



Inspektionen för vård och omsorg

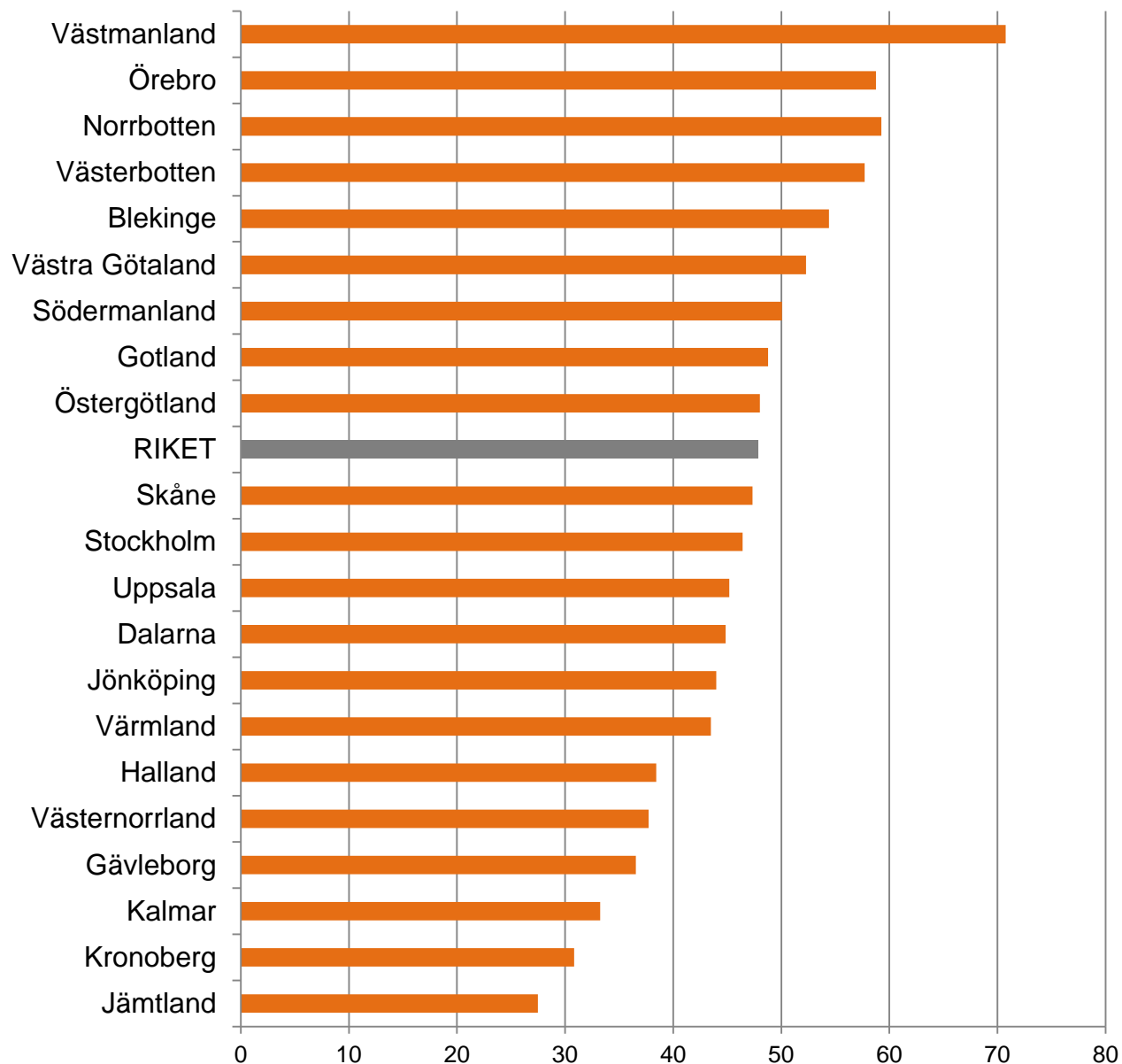
IVO:s klagomål enligt PSL januari-augusti 2016



