



Enskildas klagomål enligt PSL

En delredovisning av Regeringuppdraget (dnr S2015/08135/RS)

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 2017-3

Foto | Mostphotos

Utgiven | Februari, 2017 www.ivo.se

Förord

IVO har i regleringsbrev för 2016 (S2015/08135/RS) fått i uppdrag att närmare följa utvecklingen av enskildas klagomål enligt patientsäkerhetslagen (2010:659), PSL. Detta mot bakgrund av den förändring av regelverk och ansvarsförhållanden som genomfördes i samband med patientsäkerhetslagens ikraftträdande 1 januari 2011. Delredovisningen ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 februari 2017.

Förutom en samlad bedömning av utvecklingen av enskildas klagomål innehåller denna delredovisning en beskrivning av utvecklingen av enskildas klagomål och hur myndigheten har arbetat med att effektivisera verksamheten med bibehållen kvalitet.

Rapporten är framtagen av Emilie Karlsson och Carl Hogstedt.

En samlad bedömning av utvecklingen av enskildas klagomål

IVO:s uppdrag är att bidra till en vård och omsorg som är säker, har god kvalitet och bedrivs i enlighet med lagar och andra föreskrifter. Detta sker bl.a. genom myndighetens hantering av enskildas klagomål.

Klagomålshanteringen är IVO:s mest resurskrävande ärendeslag när det gäller hälso- och sjukvårdsområdet. Idag arbetar omkring 450 inspektörer vid sex regionala avdelningar runt om i landet med att bl.a. utreda klagomål på hälso-och sjukvården och socialtjänsten. För att klagomål ska kunna hanteras inom en rimlig tid krävs det att ärendebalansen hålls på en balanserad nivå. Under 2016 har antalet inkomna klagomål ökat jämfört med föregående år. Den 31 december 2016 låg den utgående ärendebalansen på 3 685 ärenden vilket är en ökning med 138 ärenden jämfört med motsvarande tidpunkt 2015. Däremot har antalet öppna ärenden som är 12 månader eller äldre sjunkit med 90 procent mellan 2013-2016.

Under 2016 har IVO genomfört följande insatser:

- ⊕ Tagit fram beslutsmallar och en vägledning för bedömning och handläggning av enskildas klagomål.
- ⊕ Begränsat personalomsättningens inverkan på handläggningstider och effektiviserat klagomålshanteringen genom att visstidsanställa personer.
- ⊕ Följt upp händelser som kommit in som ett enskilt klagomål och där myndigheten har riktat kritik mot vårdgivarna. Resultaten visar att vårdgivare har vidtagit åtgärder i samband med den anmälda händelsen och att de vidtagna åtgärderna har fått effekt på kvaliteten och patientsäkerheten.

Innehåll

Enskildas klagomål enligt PSL.....	1
Förord	3
En samlad bedömning av utvecklingen av enskildas klagomål	4
Utveckling av enskildas klagomål	6
Klagomålen ökar	6
Antalet öppna klagomålsärenden ökar	6
Andelen klagomål som inkommer via webbanmälan ökar.....	7
Vem klagar och vad handlar klagomålen om?	8
Stor variation mellan länen	8
Andel klagomål per kön och ålder är oförändrad.....	9
Kirurgi och primärvården förekommer ofta i klagomålen	10
Enskilda klagar på brister i vård och behandling samt diagnostisering ..	10
En mer effektiv hantering av enskildas klagomål.....	12
Effektivisering av arbetet med enskildas klagomål.....	12
Uppföljning av klagomål med kritikbeslut.....	12
Referenser	13
Bilaga 1 – Antal inkomna och avslutade klagomål 2013-2016	14

Utveckling av enskildas klagomål

När IVO bildades den 1 juni 2013 tog myndigheten över hanteringen av enskildas klagomål enligt patientsäkerhetslagen (2010:659) från Socialstyrelsen. Sedan dess har antalet klagomål minskat något per år för att återigen öka efter första tertialet 2016. I detta kapitel redovisas utvecklingen av enskildas klagomål under perioden 2013-2016.

