

Skånepanelen

Klagomål och synpunkter på vården & Tillgänglig information om sjukhusvård

Medborgarundersökning februari 2022
Genomförd av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator)



Innehåll

Om Skånepanelen	3
Om undersökningen	4
Om respondenterna	5
Sammanfattning	7
Patientnämndens frågor	9
Analys av Patientnämndens frågor	45
Sjukhusstyrelsernas frågor	46
Analys av sjukhusstyrelsernas frågor	65



OM SKÅNEPANELEN

Bakgrund och syfte

Skånepanelen är en webbaserad medborgarpanel bestående av cirka 8 000 personer som regelbundet deltar i enkäter via nätet. Syftet är att få större insikt om medborgarnas kunskaper om, förväntningar på och attityder till de verksamheter som Region Skåne ansvarar för.

Rekryteringsmetod

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

Representativitet

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

Om undersökningen

Bakgrund och syfte

För denna omgång av skånepanelen har Patientnämnden och sjukhusstyrelserna i Skåne önskat att ställa några frågor till Skånepanelen. Dels tillfrågas respondenterna om upplevelser kring klagomål på vården, dels hur de söker sjukhusvård vid behov. Resultatet syftar till att hjälpa Region Skåne att göra klagomålshanteringen enklare och smidigare samt att underlätta för sökandet av vård vid behov.

Metod

Målgruppen för undersökningen är personer bosatta i Region Skåne, som är 16 år eller äldre. Urvalet är medlemmarna i Region Skånes webbpanel - Skånepanelen. Datainsamlingen genomfördes med en webbenkät till vilken panellisterna fick en inbjudan att delta via e-post. Tre påminnelser skickades ut under fältperioden. Svarsfrekvensen var 59,4 procent (7 453 utskickade enkäter, 31 bortfall, 4 410 besvarade).

Enkät

Enkäten omfattade cirka 30 frågor.

Genomförande

Undersökningen startade 2022 vecka 5 och avslutades vecka 8.

Analys

Data har analyserats på övergripande nivå och för jämförelser mellan analysgrupper.

Resultatet har viktats på regiondel, kön och ålder för att bättre spegla den verkliga fördelningen bland befolkningen i Region Skåne avseende dessa faktorer.

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

Rapport

Resultaten presenteras med diagram och text på övergripande nivå samt nedbrutet per analysgrupp där analysen visat på relevanta skillnader och mönster bland de respondenter som uttryckt en åsikt. Vid varje fritext frågor görs en enskild analys.

Kontaktpersoner

Projektledare Indikator: Rasmus Ragnarsson

Kontaktperson Region Skåne:

Elin Falkenström, Patientnämnden
Lina Jungbeck, Sjukhusstyrelserna
Krizsan Tamas, Demokratienheten

Om respondenterna

	Procent	Antal
Födelseland		
Sverige	92%	4008
Övriga Europa	4%	153
Övriga Norden	2%	104
Övriga Världen	2%	87
Bas		4364
Åldersgrupp		
29 år eller yngre	7%	309
30-44 år	16%	687
45-59 år	28%	1245
60-69 år	21%	906
70 år eller äldre	29%	1263
Bas		4410
Region		
Skåne Nordost	25%	1095
Skåne Nordväst	17%	739
Skåne Sydost	48%	2127
Skåne Sydväst	10%	449
Bas		4410

	Procent	Antal
Kön		
Kvinna	51%	2243
Man	49%	2153
Annat	0%	14
Bas		4410
Utbildning		
Grundskola eller motsvarande (folk-realskola, komvux-grund)	13%	588
Gymnasium eller motsvarande (KY, folkhögskola)	43%	1881
Universitet/högskola	42%	1866
Bas		4410

Om respondenterna, forts

	Procent	Antal
Hur upplever du ditt nuvarande hälsotillstånd?		
Mycket bra	23%	1021
Bra	46%	2007
Någorlunda	25%	1081
Dåligt	5%	228
Mycket dåligt	1%	56
Vill inte svara	0%	17
Bas		4410
Vilken är din huvudsakliga sysselsättning just nu?		
Arbetsökande	2%	77
Pensionär	38%	1657
Sjukskriven	2%	86
Studerande	4%	189
Tjänstledig/föräldraledig	1%	46
Yrkesverksam	51%	2235
Annat	2%	87
Vill ej uppge	1%	33
Bas		4410

	Procent	Antal
Hur ofta har du haft kontakt med vården det senaste året?		
Ingen gång	13%	553
1-2 ggr	37%	1623
3-4 ggr	25%	1097
5 ggr eller fler	25%	1106
Vet ej/vill inte svara	1%	31
Bas		4410

Sammanfattning av Patientnämndens frågor

78 procent
vill att deras
klagomål ska
bidra till högre
kvalitet och
patientsäkerhet i
vården

Av dem som varit
missnöjda med
vården valde **26
procent** att
lämna synpunkt
eller klagomål

63 procent
vill kontakta
patientnämnden
via 1177
Vårdguidens
e-tjänster

Personer
med sämre
självupplevd
hälsa tenderar
också att vara
mer missnöjda
med sina eller
närståendes vård

Fler äldre än
yngre känner till
att man kan
vända sig till
patientnämnden
för att klaga på
vården

Sammanfattning av sjukhusstyrelsernas frågor

Skånes universitetssjukhus i Lund och Malmö är de vanligaste sjukhusen skåningarna vänder sig till om de behöver söka akut vård.

Drygt 4 av 10 känner till öppettiderna på deras akutmottagning. Äldre tenderar att känna till öppettiderna bättre än yngre.

7 av 10 uppger att de helst vill få information om hur de söker vård via 1177 (telefon eller webb)

Drygt 4 av 10 känner till utbudet av vård som finns på deras akutsjukhus

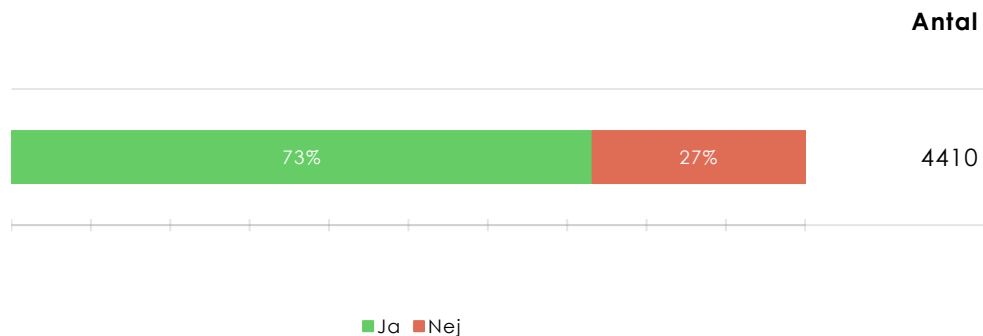
Nästan 7 av 10 vill få information om vårdutbudet genom att kontakta 1177 på telefon.

Patientnämndens frågor



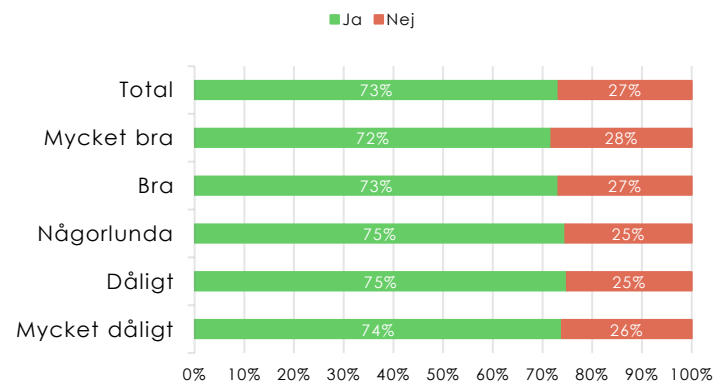
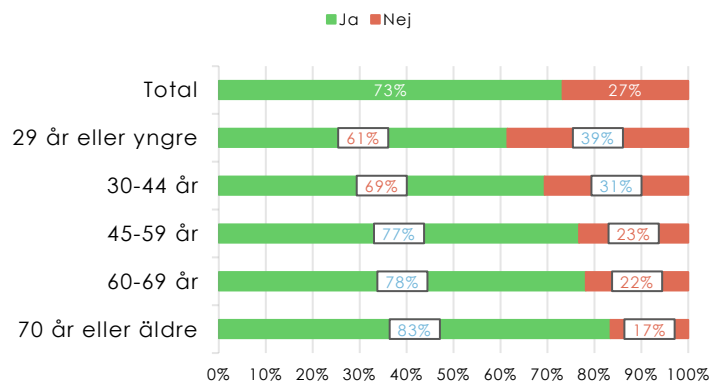
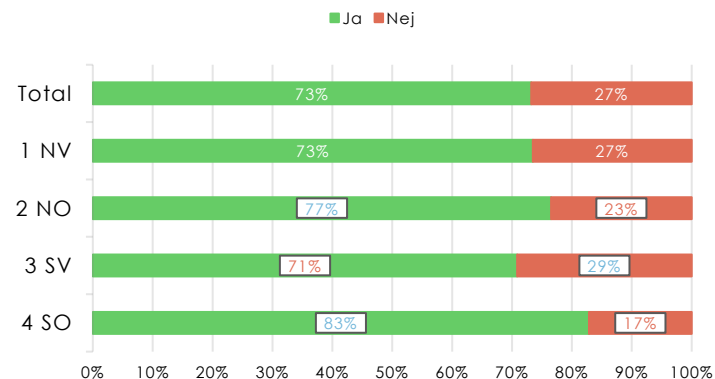
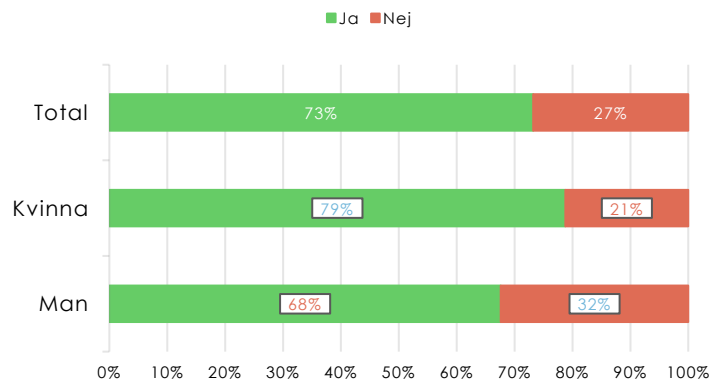
Känner du till att du kan lämna synpunkter och klaga på vården?

Totalt svarade drygt 7 av 10 respondenter att de kände till att det går att lämna synpunkter och klaga på vården. Det är alltså en stor majoritet av respondenterna som känner till att man kan lämna in ens synpunkter på vården.



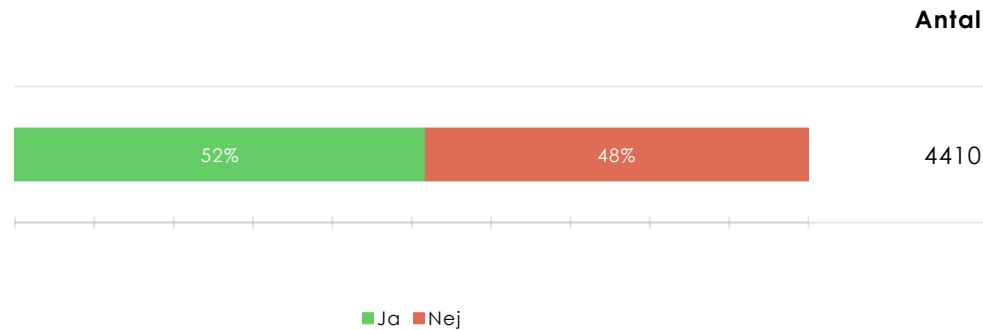
Känner du till att du kan lämna synpunkter och klaga på vården? (Kön, regiondel, ålder, självupplevd hälsa)

Totalt svarade nästan 8 av 10 kvinnor att de kände till klagomålsmöjligheten medan knappt 7 av 10 män gjorde det. I sydöstra Skåne verkar man känna till funktionen lite mer än i resterande regiondelar. När det gäller ålder finns det ett tydligt samband. Äldre känner till klagomålsmöjligheten i betydligt högre grad än unga. Folk verkar dock inte känna till klagomålsmöjligheten i olika grad beroende på hälsotillstånd.



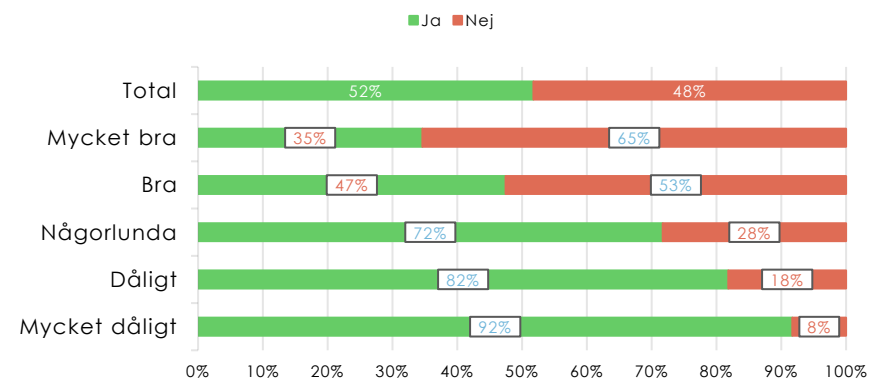
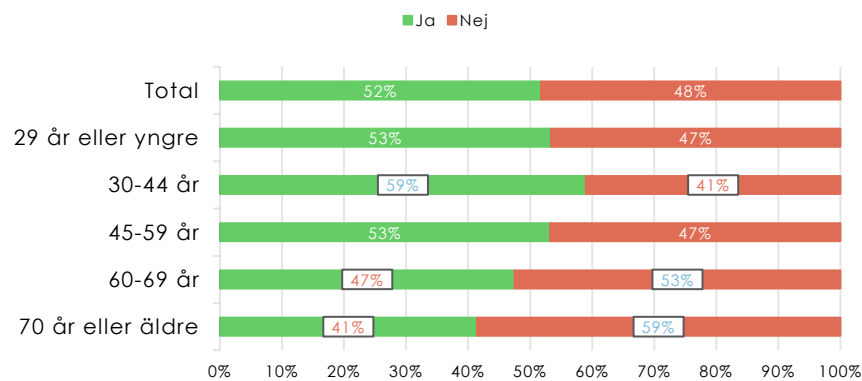
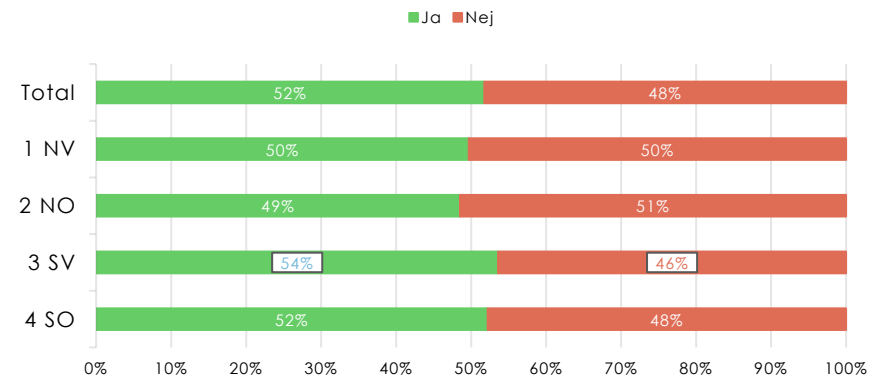
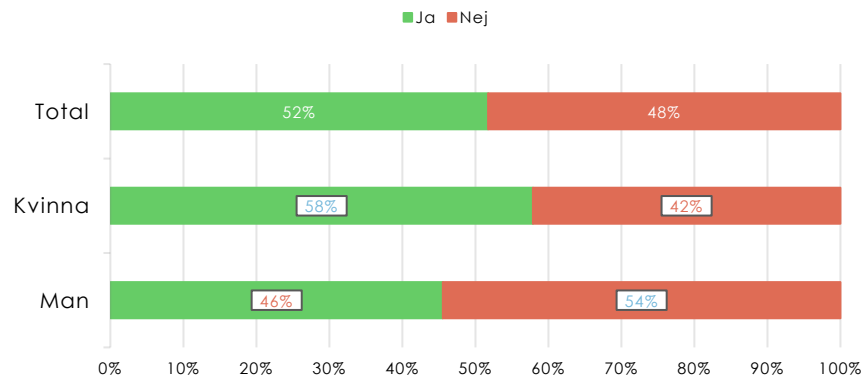
Har du någon gång varit missnöjd med din vård?

Något fler än hälften av alla respondenter svarade att de någon gång varit missnöjda med vården de fått.



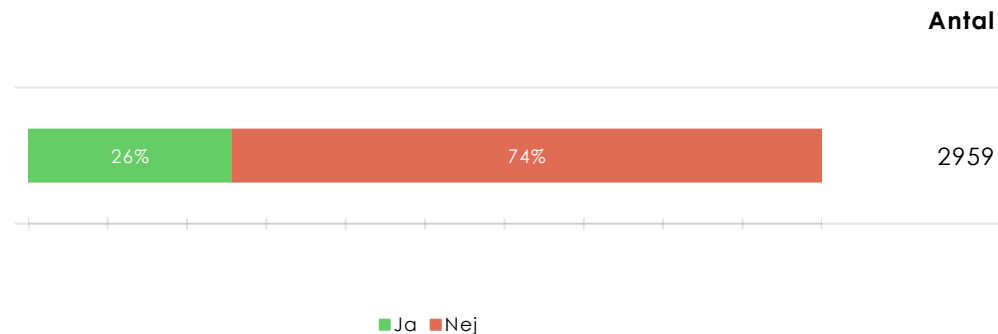
Har du någon gång varit missnöjd med din vård? (Kön, regiondel, ålder, självupplevd hälsa)

Kvinnor svarade i högre grad än män att de någon gång varit missnöjda med vården, knappt 6 av 10 kvinnor kontra knappt 5 av 10 män. Regiondelarna verkar ha varit missnöjda med vården någon gång i lika stor utsträckning, även om Sydväst verkar varit lite missnöjdare. Från 30 år verkar respondenterna varit mindre missnöjda med vården ju äldre de är. Det finns även ett tydligt positivt samband mellan att ha ett dåligt hälsotillstånd och att någon gång varit missnöjd med vården



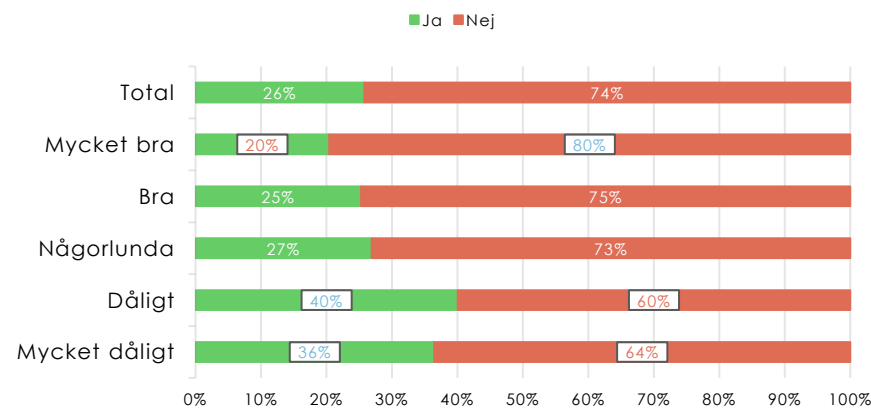
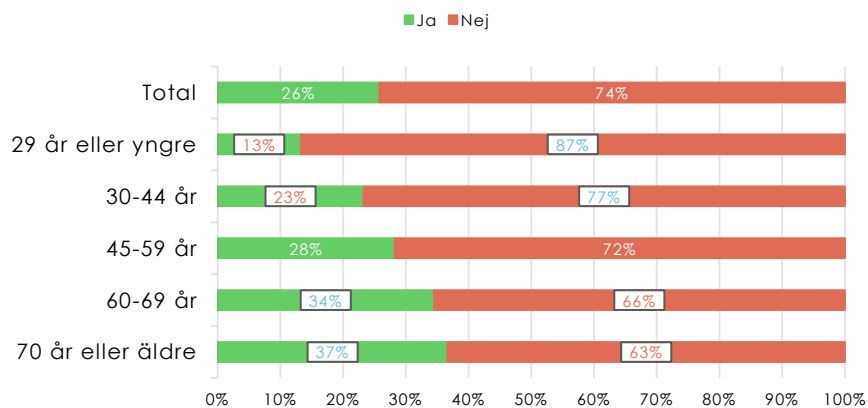
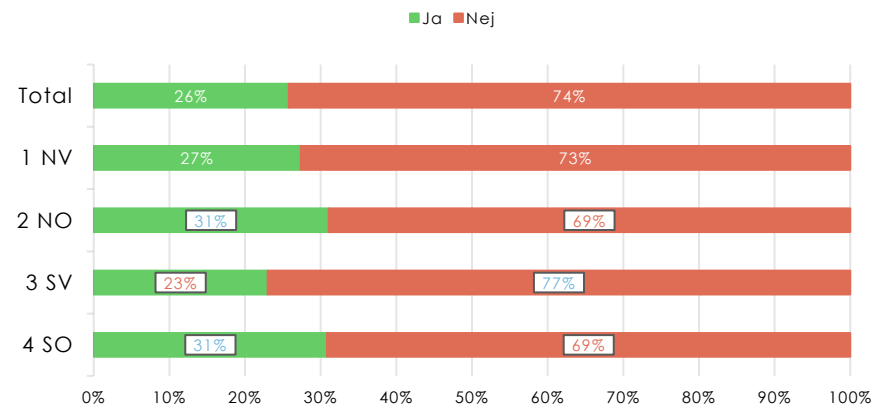
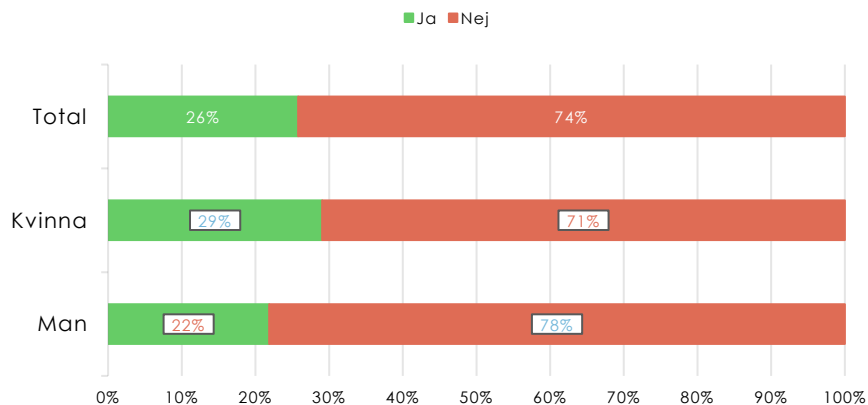
Valde du då att lämna en synpunkt eller ett klagomål?

Den absoluta majoriteten av respondenterna som någon gång varit missnöjda med vården svarade att de inte lämnade in något klagomål eller någon synpunkt. Det vanligaste är alltså att de missnöjda patienterna väljer att inte upplysa vården om det.



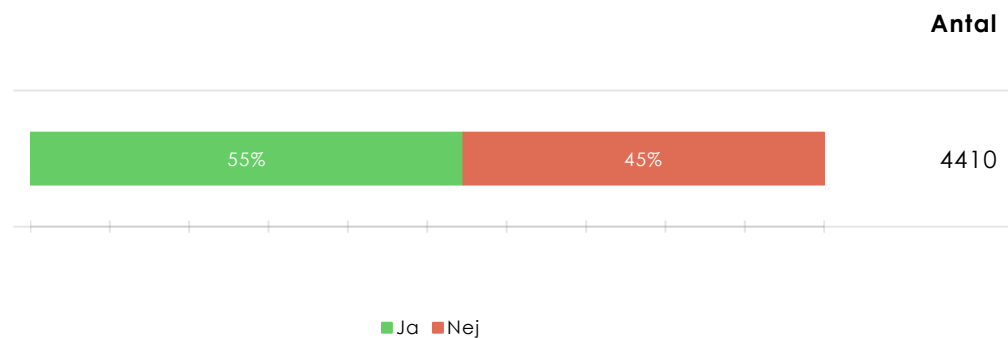
Valde du då att lämna en synpunkt eller ett klagomål? (Kön, regiondel, ålder, självupplevd hälsa)

Bland de som valde att lämna en synpunkt ser vi ett tydligt mönster i relation till ålder och i viss mån även självupplevd hälsa. Ju äldre respondenterna är desto fler är det som lämnar synpunkter på vården och desto sämre hälsa du upplever att du har, i desto högre utsträckning tenderar du också att lämna en synpunkt eller klagomål.



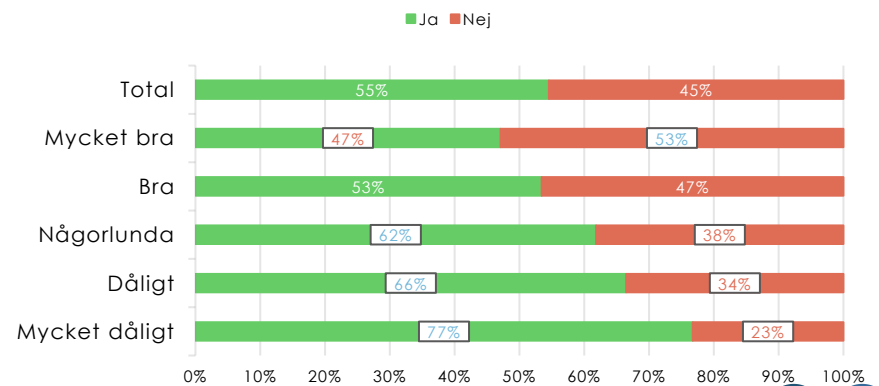
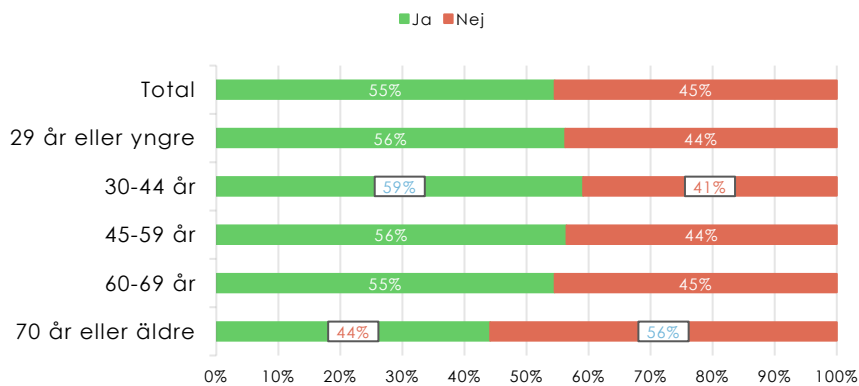
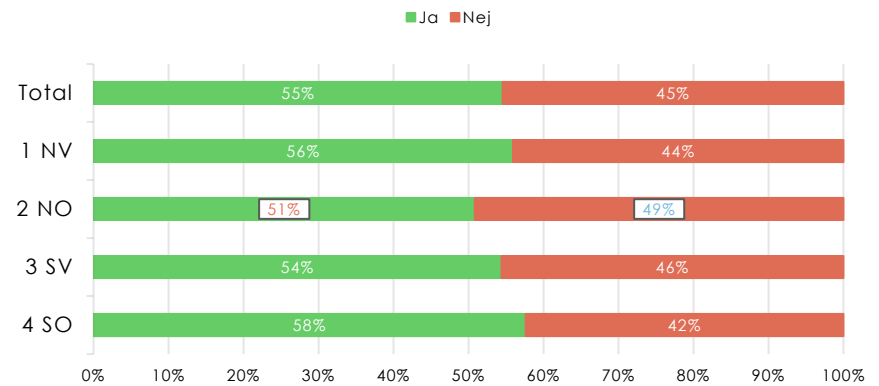
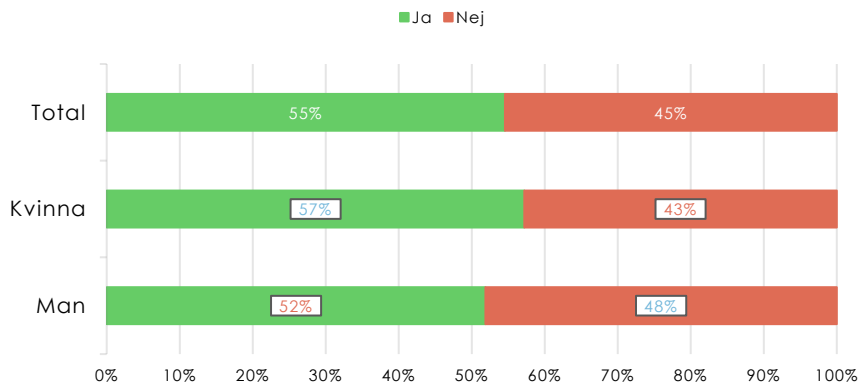
Har du någon gång varit missnöjd med någon närståendes vård?