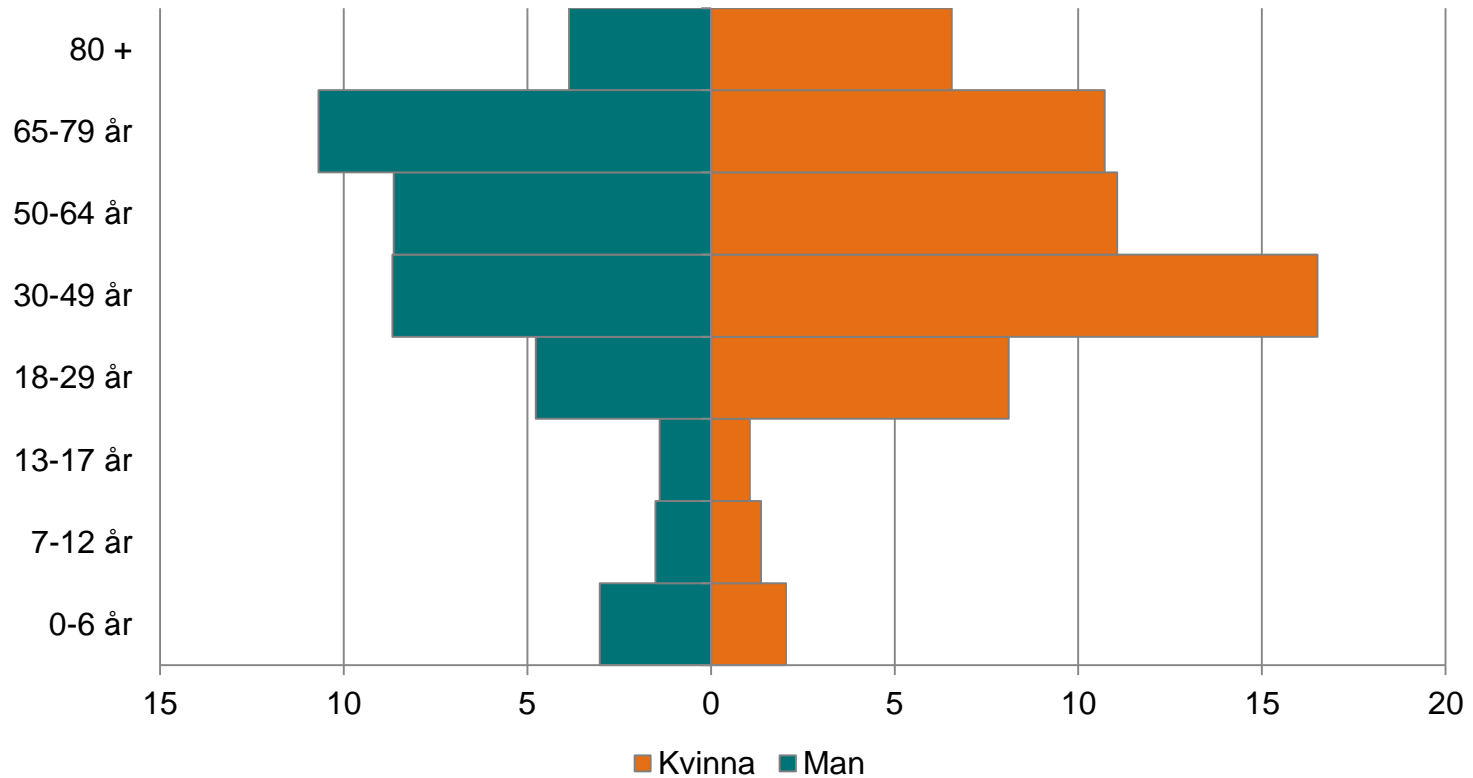
Övergripande statistik

ÄRENDESLAG	INKOMNA	BESLUTADE	UTREDDA	VARAV KRTIKBESLUT
2014	6832	7559	4630	1503
2015	6198	8678	6102	1932
2016 (T1 & T2)	4717	4543	2644	891
Totalt	17 747	20 780	13 376	4326

