

Tertialrapport 1 om enskilda klagomål och lex Maria inom hälso- och sjukvården 2017

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 2017-19
Utgiven | Juni 2017, www.ivo.se

Tertialrapportering

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har i uppdrag att regelbundet återföra sammanställda resultat och iakttagelser från tillsynen för att bidra till en vård som är säker och har god kvalitet. Genom att följa upp de fyra stora ärendeslagen¹ tertialvis för hälso- och sjukvården samt socialtjänsten vill myndigheten sprida iakttagelser och kunskap till verksamheter, intressenter och enskilda som berörs av myndighetens tillsyn.

Syftet med tertialrapporterna är att skapa kontinuitet och en strukturerad uppföljning av myndighetens stora ärendeslag. Rapporterna är även en informationskälla för exempelvis den egeninitierade tillsynen som baseras på IVO:s riskanalys.

Rapporterna är deskriptiva och innehåller inte några slutsatser.

Det finns vissa reservationer som bör beaktas vid läsning och tolkning av resultaten. Dels innehåller underlaget enbart ärenden där IVO har fattat beslut och dels anmäls inte alla händelser till IVO.

Under 2017 genomförs ett utvecklingsarbete gällande tertialrapporteringen på IVO. Detta medför att den aktuella och kommande tertialrapporter skiljer sig från föregående års tertialrapporter. Syftet med utvecklingsarbetet är bland annat att tillmötesgå den ökade efterfrågan på ett tydligare könsperspektiv i IVO:s analyser.²

¹ Lex Sarah, lex Maria, klagomål enligt PSL och klagomål enligt SoL, LSS.

² Handlingsplan för jämställdhetsintegrering Inspektionen för vård och omsorg 2016-2018

Sammanfattning

Antalet inkomna lex Maria-anmälningar var högre första tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016 och 2015. Myndigheten tog därutöver ett mindre antal beslut i lex Maria-anmälningar under första tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016 och 2015. Antalet inkomna lex Maria-anmälningar per 100 000 invånare skiljer sig något mellan länen. Högst antal anmälningar inkom från Värmlands län. De lex Maria-anmälningar som myndigheten har fattat beslut i under tertialet rör främst äldre och vi ser små skillnader i antal anmälningar som rör kvinnor respektive män. Däremot ser vi könsskillnader när det kommer till de händelser som gett upphov till en lex Maria-anmälan. Anmälningar som rör män gäller oftare självmord medan en lex Maria-anmälan som rör kvinnor i större utsträckning gäller händelser relaterade till läkemedelshantering. Den största delen lex Maria-anmälningarna som IVO fattat beslut i under året kommer från verksamhetsområdena kirurgi, primärvård och psykiatri. Inom verksamhetsområdet kirurgi gäller den stora delen av lex Maria-anmälningarna kvinnor som drabbats eller kunde ha drabbats av allvarlig vårdskada inom Obstetrik/ gynekologi.

Antalet inkomna klagomål enligt patientsäkerhetslagen är högre första tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016 och 2015. IVO har därutöver fattat ett mindre antal beslut gällande klagomål under första tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016 och 2015. Antalet inkomna klagomål per 100 000 invånare skiljer sig mellan länen. Högst antal inkomna klagomål per 100 000 invånare har inkommit från Gotlands län. Bland de klagomål som IVO fattat beslut i under perioden kommer de flesta från den delen av befolkningen som fyllt 18 år. Vi ser också att kvinnor lämnar in fler klagomål än män. De klagomål som IVO fattat beslut i under tertialet rör främst verksamhetsområdet kirurgi, och händelser relaterade till felaktig vård och behandling. Precis som inom lex Maria-anmälningarna är det obstetrik/gynekologi inom verksamhetsområdet kirurgi som är föremål för huvuddelen av kvinnornas klagomål. Inom kirurgi klagas därutöver både kvinnor och män på ortopedi.

Innehåll

Tertialrapportering	3
Sammanfattning.....	5
Tertial 1, 1 januari- 30 april 2017	7
Antalet klagomål och lex Maria-anmälningar per invånare skiljer sig mellan länen	8
Lex Maria-anmälningar gäller ofta äldre och vi ser små skillnader mellan könen.....	9
Vårdgivaren anmäler främst allvarliga vårdskador inom kirurgin och det gäller oftast felaktig vård eller behandling	10
Klagomål gäller främst vuxna över 18 år och kvinnor lämnar in fler klagomål än män	13
Patienterna klagar främst på kirurgiska ingrepp och på vad de upplever är en felaktig vård och behandling.....	13

Tertial 1, 1 januari- 30 april 2017

Under första tertialet 2017 inkom 926 lex Maria-anmälningar till IVO från vårdgivare runt om i landet. Under samma tidsperiod fattade myndigheten beslut i

När en patient utsätts för en händelse som medför eller kunde medfört en allvarlig vårdskada är vårdgivare skyldiga att göra en *lex Maria-anmälan* till inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Anmälan ska innehålla vårdgivarens utredning av den inträffade händelsen. När anmälan skickats in till IVO bedömer myndigheten om vårdgivaren gjort en tillfredställande utredning av det som hänt.

