

# Vad hände sedan?

- en uppföljning av de analyser  
och uppmärksammanden som  
har gjorts under mandatperioden  
2019—2022

Version 2022-12-14

Patientnämnden Skåne  
december 2022

Jonas Duveborn



## Analyser, rapporter, granskningar m m

Enligt lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården ska patientnämnderna bland annat rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter (2 § 2 st 3 p).

Vidare ska patientnämnderna bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regionen eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården (3 §).

Patientnämnderna ska därutöver göra Inspektionen för vård och omsorg uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn (7 §).

Regionerna och kommunerna ska organisera sin verksamhet så att slutsatser av de analyser som patientnämnderna gör tas om hand och bidrar till hälso- och sjukvårdens utveckling (6 §).

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

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

### 2019

1. Analys av vad patienterna vill ska bli bättre på akutmottagningarna hanterades av patientnämnden den 5 juni 2019 och överlämnades till regionfullmäktige. (§ 17)

2. Analys av hur ett enda klagomål kan förbättra vården hanterades av patientnämnden den 7 november 2019 och överlämnades till regionfullmäktige. (§ 35)

- ✓ Analysen blev ett anmälningsärende på regionfullmäktiges sammanträde den 3 december 2019.

## 2020

1. Uppmärksammande till regional chefläkare den 12 oktober 2020 om att det fortfarande inkommer klagomål kopplade till spiraler av märket Novaplus T380, trots att Ivo har konstaterat att Region Skåne borde gå ut med information om att de är behäftade med ett produktionsfel och risken för komplikationer. Regional chefläkare svarade påföljande dag att åtgärder har vidtagits och att han med anledning av uppmärksammandet har initierat en ny expertgruppsanalys. Information på 1177 Vårdguiden har tagits bort efter att ärendet uppmärksamrats av patientnämnden. Regionala chefläkaren meddelade i november 2020 att det inom kort kommer att läggas upp ny information på 1177 Vårdguiden. (2020-3572P m fl, 2020-POL000579)

- ✓ Information finns på 1177.se ([Trasiga kopparspiraler i Skåne - 1177](#)) och den har översatts till flera språk. Regional rutin och process implementerad för hantering av kvinnor där risk finns att de kan bära defekt spiral. Ytterligare kommunikationsinsatser utfördes då det fanns indikationer om att tidigare insatser inte verkat fullt ut.

2. Uppmärksammande till avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning, koncernkontoret, Region Skåne den 28 oktober 2020 om långa väntetider i obesitasvården. (2020-3167P m fl) Svar från hälso- och sjukvårdsdirektör Pia Lundbom den 12 november 2020 om att en tillgänglighetskoordinator har tillsatts och att det arbetas för att klara av vårdgarantitiderna även under pandemin.

- ✓ Patientnämndens information vidarebefordrades till berörda funktioner inom tillgänglighetsarbetet. Region Skånes tillgänglighetsarbete har intensifierats generellt, men effekterna modereras inom flera verksamheter av ökade inflöden och vårdbehov. För obesitasvården försvåras situationen av att den drabbades hårt av pandemin då den bland annat konkurrerade om intensivvårdsresurser, samt att det inte funnits möjlighet efter pandemin att samordna till andra vårdgivare i andra delar av landet då de också varit hårt pressade. Tillgängligheten avseende nybesök är ytterligare något försämrad jämfört hösten 2020. Tiden från nybesök till operation är nu i genomsnitt 52 dagar.

3. Rapport den 10 november 2020 om att det fortsatt inkommer få klagomål på den kommunala hälso- och sjukvården skickades över till Ivo och kommunförbundet Skånes Kommuner. Patientnämnden initierade fortsatt utredning, som presenterades den 25 februari 2021 med en kartläggning av

hur de skånska kommunerna informerar sina patienter om möjligheten att framföra synpunkter och klagomål. Utvecklingen av antal klagomål som avser den kommunala hälso- och sjukvården följs upp löpande. (2020-POL000508)

4. Uppmärksammande till psykiatri-, habilitering och hjälpmedelsnämnden den 17 december 2020 av ökande antal klagomål på BUP Trelleborg. (2020-POL000578)

- ✓ Psykiatri Skåne har använt uppmärksammandet som underlag i en diskussion i förvaltningens patientsäkerhetsråd och sedermera direkt med Chefsöverläkaren och verksamhetschef för BUP-Skåne för vidare hantering och åtgärd.

