

Årsberättelse 2020

Patientnämnden Skåne

Förord	3
1 Inledning	4
2 Patientnämnden och Patientnämnden Skåne	6
3 Verksamhetsutveckling	6
4 Vilka kanaler använder de som klagar?.....	8
5 ”Pandemin och patienterna”	9
6 Anmärkningsvärt få klagomål på kommunal vård	11
7 Uppmärksammanden av riskområden	12
8 Vi syns – både mindre och mer än tidigare	13
9 Statistik och reflexioner.....	14
10 Klagomål som lett till förbättringar på övergripande nivå	41

Förord

Pandemi! Hur klarar vi av att fortsatt bedriva verksamhet då? Alldeles utmärkt, skulle det visa sig. Det var snarare så att patienter och närstående, åtminstone inledningsvis, agerade som om de inte ville störa vården mitt i kampen mot coronaviruset. Klagomålen minskade drastiskt under tidig vår, vilket märks på att det totala antalet ärenden är lägre 2020 än under 2019. Samtidigt kan vi konstatera att klagomålen nådde sin tidigare nivå under hösten – och detta utan att patienterna plötsligt kastade sig över pandemivården. En av de analyser som Patientnämnden Skåne har gjort under 2020 visar tvärtom att mängden klagomål kopplade till covid-19 är relativt blygsamt. Det finns alltså annat att uppmärksamma i den skånska hälso- och sjukvården även under ett så speciellt år som fjolåret.

I den här redogörelsen tar Patientnämnden Skåne ett något större tag om statistiken än tidigare. Det är mer jämförelser och fler slutsatser. Vi presenterar också de analyser som har gjorts, och påminner särskilt om den analys av barnärenden som biläggs denna rapport.

Enligt förarbetena till Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården ska patientnämnden inte enbart analysera inkomna klagomål och synpunkter på aggregerad nivå för att kunna uppmärksamma vårdgivarna på riskområden och hinder för en säker och patientcentrerad vård. Den årliga sammanställningen av det gångna årets ärenden bör också kunna besvara frågor som rör förbättringsområden ur ett patientperspektiv, vilka grupper av patienter som får eller riskerar att få vård som brister i kvalitet och säkerhet, samt vilka utmaningar som finns gällande patientcentrering i hälso- och sjukvården. Nämnden kan även föreslå åtgärder som behöver vidtas i vården för att man ska komma till rätta med identifierade problem- och riskområden.

Årsberättelsen är således en redogörelse av Patientnämnden Skånes verksamhet under det gångna året utöver vad som framkommer i den formella årsredovisningen. Fokus för redogörelsen ligger på att beskriva patientärendena, inte på Region Skånes gemensamma mål och värderingar. Den som i detalj vill ta del av hur pass väl Patientnämnden Skåne har nått sina verksamhetsmål hänvisas i stället till den verksamhetsberättelse, resultatredovisning och uppföljning av den interna kontrollen som återfinns på annan plats. Det finns guldkorn även där.

Matilda Malmgren

Matilda Malmgren
ordförande


Jonas Duveborn
förvaltningschef

1 Inledning

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.

Samtliga ärenden som handläggs av Patientnämnden Skåne registreras och kategoriseras. Klagomålen återförs sedan till vårdgivaren i rapporter, från och med 2020 efter varje tertial. Dessutom gör förvaltningen återkommande under året analyser 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 FÄRRE KLAGOMÅL

Med pandemin har ärendemängden minskat. Under året har 4 690 patientärenden registrerats, vilket ska jämföras med fjolårets 5 368. Förändringen motsvarar en minskning på 12,6 procent. Fortfarande är det flest som klagar på ”vård och behandling” eller ”kommunikation”.

Även informationsärendena har minskat. Drygt ettusen skåningar har 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 19 procent färre än under förra året.

Mer statistik – kopplad till olika medicinska områden, verksamheter och kategorier – samt med reflexioner, återfinns i slutet av årsberättelsen. Det ska dock redan här noteras att alltsedan det infördes ett nytt klagomålssystem i hälso- och sjukvården 2018 har antalet ärenden minskat. Om minskningen är relaterad till att patienterna i stället vänder sig direkt till vårdgivaren med sitt klagomål eller om fragmentiseringen i klagomålssystemet har medfört att patienter väljer att inte framföra sina synpunkter, är oklart. För 2020 är dock bedömningen att minskningen åtminstone till viss del kan kopplas till pandemin.

1.2 ERFARENHETER FRÅN PANDEMIN

Samma dag som covid-19 klassades som pandemi (11/3) togs beslut om särskild uppföljning av de klagomål och synpunkter som på något sätt kunde kopplas till denna. Regelbunden kommunikation med och återföring av synpunkter till den regionala medicinska krisledningen, RMKL, gjordes så länge denna var i funktion.

Medarbetarna gavs också tidigt under året möjlighet att arbeta på distans. Fler möten blev digitala och fler digitala rutiner infördes. Ett exempel är att begäran om yttranden från Region Skånes egen verksamhet nu skickas med säker e-post i stället för med brev. Detta bör innebära att den som klagat snabbare får veta hur vårdgivaren resonerar kring den händelse som ärendet berör.

Beslut togs dessutom om att ärenden kopplade till pandemin ska återrapporteras till berörd verksamhetschef med kopia till chefläkare så snart de har avslutats. Detta för att vården så snabbt som möjligt ska kunna använda sig av synpunkterna för att anpassa vården efter patienternas behov.

Vid sidan om att fortsatt värna klagomålssystemets bidrag till hälso- och sjukvården under pandemin har Patientnämnden Skåne bidragit genom att ställa personalresurser till vårdens förfogande. Under drygt fem veckor i slutet av året förstärkte två av förvaltningens handläggare Primärvårdens smittspårningsenhet.

1.3 FLER VERKTYG, MER FÖRANKRING

För att bredda kunskapen om de klagomål och synpunkter som inkommer till Patientnämnden Skåne har de förtroendevalda under hösten 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 både barn- och ungdomspsykiatri i Trelleborg och kvinnosjukvården på Sus Malmö.

I samma anda har mängden informationsärenden till nämnden ökat. Det handlar om generella frågor till olika verksamheter, eller om uppmärksammande till vården av riskområden eller till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, om olika förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn. Ett exempel på detta är information om att det fortfarande kommer in klagomål kopplade till spiralen Novaplust T380; en del av dem är defekta och har gått sönder. Ett annat exempel är att verksamheter har vägrat att besvara patienters klagomål. När det är relevant tillskrivs andra politiskt tillsatta nämnder eller intressenter för en dialog om olika klagomålsmönster.

Förvaltningen har dessutom mer systematiskt börjat granska och diskutera ärenden som kan vara av principiellt intresse, med målsättning att de förtroendevalda ska få ta ställning till hur ärendet fortsatt ska hanteras. I denna del finns mycket kvar att göra.

2 Patientnämnden och Patientnämnden Skåne

2.1 FÖRTROENDEVALDA

Patientnämnden har haft fem sammanträden under 2020. Mötet i april ställdes in på grund av pandemin och de oklarheter som då fanns kring deltagande med hjälp av digitala kanaler. I september, november och december genomfördes sammanträdena med delvis deltagande på distans.

Under sammanträdena har bland annat Ulf Ramberg från Rådet för kommunalekonomisk forskning, KEFU, i Lund berättat om en beställd utredning av klagomålssystemet. Nämnden har vid ett annat tillfälle fått information om Skånes Digitala Vårdsystem, SDV.

Nämnden har elva ledamöter och elva ersättare:

Matilda Malmgren (M), ordförande	Angelika Andersson (MP)
Åsa Ekstrand (M), 1:e vice ordförande	Margareta Appel (M)
Leif Göthed (S), 2:e vice ordförande	Pia Arndorff (S)
Annelie Cederberg (S)	Denis Eryilmaz (SD)
Ingrid Ekström (SD)	Anna-Carin Håkansson (S)
Anneli Eskilandersson (SD)	Jan-Åke Isaksson (SD)
Daniel Hedén (S)	Pia Lidwall (KD)
Eva Lindholm (M)	Louise Stjernquist (L)
Charlotte Ramel-Andersson (L)	Frederick Thott (M)
Sven Ternov (V)	Patrik Åkesson (M)
Kay Wictorin (C)	Cathylyn Åkesson Ramos (S)

För att säkerställa att patientnämnden ska kunna utföra sina uppgifter självständigt ligger den organisatoriskt direkt under regionfullmäktige.

2.2 FÖRVALTNINGEN

Patientnämnden Skåne, som namnet på förvaltningen är, har 15 handläggare, en chefssekreterare och en förvaltningschef. Tre nya medarbetare har anställts under året.

Kompetensförsörjningsplanen visar att förvaltningen har kompetens att möta de utmaningar och förändringar som står för dörren. Samtidigt förändras omvärlden och förutsättningarna. Därför fortsätter kompetensutvecklingen av medarbetarna både individuellt och i grupp.

3 Verksamhetsutveckling

I början av 2020, när pandemin var ett faktum, bedömdes ärendeströmningen minska drastiskt. Så blev inte fallet, vilket framgår på andra håll i denna redogörelse, men de

särskilda utvecklingsprojekt som då initierades har ändå till största delen slutförts. Det kvarstår en del arbete med att förfinas det statistiska uttaget, och kommunikationsarbetet behöver en rejäl uppräckning.

De interna handläggningsrutinerna har utvecklats med målet att kvalitet och effektivitet ska öka. Medborgare och vårdgivare ska få samma professionella och goda bemötande oavsett vem man kommunicerar med på Patientnämnden Skåne.

Frågan om bemötande och hög tillgänglighet är utan tvivel grunden för Patientnämnden Skånes verksamhet. Det kan till exempel handla om hur klagomål och synpunkter tas emot. För klagomålshanteringen, precis som i omvärlden, utvecklas i snabb takt olika, alternativa kommunikationsvägar. Hos oss handlar det om att göra den digitala ingång som Patientnämnden har som e-tjänst på 1177 Vårdguiden till den naturliga ingången för alla som vill och kan. En annan är att ha fasta och återkommande telefontider för den som föredrar att ringa in. I linje med detta ändrades telefontiden från och med den 1 oktober till alla vardagar mellan kl 9 och 12. Detta innebär färre dagar med helt stängd telefon, och att bemanningen förenklas och förtydligas. Med förändrad telefontid vet handläggarna att de har tid att hantera skriftliga ärenden alla eftermiddagar, och kan planera in övriga arbetsuppgifter på ett mer rationellt sätt. På så sätt kan vi hålla en hög servicenivå i alla kanaler.

I enlighet med kraven och intentionerna i Lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården har det arbetats med att göra analyser av patienternas klagomål och synpunkter på aggregerad nivå. Analyserna förmedlas till verksamheterna och den politiska ledningen. Under hösten har en analys om kommunal hälso- och sjukvård och en om pandemin tagits fram; de refereras längre fram i denna redogörelse.

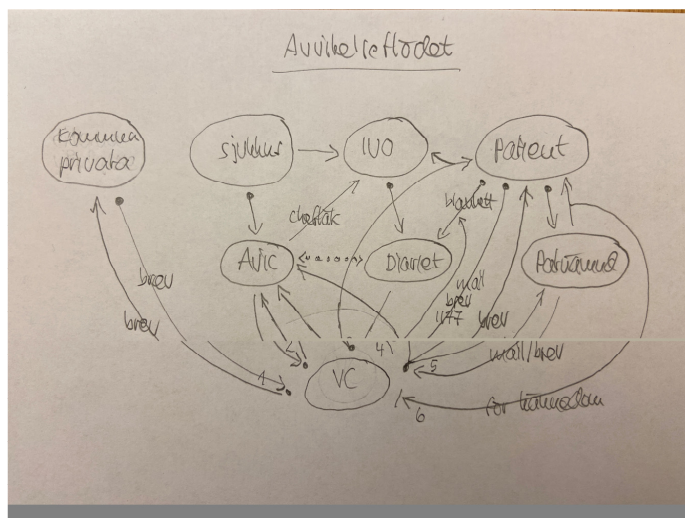
Patientärenden handläggs enligt den handbok för handläggning och kategorisering av patientklagomål som Patientnämndernas nationella tjänstemannanätverk har tagit fram. Syftet med handboken är att kvalitetssäkra handläggningen av klagomål och att patientnämnderna ska dokumentera och registrera klagomål på samma sätt i hela landet. Underlaget utgör grunden i den långsiktiga samverkansstrukturen mellan IVO och patientnämnderna, enligt regeringens uppdrag (S2015/04952/FS).

Innehållet och formerna för spridning av analyser och annan relevant information till vården och allmänheten ses över. Formerna ska utvecklas och olika forum för dialog med vårdens företrädare ska identifieras.

Under hösten har en ny informationsbroschyr, med översättningar till engelska och arabiska, tagits fram och distribuerats. Men informationsarbetet har till stora delar ändå varit eftersatt under pandemiåret 2020. Det finns nu en stor informationsskuld till skåningarna. Under kommande år måste det därför bli en prioriterad uppgift att nå ut bättre till skåningarna.

3.1 EN VÄG IN

Ett av de större projekten under året byggde på ett beslut av regionfullmäktige 2019 om att utreda hur Patientnämnden Skånes roll i den samlade klagomålshanteringen skulle kunna utvecklas. Utredningsuppdraget gick till Rådet för kommunalekonomisk forskning, KEFU, vid Lunds universitet, som i maj 2020 presenterade en rapport med genomgång av



förutsättningarna – och med förslag på *Försök till beskrivning av flödet i klagomålssystemet, som det uppfattas av en vårdgivare.*

I juni fick förvaltningschefen i uppdrag att ta fram riktlinjer för en sådan samlad ingång för klagomål. Förhoppningen var att riktlinjerna skulle kunna antas av regionfullmäktige under året. Innan de var slutbehandlade av patientnämnden framkom dock att det saknas möjlighet att få igenom ett sådant beslut i fullmäktige. Därmed har arbetet avstannat. I avvaktan på hur, eller om, Patientnämnden Skåne ska arbeta vidare med en enhetlig och samlad ingång vidtas i stället en rad andra åtgärder, som framgår ovan.