Klagomålen ökar

På årsbasis har antalet inkomna klagomål minskat med en viss säsongsvariation (se Bilaga 1). Sedan halvårsskiftet 2016 ser vi dock en ökning i ärendebalansen som dels beror på att fler ärenden kommit in till IVO, dels på att myndigheten inte har avslutat ärenden i samma takt som de kommit in.

I november 2016 hade det totalt sett kommit in fler klagomål till myndigheten än vad det kom in under hela 2015. Under 2015 kom det in 6 198 klagomål på hälso- och sjukvården till IVO vilket är en minskning med 630 ärenden jämfört med 2014.

Tabell 1. Inkomna och avslutade klagomålsärenden 2011-2016.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Inkomna	8288	7006	6482	6828	6198	7181
Avslutade	3616	7869	4974	7544	8678	7046

Antalet öppna klagomålsärenden ökar

IVO utreder omkring 60 procent av alla klagomål som kommer in till myndigheten. Under 2016 tog IVO emot 7 181 klagomål, varav 4 177 utreddes i sak. Av dessa avslutades 1 474 ärenden (21 procent av alla beslutade ärenden) med kritik från myndigheten. IVO avstod från att utreda 2 660 ärenden då myndigheten bedömde att klagomålet var uppenbart obefogat eller att klagomålet saknade direkt betydelse för patientsäkerheten. IVO utreder inte heller händelser som ligger mer än två år tillbaka i tiden, om det inte finns särskilda skäl för detta.

I tabell 2 visas ålder på öppna klagomålsärenden vid en viss mätpunkt. Vi kan se en fortsatt minskning av antalet öppna ärenden som är under handläggning som är 10 månader eller äldre. I december 2015 var siffran 1 029 och i december 2016 var motsvarande siffra 622. Samtidigt ser vi att totalt antal ärenden som är öppna har ökat mellan 2015 och 2016 vilket bl.a. är en konsekvens av att myndigheten mottagit fler klagomål under året.

Tabell 2. Ålder på öppna klagomålsärenden vid en viss mätpunkt, antal.

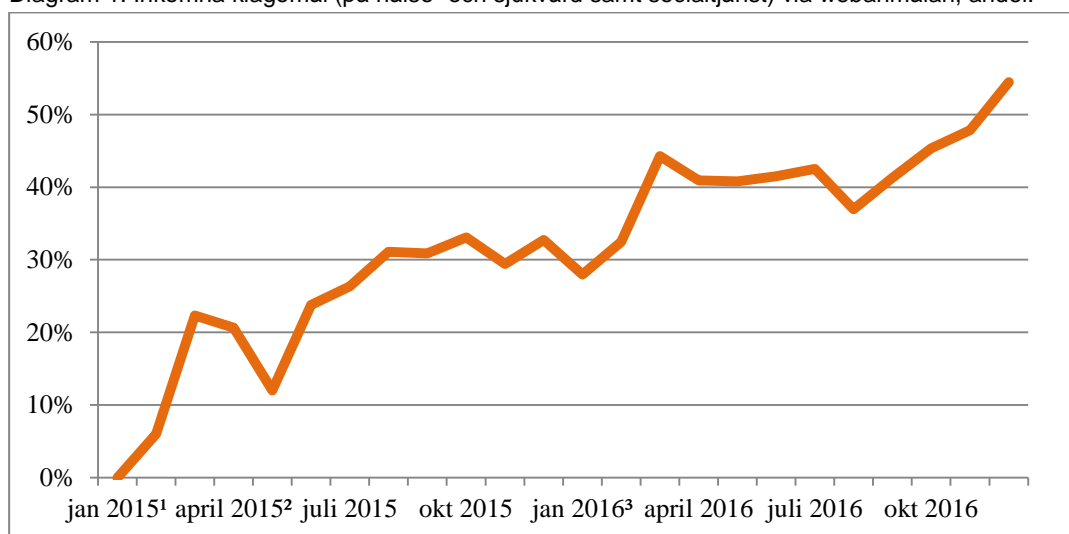
ÅLDER	DEC-13	DEC-14	DEC-15	DEC-16
0-1 månad	559	659	679	869
2-3 månader	683	679	593	814
4-6 månader	905	729	628	727
7-9 månader	787	712	615	594
10-12 månader	799	634	415	309
13-17 månader	1570	401	314	216
18+ månader	1495	2179	300	97
Totalt antal öppna ärenden	6798	5993	3544	3626