Drygt hälften av respondenterna svarade att de någon gång varit missnöjd med en närståendes vård.



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

Det finns ett tydligt samband mellan sitt eget dåliga självupplevda hälsotillstånd och att ha varit missnöjd med någon närståendes vård. Med andra ord, desto sämre hälsa du upplever att du har, i desto större utsträckning har du varit missnöjd med någon närståendes vård. Därtill finns det vissa små skillnader kopplat till ålder och kön. Nästan 6 av 10 kvinnor svarar att de någon gång varit missnöjda med någon närståendes vård, vilket är något fler än männen. Respondenterna från Nordost verkar ha upplevt detta i något lägre utsträckning än övriga regiondelar.

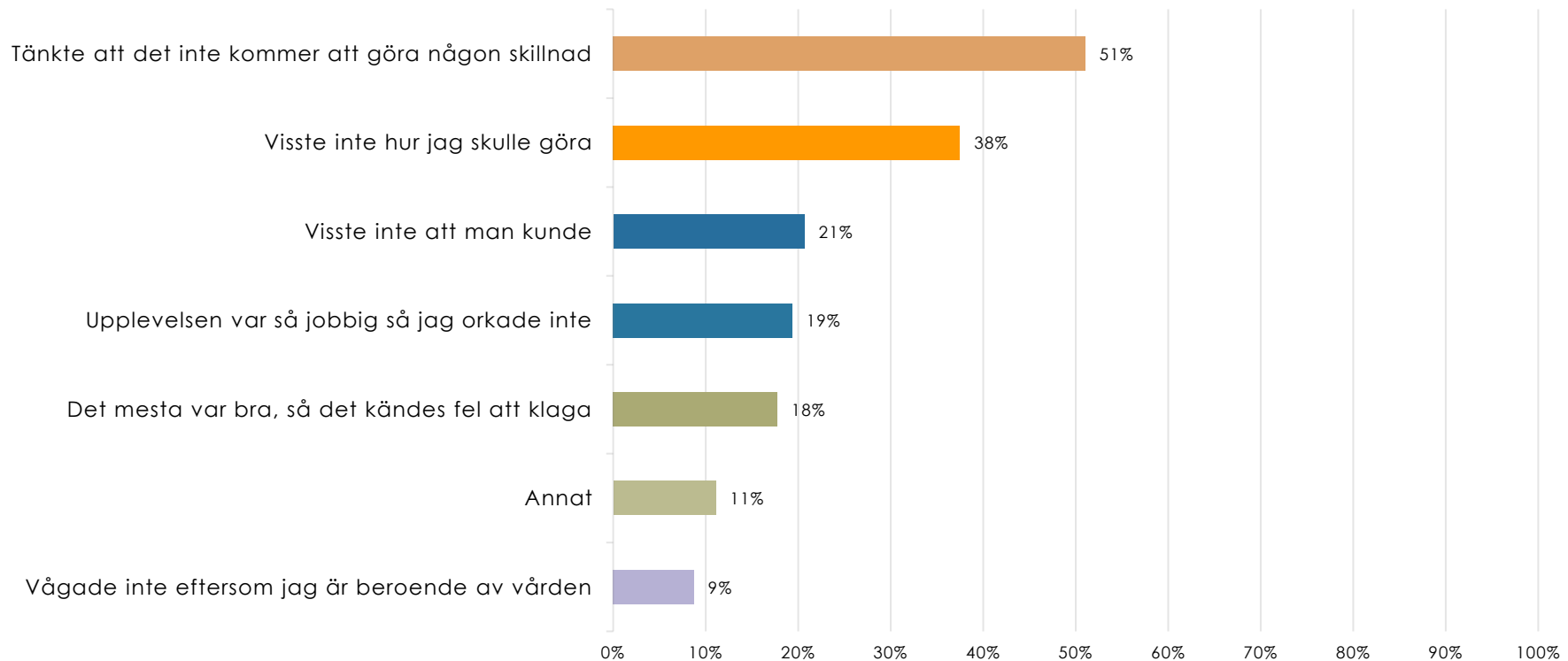


Om du inte klagade, vad berodde det på? (Flervalsfråga)

Hälften av respondenterna svarade att de inte trodde att det skulle göra någon skillnad att klaga.

Nästan 4 av 10 respondenterna svarade även att de inte visste hur man gjorde för att klaga.

Knappt 1 av 10 svarade att de var rädda då de var beroende av vård.

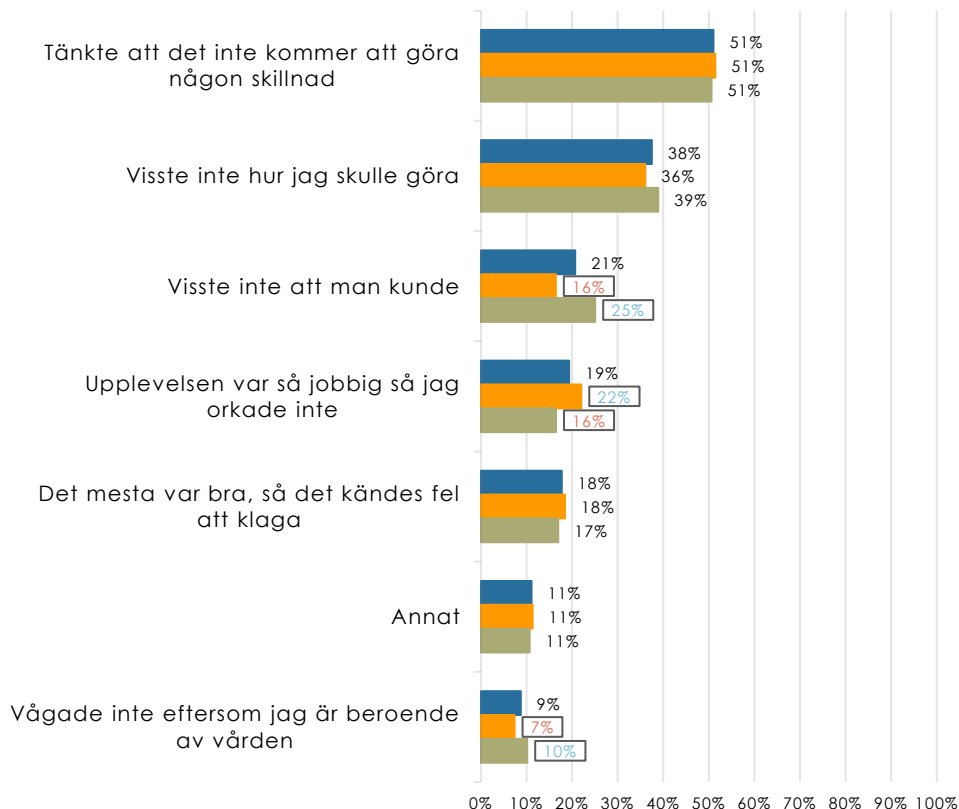


Om du inte klagade, vad berodde det på? (Flervalsfråga)

Generellt finns det få skillnader på basis av kön och regiondel. Fler män än kvinnor svarade att "de inte visste" att man kunde klaga och något fler kvinnor klagade inte för att de tyckte att upplevelsen var "för jobbig". Det är även något fler boende i Sydvästra Skåne som uppger att "de inte visste" att man kunde klaga och boende i sydöstra Skåne uppger att de inte vågade i större utsträckning.

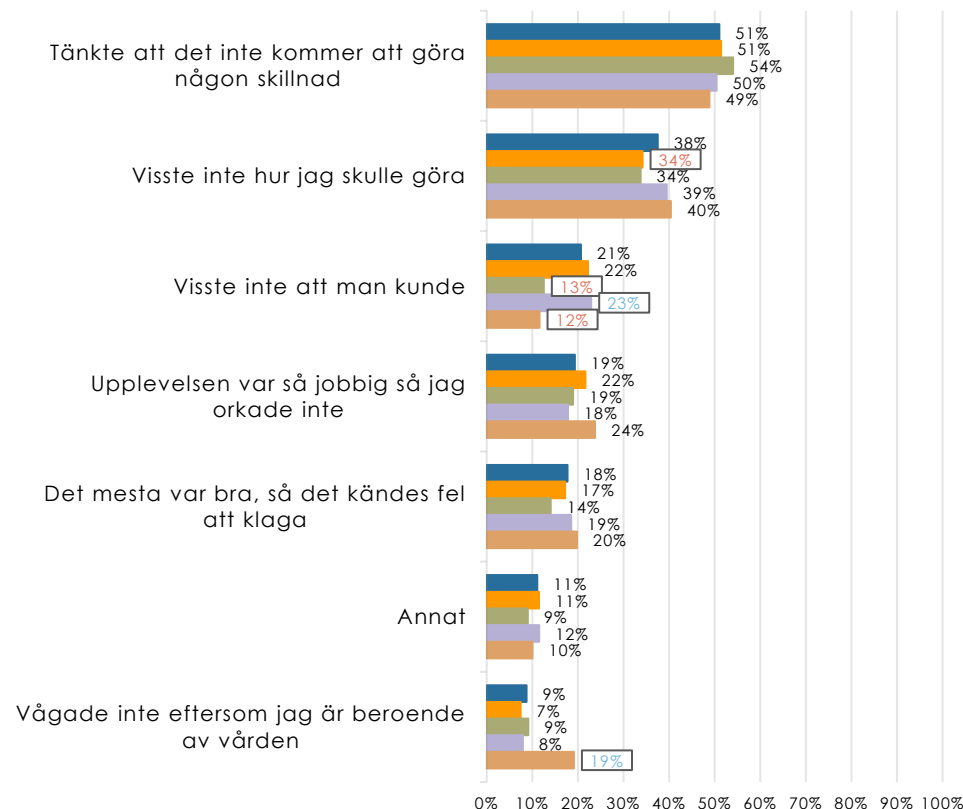
Kön

■ Total ■ Kvinna ■ Man



Regiondel

■ Total ■ 1 NV ■ 2 NO ■ 3 SV ■ 4 SO

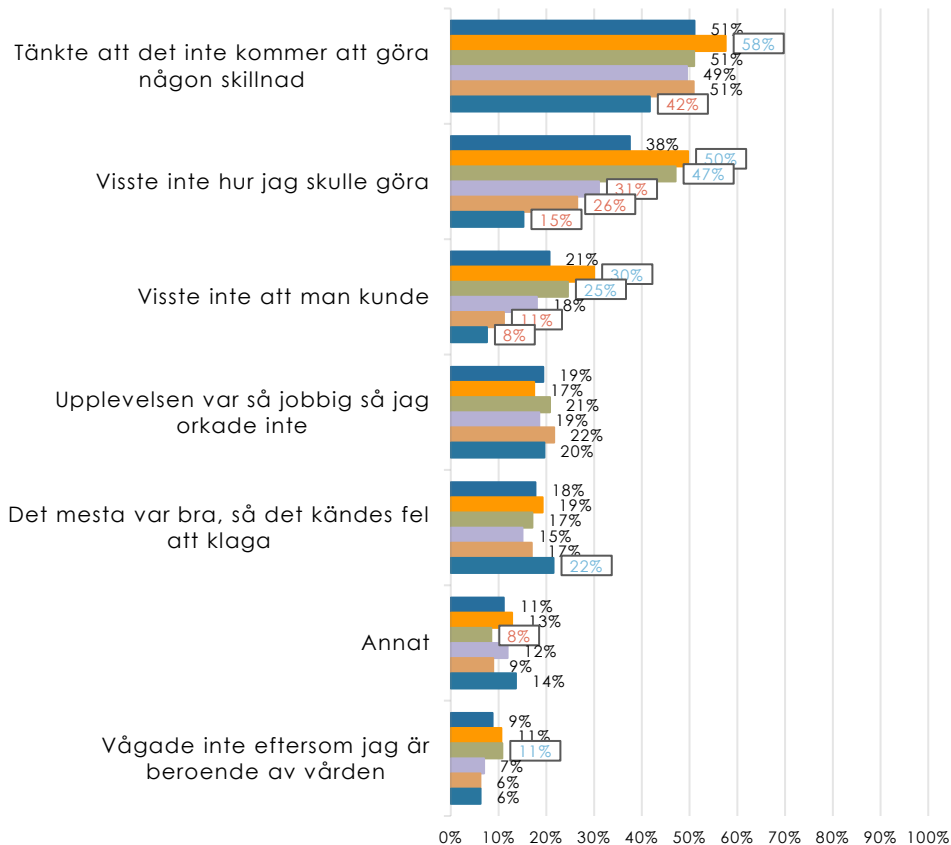


Om du inte klagade, vad berodde det på? (Flervalsfråga)

I relation till ålder syns ett tydligt mönster kopplat till svarsalternativen "Visste inte hur.." och "visste inte att man kunde". Desto yngre du är, i desto större utsträckning upplever du att du inte vet hur du ska göra eller att du kan lämna klagomål. Det finns även ett tydligt mönster kopplat till självupplevd hälsa. Exempelvis tenderar personer med sämre självupplevd hälsa att i större utsträckning undvika att klaga eftersom det "inte kommer göra någon skillnad", "för att upplevelsen var så jobbig" eller för att de inte "vågade eftersom de är beroende av vården"

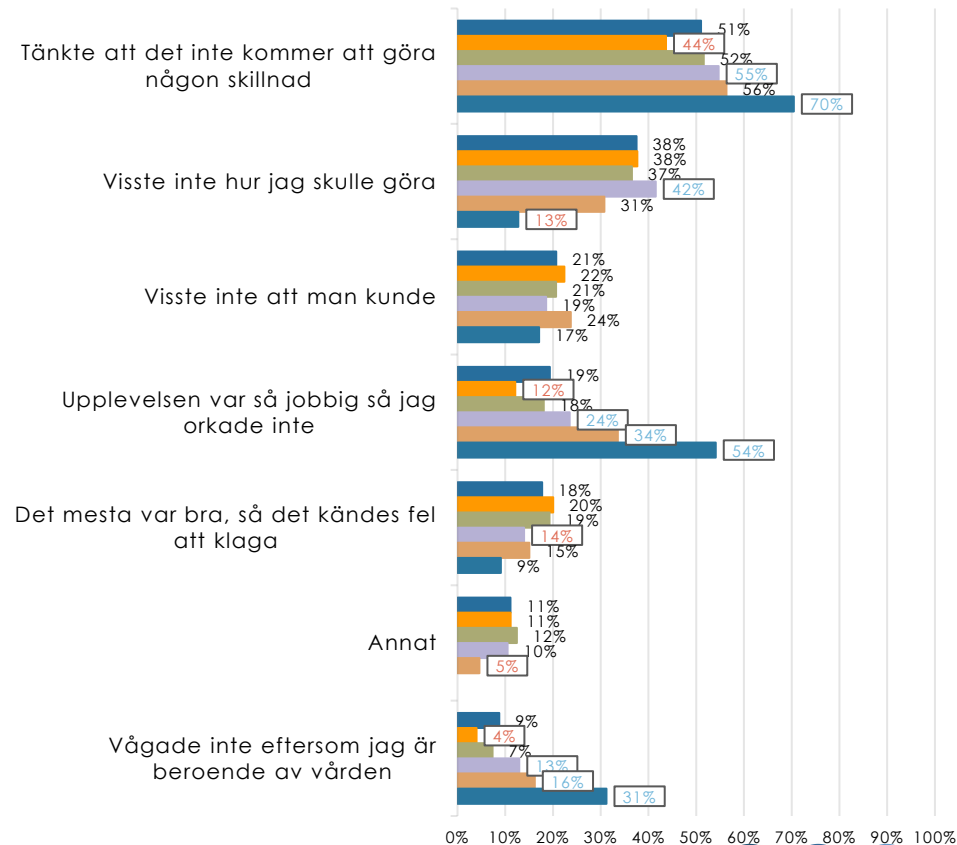
Ålder

■ Total ■ 29 år eller yngre ■ 30-44 år ■ 45-59 år ■ 60-69 år ■ 70 år eller äldre



Självupplevd hälsa

■ Total ■ Mycket bra ■ Bra ■ Någorlunda ■ Dåligt ■ Mycket dåligt



Vad hade kunnat få dig att faktiskt lämna synpunkt eller klagomål?

- Många respondenter svarade att de hade kunnat klaga om de visste hur man gjorde. De hade velat att någon förklarade hur man gjorde och att det skulle gå lätt att lämna in klagomålet.
- Många respondenter hade klagat ifall de bara kände till att man faktiskt kunde. Ingen förklarade för dem att det går att lämna in klagomål.
- Flera hade klagat ifall de kände att det skulle leda någon vart. Många tror att deras klagomål skulle vara meningslöst och att de som tar emot den inte kommer att göra något med den
- Många svarade att de hade klagat ifall överträdelsen hade varit allvarligare. Det patienterna var missnöjda med upplevdes ofta som inte tillräckligt viktigt för att klaga på.

Öppna svar, exempel

"Om personalen sagt till mig att jag kunde lämna klagomål och gett mig en blankett eller en länk till en blankett."

"Tydligt direktiv för hur jag skulle göra det"

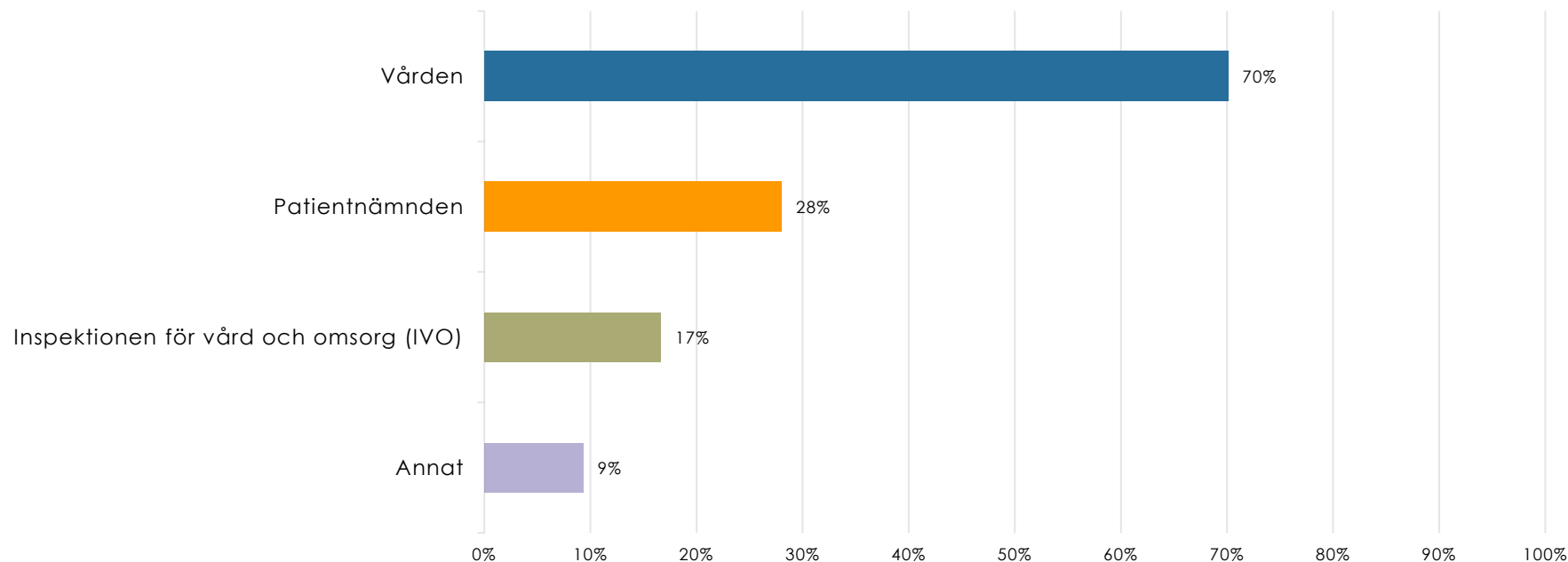
"Man vinner nästan aldrig ändå så det är totalt meningslöst"

"Om det varit allvarlig brist (vilket det inte var, men besöket lämnade mer att önska)"

Om du klagade, vem lämnade du ditt klagomål till?

(Flervalsfråga)

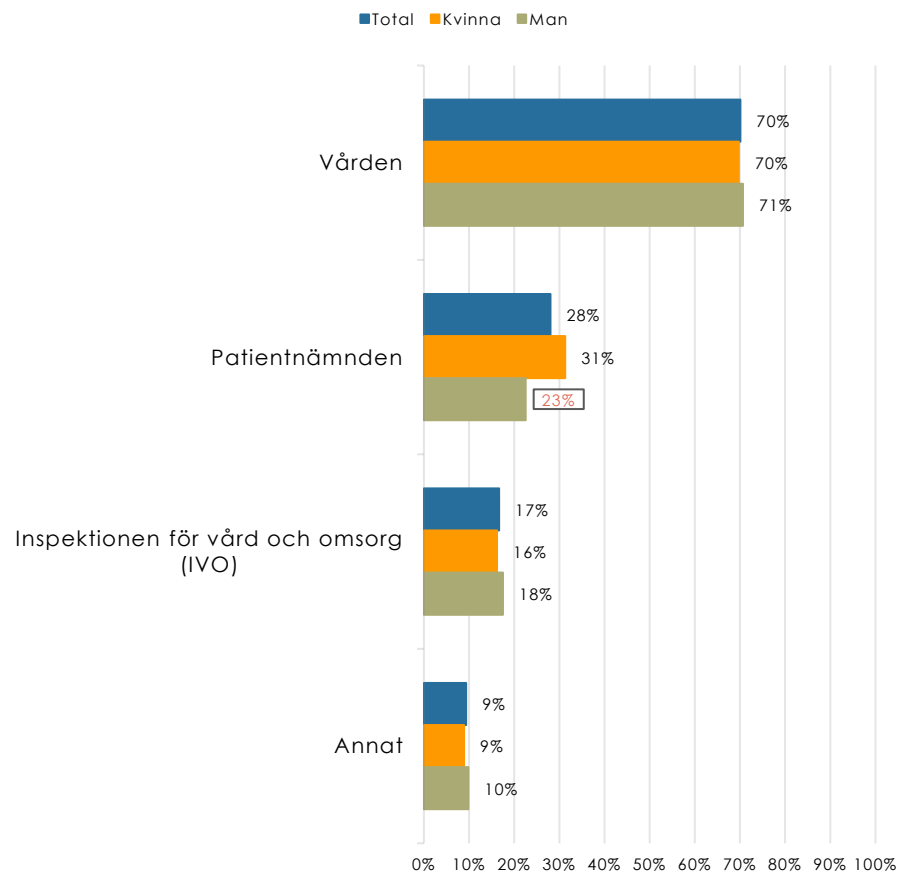
Den absoluta majoriteten av respondenterna som klagade svarade att de lämnade in klagomålet till vården och nästan 3 av 10 svarade att de lämnade in det till patientnämnden.



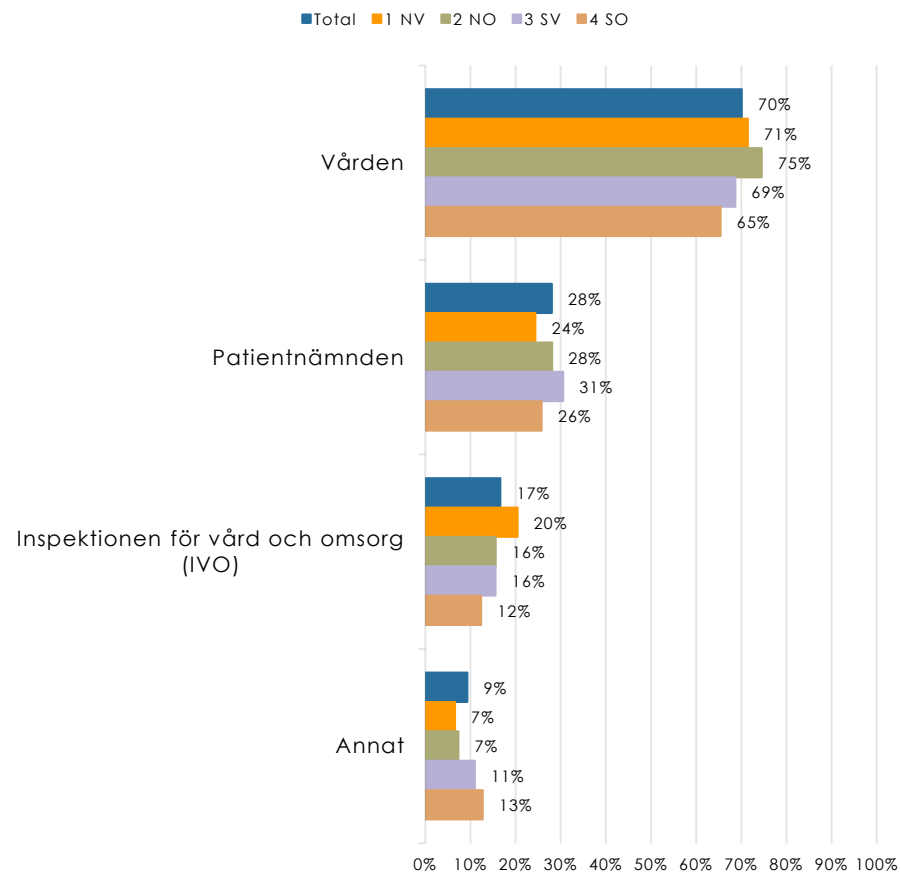
Om du klagade, vem lämnade du ditt klagomål till? (Flervalsfråga)

Den enda märkbara skillnaden mellan könen är att drygt 3 av 10 kvinnor lämnade in klagomålet till patientnämnden medan drygt 2 av 10 män gjorde detsamma. 10 procentenheter fler respondenter från Nordost lämnade in klagomålen till vården än vad Sydost gjorde, medans klagomål till IVO domineras av Nordväst. Annars syns ingen märkbar skillnad mellan regiondelarna.