880 lex Maria-anmälningar. I 849 av dessa anmälningar gjorde myndigheten bedömningen att vårdgivaren har gjort en tillfredställande utredning av den anmälda händelsen. I 12 ärenden beslutade myndigheten att fortsatt tillsyn skulle inledas och öppnade ett nytt ärende.³

Tabell 1: Inkomna respektive beslutade lex Maria-anmälningar under första tertialet för åren 2015-2017, antal.

År	Inkomna	Beslutade
T1 2017	926	880
T1 2016	801	914
T1 2015	766	1 083

Antalet lex Maria-anmälningar som inkommit första tertialet 2017 är högre än antalet inkomna för samma period 2016 och 2015. Därutöver har myndigheten fattat beslut i ett lägre antal lex Maria-anmälningar under första tertialet 2017 jämfört med samma period 2016 och 2015.

Under första tertialet 2017 inkom totalt 2 776 klagomål från enskilda enligt patientsäkerhetslagen till myndigheten. Under samma period fattade IVO beslut i 2 395 klagomål.⁴ 1 352 klagomålsärenden utreddes i sak varav 494 av dessa avslutades med kritik.

IVO ansvarar för att ta emot och utreda enskilda personers klagomål på vården enligt patientsäkerhetslagen. När ett klagomål inkommer bedömer myndigheten om vårdgivaren levt upp till de lagstiftade kraven.

³ 14 anmälningar avskrevs och 3 avvisades. En Avskrivning sker när ärendet avslutas utan att beslut fattas i sakfrågan, det kan som exempel ske när en anmälan återkallas. Avvisning sker när IVO inte har lagliga förutsättningar att utreda ärendet.

⁴ Enligt 7 kap. 12 § i Patientsäkerhetslagen (2010:659) kan IVO avstå från att utreda ett klagomål om det är uppenbart att klagomålet är obefogat, om klagomålet saknar direkt betydelse för patientsäkerheten eller om händelsen ligger mer än två år tillbaka i tiden.

Tabell 2: inkomna och beslutade klagomål enligt PSL, första tertiet för åren 2016-2017⁵, antal⁶

År	Inkomna	Beslutade	Utredda i sak ⁷	Avslutade med kritik
T1 2017	2 776	2 395	1 352	494
T1 2016	2 354	2 479	1 529	504

IVO har tagit emot ett högre antal klagomål under första tertiet 2017 jämfört med motsvarande period 2016. Likt lex Maria- anmälningar har antalet beslutade klagomålsärenden minskat mellan första tertiet 2016 och 2017. IVO har även utrett ett mindre antal ärende i sak. Däremot har ungefär lika många ärenden avslutats med kritik första tertiet 2017 jämfört med motsvarande period 2016.

Antalet klagomål och lex Maria-anmälningar per invånare skiljer sig mellan länen

Totalt för riket inkom 28 klagomål per 100 000 invånare under första tertiet 2017. Det är en högre siffra än för första tertiet 2016 (24) respektive 2015 (23). Antalet inkomna klagomål per 100 000 invånare varierar mellan länen. Gotland (40) tillsammans med Bleking (36) och Västmanland (36) tillhör gruppen län som har flest klagomål per 100 000 invånare under första tertiet. Kalmar (15), Kronoberg (16) och Värmland (15) tillhör å andra sidan den grupp län som under perioden har minst antal inkomna klagomål.