Andelen klagomål som inkommer via webanmälan ökar

I februari 2015 lanserade IVO en e-tjänst för att effektivisera mottagandet av klagomål på hälso- och sjukvården och socialtjänsten, och för att säkerställa att myndigheten får in den information som behövs för vidare handläggning av ärendena.

I slutet av 2016 låg andelen webanmälan runt 50 procent. Detta kan jämföras med 2015 då motsvarande siffra låg runt 30 procent.¹ Diagram 1 nedan redovisar utvecklingen av andel klagomål som kommit in via webanmälan.

Diagram 1. Inkomna klagomål (på hälso- och sjukvård samt socialtjänst) via webanmälan, andel.



¹ E-tjänsten lanserades 18 februari 2015.

² E-tjänsten var stängd 8-25 maj 2015.

³ E-tjänsten var stängd 1-7 jan 2016 pga. ändring i processen anmälan till IVO.

¹ I dagsläget går det inte att särskilja antalet klagomål på hälso- och sjukvården som kommit in via en webanmälan från klagomål på socialtjänsten.

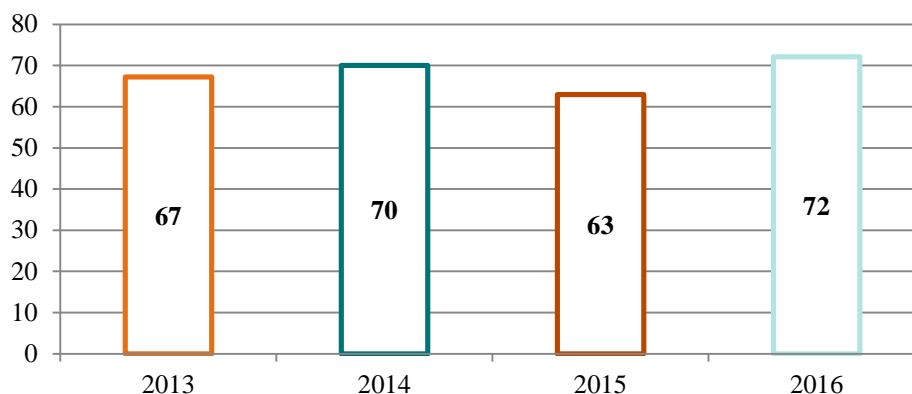
Vem klagar och vad handlar klagomålen om?

Antalet inkomna klagomål varierar mellan län och år. Drygt hälften av alla klagomål som IVO utreder handlar om brister i den vård och behandling patienter får inom kirurgi eller primärvården. En majoritet av klagomålen rör kvinnor och särskilt kvinnor mellan 30 och 49 år. Nedan följer en redovisning av utvecklingen i frågan om vilka som klagar och vad hen klagar på under åren 2013-2016.

Stor variation mellan länen

Totalt sett kan vi se en svag ökning av antalet klagomål över åren 2013-2016 ställt i relation till befolkningsantal, med undantag för 2015.