## 2021

1. Analys av inkomna klagomål avseende barn fastställdes av patientnämnden den 25 februari 2021 och skickades till Ivo och Socialstyrelsen. (2021-POL000061)

- ✓ Ivo använde analysen i sin sammanställning av klagomål såväl till Ivo som till landets samtliga patientnämnder, ”Bättre förutsättningar behövs för att barnens röster ska göras hörda i hälso- och sjukvården”, publicerad den 1 juli 2021.
- ✓ Analysen har den 6 maj 2021 anmälts i hälso- och sjukvårdsnämnden som informationsärende.

2. Uppmärksammande till hälso- och sjukvårdsnämnden och primärvårdsnämnden den 25 februari 2021 av en granskning av de tre vårdcentraler i Skåne som fått flest klagomål under 2019 och 2020. (2021-POL000069)

- ✓ Uppmärksammandet har den 21 april 2021 anmälts i primärvårdsnämnden, och den 6 maj 2021 i hälso- och sjukvårdsnämnden, som informationsärende.

Primärvården Skåne framhåller att

- ✓ **Edens Vårdcentral** har gjort ett stort arbete kring tillgänglighet och bemötande. Efter att ha varit en av de vårdcentraler i offentlig regi med absolut sämst telefontillgänglighet lade man om arbetet sommaren 2022 och har under månaderna september till och med november en telefontillgänglighet på 97 procent. Man har också

jobbat strukturerat kring bemötandefrågor. Från 28 ärenden 2021, så har man hittills i år per november 2022 åtta patientnämndsärenden.

- ✓ **Vårdcentralen Södervärn** har också under året som gått gjort insatser för att förbättra telefontillgängligheten, men där finns ytterligare förbättringspotential som man fortsätter att jobba med. vårdcentralen Södervärn jobbar kontinuerligt med bemötandefrågor.
- ✓ **Kvälls- och helgmottagningen i Malmö** arbetar ständigt med bemötandefrågor. I uppdraget ingår att göra medicinsk bedömning när patienten kommer till vårdcentralen, det betyder att man kan bli hänvisad till sin ordinarie vårdcentral. Hänvisningen skall förstås ske med gott bemötande och respekt.

3. Uppmärksammande till regionstyrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden, samt Ivo på granskning av ambulanssjukvården som patientnämnden fastställde den 22 april 2021. (2021-POL000171)

- ✓ Regionstyrelsen lade på sitt sammanträde den 3 juni 2021 uppmärksammandet till handlingarna.
- ✓ Uppmärksammandet har den 24 juni 2021 anmälts i hälso- och sjukvårdsnämnden som informationsärende.

4. Uppmärksammande den 16 september 2021 till primärvårdsnämnden av att det avseende vårdcentralen Blomman och kvälls- och helgmottagningen Södervärn har varit stor skillnad i andelen klagomål från kvinnor jämfört med andelen klagomål från män under 2020. Utredningen visade att skillnaden hade minskat under 2021. (2021-POL000373)

- ✓ Uppmärksammandet anmäldes den 1 december 2021 till primärvårdsnämnden som en informationshandling.

5. Analys av inkomna klagomål på kvinnosjukvården fastställdes av patientnämnden den 16 november 2021 och skickades till hälso- och sjukvårdsnämnden, samt Ivo. (2021-POL000377)

- ✓ Analysen har den 19 november 2021 anmälts i hälso- och sjukvårdsnämnden som informationsärende.

6. Analys av inkomna klagomål på tandvården fastställdes av patientnämnden den 16 november 2021 och skickades till hälso- och sjukvårdsnämnden, samt Ivo. (2021-POL000378)

- ✓ Analysen har den 19 november 2021 anmälts i hälso- och sjukvårdsnämnden som informationsärende.