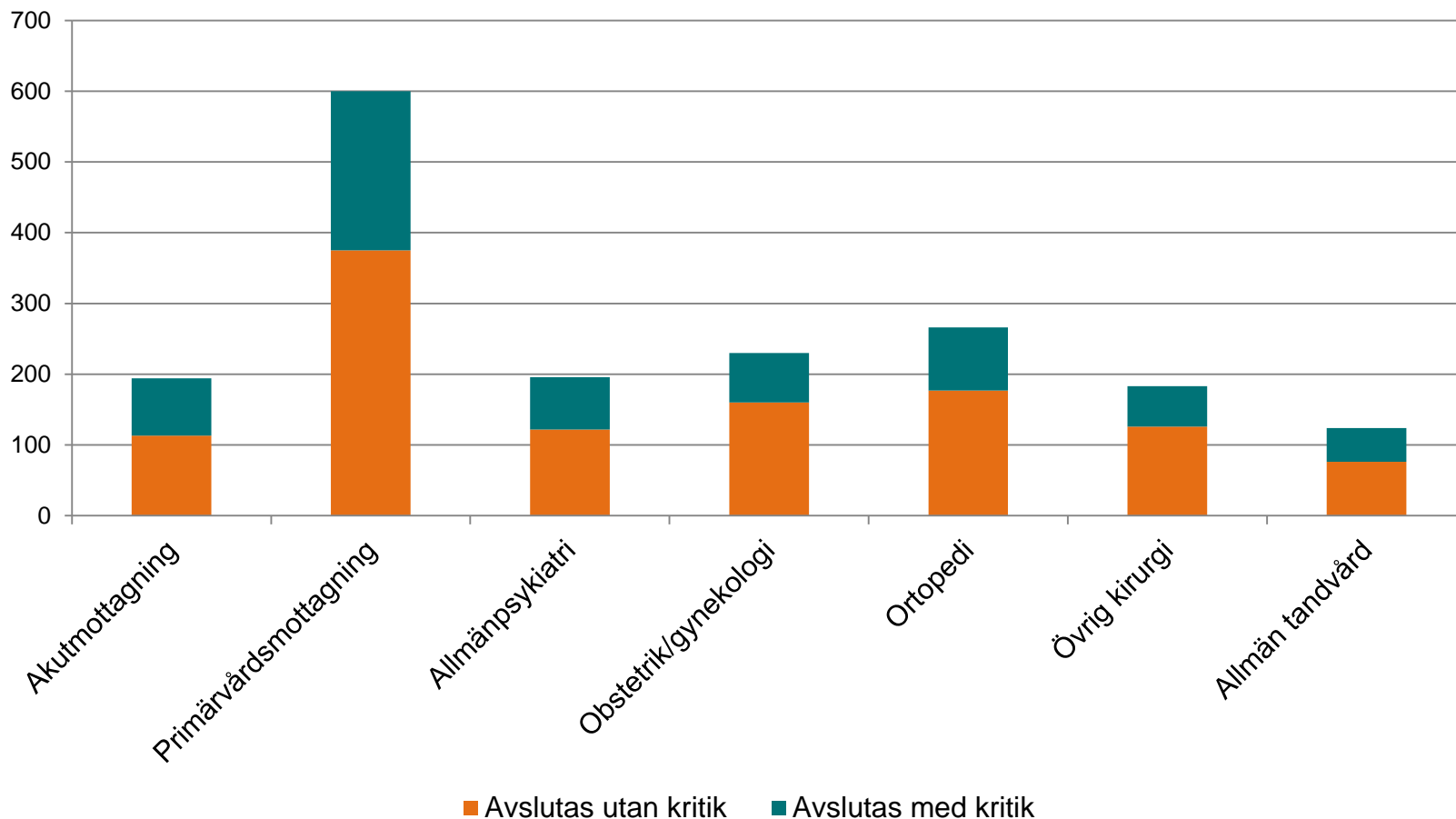
Inkomna per län och 100 000 2016



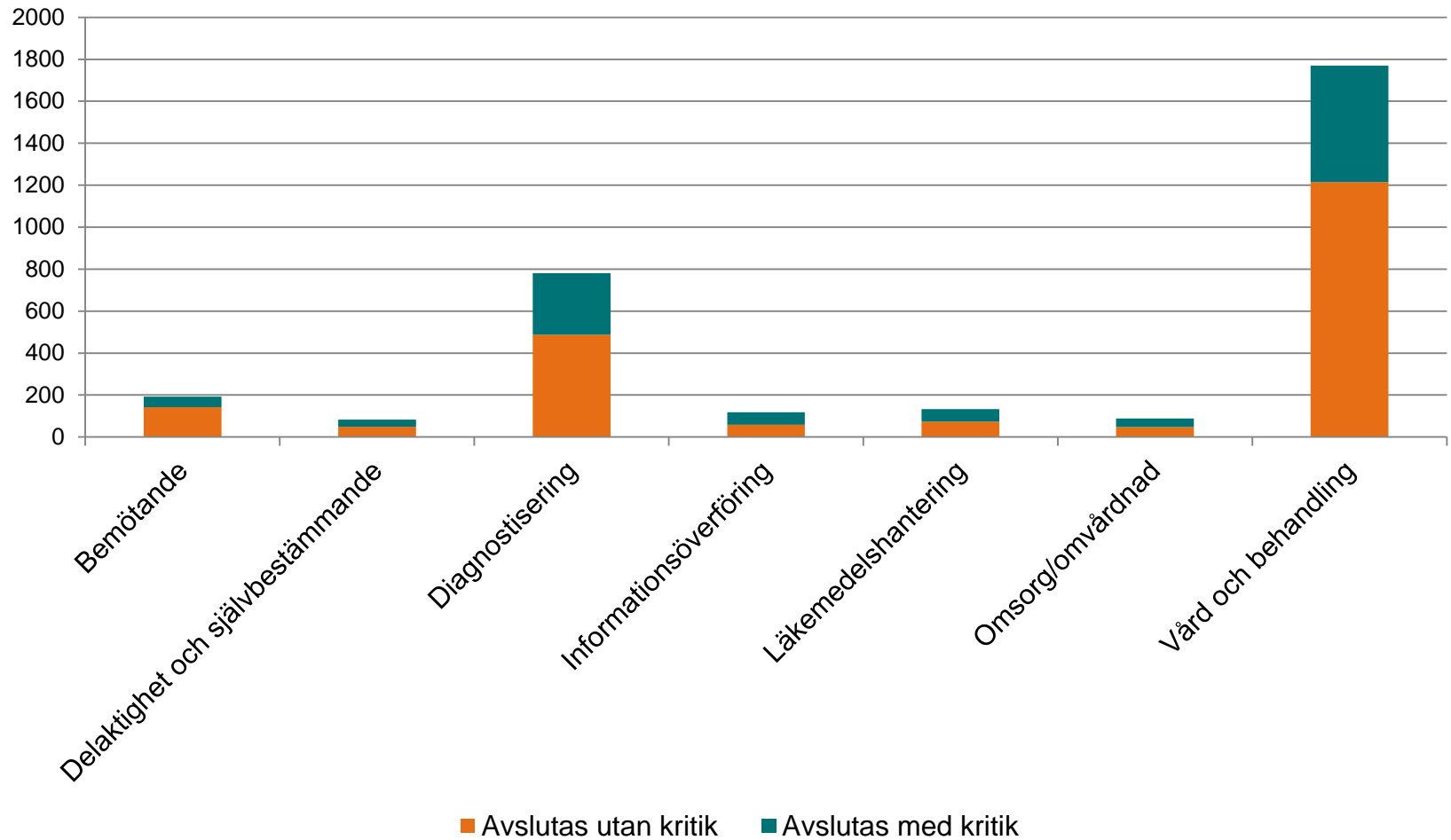
Kön och ålder för klagomål som IVO utrett 2016, andel



De verksamhetstyper IVO har fattat flest sakbeslut inom under 2016, antal



Typ av klagomål bland utredda ärenden, antal



Enskildas klagomål till IVO enligt Patientsäkerhetslagen (PSL) - hur tas de om hand?

- Fastställd process enligt Patientsäkerhetslagen (PSL)
- Inkommande klagomål – till färdigt beslut:

Registreras → Bedöms om det ska utredas eller inte → OM utredas:
Skickas till vårdgivaren med begäran om handlingar och yttranden
→ Alla handlingar kommer in eller kompletteringar behövs (i så fall ny begäran) → Förslag till beslut skrivs → Förslag till beslut skickas tillsammans med inkomna handlingar till både vårdgivare och anmälaren → Synpunkter kommer in → Beslut skickas ut

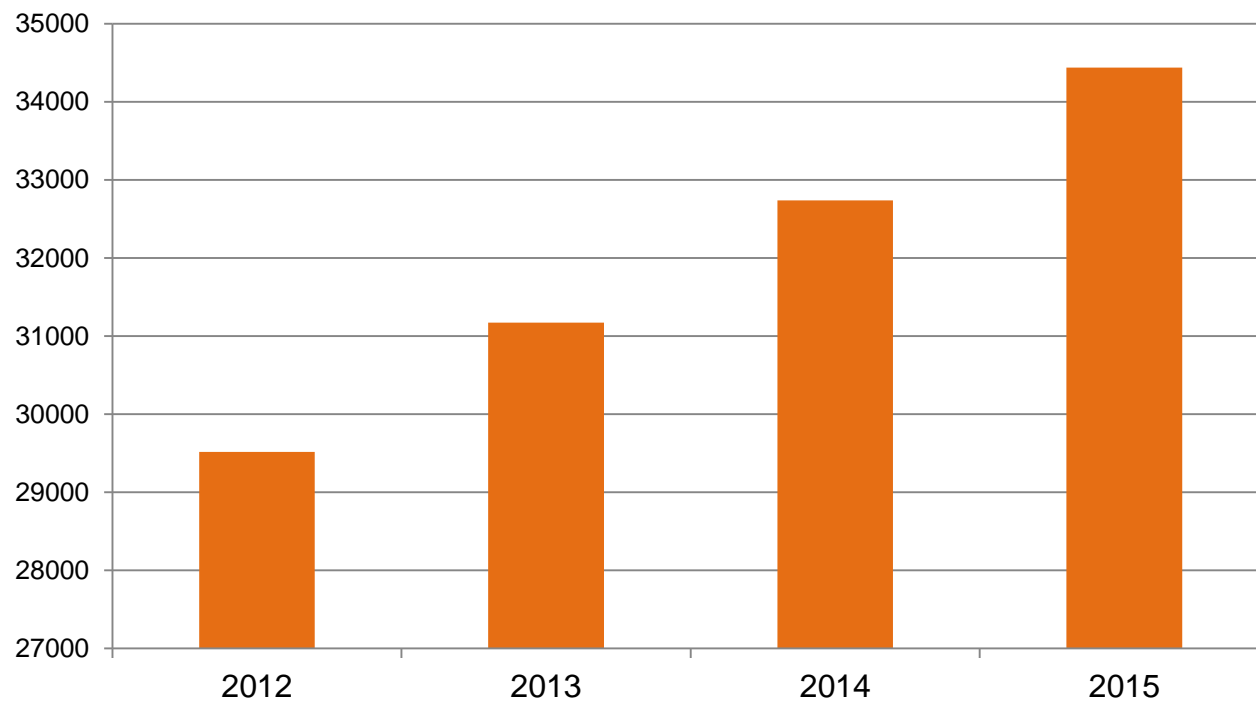
Vilken typ av klagomål utreder IVO inte?

