

# Sammanställning av klagomål som inkommit till patientnämnderna under verksamhetsåret 2014

Du får gärna citera Inspektionen för vård och omsorgs texter om du uppger källan, exempelvis i utbildningsmaterial till självkostnadspris, men du får inte använda texterna i kommersiella sammanhang. Inspektionen för vård och omsorg har ensamrätt att bestämma hur detta verk får användas, enligt lagen (1960:729) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk (upphovsrättslagen). Även bilder, fotografier och illustrationer är skyddade av upphovsrätten, och du måste ha upphovsmannens tillstånd för att använda dem.

**Artikelnummer** | IVO 2015-107  
**Utgiven** | [www.ivo.se](http://www.ivo.se), augusti 2015.

# Sammanfattning

---

Patientnämnderna ska varje år lämna en redogörelse till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, över verksamheten under föregående år. IVO ska systematiskt ta tillvara denna information. Denna rapport är en sammanställning av klagomålen som inkommit till patientnämnderna under 2014.<sup>1</sup> Patientnämnderna har faktagranskat och lämnat synpunkter på rapporten. Utifrån redogörelsen avseende år 2014 kan IVO konstatera att:

- ⊗ antalet klagomål till patientnämnderna fortsätter att öka och antalet klagomål per 100 000 invånare varierar mellan länen. Antalet klagomål kan påverkas av de olika arbetssätten som patientnämnderna har,
- ⊗ somatisk specialistsjukvård står för hälften av klagomålen, klagomål på kommunal hälso- och sjukvård minskar och tandvården får få antal inkomna klagomål i jämförelse med antalet patienter,
- ⊗ fler klagomål gäller kvinnor än män och att det finns behov av att analysera detta vidare utifrån ett genusperspektiv,
- ⊗ klagomålen berör i huvudsak två områden; vård och behandling som de flesta klagomålen handlar om samt kommunikation.

---

<sup>1</sup> För mer information om IVO:s klagomål se <http://www.ivo.se/om-ivo/statistik/>

# Klagomålens utveckling och innehåll

---

I varje landsting och kommun ska det finnas minst en nämnd med uppgift att stödja och hjälpa patienter.<sup>2</sup> Nämnderna ska utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården.

Enligt 4 § lag (1998:1656) om patientnämndsverksamhet m.m. ska dessa nämnder senast den sista februari varje år till IVO lämna en redogörelse över patientnämndsverksamheten under föregående år. IVO ska enligt 7 kap. 6§ patientsäkerhetslagen (2010:659) systematiskt ta tillvara informationen som patientnämnderna lämnar.

Denna promemoria baseras på sammanställningen av denna redogörelse avseende år 2014 (bilaga 1).<sup>3</sup> Vi har valt att fördjupa oss på två huvudproblem: vård och behandling som de flesta klagomålen handlar om, samt på kommunikation. Patientnämnderna har haft möjlighet att lämna synpunkter.

## Antalet klagomål fortsätter att öka

Under 2014 tog patientnämnderna emot 32 735 klagomål, vilket är en ökning med 1 564 ärenden, eller 5 procent, från 2013. Det totala antalet ärenden har ökat varje år. År 2000 var antalet ärenden 18 546.<sup>4</sup>

Ungefär hälften av det totala antalet klagomål till patientnämnderna kom från storstadsregionerna Stockholm, Västra Götalands region och Region Skåne. Dessa tog tillsammans emot totalt 16 038 klagomål, eller 49 procent.

Relaterat till antalet invånare kan vi se en spridning mellan länen - från 160 till 550 klagomål per 100 000 invånare. Jönköpings län har lägst antal med 160 klagomål, Gävleborg, Sörmland och Västmanland har i sin tur högst antal med 500 klagomål per 100 000 invånare.

