren beslöt patientnämnden att under en försöksperiod fram till den 30 juni 2023 inrätta ett patientråd. Bakgrunden var att det i regeringens proposition 2016/17:122 *Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården* skrivs att patientnämnderna bör samverka med patient-, närstående- och brukarorganisationer för att fördjupa de slutsatser som dras i analysarbetet och samla in idéer kring förbättringar i vården. På detta sätt kan förståelsen för vilka insatser som krävs för att stärka patientcentreringen inom hälso- och sjukvården fördjupas.

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

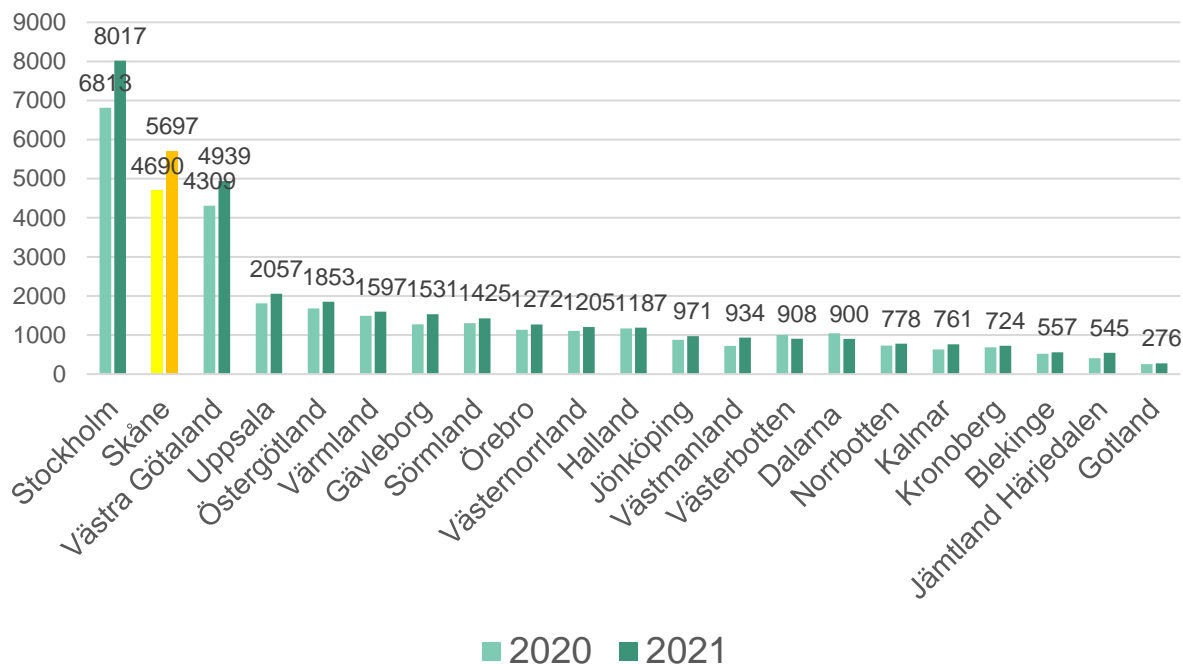
- Endometriosförbundet
- ILCO, tarm-, uro- och stomiförbundet
- Parkinsonförbundet
- Unga Reumatiker
- RSMH, Riksorganisationen social och mental hälsa
- SDDF, Skånes dövas distriktsförbund
- Föreningen Anhörig Skåne
- Tandhälsoförbundet

Patientrådet har träffats två gånger.

2.11 NATIONELL JÄMFÖRELSE

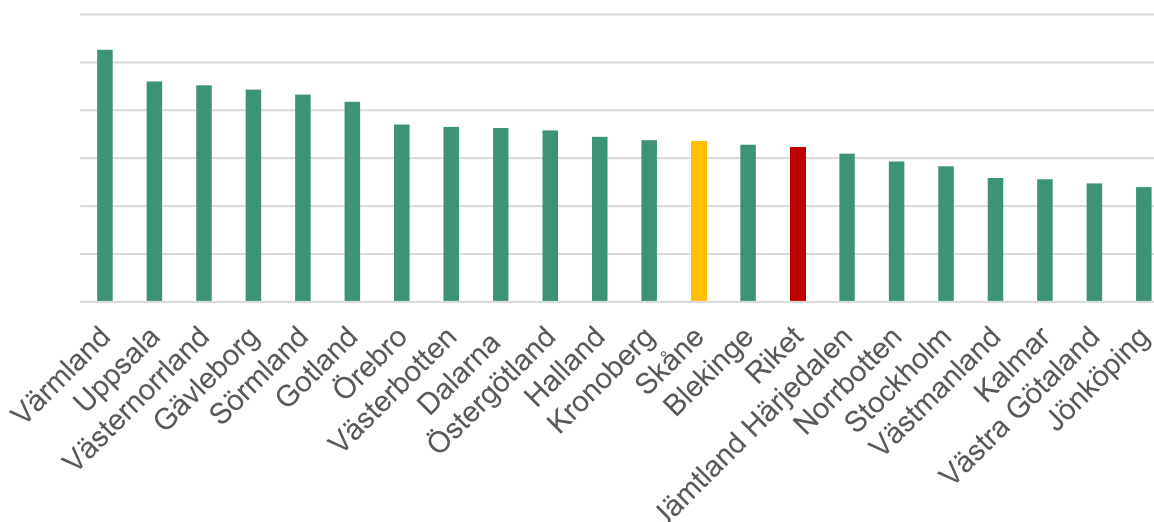
Till landets samtliga patientnämnder har det under 2021 inkommit 38 134 patientärenden, vilket är en ökning med 13,3 procent jämfört med 2020.

Skillnaderna mellan patientnämnderna är dock stora, vilket framgår av figuren nedan. Stockholm har fått in 8 017 klagomål, vilket är klart flest. Gotland har tagit emot 276, vilket å andra sidan är klart minst.



Störst ökning av antalet klagomål har skett i Jämtland-Härjedalen (+33,6 procent), medan antalet ärenden har minskat mest i Dalarna (-14 procent).

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



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.

3.1 FÖR BARNENS BÄSTA

I februari presenterade patientnämnden den analys som alla patientnämnder i landet tillsammans med Inspektionen för vård och omsorg årligen kommer överens om temat för.

I Skånes analys utmärker sig barn- och ungdomspsykiatrin. Det handlar främst om långa väntetider, både för behandling eller besök och för neuropsykiatrisk utredning. I ingen av de andra analyserade verksamhetsområdena har väntetiden varit så påtaglig som inom barn- och ungdomspsykiatrin.

Något som har gett upphov till reflexion i denna analys är andelen klagomål som rör bemötande, eftersom det är barn som behandlas. De närståendes upplevelser kan sträcka sig från att ha blivit tilltalad eller ha fått svar i en otrevlig ton, till att inte ha blivit lyssnad till och att ha nonchalerats i sin oro, till att ha blivit skuldbelagda eller ifrågasatta i sin föräldraroll. Hos barn har det uppmärksammats hårdhänta eller smärtsamma undersökningar, kränkande uttalanden och obekväma situationer, som framkallad rädsla. Samtidigt tydliggörs vikten av de närståendes önskan att vårdpersonalen ska bli bättre på att lyssna på föräldrarna, ta deras oro på allvar och visa förståelse för deras utsatta situation med ett barn som mår dåligt.

I oktober presenterade IVO sin sammanställning av barnärenden. Även den analys som görs på ett gemensamt tema avseende klagomålen från 2021 handlar om barn.

3.2 PANDEMIN OCH PATIENTERNA

I april följdes föregående års granskning av pandemin upp. Då presenterades den första analys som de 21 patientnämnderna i Sverige har gjort gemensamt. Alla patientnämnder har bistått med underlag och en tjänstemannagrupp har sammanställt.

På nationell nivå inkom 3 337 covid-19-relaterade klagomål under 2020. Dessa utgör 10 procent av det totala antalet klagomål till patientnämnderna under året. Trots att Skåne hamnade trea på listan över de regioner som fick in flest pandemiklagomål, landade den skånska andelen av dessa klagomål jämfört med det totala antalet på 7 procent.

Analysen stärkte den bild som syntes i den skånska analysen på temat från hösten 2020. Klagomålen handlade i stor utsträckning om att vård ställdes in eller flyttades fram, eller att patienter nekades vård. Något som också tydligt framkom var patienters rädsla för covid-19 i samband med vårdbesök eller vid resor till och från vården. Personalens användning av skyddsutrustning och följsamhet till hygienrutiner mötte inte patienters förväntningar vilket ledde till oro och rädsla. I några klagomål berättade närstående att patienter smittats i vården och senare avlidit.

3.3 FÖRSTÅELSE, FÖRTROENDE OCH DELAKTIGHET

Patientnämnden fick under perioden januari 2019 till och med juni 2021 in 479 klagomål på tandvården. Det har inte gått att fastställa någon specifik åldersgrupp som klagat mest, utan åldersfördelningen är jämn. Klagomålen har till 92 procent berört Folktandvården Skåne AB.

Flest klagomål berör huvudrubrikerna Kommunikation, Vård och behandling samt Ekonomi. Efter genomgång av alla ärenden kan det konstateras att nästan alla ärenden berör någon form av miss i kommunikationen mellan patienter och vårdpersonal. Oftast har ärendena kunnat lösas genom förtydligande och förklaring av till exempel debitering, val av behandling eller

förståelse för själva behandlingsprocessen. Patienter har blivit besvikna över resultatet när det inte levt upp till förväntningarna inte minst gällande den kostnad de fått betala.

3.4 KVINNORNA VILL BLI HÖRDA

I september presenterades också en analys av kvinnosjukvården. Analysen visar att patienterna har upplevt brister i kommunikation, resultat samt vård och behandling.

Flest synpunkter har registrerats på Skånes Universitetssjukhus där det finns tre vårdenheter som utmärker sig. En avsikt med analysen var att jämföra de klagomål som inkommer nu med de som inkom 2017. Resultatet av denna granskning blev att mycket är sig likt. Synpunkterna på bristande kommunikation är fortfarande vanligast. Det finns även likheter gällande vård och behandling. Synpunkter på bristande tillgänglighet till vården är dock inte lika vanliga.