- ⤵ Klagomål som är mer än 2 år gamla
- ⤵ Klagomål som rör anspråk på ersättning
 - ⤵ Hänvisas till LÖF
 - ⤵ Om privat – vårdgivarens försäkringsbolag
- ⤵ Klagomål som rör bemötande
 - ⤵ Hänvisas till Patientnämnderna
- ⤵ Klagomål som ej rör patientsäkerheten (enligt PSL)

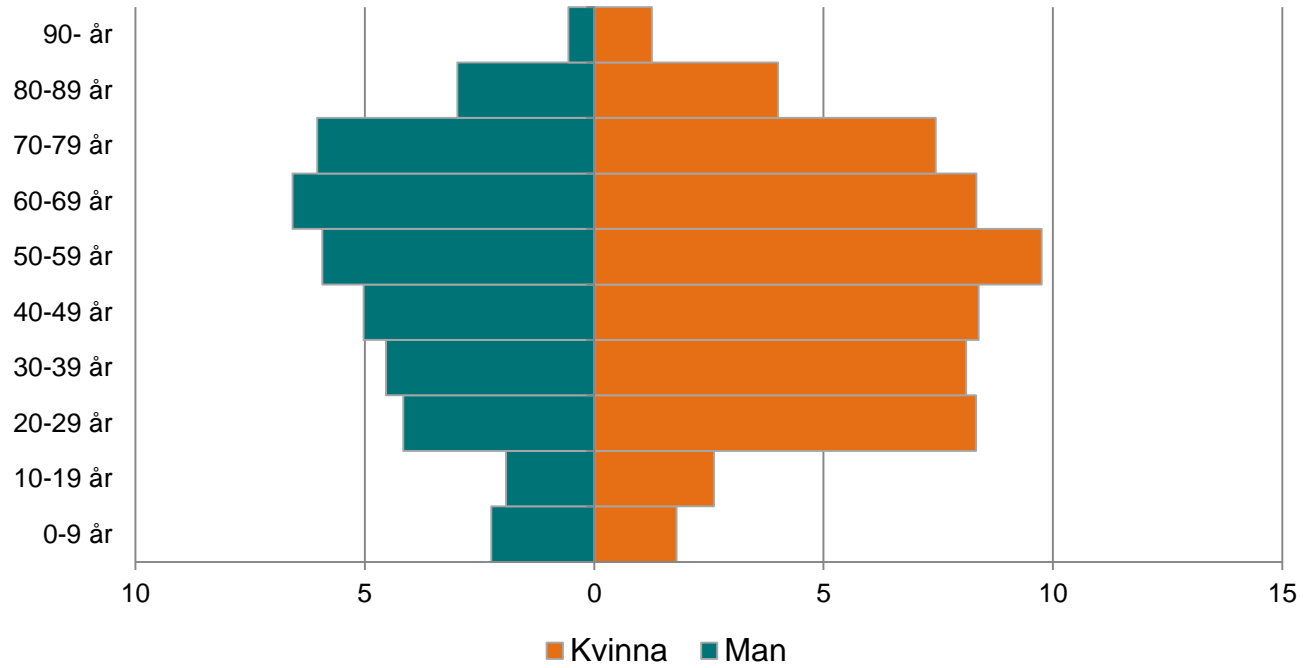
Patientnämndernas klagomål 2015



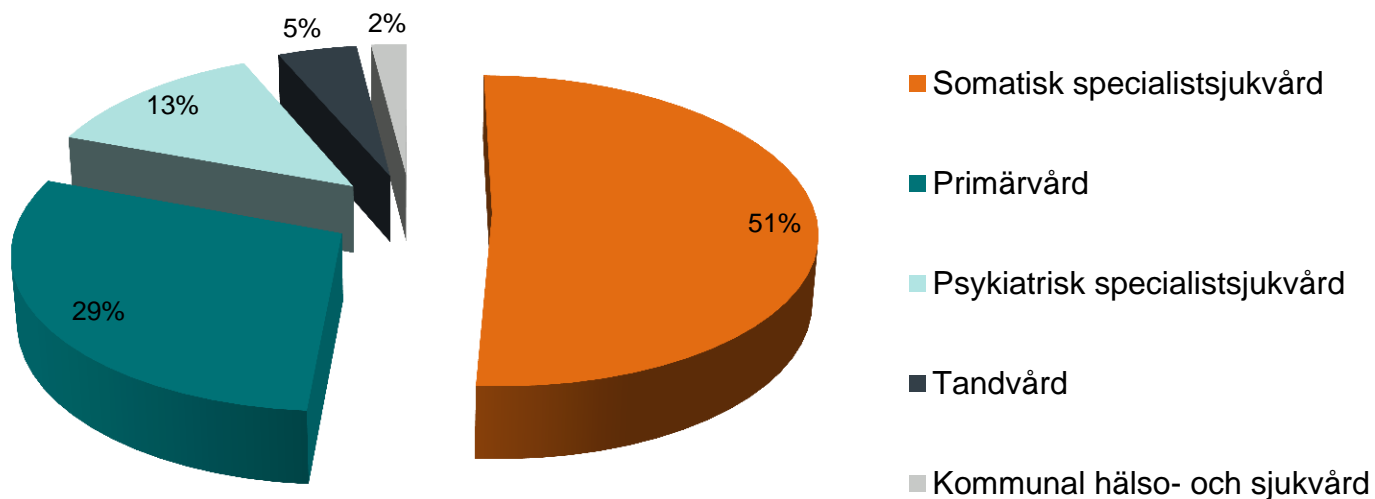
Antal klagomål 2012-2015