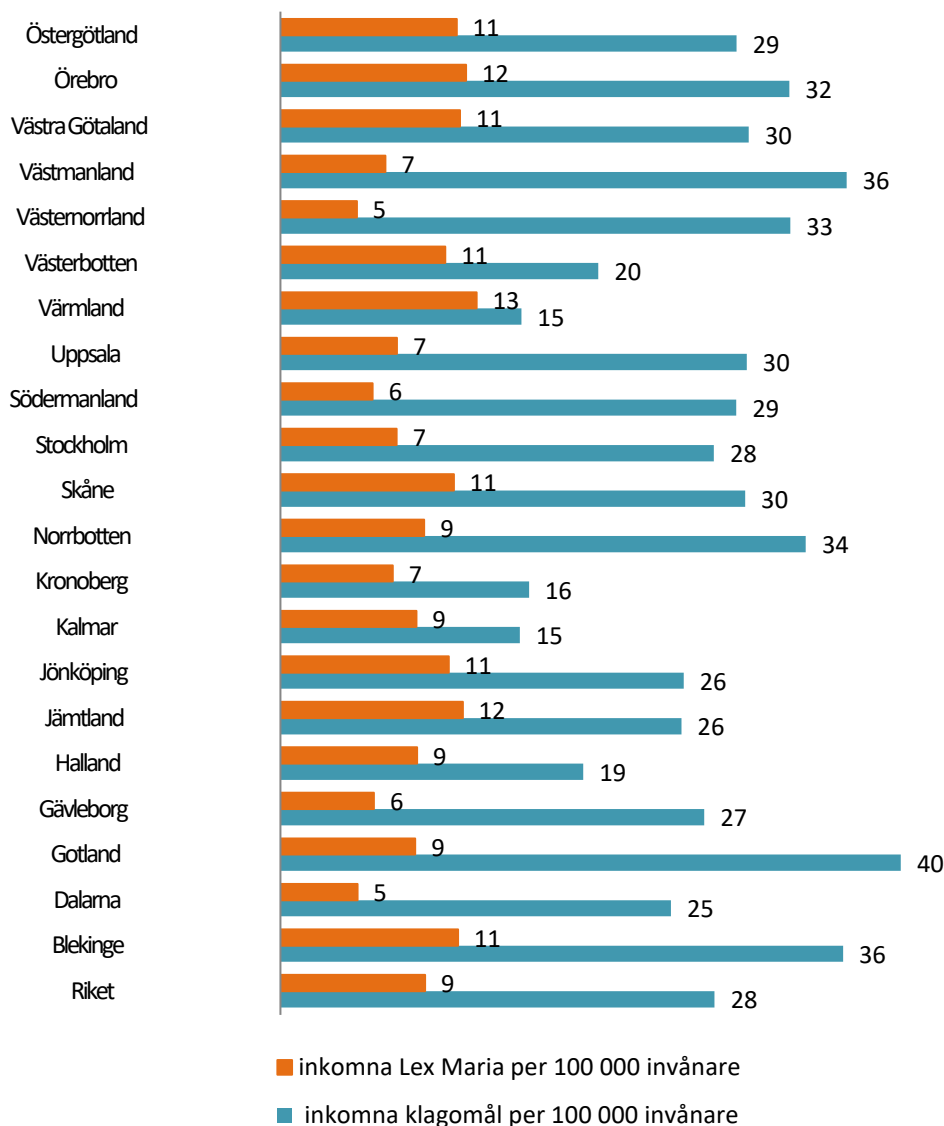
Även när det gäller inkomna lex Maria-anmälningar finns det en spridning mellan länen. Variationen är mindre än för klagomål. Totalt för riket inkom 9 lex Maria-anmälningar per 100 000 invånare under första tertiet. Och på länsnivå varierar motsvarande siffra mellan 5 och 13. Vårdgivare i Västernorrland (5) och Dalarna (5) har skickat in minst antal lex Maria-anmälningar per 100 000 invånare medan vårdgivare i Värmland (13), Örebro (12) och Jämtlands län (12) har skickat in flest.

⁵ 2015 genomfördes en särskild insats för att avsluta vissa ärenden. Detta gör att en jämförelse med denna period inte är lämplig.

⁶ När ett klagomål kommer in till IVO tas beslut om klagomålet ska utredas eller inte. Om klagomålet utreds fattas därefter beslut om ärendet ska avslutas med eller utan kritik.

⁷ Inspektionen för vård och omsorg får avstå från att utreda ett klagomål om det är uppenbart att klagomålet är obefogat, eller om klagomålet saknar direkt betydelse för patientsäkerheten och det saknas skäl att överväga åtalsanmälan enligt 23 eller 29 § PSL. IVO ska därutöver inte utreda händelser som ligger mer än två år tillbaka i tiden, om det inte finns särskilda skäl.

Diagram 1: Inkomna lex Maria-anmälningar och klagomål enligt PSL för hela riket och per län, antal.⁸



Lex Maria-anmälningar gäller ofta äldre och vi ser små skillnader mellan könen

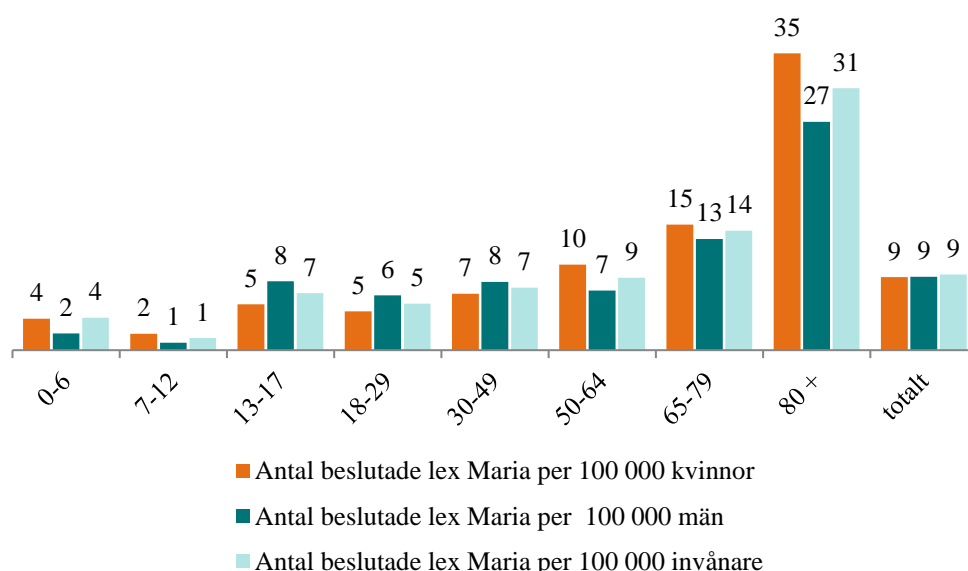
IVO fattade beslut i 880 lex Maria-anmälningar under första tertialet 2017. Majoriteten av anmälningarna berörde allvarliga vårdskador som har drabbat eller kunde ha drabbat personer som var 50 år eller äldre. Endast ett fåtal anmälningar rör barn och unga under 18 år.