Kön



Regiondel



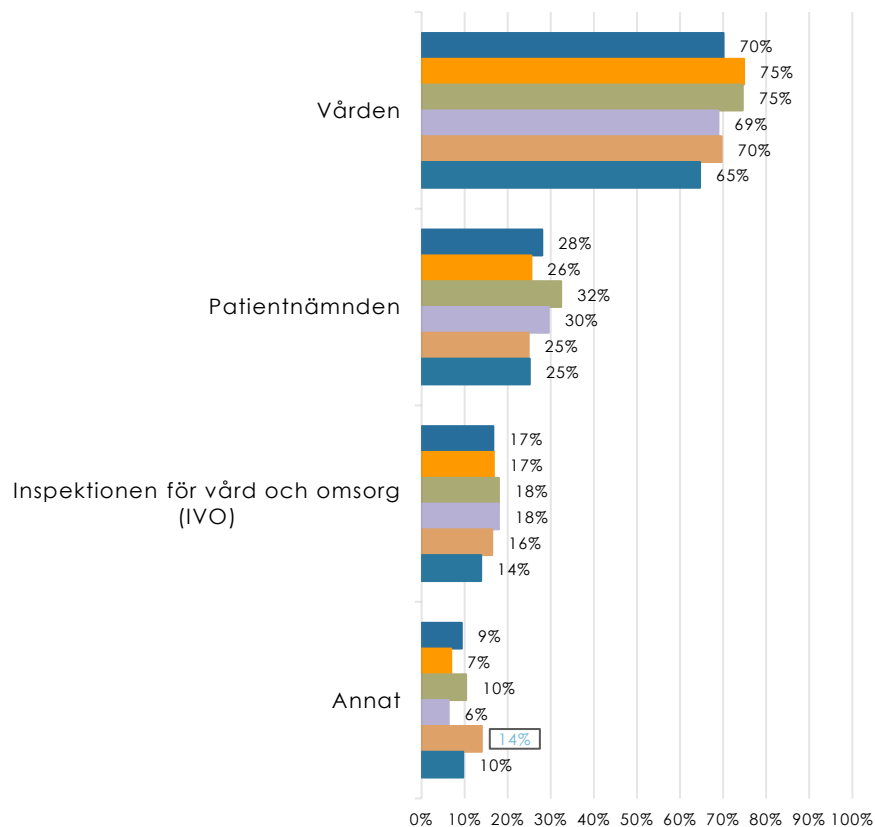
Om du klagade, vem lämnade du ditt klagomål till? (Flervalsfråga), forts

Generellt sett finns det inga stora skillnader mellan åldrarna. Majoriteten skickade klagomål till vården. Betydligt fler av respondenterna med dåligt hälsotillstånd skickade klagomålet till patientnämnden och IVO, medan fördelningen hos de som lämnade in klagomålen till vården är jämn.

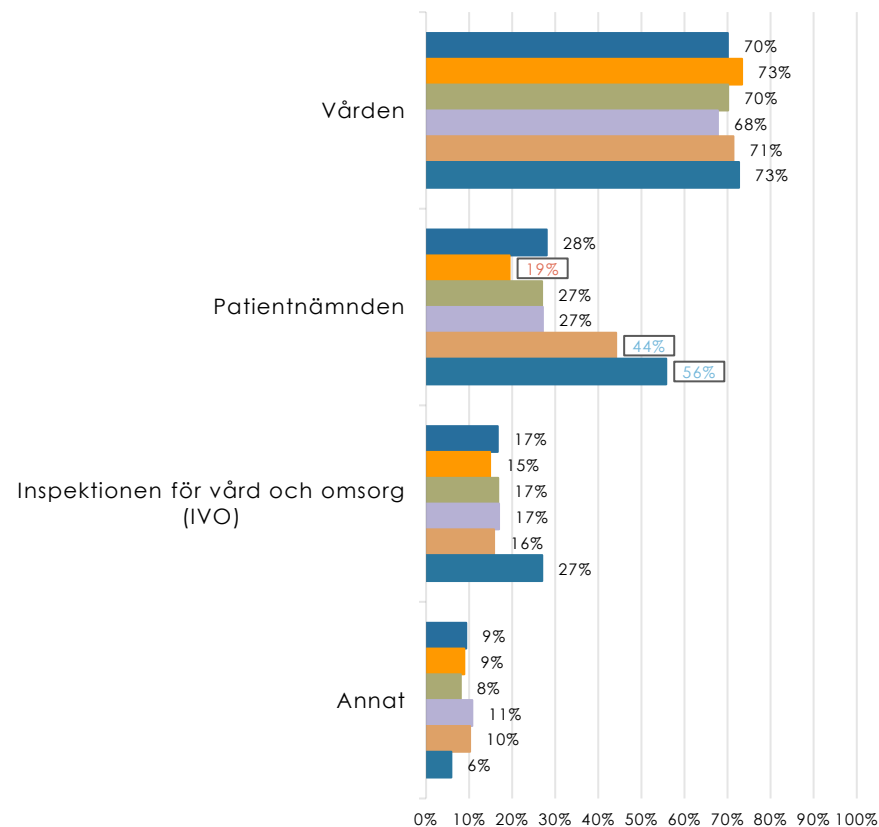
Självupplevd hälsa

Ålder

■ Total ■ 29 år eller yngre ■ 30-44 år ■ 45-59 år ■ 60-69 år ■ 70 år eller äldre

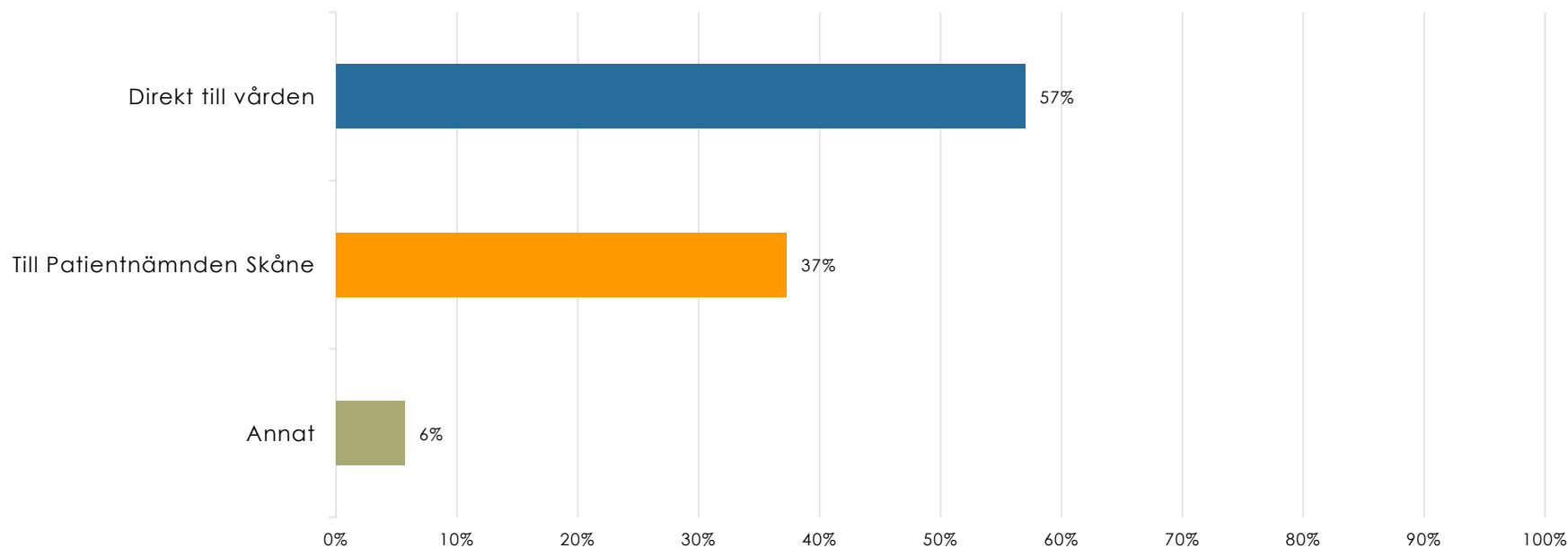


■ Total ■ Mycket bra ■ Bra ■ Någorlunda ■ Dåligt ■ Mycket dåligt



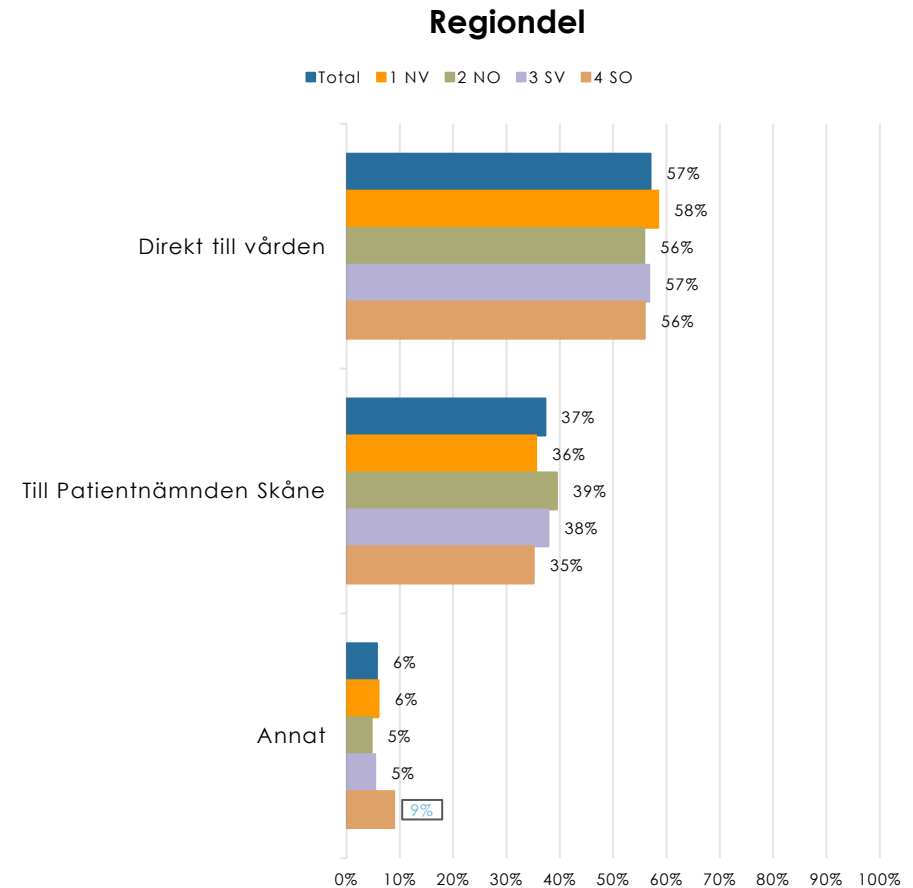
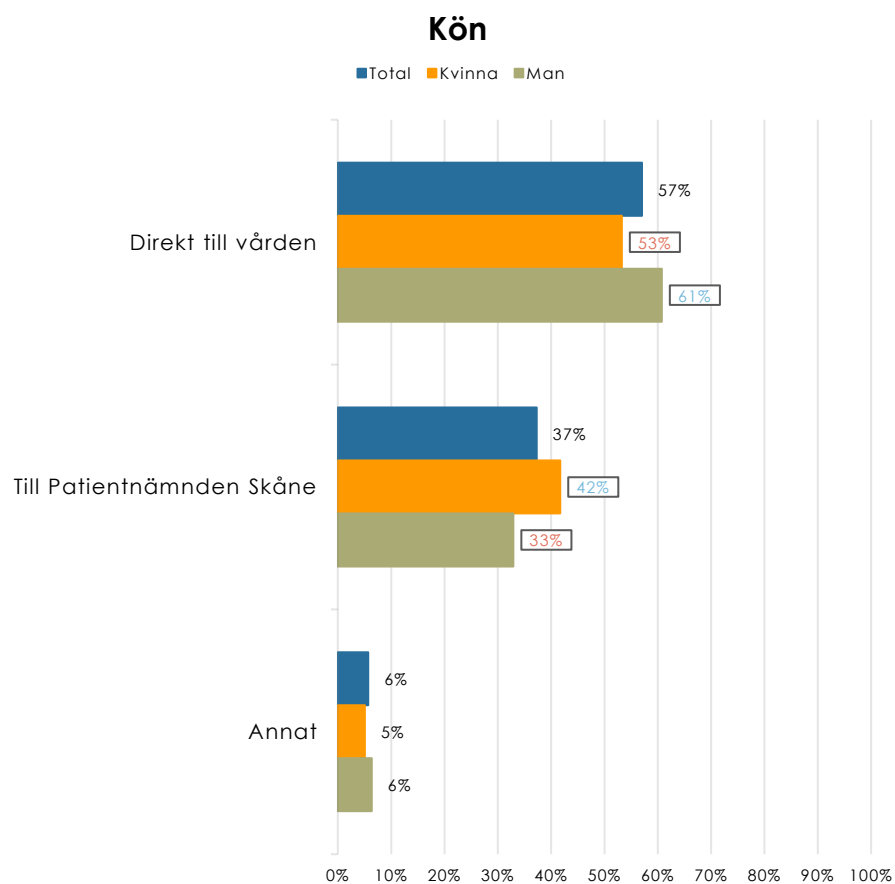
Om du skulle vilja klaga på vården, hur skulle du då vilja lämna ditt klagomål?

Majoriteten av respondenterna, nästan 6 av 10 respondenter, svarade att de skulle vilja lämna in klagomålet direkt till vården.



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

Fler män än kvinnor svarade att de skulle vilja lämna in klagomålet direkt till vården, medan fler kvinnor än män svarade att de skulle vilja lämna in det till Patientnämnden Skåne. Ingen märkbar skillnad mellan svaren hos de olika regiondelarna syns.

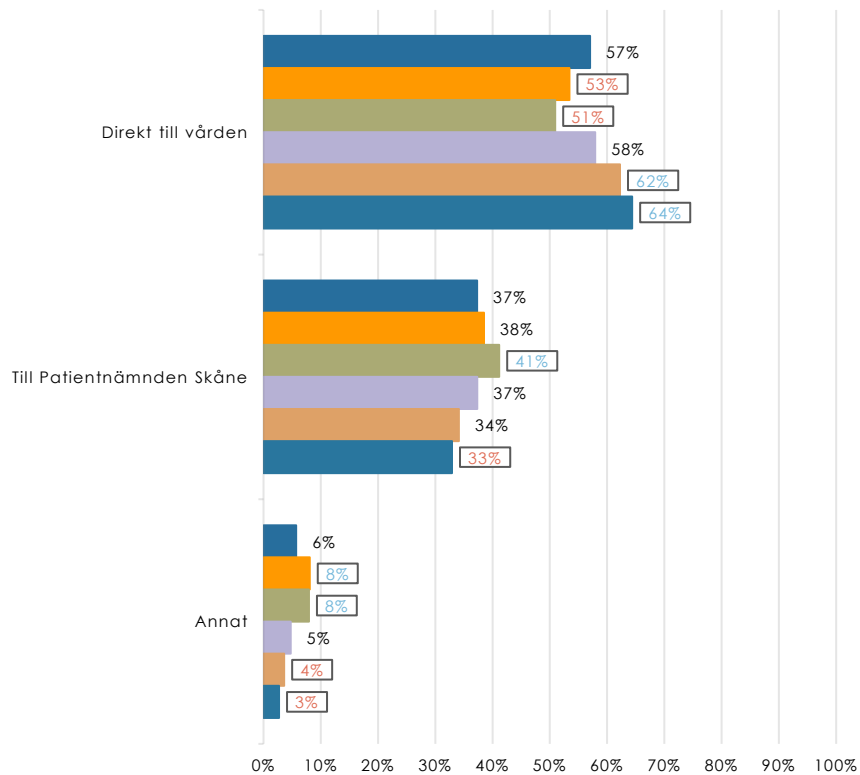


Om du skulle vilja klaga på vården, hur skulle du då vilja lämna ditt klagomål?, forts..

Fler äldre än unga svarade att de skulle vilja lämna in klagomålet direkt till vården medan de äldre i mindre utsträckning än yngre svarade att de skulle vilja lämna in det till Patientnämnden Skåne. Resultatet visar även att ju bättre respondenterna upplever sitt hälsotillstånd vara, i desto större utsträckning vill man lämna in klagomålet till vården. Medan respondenterna hellre lämnar in det till Patientnämnden Skåne ju sämre ens hälsotillstånd upplevs vara.

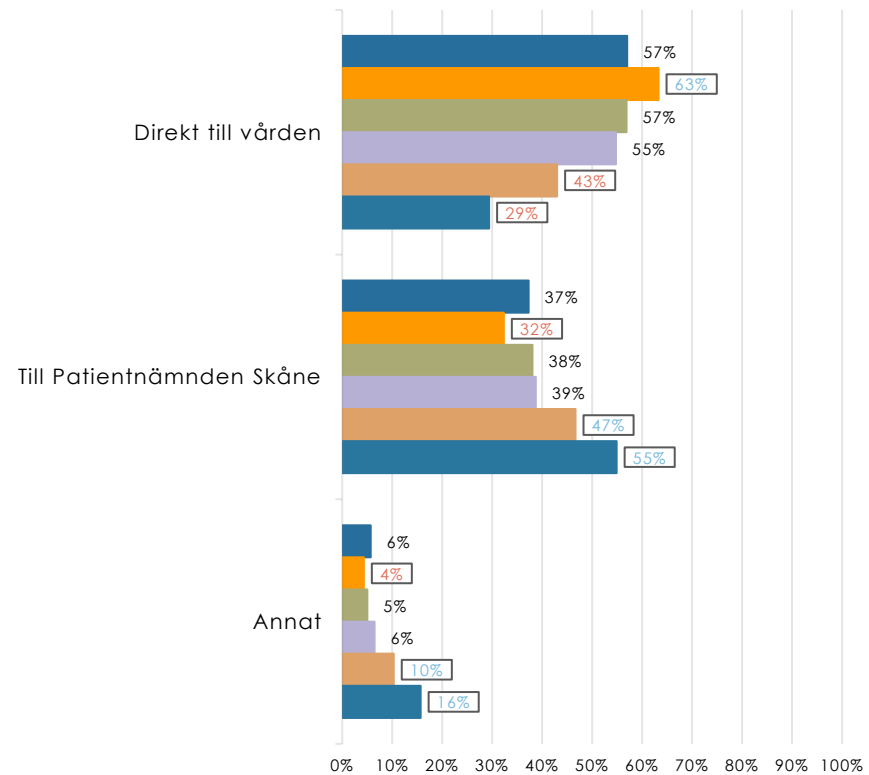
Ålder

■ Total ■ 29 år eller yngre ■ 30-44 år ■ 45-59 år ■ 60-69 år ■ 70 år eller äldre



Självupplevd hälsa

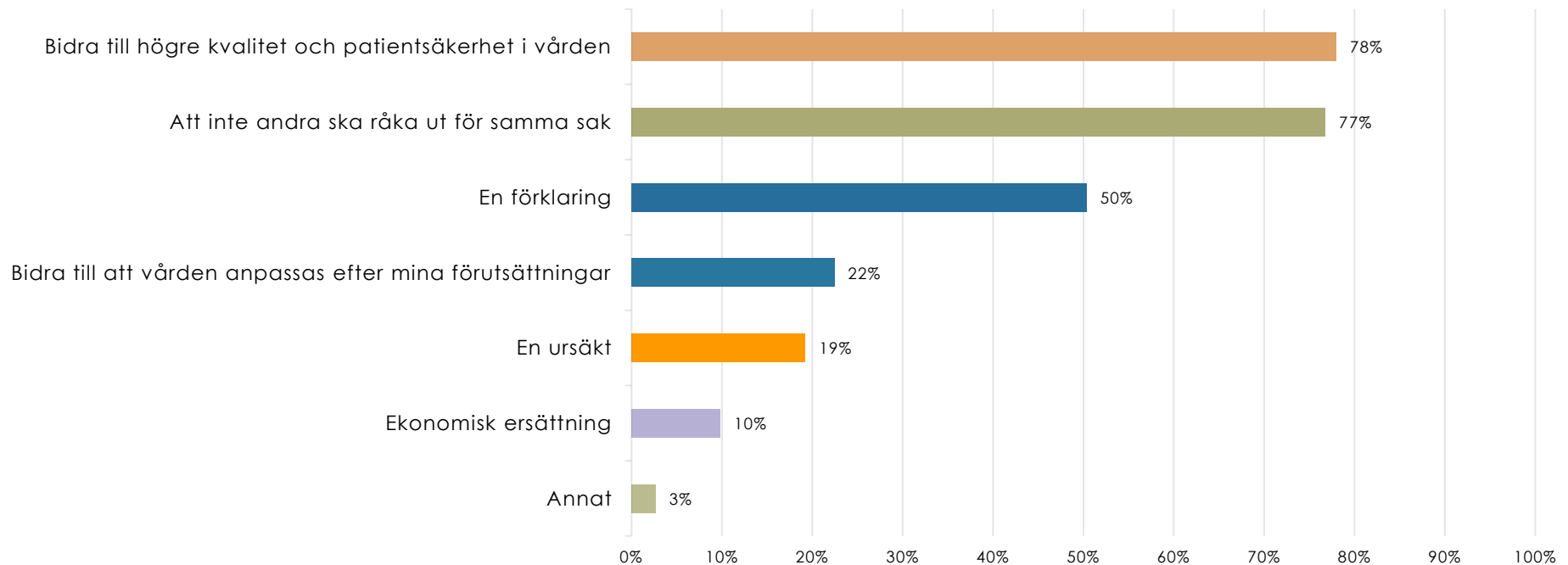
■ Total ■ Mycket bra ■ Bra ■ Någorlunda ■ Dåligt ■ Mycket dåligt



Vad vill du att ditt klagomål ska leda till?

(Flervalsfråga)

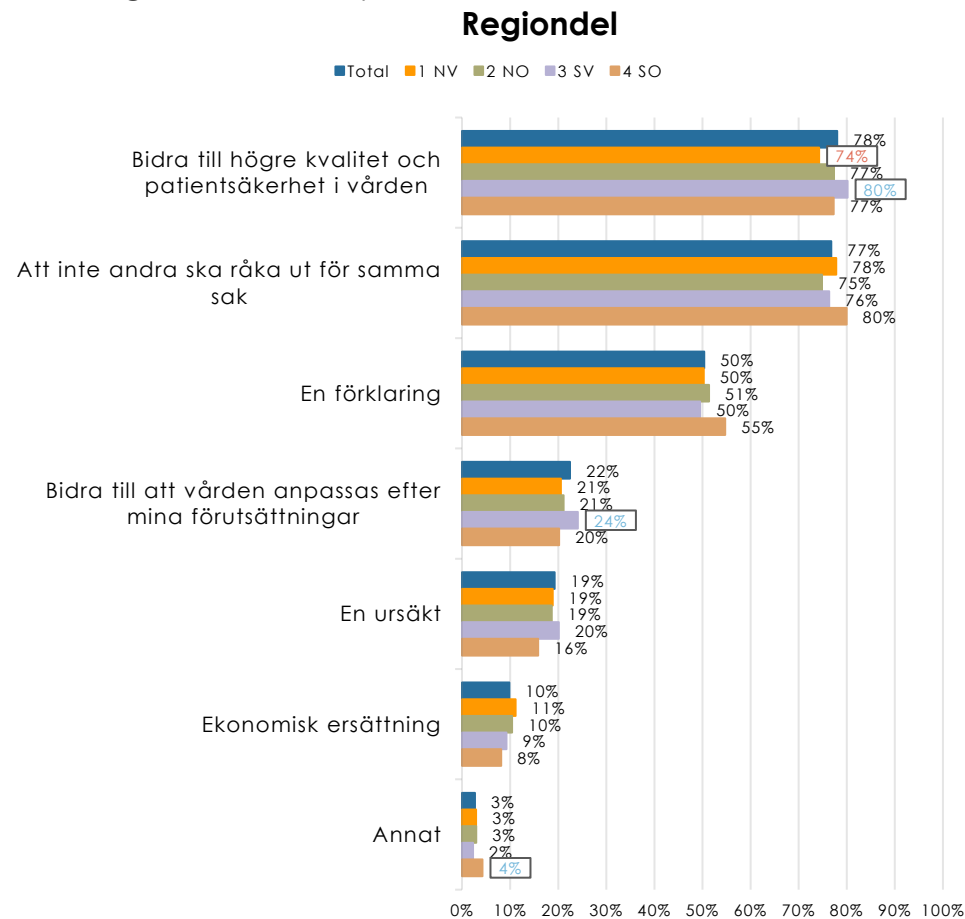
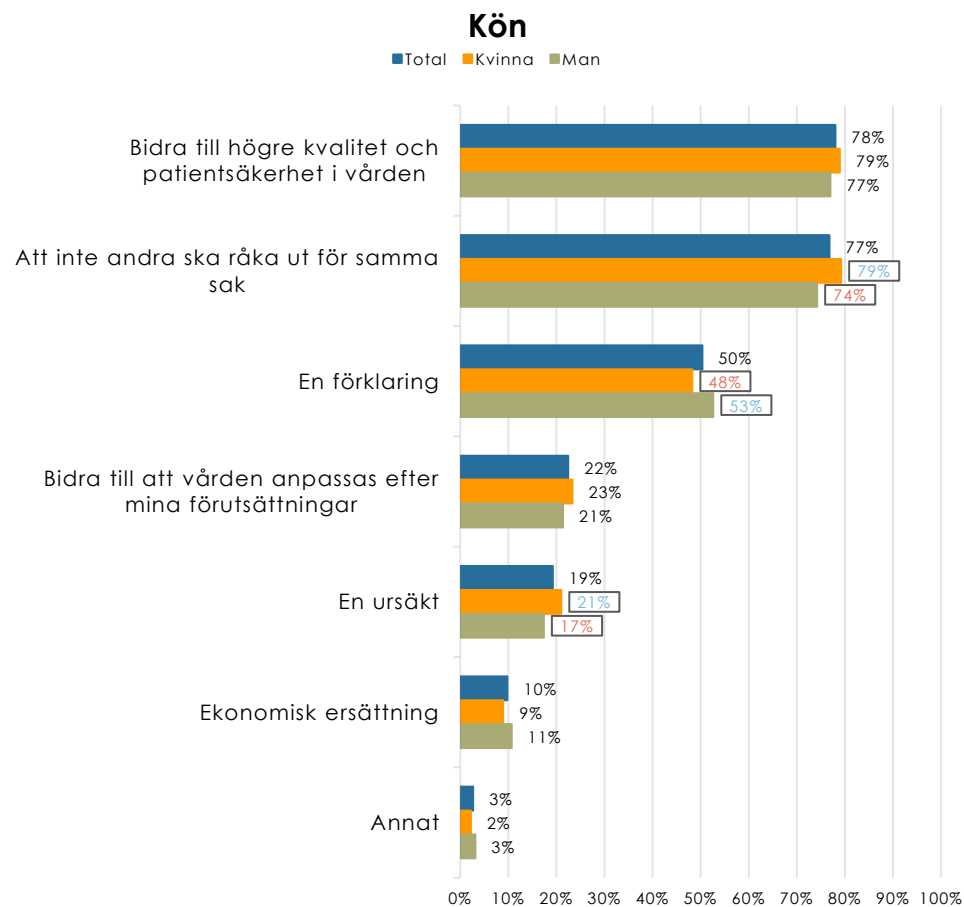
Resultatet visar att de flesta respondenterna, nästan 8 av 10 respondenter, vill att klagomålen ska bidra till högre kvalitet och patientsäkerhet i vården samt att inte andra ska råka ut för samma sak. Hälften av respondenterna vill även att klagomålet ska leda till en förklaring.



Vad vill du att ditt klagomål ska leda till?

