



Sammanställning av klagomål

till patientnämnderna 2017

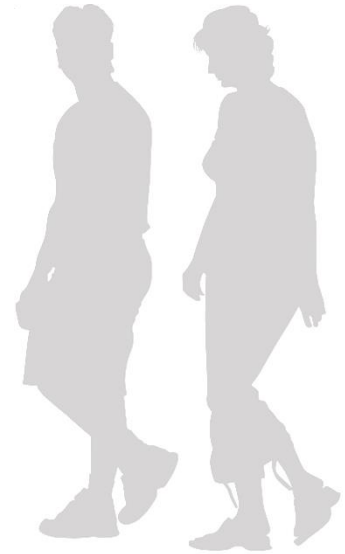
Sammanställning för 2017

När en patient eller närstående har någon form av missnöje med vården finns det flera sätt att framföra sitt klagomål.

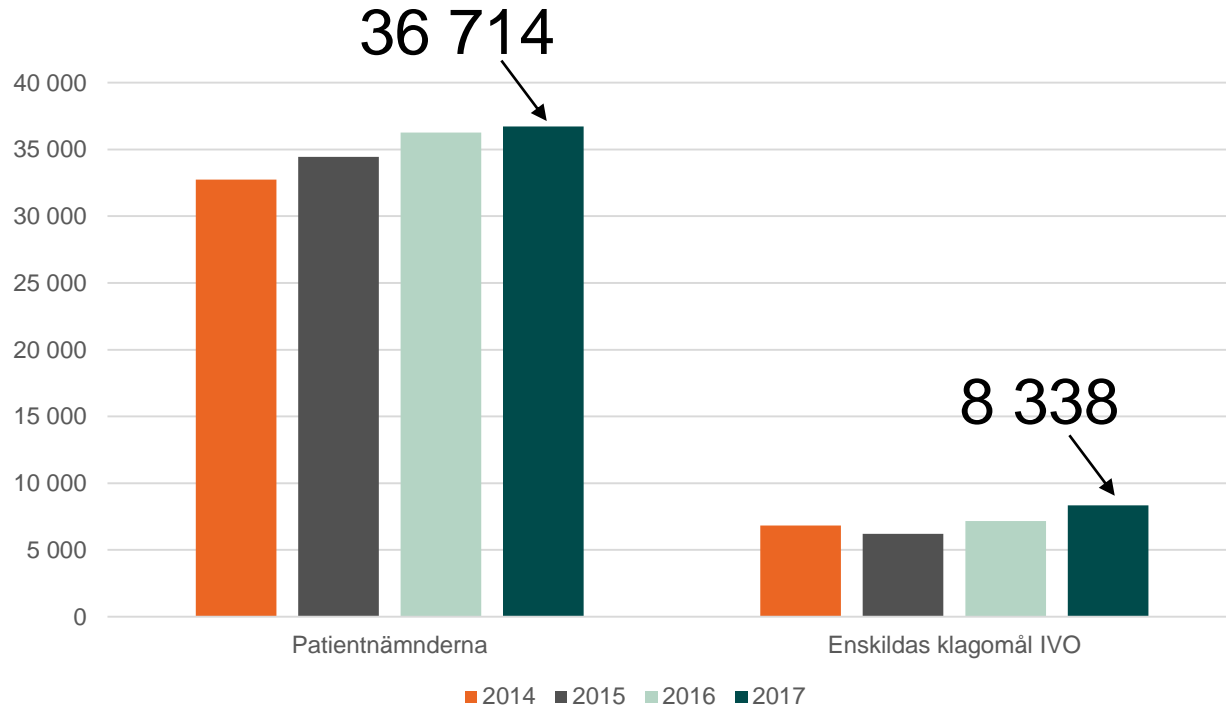
Varje år hör tusentals personer av sig till patientnämnden i sitt landsting/region för att lämna synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvården.

Även IVO hanterar klagomål på hälso- och sjukvården. De anmälningar som IVO utreder rör allvarligare händelser inom vården.