Av de lex-Maria anmälningar som myndigheten fattade beslut i rörde lika många kvinnor (9) som män (9). När de beslutade anmälningarna fördelas på ålder framkommer dock vissa könsskillnader.

⁸ Befolkningsmängd enligt SCB mars 2017.

- ⊗ I åldersgrupperna 13-17, 18-29 och 30-49 år är det fler män än kvinnor som anmälningarna rör.
- ⊗ Bland de som var 50 år eller äldre var förhållandet det omvända.
- ⊗ Störsts könsskillnad finns i åldersgruppen 80 år eller äldre. I en grupp på 100 000 invånare rör 35 anmälningar kvinnor och 27 anmälningar män.

Diagram 2: Beslutade lex Maria-anmälningar uppdelat på kön och ålder, antal.⁹



Vårdgivaren anmäler främst allvarliga vårdskador inom kirurgin och det gäller oftast felaktig vård eller behandling

I de lex Maria-anmälningarna som IVO fattade beslut i under första tertialet 2017 rör en stor del av händelserna vård och behandling (30 %), självmord (23 %) ¹⁰, diagnostisering (22 %) och läkemedelshantering (13 %). ¹¹

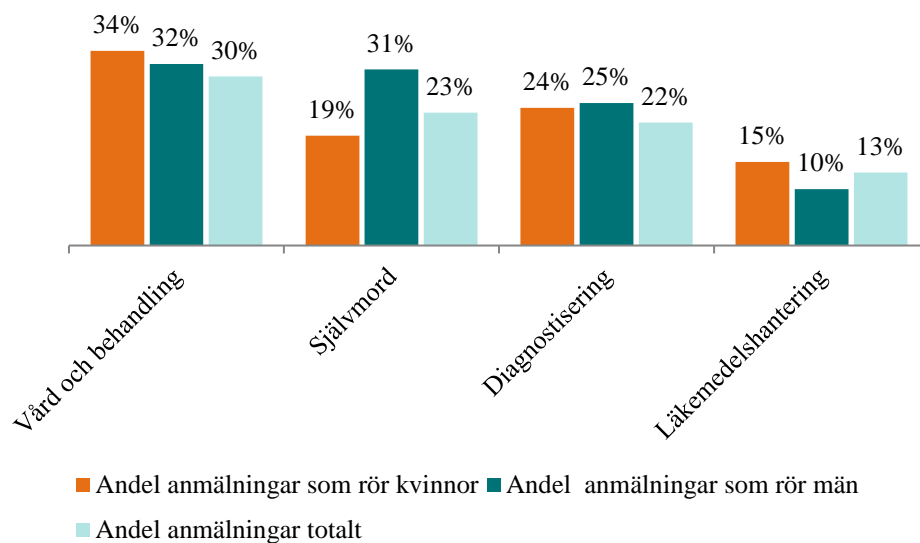
I lex Maria-anmälningarna kan vi se att det finns könsskillnader avseende vad som orsakade vårdskadan eller risken för vårdskadan. Av de anmälningar som gäller kvinnor rör den största andelen händelser relaterade till vård och behandling (34 %) och diagnostisering (24 %). Av de lex Maria-anmälningar som gäller män rör den största andelen händelser relaterade till vård och behandling (32 %) och självmord (31 %). Könsskillnaden är som störst i anmälningar som rör självmord och läkemedelshantering. Av alla lex Maria-anmälningarna som rör kvinnor handlar 19 procent om självmord. Motsvarande siffra för män är 31 procent. Däremot är det vanligare att en anmälan gällande läkemedelshantering rör kvinnor än män.

⁹ SCB Befolkningsmängd per 31 december 2016.

¹⁰ Enligt SOSFS 2005:28 ska en anmälan göras, om en patient i samband med undersökning, vård eller behandling begått självmord eller inom fyra veckor efter vårdkontakt begått självmord och detta kommit till vårdgivarens kännedom.