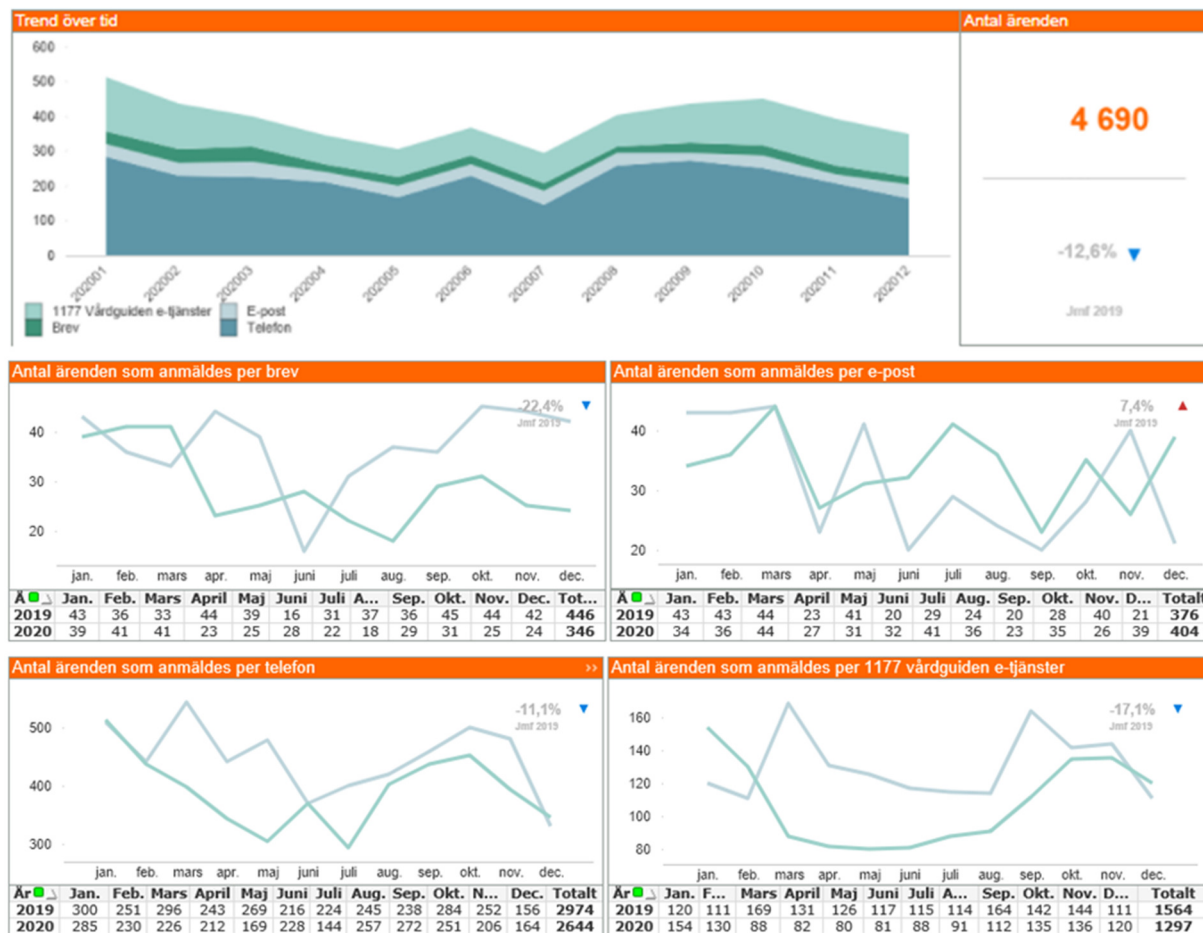
4 Vilka kanaler använder de som klagar?

Det finns flera olika kontaktvägar till Patientnämnden Skåne. Nedan återfinns statistik över dessa för 2020 jämfört med 2019. Flest klagomål anmäls fortfarande per telefon: 2 644 i år jämfört med 2 974 förra året. Nästflest ärenden kommer in via den digitala e-tjänsten på 1177 Vårdguiden: 1 297 (1 564). Men fortfarande inkommer det hundratals ärenden både via mejl och vanliga brev.

Vad gäller e-tjänsten finns det en förhoppning om att den ska kunna förbättras ytterligare nu när kommunernas, regionernas och organisationen Sveriges Kommuner och Regioners gemensamma bolag Inera, som arbetar med digitalisering av välfärden, ser vidare på hur man skulle kunna utforma en samlad väg in för alla klagomål.

Antalet ärenden som har anmälts via e-tjänsten på 1177 Vårdguiden har minskat i högre grad (17,1 procent) än den generella minskningen (12,6 procent) av det totala antalet ärenden. Men i allt fler ärenden som inkommer via telefon sker fortsatt hantering av ärendet via e-tjänsten. Har handläggaren tillsammans med patienten kommit fram till att ett yttrande ska begäras av vårdgivaren, så kan patienten skriva ner sin berättelse, som kommer att utgöra underlaget för begäran, på 1177. När vårdgivarens svar kommer kan det skickas via e-tjänsten. Detta är en hantering som är värdeskapande både för patienten och Patientnämnden Skåne. För patienten innebär det att de får svaret från vårdgivaren snabbare och det minimerar risken för personuppgiftsincidenter. För förvaltningen innebär det att processen kring ärendehantering

blir såväl effektivare som säkrare.



5 "Pandemin och patienterna"

I november publicerade Patientnämnden Skåne en analys av klagomål relaterade till covid-19 inkomna till och med september 2020. Den återfinns i sin helhet på vardgivare.skane.se.

Det hade då inkommit 226 klagomål till Patientnämnden Skåne som på olika sätt berörde covid-19. Av den uppföljning som ska presenteras för de förtroendevalda i patientnämnden i februari 2021 framgår att ytterligare 114 ärenden med koppling till covid-19 inkom under sista kvartalet 2020. Sammanlagt har det således inkommit 340 ärenden.

Många av de klagomål som har inkommit efter den 1 oktober 2020 bekräftar observationerna i analysen *Pandemin och patienterna*. Ett par nya perspektiv har dock belysts under senare tid beroende på att pandemin har gått in i ett annat skede. Till exempel handlar det om vård och behandling, att en del patienter har smittats under vårdtiden.

Man kan konstatera att 340 covid-19-ärenden bara är en bråkdel av de totalt 4 690 ärenden som patientnämnden fick in förra året, men att varje ärende i sig är en berättelse om något som en enskild patient har upplevt. Varje berättelse bär därför på viktig kunskap om hur vården kan behöva utvecklas.

5.1 UNDANTRÄNGD VÅRD

Lite mer än en fjärdedel av klagomålen i analysen handlade om undanträngd vård. Att det under mars och april var många som klagade på detta, har säkert samband med att Region Skåne ställde om sitt arbete för att säkerställa tillgången till vård för covidsjuka. Nästan 2 800 inplanerade operationer av- eller ombokades. För patienterna innebar det att de fick gå längre tid med de symtom och problem som varit orsaken till beslut om operation från första början. Fördröjning av vård har enligt några lett till onödigt långa sjukskrivningsperioder som ibland har ifrågasatts av Försäkringskassan. Den undanträngda vården handlar inte bara om framflyttade operationer, utan också om att nekas besök på vårdcentral, på grund av symtom som skulle kunna tyda på covid-19; symtom som är så allmänna att de skulle handla om andra tillstånd som ska behandlas inom primärvården. Folkvandvården stängde ner allt utom akutverksamhet; dels för att den typen av behandling är förknippad med hög smittorisk, och dels för att trygga sjukvårdens materielförsörjning.

5.2 SÄKRA VÅRDBESÖK

Nästan lika många klagomål har berört att man känt oro för smitta i samband med vårdbesök. Flest klagomål på detta lämnades under april, vilket vi tror beror på att vården i pandemins början lade ett stort arbete på att implementera nya rutiner. Flera har klagat på att det varit trångt i väntrum och att det saknats handsprit. När det i alla andra sammanhang talas om vikten av att hålla avstånd till andra, har många känt rädsla när de i vården tvingats till ansiktsnära kontakter med vårdpersonal. En del patienter har upplevt att vårdpersonalen inte följt hygienrutiner. Inom den kommunala äldre vården har det varit tydligt att vårdtagare har önskat att personalen använder sig av skyddsutrustning i större uträkning. Det är inte bara säkerheten kring själva vårdbesöket som har inneburit onödig smittorisk, utan också resan till och från besöket. Att hänvisas till att använda kollektivtrafik eller att inte kunna välja bort att dela sjukresa med andra personer, har medfört oro.

5.3 TESTNING

Vart femte klagomål har gällt att man blivit nekad test eller haft svårigheter att ta del av provsvar. Patienter har i början av pandemin varit kritiska till att de inte gavs möjlighet att bli testade vid covidliknande symtom. De menar att det hade känts värdefullt att få bekräftelse på om man bar på smitta eller inte, för att inte bidra till den ökande smittspridningen. Allteftersom det blivit möjligt för alla att bli testade och testkapaciteten har utökats, skulle man kunna tänka sig att klagomålen på testning skulle minska över tid, men det har de inte.

5.4 BEMÖTANDE OCH INFORMATION

Att symtomen på covid-19 kan vara så allmänna har förstärkt känslan av oro och osäkerhet hos en del. I mötet med oroliga patienter blir ett professionellt bemötande centralt. Utifrån de klagomål som vi har fått om bemötande ser vi att det dessvärre är nödvändigt att påminna om de värderingar som ska präglade det dagliga arbetet. Region Skånes värdegrund är att vara välkomnande och drivande, samt att visa omtanke och respekt.

5.5 NÄRSTÅENDES PERSPEKTIV PÅ BESÖKSFÖRBUDET

Det tillfälliga besöksförbudet har haft både positiva och negativa effekter. Samtidigt som det minskat risken för att få in smittan på sjukhusen, så har det också minskat närståendes möjlighet till delaktighet. I samband med graviditet och förlossning har det inneburit att kvinnans partner inte fått vara med vid undersökningar och på BB, något som en del har klagat på. Patienter med kognitiv funktionsnedsättning eller andra kommunikationssvårigheter kan vara beroende av stöd i kommunikationen med vården. Närstående har klagat på att kommunikationen med vården har försvårats när de inte fått vara med vid vårdbesök.

6 Anmärkningsvärt få klagomål på kommunal vård

I november publicerades också en särskild rapport om inkomna klagomål på kommunal hälso- och sjukvård. Även den finns på vardgivare.skane.se. Den omfattar inkomna ärenden i denna kategori under året, vilket till och med september summerades till 81, och det gjordes en jämförelse med utvecklingen av kommunala klagomål sedan 2018. Av statistiken under avsnitt 9.4.6 nedan framgår att det har blivit fler kommunala klagomål under slutet av 2020.

Utfallet av genomgången är anmärkningsvärt: Patientnämnden Skåne har sedan 2018 inte registrerat ett enda ärende avseende kommunal vård i två av Skånes 33 kommuner (Bromölla och Osby). I ytterligare nio kommuner (Båstad, Eslöv, Höör, Skurup, Staffanstorps, Svedala, Tomelilla, Åstorp och Ängelholm) har det under nästan tre år noterats så lite som ett eller två klagomål. Om mängden sätts i relation till det totala antal patientärenden som Patientnämnden Skåne har fått in från januari 2018 till och med september 2020, utgör de kommunala klagomålen endast 1,4 procent.

6.1 OMFATTANDE VERKSAMHET

Av Socialstyrelsens statistiska sammanställningar framgår det att under 2019 var 83 590 personer mottagare av någon form av kommunal hälso- och sjukvård i någon av de skånska kommunerna. Av dessa var 40 369 vårdtagare 80 år eller äldre. Samma år mottog Patientnämnden Skåne 80 klagomål på den kommunala vården.

6.2 LIKA FÅ KLAGOMÅL PÅ ANDRA HÅLL

Det låga antalet klagomål är dock inte unikt för Skåne. Tvärtom ser det likadant ut i både Stockholm och Västra Götaland och sannolikt i hela landet. Inte heller Inspektionen för vård och omsorg, IVO, fick in särskilt många ärenden ens under pandemiåret 2020, vilket kan framstå som anmärkningsvärt, då kommunal hälso- och sjukvård har fått mer uppmärksamhet än vanligt. Av siffrorna i rapporten framgår dessutom att den ökning av klagomål på kommunal hälso- och sjukvård som har skett under 2020 inte främst är kopplad till covid-19.

6.3 INGA SÄKRA SLUTSATSER

Att dra säkra slutsatser om varför så få lämnar synpunkter och klagomål på kommunal hälso- och sjukvård är inte möjligt utifrån enbart denna rapport. Den önskade slutsatsen, framförd av en av de granskade kommunerna, är att vården fungerar så bra att ingen klagar.

En annan slutsats är att kommunernas egen klagomålshantering gör att klagandena inte ser behovet av att vända sig till Patientnämnden Skåne. Mot detta talar dock att Patientnämnden får in många klagomål på andra vårdgivare, trots förändringen 2018 som innebar ett tydliggörande av att klagomål i första hand ska riktas till vårdgivaren.

En tredje tänkbar förklaring är att allmänheten inte har kunskap om att man kan vända sig till Patientnämnden Skåne för att få hjälp med att framföra och få klagomål på den kommunala hälso- och sjukvården besvarade.

Med detta konstaterat ligger det ändå nära till hands att tro att det finns ett stort mörkertal avseende kommunala klagomål. Det finns ingen samlad bild av hur många som klagar, eller på vad. Därmed är det svårt att på en övergripande nivå analysera omfattning och orsaker.

6.4 BESLUT OM KARTLÄGGNING

Patientnämnden beslöt mot bakgrund av rapporten att förvaltningen ska undersöka hur de skånska kommunerna informerar om att synpunkter på vården kan lämnas till Patientnämnden Skåne. Den ska redovisas i februari 2021.

7 Uppmärksammanden av riskområden

Utifrån inkomna klagomål och synpunkter ska landets patientnämnder bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Patienter och närstående ska få hjälp att tillvarata sina intressen. Detta kan bland annat göras genom att vårdgivare och Inspektionen för vård och omsorg, IVO, uppmärksammas på riskområden eller andra för patientsäkerheten relevanta förhållanden.

7.1 TILL VÅRDGIVARE

I oktober uppmärksammade Patientnämnden Skåne, Avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning i Region Skåne på att det fortfarande kommer in klagomål kopplade till spiralen Novaplust T380. Patienterna beskriver hur de har plågats av oro och fysiskt lidande efter försök att få bort spiralen, och långa väntetider i samband med det. De saknar tydlig information. De upplever att de måste kämpa för att få hjälp, trots att vården länge har haft vetskap om att komplikationer kan uppstå.

I ett beslut redan 2019 fann IVO att Region Skåne borde ha gått ut med information till alla de 5 800 patienter som berörts av produktionsfelet. Enligt tidigare chefläkare har det inte gjorts någon märkning i journalen, varför informationen inte har kunnat ges direkt till berörda, utan generellt. Med detta har IVO låtit sig nöja.

I ett svar på uppmärksammandet har bland annat framförts att en ny expertgruppsanalys har initierats.

Uppföljningen till sammanträdet i december visade att ytterligare klagomål kopplade till Novaplust T380 hade inkommit. All information har strukits på 1177 Vårdguiden. Regionala chefläkaren har meddelat att det inom kort ska läggas upp ny information om Novaplust T380.

I oktober har Patientnämnden Skåne också uppmärksammat Avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning att det har inkommit klagomål på att vårdgarantin inte följs avseende obesitasvården; det finns ingen att samordna de patienter till som inte får vård inom 90 dagar. Svaret blev att Region Skåne är medveten om bristen, att det inte finns någon annan region att hänvisa patienterna till och att man den 5 november 2020 därför utlöste en option på sammanlagt 45 miljoner kronor till och med 2024 för att öka tillgången på obesitasvård i Skåne.

7.2 TILL IVO

I november uppmärksammades IVO på en vårdgivare som nonchalerade Patientnämnden Skånes begäran om yttrande. Trots flera påminnelser fick patientens närstående inget svar på sitt klagomål. Någon fast tidsgräns för hur snart en begäran om yttrande ska besvaras finns inte i Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, men i Patientsäkerhetslagen (2010: 659) 3 kap 8b § anges att det ska ske snarast, vilket enligt förarbetena har definierats som inom fyra veckor. I det aktuella fallet hade det gått nio veckor innan IVO uppmärksammades. Därefter dröjde det ytterligare fyra veckor innan ett svar inkom.