7. Uppmärksammande av konsekvenser kopplade till vårdvalet psykoterapi och svårigheten att få en överblick över tillgängliga psykoterapeuter, skickades den 30 november 2021 till regional chefläkare Rasmus Havmöller. Svar den 6 december 2021 att informationen skulle tillföras det pågående tillgänglighetsarbete som Enheten för uppdragsstyrning bedriver. (2021-4516P m fl)

- ✓ Informationen fördes vidare till Enheten för uppdragsstyrning. Vi har förståelse för den beskrivna upplevelsen och att det är svåröverblickbart. Detta beror bland annat på att verksamhetsområdet innefattar ett stort antal enmansföretag. Att implementera gemensamt IT-system som kan ge en uppdaterad bild av tillgängliga tider hos olika vårdgivare bedöms inte realistiskt. Vårdgivarna kommer inom ramen för sedvanlig uppföljning och dialoger mellan beställare och leverantör uppmuntras att om möjligt tydliggöra information på sina egna hemsidor om detta finns.

8. Analys av vilka åtgärder som vårdgivare har vidtagit efter kontakt med Patientnämnden Skåne fastställdes av patientnämnden den 16 december 2021 och skickades till hälso- och sjukvårdsnämnden och Ivo. (2021-POL000585)

- ✓ Analysen har den 10 februari 2022 anmälts i hälso- och sjukvårdsnämnden som informationsärende.

9. Rapport avgavs den 16 december 2021 till patientnämnden om ett ökat antal klagomål på akutmottagningarna. Det totala antalet registrerade ärenden hos Patientnämnden Skåne ökade med 15 procent under perioden januari-oktober 2021. För akutmottagningarna i Skåne var ökningen under samma period 35,6 procent. (2021-POL000583)

## **2022**

1. Analys av klagomål som rör barns psykiska ohälsa fastställdes av patientnämnden den 24 februari 2022 och skickades till Socialstyrelsen, Ivo och psykiatri-, habilitering- och hjälpmedelsnämnden. (2022POL000069-001)

- ✓ I juni 2022 publicerade Ivo sin rapport ”Barn som mår psykiskt dåligt får vänta länge på hjälp”, baserad på både egna ärenden och ärenden från landets samtliga patientnämnder.
- ✓ Psykiatri Skåne har svarat att analysen har tagits upp för diskussion i förvaltningens patientsäkerhetsråd och sedermera direkt med

Chefsöverläkaren och verksamhetschef för BUP-Skåne för vidare hantering och åtgärd. Man hade fördjupade diskussioner inför ett besök på ett nämndsammanträde.

2. Analys av klagomål på den kommunala hälso- och sjukvården fastställdes av patientnämnden den 24 februari 2022 och skickades till de skånska kommunerna och kommunförbundet Skånes Kommuner, samt Ivo. (2022-POL000043)

3. Uppmärksammande om bristande tillgänglighet i telefonisystemet för funktionshindrade skickades den 11 juli 2022 till Ingela Lidén, förvaltningen för digitalisering, IT och MT. Svar den 13 juli 2022 från verksamhetschef Astrid Persson, verksamhetsområde IT, att systemansvarig inom telefoni kommer att lyfta detta ärende med verksamhetsansvariga inom telefoniförvaltningsgruppen. (2022-65P m fl)

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

4. Analys av klagomål som rör psykisk ohälsa fastställdes av patientnämnden den 21 september 2022. Den skickades till psykiatri-, habilitering- och hjälpmedelsnämnden samt primärvårdsnämnden och Ivo. (2022-POL000343)

- ✓ Analysen anmäldes den 30 november 2022 till primärvårdsnämnden som en informationshandling.
- ✓ Psykiatri Skåne har svarat att analysen har tagits upp för diskussion i förvaltningens patientsäkerhetsråd och sedermera direkt med Chefsöverläkaren och verksamhetschef för BUP-Skåne för vidare hantering och åtgärd.

5. Analys av klagomål som rör cancervården fastställs av patientnämnden den 22 december 2022. Den skickas till hälso- och sjukvårdsnämnden, Regionalt cancercentrum syd och Inspektionen för vård och omsorg. (2022-POL000405)

## 26 uppmärksammanden om uteblivet svar

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

Mot bakgrund av att det länge har funnits en bild av att vårdgivare ibland dröjer med att besvara Patientnämnden Skånes begäran om yttrande, inleddes under 2021 en granskning av hur ofta detta sker. Granskningen visade att var femte begäran om yttrande inte besvaras i tid. Patientnämnden valde då att informera ansvariga politiska styrelser om granskningen

1. Uppmärksammande till hälso- och sjukvårdsnämnden, primärvårdsnämnden, psykiatri-, habilitering och hjälpmedelsnämnden, samt samtliga sjukhusstyrelser och Ivo på en granskning av hur vanligt det är med för sent inkomna yttranden över klagomål, fastställd av patientnämnden den 22 april 2021. (2021-POL000186)

- ✓ Uppmärksammandet har den 23 juni 2021 anmälts i primärvårdsnämnden, och den 24 juni 2021 i hälso- och sjukvårdsnämnden, som informationsärenden.