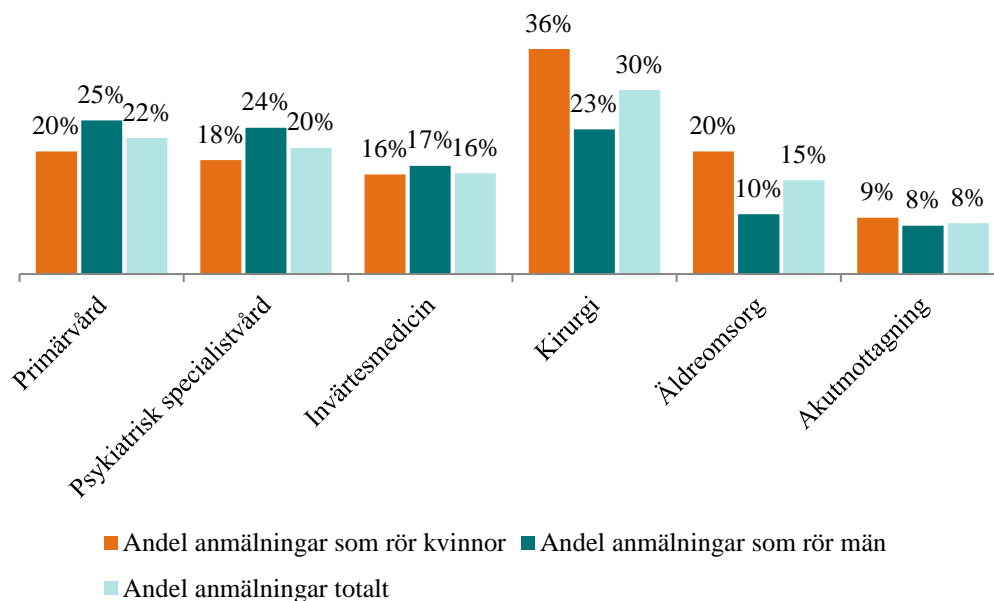
¹¹ Ett ärende kan avse en eller flera händelsekategorier.

Diagram 3 Lex Maria-anmälningar uppdelat på kön för de mest återkommande händelserna, andel.¹²



Under första tertialet kommer lex Maria-anmälningarna främst från vårdgivare inom verksamhetsområdena kirurgi (30 %), primärvård (22 %) psykiatri (20 %), invärtesmedicin (16 %), äldreomsorg (15 %) och akutmottagningar (8 %). Av de anmälningar som gäller kvinnor som drabbats eller kunde ha drabbats av en allvarlig vårdskada rör flest anmälningar kirurgi (36 %), äldreomsorg (20 %) och primärvård (20 %). Av de anmälningar som gäller män rör istället flest anmälningar primärvård (25 %), psykiatri (24 %) och kirurgi (23 %). Och som diagrammet nedan visar på är könsskillnaden som störst i de anmälningar som rör kirurgi och äldreomsorg.

Diagram, 4 Lex Maria-anmälningar uppdelat på kön för de mest återkommande verksamhetsområdena, andel.¹³