Mot bakgrund av detta har patientnämnden på sitt sammanträde i december valt att se närmare på hur vanligt det är att yttranden inte inkommer och hur långa svarstiderna är.

7.3 BARA ETT ÄRENDE I MÄNGDEN

Ett enda ärende kan vara minst lika viktigt för vårdens kvalitetsarbete som flera hundra. Under 2020 kontaktades Patientnämnden Skåne bland annat av en patient som hade avslutat en KBT-behandling och nekats fortsatt KBT då det enligt regelverket måste gå minst sex månader mellan perioderna. Patienten upplevde att pågående pandemi med rådande restriktioner skapade mer psykisk stress och ohälsa i en redan psykiskt ansträngd situation. Med anledning av detta önskade patienten att gränsen på sex månader mellan behandlingar minskas.

I jämförelse med 2019 har synpunkter på psykiatrisk specialistvård inte ökat under 2020 utan minskat med 9,5 procent. Vård och behandling, kommunikation och tillgänglighet är fortfarande de största huvudproblemen. Det går inte heller att påvisa en ökning av synpunkter på psykiatrisk specialistvård relaterad till pandemin. Detta i sig behöver dock inte innebära att risken för ökad psykisk ohälsa inte finns.

8 Vi syns – både mindre och mer än tidigare

Pandemin har kraftigt påverkat informations- och kommunikationsinsatserna. Efter utbrottet har allt fysiskt deltagande i informationsträffar ställts in. Samtidigt har det funnits ett begränsat intresse för digitalt deltagande. Fokus har helt naturligt legat på covid-19.

Samtidigt har en ökad öppenhet kring vilka ärenden som patientnämnden hanterar lett till ökad medial uppmärksamhet. Förvaltningens förslag till beslut med rapporter, åtgärder och

förfrågningar till vårdgivare eller uppmärksamanden till IVO hanteras från och med hösten på samma sätt som andra politiska nämnders handlingar. De återfinns under respektive sammanträdesdatum på [skane.se](https://www.skane.se).

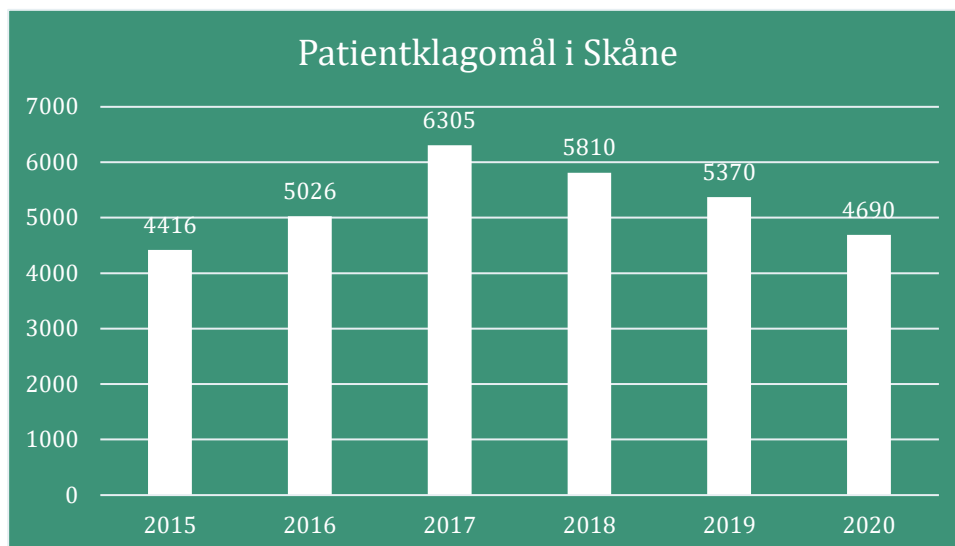
9 Statistik och reflexioner

Den årliga sammanställningen av det gångna årets ärenden ska utöver de rent statistiska sammanställningarna innehålla möjliga identifierade riskområden och hinder för en säker och patientcentrerad vård. Dessutom bör den beröra frågor som rör förbättringsområden ur ett patientperspektiv, vilka grupper av patienter som får eller riskerar att få vård som brister i kvalitet och säkerhet, samt vilka utmaningar som finns gällande patientcentrering i hälso- och sjukvården. I årsberättelsen kan också föreslås åtgärder som behöver vidtas i vården för att man ska komma till rätta med identifierade problem- och riskområden.

I Årsberättelsen för 2020 har Patientnämnden Skåne valt att belysa dessa frågor i de inledande avsnitten, utan omedelbar koppling till statistiken. Några ytterligare reflexioner följer dock i samband med respektive statistikområde nedan.

Redogörelsen i denna rapport sätter inte fullt ut in klagomålen i sitt sammanhang. Förhoppningen är att Patientnämnden Skåne ska kunna göra det framöver. Om utvecklingen av antalet klagomål ska kunna bedömas, krävs det att andelen klagomål relateras till antalet vårdtillfällen. Först då blir det också tydligt om klagomålen statistiskt sett föranleder en närmare granskning på individnivå.

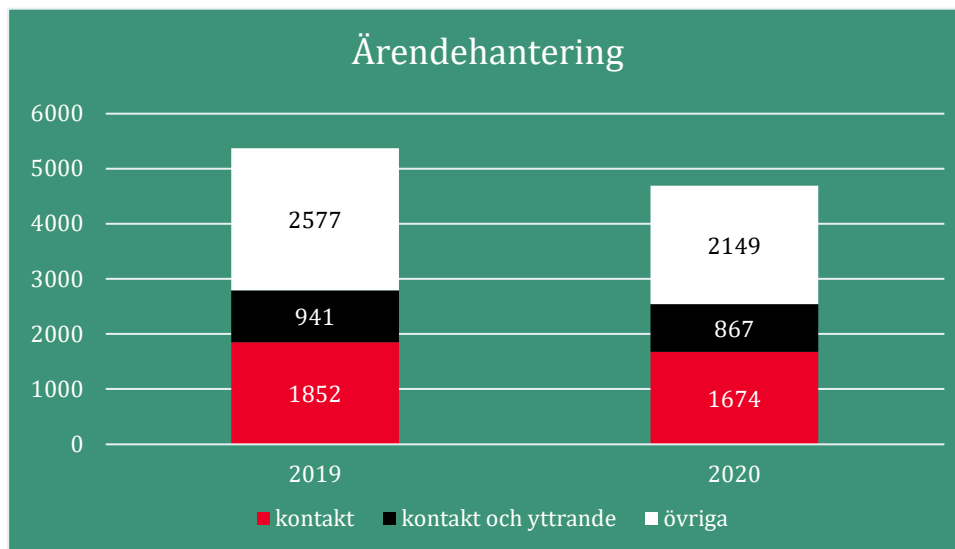
9.1 ÄRENDEUTVECKLING 2015-2020



Att antalet klagomål och synpunkter till Patientnämnden Skåne har minskat under 2020 jämfört med föregående år följer den trend som råder sedan 2018. Det var då ett nytt klagomålssystem infördes som tydliggjorde att klaganden i första hand ska vända sig till sin vårdgivare. Även om minskningen under 2020 åtminstone till viss del kan kopplas till

pandemin är det sannolikt att förändringen 2018 påverkar. Vi har ingen data från vårdgivarna som skulle kunna ge en bild av hur det totala antalet klagomål har utvecklats.

9.2 KONTAKT MED VÅRDEN



I 1 674 av de 4 690 klagomålsärenden som inkom under 2020 har en vårdkontakt tagits. I 867 fall har Patientnämnden Skåne dessutom begärt ett skriftligt yttrande från vårdgivaren. Vårdkontaktarna motsvarar 54 procent av ärendena, varav det i 18 procent av fallen har begärts in skriftliga yttranden.

Övriga ärenden har hanterats utan vårdgivarens medverkan.

9.3 KATEGORIER

En områdesindelning för att systematisera klagomål och synpunkter har utarbetats av Sveriges patientnämnder. Kategoriseringen ska stödja analysarbetet som i sin tur kan bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Den används som underlag för återföring till vårdgivare, vårdenheter och berörda myndigheter. Det finns nio kategorier och varje kategori är indelad i ett antal underkategorier.

De kategorier och underkategorier som används är följande.

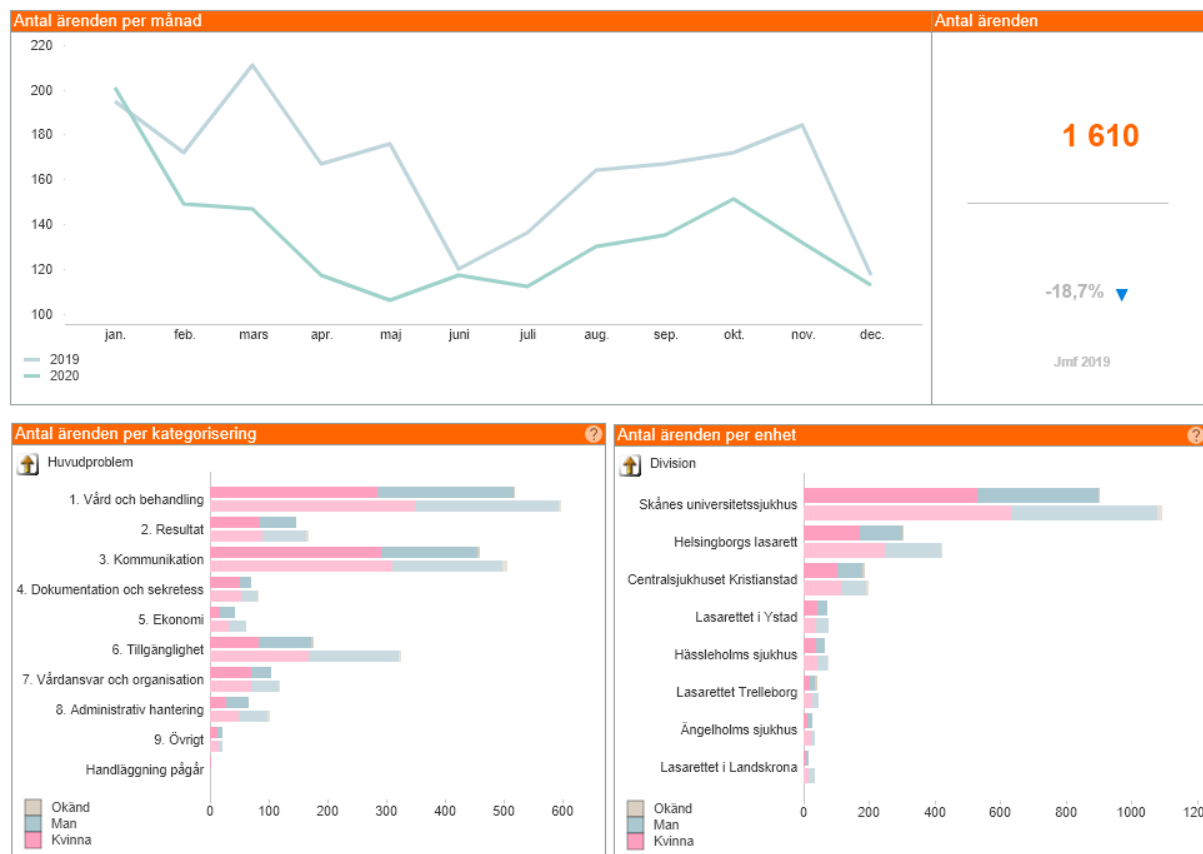
1. Vård och behandling
 - 1.1 Undersökning/bedömning
 - 1.2 Diagnos
 - 1.3 Behandling
 - 1.4 Läkemedel
 - 1.5 Omvårdnad
 - 1.6 Ny medicinsk bedömning
2. Resultat
 - 2.1 Resultat
3. Kommunikation
 - 3.1 Information
 - 3.2 Delaktig
 - 3.3 Samtycke

- 3.4 Bemötande
- 4. Dokumentation och sekretess
 - 4.1 Patientjournalen
 - 4.2 Bruten sekretess/dataintrång
- 5. Ekonomi
 - 5.1 Patientavgifter
 - 5.2 Ersättningsanspråk/garantier
- 6. Tillgänglighet
 - 6.1 Tillgänglighet till vården
 - 6.2 Väntetider i vården
- 7. Vårdansvar och organisation
 - 7.1 Valfrihet/fritt våldsökande
 - 7.2 Fast vårdkontakt/individuell plan
 - 7.3 Vårdflöde/processer
 - 7.4 Resursbrist/inställd åtgärd
 - 7.5 Hygien/miljö/teknik
- 8 Administrativ hantering
 - 8.1 Brister i hantering av kallelser, remisser mm
 - 8.2 Intyg
- 9 Övrigt
 - 9.1 Övrigt

9.4 MEDICINSKA VERKSAMHETSOMRÅDEN

9.4.1 SOMATISK SPECIALISTVÅRD

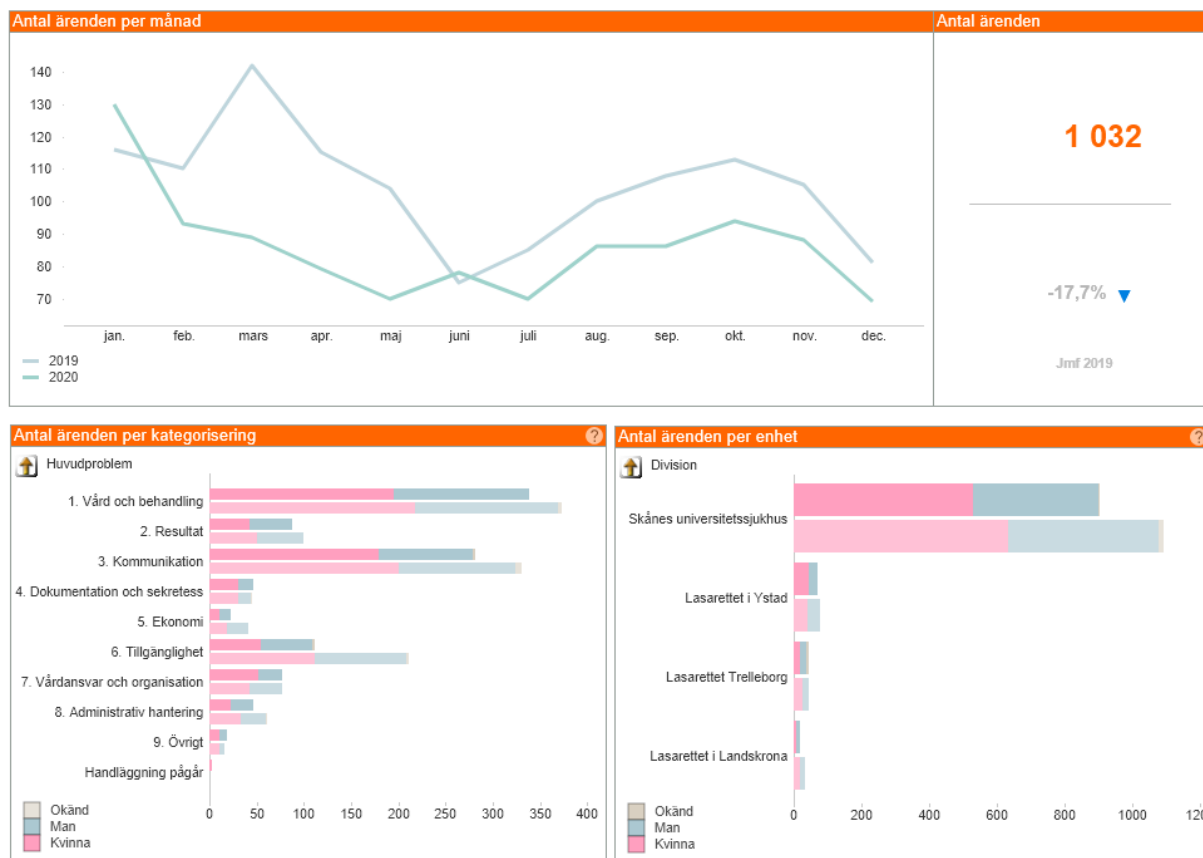
SKÅNES SJUKHUS



Skånes nio sjukhus i egen regi står för en tredjedel av de klagomål som kommer in till Patientnämnden Skåne. Jämfört med 2019 har antalet minskat mer än snittet, 18,7 procent jämfört med 12,6 procent. Detta kan bero på att fler patienter väljer att vända sig direkt till sin vårdgivare.