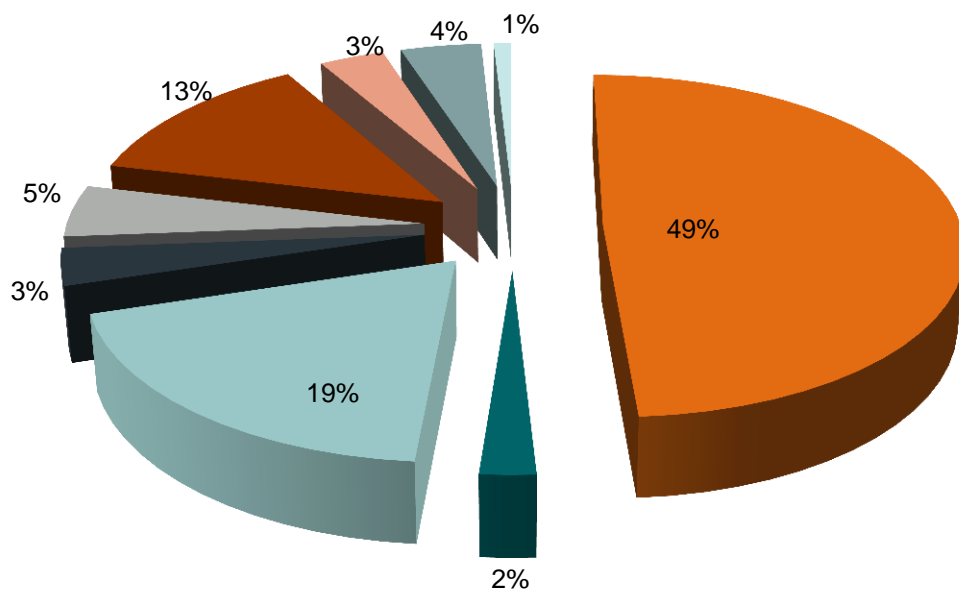
Kön och ålder



Antal klagomål per verksamhetsområde, andel

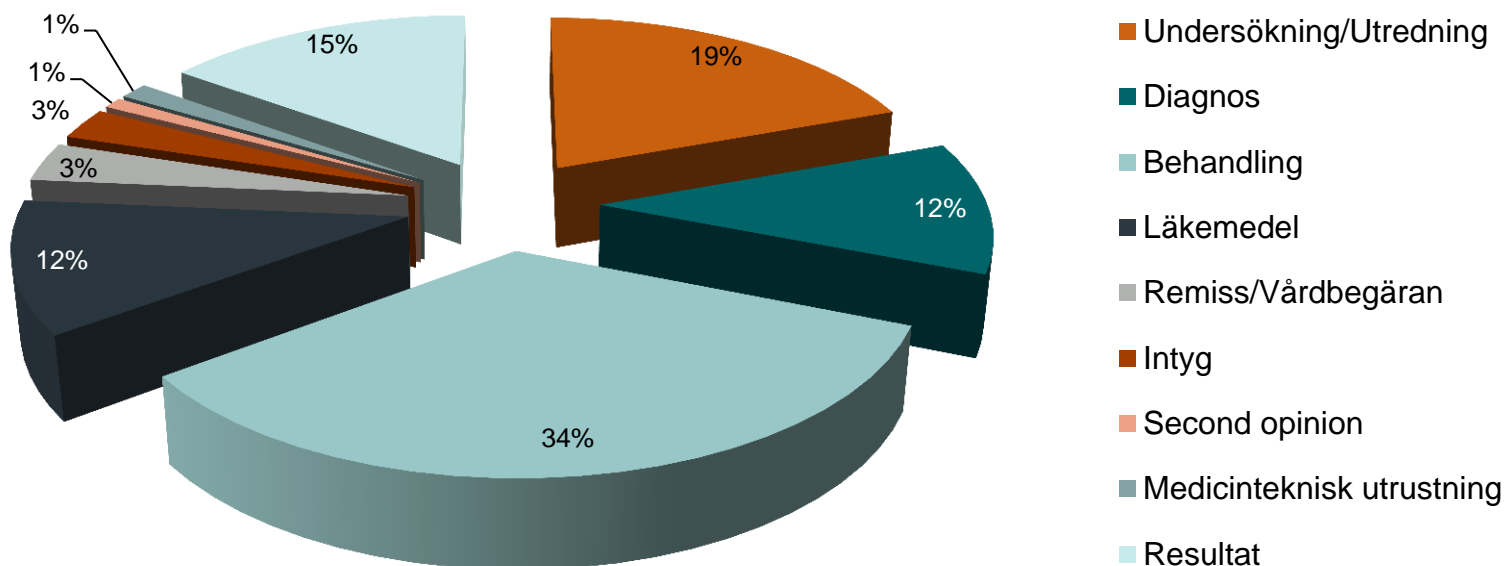


Huvudproblem, andel

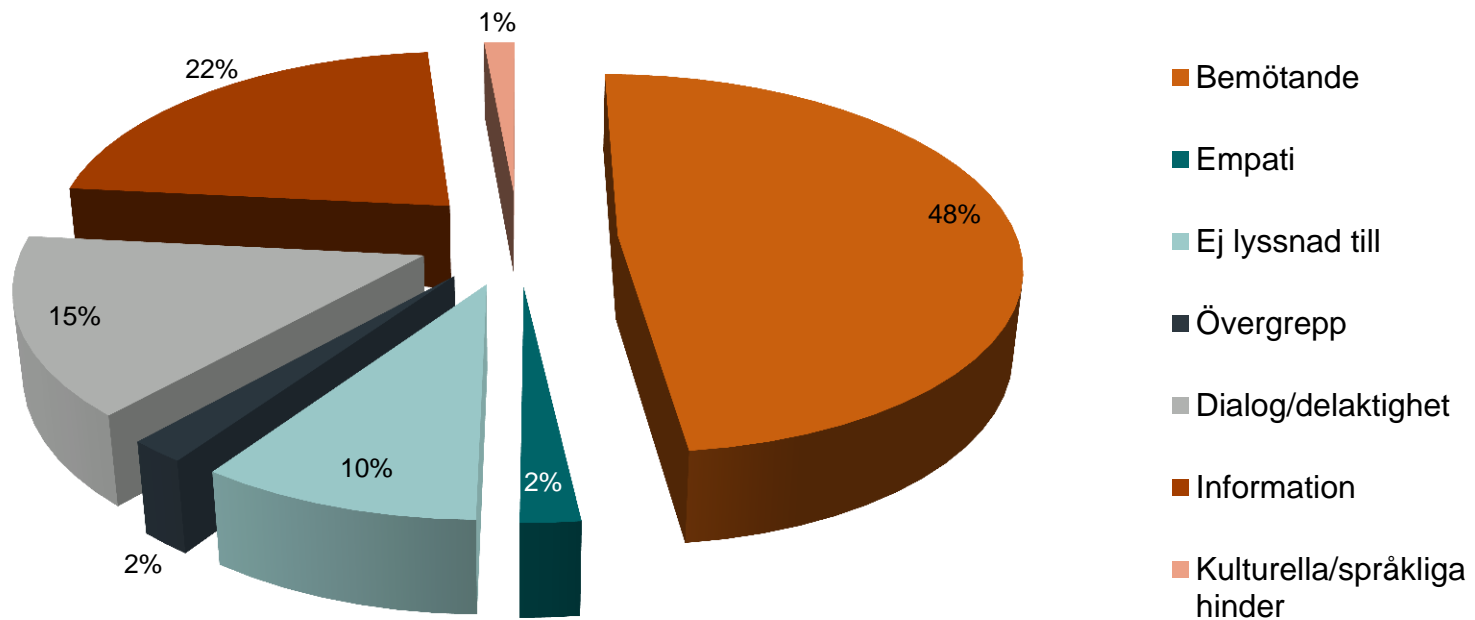


- 1. Vård och behandling
- 2. Omvårdnad
- 3. Kommunikation
- 4. Patientjournal och sekretess
- 5. Ekonomi
- 6. Organisation och tillgänglighet
- 7. Vårdansvar
- 8. Administrativ hantering
- 9. Övrigt