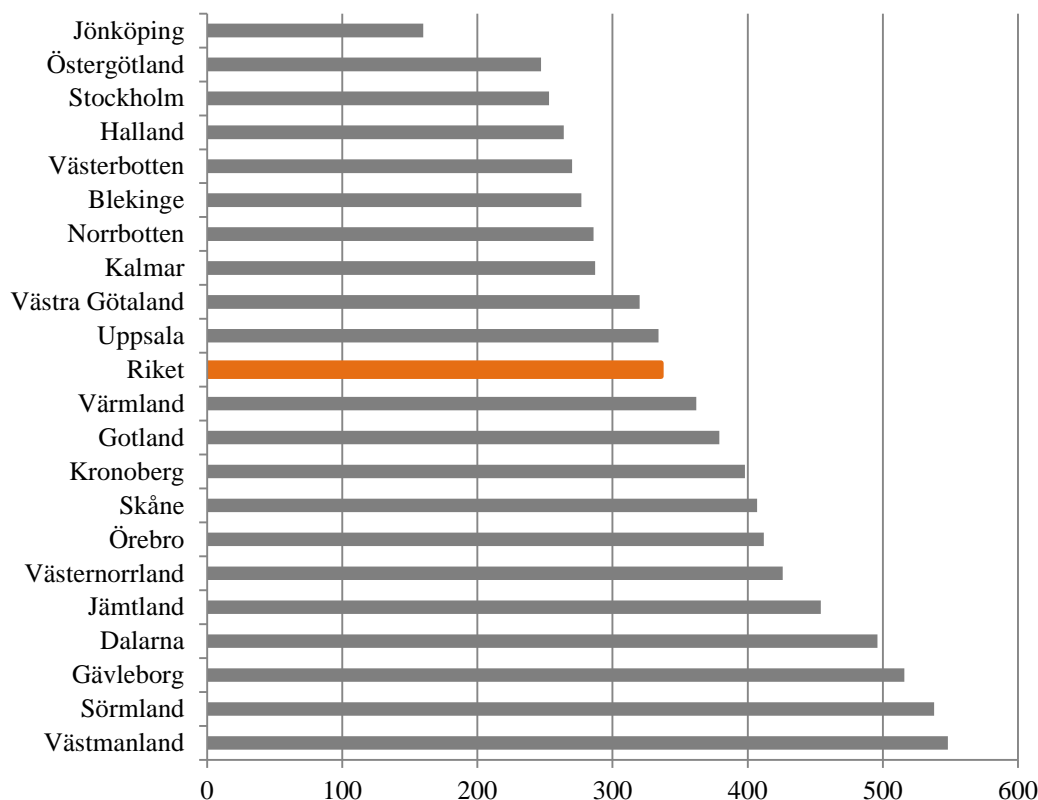
---

<sup>2</sup> Idag finns det 24 patientnämnder varav tre kommunala, Arvika, Årjäng och Malmö stad. Enligt 1 § lagen (1998:1656) om patientnämndsverksamhet m.m. får kommun som ingår i ett landsting överlåta uppgifterna till landstinget om kommunen och landstinget kommit överens om detta.

<sup>3</sup> Uppgifterna är insamlade i enlighet med patientnämndernas nationella registrering för 2014 enligt *Handboken för patientnämndernas kanslier i Sverige* och samlades in under januari och februari månad i år. Utöver den registreringen, har nämnderna svarat på frågan: *har patientnämnden sett, med utgångspunkt från anmälningar och kontakter med vården, några intressanta iakttagelser/trender som påverkar patientsäkerheten?*

<sup>4</sup> Socialstyrelsen 2002, bilaga 1.

Diagram 1. Antal inkomna klagomål år 2014 per 100 000 invånare och län



Källa: Data från patientnämnderna bearbetad av IVO

Skillnader i arbetssätt mellan nämnderna kan ge en förklaring till varför det finns en spridning mellan länen i antalet inkomna ärenden. Det finns inte någon enhetlighet i hur klagomålen tas emot eller vad de ska innehålla; en del nämnder har krav på att den som klagar måste lämna in en skriftlig anmälan medan andra nämnder arbetar mer informellt.<sup>5</sup> Patientnämnderna har också olika förutsättningar att ta emot klagomål – det handlar om allt från bemanning och telefontider till möjlighet till besök. Patientnämnderna menar att detta kan vara en förklaring till spridningen i antalet inkomna ärenden.<sup>6</sup> Exempelvis har Jönköpings län, där vi ser det lägsta relativa antalet klagomål, också den lägsta bemanningen i landet när man jämför med antal invånare per årsarbetare på en patientnämnd.<sup>7</sup>