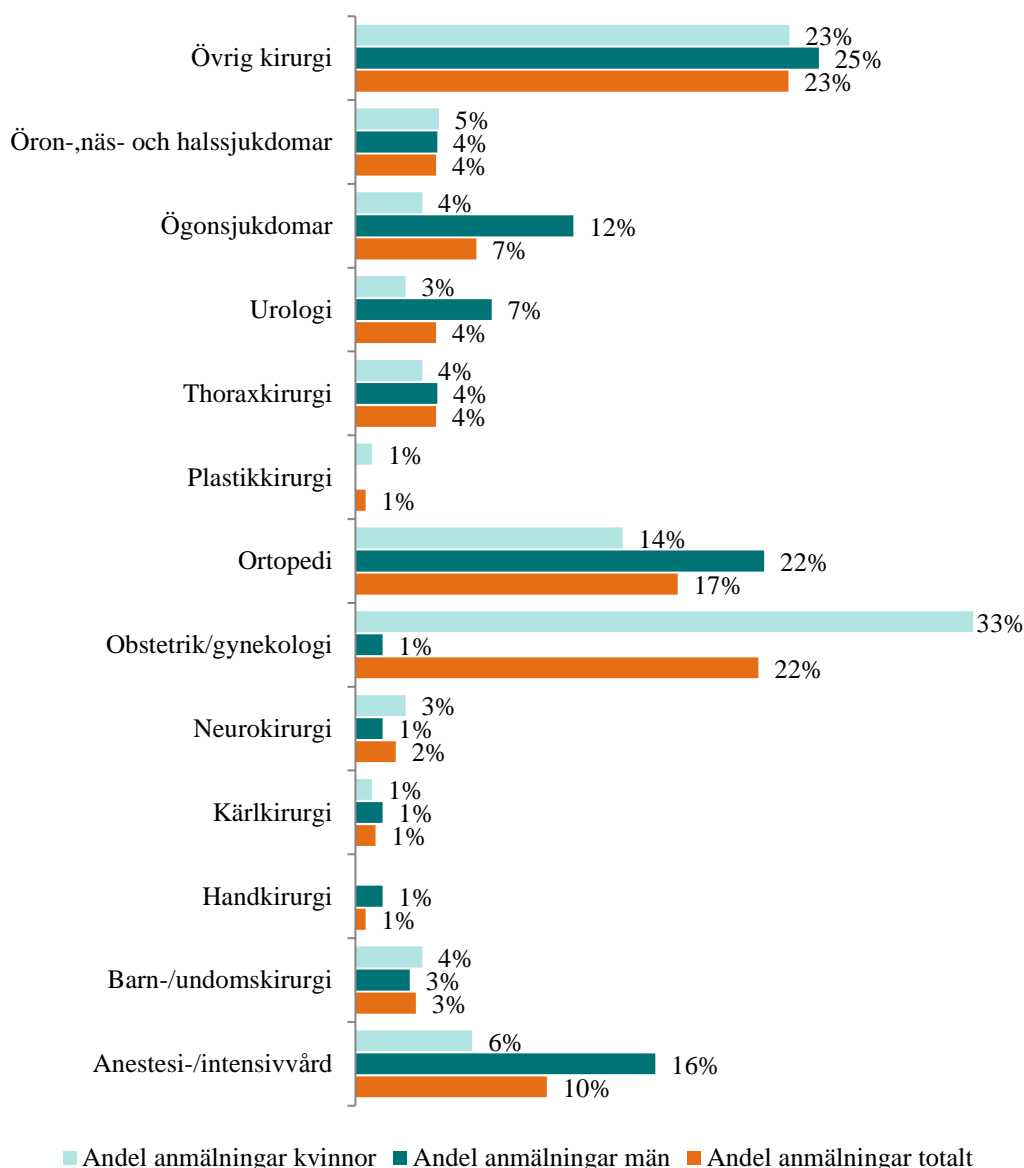


¹² Ett ärende kan tilldelas fler än en kategori när det kommer till vad ärendet avser.

¹³ Ett ärende kan tilldelas fler än ett verksamhetsområde.

Inom verksamhetsområdet kirurgi rör en tredjedel (33 %) av de lex Maria-anmälningar som gäller kvinnor en allvarlig vårdskada som uppstått eller kunnat uppstå inom obstetrik/gynekologi. Utöver obstetrik/gynekologi återkommer ortopedi i större utsträckning än andra verksamheter. Detta gäller såväl kvinnor som män. När det kommer till anmälningar som rör män är det vanligare med anmälningar inom anesthesi-/intensivvård och ögonsjukdomar än övriga verksamheter.

Diagram 5: Lex Maria-anmälningar inom verksamhetsområdet kirurgi fördelat på verksamhetstyp och kön, andel¹⁴



Vi ser även stora könsskillnader i anmälningar som rör äldreomsorg och framför allt särskilda boenden. 85 procent av alla anmälningar som gäller kvinnor rör händelser på särskilda boenden. Motsvarande siffra för män är 74 procent.

¹⁴ Andelen är beräknad på beslutade lex Maria anmälningar inom verksamhetsområdet kirurgi med angiven verksamhetstyp. Det finns anmälningar inom verksamhetsområdet som inte har någon registrerad verksamhetstyp.

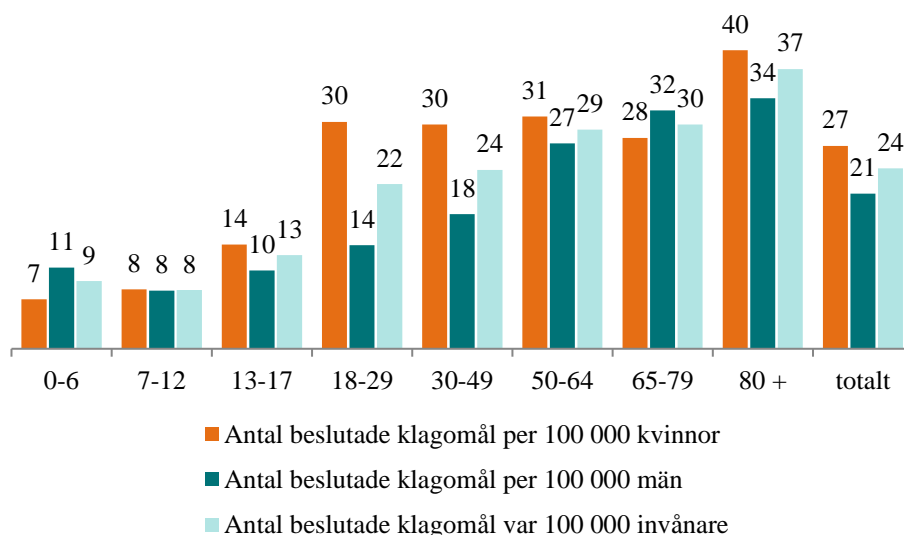
Endast ett litet antal, totalt 18 anmälningar, rör hemtjänst eller korttidsboenden.

Klagomål gäller främst vuxna över 18 år och kvinnor lämnar in fler klagomål än män

När vi nu övergår till att titta på enskildas klagomål som IVO har fattat beslut i under första tertialet, ser vi att övervägande del kom från den del av befolkningen som fyllt 18 år. Antalet klagomål per 100 000 invånare stiger med åldersgrupperna och uppgår som mest till 37 stycken per 100 000 invånare i åldersgruppen 80 år eller äldre.