3.5 KLAGOMÅLEN TAS PÅ ALLVAR

Vårdgivarnas kvalitetsutveckling och förbättringsarbete registreras som Vårdens åtgärd i patientnämndens ärendehanteringssystem. De vidtagna åtgärderna kan vara på individnivå eller på övergripande nivå, eller på båda. Analysen visar att vårdgivarna, oavsett medicinskt område, tar vara på inkomna förbättringsförslag.

Från 2019 till och med halva 2021 fick patientnämnden in 12 680 ärenden. I 4 493 (cirka 35 procent) av dessa tog patientnämnden kontakt med vårdgivaren. Dessa ärenden resulterade i 1 016 vidtagna åtgärder, fördelade med 513 (50,5 procent) på individnivå och 503 (49,5 procent) på övergripande nivå.

4 Snabbrapporter

4.1 KOMMUNALA KLAGOMÅL

Av rapporten *Kommunal hälso- och sjukvård*, som presenterades på sammanträdet i november 2020, framkommer att anmärkningsvärt få klagomål och synpunkter inkommer i denna kategori. Patientnämnden gav då förvaltningschefen i uppdrag dels att översända rapporten till Inspektionen för vård och omsorg och till kommunförbundet Skånes Kommuner, dels att inhämta information om hur kommunerna informerar sina patienter om Patientnämnden Skåne.

Förfrågningar gjordes till kommunerna, och efter att 15 av 33 tillfrågade hade svarat gjordes en sammanställning.

Information till personer på vård- och omsorgsboenden finns i de flesta fall. Men det framkommer också brister. I några av de inkomna svaren uppges att:

- information ges i mycket liten utsträckning eller inte alls,
- rutiner för att informera om patientnämnden är bristfälliga eller saknas,
- privata utförare inte har tillhandahållit information om patientnämnden.

Personer med hemsjukvård hanteras på likartat sätt. I någon kommun får vårdtagaren insatt information i den kundpärm som finns i dennes hem, annars ges information huvudsakligen centralt, på hemsidor och i medborgarcenter. Det framkommer också att information om hur man ska göra för att lämna klagomål eller synpunkt ges först när ett klagomål redan har framförts till berörd enhet och då den klagande inte är nöjd med svaret.

Patientnämnden gav förvaltningschefen i uppdrag att i dialog med alla Skånes 33 kommuner säkerställa att information om Patientnämnden Skåne når patienter och deras närstående i den kommunala hälso- och sjukvården. En återrapportering gjordes till nämnden i september. Enligt en förnyad förfrågan till kommunerna hade fler då distribuerat utbildningsmaterial till verksamheterna inklusive externa utförare som kommunerna har avtal med. Hemsidorna har setts över på nytt.

4.2 EXTERNA VÅRDGIVARE

Mot bakgrund av klagomålsstatistiken fick förvaltningschefen i uppdrag att ta reda på vad som ligger bakom ökningen av klagomål på externa vårdgivare. Granskningen visade att det finns en reell ökning, men på en låg nivå. Det sammanlagda antalet klagomål på externa vårdgivare hade minskat med 12,6 procent medan klagomålen på externa vårdgivare hade ökat med 46,9 procent. I antal handlar det om en ökning från 228 till 335 ärenden.

Relativt sett hade klagomålen ökat mest inom verksamhetsområdet kirurgi, i vilket 19 ärenden registrerades under 2020 – en ökning med 375 procent. 14 av de 19 ärendena gällde obesitasmottagning GB Obesitas Skåne där patienterna främst hade synpunkter på tillgängligheten och långa väntetider på överviktskirurgi. Ett annat område där klagomålen har ökat kraftigt jämfört med tidigare är för Laro-mottagningar. 20 ärenden registrerades under 2020, en ökning med 122 procent. 7 av de registrerade ärendena gällde Laro Sund (ökning från 2 ärenden 2019 till 7 ärenden 2020) och avsåg vård och behandling (läkemedel) samt kommunikation. Även barnmorskemottagningarna visade en kraftig relativ ökning. Under 2020 inkom 18 ärenden, fördelat på 12 verksamheter, vilket är en ökning med 63,6 procent. Synpunkterna gällde främst kommunikation.

Förvaltningschefen fick i uppdrag att undersöka om nämnden kan få del av aggregerad statistik på hur många klagomål några av de största externa vårdgivarna har, och hur de bedriver sin klagomålshantering.

4.3 BUP TRELLEBORG OCH FÖRLOSSNINGSAVDELNINGEN SUS MALMÖ

Patientnämnden har utifrån klagomålsstatistiken valt att följa upp en tidigare granskning av barn- och ungdomspsykiatri i Trelleborg och förlossningsavdelningen på Sus Malmö.

Uppföljningen av BUP Trelleborg belyser, som tidigare granskning visat, besvär med långa väntetider och följdkonsekvenser av det. I tidigare yttrande till patientnämnden påtalas att verksamheten arbetar både kort- och långsiktigt med att hitta en lösning på problemet med tillgänglighet. I nya yttranden bekräftas att situationen med resursbrist kvarstår och är en anledning till fördröjd vård.

Patientnämnden konstaterade avseende förlossningsavdelningen på Sys Malmö att under årets första fyra månader 2021 inkom 16 klagomål, jämfört med 22 klagomål under hela 2020. Det kunde inte ses någon specifik röd tråd i klagomålen utan granskningen visade på olika problemområden och olika unika händelser.

Patientnämnden bjöd in verksamhetschefen på förlossningen på Sus till sammanträdet i september för att berätta om verksamheten, samt för att svara på eventuella frågor kopplade till den ökade mängden synpunkter.

4.4 AKUTMOTTAGNINGARNA

Av statistiken över inkomna klagomål och synpunkter under hösten framgick att ökningen är relativt sett högre när det gäller akutmottagningarna (35,6 procent) än andra verksamhetsområden (15 procent), och att ökningen är likartad för de flesta akutmottagningarna.

Ökningen av synpunkter har samstämmt handlat om att patienterna inte upplever sig ha blivit tillräckligt undersökta vid besök på akutmottagningen och det har funnits ett missnöje över att ha hänvisats till sin vårdcentral, kvälls- och helgmottagning eller till egenvård med motiveringen att deras tillstånd inte har bedömts vara akut. Patienterna har upplevt att det har varit felaktiga beslut.

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.

5.1 UTEBLIVET SVAR

En omständighet som kan vara av relevans för IVO:s tillsyn är om en vårdgivare inte besvarar klagomål. 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”. Om klaganden är ett barn har hen rätt att få svar inom två veckor.

I *Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården* (prop 2016/17:122) skriver regeringen att med begreppet snarast avses att klagomålet ska besvaras så snart som möjligt. Om vårdgivaren inte har möjlighet att omgående besvara klagomålet, bör patienten alltid, normalt senast nästa arbetsdag, få ett besked om att klagomålet är mottaget och när ett svar kan förväntas. Patienten ska normalt sett aldrig behöva vänta mer än fyra veckor på ett svar. Patienten har i alla kontakter med vårdgivaren rätt att komma till tals och att bemötas med respekt. Får patienten eller den närstående ett dåligt bemötande eller får vänta länge på svar, finns risk att missnöjet ökar.

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

Under våren 2021 gick förvaltningen igenom statistiken över sent inkomna yttranden. Under 2020 och de två första månaderna 2021 begärdes 1 041 yttranden in. Var femte yttrande inkom efter att svarstiden hade gått ut. Av de 85 yttranden som berörde barn (0-17 år) var 18 försenade.

Patientnämnden uppmärksammade hälso- och sjukvårdsnämnden, primärvårdsnämnden, psykiatri-, habilitering- och hjälpmedelsnämnden samt regionens alla sjukhusstyrelser och Inspektionen för vård och omsorg på resultatet av granskningen.

Under 2021 har förvaltningen vid tretton tillfällen uppmärksammat IVO på vårdgivare som har dröjt exceptionellt länge med att besvara en begäran om yttrande. Som mest har klaganden fått vänta i 32 veckor. I just detta ärende dröjde det dessutom ytterligare nio veckor efter IVO-anmälan innan klaganden fick ett svar. Vanligtvis återkommer dock vårdgivaren inom någon vecka efter att IVO har uppmärksammats.

5.2 TRE VÅRDCENTRALER

Patientnämnden Skåne har fått förfrågningar kring en viss namngiven läkare på Blommans vårdcentral i Malmö och beslutat att tidigarelägga en närmare granskning av de tre vårdcentraler som har fått flest klagomål i Skåne under de senaste två åren. Resultatet innebar att en informationsöverföring till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, gjordes och att avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning i Region Skåne fick del av genomgången.

Patientnämnden uppmärksammade dessutom hälso- och sjukvårdsnämnden och primärvårdsnämnden på resultatet av granskningen.

5.3 AMBULANSSJUKVÅRDEN

Efter att ett ökande antal klagomål på ambulanssjukvården noterats fick förvaltningschefen i uppdrag att ta reda på vad Patientnämnden Skåne vet om klagomålen i sig, och att utreda om klagomålen är olika avseende den ambulanssjukvård som bedrivs i egen regi jämfört med den som bedrivs av externa utförare.

Vid närmare genomgång av klagomålen framkom att de är likvärdiga både till innehåll och antal oavsett huvudman. Vanligast är att patienter inte är nöjda med den bedömning som ambulanspersonalen har gjort, till exempel att patienten inte var i behov av ambulanstransport till akutmottagningen.

Varken ambulanssjuksköterskor eller läkare i det regionala läkarstödet har tillgång till patientjournalen. Det innebär att de inte kan få hjälp eller stöd i sin medicinska bedömning genom patientjournalen. Detta gäller både ambulansen i Region Skånes egen regi och de privata utförarna. Ambulanspersonalen dokumenterar i eget journalsystem.

Att läkarna i det regionala läkarstödet inte har tillgång till patientens egen journal kan innebära att dokumentation enligt patientdatalagen försvåras.

Patienten kan heller inte läsa ambulanssjuksköterskans eller läkarens bedömning och åtgärd i sin journal via Vårdguiden 1177.se utan måste beställa ambulansjournalen från journal och arkivservice. Eller direkt från de privata vårdgivarna.