Patientnämnderna menar också att skillnader avseende hur man informerar patienter och närstående om patientnämnderna kan påverka hur många klagomål en nämnd tar emot.<sup>8</sup> Socialstyrelsens slutsatser, att ett ökat antal klagomål är ett tecken på att patienterna har ökad kännedom om möjligheterna att rapportera skador och klagomål snarare än att skadorna har ökat, stödjer antagandet.<sup>9</sup>

<sup>5</sup> Uppgifter via mail från patientnämnderna. 2015-06-09.

<sup>6</sup> Uppgifter via mail från patientnämnderna 2015-06-09, 2015-06-11, 2015-06-12

<sup>7</sup> SOU 2015:14, s. 45.

<sup>8</sup> Uppgifter via mail från patientnämnderna 2015-06-11, 2015-06-12, 2015-06-15, 2015-06-16

<sup>9</sup> Socialstyrelsen 2015:29

## Somatisk specialistsjukvård utmärker sig

Patientnämndernas klagomål visar på skillnader mellan verksamhetsområden. I tabell 1 redovisas utveckling i antalet klagomål per verksamhetsområde. Hälften av alla klagomål avsåg somatisk specialistsjukvård. Därefter är det nästintill en halvering av klagomål för varje verksamhetsområde som följer.

De tre största områdena motsvarar i stort de kostnader respektive verksamhetsområde utgör för landstingen.<sup>10</sup> Ett verksamhetsområde som utmärker sig i antal klagomål när man jämför med hur många som utnyttjar den vården är tandvården - antalet unika personer som besökte den landstingsdrivna tandvården år 2014 var 1 907 507<sup>11</sup> varav 1 399 personer klagade till en patientnämnd.

Tabell 1. Inkomna klagomål per verksamhetsområde 2013-2014

Verksamhetsområde	Antal 2013	Antal 2014	Skillnad i antal	Skillnad i procent
Somatisk specialistsjukvård	15 175	16 405	1 230	8 %
Primärvård	7 771	8 574	803	10 %
Psykiatrisk specialistsjukvård	3 503	3 748	245	7 %
Tandvård	1 349	1 399	50	4 %
Kommunal hälso- och sjukvård	660	556	- 104	- 16 %

Källa: Data från patientnämnderna bearbetad av IVO

## Färre klagomål inom kommunal hälso- och sjukvård

Antalet klagomål ökade inom samtliga verksamhetsområden mellan åren 2013 och 2014, förutom inom kommunal hälso- och sjukvård där totala antalet minskade med 16 procent jämfört med året innan.<sup>12</sup> 381 500 personer fick en insats i den kommunala hälso- och sjukvården under 2014, varav 556 personer klagade till en patientnämnd.<sup>13</sup>

Enligt patientnämnderna kan det minskande och relativt låga antalet klagomål från kommunal hälso- och sjukvård bero på att kommuner brister i att sprida information om patientnämnderna.<sup>14</sup> En annan orsak som nämnts är att den patientgrupp som utnyttjar kommunal hälso- och sjukvård också återfinns inom andra verksamhetsområden; många av dessa patienter får mer omfattande vård inom den specialiserade vården och deras klagomål kan istället riktas mot denna del av vården.<sup>15</sup> Också den dagliga beroendeställningen mellan en sjuksköterska på ett äldreboende och en patient kan leda till att man tvekar på att klaga på vården man eller en närstående får.<sup>16</sup>

<sup>10</sup> Socialstyrelsen 2013:68

<sup>11</sup> Försäkringskassan, [http://www.forsakringskassan.se/statistik/ovriga\\_ersattningar/tandvard/](http://www.forsakringskassan.se/statistik/ovriga_ersattningar/tandvard/)

<sup>12</sup> I 10 län har de dock ökat fast de är fortfarande väldigt få i antal.

<sup>13</sup> Socialstyrelsen, <http://www.socialstyrelsen.se/statistik/statistikefteramne/insatserikommunalhalso-ochsjukvard>

<sup>14</sup> Uppgifter via mail från patientnämnderna. 2015-06-11, 2015-06-12.