(Flervalsfråga), forts

De största könsskillnaderna är att 5 procentenheter fler kvinnor än män ville att klagomålet skulle leda till att inte andra råkade ut för samma sak och att det skulle leda till en ursäkt medan 5 procentenheter fler män än kvinnor ville att klagomålet skulle leda till en förklaring. Ingen nämnvärd skillnad mellan regiondelarna har påvisats



Vad vill du att ditt klagomål ska leda till?

(Flervalsfråga), forts..

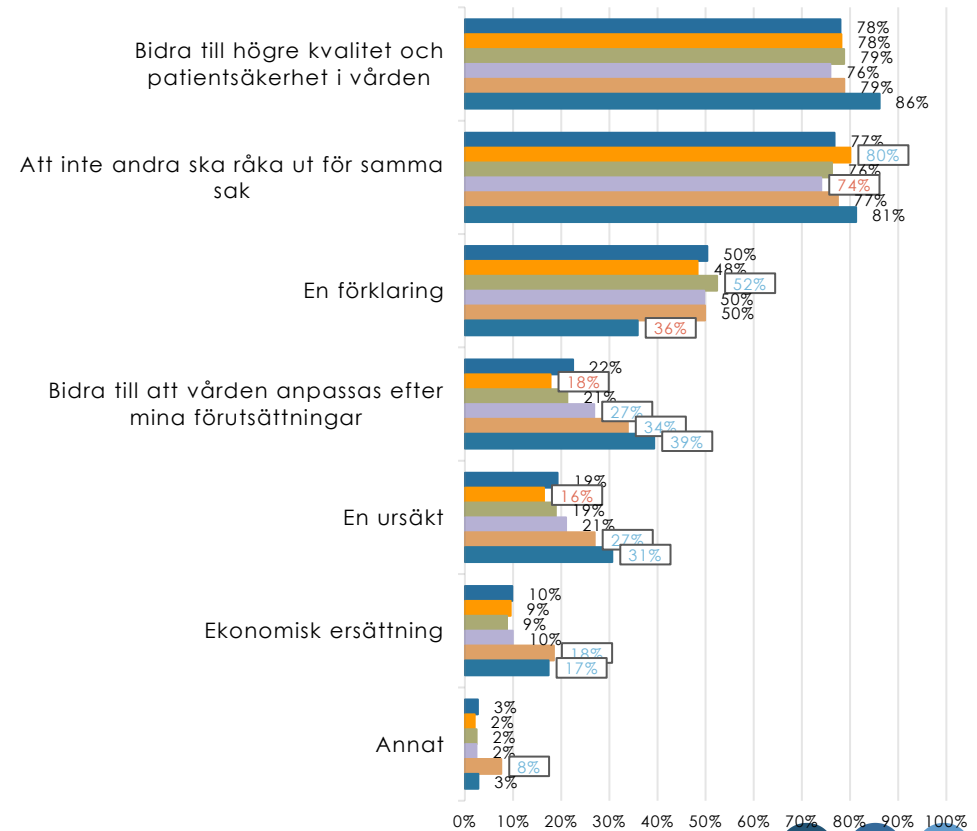
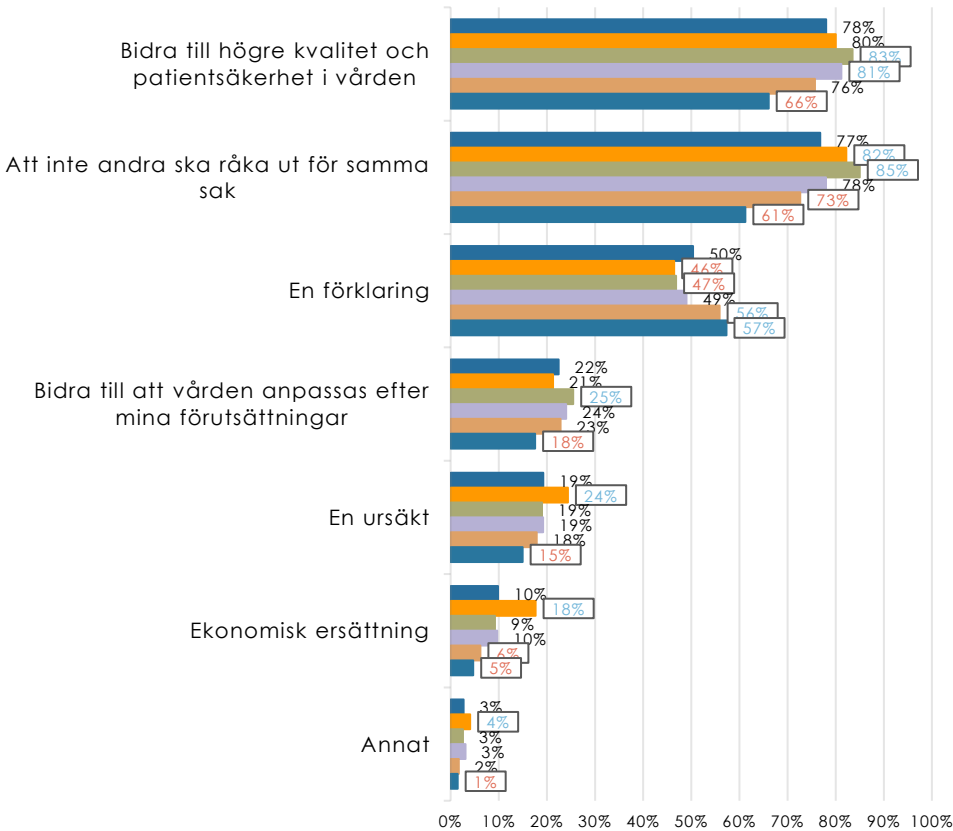
Ju äldre respondenterna är desto fler är det som vill att klagomålet ska leda till en förklaring. Från 30 år är det färre respondenter som vill att det ska leda till att bidra till högre kvalitet och att inte andra ska råka ut för samma sak ju äldre respondenterna är.

Ålder

■ Total ■ 29 år eller yngre ■ 30-44 år ■ 45-59 år ■ 60-69 år ■ 70 år eller äldre

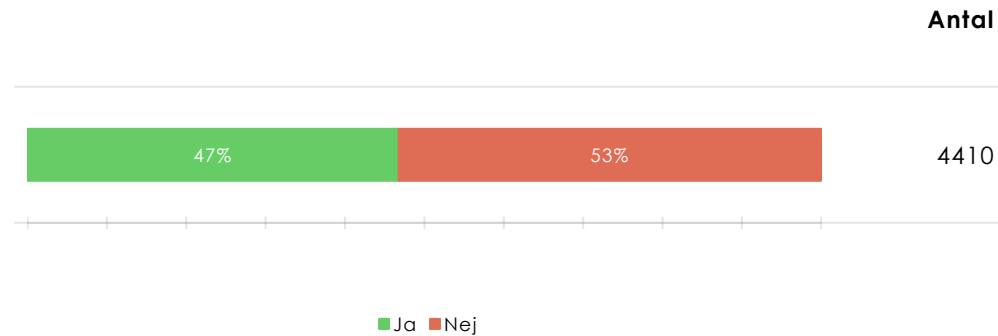
Självupplevd hälsa

■ Total ■ Mycket bra ■ Bra ■ Någorlunda ■ Dåligt ■ Mycket dåligt



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

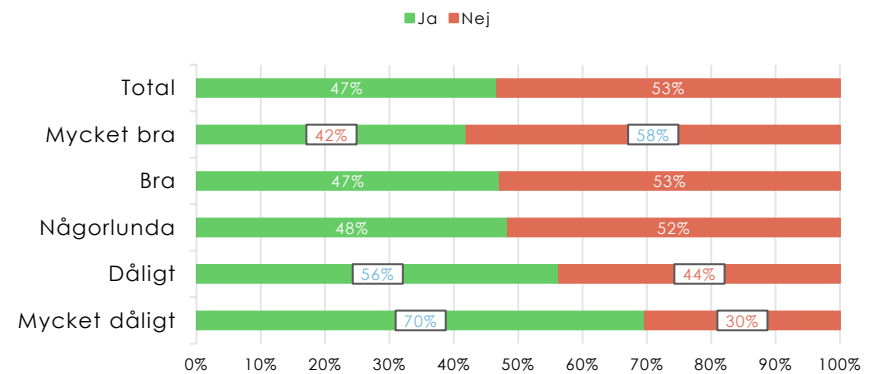
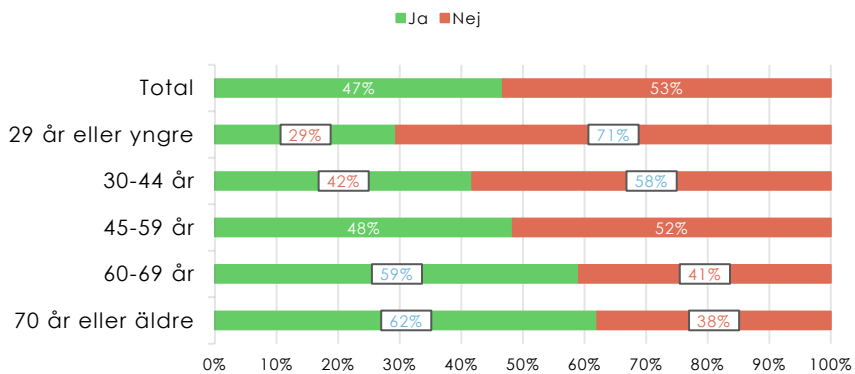
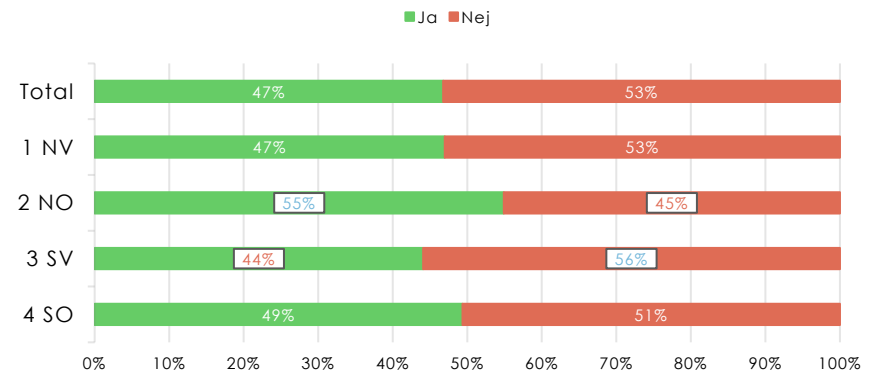
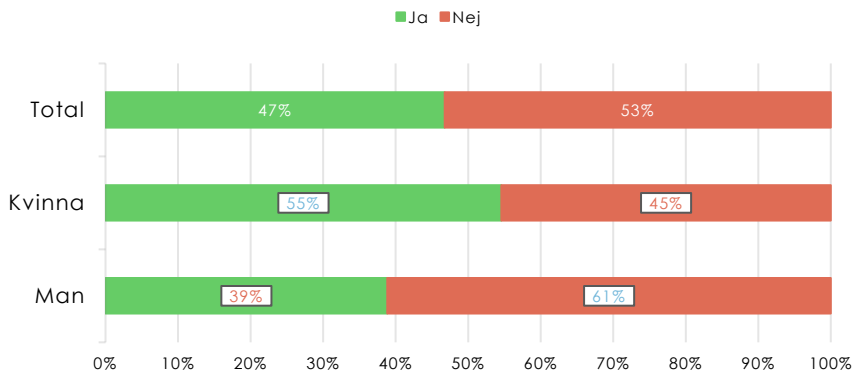
Lite över hälften av respondenterna svarade att de inte kände till att de kan vända sig till patientnämnden för att klaga.



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

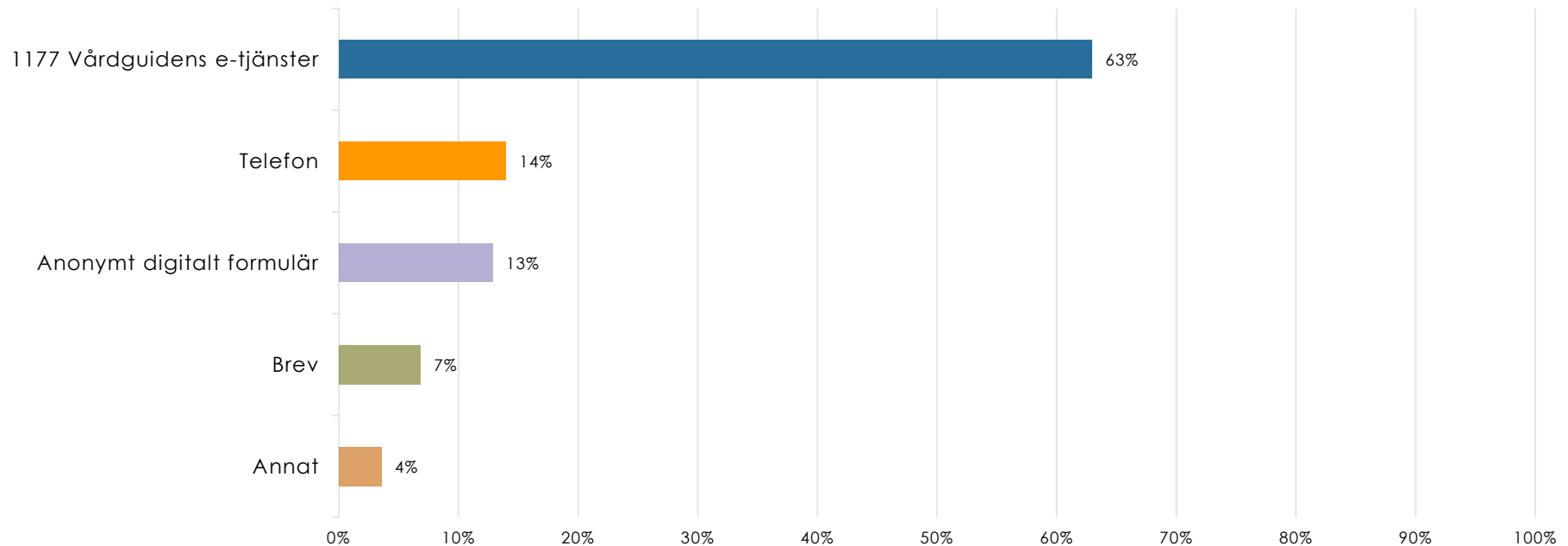
(Kön, regiondel, ålder, självupplevd hälsa)

Betydligt fler kvinnor än män kände till att man kan vända sig till patientnämnden (16 procentenheter fler). Respondenterna från Nordost kände till det i högre utsträckning än de andra regionsdelarna medans Sydväst kände till det i lägre utsträckning än de andra. Ju äldre respondenterna är, i desto större utsträckning känner de till Patientnämndens klagomålsmöjlighet. Knappt 3 av 10 unga kände till det. De som upplever sitt hälsotillstånd som sämre känner till detta i högre utsträckning än de med god självupplevd hälsa.



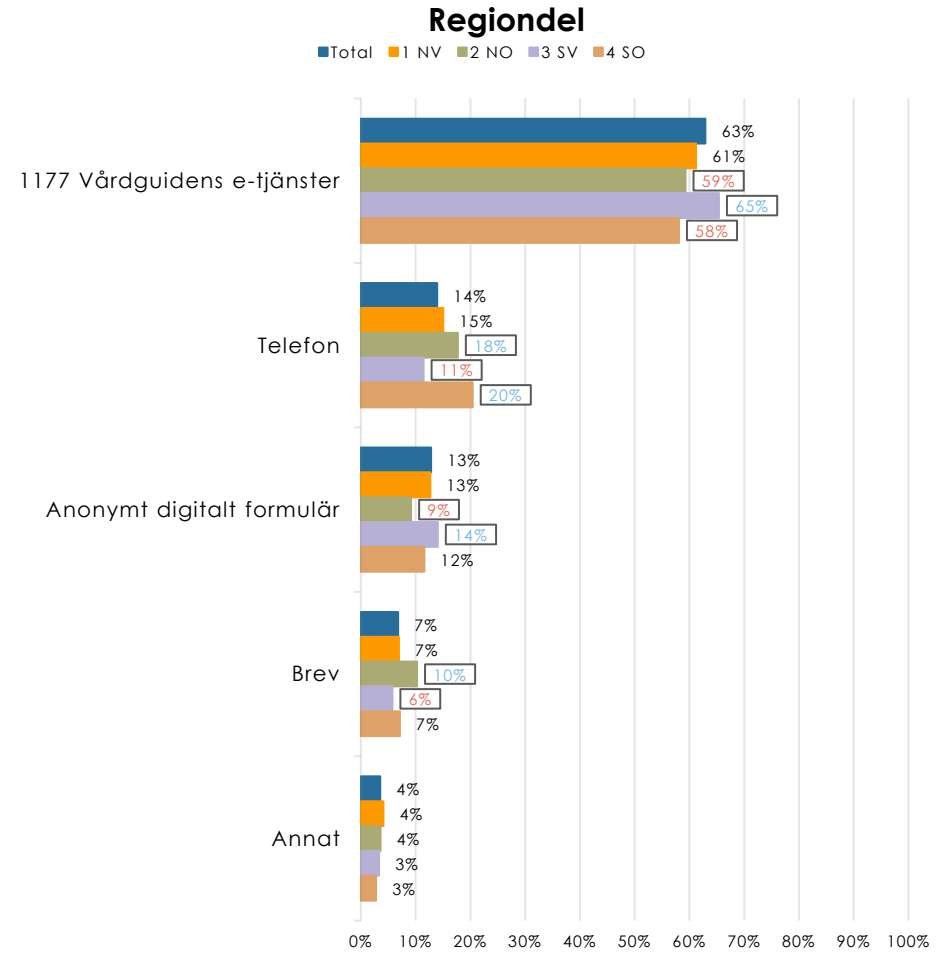
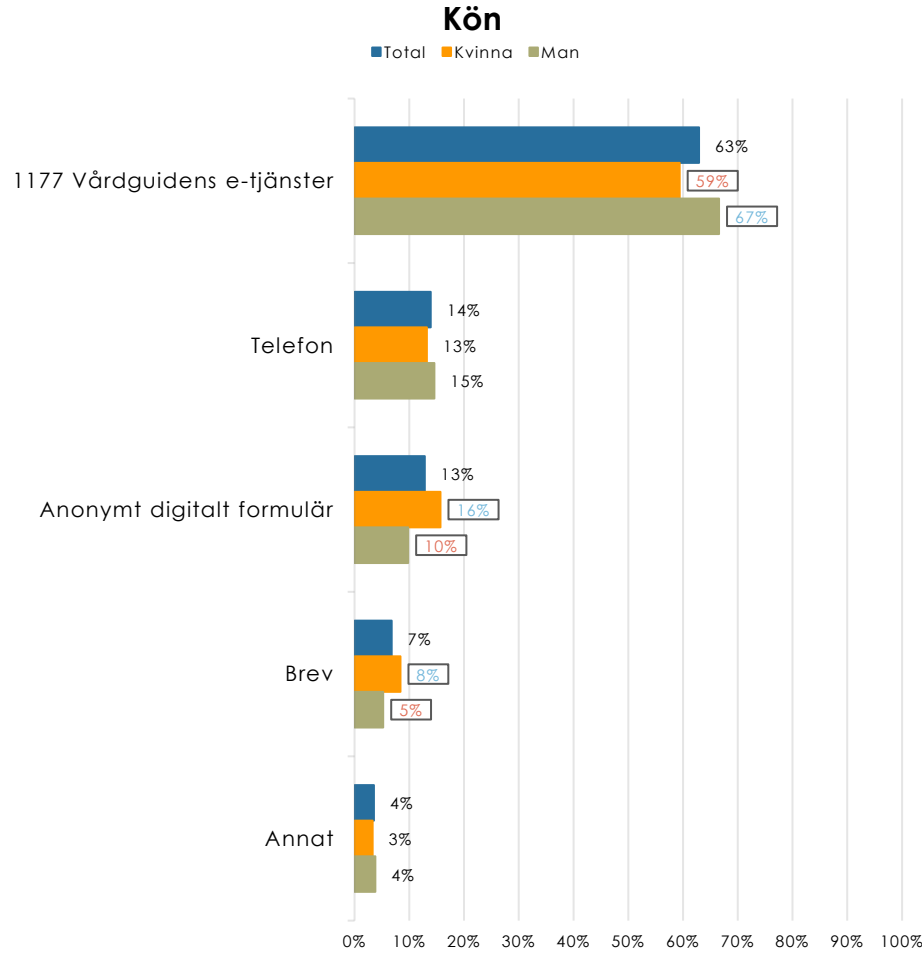
Om du skulle vilja kontakta patientnämnden för att lämna klagomål, hur skulle du vilja göra det?

Majoriteten, drygt 6 av 10 respondenter, skulle vilja kontakta patientnämnden via 177 Vårdguidens e-tjänster.



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

Kvinnor skulle i lägre grad än män kontakta patientnämnden via 1177 Vårdguiden och skulle hellre föredra att kontakta dem via ett anonymt digitalt formulär. Sydväst skulle i högre utsträckning än resterande regiondelar vända sig till Vårdguiden och i lägre utsträckning kontakta patientnämnden via telefon.

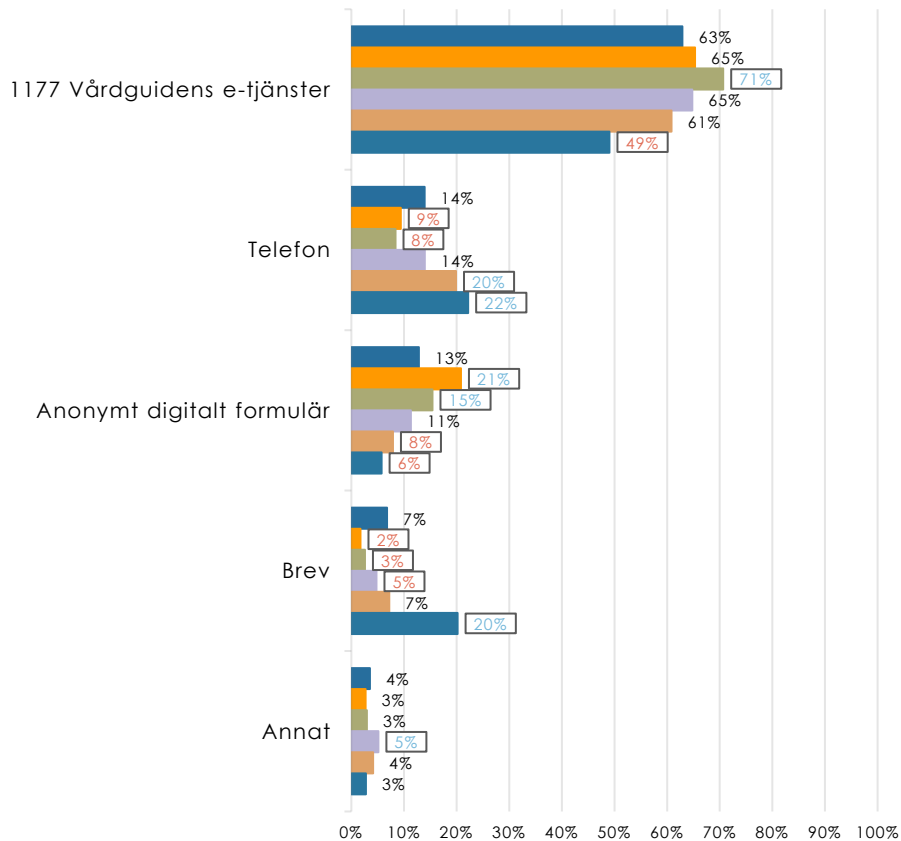


Om du skulle vilja kontakta patientnämnden för att lämna klagomål, hur skulle du vilja göra det? Forts..

I relation till ålder ser vi att 30-44 åringar i högre uträkning vill kunna lämna klagomål via 1177. Äldre föredrar i högre utsträckning att använda telefon eller brev. Ju sämre respondenterna upplever sin hälsa, desto hellre föredrar de att kontakta patientnämnden via telefon. De med bättre hälsotillstånd föredrar Vårdguiden i något högre utsträckning.

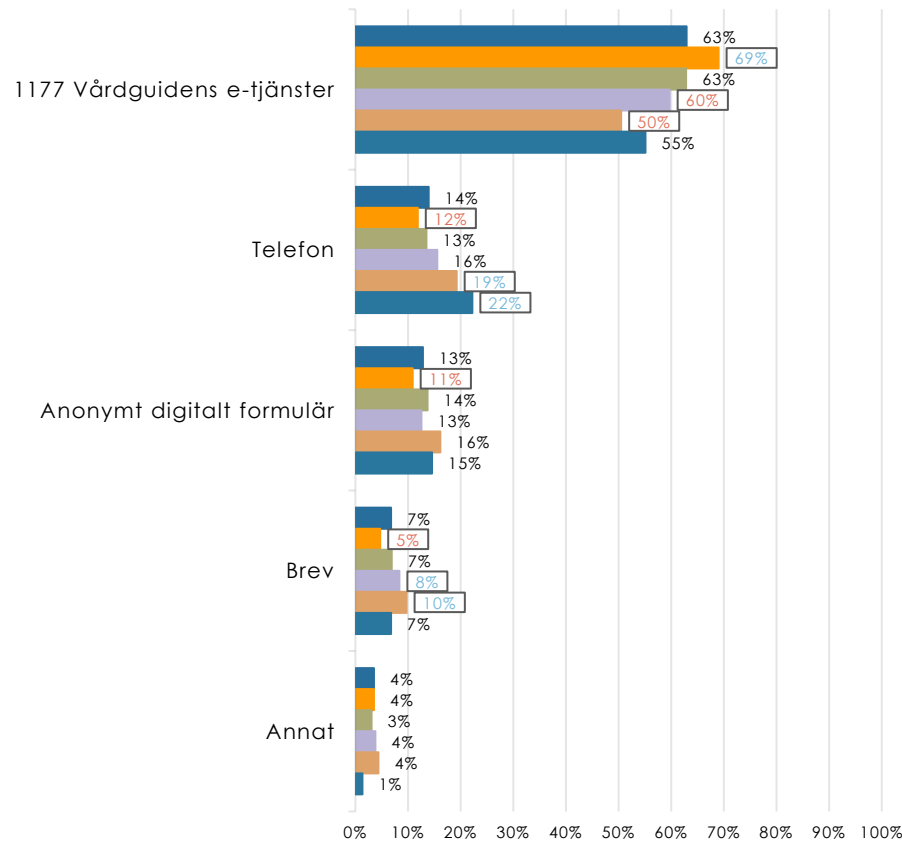
Ålder

■ Total ■ 29 år eller yngre ■ 30-44 år ■ 45-59 år ■ 60-69 år ■ 70 år eller äldre



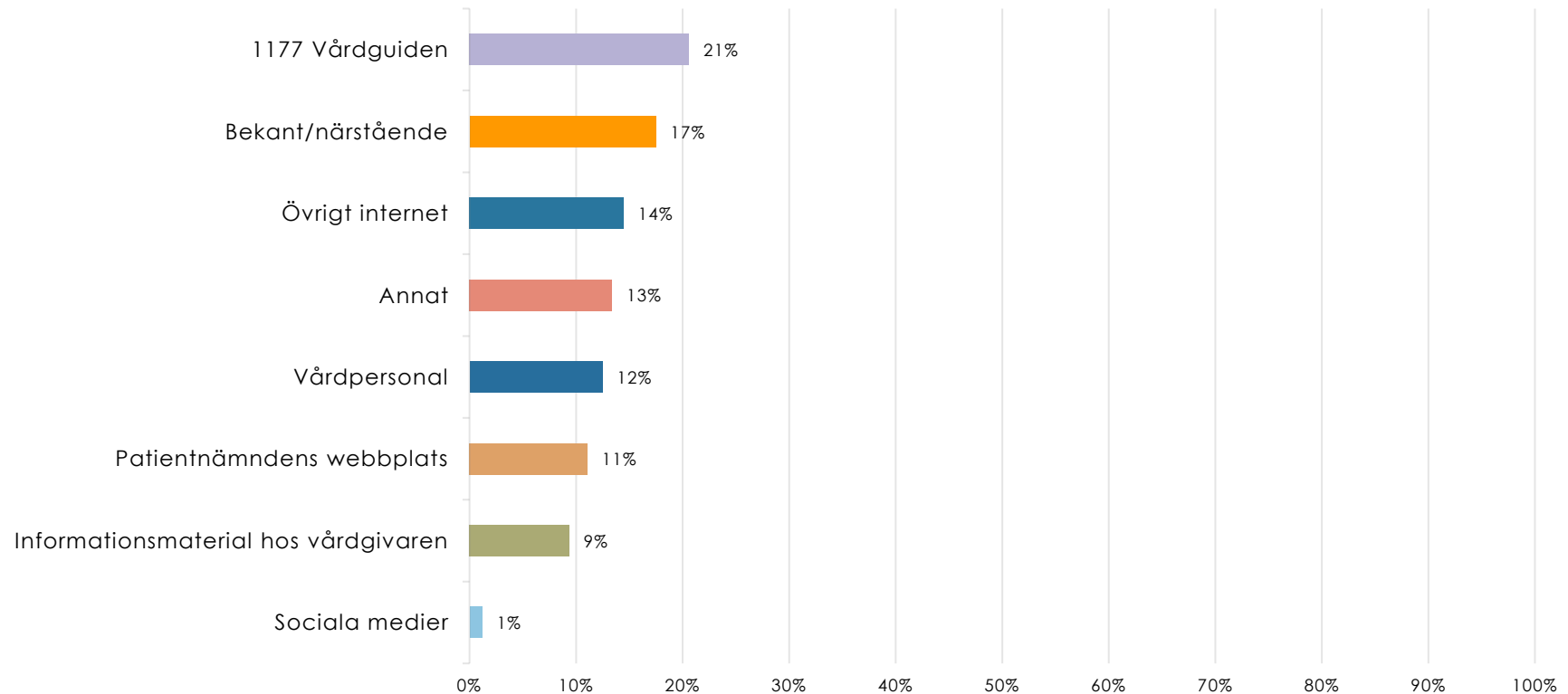
Självupplevd hälsa

■ Total ■ Mycket bra ■ Bra ■ Någorlunda ■ Dåligt ■ Mycket dåligt



Du svarade tidigare att du klagat till patientnämnden. Var hittade du information om att du kunde vända dig till patientnämnden?