Patientnämnden uppmärksammade regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden på granskningen. Inspektionen för vård och omsorg uppmärksammades på att ambulansverksamheternas journalhantering kan vara av intresse för myndighetens tillsyn.

5.4 VÅRDVAL PSYKOTERAPI

Patientnämnden Skåne har under 2021 fått in synpunkter kopplade till bristande tillgänglighet till psykoterapi tillsammans med förslag på förbättringsåtgärd, som avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning har uppmärksammats på.

Vårdvalet i Region Skåne avseende psykoterapi är utformat så att patienten får välja vårdgivare fritt efter att ha fått en remiss från läkare. Det är patienten som söker upp behandlare, och bokar tid för besök. Effekten av detta system är tydlig när många söker vård samtidigt – och tillgängligheten sjunker. I ett av de inkomna patientärendena berättar till exempel en kvinna att hon har varit i kontakt med sex olika psykoterapeuter. Alla sex har svarat att de inte kan ta emot fler patienter. Hon känner sig nu uppgiven och den närstående är bekymrad och upprörd över att patienter med psykisk ohälsa själva ska försöka hitta en psykoterapeut när de knappt orkar ta sig igenom dagen. Vore det möjligt att på något sätt skapa en öppenhet och transparens kring hur väntetiderna ser ut, till exempel genom att publicera en uppdaterad förteckning på webben över vilka terapeuter som har ledig kapacitet?

Efter förfrågningar från oss har vi fått besked om att enheten för uppdragsstyrning på koncernkontoret inte har någon uppgift om vilka leverantörer som har lediga tider. Det understryks samtidigt att leverantörerna ska inleda behandling inom en månad från det att remiss har inkommit, förutsatt att remissen är korrekt och att leverantören har avtal för aktuell behandlingsform. Enheten är medveten om att många leverantörer har svårt att uppfylla kraven, men det finns ingen annan bot än att fortsätta hänvisa patienterna till att på egen hand leta efter en psykoterapeut.

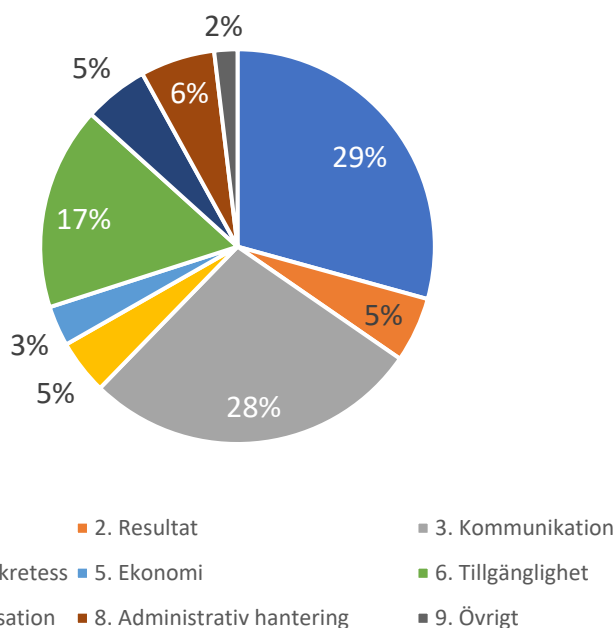
Konsekvensen kan bli att patienterna ger upp, och att de på grund av sin psykiska ohälsa påverkas på ett negativt sätt av att ingen har möjlighet att ta emot dem. Fara för patientsäkerheten föreligger. Till detta kan läggas frågan om hur ansvar tas för att vårdgarantin uppfylls om det inte finns någon samlad bild av vårdplatsläget.

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
1. Vård och behandling	1572	1469	1887
1.1 Undersökning/bedömning	666	637	880
1.2 Diagnos	151	162	174
1.3 Behandling	395	354	450
1.4 Läkemedel	246	221	276
1.5 Omvårdnad	105	86	96
1.6 Ny medicinsk bedömning	9	9	9
Handläggning pågår			2
2. Resultat	286	241	210
3. Kommunikation	1485	1400	1645
3.1 Information	559	572	615
3.2 Delaktig	230	266	290
3.3 Samtycke	18	21	14
3.4 Bemötande	678	541	726
4. Dokumentation och sekretess	240	232	233
4.1 Patientjournalen	189	176	177
4.2 Brutet sekretess/datainrång	51	56	55
Handläggning pågår			1
5. Ekonomi	177	158	169
5.1 Patientavgifter	117	102	125
5.2 Ersättningsanspråk/garantier	60	56	44
6. Tillgänglighet	894	515	747
6.1 Tillgänglighet till vården	532	336	484
6.2 Väntetider i vården	362	179	262
Handläggning pågår			1
7. Vårdansvar och organisation	284	300	362
7.1 Valfrihet/fritt vårdsökande	26	31	52
7.2 Fast vårdkontakt/individuell plan	49	43	59
7.3 Vårdflöde/processer	138	109	142
7.4 Resursbrist/inställd åtgärd	52	38	39
7.5 Hygien/miljö/teknik	19	79	70
8. Administrativ hantering	328	281	305
8.1 Brister i hantering av kallelser, remisser mm	189	154	181
8.2 Intyg	139	127	124
9. Övrigt	102	88	109
Handläggning pågår			30
Totalt	5368	4684	5697

Vad klagas det mest på 2021?



De tio vanligaste delproblemen	2019	2020	2021
1.1 Undersökning/bedömning	666	637	880
3.4 Bemötande	678	541	726
3.1 Information	559	572	615
6.1 Tillgänglighet till vården	532	336	484
1.3 Behandling	395	354	450
3.2 Delaktig	230	266	290
1.4 Läkemedel	246	221	276
6.2 Väntetider i vården	362	179	262
2.1 Resultat	286	241	210
8.1 Brister i hantering av kallelser, remisser, mm	189	154	181

De tio vanligaste problemområdena samlar totalt 4 374 ärenden (77 procent) av alla inkomna klagomål och synpunkter under 2021.

Av de 25 delproblem som registreras har tio direkt bäring på vårdgivarnas skyldigheter enligt patientlagen (2014:821). De redovisas särskilt i avsnitten som följer.

6.1 TILLGÄNGLIGHET TILL VÅRDEN (2 KAP PATIENTLAGEN)

Hälso- och sjukvården ska vara lätt tillgänglig.

484 patienter i Skåne har under 2021 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 är ökningen av antalet klagomål markant från 2020 men antalet patienter med dessa upplevelser är färre än under 2019.

6.2 INFORMATION (3 KAP PATIENTLAGEN)

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.

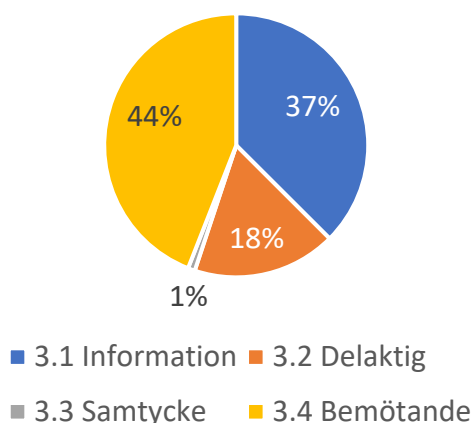
Patienten ska även få information om

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 615 ärenden som har inkommit under 2021 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 i nivå med tidigare år.

Kommunikation



6.3 SAMTYCKE (4 KAP PATIENTLAGEN)

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 klarläggas. 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 bland de drygt tiotalet ärendena.

6.4 DELAKTIG (5 KAP PATIENTLAGEN)

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 2021 har 290 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.

6.5 FAST VÅRDKONTAKT/INDIVIDUELL PLAN (6 KAP PATIENTLAGEN)

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.

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).

59 patienter har upplevt brister kopplade till denna kategori. Också här är det en procentuellt stor ökning, men på en förhållandevis låg nivå. En sak som sticker ut är att möjligheten att välja en fast läkarkontakt inom primärvården även gäller de som flyttar till ett särskilt boende. Patienter i den kommunala hälso- och sjukvården upplever att de förvägras denna rätt.

6.6 NY MEDICINSK BEDÖMNING (8 KAP PATIENTLAGEN)

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 2021 har endast nio ärenden registrerats i denna kategori, lika många som under respektive år 2020 och 2019. Patienterna har nekats ny bedömning, eller är missnöjda med var eller hur den har gjorts.

6.7 VÄNTETIDER I VÅRDEN (9 KAP PATIENTLAGEN)

Patienten ska, om det inte är uppenbart obehövt, 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.

Även i denna kategori har patienterna under det andra pandemiåret klagat markant mycket mer än under det första. 2021 inkom 262 klagomål på väntetider jämfört med 179 under 2020. 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.

6.8 VALFRIHET/FRITT VÅRDSÖKANDE (9 KAP PATIENTLAGEN)

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.

Även om det totala antalet klagomål inte är särskilt stort (52 under 2021) så är detta den kategori som har den största ökningen procentuellt sett (68 procent).

6.9 PATIENTJOURNALEN (10 KAP PATIENTLAGEN)

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

177 patienter har under 2021 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 i nivå med tidigare år.

6.10 INTYG (10 KAP PATIENTLAGEN)

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 lägre (124) 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.

6.11 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 ökande antalet klagomål med kopplingar till psykisk ohälsa, men också att vid sidan om covid-19 inkommer det 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
Cancer	185	207	230
Covid-19 (fr 2020-)		344	578
Diskriminering (fr 2021-)			109
Hjärna och nervsystem	151	202	245
Hjärta och blodkärl	197	208	283
Hormoner och diabetes	70	101	88
Hud, hår och naglar	7	88	111
Kvinnosjukvård*	14	131	265
Leder, muskler och skelett	484	527	571
Långvarig smärta	151	197	231
Mage och tarm	207	222	288
Njurar och urinvägar	97	146	129
Psykisk ohälsa	440	653	751
Vårdhygien	1	14	18

7 Statistikfördjupning

Verksamhetsområden	2019	2020	2021
Somatisk specialistvård	1982	1617	1982
Primärvård, Region Skåne	1226	1014	1235
Psykiatri, habilitering och hjälpmedel	606	508	584
Folktandvården Skåne AB	204	167	131
Extern tandvård	6	6	16
Externa vårdgivare	951	923	1173
Kommunerna	80	106	138
Skånetrafiken	18	18	22
Regionservice	14	5	7
Medicinsk service	57	72	92
Övrigt (allmänt, koncernkontoret)	224	248	305
Handläggning pågår			12
Totalt	5368	4684	5697

Antal klagomål per verksamhetsområde har en naturlig koppling till hur mycket vård som bedrivs. Att återspegla detta fullt ut låter sig svårligen göras, men i de två följande tabellerna kan utläsas antal vårdkontakter i öppenvården och i antal vårddagar i slutenvården. I tabellerna återfinns även vård i annan regi, denna omfattar dock inte den kommunala hälso- och sjukvården eller den vård som ges av Folktandvården Skåne AB.