Under första tertialet 2017 kom ett större antal av klagomålen från kvinnor (27) än från män (21). Den största skillnaden mellan kvinnor och män finner vi i åldersgrupperna 18-29 och 30-49 år. Detta mönster syns även i de klagomål som IVO utredde under perioden.

Diagram 6: Beslutade klagomål från enskilda uppdelat på kön och ålder, antal. ¹⁵



Av de klagomålsärenden som IVO fattat beslut i under perioden var det ungefär lika stor del av männen och kvinnornas klagomål som utreddes i sak. Vidare var det ungefär lika stor del av männen respektive kvinnornas klagomål som avslutades med kritik.

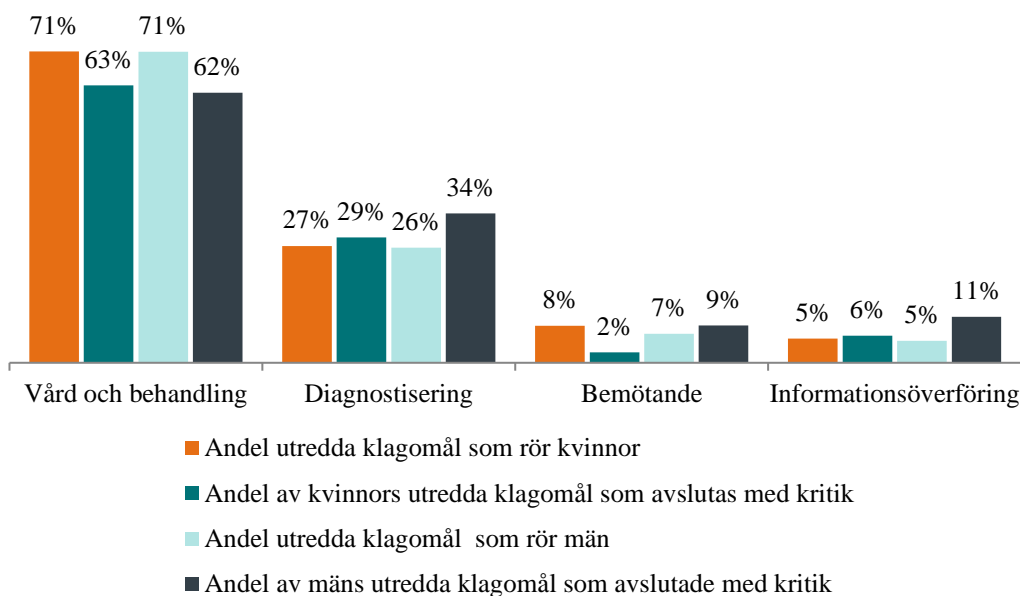
Patienterna klagar främst på kirurgiska ingrepp och på vad de upplever är en felaktig vård och behandling

Första tertialet 2017 utredde IVO 1 352 klagomål. Klagomålen rör främst missnöje gällande vård och behandling (71 %), diagnostisering (26 %), bemötande (8 %) och informationsöverföring (5 %).¹⁶ Klagomålen är jämnt fördelade mellan könen.

¹⁵ SCB Befolkningsmängd per 31 december 2016.

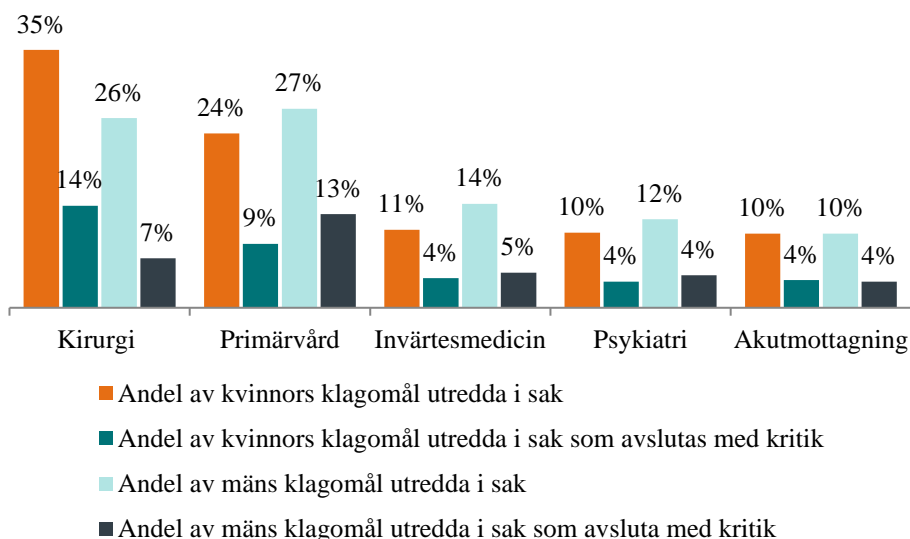
¹⁶ Ett ärende kan avse en eller flera händelsekategorier när det kommer till vad ärendet avser.

Diagram 7: Utredda klagomål för de mest återkommande händelsekategorierna uppdelat på kön, andel.