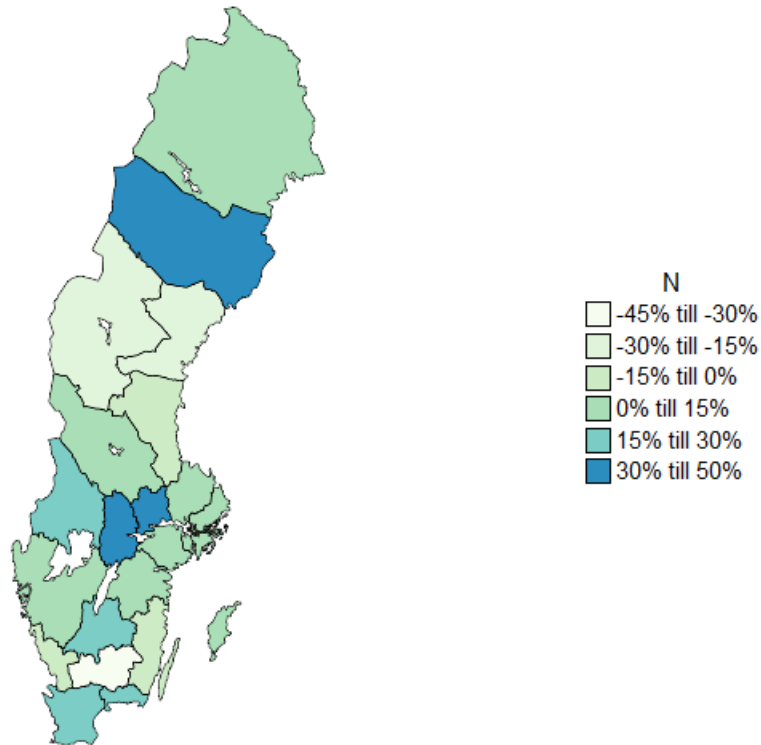
Diagram 2. Inkomna klagomål per 100 000 invånare¹, 2013-2016.



¹ Befolkningsantal hämtades från Statistiska centralbyrån 2016-12-19

Nationellt sett har klagomål ökat med 11 procent under perioden 2013-2016. I absoluta tal kommer det in flest klagomål från storstadsregionerna. 2016 kom det in 3 878 klagomål från Stockholm, Västra Götaland och Skåne av totalt 7 181 inkomna klagomål. När det kommer till utvecklingen av antalet inkomna klagomål per län ser vi en annan spridning. Västerbottens län utmärker sig, då antalet inkomna klagomål har ökat med närmare 50 procent mellan 2013 och 2016. Även i Örebro och Västmanlands län har antalet klagomål ökat mer än i övriga län (38 respektive 35 procent). Detta till skillnad från Kronoberg, Jämtland och Västernorrlands län där klagomålen har minskat mer än 30 respektive 15 procent för samma period. Nedan följer diagram 3 som redovisar utvecklingen av antalet inkomna klagomål per län mellan 2013 och 2016.

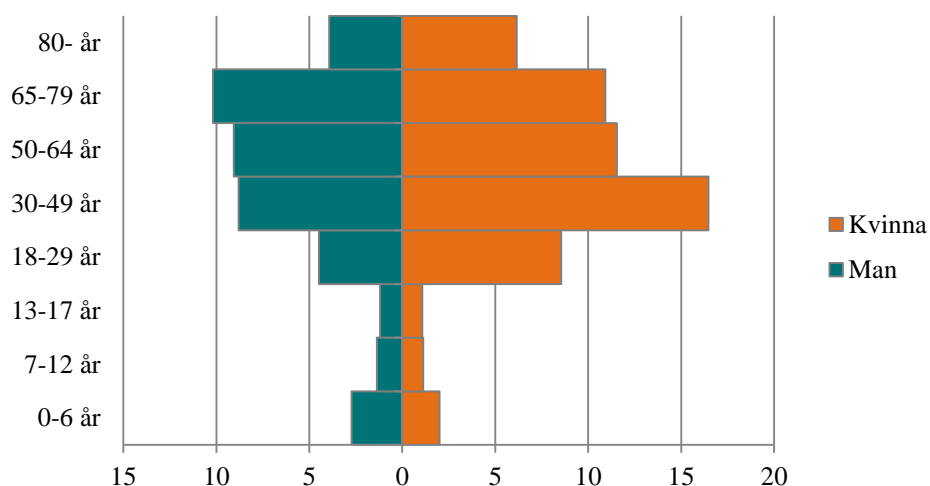
Diagram 3. Utvecklingen av antalet inkomna klagomål per län mellan 2013-2016, andel.