Öppenvård 2021		
Vårdområde	Antal vårdkontakter	
Primärvård, egen regi	5 514 754	37,5%
Psykiatri, habilitering och hjälpmedel, egen regi	818 551	
Somatisk specialistvård, egen regi	2 466 670	16,8%
Annan regi	5 910 522	
Totalt	14 710 497	100,0%

Slutenvård 2021		
Vårdområde uppföljning	Antal vårddagar	Andel
Psykiatri, egen regi	148 488	14,5%
Somatisk specialistvård, egen regi	849 185	83,1%
Annan regi	23 727	2,3%
Totalt	1 021 400	100,0%

7.1 SOMATISK SPECIALISTSJUKVÅRD

Somatisk specialistsjukvård	2019	2020	2021
Skånes universitetssjukhus	1096	910	1117
Landskrona	35	17	20
Trelleborg	46	40	52
Ystad	78	71	95
Helsingborg	422	306	365
Ängelholm	34	26	46
Hässleholm	75	63	64
Kristianstad	196	184	220
Totalt	1982	1617	1979

Vårdproduktionen för den somatiska specialistvården på sjukhusen återges i ett par tabeller nedan, en som avser antal vårdkontakter och en för antal vårddagar. Av dessa kan relationerna mellan sjukhusen och antal klagomål utläsas.

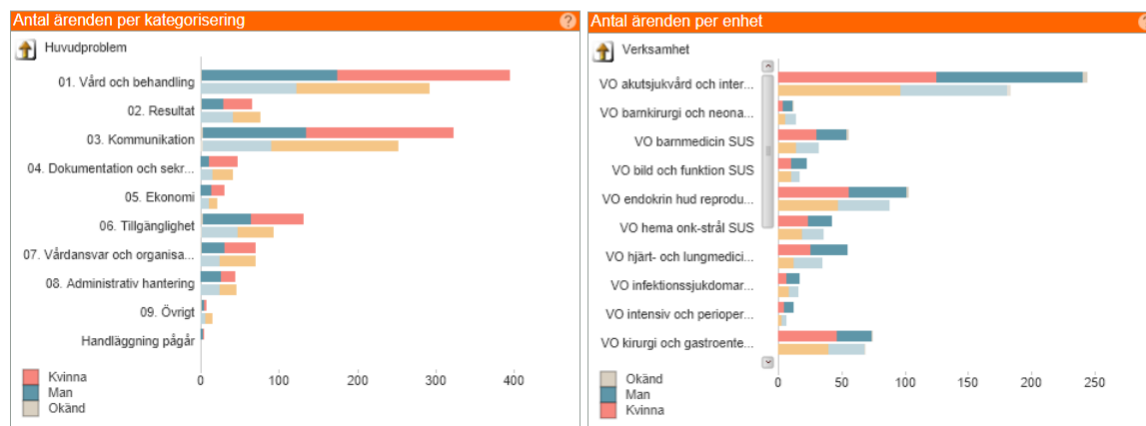
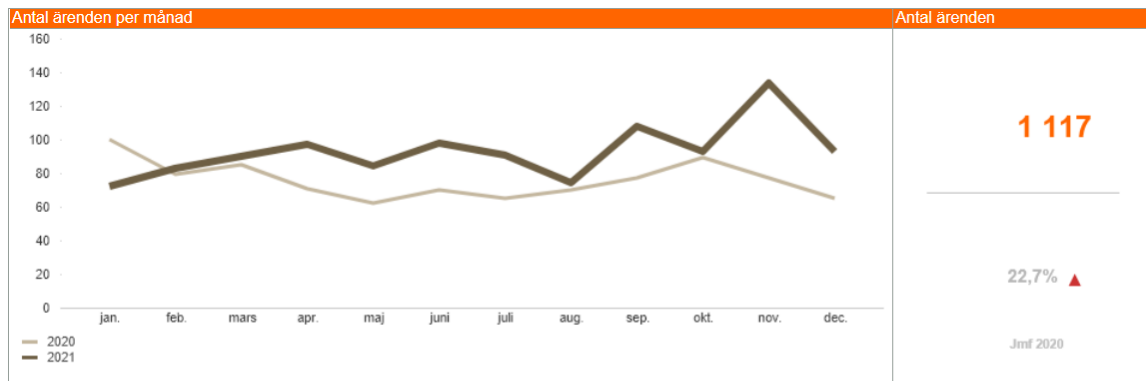
Öppenvård 2021		
Sjukhusstyrelse	Antal vårdkontakter	Andel
Helsingborg	422 203	17,2%
Hässleholm	86 485	3,5%
Kristianstad	342 999	14,0%
Landskrona	63 859	2,6%
Skånes universitetssjukhus	1 253 850	51,1%
Trelleborg	94 298	3,8%
Ystad	131 678	5,4%
Ängelholm	57 029	2,3%
Totalt	2 452 401	100%

Slutenvård 2021		
Sjukhusstyrelse	Antal vårddagar	Andel
Helsingborg	110 006	15,0%
Hässleholm	28 252	3,9%
Kristianstad	83 216	11,4%
Landskrona	18 122	2,5%
Skånes universitetssjukhus	403 968	55,2%
Trelleborg	19 118	2,6%
Ystad	38 956	5,3%
Ängelholm	30 565	4,2%
Totalt	732 203	100%

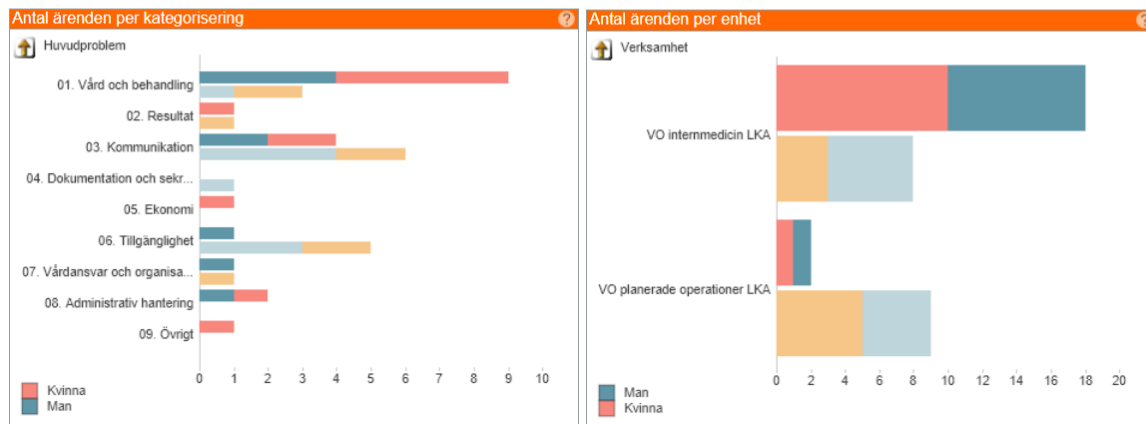
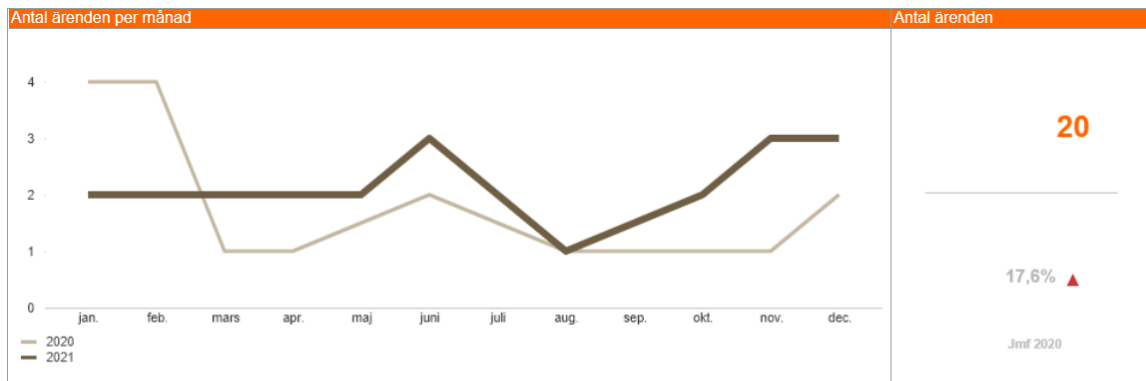
Av den samlade vårdproduktionen för sjukhusen kan utläsas hur stor andel respektive sjukhus står för. Detta kan sedan sättas i relation till hur stor andel av klagomålen som respektive sjukhus har fått. En lätt förhöjd klagomålsfrekvens kan noteras för de stora sjukhusen Sus, Helsingborg och Kristianstad. På samma sätt kan uttydas en lägre klagomålsfrekvens på de mindre sjukhusen i förhållande till hur mycket vård som ges där.