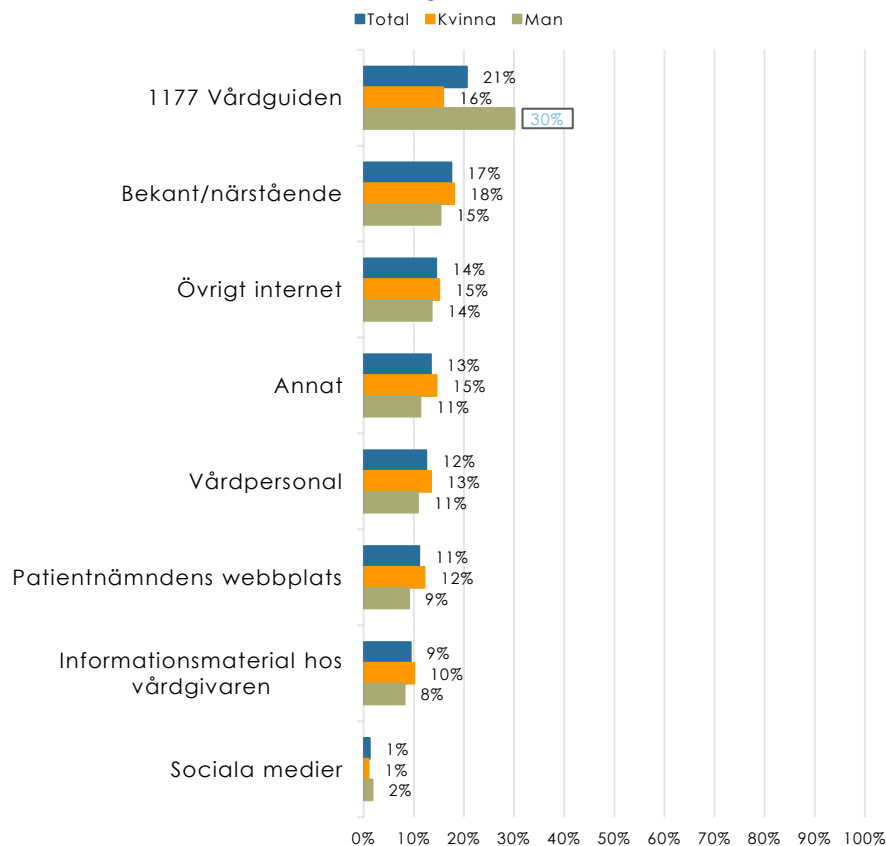
Av de respondenter som klagat till patientnämnden hittade 2 av 10 av dem informationen på 1177 Vårdguiden. Knappt 2 av 10 hittade informationen via bekanta eller närstående. Inget av alternativen kommer nära en majoritet.



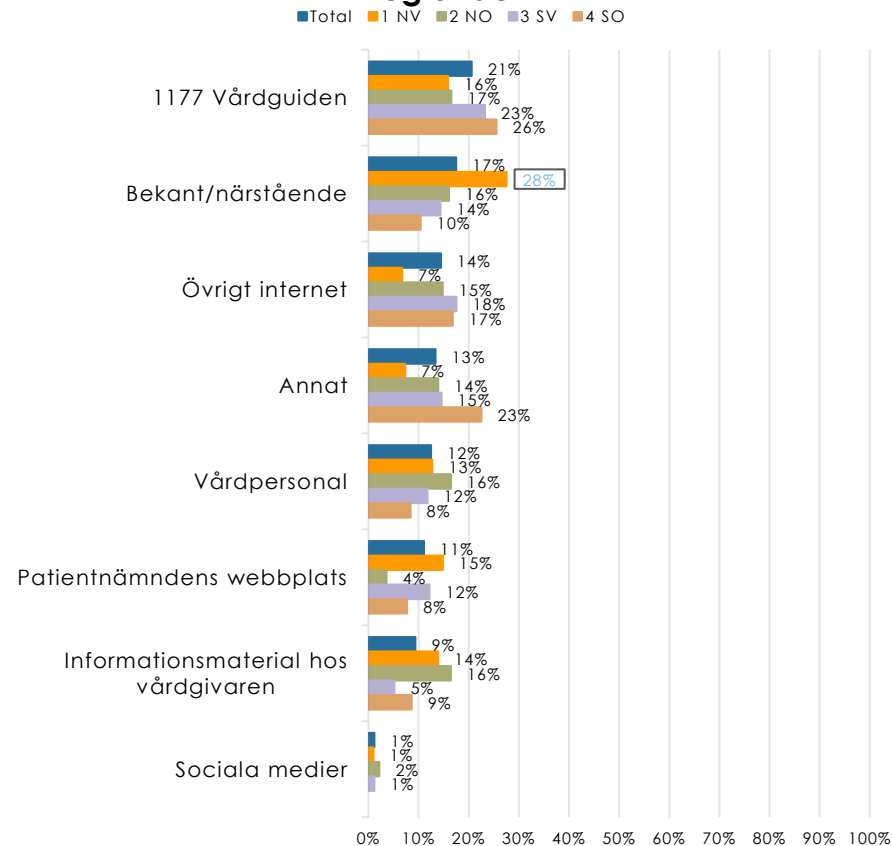
Du svarade tidigare att du klagat till patientnämnden. Var hittade du information om att du kunde vända dig till patientnämnden?, forts

Den enda könsskillnaden är att nästan dubbelt så många män som kvinnor skulle vända sig till Vårdguiden. I övrigt finns inga signifikanta skillnader. Respondenterna från Nordväst fick informationen från bekanta och närstående i högre grad än resterande regiondelar och respondenterna från Sydost fick den genom Vårdguiden och andra källor i högre grad än resterande. Annars finns det ingen generell skillnad.

Kön



Regiondel

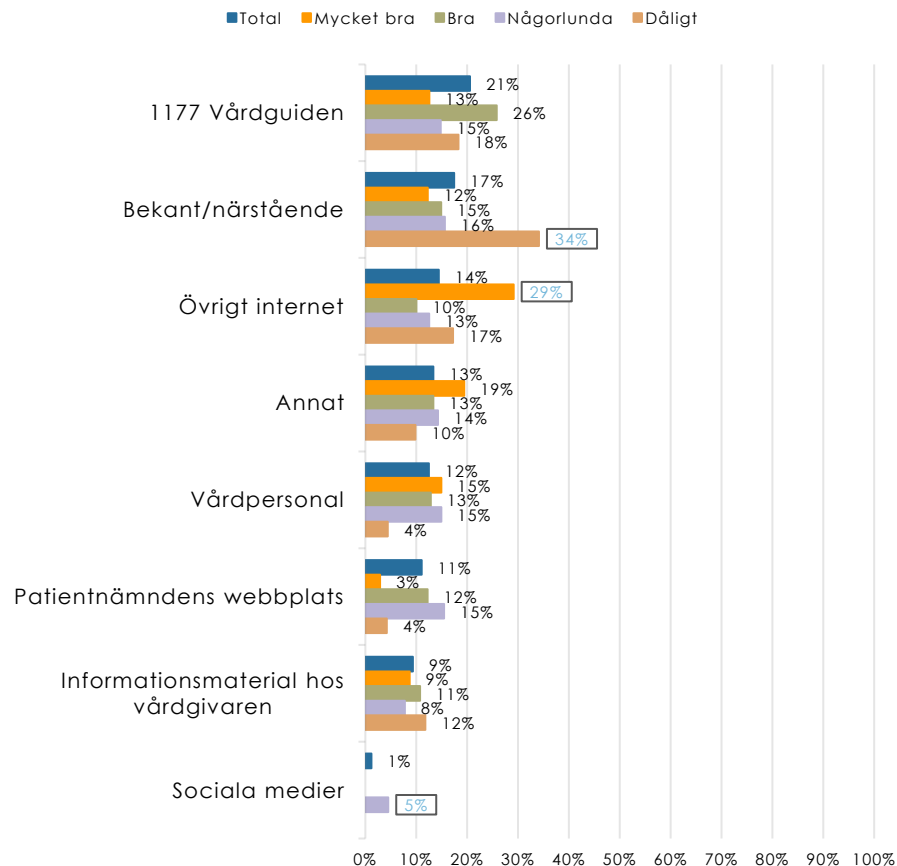
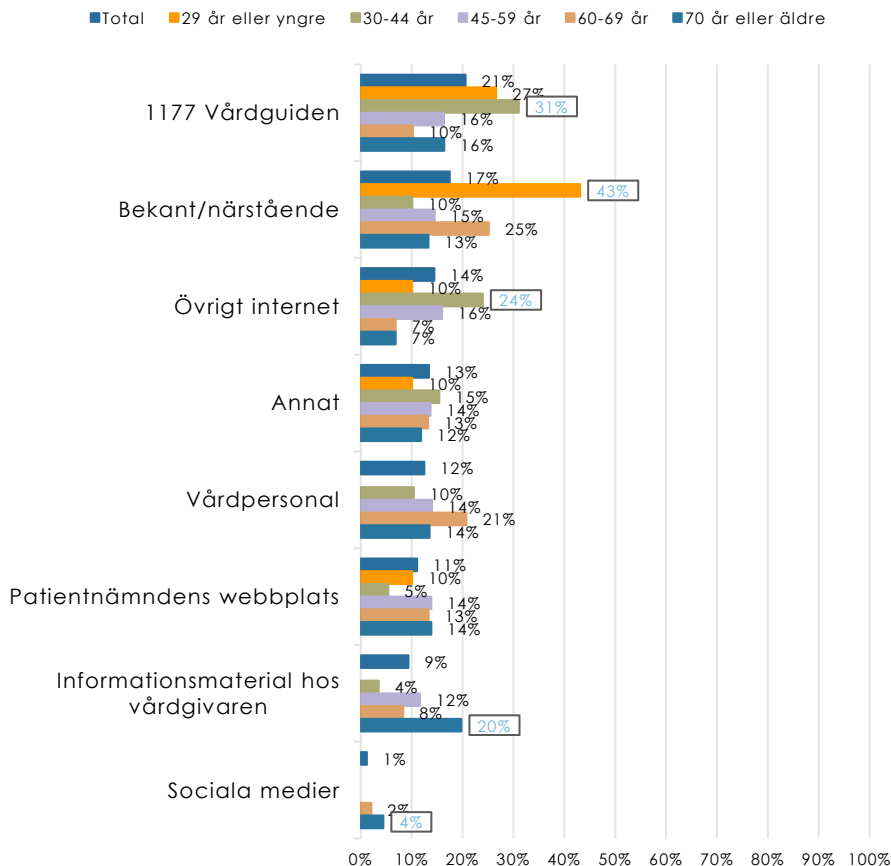


Du svarade tidigare att du klagat till patientnämnden. Var hittade du information om att du kunde vända dig till patientnämnden? Forts..

Resultatet visar att drygt 4 av 10 respondenter yngre än 29 år fick informationen från bekanta och närstående. Äldre fick informationen från vårdpersonal i högre utsträckning än unga medan yngre äldre i högre grad än äldre fick informationen via Vårdguiden och Internet. Respondenterna med sämre hälsotillstånd fick informationen av bekanta i högre grad medan respondenter med bra hälsotillstånd fick den via Internet i högre grad.

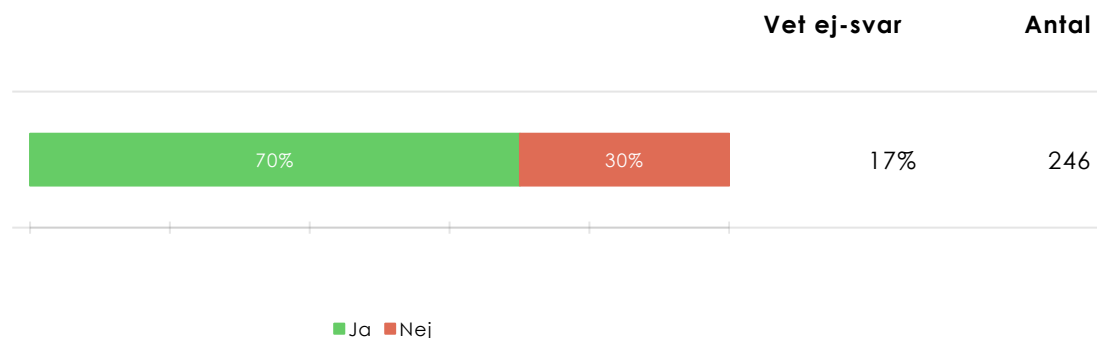
Ålder

Självupplevd hälsa



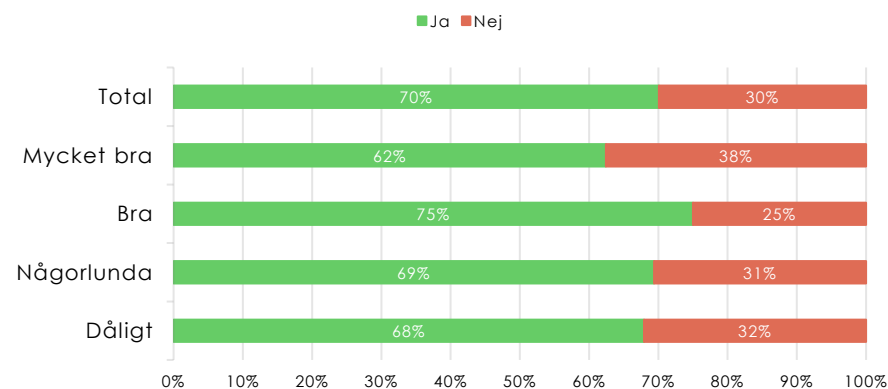
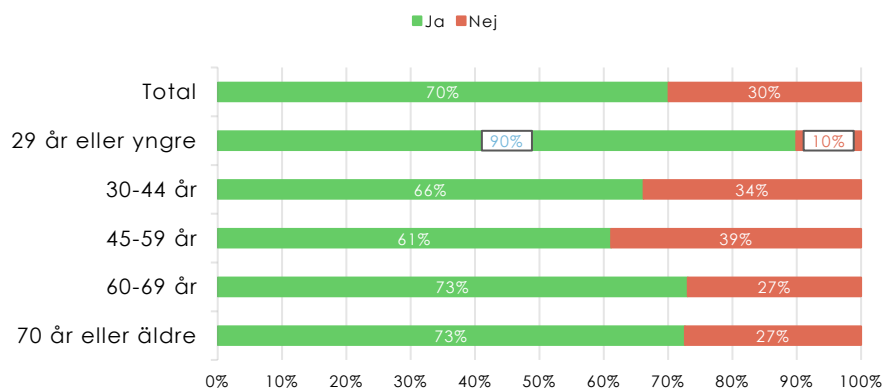
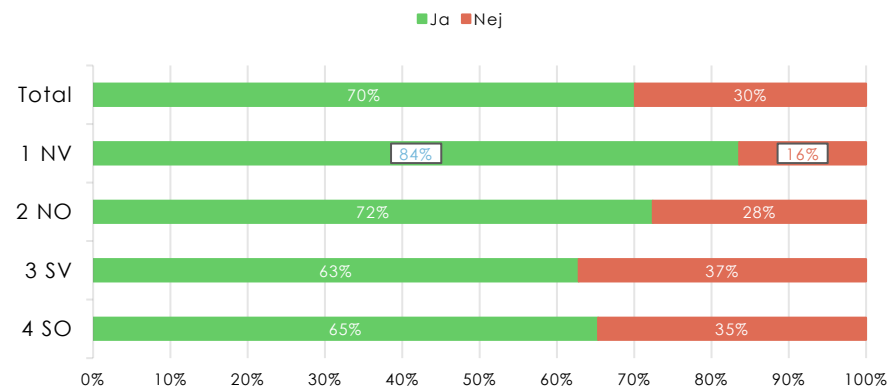
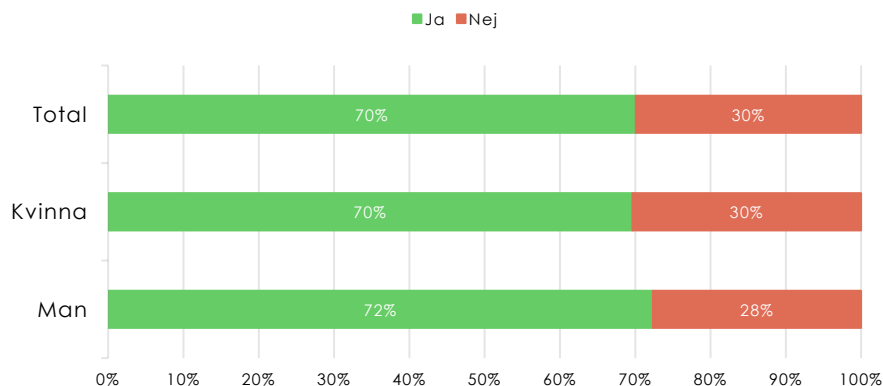
Var det tydligt för dig hur ditt klagomål skulle hanteras av patientnämnden?

Majoriteten, 7 av 10 respondenter, svarade att det var tydligt för dem hur klagomålet skulle hanteras av patientnämnden. Nästan 2 av 10 uppger däremot att de inte vet.



Var det tydligt för dig hur ditt klagomål skulle hanteras av patientnämnden? (Kön, regiondel, ålder, självupplevd hälsa)

Både män och kvinnor tenderar att uppleva tydligheten på samma sätt. I relation till regiondelarna ser vi att personer i Nordvästra Skåne upplever tydlighet i större uträkning än övriga. För de yngsta respondenterna var det betydligt tydligare hur klagomålen skulle hanteras då 9 av 10 svarade ja. I övrigt fanns det inga nämnvärda skillnader.



Vad var det som var otydligt? Vad kan förbättras?

- Många svarade att de aldrig fick något svar på klagomålet och aldrig fick återkoppling. Exempelvis ledde det till att en respondent inte visste hur ärendet skulle hanteras.
- För många handlade otydligheten om att ärendet inte ledde till någon åtgärd. En ansåg att klagomålet endast ledde till tröst istället för att problemet faktiskt åtgärdades.
- För många var det otydligt hur ärendet skulle hanteras och vad det skulle leda till. Att man skickade in klagomålet utan att veta vad som skulle hända sedan.
- En betydande andel skrev att de inte kom ihåg, då det var länge sedan de skickade in klagomålet.

Öppna svar, exempel

"Jag fick ingen återkoppling alls så därför vet jag ej hur det hanterades"

"De löser ingenting, och det är bara för att "trösta" medborgarna. De borde börja lösa problem och ta oss för alvar."

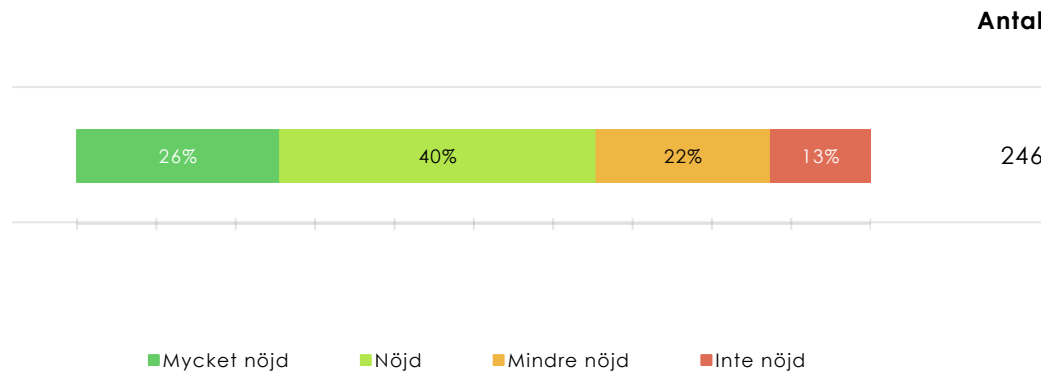
"Jag visste inte vad som skulle hända, vad min klagan skulle leda till. Att få prata med någon om mitt problem"

"Information om hur man behandlar ärendet och om hur lång tid det beräknas ta"

"Det var så lång tid tillbaka så jag kan inte ge ett korrekt svar."

Hur nöjd är du med kontakten med patientnämnden?

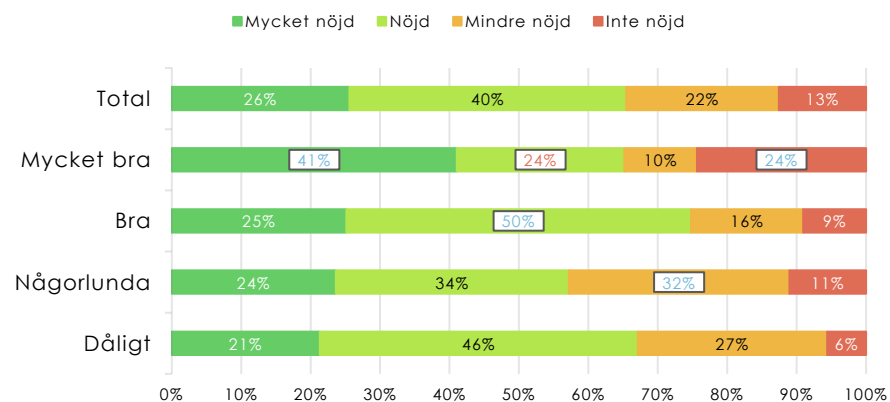
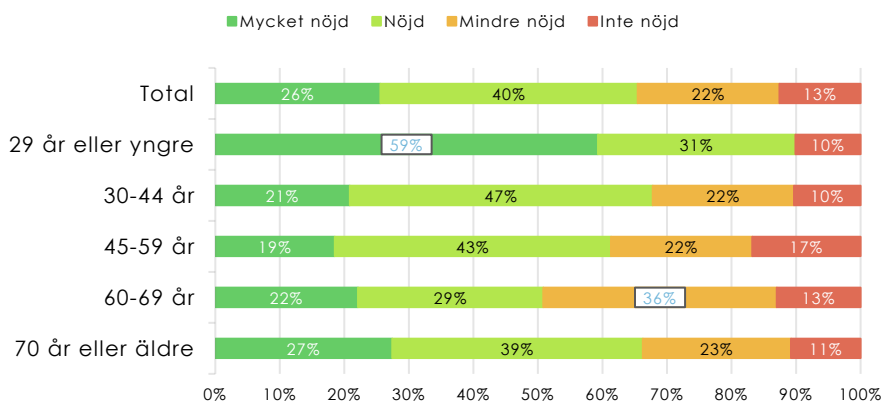
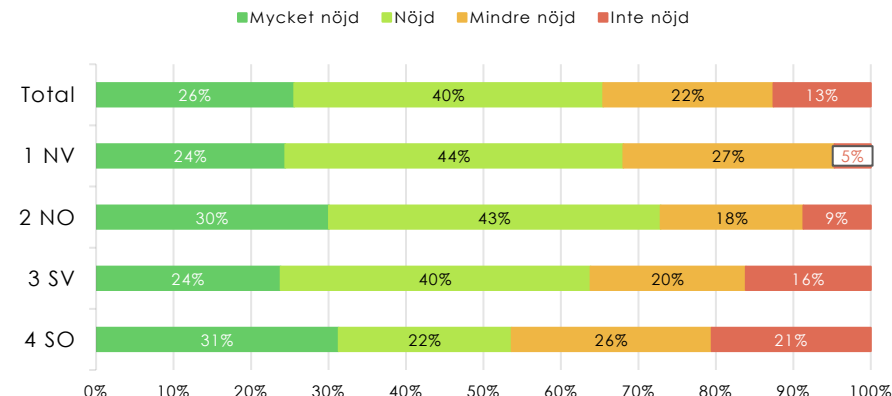
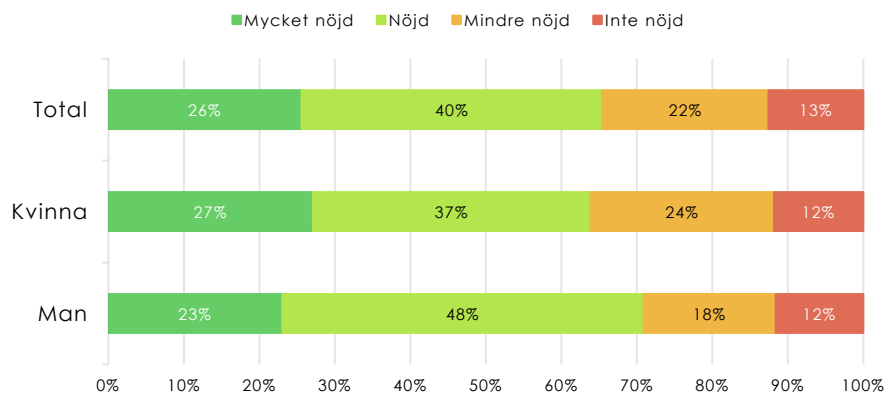
Majoriteten av respondenterna som haft kontakt med patientnämnden, drygt 6 av 10, svarade att de var nöjda med kontakten med patientnämnden



Hur nöjd är du med kontakten med patientnämnden?