För att markera vikten av att patienterna får svar på sina klagomål snarast, vilket är en viktig del för att återställa förtroendet för vården efter en oftast negativ patientupplevelse, har Patientnämnden Skåne skärpt sina rutiner. Sedan våren 2021 gäller att om en vårdgivare inte besvarar en begäran om yttrande inom utsatt tid skickar handläggaren en påminnelse och förlänger svarstiden med två veckor. Om svar fortfarande inte har inkommit eskaleras ärendet till förvaltningschefen som begär ett besvarande omedelbart, samtidigt som vårdgivaren informeras om att Patientnämnden Skåne har som rutin att uppmärksamma Ivo på om besvaranden inte inkommer i tid. Med denna ordning fanns en förhoppning om att antalet sena yttranden skulle minska.

När Ivo uppmärksammas på att en vårdgivare inte har yttrat sig över ett klagomål i tid svarar myndigheten regelmässigt att man i nuläget inte kommer att genomföra någon tillsyn av verksamheten. ”Ivo:s tillsyn ska vara riskbaserad, vi har därför nytta av inkomna uppgifter. Vi har registrerat dem och kommer att använda dem tillsammans med andra uppgifter för att

göra riskanalyser inför kommande tillsyn. Vi prioriterar att genomföra tillsyn där vi bedömer att riskerna för brukare och patienter är stora.”

2. Rapport avgavs den 16 december 2021 till patientnämnden om försenade yttranden. Förvaltningschefen fick i uppdrag att återkomma till decembersammanträdet 2022 med en uppföljning av om svarstiderna har förändrats efter en justering av interna rutiner. (2021-POL000582)

Om man sammanställer för sent inkomna yttranden för hela mandatperioden, med jämförbara tidsperioder, ser det ut som följer.

|                                  | 2020-01-01—<br>2020-12-13 | 2021-01-01—<br>2021-12-13 | 2022-01-01—<br>2022-12-13 |
|----------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Inkomna ärenden                  | 4 501                     | 5 417                     | 5 687                     |
| Begärda yttranden                | 837 (19 %)                | 1 058 (20 %)              | 883 (16 %)                |
| Yttranden senare än begärt datum | 150 (18 %)                | 208 (20 %)                | 166 (19 %)                |
| Uppmärksammanden till Ivo        | 1                         | 13                        | 11                        |

Många vårdgivare svarar alltså fortfarande för sent, och i princip i samma utsträckning som tidigare. Antalet uppmärksammanden till Ivo är 2022 i princip på samma nivå som 2021.

Under 2020 respektive 2021 inkom 18 procent respektive 20 procent av yttrandena senare än begärt datum. 2022 har 19 procent av yttrandena inkommit senare än begärt.

I vanliga fall uppmärksammas Ivo efter att det har gått åtta till nio veckor sedan ett yttrande begärdes, i enlighet med den beskrivna eskaleringsprocessen ovan. Därefter inkommer ett yttrande oftast inom en vecka. I några fall har det dock dröjt betydligt längre än så. Patienter har i extrema fall fått vänta mellan 23 och 42 veckor på att få sitt klagomål besvarat.

## 2020

1. 2020-11-17. Yttrande inkom från Sundets läkargrupp den 18 januari 2021 och kompletterande yttrande den 25 februari 2021 – 23 veckor efter att yttrande begärdes. (2020-3235P)