Andel klagomål per kön och ålder är oförändrad

Andelen utredda klagomål per kön och åldersgrupp är i stort sett oförändrad mellan 2013 och 2016. Klagomålen handlar i större utsträckning om kvinnor än om män: 57 procent gäller kvinnor och 42 procent gäller män². När det kommer till andel klagomål per åldersgrupp är det framför allt personer i åldern 30-49 år klagomålen rör och dessa utgör 23 procent av alla klagomål. Nedan följer diagram 4 med andel klagomål uppdelat på kön och ålder för 2016.

Diagram 4. Klagomål som är utredda i sak uppdelat på kön och ålder 2016, andel.



² I en procent av ärendena berörs båda könen, kön är inte specificerat eller så saknas uppgift om kön.

Kirurgi och primärvården förekommer ofta i klagomålen

Omkring hälften av alla klagomål som IVO utreder handlar om den vård och behandling patienter får inom kirurgi eller primärvård. I tabellen nedan redovisas de mest förekommande verksamhetsområdena i de klagomål som utretts och avslutats, fördelat på året då klagomålet kom in till IVO.

Antalet klagomål på primärvården ökar mellan 2013 och 2014 för att därefter minska igen. Detsamma gäller för klagomål på kirurgi. Detta till skillnad från psykiatrisk specialistsjukvård där antalet klagomål har minskat, från tio till åtta procent mellan år 2013 och 2015.

Tabell 3. Klagomål som har utretts och avslutats, för de mest förekommande verksamhetsområdena år 2013-2016, antal och andel.

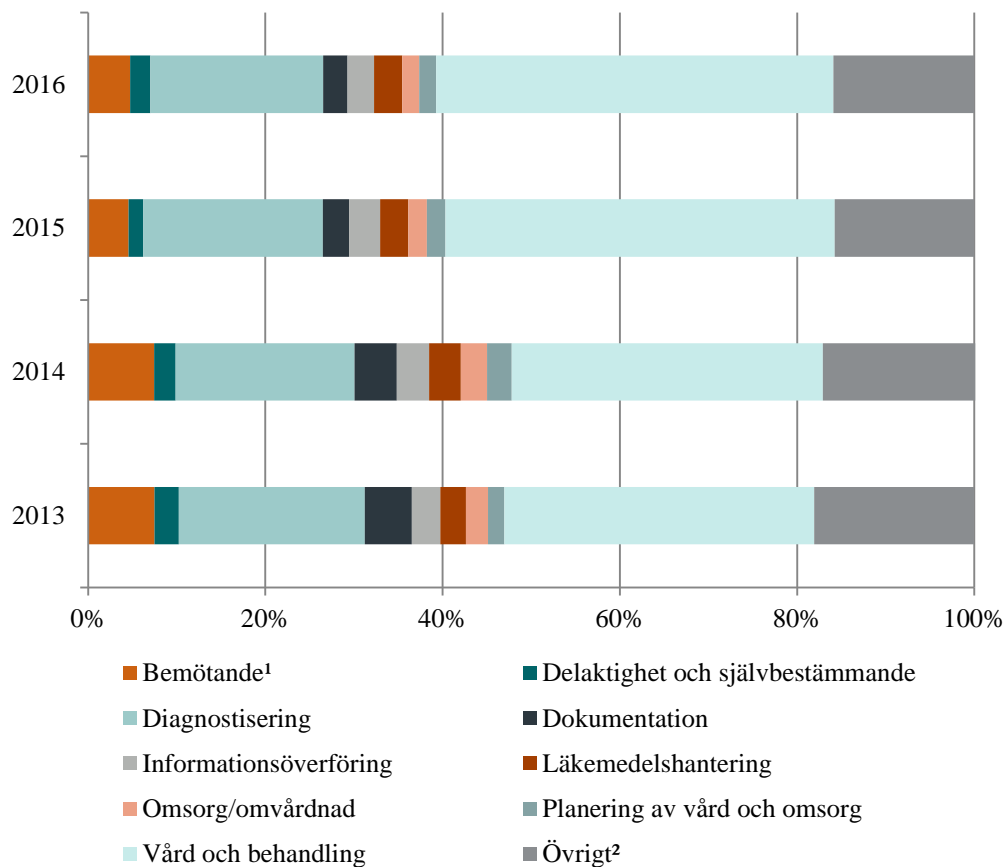
	2013		2014		2015		2016 ¹	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Kirurgi	1081	27%	1355	30%	1070	29%	395	28%
Primärvård	849	21%	967	22%	883	24%	346	25%
Invärtesmedicin	460	11%	487	11%	402	11%	147	11%
Psykiatrisk specialistsjukvård	388	10%	352	8%	303	8%	124	9%
Akutmottagningar	316	8%	387	9%	301	8%	107	8%
Tandvård	184	5%	205	5%	184	5%	89	6%