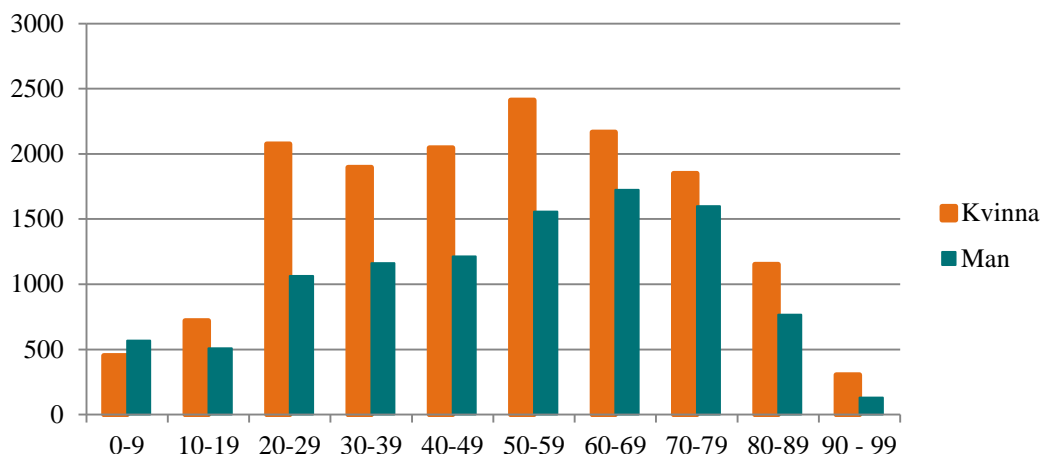
<sup>15</sup> Uppgifter via mail från patientnämnderna. 2015-06-12, 2015-06-15.

<sup>16</sup> Uppgifter via mail från patientnämnderna 2015-06-11, 2015-06-16.

## Fler klagomål gäller kvinnor

Drygt hälften av klagomålen, dvs. 55 procent, gäller kvinnor och en tredjedel, dvs. 37 procent, gäller män. I 8 procent av ärenden saknades uppgifter om kön. I diagram 2 visas antal klagomål per ålder och kön; den enskilt största gruppen är kvinnor i åldersgruppen 50-59 år.

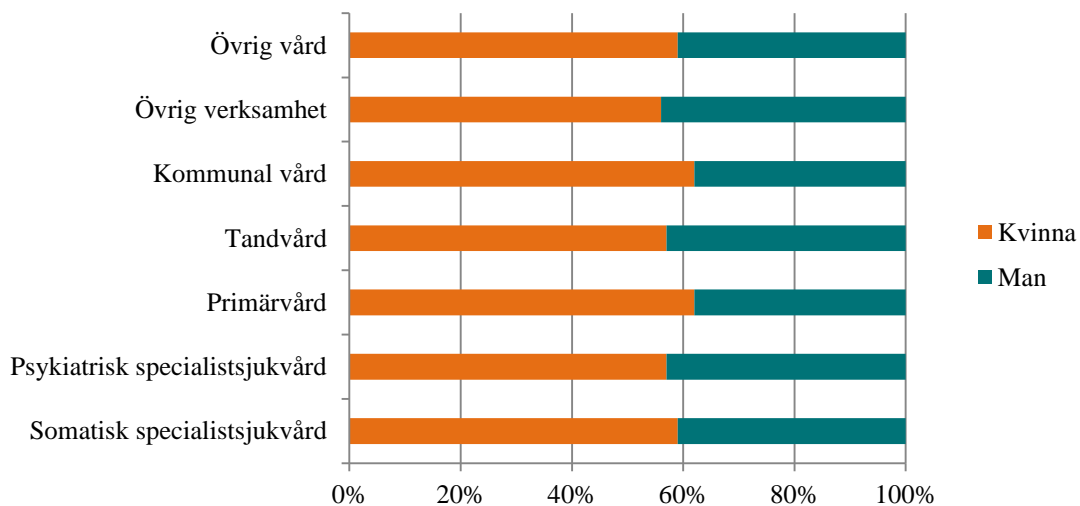
Diagram 2. Antal klagomål per ålder och kön för samtliga verksamhetsområden



Källa: Data från patientnämnderna bearbetad av IVO

I diagram 3 redovisas andel klagomål per verksamhetsområde. Även här finns en tydlig skillnad mellan könen. Över lag avser omkring 60 procent av klagomålen kvinnor. Tidigare studier visar dock att kvinnor utnyttjar vård i högre grad.<sup>17</sup>

Diagram 3. Andel klagomål för kön och verksamhetsområde.