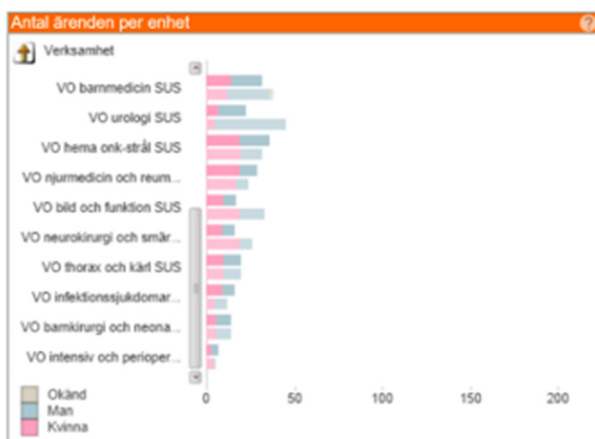
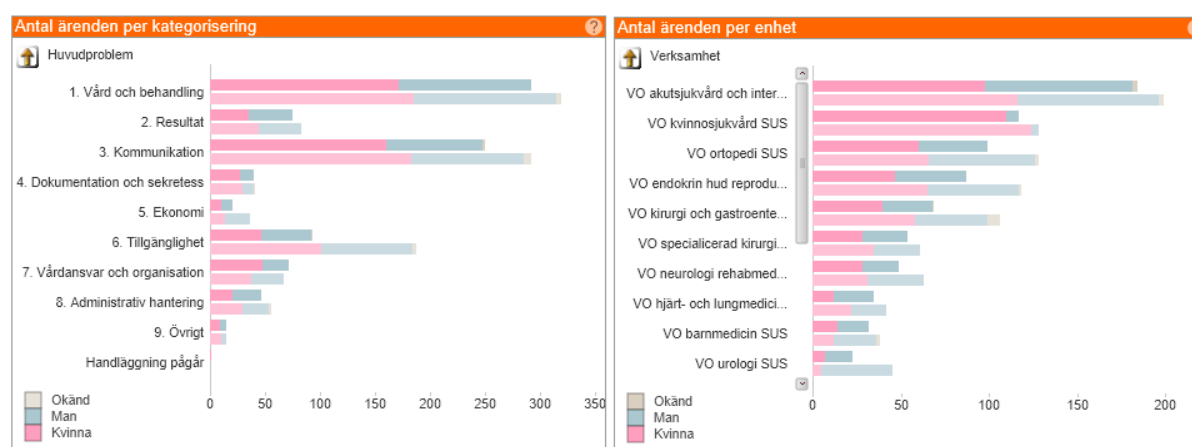
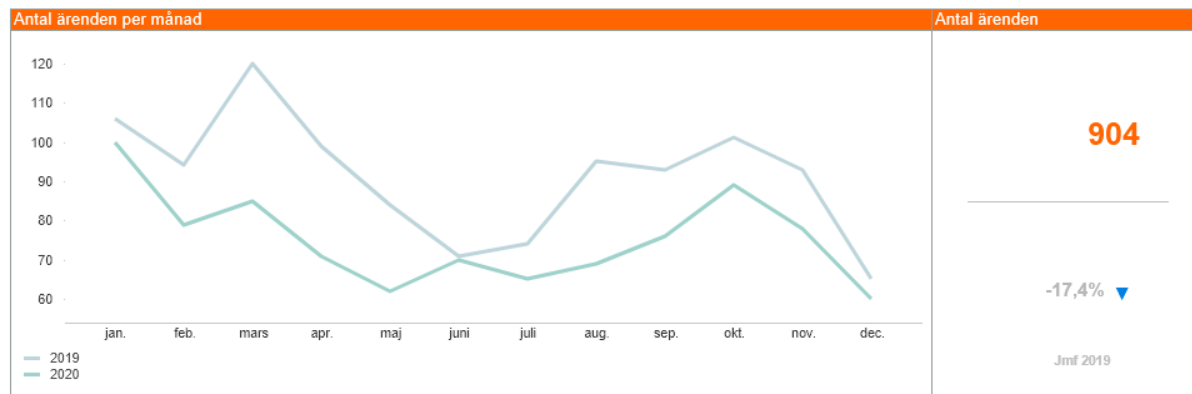
Flest klagomål handlar om ”Vård och behandling” och ”Kommunikation”. Att klagomålen på ”Tillgänglighet” har minskat är en generell trend, som delvis kan kopplas till pandemin.

SKÅNES UNIVERSITETSSJUKVÅRD



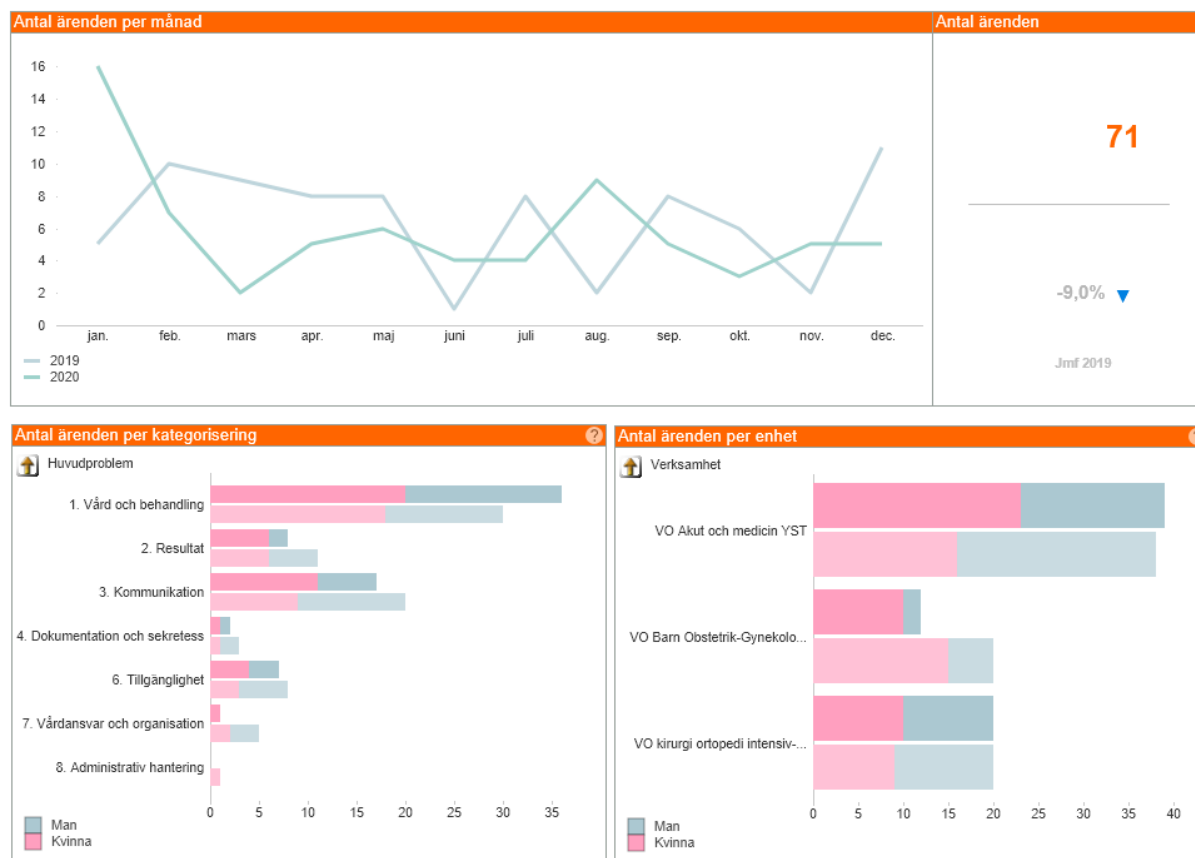
Skånes universitetssjukvård består av Skånes universitetssjukhus (Sus), samt lasaretten i Landskrona, Trelleborg och Ystad. I denna grupp blir det tydligt hur stor andel av klagomålen som går till Sus, vilket är naturligt mot bakgrund av hur stor vårdproduktionen är.

SKÅNES UNIVERSITETSSJUKHUS



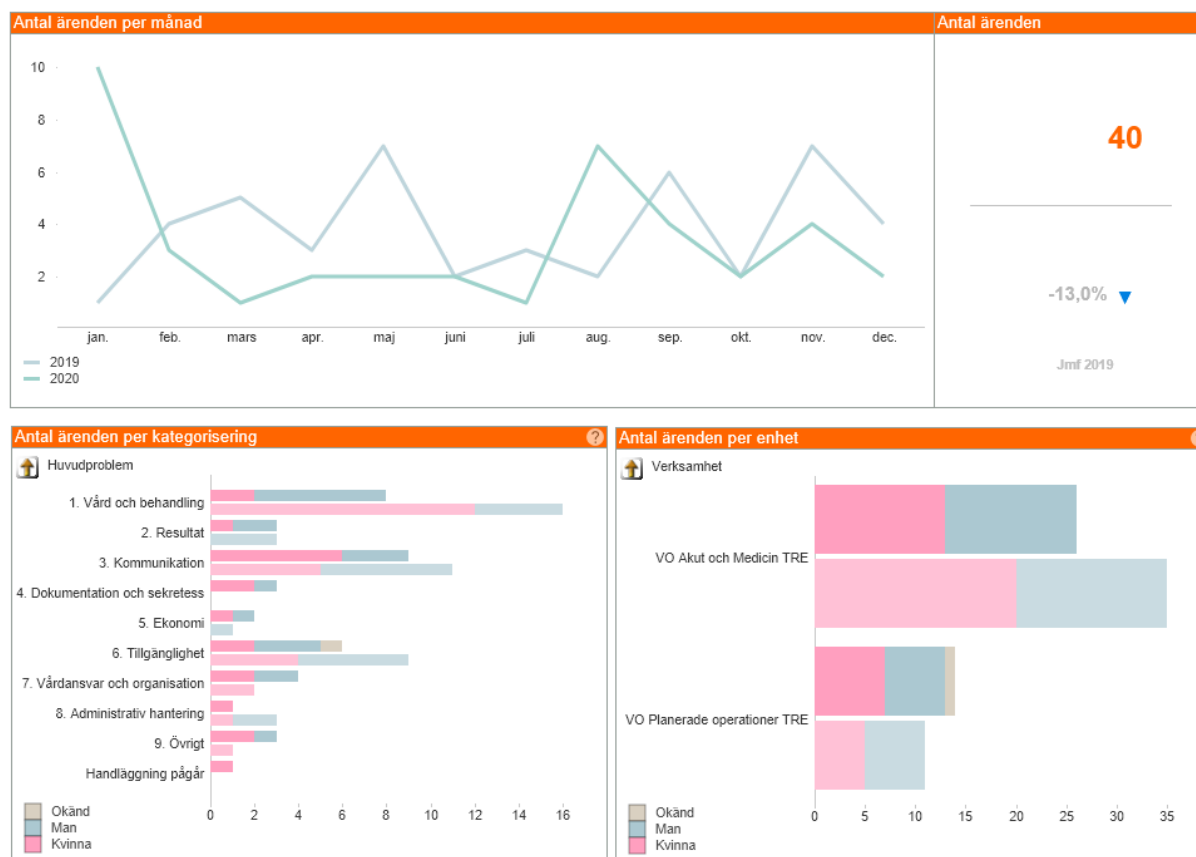
Sus står för 56 procent av klagomålen på den somatiska specialistvården. I princip samtliga verksamhetsområden på Sus har haft en nedgång av antal klagomål. Detta gäller även akutsjukvården, även om den ligger stabilt kvar som det verksamhetsområde som får flest klagomål.

LASARETTET I YSTAD



Lasarettet i Ystad har relativt få ärenden, varför det är svårt att dra någon slutsats av förändringarna.

LASARETTET I TRELLEBORG



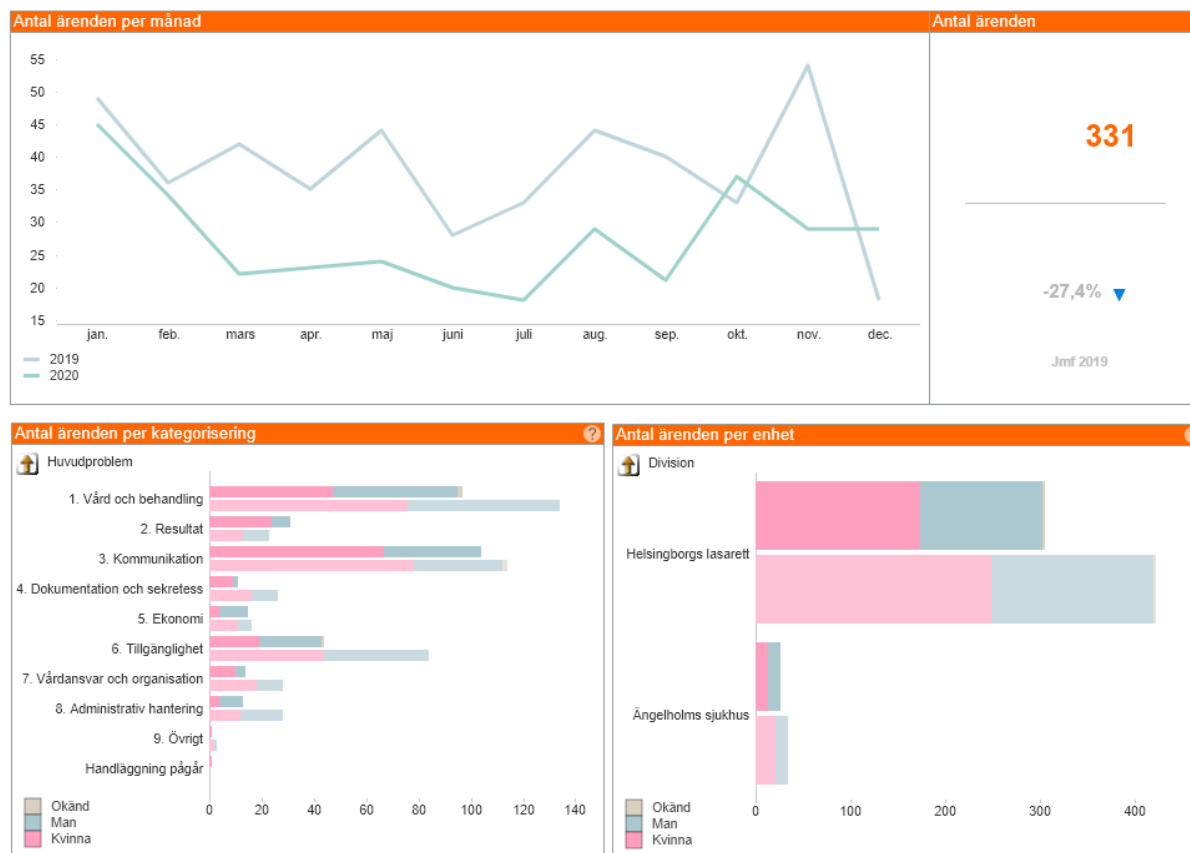
Lasarettet i Trelleborg har relativt få ärenden, varför det är svårt att dra någon slutsats av förändringarna.