¹ Av de inkomna klagomålen under 2016 är många fortfarande under utredning och är därmed inte inkluderade i tabellen. Av denna anledning ska uppgifterna betraktas med försiktighet.

Enskilda klagar på brister i vård och behandling samt diagnostisering

De klagomål som IVO utreder handlar framför allt om brister i den vård och behandling som patienten fått samt diagnostisering. Många gånger handlar de om brister i undersökningen av patienten eller att vårdpersonalen gjort felaktiga bedömningar vilket leder till utebliven eller fördröjd diagnos. Detta kan i sin tur leda till att patienten får försenad eller felaktig behandlingsinsats. Utöver vård och behandling och diagnostisering handlar många klagomål om dåligt bemötande, otillräcklig information och brister i hanteringen av läkemedel. I diagram 5 nedan redovisas utvecklingen av de vanligaste händelsekategorierna för klagomål som IVO har utrett 2013-2016.

Diagram 5. De vanligaste händelsekategorier för utredda klagomål 2013-2016, andel.



¹ I kombination med övriga kategorier

² 27 övriga kategorier

En mer effektiv hantering av enskildas klagomål

Under 2016 har IVO genomfört ett par insatser när det kommer till hanteringen av enskildas klagomål. Insatserna har haft fokus på att säkerställa en effektiv och enhetlig handläggning av klagomålen. Insatserna har genomförts under 2016 och kommer att fortgå under 2017.

Effektivisering av arbetet med enskildas klagomål

Under 2016 har IVO fortsatt arbetet med att effektivisera hanteringen av enskildas klagomål. Myndigheten har tidigare kritiserats för bristande enhetlighet över landet och långa handläggningstider. Statskontoret har konstaterat att det kvarstår ett behov av att ta fram verktyg för att enkelt kunna styra och följa upp verksamheten.³ Vidare anges det i förordningen (2013:176) med instruktion för Inspektionen för vård och omsorg att IVO:s verksamhet ska bedrivas strategiskt och effektivt samt på ett enhetligt sätt inom landet.⁴

I syfte att öka enhetligheten i arbetet med klagomålen har en vägledning för bedömning och handläggning tagits fram, med tillhörande beslutsmallar. Arbetet är bland annat ett resultat av en myndighetsövergripande kvalitetsuppföljning av enskildas klagomål som genomfördes under våren 2016.