De klagomål som IVO utredde under första tertialet 2017 rör främst verksamhetsområdena kirurgi och primärvård. Andra områden som är vanligt förekommande är invärtesmedicin, psykiatrisk specialistsjukvård och akutmottagning. Kirurgi, som enskilda framför allt klagar på, är det område där vi ser störst skillnader mellan könen, kvinnor klagar i mycket större uträknings på kirurgi än män. Vi kan också notera vissa könsskillnader inom primärvården, där män klagar mer än kvinnor.

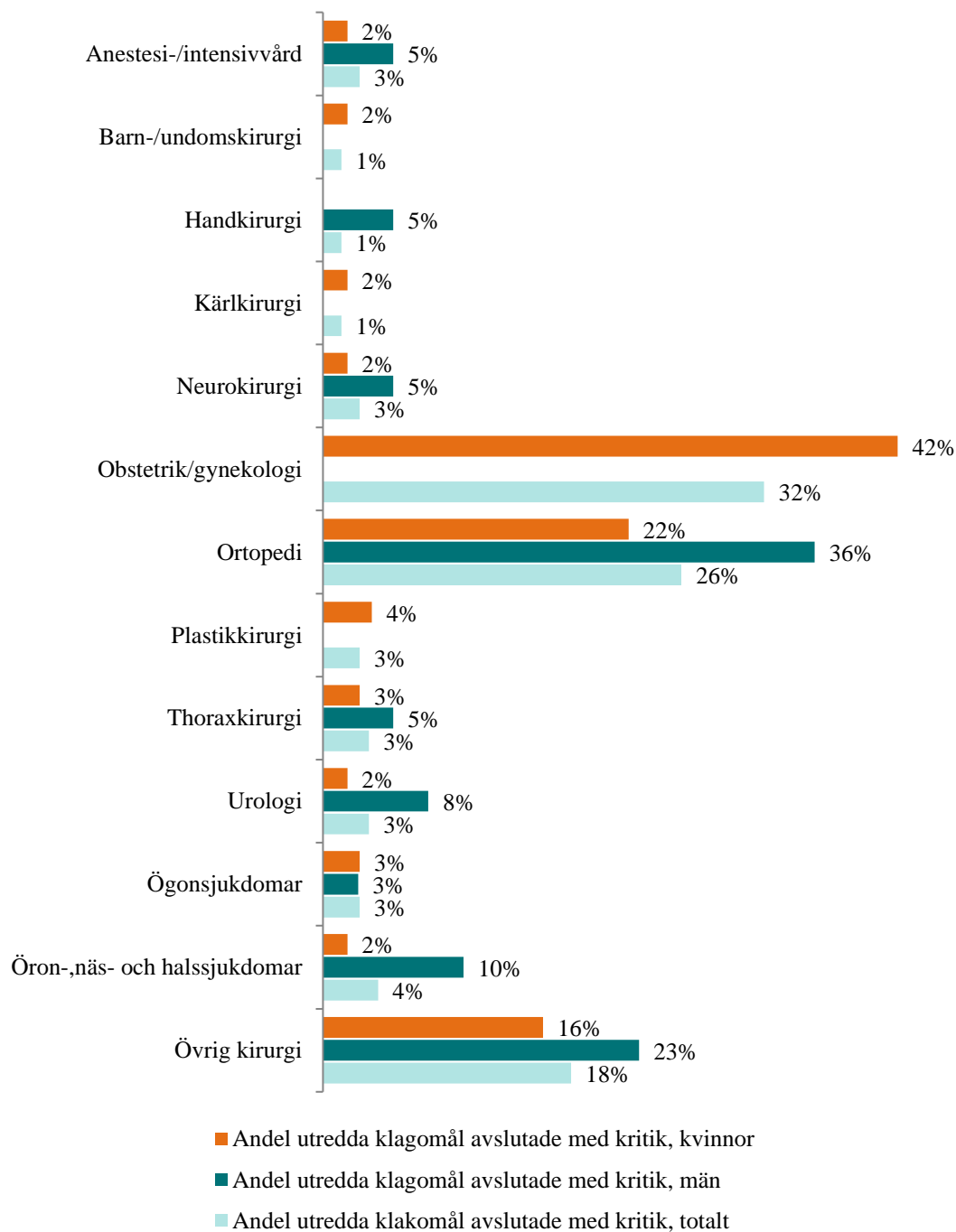
Diagram 8: Utredda klagomål respektive avslutade med kritik för de mest återkommande verksamhetsområdena uppdelat på kön, andel.



När vi tittar på ärenden kring kirurgi som avslutas med kritik, sticker obstetrik/gynekologi ut som det i särklass vanligaste området följt av ortopedi.

Inom ortopedi finns även en större könsskillnad där 36 % av de utredda klagomålen som rör män avslutas med kritik medan 22 % av de klagomål som rör kvinnor avslutas med kritik.

Diagram 9: Klagomål som avslutas med kritik inom kirurgi uppdelat på kön och verksamhetstyp, andel¹⁷



¹⁷ Beräkningen av baseras på ärenden som är registrerade med både verksamhetsområde och verksamhetstyp.