Sjukhusstyrelse	Antal vårddagar + vårdkontakter	Andel av produktion	Klagomål	Andel klagomål
Helsingborg	532 209	16,7%	365	18,4%
Hässleholm	114 737	3,6%	64	3,2%
Kristianstad	426 215	13,4%	220	11,1%
Landskrona	81 981	2,6%	20	1,0%
Skånes universitetssjukhus	1 657 818	52,1%	1117	56,4%
Trelleborg	113 416	3,6%	52	2,6%
Ystad	170 634	5,4%	95	4,8%
Ängelholm	87 594	2,8%	46	2,3%
Totalt	3 184 604	100,0%	1979	100,0%

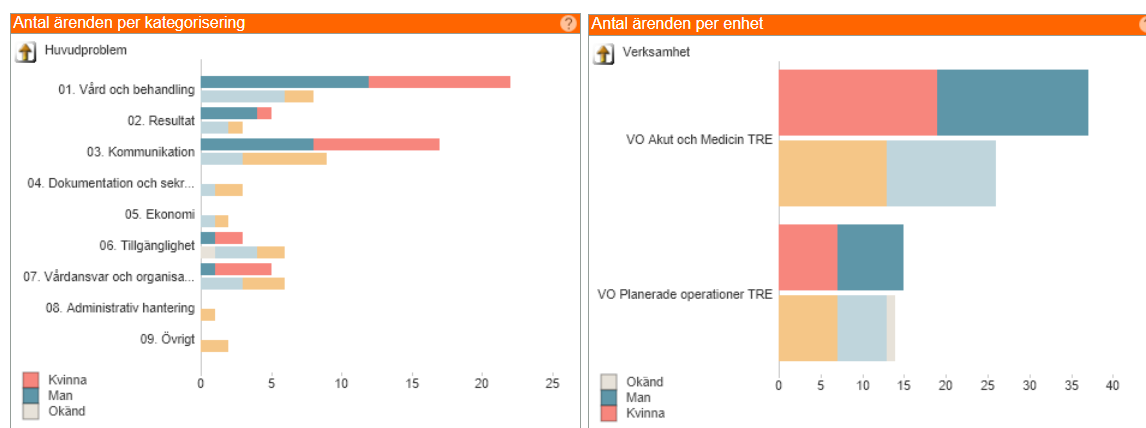
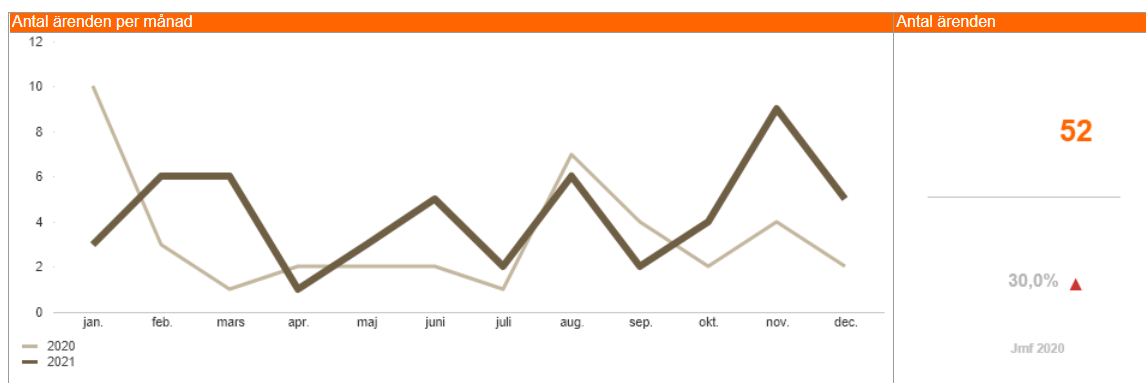
7.1.1 SKÅNES UNIVERSITETSSJUKHUS



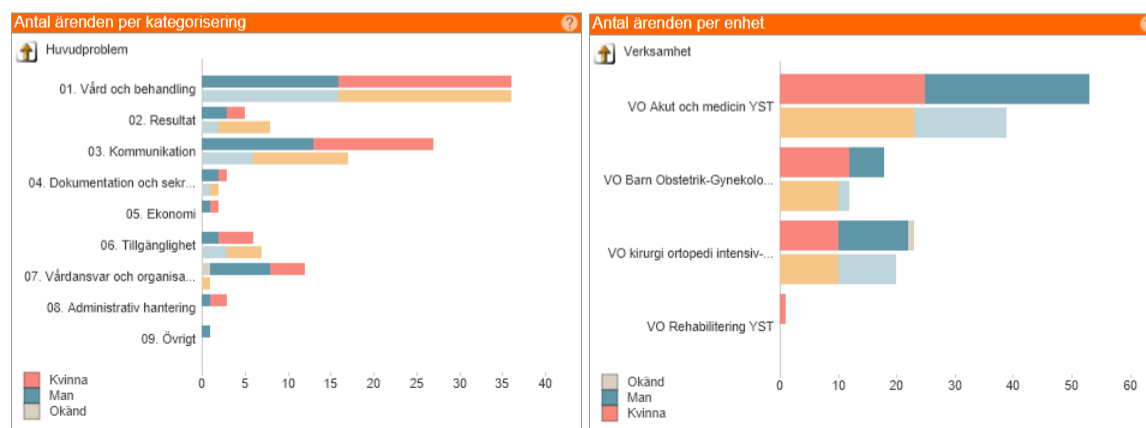
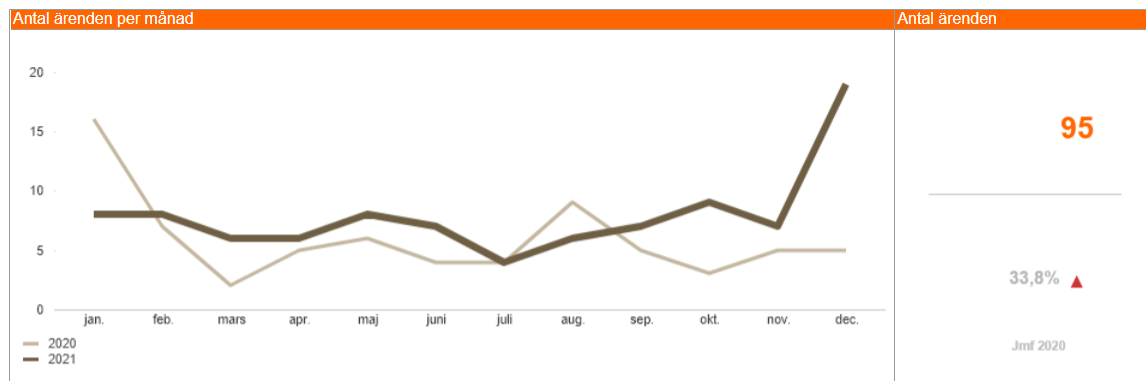
7.1.2 LANDSKRONA



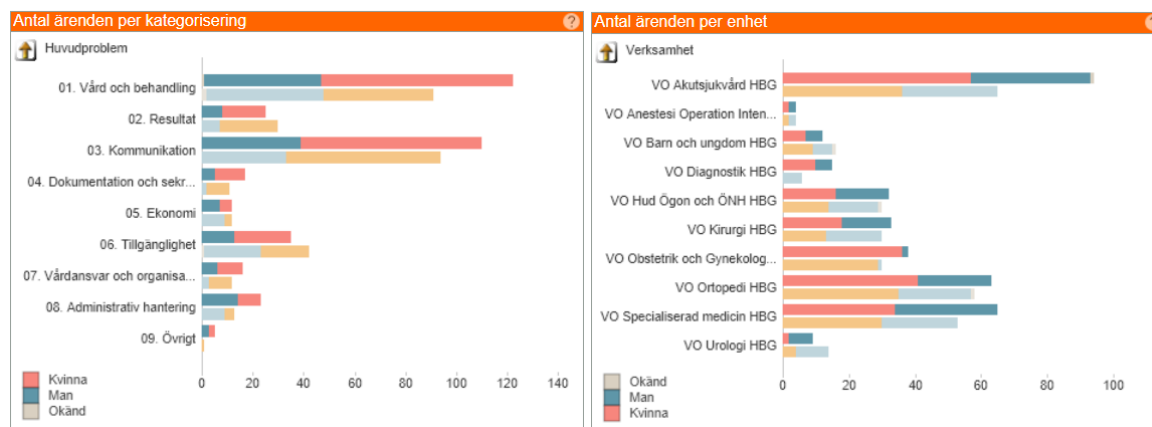
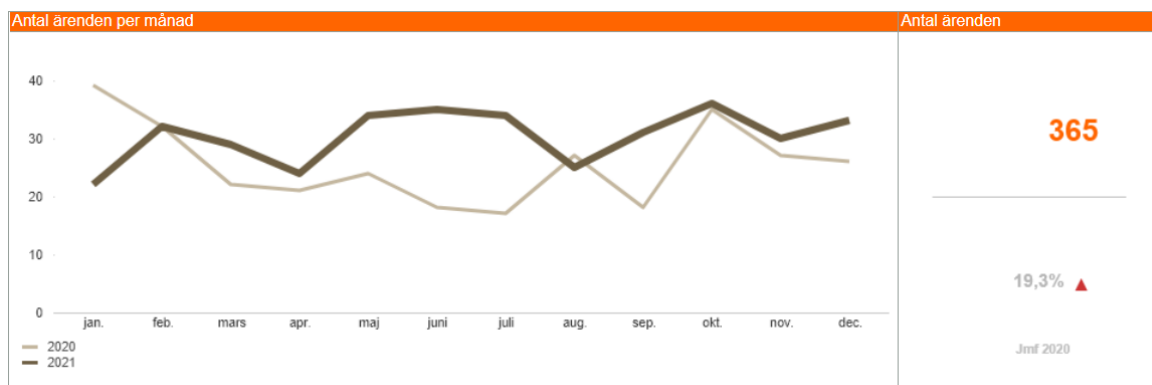
7.1.3 TRELLEBORG