LASARETTET I LANDSKRONA



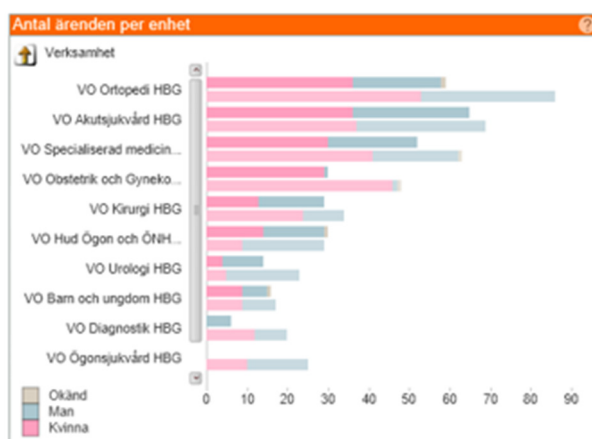
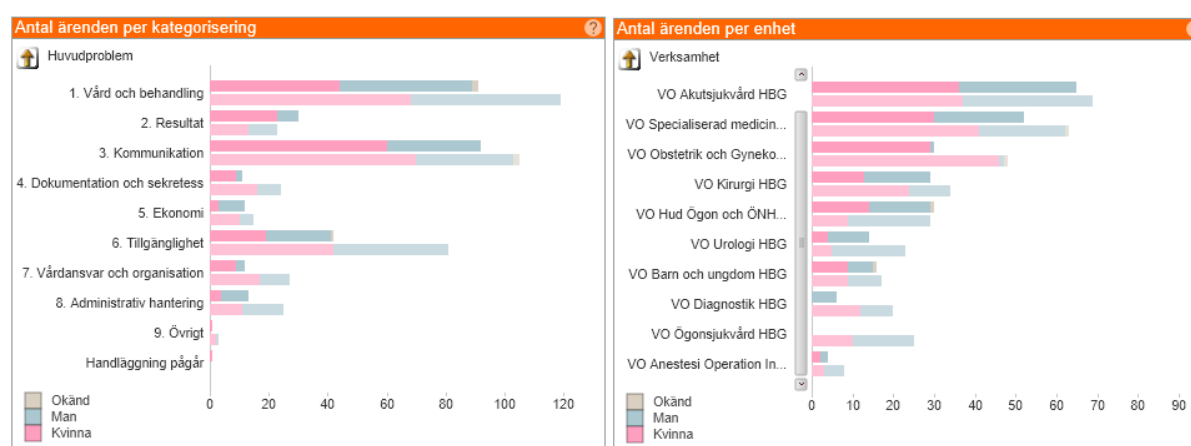
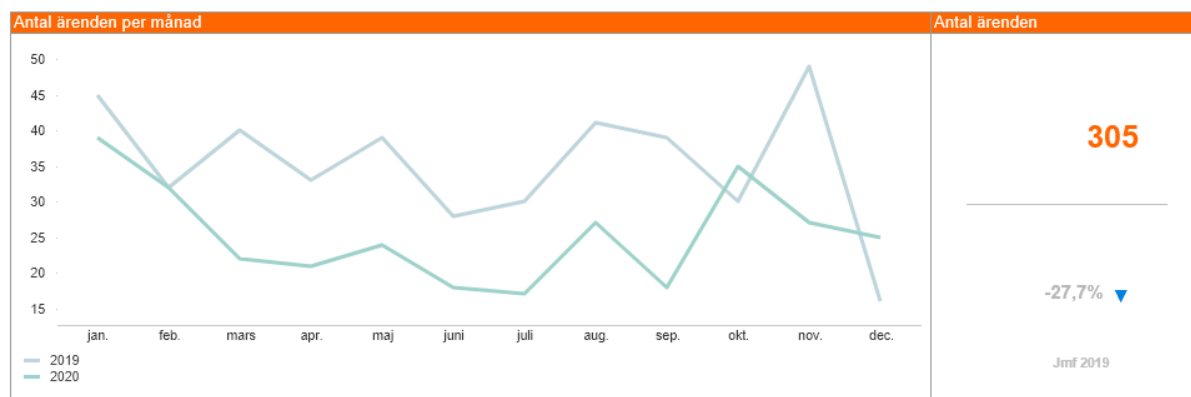
Lasarettet i Landskrona har relativt få ärenden, varför det är svårt att dra någon slutsats av förändringarna.

SKÅNES SJUKHUS NORDVÄST



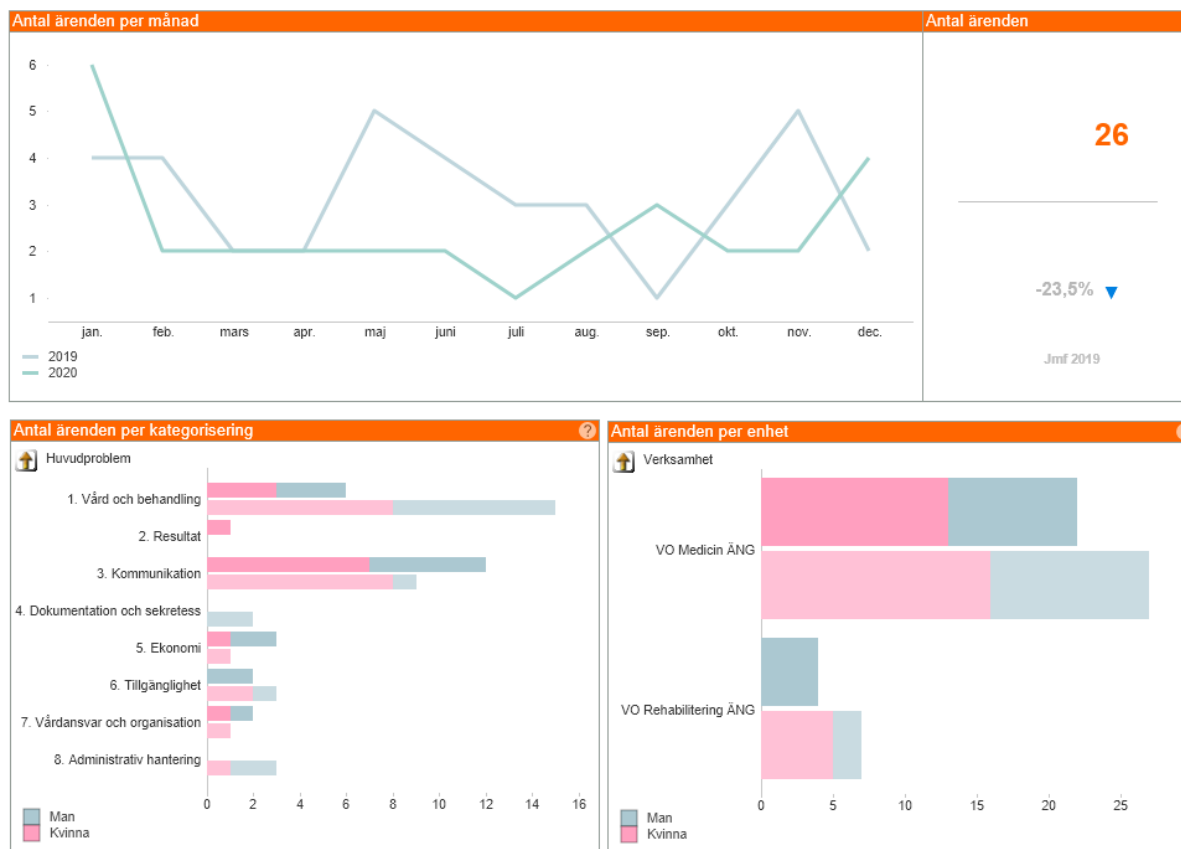
För förvaltningen Skånes sjukhus nordväst är minskningen av antalet klagomål på bristande tillgänglighet mer markant än för Sus.

HELSINGBORG LASARETT



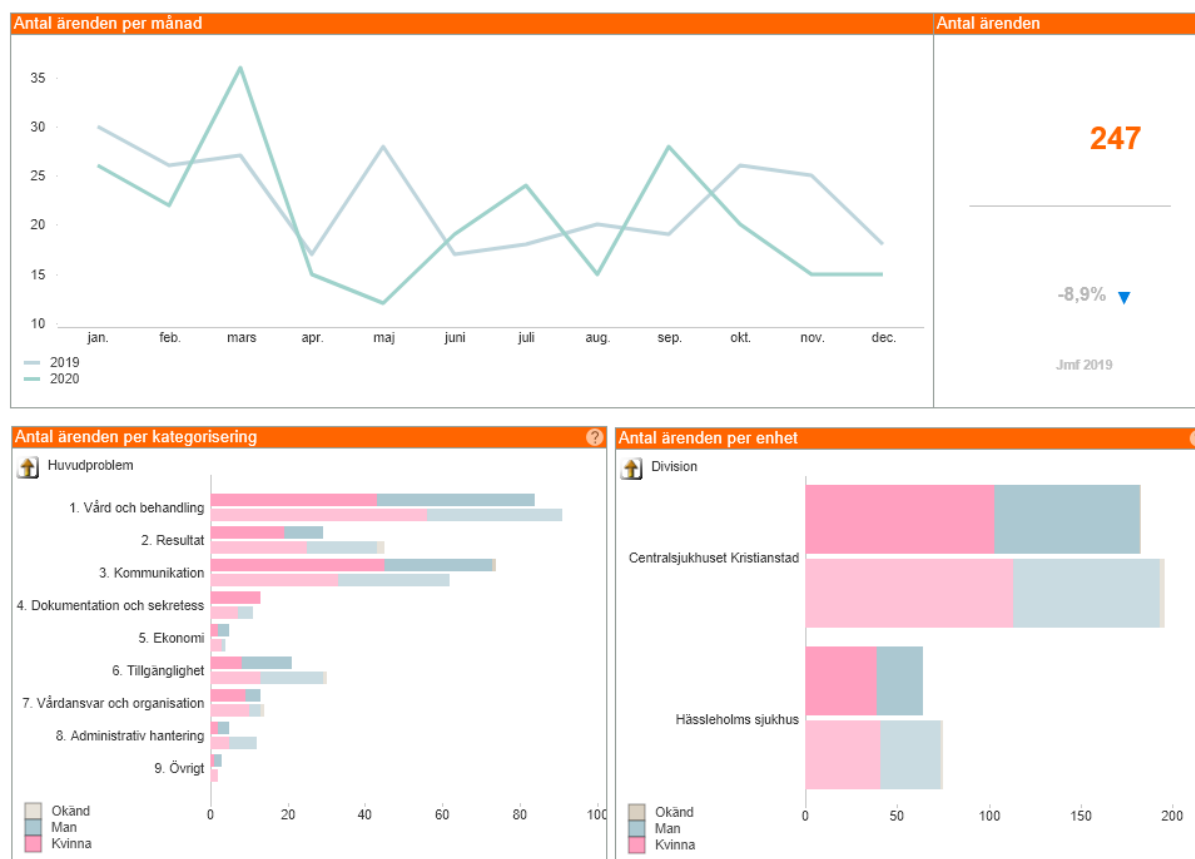
Helsingborgs lasarett står för den absoluta lejonparten av klagomålen i nordväst. Även denna siffra måste naturligtvis sättas i relation till vårdproduktionen. I princip samtliga verksamhetsområden har haft en nedgång av antalet ärenden i enlighet med den generella trenden, även om den är klart större för Helsingborg: 27,7 procent jämfört med snittet på 12,6 procent.

ÄNGELHOLMS SJUKHUS



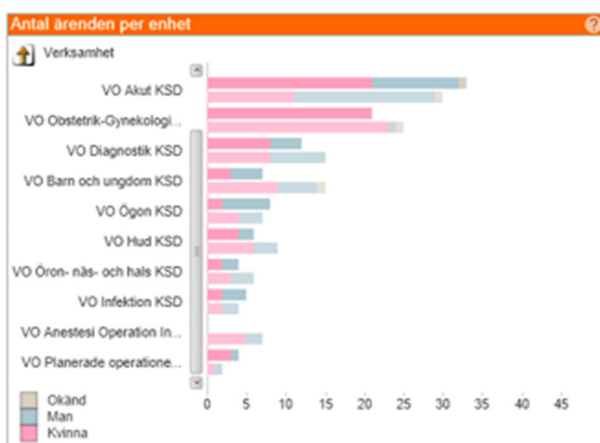
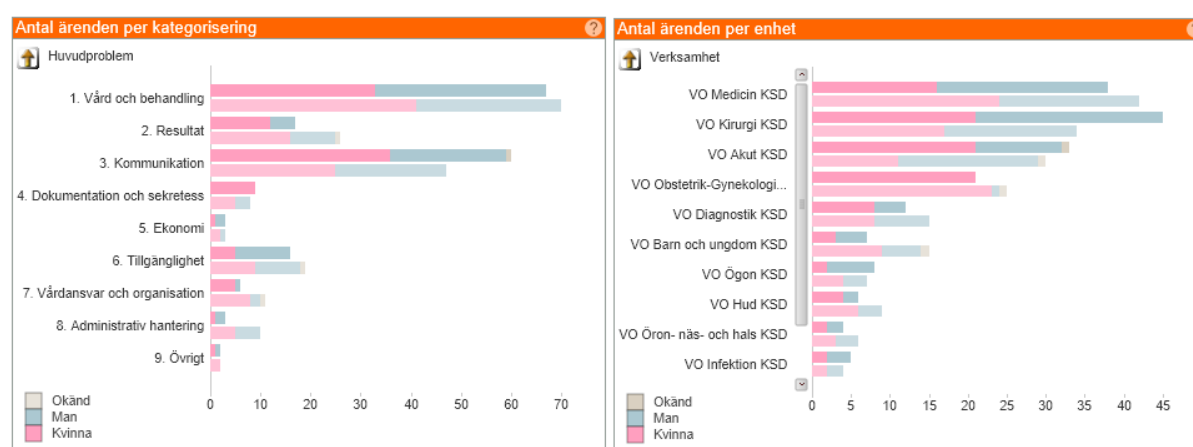
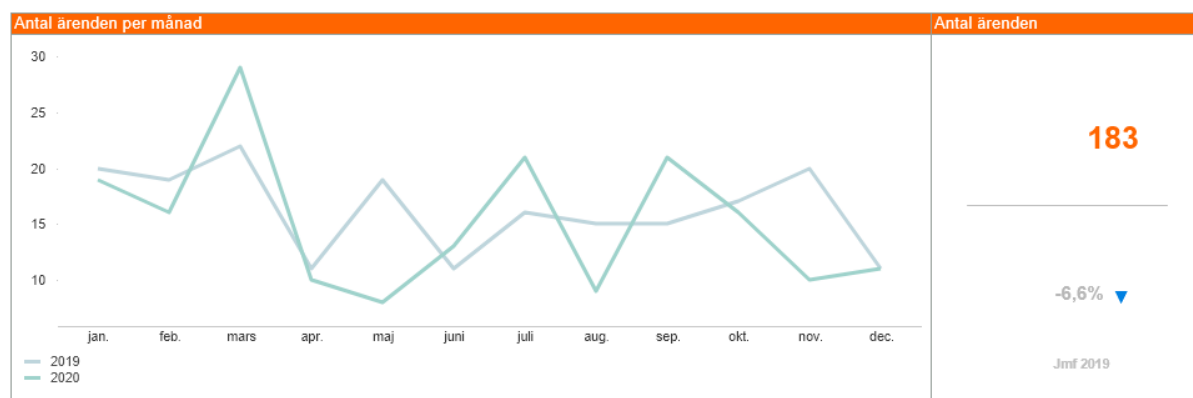
Ängelholms sjukhus har relativt få ärenden, varför det är svårt att dra någon slutsats av förändringarna.