Källa: Data från patientnämnderna bearbetad av IVO

<sup>17</sup> Socialstyrelsen 2004, s.109

Inom psykiatrin kan vi också se en skillnad mellan könen - 57 procent gäller kvinnor och 43 procent män. Skillnaden är än större inom åldersgruppen 20-29 år - 61 procent gäller kvinnor och 39 procent män.<sup>18</sup> Denna skillnad kan inte kopplas till skillnader i kvinnor och mäns konsumtion av psykiatrisk vård eftersom den är relativt jämn när man ser till det totala antalet vårdade personer, både vad gäller den frivilliga slutna psykiatriska vården och vården enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT).<sup>19</sup>

Att resultatet visar på en högre andel klagomål som gäller kvinnor överensstämmer med andra studier som visar att kvinnor generellt klagat mer på vården än män.<sup>20 21</sup> Det var också något vanligare att klagomål som framfördes till Socialstyrelsen<sup>22</sup> gällde vården av kvinnor och att kvinnors ärenden ledde till kritik från Socialstyrelsen.<sup>23</sup> Det finns studier som antyder att det finns skillnader i faktisk vårdkvalitet mellan kvinnor och män - att kvinnor drabbas oftare än män av kvalitetsbrister och problem i vården.<sup>24</sup> Vissa patientnämnder menar också att kvinnor ofta upplever att de blir nonchalerade av vården.<sup>25</sup> Det finns ett behov av att analysera klagomålen vidare utifrån ett genusperspektiv.

### Klagomålen berör i huvudsak vård och behandling samt kommunikation

Sedan 2014 kategoriserar och registrerar samtliga patientnämnder enligt en gemensam struktur. Ärenden som kommer in registreras in under åtta huvudproblemområden: vård och behandling, omvårdnad, kommunikation, patientjournal och sekretess, ekonomi, organisation och tillgänglighet, vårdansvar, administrativ hantering samt ett område för övrigt. Varje huvudproblem delas i sin tur i ett antal delproblem för en högre detaljeringsgrad av vad ärendena avser och vad patienterna upplever som mest problematiskt. Antalet delproblem skiljer sig åt för de olika huvudproblemen, allt från två inom administrativ hantering till nio under vård och behandling.

---

<sup>18</sup> Se bilaga 1, s. 30.

<sup>19</sup> Socialstyrelsen, Statistik om psykiatrisk tvångsvård enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), år 2013

<sup>20</sup> Osika 2006, *Jämställda klagomål*, Stockholm läns landsting, i SOU 2015:14, s. 51

<sup>21</sup> Wessel 2013 *Negative experiences of encounters in healthcare*, Diss. Karolinska Institutet, i SOU 2015:14, s. 51

<sup>22</sup> Tillsynsmyndighet fram till 1 juni 2013

<sup>23</sup> SKL 2014: 89.