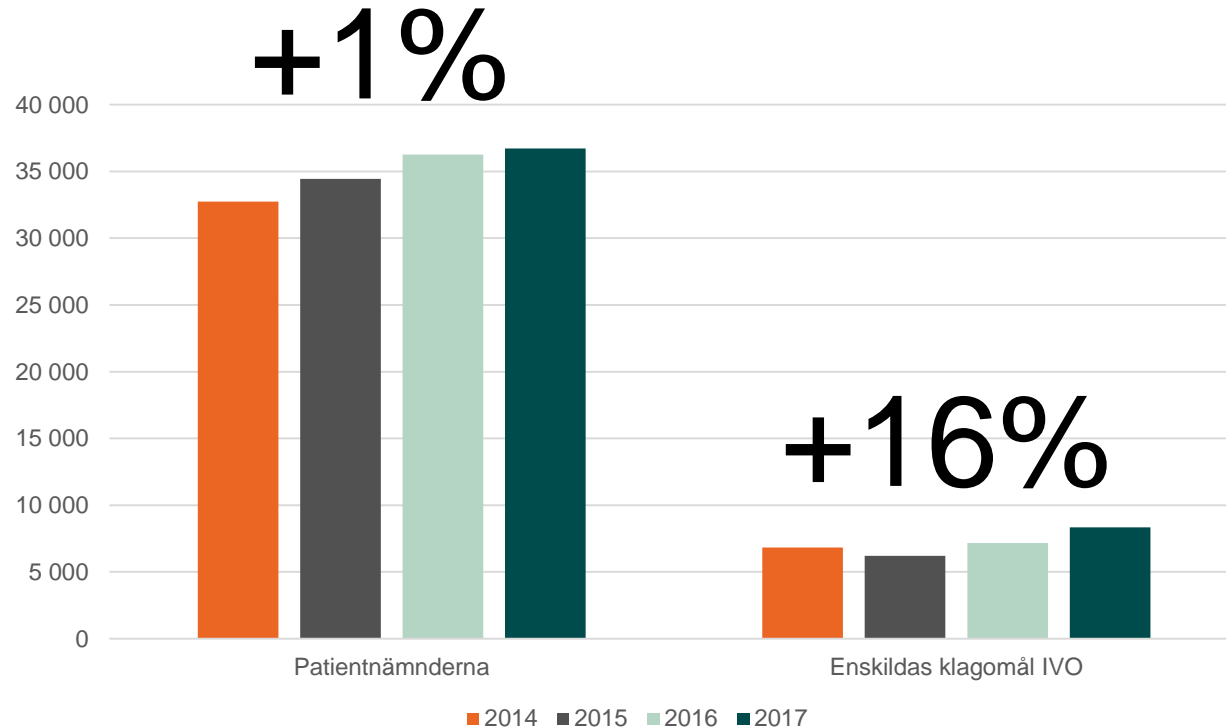
Detta är en sammanställning av klagomål som kommit in till patientnämnderna 2017.



Antal inkomna klagomål 2014-2017



Något fler 2017 än 2016



Förändring av antal klagomål

per 100 000 invånare, mellan 2016-2017

Tydliga skillnader mellan landstingen.

Skåne: ökning med 19 procent.

Västra Götaland: minskning med 9 procent.