SKÅNES SJUKHUS NORDOST



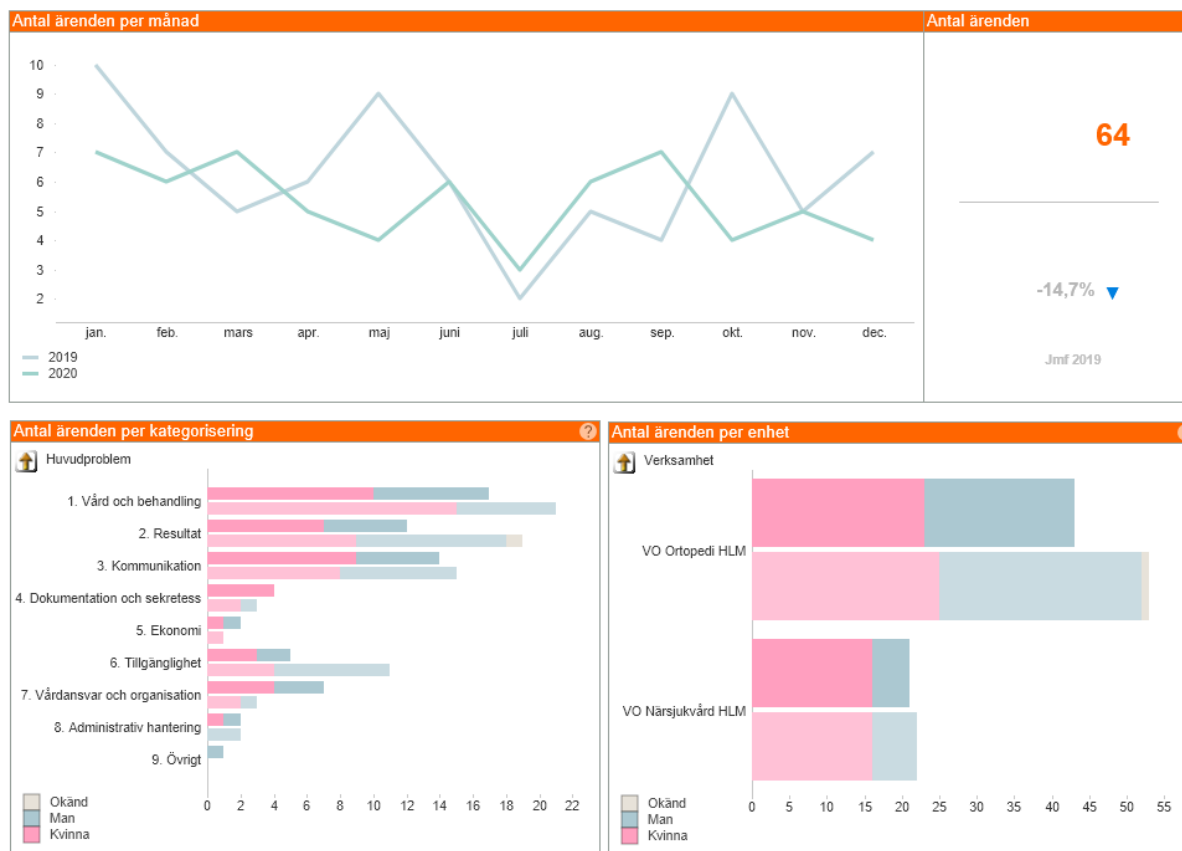
Även vad avser klagomålen som rör sjukhusförvaltningen i nordost hade det varit önskvärt att sätta in siffrorna i ett vårdproduktionssammanhang. Minskningen av antalet klagomål är marginellt mindre än den generella trenden: 8,9 procent jämfört med 12,6 procent.

CENTRALSJUKHUSET KRISTIANSTAD



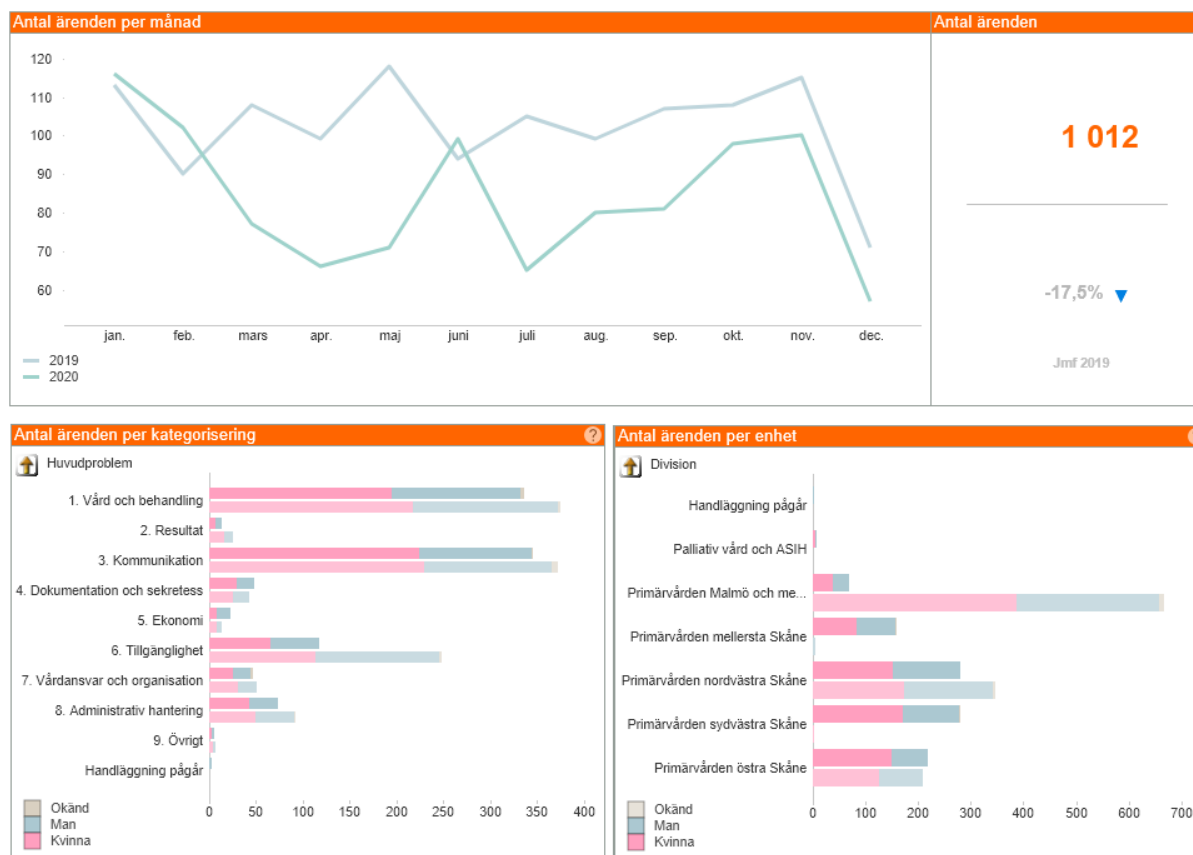
Antalet klagomål är litet. Det ska noteras att Verksamhetsområde Kirurgi går emot strömmen och har ett ökat antal synpunkter, främst är det synpunkter på kommunikation och tillgänglighet som har ökat. Även Verksamhetsområde Akut har fler klagomål, på tvärs med den generella trenden. Den ökningen är dock marginell.

HÄSSLEHOLMS SJUKHUS



Hässleholms sjukhus har relativt få ärenden, varför det är svårt att dra någon slutsats av förändringarna.

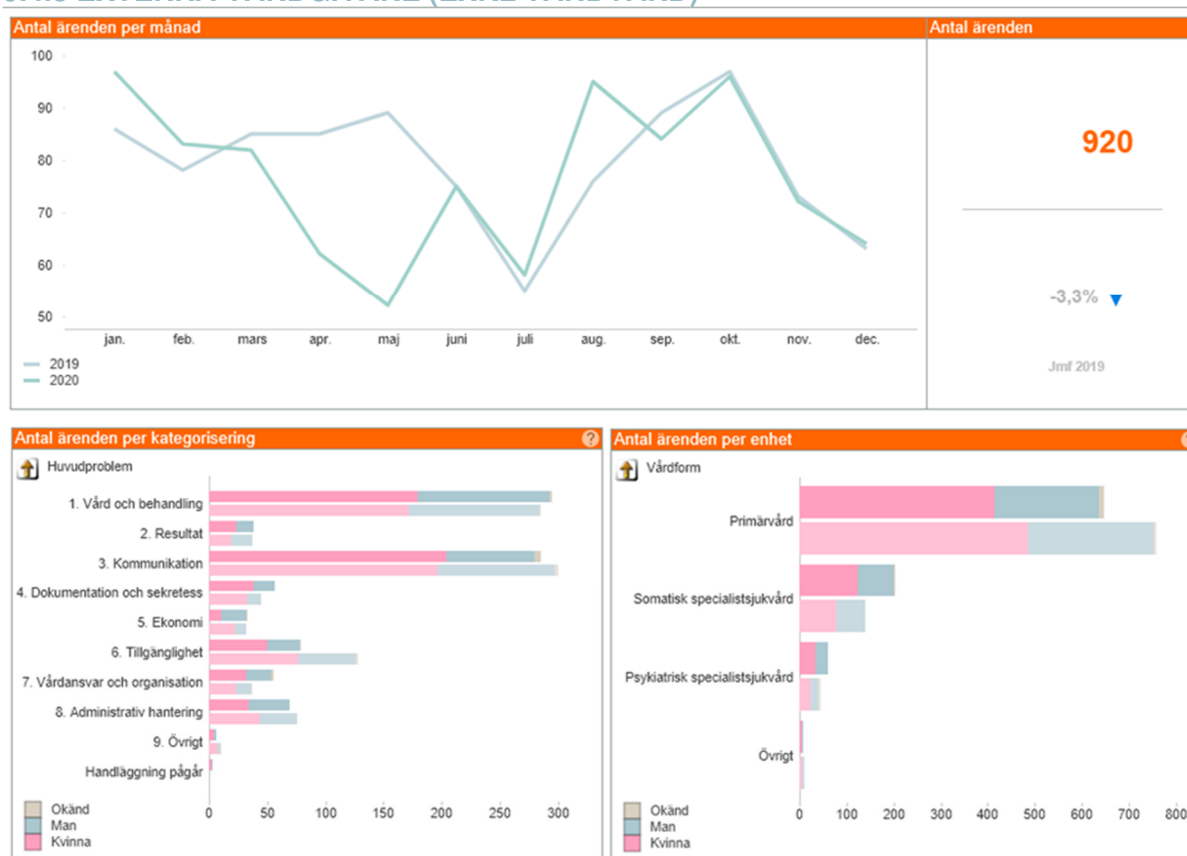
9.4.2 PRIMÄRVÅRD



Primärvården har omorganiserats under 2020, varför jämförelser med 2019 på primärvårdsområdesnivå blir missvisande. Av de 120 enheter som Region Skåne driver i egen regi i primärvården (som barnavårdscentraler, barnmorskemottagningar, palliativ vård och avancerad sjukvård i hemmet, Primärvården Skåne Online, ungdomsmottagningar och vårdcentraler), återfinns de med flest klagomål nedan. Patientnämnden har i februari 2021 valt att se närmare på de tre vårdcentraler (två i egen regi) som har flest klagomål.