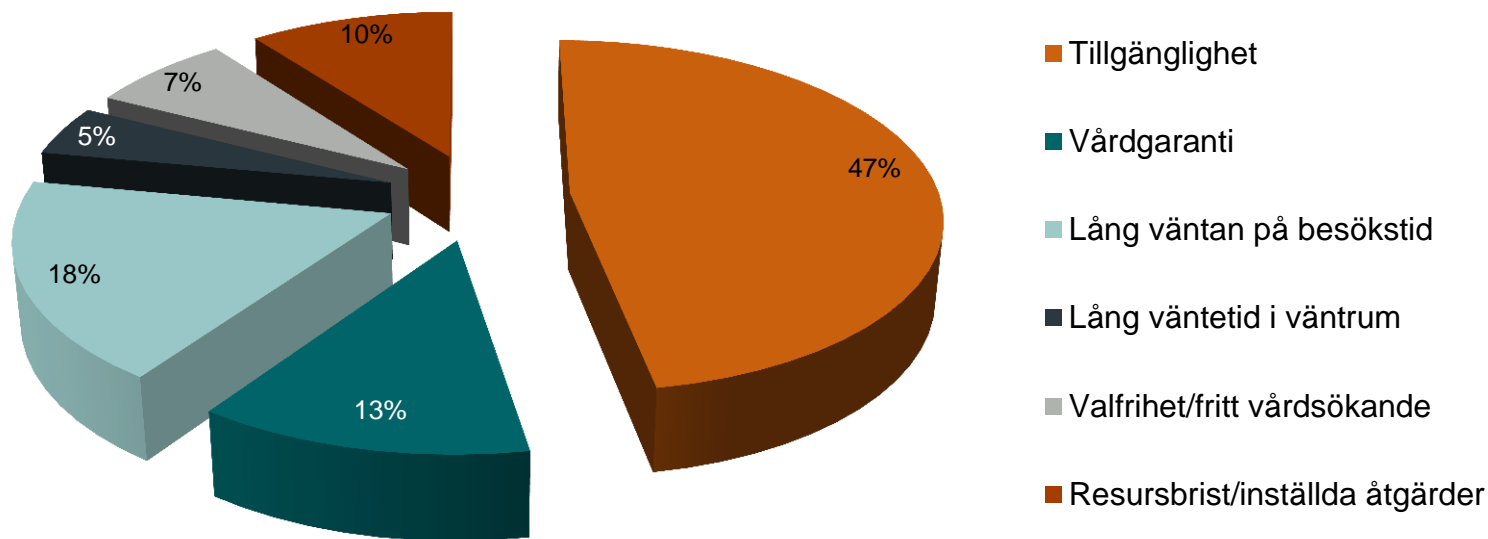
Klagomål per delproblem inom Vård och behandling, andel



Klagomål per delproblem Kommunikation, andel



Klagomål per delproblem Organisation och tillgänglighet, andel



Olika informationskällor blir en del av IVO:s riskanalys vid planering av tillsyner

T ex:

- IVO:s egna data (klagomål, Lex Maria, telefontips etc)
- Patientnämnderna
- Information från vårdgivarnas egen statistik m.m.

Sammanställning (exempel på resultatlista efter urval)

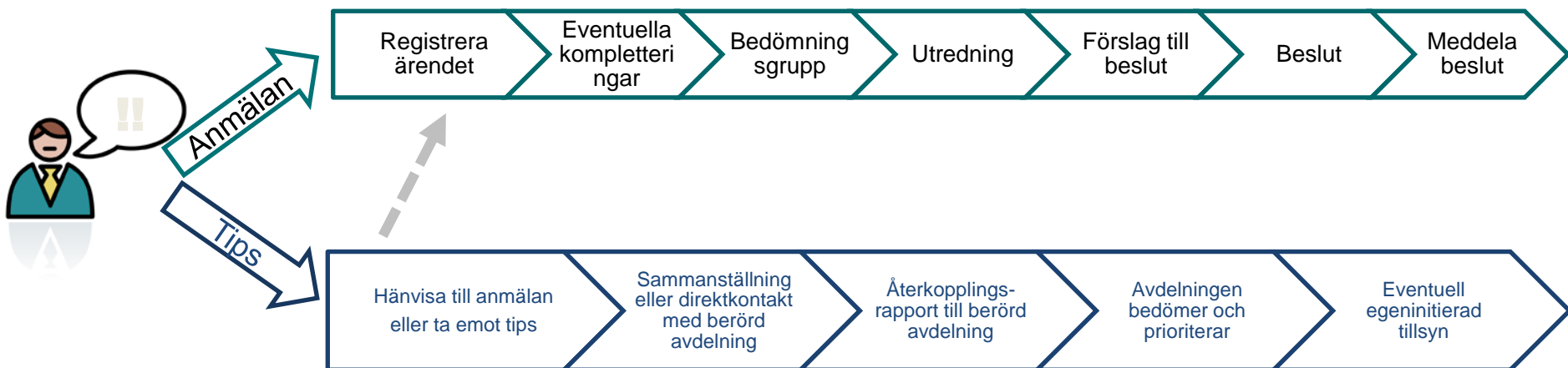
	Antal klagomål till PAN*, 2015	Telefontillgänglighet %	Läkarsbesök %	NPE**-tillgänglig %	NPE**-Delaktig %	Fotundersökning %	Ögonbotten %
Vårdcentral1	15	79	85	70	79	96.9	86.7
Vårdcentral2	15	62	86	81	76	87.9	77.9
Vårdcentral3	12	44	90	77	76	90.2	84.3
..							
..							
VårdcentralN							