(Kön, regiondel, ålder, självupplevd hälsa)

I relation till kön syns det inga signifikanta skillnader. Respondenterna från Nordost är nöjdast av alla, med drygt 7 av 10 som svarat att de är nöjda. Sydost är minst nöjda, endast 5 av 10 svarade att de var nöjda. De yngre är betydligt nöjdare än genomsnittet medan personer 60-69 år är mer missnöjda. Respondenterna med bättre självupplevd hälsa svarade mycket nöjd i högre utsträckning än de med sämre självupplevd hälsa. Utöver det finns det inga tydliga skillnader.



Kommentera gärna ditt svar

- Det många inte var nöjda med var att de inte fick någon respons eller återkoppling, att de inte gav något bra ursäkt eller förklaring. Efter klagomålet så kontaktade de inte heller en del av respondenterna.
- Det många var nöjda med var dock att de upplevde handläggarna och personalen som trevlig och professionell. De gav ett bra bemötande, ringde upp patienterna och var tillmötesgående.
- Många uppfattade det som att personalen inte ville ta ansvar för felen som respondenterna rapporterade. Läkarna tog inte på sig att de gjorde fel och de lyssnade inte på kritik.
- Många upplevde dock bra förklaringar och bra stöttning. Att läkaren bad om ursäkt, förklarade sig och respondenterna fick ersättning.

Öppna svar, exempel

"Första gången jag anmälde något fick jag aldrig respons från patientnämnden, men vid det senaste tillfället kände jag fullt stöd från dem, fick dock ingen ursäkt eller förklaring från den så kallade läkaren..."

"Mycket trevlig och tillmötesgående person jag pratade med. Fick gärna återkomma till henne, fick namn och direkt tel!!!"

"Många ursäkter och ingen som tar ansvar. Lyssnar med på den vårdcentral jag klagade på. Insåg att de inte lyssnar på kritik."

"Fick förklaring . Läkare blev tillrättavisad . Bad om ursäkt"

Analys av Patientnämndens frågor

En överväldigande majoritet av respondenterna kände till att det går att lämna synpunkter och klaga på vården. Däremot var det färre än hälften som kände till möjligheten att vända sig till patientnämnden med sina klagomål. Samtidigt visar undersökningen också att ytterst få av de som varit missnöjda med deras eller anhörigas vård har använt sig av möjligheten att klaga. De som väljer att klaga utgörs i högre utsträckning av kvinnor och äldre personer, grupper som också i högre utsträckning nyttjar sjukvård samt personer med sämre självupplevd hälsa.

Anledningen till att människor undviker att klaga trots att ett missnöje finns är flera. Över hälften uppger exempelvis att de inte tror att klagomålet kommer att göra skillnad men väldigt många, närmare 4 av 10, uppger att de inte vet hur de ska göra för att klaga. Detta tyder på att sjukvården i större sträckning än idag behöver nå ut med hur exakt en patient behöver gå tillväga för att lämna in ett klagomål men även informera om varför det är viktigt att lämna in klagomål eller synpunkter och hur dessa omhändertas i vårdens kvalitetsarbete. Undersökningen visar också att respondenterna i hög grad vill att klagomål ska leda till bättre kvalitet och patientsäkerhet i vården och att andra inte ska drabbas av samma situation som de själva.

En möjlig åtgärd för att öka andelen klagomål och synpunkter är att på olika sätt underlätta för patienterna att lämna in klagomål. Exempelvis kan detta ske genom

att servera lättillgängliga blanketter för klagomål eller att personalen tydligt ger dem informationen om vart de kan vända sig för att framföra klagomål eller synpunkter. Undersökningen visar däremot att de allra flesta vill kunna kontakta patientnämnden för att lämna klagomål via 1177 Vårdguiden, men det är färre äldre som önskar se denna utveckling och föredrar i högre utsträckning telefon eller brev.

Generellt verkar inte respondenterna vara medvetna om patientnämnden och den klagomålmöjlighet den innebär. De flesta kände inte till att man kan vända sig till patientnämnden för att klaga på vården och mellan 3 och 4 av 10 respondenter har/skulle skicka sitt klagomål till patientnämnden. De som är mest bekanta med patientnämnden är de som upplever sitt hälsotillstånd som dåligt. Det verkar alltså vara att endast de som brukar patientnämnden känner till den. Vi bedömer att kunskapen om patientnämnden och dess funktion behöver spridas bredare.

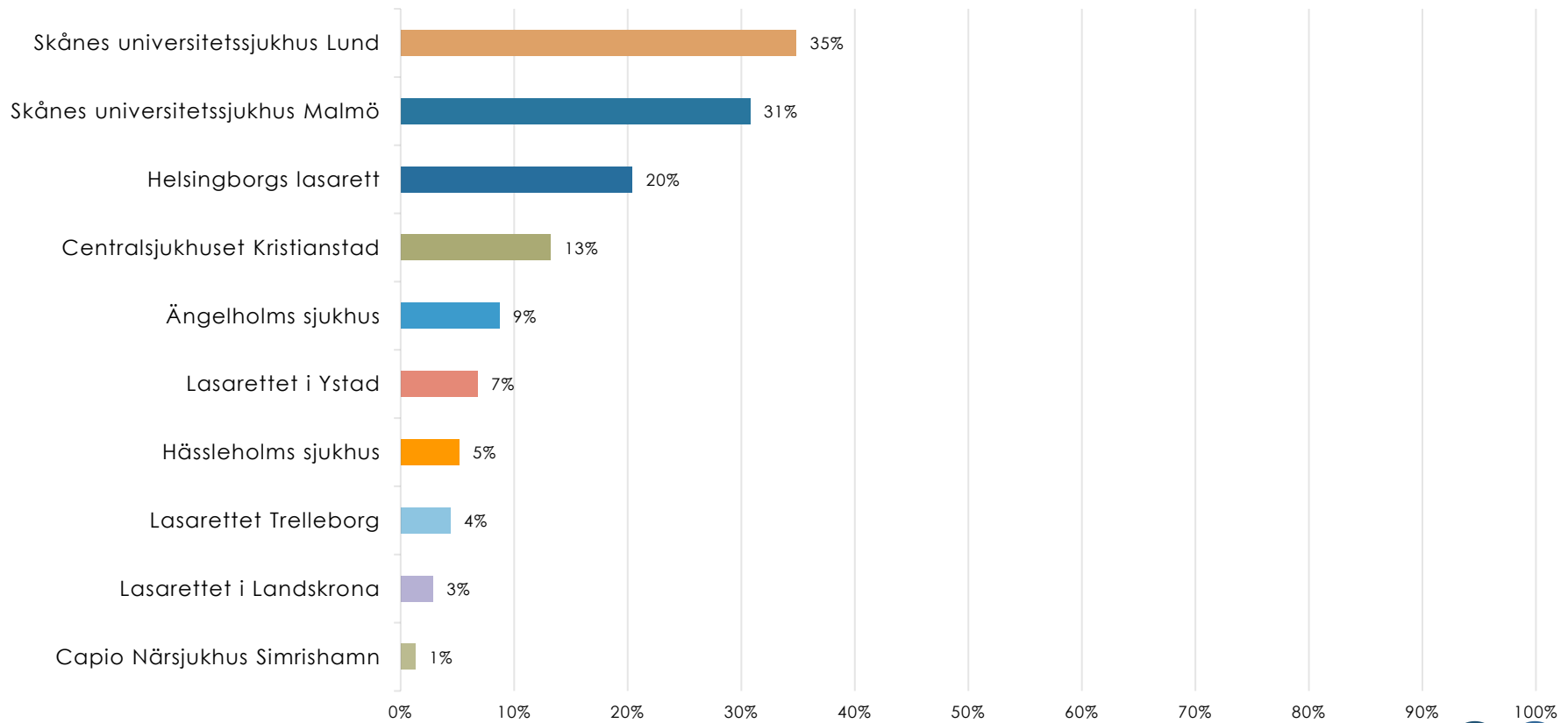
Eftersom unga var de som kände till patientnämnden minst är det viktigt att försöka nå ut med informationen till just unga. Resultatet visade att bortsett från 1177 så skulle de yngre i högre grad än genomsnittet vilja lämna in klagomål via digitala formulär så att skicka information till unga via en plattform de är vana är viktigt för att även upplysa yngre att de kan vända sig till patientnämnden.

Sjukhusstyrelsernas frågor



Vilket/vilka skånska sjukhus vänder du dig till i första hand, om det visar sig att du behöver söka vård akut på ett sjukhus? Med akut vård menar vi vård som du bedömer inte kan vänta till nästa dag.
(två alternativ möjliga)

De sjukhusen man söker sig till allra mest är sjukhusen i de större städerna. De fyra sjukhusen flest svarade ligger i de fyra största städerna i Skåne: Malmö, Helsingborg, Lund och Kristianstad.

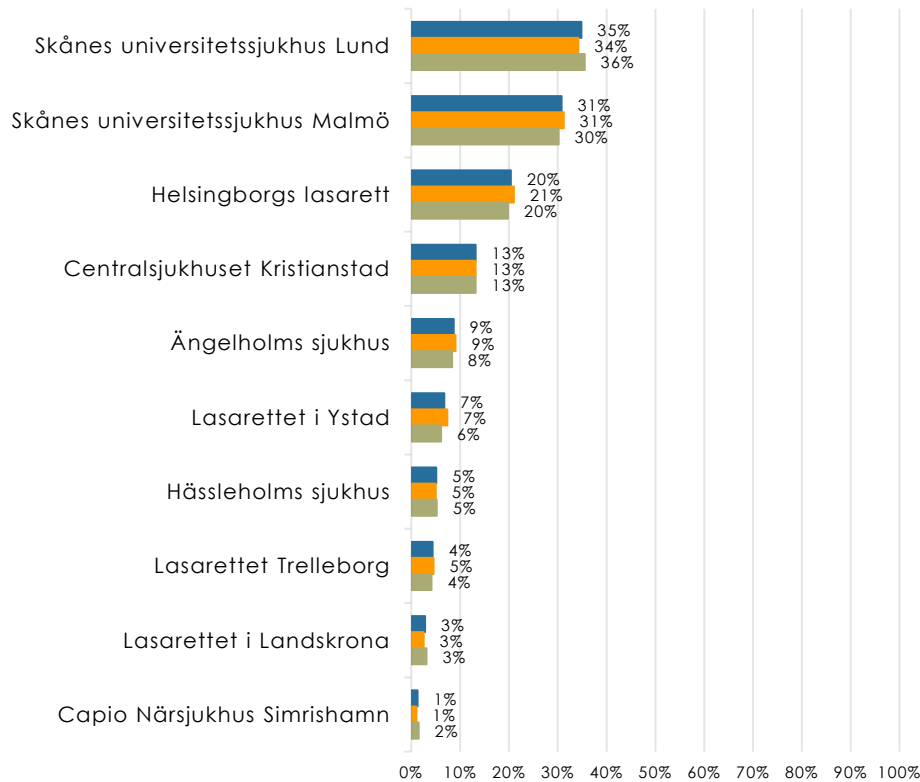


Vilket/vilka skånska sjukhus vänder du dig till i första hand, om det visar sig att du behöver söka vård akut på ett sjukhus? Med akut vård menar vi vård som du bedömer inte kan vänta till nästa dag. (två alternativ möjliga)

Ingen nämnvärd skillnad finns mellan kvinnornas svar på frågan och männens svar på frågan. Vilket svar respondenterna ger på frågan baseras dock på vart de själva bor. Det finns ingen relation heller till hur ofta respondenterna haft kontakt med vården det gångna året.

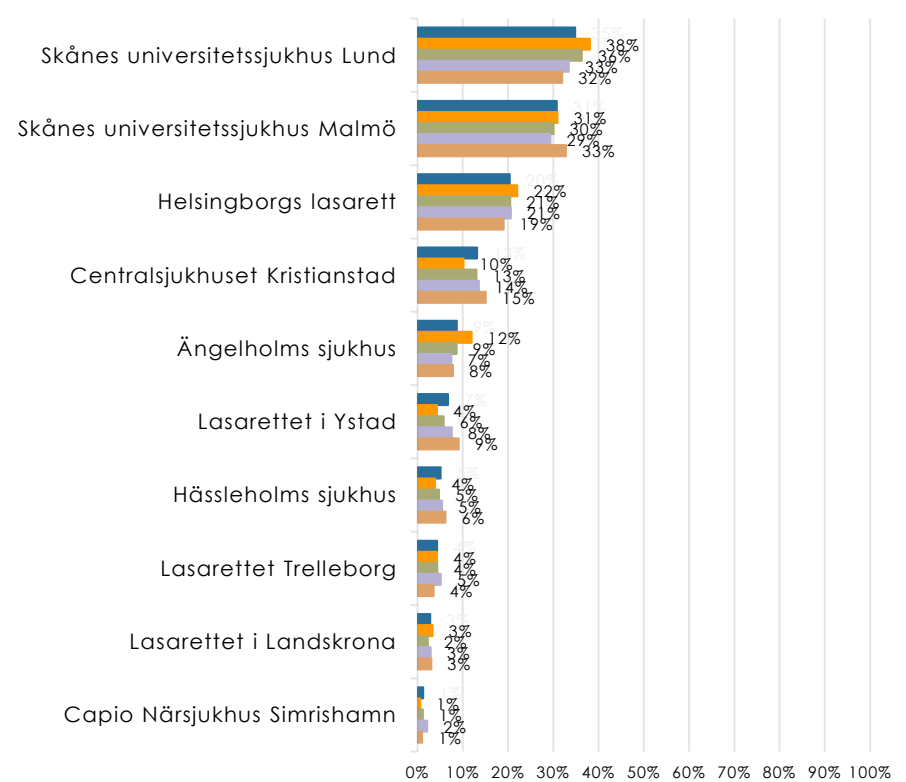
Kön

■ Total ■ Kvinna ■ Man



Kontakt med vården senaste året

■ Total ■ Ingen gång ■ 1-2 ggr ■ 3-4 ggr ■ 5 ggr eller fler

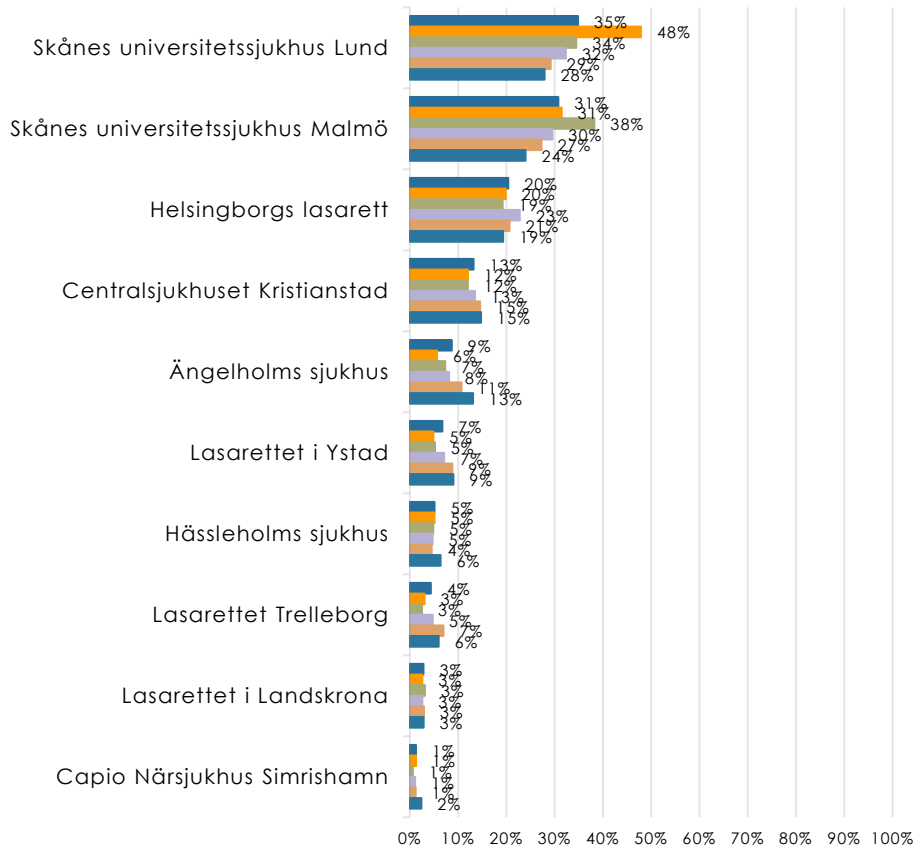


Vilket/vilka skånska sjukhus vänder du dig till i första hand, om det visar sig att du behöver söka vård akut på ett sjukhus? Med akut vård menar vi vård som du bedömer inte kan vänta till nästa dag. (två alternativ möjliga), forts

Resultatet visar att fler unga väljer sjukhuset i Lund. Utöver det är fördelning mellan åldrarna jämn. Inga stora skillnader syns bland respondenter med bra hälsotillstånd och dåligt hälsotillstånd.

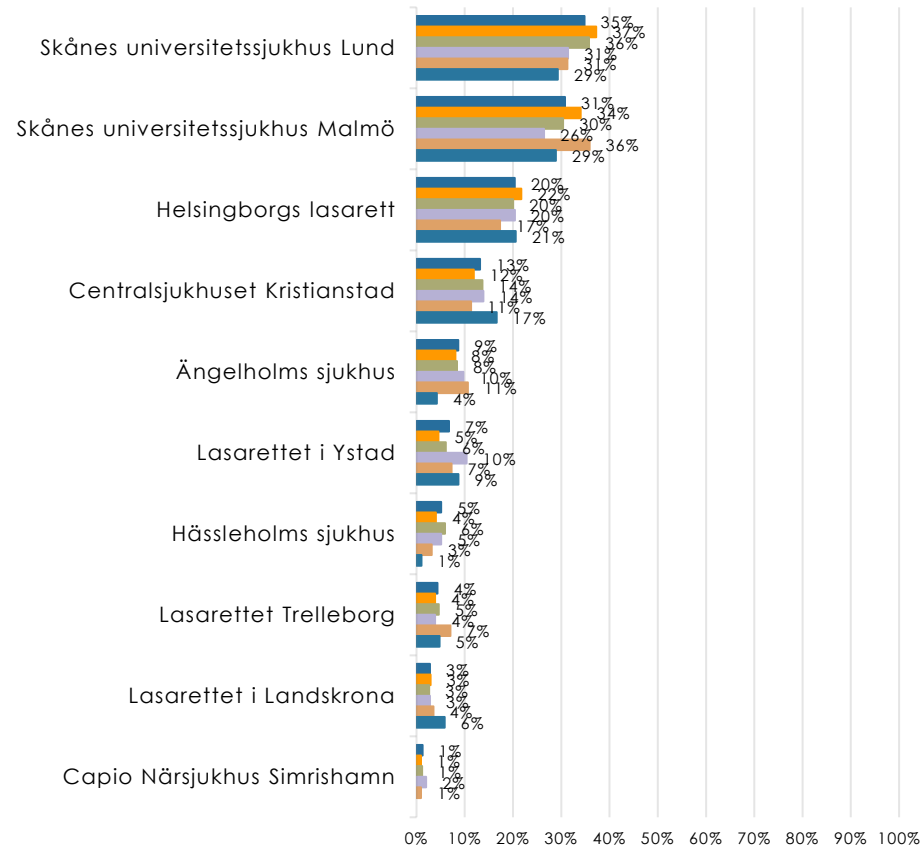
Ålder

■ Total ■ 29 år eller yngre ■ 30-44 år ■ 45-59 år ■ 60-69 år ■ 70 år eller äldre



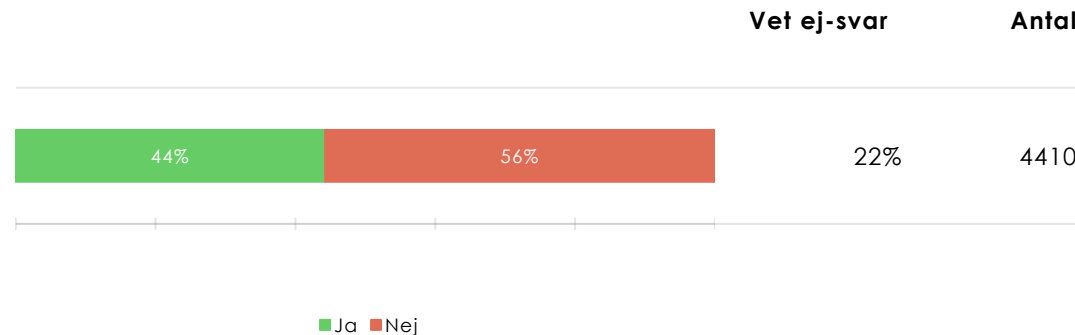
Självupplevd hälsa

■ Total ■ Mycket bra ■ Bra ■ Någorlunda ■ Dåligt ■ Mycket dåligt



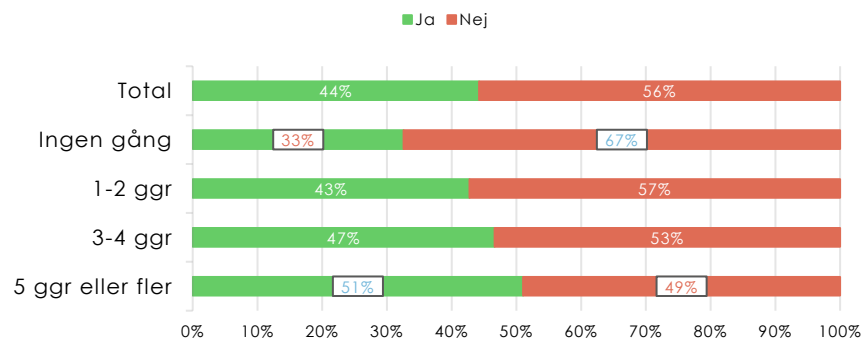
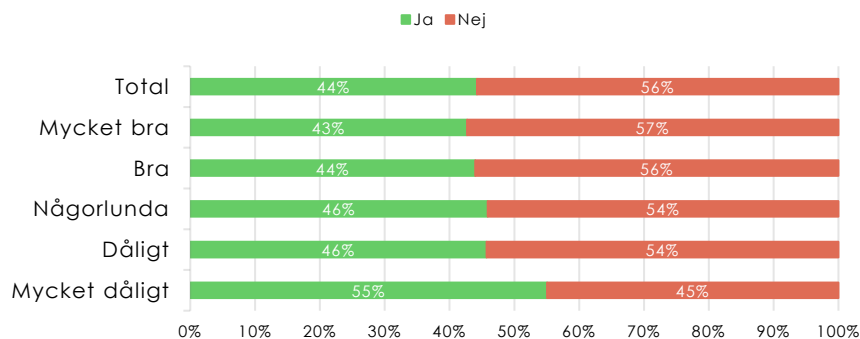
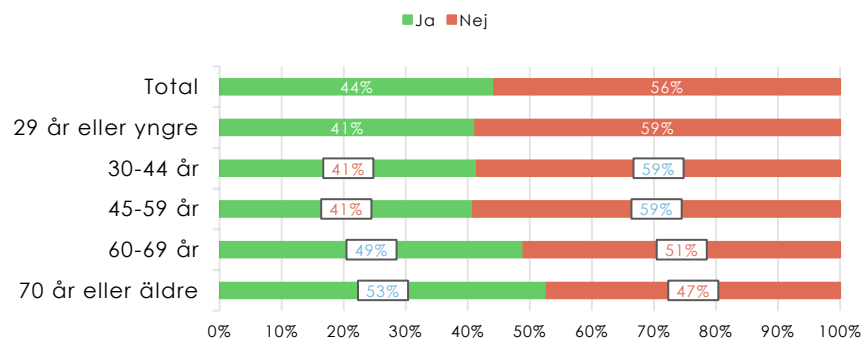
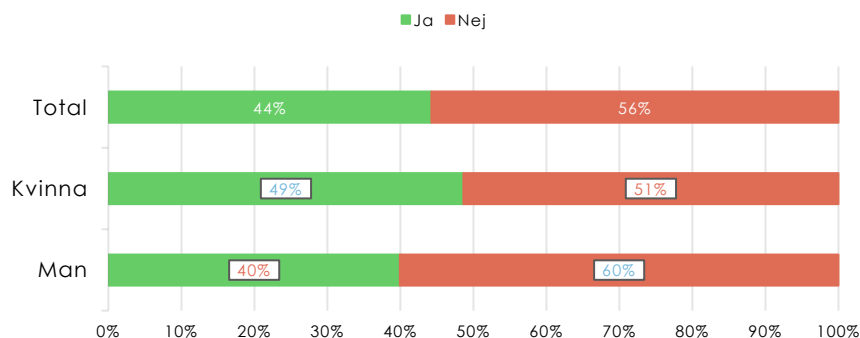
Känner du till öppettiderna på akutmottagningen på det/de sjukhus som du har angett att du vänder dig till för akut vård?

Majoriteten av de svarande, om än en liten majoritet, svarade att de inte känner till öppettiderna på akutmottagningen på sjukhusen de angav i frågan innan. Drygt 2 av 10 uppger därtill att de inte vet.



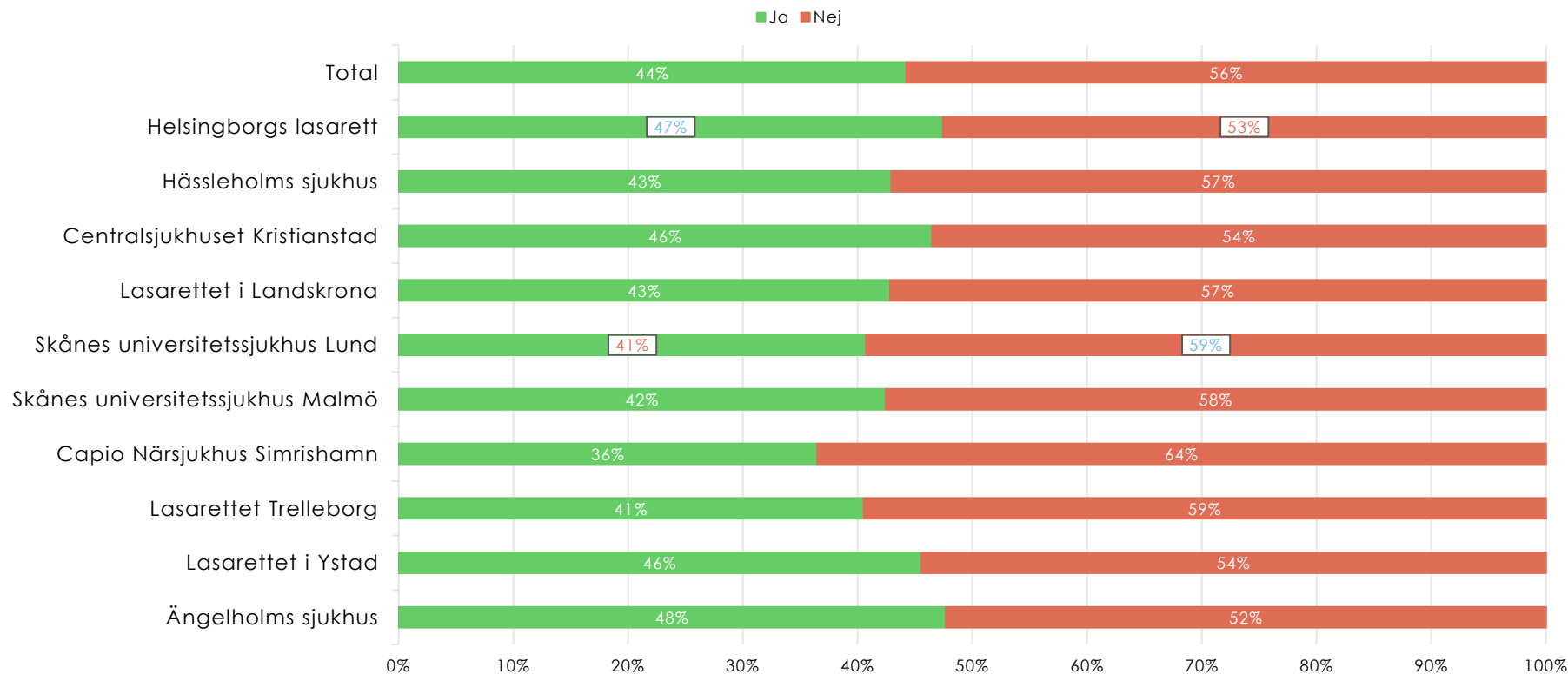
Känner du till öppettiderna på akutmottagningen på det/de sjukhus som du har angett att du vänder dig till för akut vård? (Kön, ålder, självupplevd hälsa, kontakt med vården senaste året)

Betydligt färre män än kvinnor känner till öppettiderna för sitt sjukhus. Endast 4 av 10 män svarade ja. De äldre respondenterna känner till öppettiderna i högre grad än de yngre, framförallt respondenterna över 60 år där mer än hälften svarade ja. I relation till självupplevd hälsa finns inga signifikanta skillnader. Personer som haft kontakt med vården 5 ggr eller fler det senaste året uppger att de känner till öppettiderna i större utsträckning än övriga medan de som inte haft kontakt uppger att de känner till öppettiderna i lägre utsträckning än övriga.