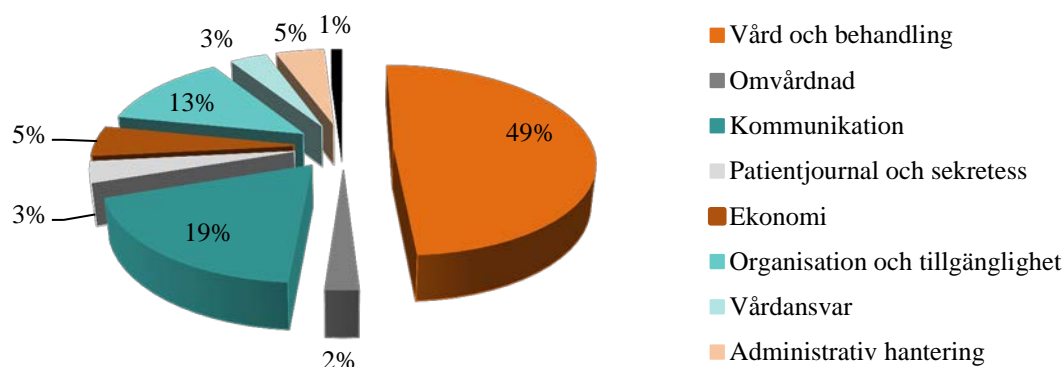
<sup>24</sup> SKL 2014: 89 ff

<sup>25</sup> Uppgifter via mail från patientnämnderna. 2015-06-09, 2015-06-11.



I diagram 4 redovisas fördelningen av det totala antalet klagomål per huvudproblem.

Diagram 4. Andel klagomål per huvudproblem

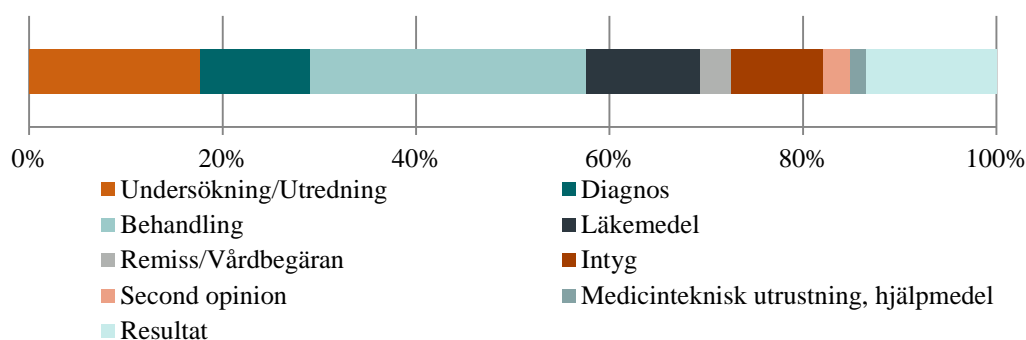


Källa: Data från patientnämnderna bearbetad av IVO

Närmare hälften av alla klagomål rör den vård och behandling som patienten fått. Detta gäller såväl det totala antalet klagomål som inom varje enskilt verksamhetsområde. Efter vård och behandling följer kommunikation med en femtedel, dvs. 19 procent, av klagomålen.<sup>26</sup> Vi har valt att titta närmare på två huvudproblemområden: vård och behandling som de flesta klagomålen handlar om samt på problemområdet kommunikation.

Inom problemområdet vård och behandling rör klagomålen i huvudsak delproblemen behandling, utredning/undersökning och resultat (diagram 6).

Diagram 6. Vård och behandling nedbrutet på delproblem (n:16031)



Källa: Data från patientnämnderna bearbetad av IVO

Patientnämnderna ser dock här en koppling till kommunikation; klagomålen anför att patienten fått otillräcklig information eller inte förstått vad hen kan förvänta sig av ingreppet eller av behandlingen. Patientnämnderna menar att ofta så är det inte något fel på resultatet efter ett ingrepp eller en behandling, utan det handlar snarare om att resultatet inte motsvarar patientens förväntningar.<sup>27</sup>

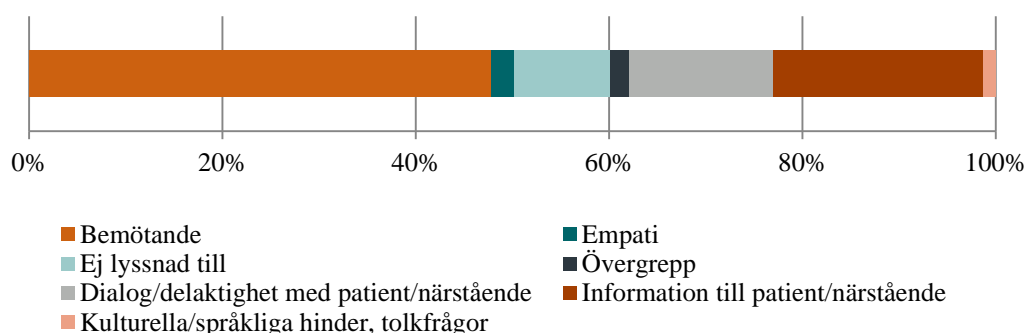
<sup>26</sup> Andelar per verksamhetsområde stämmer väl överens med majoriteten av patientnämnderna med vissa få undantag.