Myndigheten har också visstidsanställt personal under hösten för att kunna hålla kvar handläggningstiderna på en rimlig nivå och minska balanserna av klagomålsärenden.

Uppföljning av klagomål med kritikbeslut

Statskontoret har kritiserat IVO för myndighetens bristande utrymme för uppföljning. I slutrapporten om *Inrättandet av Inspektionen för vård och omsorg* konstaterar Statskontoret att "... efterlevnaden av de åtgärder som IVO ställer krav på eller verksamheterna utlovar skulle vara högre om IVO följde upp verksamheterna i större utsträckning."⁵

Under 2016 har IVO följt upp ett antal klagomålsärenden där myndigheten har kritiserat vårdgivarna. Den kritik som myndigheten har lämnat handlar framför allt om brister i samverkan, otillräcklig information och kommunikation samt brister i kompetens och personalkontinuitet. IVO kan konstatera att många vårdgivare har vidtagit åtgärder i samband med den anmälda händelsen och att de vidtagna åtgärderna har fått effekt på vårdens kvalitet och patientsäkerheten.⁶

³ Statskontoret 2015:8, s. 8.

⁴ 1 § sista stycket förordningen (2013:176) med instruktion för Inspektionen för vård och omsorg

⁵ Statskontoret 2015:8, s.82.

⁶ Projektet omfattar 82 kritikbeslut och inkluderar både offentliga och privata vårdgivare. Projektets slutliga resultat kommer att publiceras i en rapport under våren 2017.

Referenser

Statskontoret 2015:8, *Inrättandet av Inspektionen för vård och omsorg, Slutrapport*. Tillgänglig:
<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2015/201508.pdf>

Förordning (2013:176) med instruktion för Inspektionen för vård och omsorg

Bilaga 1 – Antal inkomna och avslutade klagomål 2013-2016

IVO har sedan juni 2013 löpande redovisat utvecklingen av enskildas klagomål mot bakgrund av den förändring av regelverk och ansvarsförhållanden som genomfördes i samband med patientsäkerhetslagens (2010:659) ikraftträdande.

Diagrammet på nästa sida visar antalet inkomna och avslutade klagomål från enskilda enligt patientsäkerhetslagen (2010:659), PSL, per månad under åren 2013-2016. Den månadsvisa statistiken visar att det finns en tydlig säsongsvariation i antalet inkomna klagomål. Staplarna i diagrammet står för inkommande och avslutade klagomål, den heldragna linjen visar den utgående balansen.⁷ Av diagrammet kan man utläsa att:

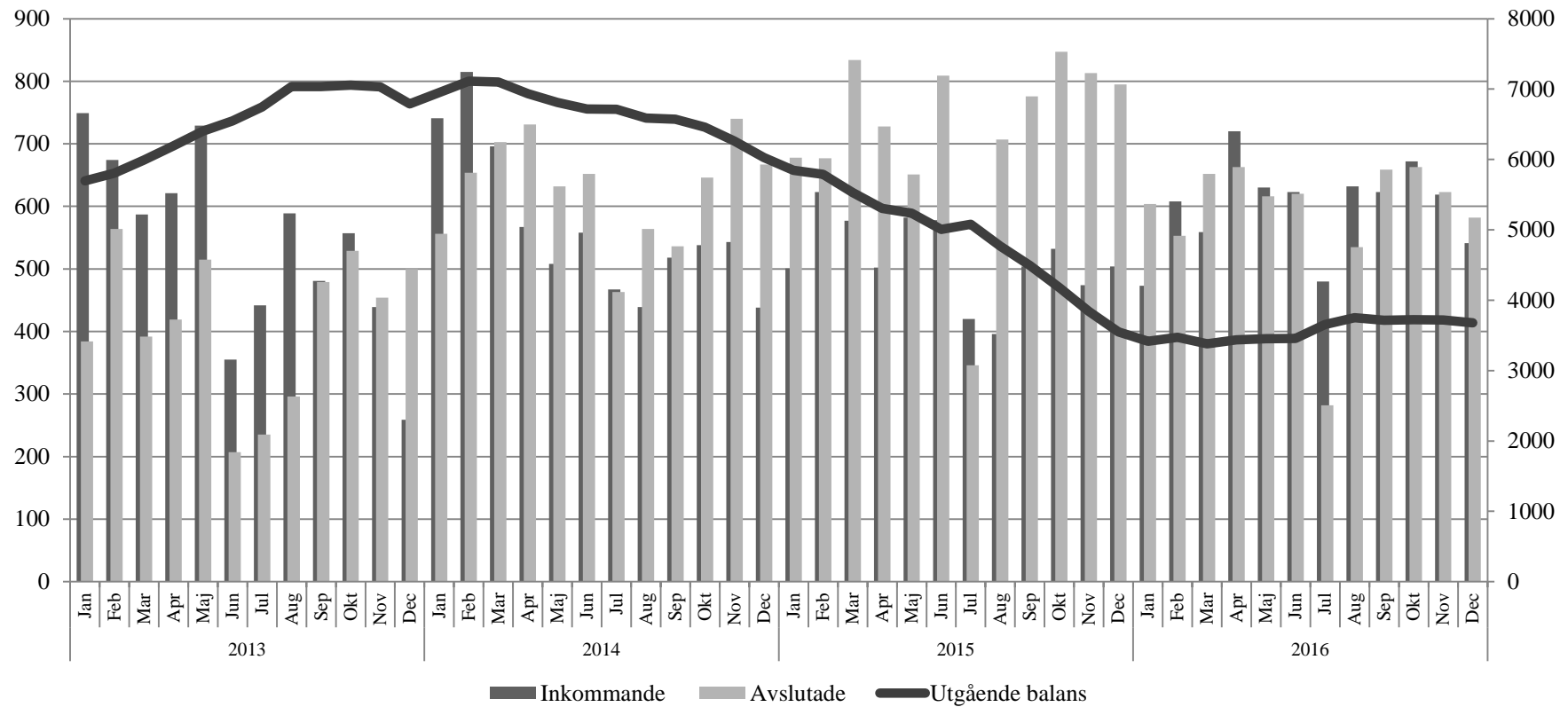
- ⊙ Under 2014 avslutade IVO fler klagomål än vad som kom in, vilket resulterade i en sjunkande utgående balans.
- ⊙ Den utgående balansen fortsatte att sjunka under 2015, bland annat som ett resultat av IVO:s effektiviseringsåtgärder.
- ⊙ Under 2015 inkom 6 198 klagomål på hälso- och sjukvården till IVO vilket är en minskning med 630 ärenden jämfört med 2014. Den 31 december 2016 var motsvarande siffra 7 181.
- ⊙ Under 2016 ser vi att ärendebalansen har legat på en stabil nivå under första halvåret om cirka 3 500 ärenden. Efter sommaren tycks ärendebalansen ha stabiliserat sig på en något högre nivå än tidigare år, på omkring 3 700 ärenden. Detta beror både på att antalet klagomål som kommer in till IVO har ökat från april månad och framåt jämfört med förgående år och att antalet avslutade ärenden har minskat för samma period.

⁷ Utgående balans definieras som inkomna minus avslutade ärenden.

DIAGRAM 1. ANTAL INKOMNA OCH AVSLUTADE KLAGOMÅL 2013-2016.

Vänster skala visar antal inkommande och avslutade klagomål.

Höger skala visar den utgående balansen



Enskildas klagomål enligt PSL
En delredovisning av Regeringuppdraget (dnr S2015/08135/RS)
Artikelnr: IVO 2017-3
Utgiven www.ivo.se, februari 2017

Inspektionen för vård och omsorg (IVO)
Box 45184, 104 30 Stockholm
Telefon: 010-788 50 00
registrator@ivo.se
www.ivo.se