Procent

-24--15

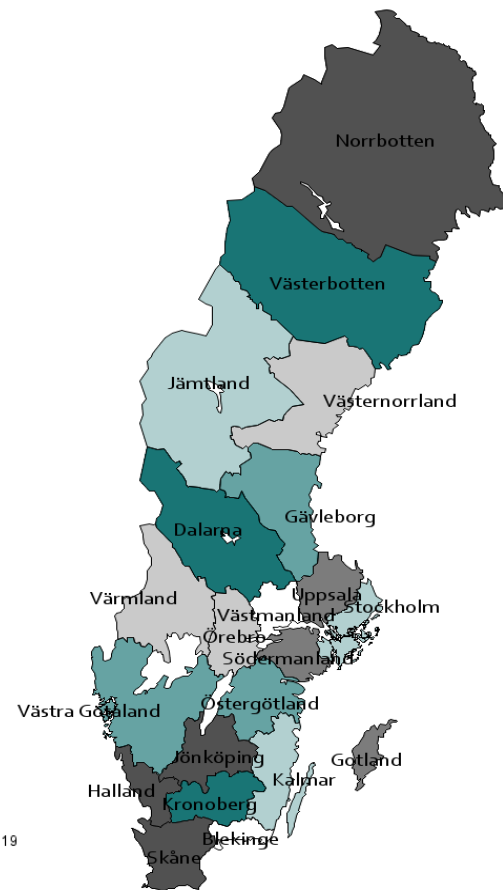
-14--5

-3--0

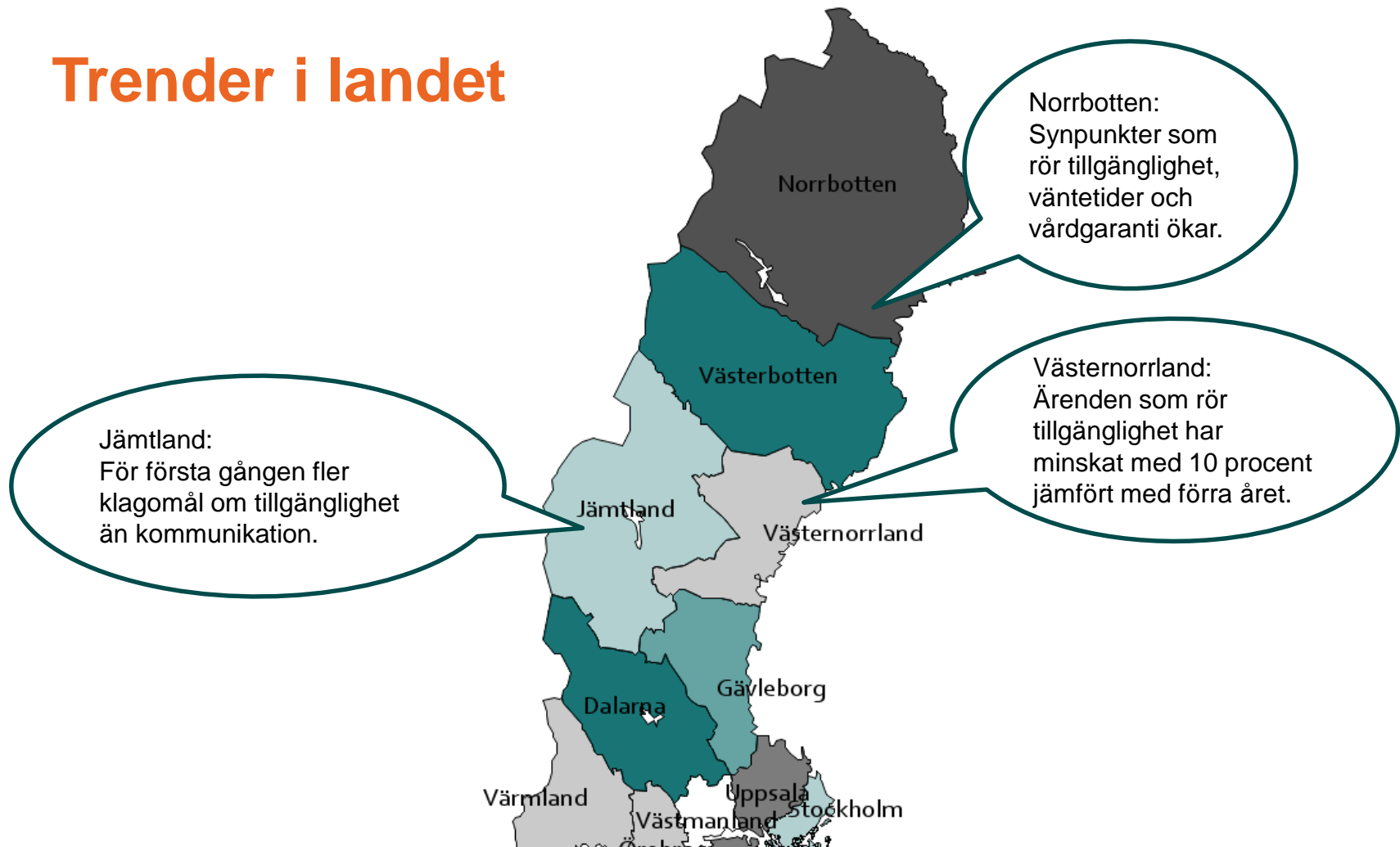
1-2

3-7

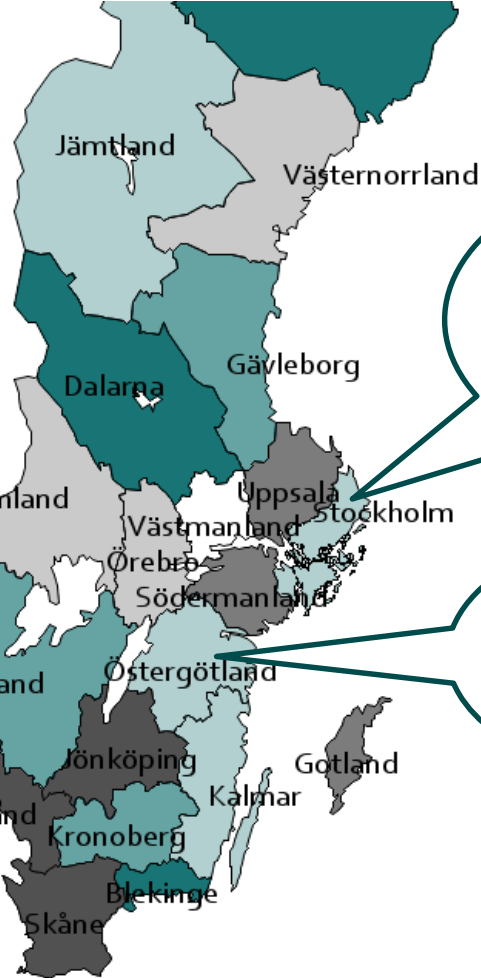
11-19



Trender i landet



Trender i landet

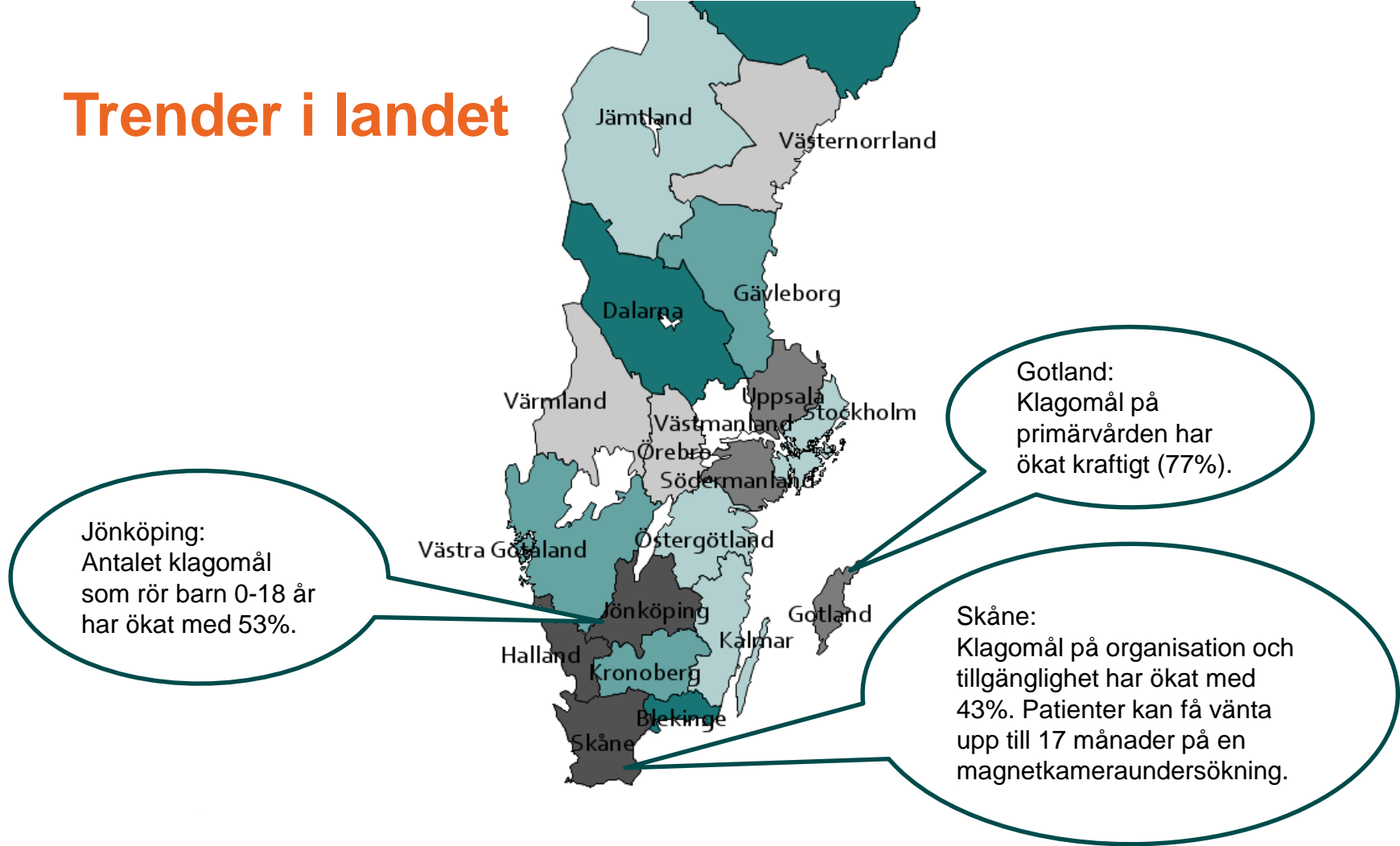