**PAN=Patientnämnden, **NPE=Nationell Patientenkät*

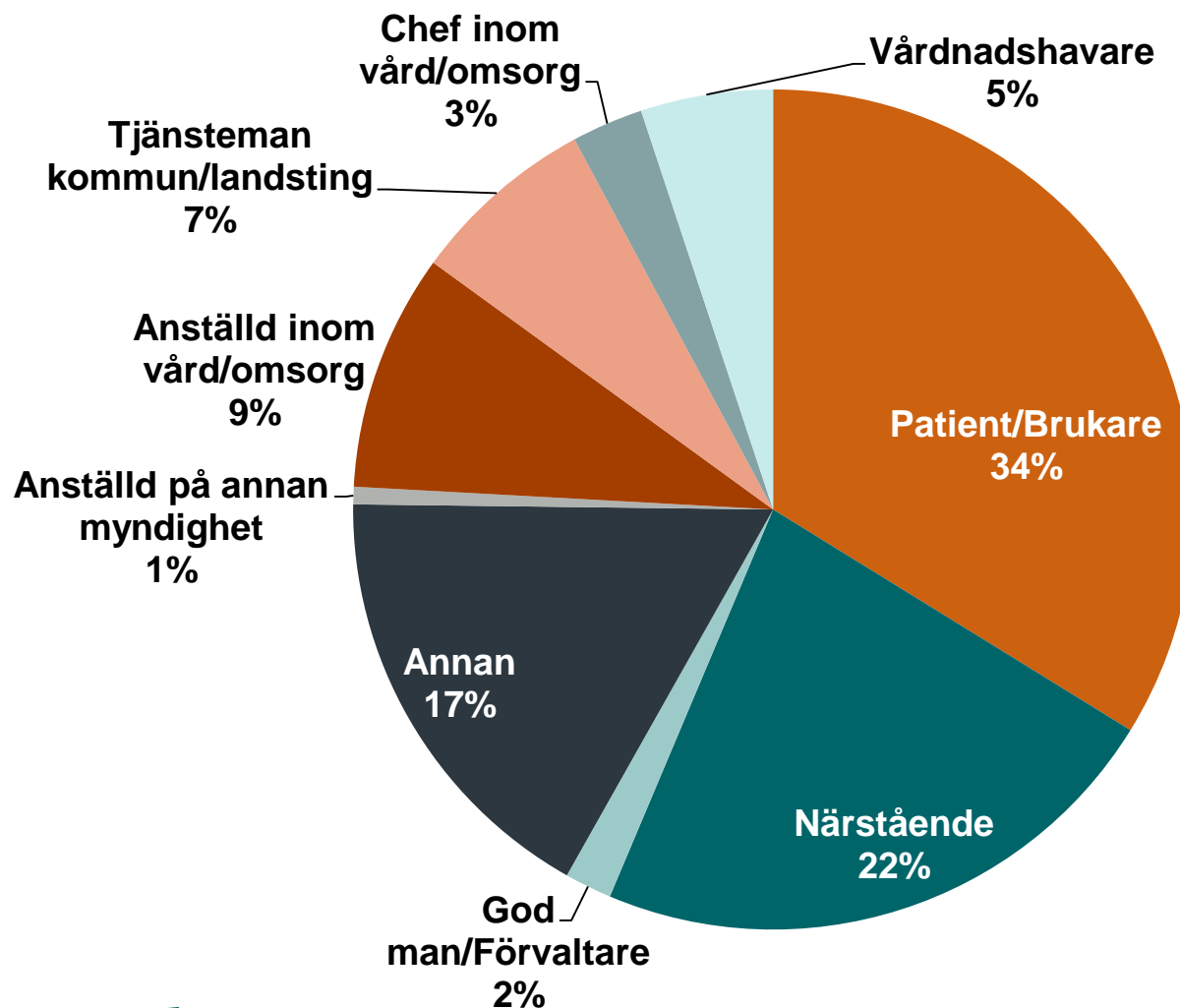
IVO:s upplysningstjänst



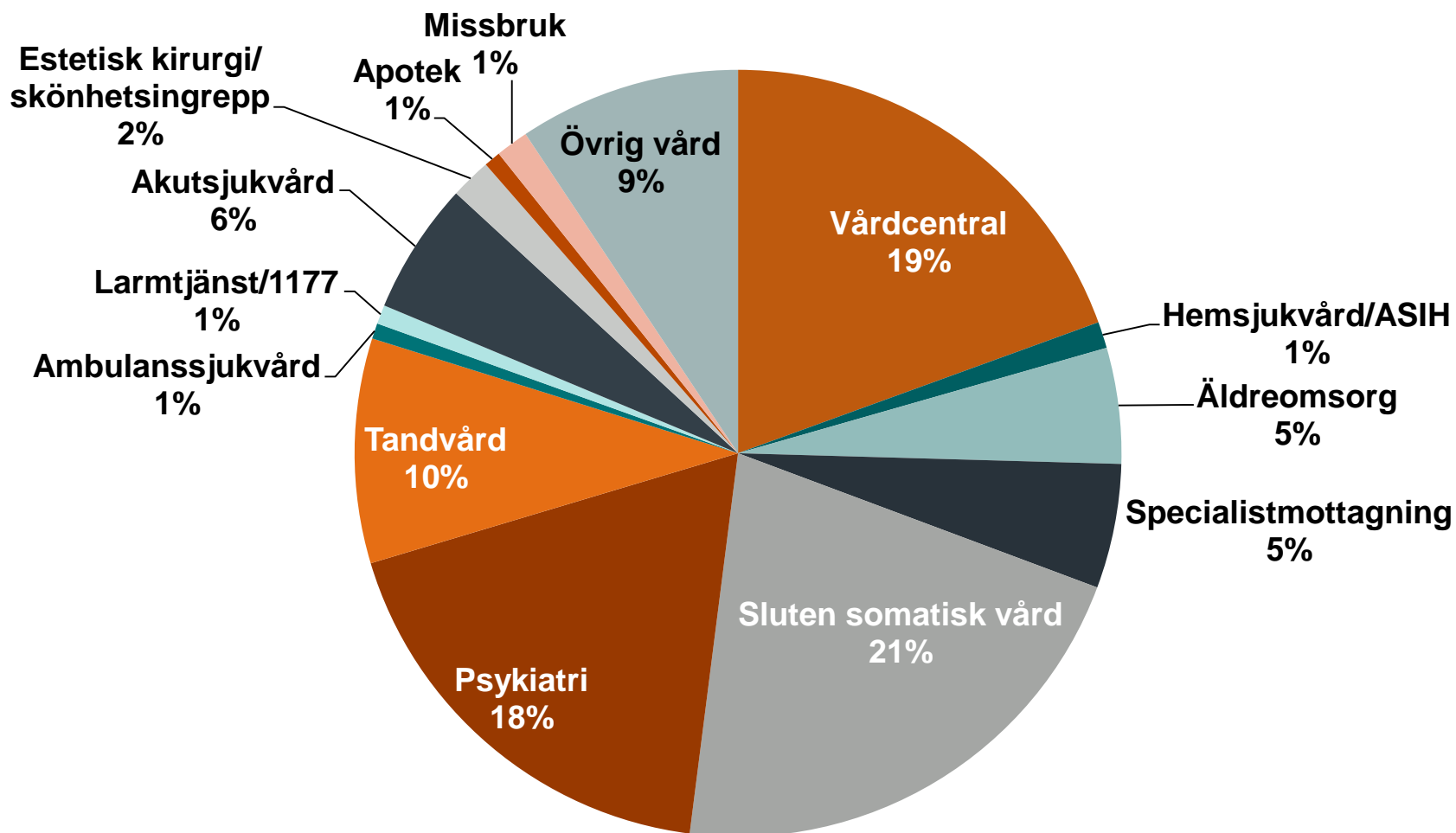
Två sätt att hantera missnöje



Vilka kontakter upplysningstjänsten?



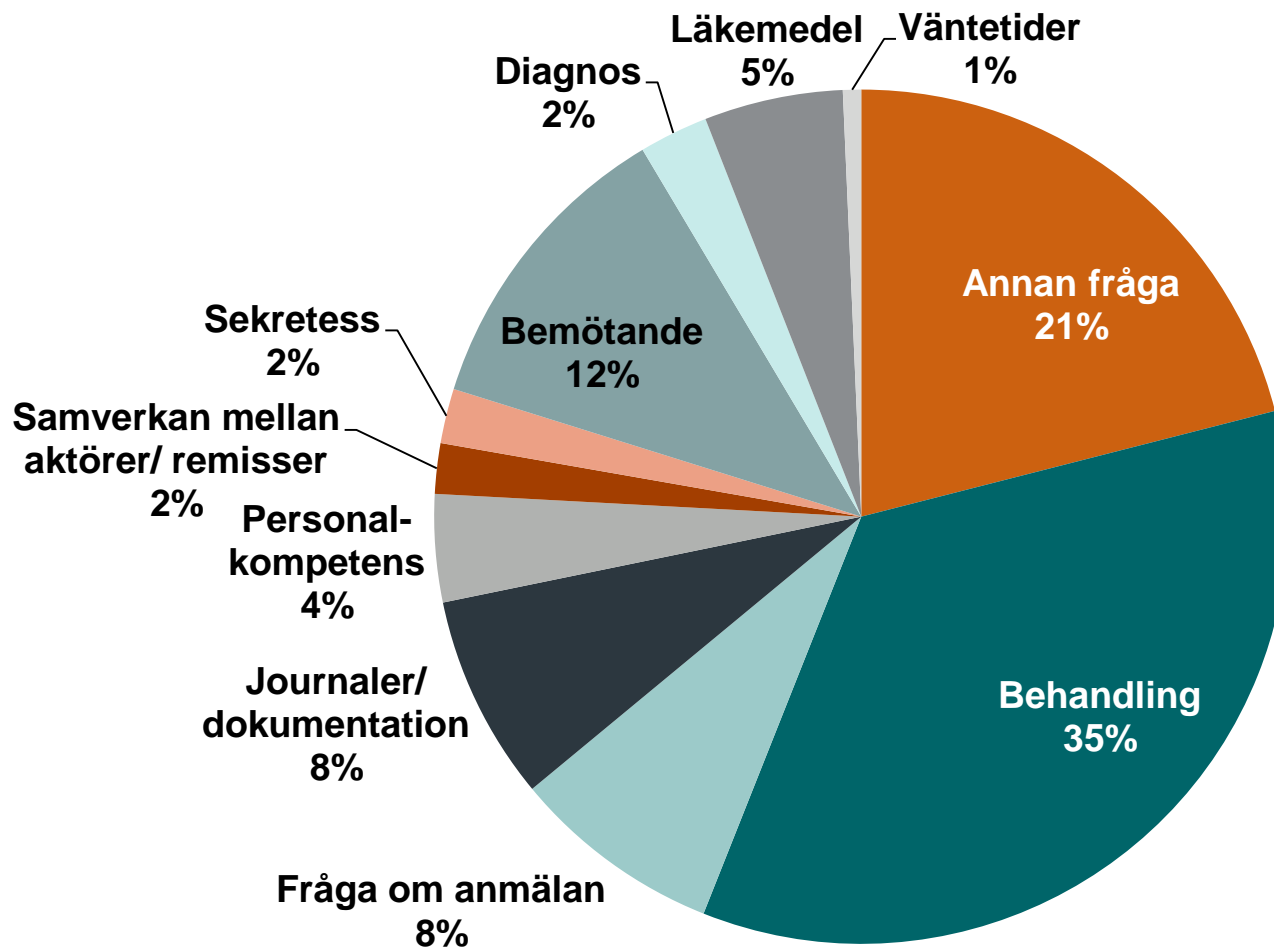
Frågor och tips inom vården



Frågeområden vård

- ④ Psykiatri – journaler/dokumentation, tvångsvård, självmord, tillgänglighet
- ④ Vårdcentral – bemötande, tillgänglighet, diagnostisering, remisshantering, läkemedel
- ④ Sluten somatisk vård
 - ④ kirurgi (feloperation, komplikation, uteblivet resultat, nekad vård, infektioner)
 - ④ ortopedi (se kirurgi)
 - ④ internmedicin (diagnostisering, felbehandling, hygien, väntan, uppföljning, kompetens)
- ④ Övrig vård – journalföring, läkemedelsförskrivning, tillgänglighet till vård, bemötande

Innehåll frågor och tips om vård



Innehåll i frågor och tips

- ④ Behandling – utebliven, försenad, felaktig
- ④ Bemötande – aggressivt, nonchalant, otrevliga formuleringar i skrift
- ④ Journaler – avvikande mening, journalförstöring
- ④ Annan fråga – pågående ärende, anmälan av leg. personal, registerfrågor, blanketter, alternativ behandling