## 2021

1. 2021-03-19. Yttrande inkom från vårdcentralen Granen den 26 mars 2021 – 13 veckor efter att yttrande begärdes. (2020-4692P)
2. 2021-04-15. Yttrande inkom från öron-näsa-halsmottagningen, Sus Lund den 22 april 2021 – tio veckor efter att yttrande begärdes. (2021-487P)
3. 2021-05-24. Yttrande inkom från hälsomedicinskt center i Landskrona den 29 juni 2021 – 16 veckor efter att yttrande begärdes. (2021-176P)
4. 2021-06-02: Yttrande inkom från vårdcentralen Södervärn den 11 juni 2021 – åtta veckor efter att yttrande begärdes. (2021-1373P)
5. 2021-07-06. Yttrande inkom från verksamhetsområde kirurgi på Centralsjukhuset Kristianstad den 8 september 2021 – 42 veckor efter att yttrande begärdes. (2020-4122P)
6. 2021-07-07. Yttrande inkom från ortopedimottagningen i Ystad den 9 augusti 2021 – 19 veckor efter att yttrande begärdes. (2021-1013P)
7. 2021-08-09. Yttrande inkom från vårdcentralen Sjöcrona den 14 september 2021 – nio veckor efter att yttrande begärdes. (2021-1124P)
8. 2021-08-12. Yttrande inkom från intensivvårdsavdelning Sus Malmö den 16 september 2021 – 13 veckor efter att yttrande begärdes. (2021-2577P)
9. 2021-09-15. Yttrande inkom från vårdcentralen Getingen den 15 september 2021 – 20 veckor efter att yttrande begärdes. (2021-1691P)
10. 2021-09-22. Yttrande inkom från vårdcentralen Granen den 24 september 2021 – 31 veckor efter att yttrande begärdes. Ivo fann i beslut den 22 december 2021 att det har funnits brister i den medicinska hanteringen. Ivo ska följa upp ärendet. Den 14 januari 2022 beslöt Löf att betala ut ersättning för patientskada. (2021-675P)
11. 2021-11-17. Yttrande inkom från vårdcentralen Vänhem den 18 november 2021 – nio veckor efter att yttrande begärdes. (2021-3838P)
12. 2021-11-22. Yttrande inkom från onkologimottagning strålbehandling Sus Lund den 30 november 2021 – 23 veckor efter att yttrande begärdes. (2021-2604P)
13. 2021-12-02. Yttrande inkom från vårdcentralen Arlöv den 23 december 2021 – 23 veckor efter att yttrande begärdes. (2021-2977P)

14. 2021-12-21. Yttrande inkom från kvälls- och helgmottagningen Lund den 3 februari 2022 – 14 veckor efter att yttrande begärdes. (2021-3736P)

## **2022**

1. 2022-03-23. Yttrande inkom från vårdcentralen Södervärn den 30 mars 2022 – åtta veckor efter att yttrande begärdes. (2022-539P)
2. 2022-03-24. Yttrande inkom från kvälls- och helgmottagningen Södervärn den 31 mars 2022 – 16 veckor efter att yttrande begärdes. (2021-5358P)
3. 2022-03-30. Yttrande inkom från akutmottagningen på Centralsjukhuset Kristianstad den 7 april 2022 – åtta veckor efter att yttrande begärdes. (2022-628P)
4. 2022-04-20. Yttrande inkom från vårdcentralen Granen den 25 april 2022 – 20 veckor efter att yttrande begärdes. (2021-5402P)
5. 2022-04-27. Yttrande inkom från Capio vårdcentral Landskrona den 5 maj 2022 – åtta veckor efter att yttrande begärdes. (2022-1116P)
6. 2022-06-03. Yttrande inkom från ögonmottagningen på Helsingborgs lasarett den 8 juni 2022 – elva veckor efter att yttrande begärdes. (2022-1497P)
7. 2022-10-05. Yttrande inkom från vårdcentralen Tomelilla den 26 oktober 2022 – elva veckor efter att yttrande begärdes. (2022-4189P)
8. 2022-11-21. Yttrande inkom från kvälls- och helgmottagningen Södervärn den 28 november 2022 – nio veckor efter att yttrande begärdes. (2022-5016P)
9. 2022-11-24. Inget yttrande har ännu inkommit från ortopedkliniken på Aleris specialistvård i Ängelholm – 13 veckor efter att yttrande begärdes. (2022-4163P)
10. 2022-12-02. Inget yttrande har ännu inkommit från vårdcentralen Centrum i Helsingborg – elva veckor efter att yttrande begärdes. (2022-5226P)
11. 2022-12-13. Inget yttrande har ännu inkommit från Falck läkarbilar – nio veckor efter att yttrande begärdes. (2022-5296P)