Känner du till öppettiderna på akutmottagningen på det/de sjukhus som du har angett att du vänder dig till för akut vård? (Sjukhus)

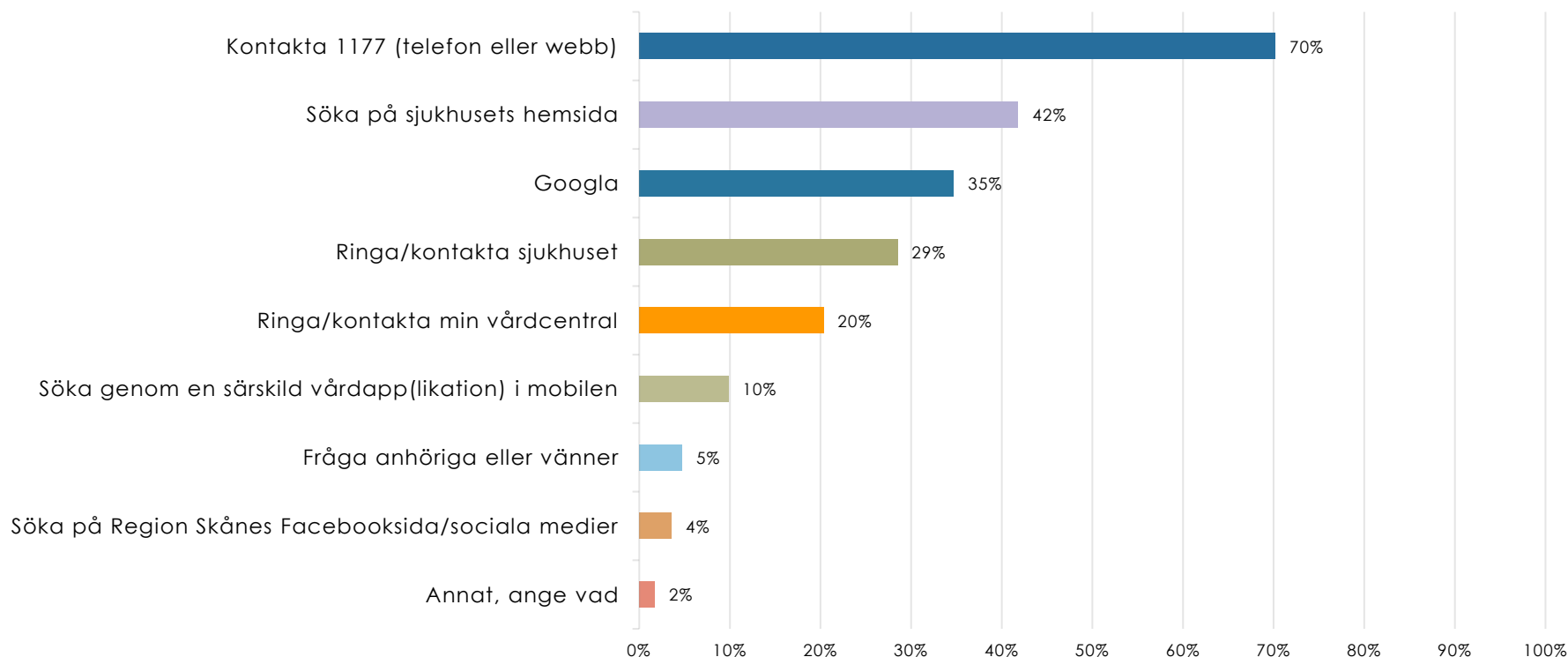
Respondenterna som gått till sjukhusen i Helsingborg, Ängelholm, Kristianstad och Ystad känner till öppettiderna mest medans respondenterna som gått till sjukhusen i Simrishamn, Lund och Trelleborg känner till öppettiderna minst. I övrigt finns det inga signifikanta skillnader.



Hur önskar du få information om hur du söker vård och öppettider om du blir akut sjuk?

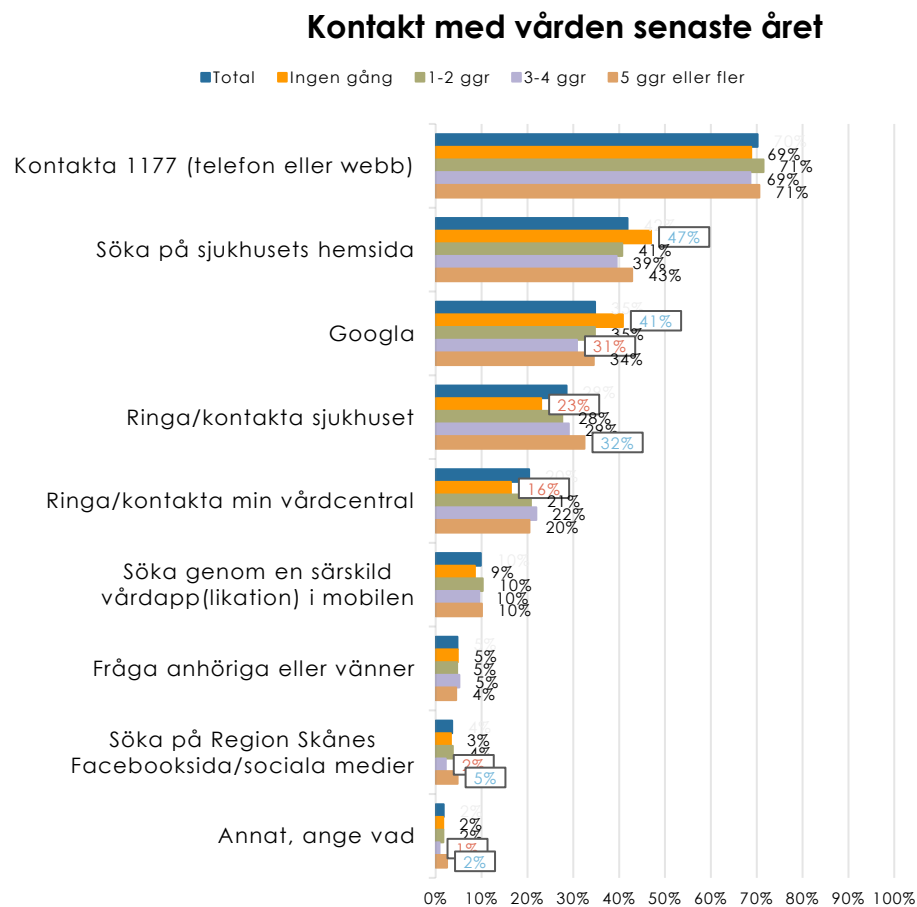
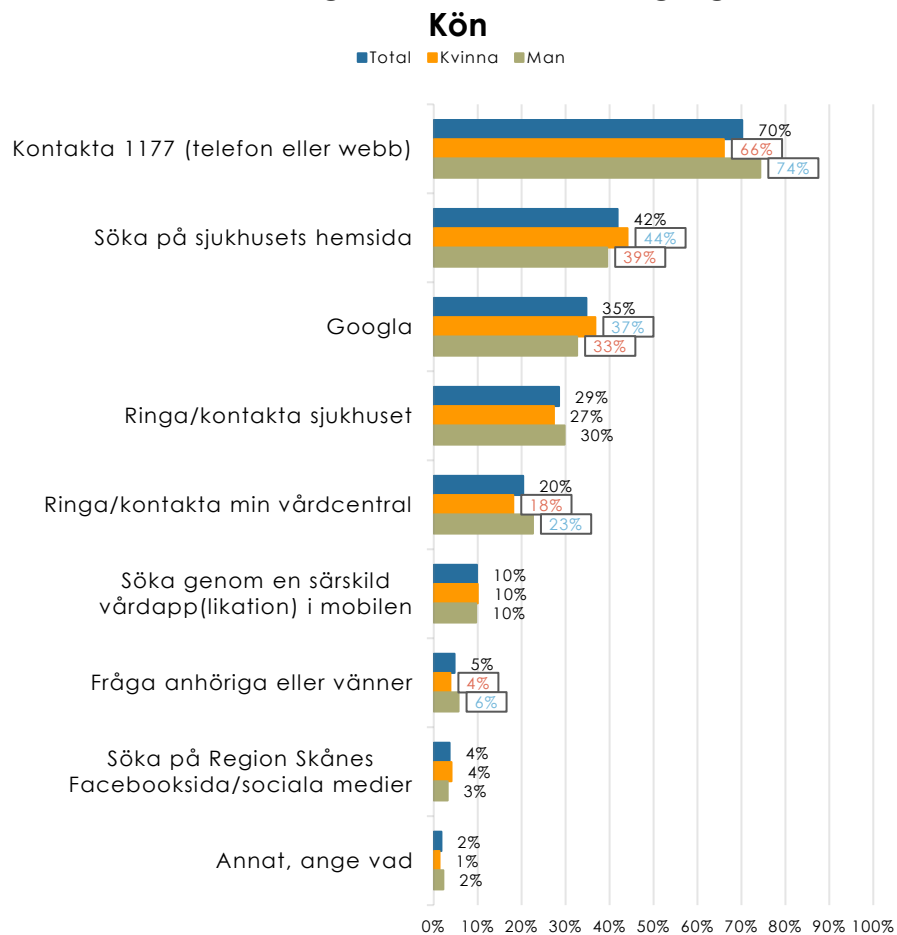
(Flervalsfråga)

De absolut flesta, 7 av 10 respondenter, önskar få information genom att kontakta 1177 vårdguiden. Drygt 4 av 10 respondenter skulle vilja få information genom att söka på sjukhusets hemsida.



Hur önskar du få information om hur du söker vård och öppettider om du blir akut sjuk?, forts (Flervalsfråga)

Män föredrar i högre grad än kvinnor att få information via 1177, att kontakta sjukhuset och att ringa vårdcentralen medan kvinnor i högre grad skulle vilja få information genom att söka på sjukhusets hemsida och att googla. Generellt finns inga jättestora skillnader på basis av hur ofta respondenten haft kontakt med vården men det går att notera att de som inte haft någon kontakt önskar i högre grad att hitta information på Google eller sjukhusets hemsida.

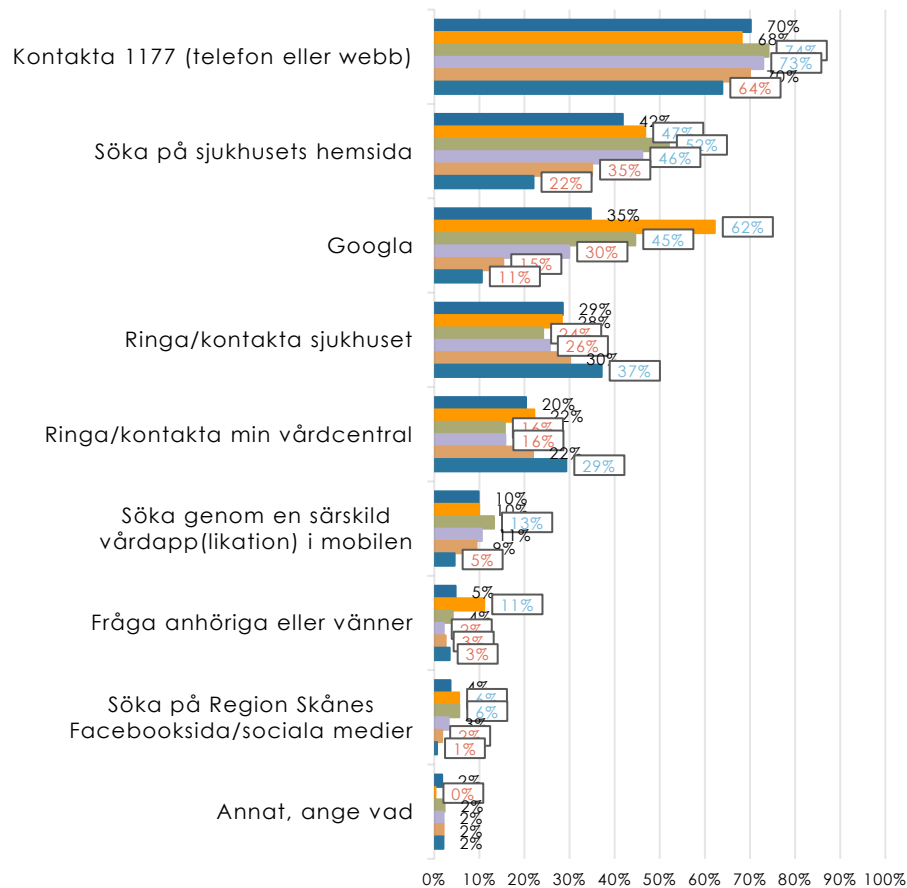


Hur önskar du få information om hur du söker vård och öppettider om du blir akut sjuk? (Flervalsfråga)

Unga önskar att få information främst genom att googla medan de äldre i högre utsträckning än genomsnittet skulle vilja kontakta sjukhuset eller vårdcentralen. Generellt skiljer sig inte respondenterna ifrån varandra utifrån hälsotillstånd utöver att de som upplever sig ha ett mycket dåligt hälsotillstånd tenderar i högre grad än andra att vilja kontakta sjukhuset.

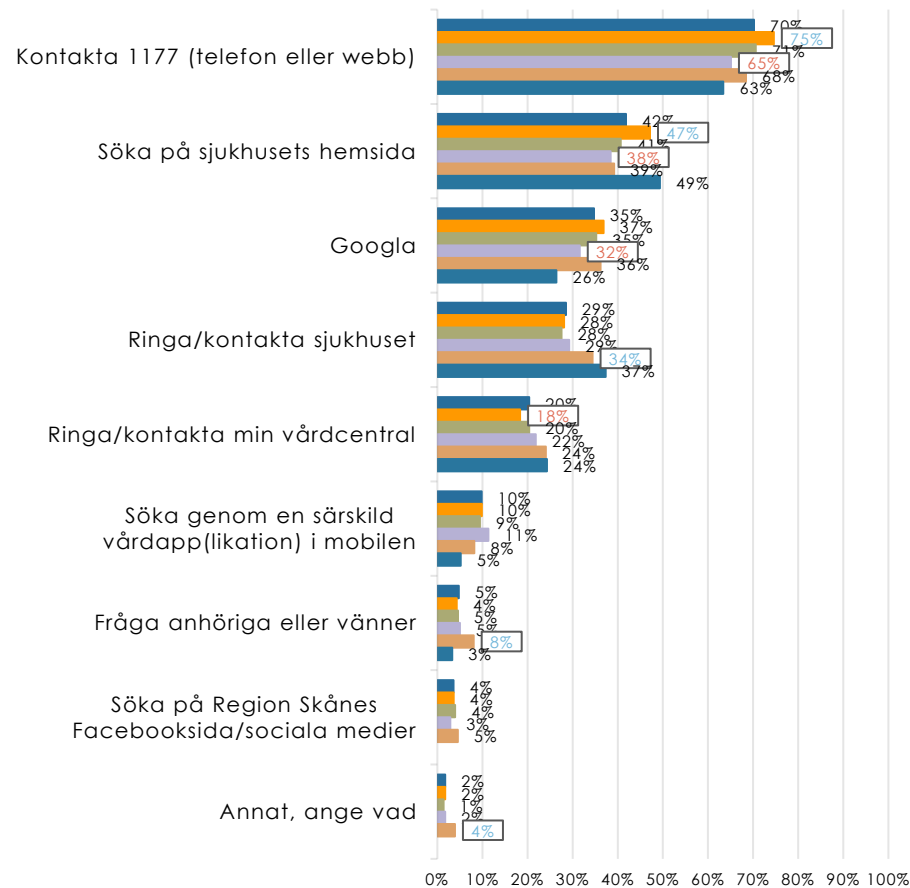
Ålder

■ Total ■ 29 år eller yngre ■ 30-44 år ■ 45-59 år ■ 60-69 år ■ 70 år eller äldre



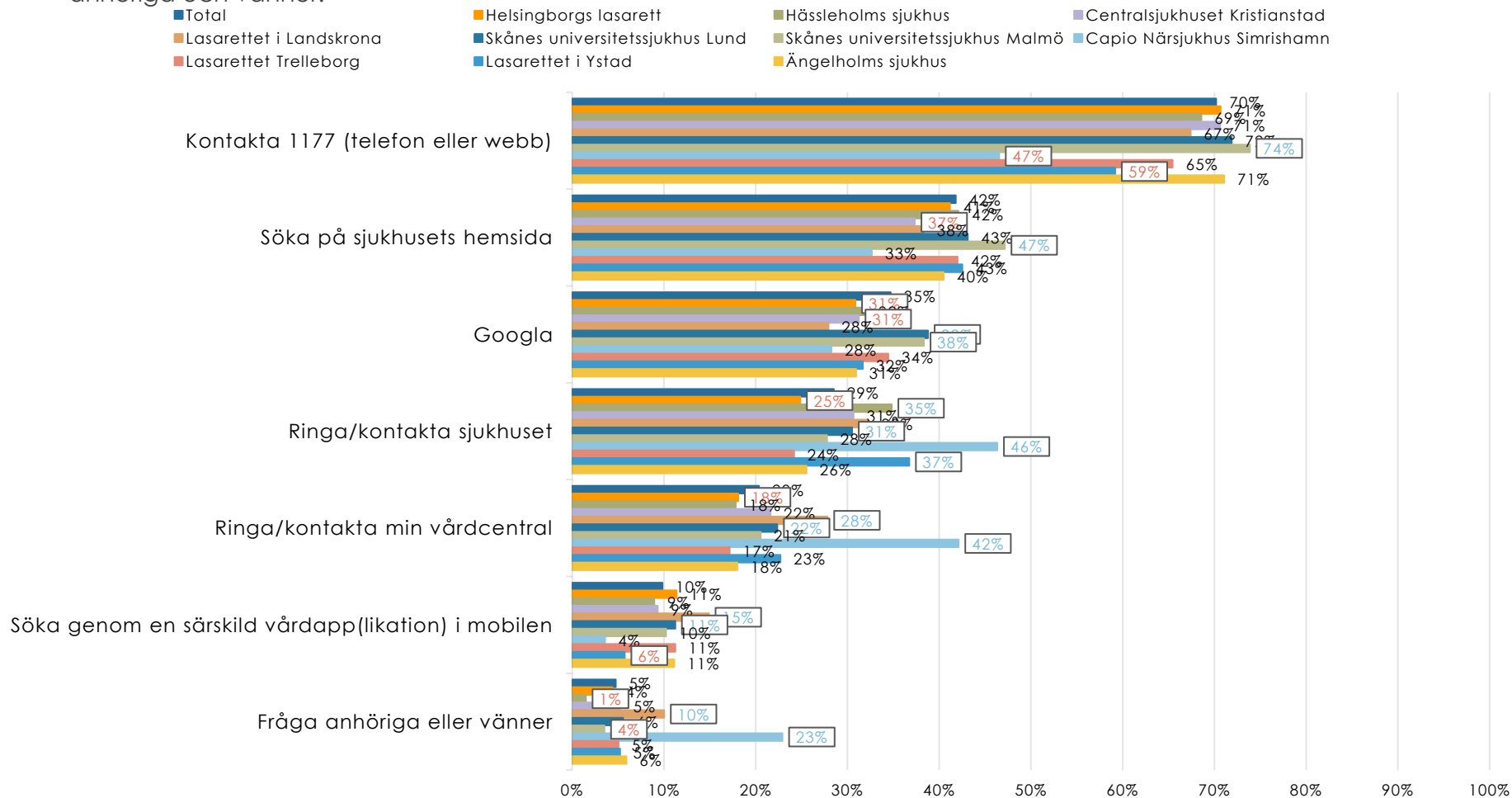
Självupplevd hälsa

■ Total ■ Mycket bra ■ Bra ■ Någorlunda ■ Dåligt ■ Mycket dåligt



Hur önskar du få information om hur du söker vård och öppettider om du blir akut sjuk? (Flervalsfråga) (Sjukhus)

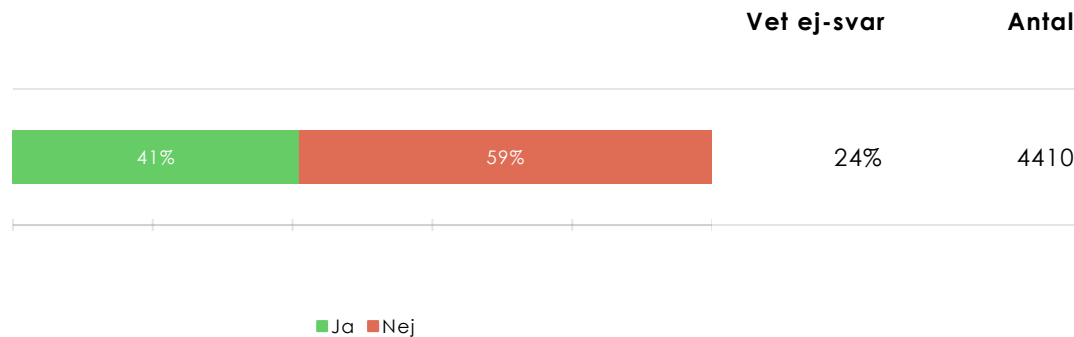
De sjukhuset som skiljer sig mest från de andra är närsjukhuset i Capio Närsjukhus i Simrishamn. Respondenterna som valt detta sjukhus önskar i högre grad än genomsnittet att få kontakta sjukhuset, kontakta vårdcentralen samt att fråga anhöriga och vänner.



Alla alternativ redovisas inte pga. platsbrist

Känner du till utbudet av vård/vilka specialiteter som finns på det/de sjukhus som du har angett tidigare?

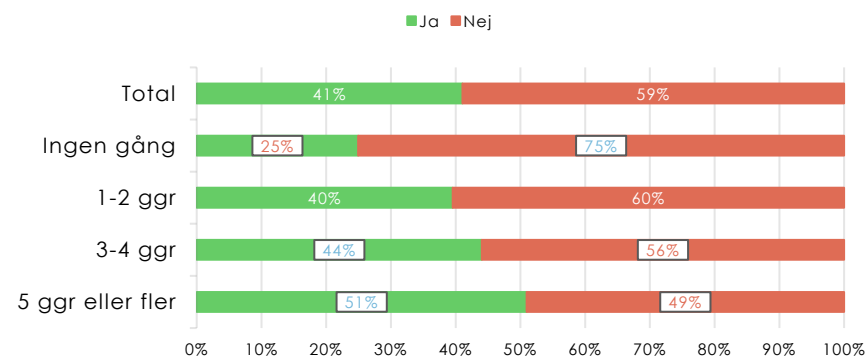
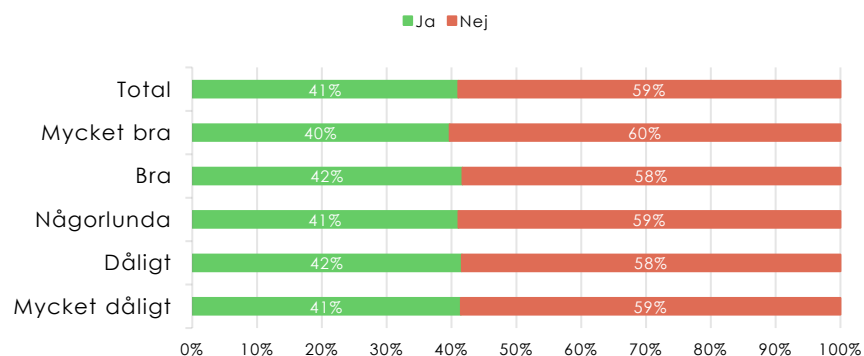
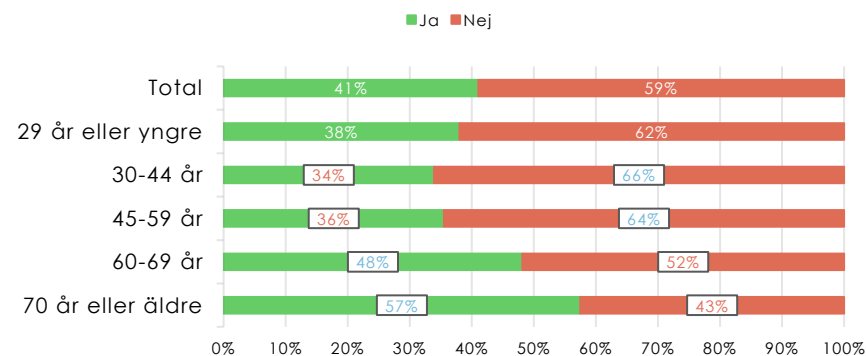
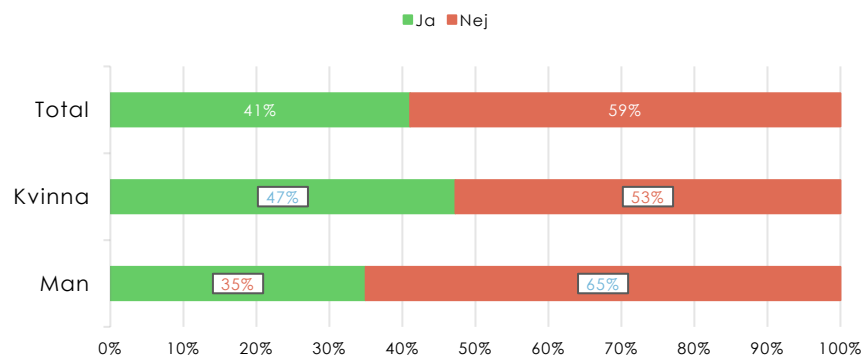
De flesta, nästan 6 av 10 respondenter, känner inte till utbudet av vård eller vilka specialiteter som finns på sjukhusen de angav i tidigare fråga.



Känner du till utbudet av vård/vilka specialiteter som finns på det/de sjukhus som du har angett tidigare?