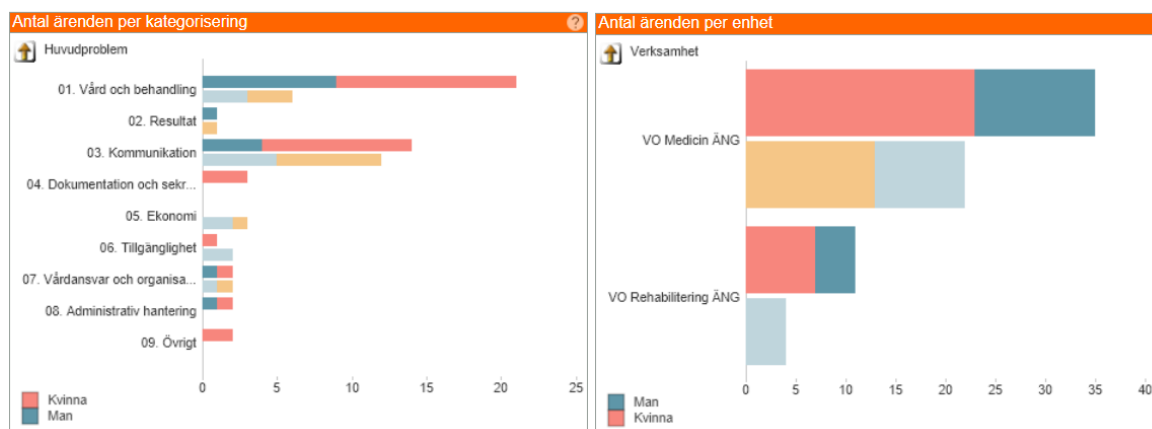
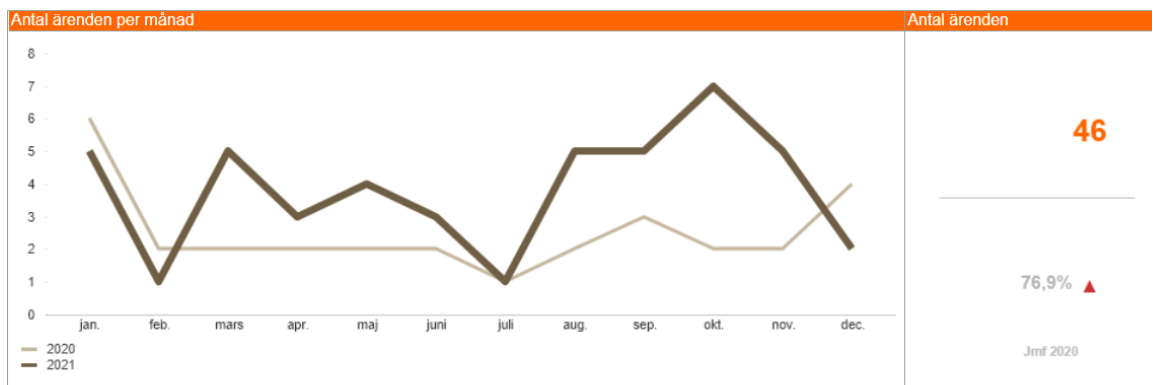
7.1.4 YSTAD



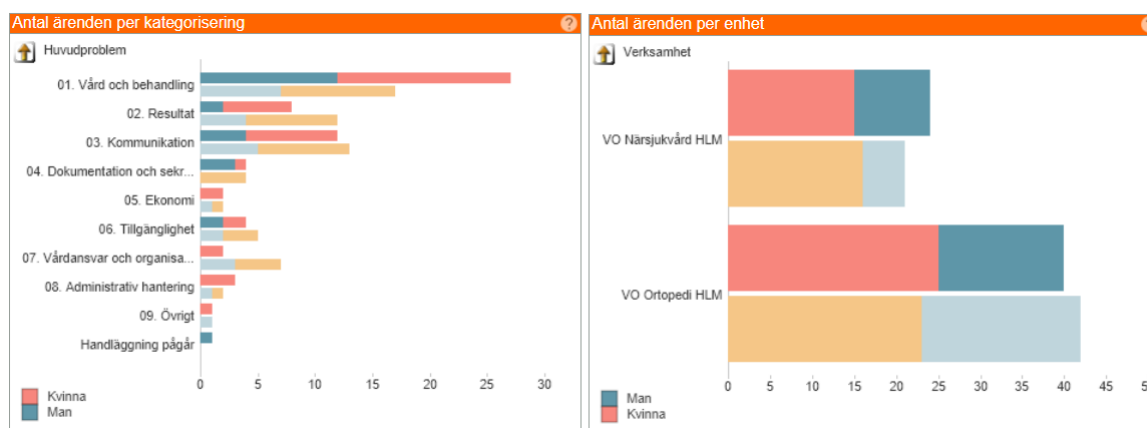
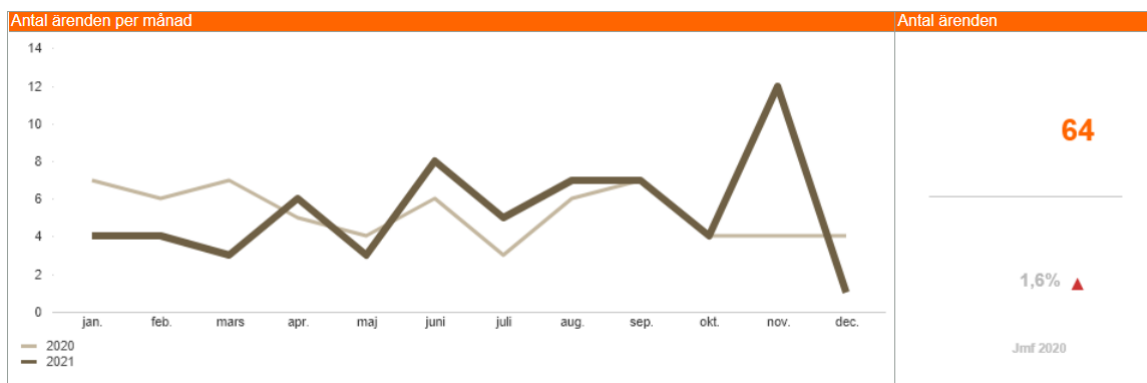
7.1.5 HELSINGBORG



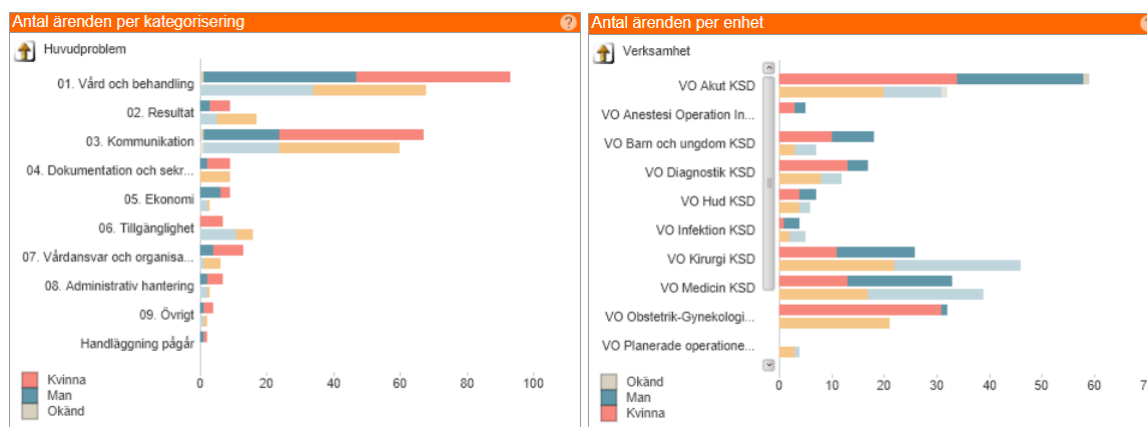
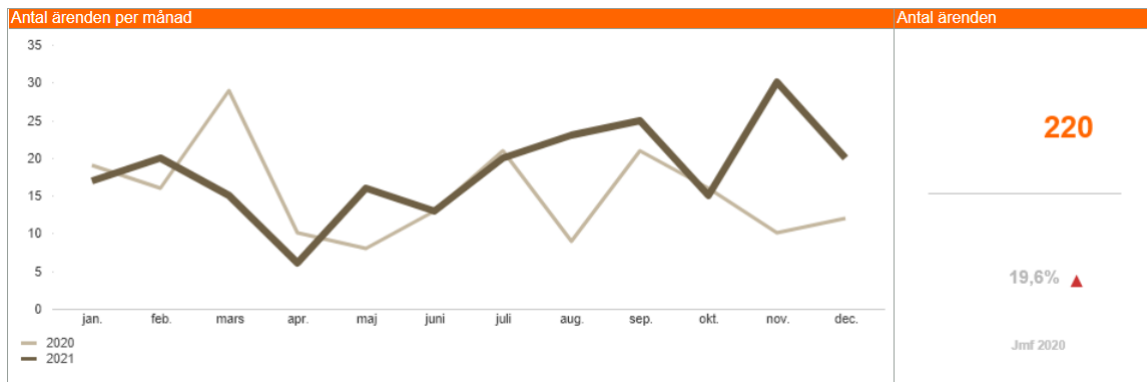
7.1.6 ÄNGELHOLM



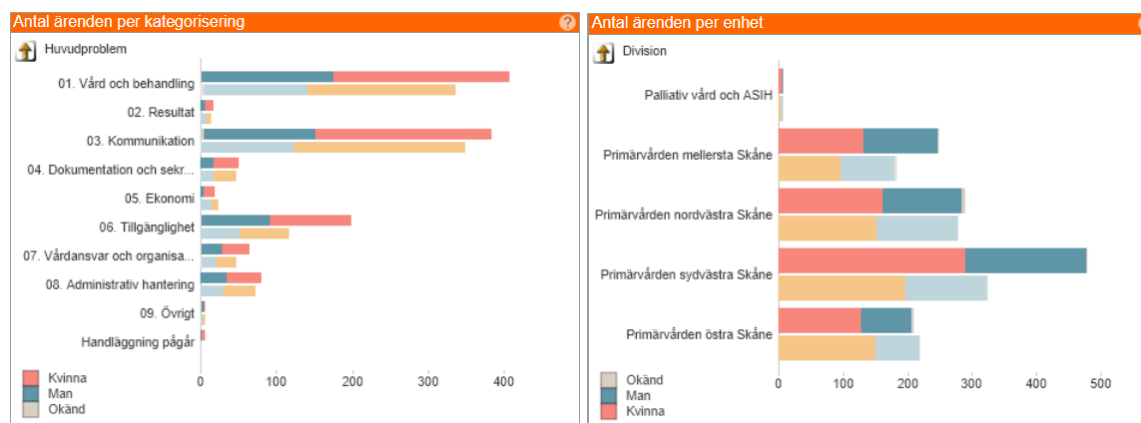
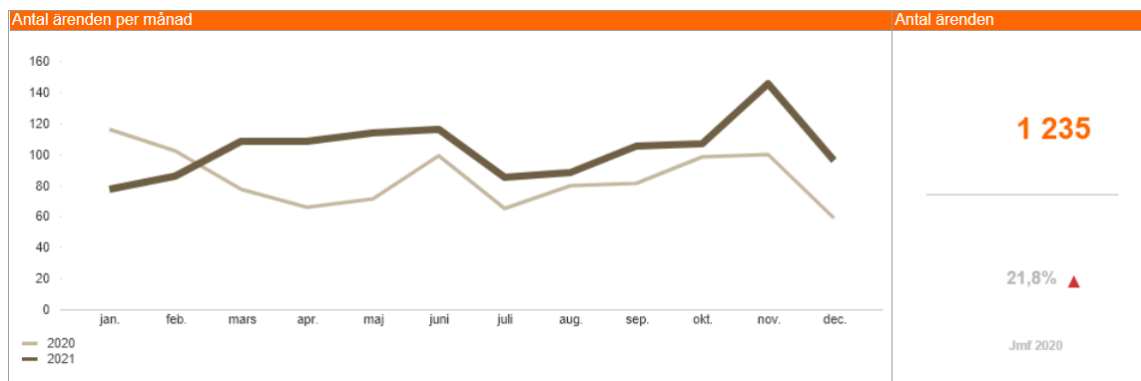
7.1.7 HÄSSLEHOLM