Västra Götaland:
Ärenden som gäller BUP har minskat. Dock finns skillnader inom regionen.

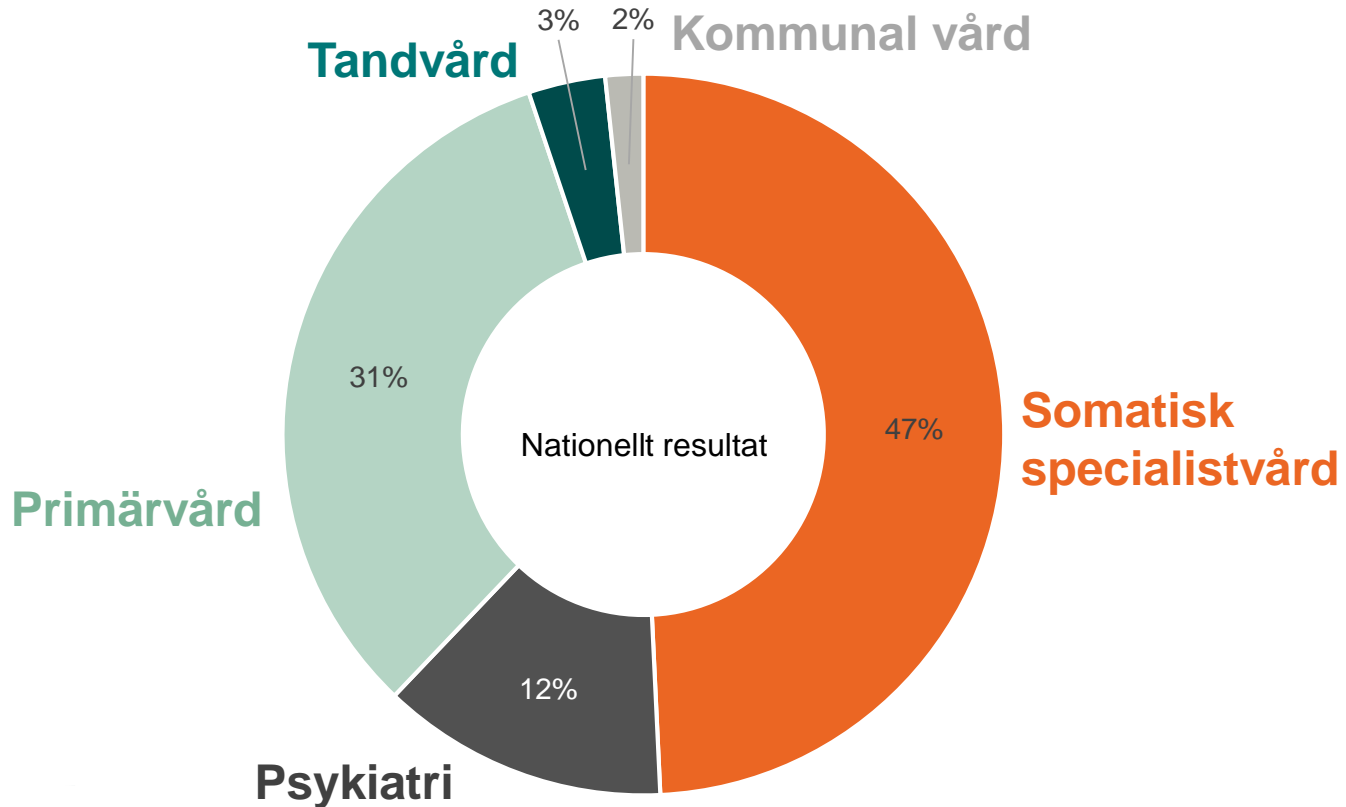
Stockholm:
Ärenden som handlar om läkemedel har i det närmaste fördubblats under de senaste fem åren.