Vårdenhet	2019	2020
VC Södervärn	45	59
VC Eden	34	28
Kvälls- och helgmottagning Södervärn	42	26
VC Centrumkliniken	19	25
VC Ystad	24	23
VC Sjöbo	19	21
VC Landborgen	19	20
VC Perstorp	14	19
VC Skurup	8	19
VC Tornet	15	19

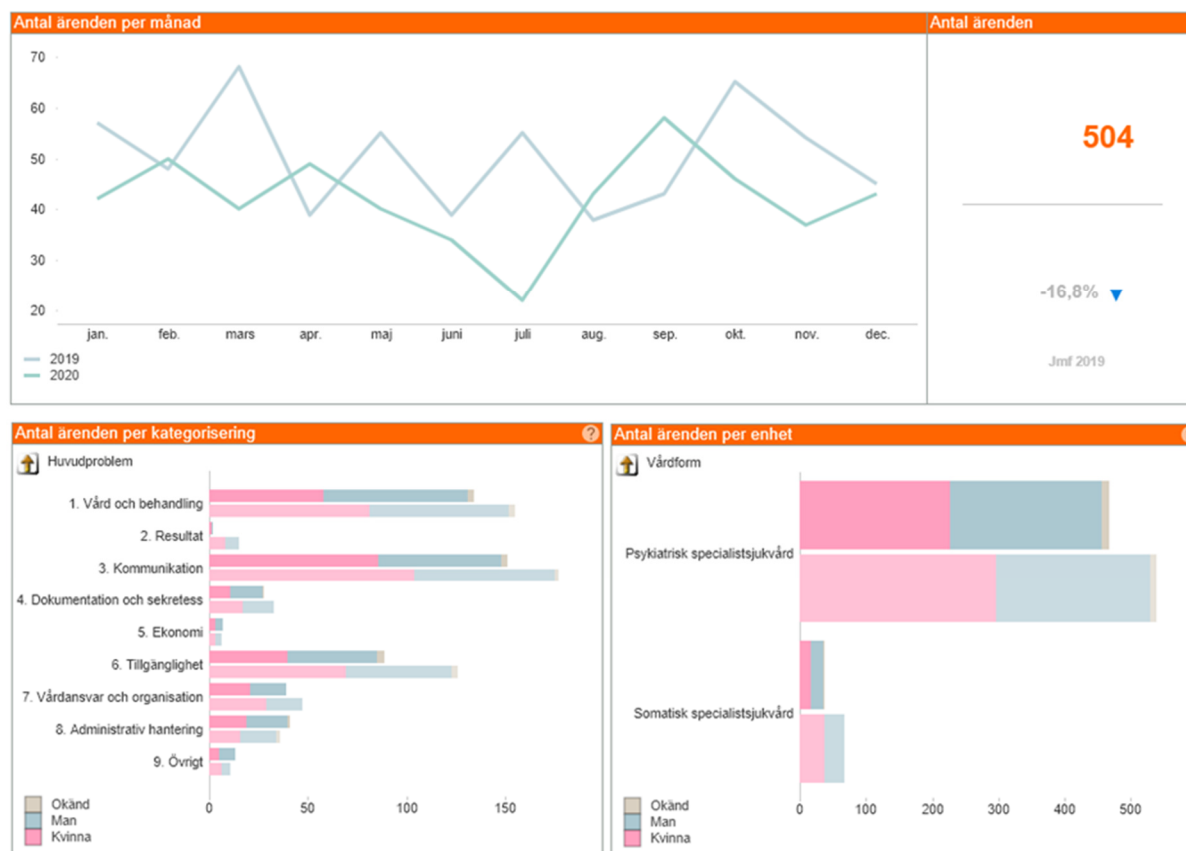
9.4.3 EXTERNA VÅRDGIVARE (EXKL TANDVÅRD)



Tillsammans står primärvården för 40 procent av klagomålen till Patientnämnden Skåne (9.4.2 och 9.4.3). Klagomålen på primärvården i egen regi har ökat något mer än snittet, medan det har sjunkit avseende privata utförare. Ärendena i kategorin ”Vård och behandling” har ökat.

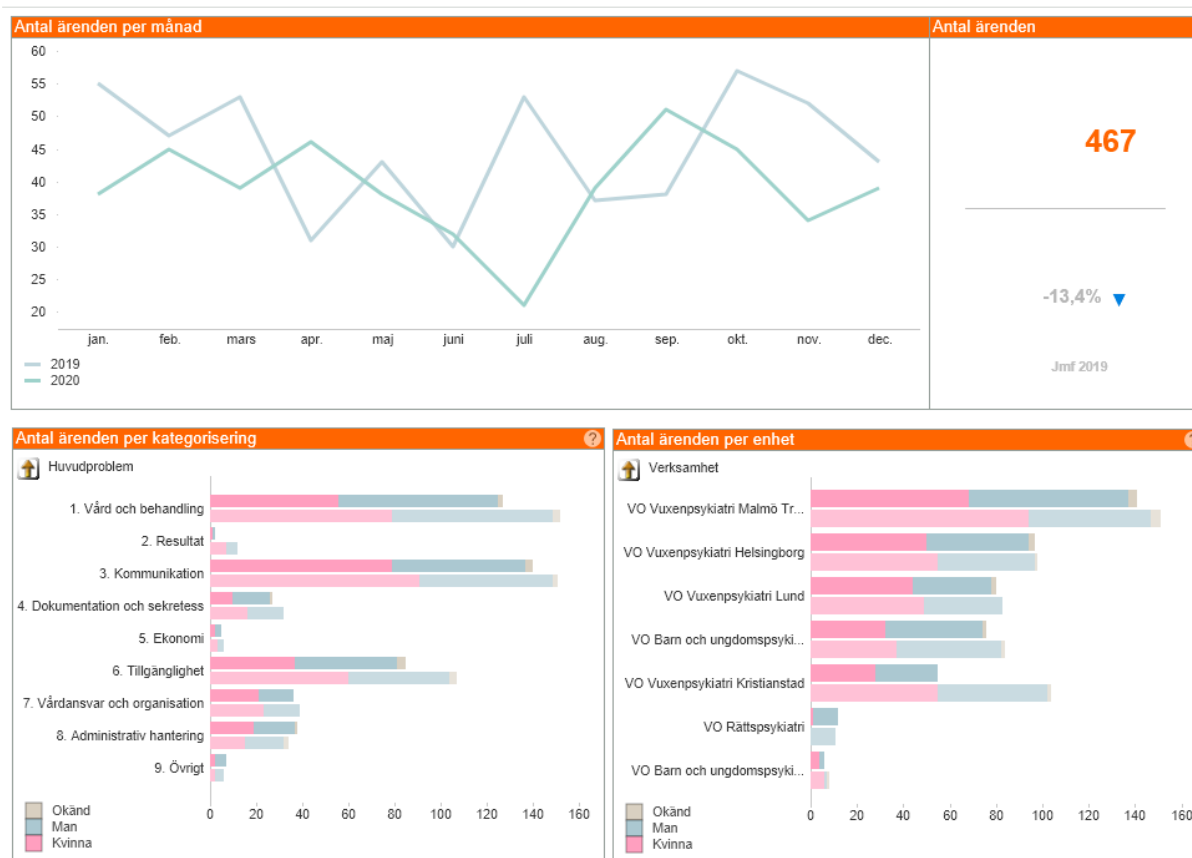
Vårdcentral	2019	2020
Blomman vårdcentral	18	34
Örestadsklinikens vårdcentral	25	24
VC Ellenbogen	31	24
Capio Citykliniken Limhamn	30	18
Capio Göingekliniken	18	18
Privatläkarna Hälsoval	20	18
Capio vårdcentral Simrishamn	17	15
Capio Citykliniken Lund	20	15
Capio Citykliniken Centrum	25	15
Sundets läkargrupp	4	13
Capio Novakliniken Marinan	21	13

9.4.4 PSYKIATRI, HABILITERING OCH HJÄLPMEDEL



Patientnämnden Skånes ärenden på Psykiatri, habilitering och hjälpmedel följer i princip den genomsnittliga trenden. För förvaltningen är det främst klagomål på psykiatrin som förekommer.

PSYKIATRI



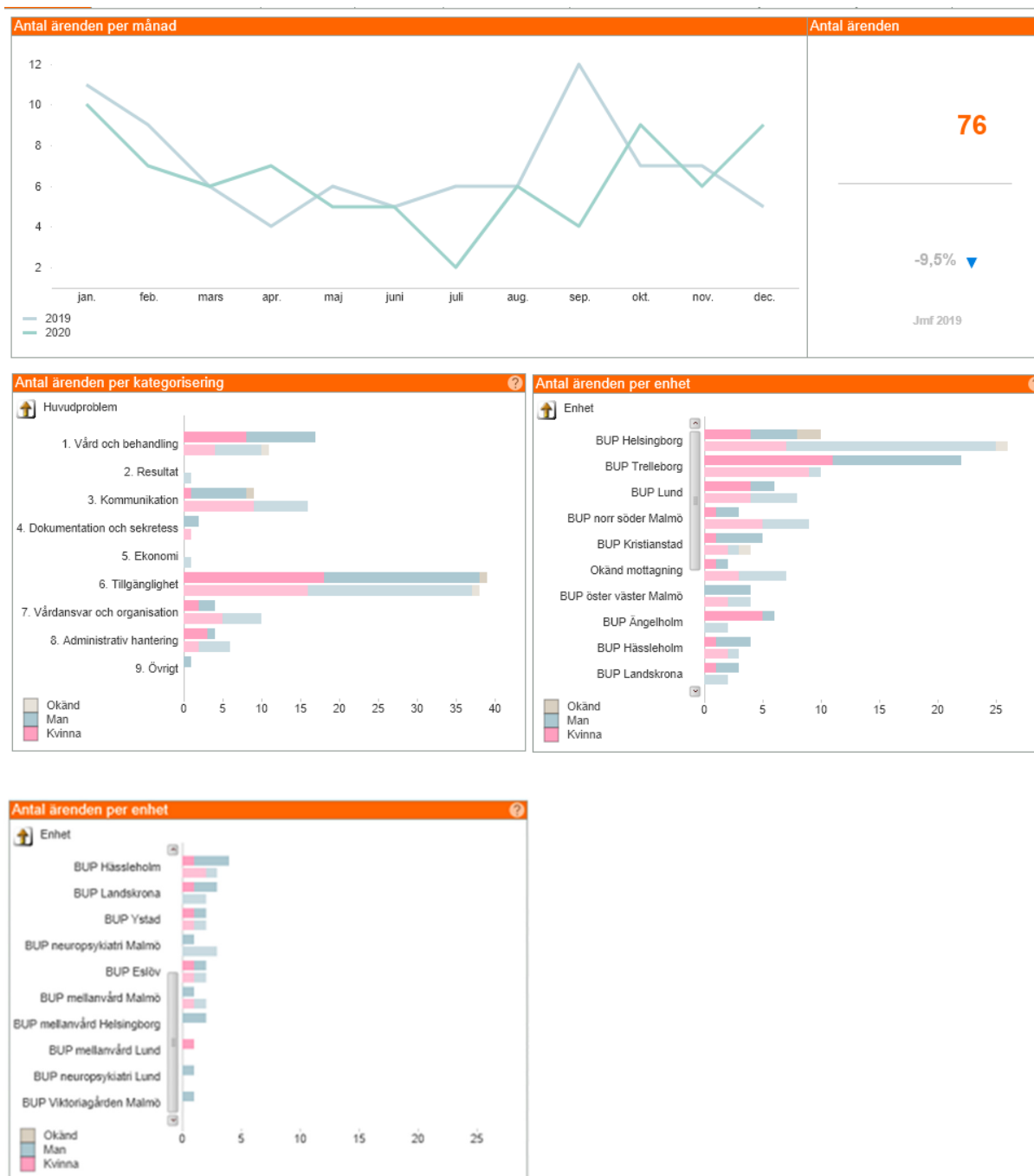
Psykiatrin ligger i nivå med den regionala, övergripande minskningen av antalet ärenden.

VUXENPSYKIATRI



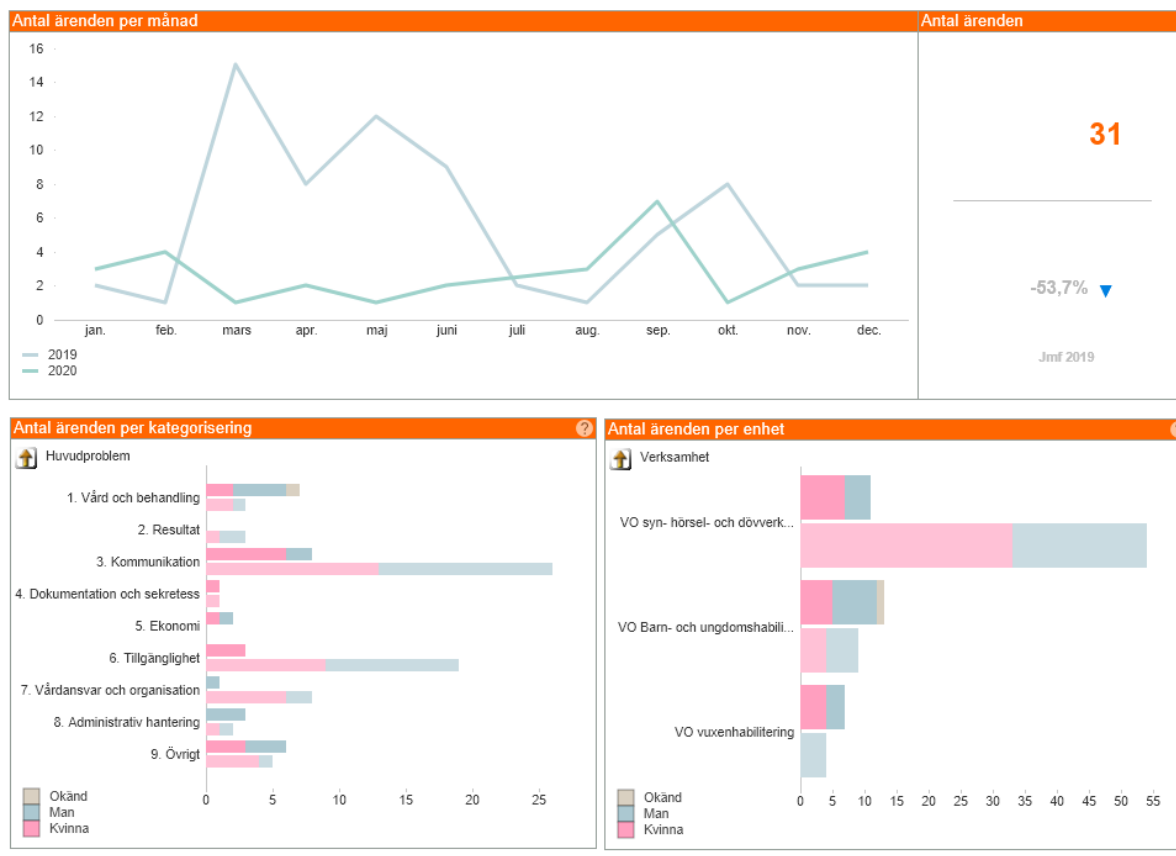
För vuxenpsykiatrin noteras att det är stor skillnad mellan de olika verksamhetsområdena, till exempel mellan Malmö/Trelleborg och Lund. Den största minskningen av antalet klagomål återfinns hos vuxenpsykiatrin i Kristianstad.