7.1.8 KRISTIANSTAD



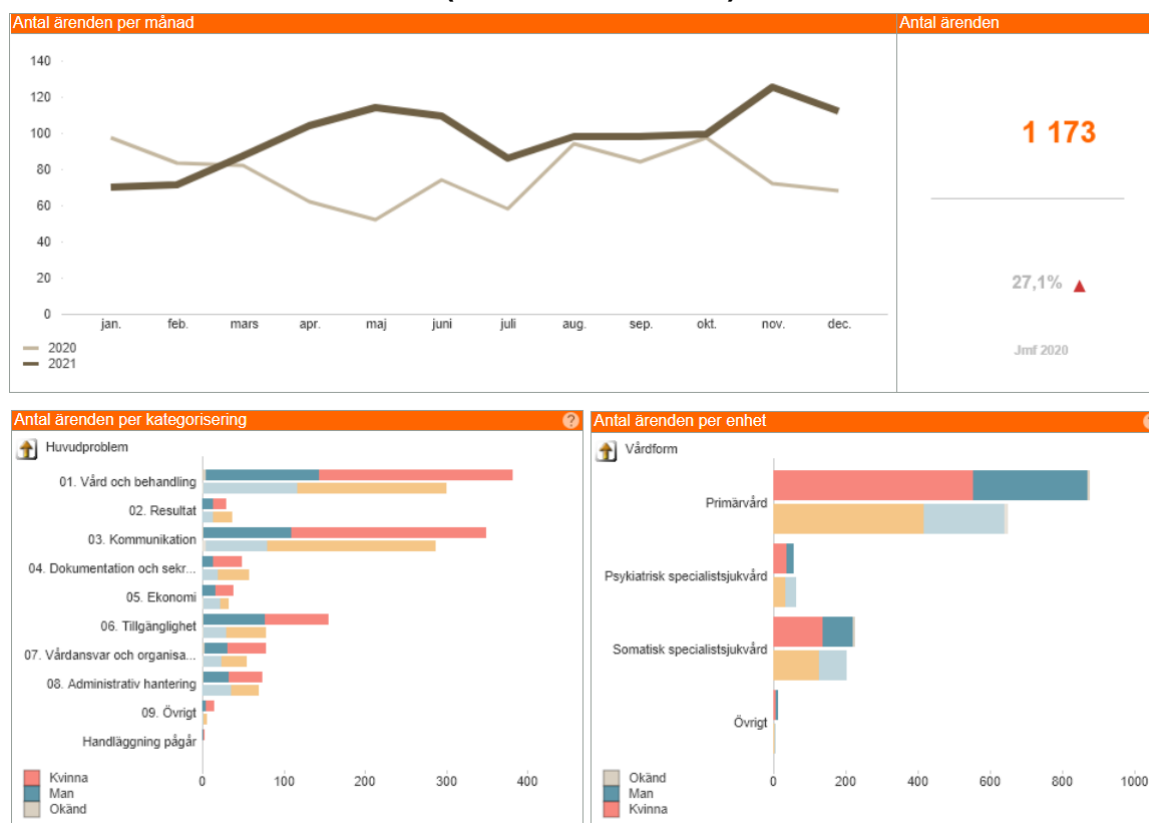
7.2 PRIMÄRVÅRD



Av de fler än hundra enheter som Region Skåne driver i egen regi återfinns de fem med flest antal klagomål nedan. Precis som 2020 ligger vårdcentralen Södervärn i topp.

Vårdcentraler, Region Skåne (med flest klagomål) 2021	
Södervärn	57
Kvälls- och helgmottagning, Södervärn	42
Granen	35
Ystad	34
Lundbergsgatan	34

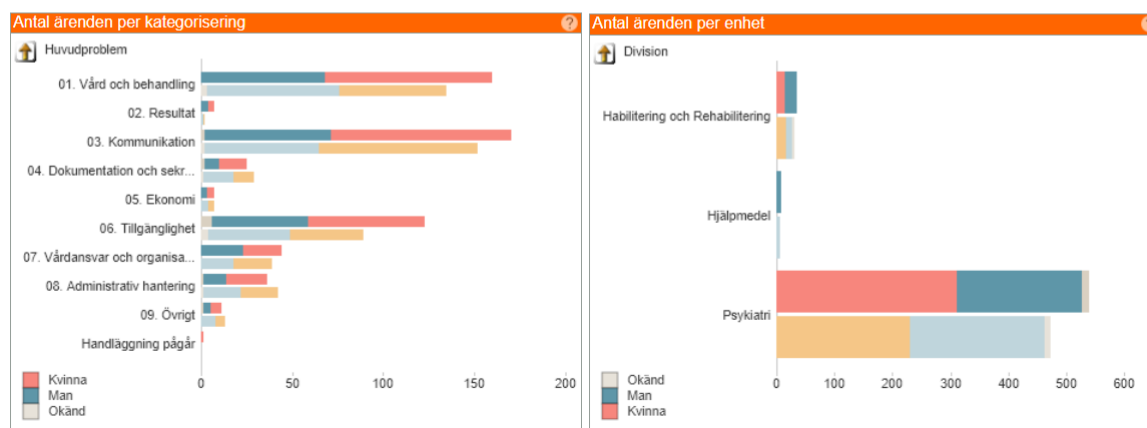
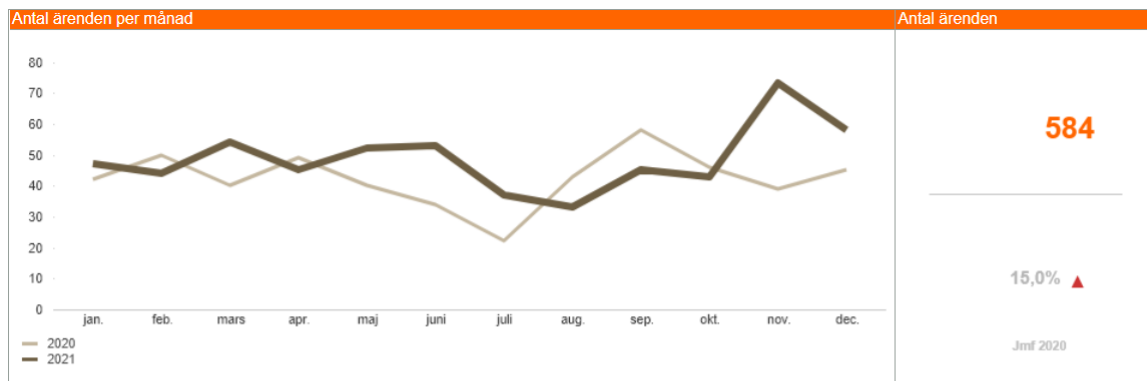
7.3 EXTERNA VÅRDGIVARE (EXKL TANDVÅRD)



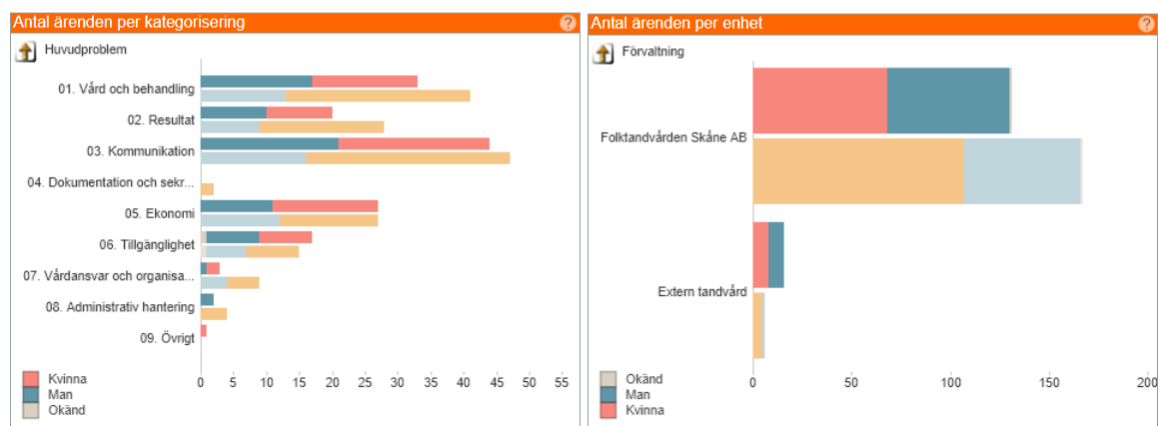
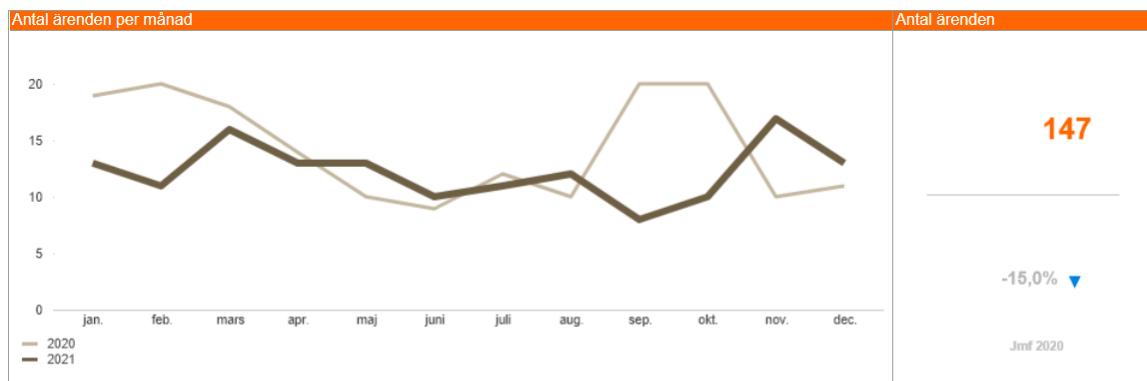
Även när det gäller de privata vårdcentralerna skiftar det mycket vilken av dem som har flest klagomål. Endast Blomman vårdcentral återfinns åter bland topp fem.