<sup>27</sup> Uppgifter via mail från patientnämnderna 2015-06-11, 2015-06-12, 2015-06-10.

Patientnämnderna menar att detta blir särskilt påtagligt när det gäller patienter vars ingrepp eller behandling är kopplad till höga kostnader såsom i tandvården. Vidare kan patienter ha svårt att visualisera resultatet eller så är de inte införstådda med att resultatet inte innebär ett totalt återställande så som det kan vara inom somatisk specialistsjukvård.<sup>28</sup> Inom tandvård och somatisk specialistsjukvård är det en högre andel klagomål som rör patienters missnöje med resultat och bristande information till patient och närstående än övriga verksamhetsområden.<sup>29</sup>

Inom huvudproblemet kommunikation rör närmare hälften, dvs. 48 procent, av klagomålen i huvudsak det bemötande som patienten fått (diagram 5). Därefter följer information till patient/närstående och dialog/delaktighet.

Diagram 5. Kommunikation nedbrutet på delproblem (n:6109)



Källa: Data från patientnämnderna bearbetad av IVO

Patienter och närstående upplever att de får bristande information samt att de inte känner sig delaktiga i vården. Klagomål om bristande delaktighet återfinns särskilt inom kommunal hälso- och sjukvård och psykiatrisk specialistsjukvård.<sup>30</sup> Inom dessa verksamhetsområden finner man ofta patientergrupper som vare sig kan eller förmår att ta till sig information eller delge vården sina behov. Ärendena som inkommer till patientnämnden är exempel på beslut som tas av vården utan patientens medgivande eller samförstånd. Detta efter att vården gjort bedömningen att patientens mentala status inte tillåter patienten själv fatta beslut eller kunna avgöra vad som är bäst ur ett vårdperspektiv.<sup>31</sup>

<sup>28</sup> Uppgifter via mail från patientnämnderna 2015-06-11, 2015-06-12, 2015-06-10.

<sup>29</sup> 32 respektive 28 procent mot samtliga verksamhetsområdens 22 procent.

<sup>30</sup> 34 respektive 24 procent mot samtliga verksamhetsområdens 15 procent.

<sup>31</sup> Uppgifter via mail från patientnämnderna 2015-06-16.

# Källförteckning

---

Försäkringskassan, Ersättningar i tandvården

[http://www.forsakringskassan.se/statistik/ovriga\\_ersattningar/tandvard/](http://www.forsakringskassan.se/statistik/ovriga_ersattningar/tandvard/) 2015-07-02

Sveriges kommuner och landsting (SKL) 2014, *(O)jämställdhet i hälsa och vård*.

Socialstyrelsen 2015, *Lägesrapport inom patientsäkerhetsområdet 2015*.

Socialstyrelsen, 2004, *Jämställd vård. Könsperspektiv på vården*.

Socialstyrelsen, 2002, *2002 Patientnämndernas rapportering till Socialstyrelsen Bilaga 1*.

Socialstyrelsen, 2013, *Öppna jämförelser 2013. Hälsa- och sjukvård*.

Socialstyrelsen, insatser kommunal hälso- och sjukvård

<http://www.socialstyrelsen.se/statistik/statistikefteramne/insatserikommunalhalso-ochsjukvard> 2015-07-02

SOU 2013:2, *Patientlag. Delbetänkande av Patientmaktsutredningen Stockholm 2013*

SOU 2015:14, *Sedd, hörd och respekterad. Ett ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården, Stockholm 2015*.

Uppgifter via mail från patientnämnderna 2015-06-09, 2015-06-10, 2015-06-11, 2015-06-12, 2015-06-15.