BUP



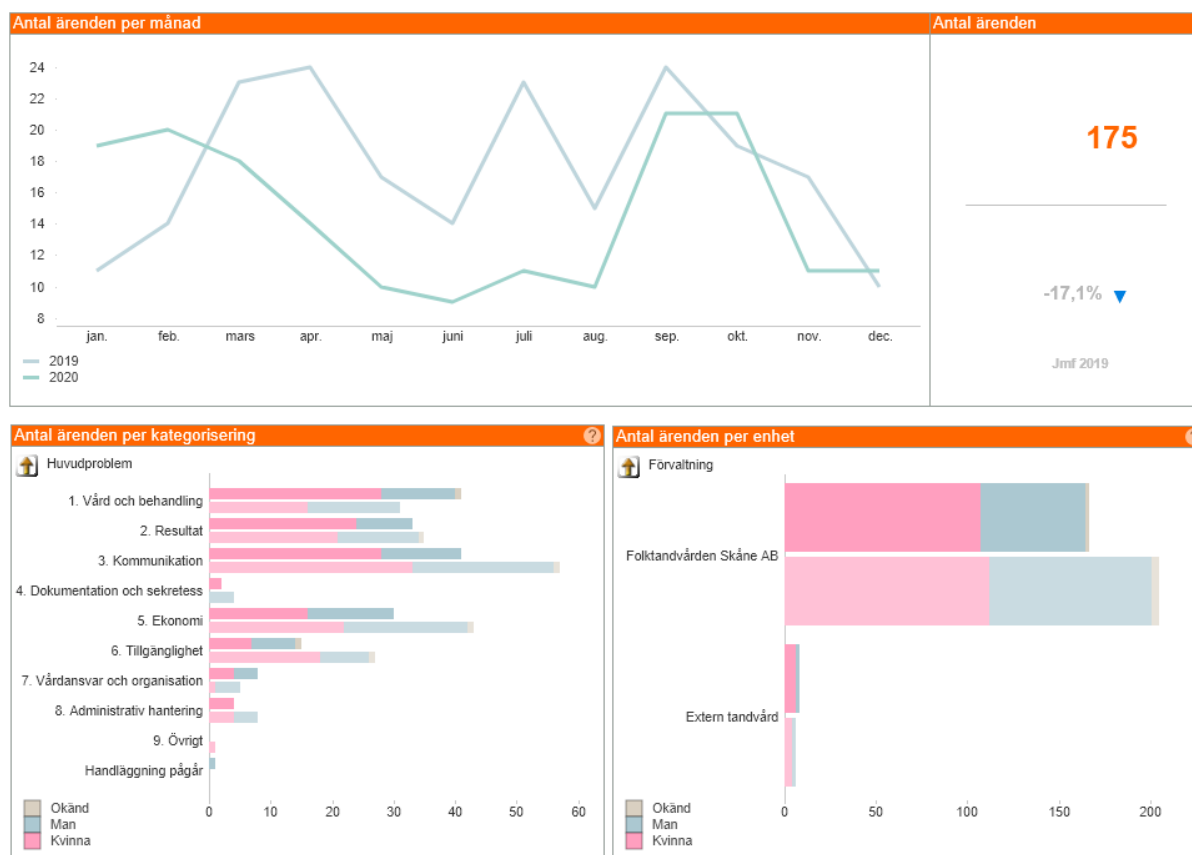
Barn- och ungdomspsykiatri (BUP) har relativt få ärenden, varför det är svårt att dra någon slutsats av förändringarna. Det kan ändå noteras att det är stor skillnad mellan antalet ärenden per enhet. På BUP Trelleborg ses en betydande ökning av antalet ärenden, vilket patientnämnden har uppmärksammat under hösten 2020. BUP Helsingborg har haft en betydande minskning av antalet ärenden. För BUP är det främst tillgänglighetsfrågan som avviker från mönstret.

HABILITERING OCH REHABILITERING



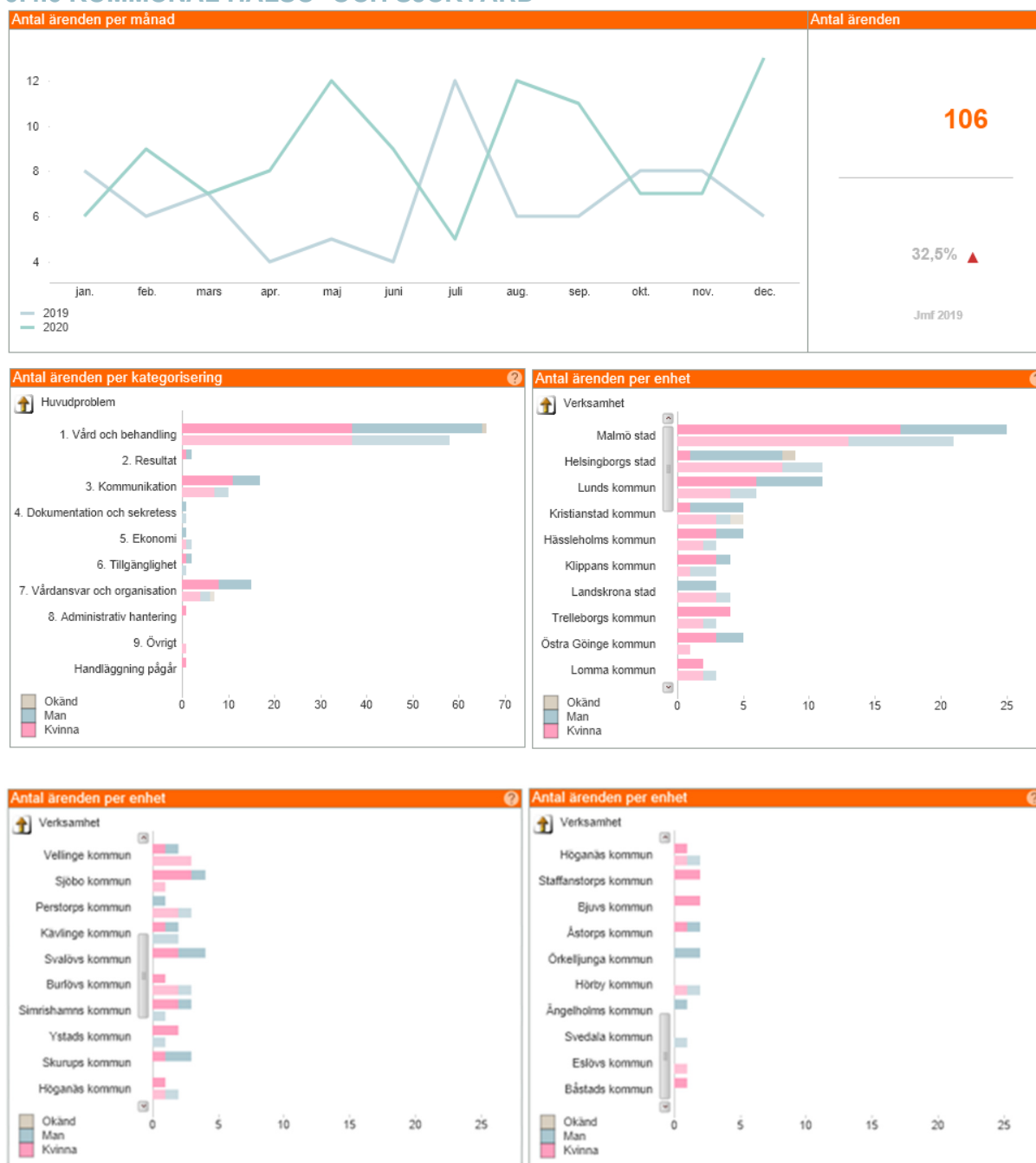
Verksamhetsområdet har relativt få ärenden, varför det är svårt att dra någon slutsats av förändringarna. Det kan ändå noteras att Verksamhetsområde syn-hörsel och dövverksamhet har haft en betydande minskning av antalet ärenden.

9.4.5 TANDVÅRD



I tandvårdsärendena handlar det nästan uteslutande om klagomål på Folktandvården Skåne AB. Klagomålen följer i stort den genomsnittliga minskningstakten, men sticker ut avseende vilka kategorier det klagas på. Här har kategorierna ”Resultat” och ”Ekonomi” betydligt fler klagomål än inom andra medicinska verksamhetsområden.

9.4.6 KOMMUNAL HÄLSO- OCH SJUKVÅRD



Klagomålen på den kommunala hälso- och sjukvården är få, vilket Patientnämnden Skåne har konstaterat i en rapport som publicerades i november 2020, se avsnitt 6 ovan. I slutet av 2020 inkom så många klagomål att ökningstakten på årsbasis är mycket hög: 32,5 procent. Men i fyra kommuner (Bromölla, Höör, Osby och Tomelilla) har Patientnämnden Skåne inte registrerat ett enda klagomål under de två senaste åren.

9.4.7 MEDICINSK SERVICE

Medicinsk service innefattar bland annat ambulans i offentlig regi, Region Skånes larmcentral och provtagningsverksamheter. Antalet klagomål har ökat från 57 förra året till 72 i år. En del klagomål är kopplade till pandemin.

9.4.8 COVID-19

Patientnämnden Skåne tog under hösten 2020 fram en analys av alla klagomål kopplade till covid-19: *Pandemin och patienterna*. Den har följts upp med en granskning av alla ärenden som har inkommit under sista kvartalet. Sammanlagt har Patientnämnden Skåne mottagit 340 klagomål kopplade till covid-19, se avsnitt 5 ovan.

9.5 SKÅNETRAFIKEN

Patientnämnden Skåne tar emot klagomål och synpunkter på sjukresor som har gjorts i Skånetrafikens regi. Under 2020 har det inkommit 18 klagomål, vilket är lika många som under förra året. Det handlar precis som förra året om informationsbrister, väntetider, bemötande och avgifter.

9.6 KÖNSFÖRDELNING

9.6.1 PER MEDICINSKT VERKSAMHETSOMRÅDE

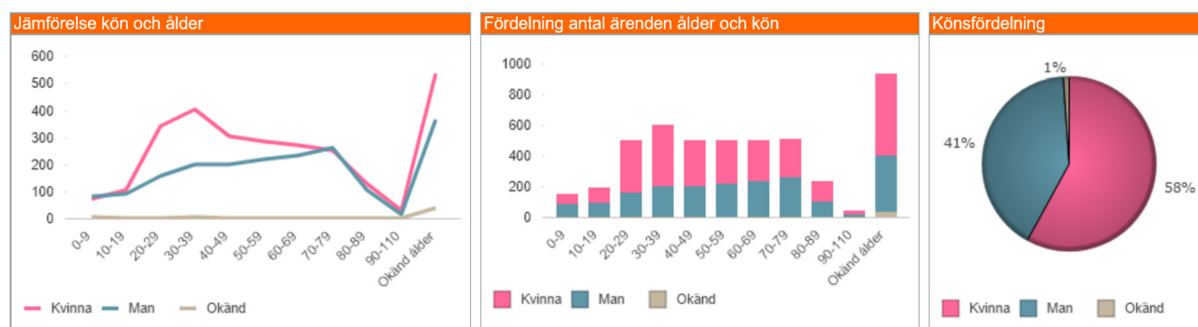
Verksamhetsområden	2019	2020
Somatisk specialistvård	2319	1963
Primärvård	2036	1720
Psykiatrisk specialistvård	601	549
Tandvård	216	175
Övrig verksamhet	118	172
Kommunal vård	80	106

Verksamhetsområden	Kvinnor 2019	Kvinnor 2020	Män 2019	Män 2020
Somatisk specialistvård	1326	1126	970	822
Primärvård	1211	1049	805	651
Psykiatrisk specialistvård	331	272	258	265
Tandvård	118	116	93	61
Övrig verksamhet	58	93	56	75
Kommunal vård	50	61	29	45

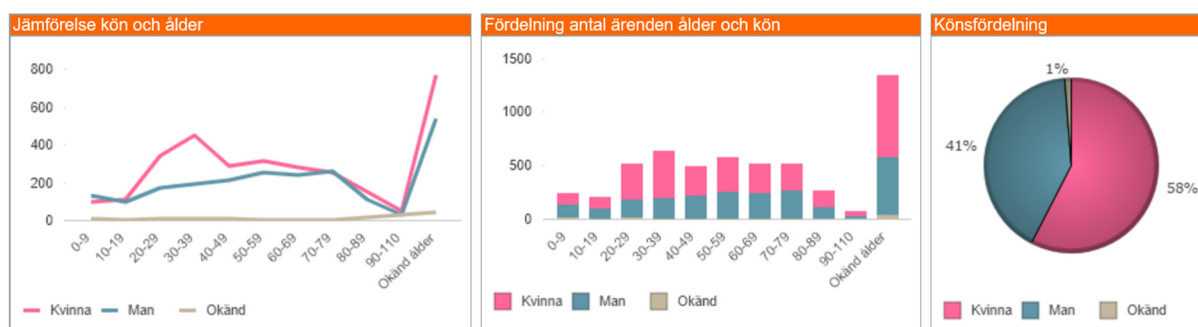
Störst skillnad mellan kvinnors och mäns klagomål återfinns i tandvården, därefter i primärvården och den somatiska specialistvården. Mest jämlikt klagas det inom psykiatrin.

9.6.2 ANTAL ÄRENDEN PER KÖN OCH ÅLDER

2020:



2019:



Av de 4 690 ärenden som har kommit in under 2020 står kvinnor för en klar majoritet, 58 procent. Andelen var exakt lika stor 2019. Flest kvinnor återfinns i åldersgruppen 20-29, flest män i åldersgruppen 70-79. Dessvärre saknas uppgift om ålder på en stor grupp av de klagande.

9.6.3 PER PROBLEMOMRÅDE

Huvudproblem	2019	2020
Vård och behandling	1569	1470
Kommunikation	1481	1391
Tillgänglighet	893	517
Vårdansvar och organisation	285	298
Resultat	288	246
Dokumentation och sekretess	240	232
Ekonomi	181	161
Administrativ hantering	330	151
Övrigt	103	88

Huvudproblem	Kvinnor 2019	Kvinnor 2020	Män 2019	Män 2020
Vård och behandling	909	824	648	631
Kommunikation	920	898	539	478
Tillgänglighet	469	263	412	244
Vårdansvar och organisation	170	175	112	119

Resultat	160	149	125	97
Dokumentation och sekretess	146	147	91	84
Ekonomi	101	73	78	86
Administrativ hantering	169	142	156	137
Övrigt	50	43	50	43

De vanligaste delproblemen	2019	2020
1.1 Undersökning/bedömning	666	635
3.1 Information	555	561
3.4 Bemötande	678	541
1.3 Behandling	394	350
6.1 Tillgänglighet till vården	531	338
3.2 Delaktig	230	262
2.1 Resultat	288	246
1.4 Läkemedel	246	220
6.2 Väntetider i vården	362	178
4.1 Patientjournalen	190	172
8.1 Brister i hantering av kallelser, remisser	113	154

De vanligaste delproblemen	Kvinnor 2019	Kvinnor 2020	Män 2019	Män 2020
1.1 Undersökning/bedömning	397	372	265	258
3.1 Information	316	332	235	226
3.4 Bemötande	444	376	217	157
1.3 Behandling	223	196	168	150
6.1 Tillgänglighet till vården	273	174	249	160
3.2 Delaktig	144	173	85	86
2.1 Resultat	160	150	125	96
1.4 Läkemedel	138	116	103	102
6.2 Väntetider i vården	196	89	163	83
4.1 Patientjournalen	118	109	70	63
8.1 Brister i hantering av kallelser, remisser	103	77	87	75

2019 inkom det totalt sett flest klagomål avseende bemötande. 2020 har klagomålen i två andra grupper varit fler: "Undersökning/bedömning" och "Information". Här kan noteras att bland kvinnor är det fortfarande bemötandeklagomålen som toppar, om än precis. Även avseende delproblemet "Delaktighet" noteras en skillnad mellan kvinnor och män. Mest lika i hur det klagas är det avseende tillgänglighet, väntetider och läkemedel.

9.7 BARN

IVO och alla patientnämnder i Sverige har gemensamt bestämt att årsberättelsen för 2020 ska kompletteras med en särskild analys av inkomna klagomål som avser barn. Den bifogas. Av analysen framgår att det har inkommit 234 klagomål från denna patientgrupp under 2020.

10 Klagomål som lett till förbättringar på övergripande nivå

2020 har Patientnämnden Skåne fått kännedom om att 145 ärenden har lett till förbättringar på övergripande nivå i hälso- och sjukvården, vilket kan jämföras med 225 ärenden 2019.

Minskningen kan troligen relateras till att såväl somatisk specialistsjukvård som primärvård haft fokus på att ställa om vården för att kunna hantera covid-vården.

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