Östergötland:
Ökning av ärenden som gäller bristande helhetssyn. Vårdsystemets olika delar "pratar inte med varandra".

Trender i landet



Fördelning av klagomål per verksamhetsområde



Fler klagomål rör kvinnor än män

59% kvinnor
39% män
2% okänt kön



Flest klagomål rör personer mellan 50-59 år.
Den största skillnaden mellan könen i åldersgruppen 20-29 år.

Huvudområden där klagomålen ökar

Det kan exempelvis handla om



Behandling,
undersökning och
resultat

Vård och behandling
16128 (15522)

Hantering av
kallelser, prov,
remisser, intyg...

Administrativ hantering
1547 (1418)

Bemötande och
information

Kommunikation
7044 (6856)

Datainträng

Patientjournal/sekretess
1294 (1154)

Tillgänglighet och
lång väntan på
besökstid

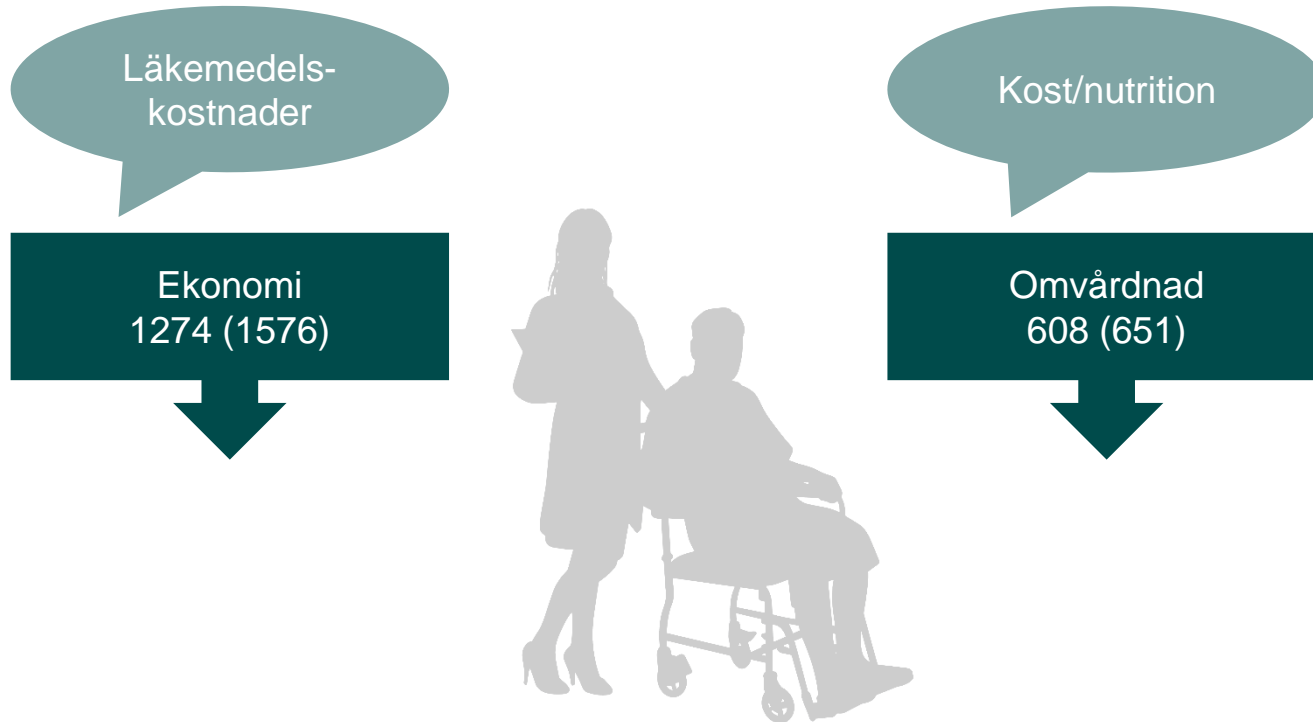
Organisation/tillgänglighet
4847 (4523)

Information
mellan
vårdgivare

Vårdansvar
1247 (1065)