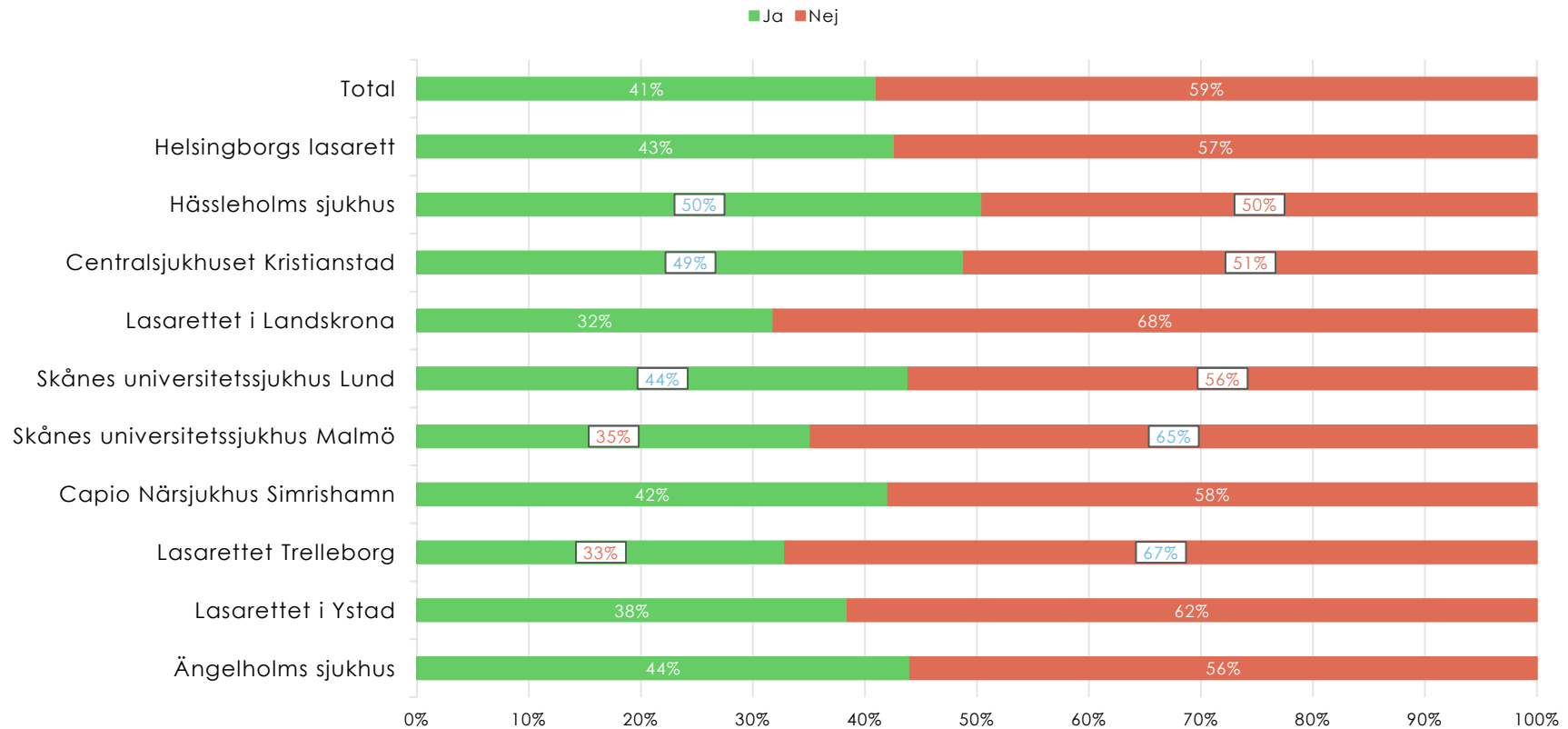
(Kön, ålder, självupplevd hälsa, kontakt med vården senaste året)

I relation kön ser vi att fler kvinnor än män känner till utbudet av vård. De äldre respondenterna känner till utbudet i högre utsträckning än de yngre och bland respondenterna över 70 år är det nästan 6 av 10 som känner till utbudet. Ingen märkbar skillnad finns beroende på självupplevd hälsotillstånd. De som haft kontakt med vården det senaste året uppger i högre utsträckning att de känner till utbudet.



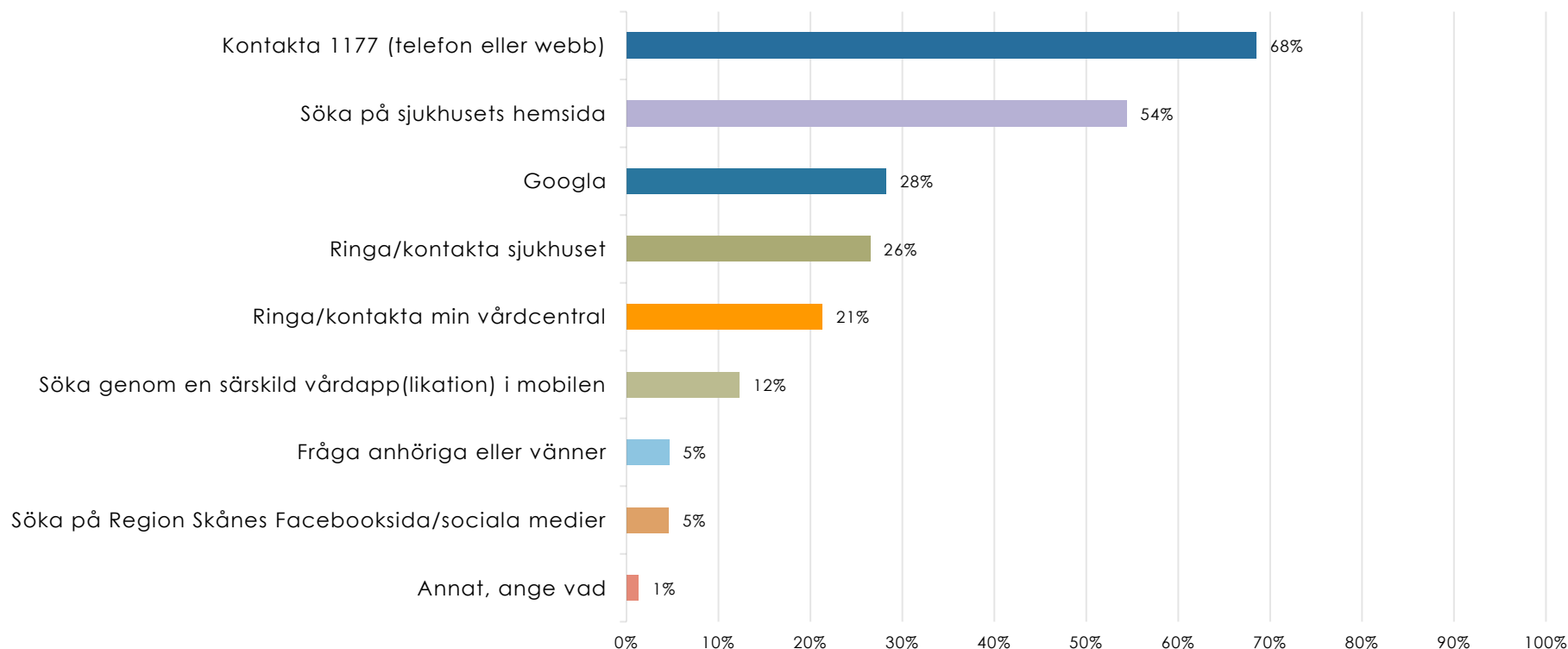
Känner du till utbudet av vård/vilka specialiteter som finns på det/de sjukhus som du har angett tidigare? (Sjukhus)

De som i högst grad känner till utbudet på de sjukhusen är respondenterna som valde sjukhusen i Hässleholm, Kristianstad, Lund och Ängelholm. De som i lägst grad känner till utbudet på sjukhusen de valde är respondenterna som valde sjukhusen i Landskrona, Malmö och Trelleborg.



Hur önskar du få information om vilket utbud av vård som finns på de skånska sjukhusen, när du har behov av det? (Flervalsfråga)

Majoriteten av respondenterna föredrar framförallt två sätt att få informationen. Nästan 7 av 10 önskar få informationen genom att kontakta 1177 och drygt 5 av 10 skulle vilja få den genom att söka på sjukhusets hemsida.

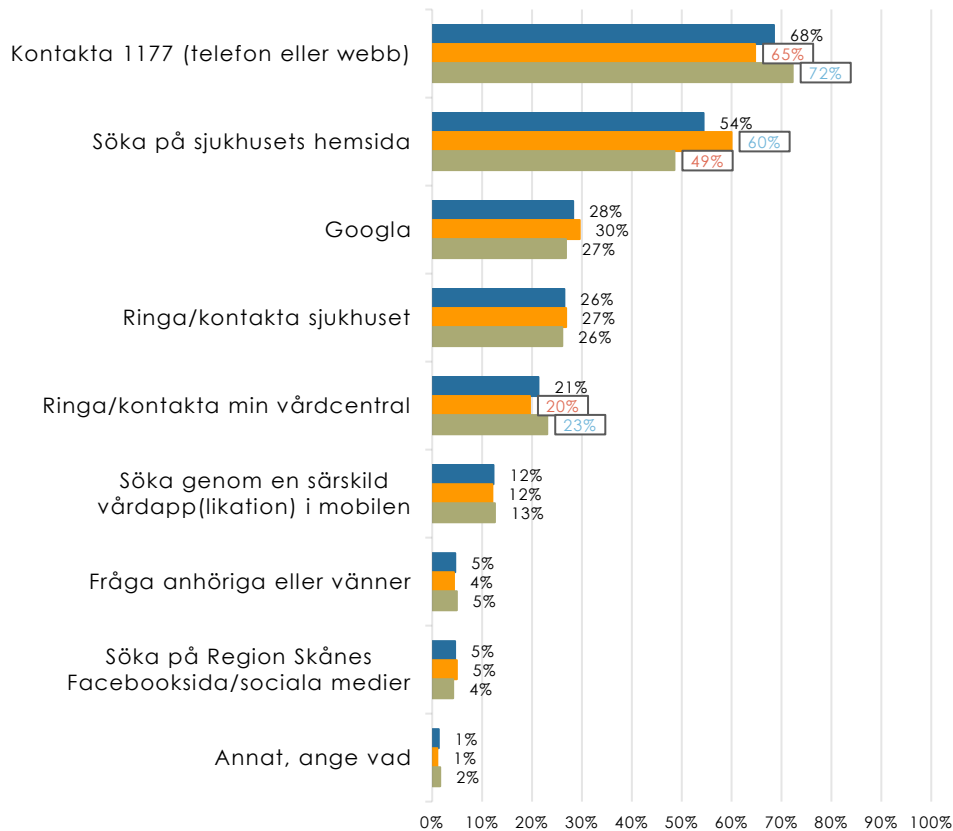


Hur önskar du få information om vilket utbud av vård som finns på de skånska sjukhusen, när du har behov av det? (Flervalfråga)

Av de två alternativen som majoriteten valde så föredrar män i högre utsträckning än kvinnor att kontakta 1177 medan kvinnor i högre utsträckning än män skulle vilja få informationen genom att söka på sjukhusets hemsida. I relation till hur ofta respondenten haft kontakt med vården finns inga starka samband. Personer som haft ingen kontakt vill i högre grad finna informationen via Google medan de som ofta har haft kontakt i viss mån helst vill ringa sjukhuset eller vårdcentralen.

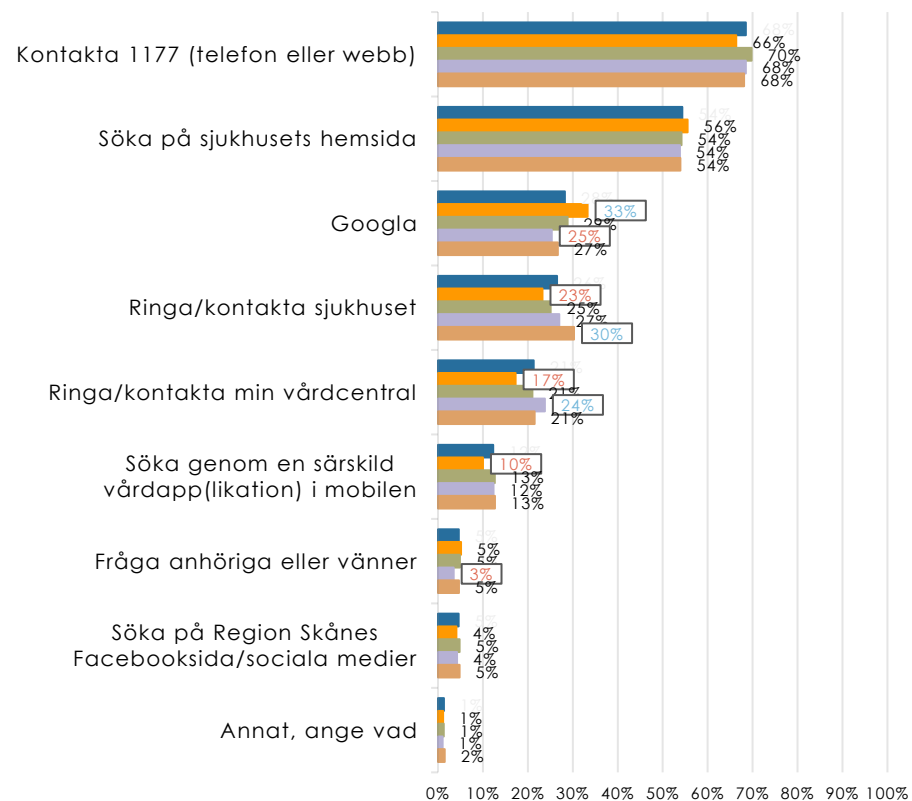
Kön

■ Total ■ Kvinna ■ Man



Kontakt med vården senaste året

■ Total ■ Ingen gång ■ 1-2 ggr ■ 3-4 ggr ■ 5 ggr eller fler

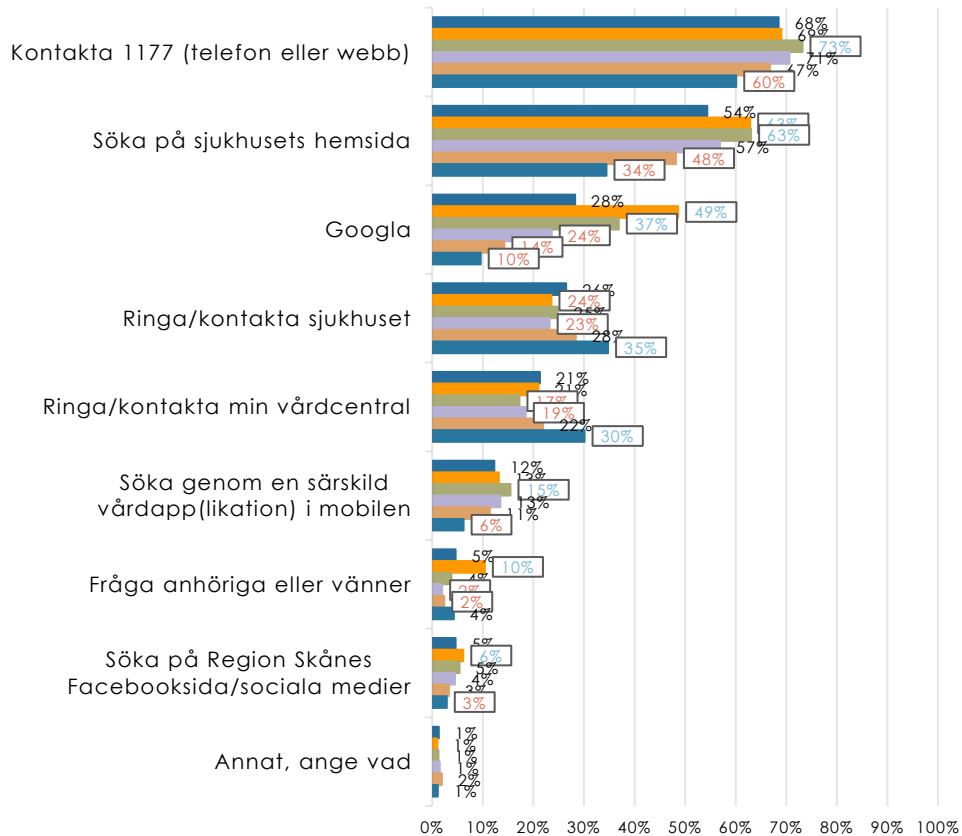


Hur önskar du få information om vilket utbud av vård som finns på de skånska sjukhusen, när du har behov av det? (Flervalsfråga) forts..

Resultatet visar att ju yngre respondenterna är desto fler respondenter föredrar att kontakta 1177, söka på sjukhusets hemsida, söka i vård-appar eller googla, det vill säga använda sig av digitala tjänster. Men ju äldre respondenterna är desto fler föredrar att kontakta sjukhuset och vårdcentralen. Generellt är fördelningen lika beroende på självupplevt hälsotillstånd bortsett från att fler respondenter vill i högre utsträckning ringa sjukhuset ju sämre hälsa man upplever sig ha.

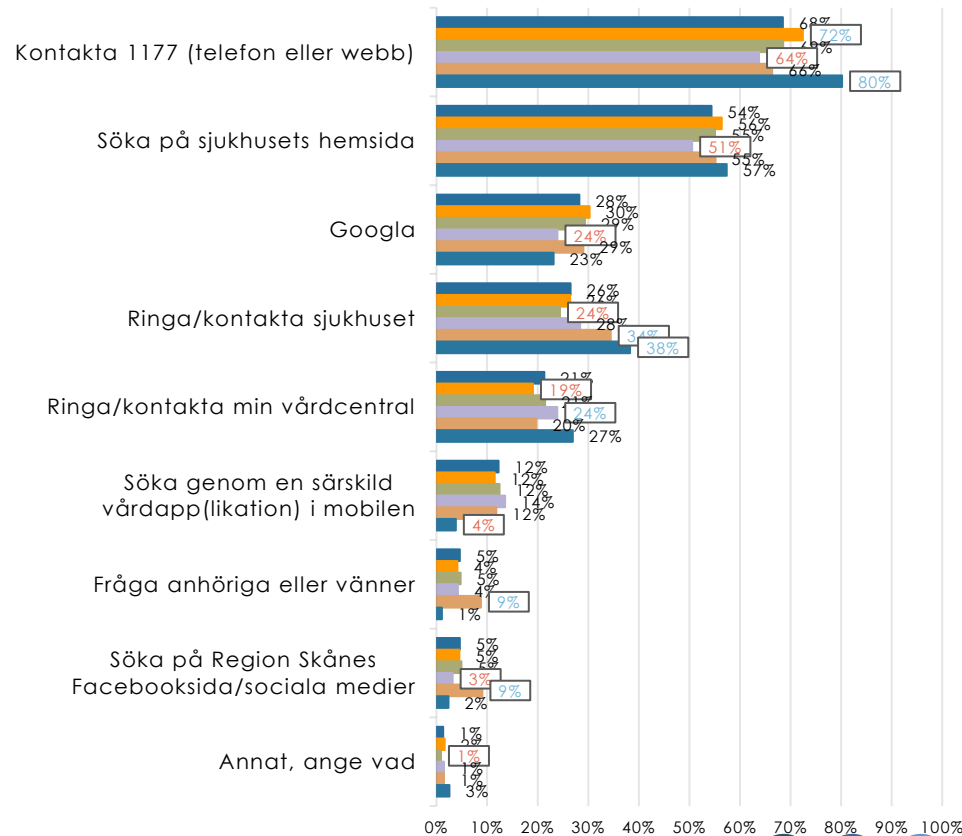
Ålder

■ Total ■ 29 år eller yngre ■ 30-44 år ■ 45-59 år ■ 60-69 år ■ 70 år eller äldre



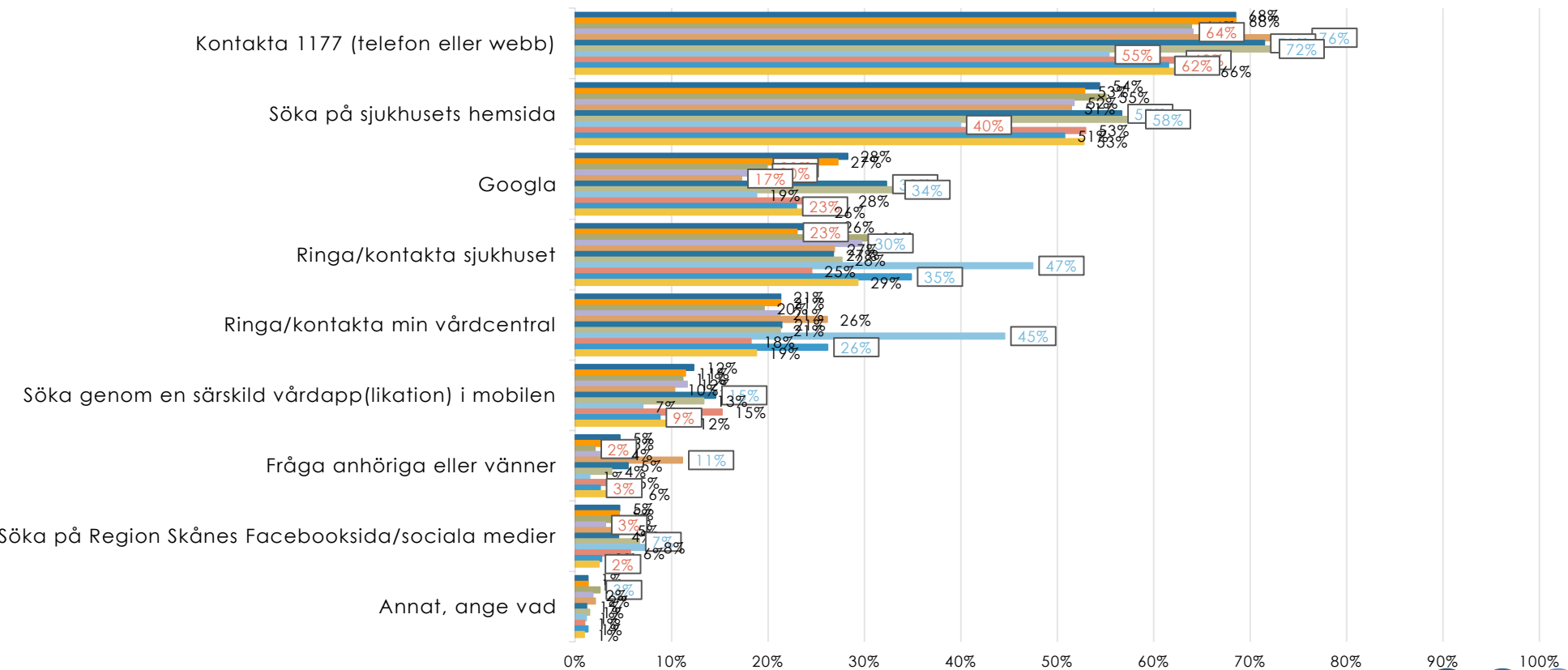
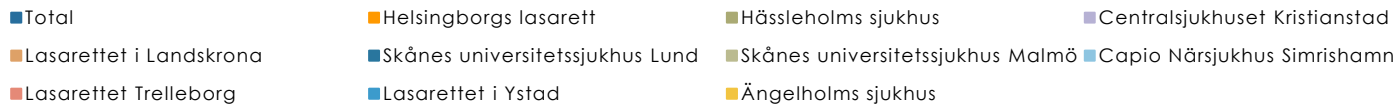
Självupplevd hälsa

■ Total ■ Mycket bra ■ Bra ■ Någorlunda ■ Dåligt ■ Mycket dåligt



Hur önskar du få information om vilket utbud av vård som finns på de skånska sjukhusen, när du har behov av det? (Flervalsfråga) (Sjukhus)

Den mest noterbara skillnaden är att respondenter som vänt sig till Capio Närsjukhus Simrishamn och lasarettet i Ystad i betydligt högre utsträckning än genomsnittet och resterande sjukhus föredrar att kontakta eller ringa sjukhuset och vårdcentralen vid behov av information. Annars syns ingen märkbar skillnad.



Är det något som du vill lägga till om vad du behöver känna till för att kunna komma i kontakt med vården?

- En hel del respondenter visade intresse för 1177 Vårdguiden. Somliga vill att 1177 används mer så att all nödvändigt material samlas på ett ställe. Andra lyfter upp att 1177 skulle kunna vara en central tjänst där all nödvändig information finns.
- Många föreslog även kontinuerlig informationsutskick till patienter med information om vad som gäller i ens sjukhus. Vissa föreslår ett utskick av en broschyr om hur och vem man kontaktar för att få information om ens ärende.
- Flera respondenter är även missnöjda över telefontiderna och telefonkontakterna. Vissa tycker att telefontiderna är för korta, andra menar att de hellre hade haft ett fysiskt samtal snarare än via telefon och andra tycker att väntetiderna är långa.
- Andra lyfter upp svårigheterna att komma i kontakt med vården. Ibland skickas man runt mellan verksamheter och det tar även lång tid att få tag på en vårdcentral

Öppna svar, exempel

"Använd 1177 så man har allt på ett ställe."

"Att 1177 har bättre bemanning och kan vägleda mig."

"En informativ, gärna rådgivande, sammanställd Broschyr om var o vem jag ska ringa för att få personlig, snabb o korrekt information om hur jag ska gå vidare i min (ev. akuta) situation. Menar inte 112."

"Svårt att nå personal/sjuksköterska pga för kort telefontid!"

"Ja. Det är närmast omöjligt att komma i kontakt med vårdcentral! Inte förvånande att patienter söker sig till en överbelastad akut mottagning i stället!"

Analys av sjukhusstyrelsernas frågor

Överlag är det drygt 4 av 10 som uppger att de känner till öppettiderna på det sjukhus de vänder sig till för akut vård. Framförallt är det kvinnor och äldre som tenderar att känna till öppettiderna samt vilket utbud och specialiteter som deras sjukhus erbjuder. Detta handlar antagligen inte om att män är mer svårnådda av information nödvändigtvis utan snarare om att de som nyttjar vård i högre utsträckning av naturliga skäl även får en bättre bild av både öppettider och utbud än de som inte nyttjar den i samma utsträckning. Enligt Socialstyrelsen tenderar kvinnor och äldre att nyttja vård i större utsträckning än män, vilket kan förklara varför dessa grupper i större utsträckning känner till öppettider och utbud än övriga grupper.

Vad gäller preferenser till informationskällor uppger de allra flesta, 7 av 10, att de helst önskar få information om vård och öppettider via 1177. Det är tydligt att yngre hellre väljer att få information om utbud och öppettider via 1177, sjukhusens hemsida samt via Google. Detta kan vara en konsekvens av att den generationen är mer bekanta och vana vid att använda Internet. Äldre å andra sidan föredrar mycket hellre att ringa och kontakta sjukhuset eller vårdcentralen eftersom det är det de är vana vid. Valet av informationskälla är en generationsfråga och äldre föredrar därmed i högre grad än unga att komma i kontakt med de som arbetar

där istället för att endast söka på informationen man är ute efter.

Den absoluta majoriteten av alla respondenter skulle föredra att få information om utbudet av vård och öppettiderna för sina sjukhus via 1177 och sjukhusets hemsida, men ett sjukhus skiljer sig från mängden och det är Caphio Närsjukhus Simrishamn. Deras patienter hade hellre kontaktat sjukhuset och vårdcentralen genom att exempelvis ringa, vilket är en avvikelse då många i fritextsvaren tog upp problemet med att försöka kontakta sjukhusen via telefon. Samtidigt som Respondenterna från Simrishamns sjukhus hellre tar kontakt med sjukhuset så är dessa respondenter också de som känner till öppettiderna för sjukhuset allra mest av alla respondenter. Huruvida det finns ett samband mellan dessa två fenomen är svårt att säga.

Man ser även en signifikant skillnad på hur män och kvinnor skulle vilja söka information om vård, öppettider och utbud. Män föredrar i högre grad än kvinnor att kontakta 1177, sjukhusen och vårdcentralerna medan kvinnor i något större utsträckning vänder sig till att söka på sjukhusets hemsida och att googla.