Vårdcentraler, externa (med flest klagomål)	2021
Doktor.se Örestadsklinikens vårdcentral	35
Capio Helsingborg Söder	29
Ellenbogen	25
Blomman	24
Garnisonsgatans läkargrupp	22

7.4 PSYKIATRI, HABILITERING OCH HJÄLPMEDEL

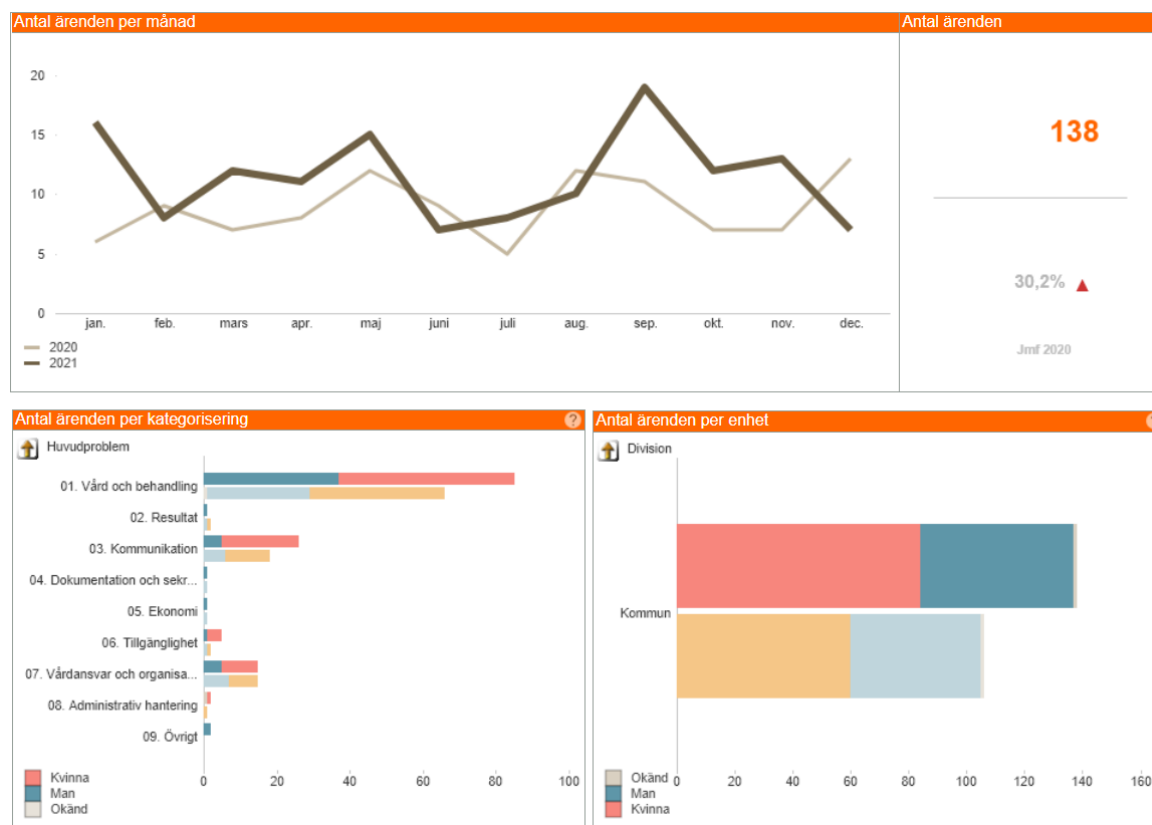


7.5 TANDVÅRD



Klagomålen är nästan helt och hållet riktade till Folk tandvården Skåne AB.

7.6 KOMMUNAL HÄLSO- OCH SJUKVÅRD



Antalet inkomna klagomål på kommunal hälso- och sjukvård har ökat med 31 procent. Från 80 ärenden år 2020 till 138 år 2021. Det är framför allt Malmö stad, till invånarantalet Skånes största kommun, som står för den största ökningen: från 25 till 50 ärenden. Sett till invånarantalet sticker dock inte Malmö ut.

Av Skånes 33 kommuner är det fyra som inte har något klagomål registrerat år 2021 och 20 kommuner har mellan ett och tre klagomål. År 2020 var det fem kommuner som inte hade något klagomål registrerat samt 16 kommuner som hade mellan ett och tre klagomål.

Mot bakgrund av att kommunerna står för ungefär en fjärdedel av den samlade hälso- och sjukvården kan det vara värt att notera att de står för endast 2,4 procent av klagomålen. Under de tre senaste åren har inga ärenden registrerats på Hör och Osby. En rimlig förklaring är att kommunerna hanterar alla inkomna klagomål och synpunkter på egen hand. En annan förklaring kan vara att informationen till kommuninvånarna om att man kan vända sig antingen till vårdgivaren eller till patientnämnden inte är tillräcklig.

Kommun	2019	2020	2021
Bjuv		2	3
Bromölla			1
Burlöv	3	1	2
Båstad		1	1
Eslöv	1		5
Helsingborg	11	9	11
Hässleholm	3	6	3

Höganäs	2	1	2
Hörby	2		
Höör			
Klippan	3	4	1
Kristianstad	5	4	7
Kävlinge	2	2	1
Landskrona	4	3	3
Lomma	3	2	3
Lund	6	11	11
Malmö	21	25	51
Osby			
Perstorp	3	1	
Simrishamn	1	3	3
Sjöbo	1	4	1
Skurup		3	2
Staffanstorps		2	4
Svalöv		4	1
Svedala	1		3
Tomelilla			2
Trelleborg	3	4	4
Vellinge	3	2	2
Ystad	1	2	4
Åstorp		2	4
Ängelholm		1	1
Örkelljunga		2	1
Östra Göinge	1	5	1
Totalt	80	106	138

Kön	2019	2020	2021
Kvinnor	50	60	84
Män	29	45	53
Annat/Okänt	1	1	1
Totalt	80	106	138

7.7 MEDICINSK SERVICE

Medicinsk service innefattar bland annat ambulans i offentlig regi, Region Skånes larmcentral, smittskydd och provtagningsverksamheter. Antalet klagomål har ökat från 72 förra året till 92 i år. En del klagomål är kopplade till pandemin.

Medicinsk service	2019	2020	2021
1. Vård och behandling	27	23	36
2. Resultat	1	3	4
3. Kommunikation	20	25	31
4. Dokumentation och sekretess	3	3	4
6. Tillgänglighet	1	7	8

7. Vårdansvar och organisation	2	4	4
8. Administrativ hantering	3	6	2
9. Övrigt		1	2
Handläggning pågår			1
Totalt	57	72	92

7.8 SKÅNETRAFIKEN

Patientnämnden Skåne tar emot klagomål och synpunkter på sjukresor som har gjorts i Skånetrafikens regi. Under 2021 har det inkommit 22 klagomål, vilket är i princip lika många som under föregående två år. Det handlar precis som förra året om informationsbrister, väntetider, bemötande och avgifter.

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

8 Kön och ålder

Kvinnor står för 58 procent av klagomålen till patientnämnden, och män för 41 procent. Så har det sett ut i många år, och så ser det ut runt om i landet. På samma sätt är det tydligt att kvinnor klagat mer på bristande kommunikation och dåligt bemötande. I 1 procent av ärendena är patientens kön ett annat, eller okänt.

Kön	2019	2020	2021
Kvinnor	3097	2718	3313
Män	2212	1917	2322
Annat/Okänt	59	49	62
Totalt	5368	4684	5697

Huvudproblem	Kvinnor 2019	Kvinnor 2020	Kvinnor 2021	Män 2019	Män 2020	Män 2021
1. Vård och behandling	909	824	1084	648	631	793
2. Resultat	160	149	119	125	97	90
3. Kommunikation	920	898	1016	539	478	614
4. Dokumentation och sekretess	146	147	163	91	84	67

5. Ekonomi	101	73	92	78	86	77
6. Tillgänglighet	469	263	395	412	244	338
7. Vårdansvar och organisation	170	175	206	112	119	150
8. Administrativ hantering	169	142	161	156	137	141
9. Övrigt	50	43	61	50	43	41
Handläggning pågår			16			11
Totalt	3094	2714	3313	2211	1919	2322

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

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

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

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

Verksamhetsområden 2021	Kvinnor	Män	Annat/Okänt	Totalt
Kommunal hälso- och sjukvård	85	54	2	141
Primärvård	1309	845	20	2174
Psykiatrisk specialistsjukvård	354	243	12	609
Somatisk specialistsjukvård	1356	998	19	2373
Tandvård	78	74	2	154
Övrigt	120	105	7	232
Handläggning pågår	11	3		14
Totalt	3313	2322	62	5697

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 klagar oftast i åldersspannet 20-49 år, medan män oftast klagar när de har blivit 70-79 år gamla.

Antal ärenden per kön och ålder	Kvinnor	Män	Annat/Okänt	Totalt
Okänd ålder	556	401	35	992
0-9	99	133	4	236
10-19	144	110	4	258
20-29	379	185	2	566
30-39	438	280	5	723
40-49	391	204	3	598
50-59	368	254	3	625
60-69	336	269	2	607
70-79	361	329	2	692
80-89	179	123	1	303
90-110	62	34	1	97
	3313	2322	62	5697

Antal ärenden fördelat efter kön och åldersgrupp