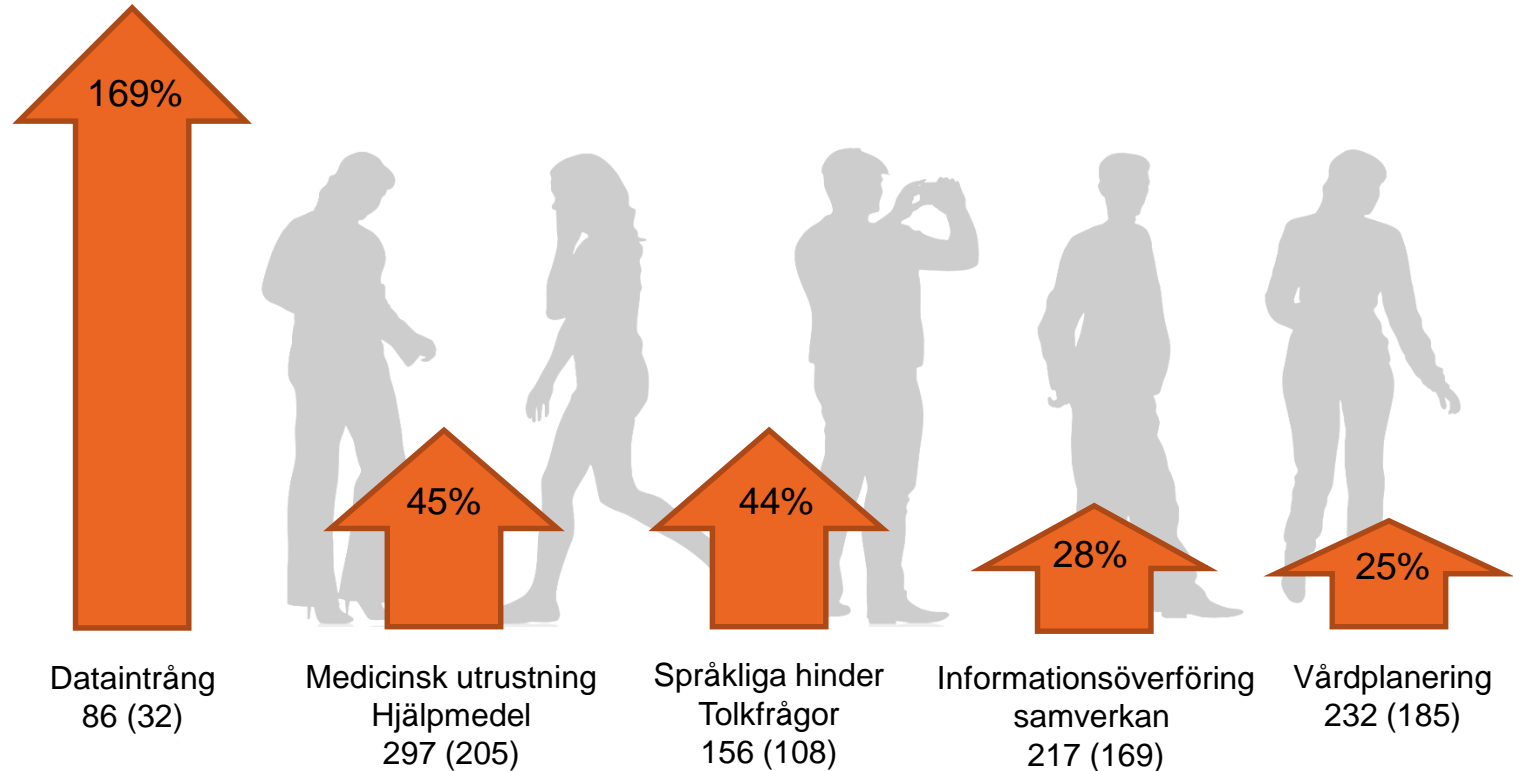
Huvudområden där klagomålen minskar

Det kan exempelvis handla om



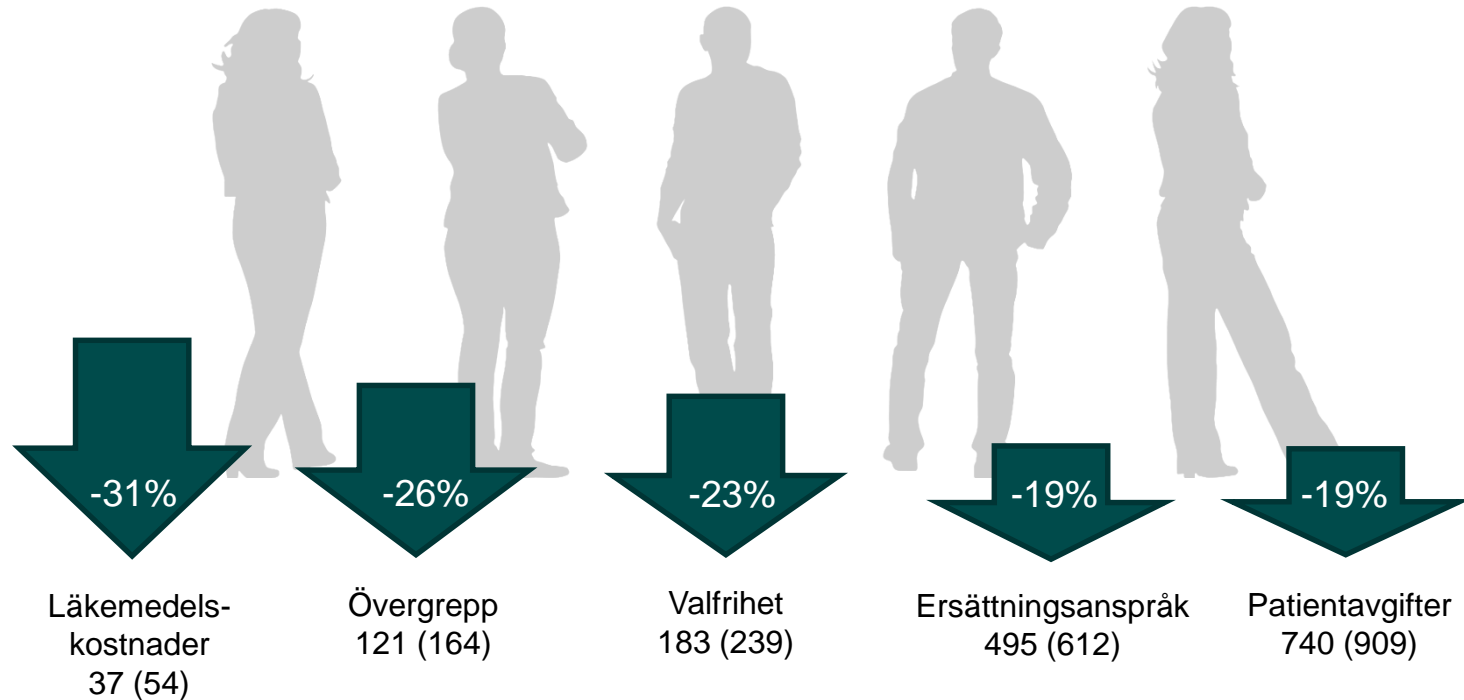
Delområden med störst ökning

mellan 2016 och 2017



Delområden med störst minskning

mellan 2016 och 2017

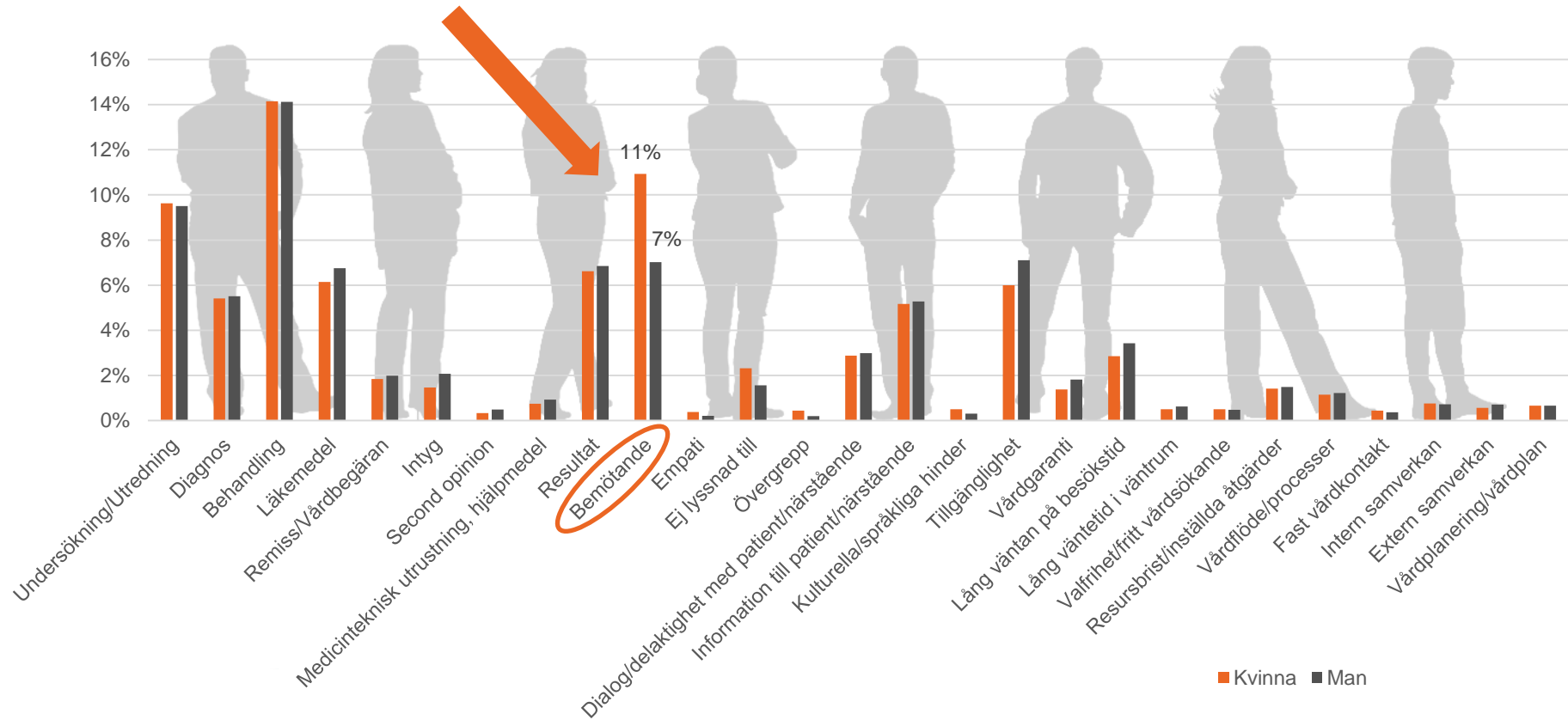


Kvinnor och män klagar på samma saker

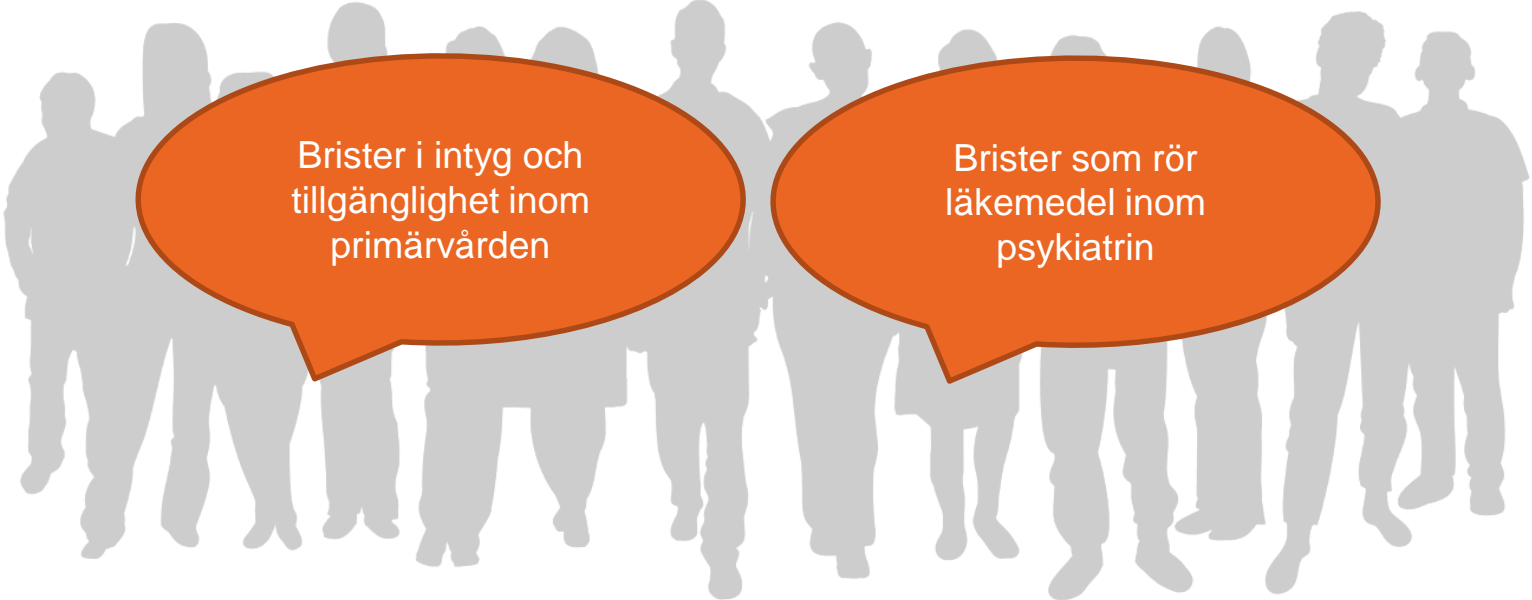


Behandling
Undersökning
Resultat
Läkemedel
Information

Men betydligt fler kvinnor klagar på bemötande



Inom gruppen män klagar en större andel på:

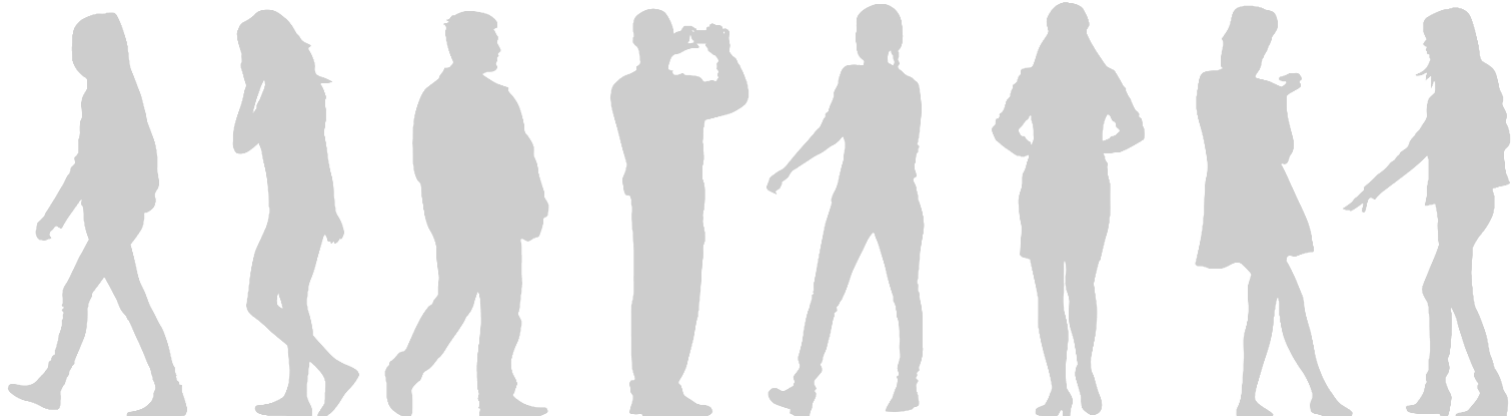


Brister i intyg och
tillgänglighet inom
primärvården


Brister som rör
läkemedel inom
psykiatrin

Nya regler för klagomål på vården

Från 1 januari 2018 gäller nya regler för hur patienter och närstående ska göra för att lämna klagomål eller synpunkter på vården.



Nya regler för klagomål på vården



Vänd dig direkt till
vårdgivaren med ditt
klagomål.

Om du inte är nöjd med svaret
från vårdgivaren, eller behöver
hjälp att framföra ditt klagomål:
vänd dig till patientnämnden i
ditt landsting/region.

IVO kan utreda klagomål efter det att patienten har vänt sig till vården.

IVO har skyldighet att utreda händelser som inneburit:

- att patienten fått en bestående skada.
- att patienten fått ett väsentligt ökat behov av vård.
- att patienten avlidit.



IVO utreder även klagomål som gäller tvångsvård och händelser som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat individens självbestämmande, integritet eller rättsliga ställning.



Inspektionen för vård och omsorg

MER INFO PÅ WWW.IVO.SE

BILDER: MOSTPHOTOS
MUSIK: SCOTT HOLMES/FREE MUSIC ARCHIVE