

Tertialrapport 3 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 2018-3

Utgiven | mars, 2018 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 och omsorg 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 en deskriptiv, strukturerad och kontinuerlig uppföljning av myndighetens stora ärendeslag. För en djupare analys av IVO:s iakttagelser hänvisar vi istället till andra publikationer så som den årliga rapporten *Vad har IVO sett 2017* som går att hitta tillsammans med IVO:s övriga publikationer på webbsidan.²

I denna rapport sammanställer vi ärendeutvecklingen för lex Maria och enskildas klagomål inom sjukvården. Motsvarande rapport finns för lex Sarah och enskildas anmälan till IVO inom socialtjänsten eller LSS.

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. Vad gäller tolkningen av antalet lex Maria-anmälningar är därutöver vår utgångspunkt att ett högt antal anmälningar tyder på en aktiv avvikelshantering och därmed är något som är positivt för patientsäkerheten.

Under 2017 genomförs ett utvecklingsarbete gällande tertialrapporteringen på IVO. Detta medför att den aktuella och kommande tertialrapporten 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.³

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

² <https://www.ivo.se/publicerat-material/rapporter/>

³ Handlingsplan för jämställdhetsintegrering Inspektionen för vård och omsorg 2016-2018

Sammanfattning

Klagomål från enskilda enligt patientsäkerhetslagen

Antalet inkomna klagomål från enskilda enligt patientsäkerhetslagen är högre tredje tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016. IVO har även fattat ett större antal beslut tredje tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016.

Antalet inkomna klagomål per 100 000 invånare skiljer sig mellan länen. Högst antal inkomna klagomål kom från Västernorrland och Uppsala medan minst antal klagomål kom från Jönköping och Gotland.

Bland de klagomål som IVO fattade beslut i under perioden avser de flesta klagomålen personer som är 18 år eller äldre. Vi ser också att klagomål avser kvinnor i högre utsträckning än män.

De klagomål som IVO fattat beslut i under tredje tertialet rör främst verksamheter inom kirurgi och primärvård. Enskilda klagar framförallt på vård och behandling samt diagnostisering.

Lex Maria

Det kom in lika många lex Maria-anmälningar under tredje tertialet 2017 som 2016. IVO fattade dock beslut i fler ärenden tredje tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016.

Antalet inkomna lex Maria-anmälningar per 100 000 invånare varierar mellan länen. Dalarna, Gotland och Stockholm har skickat in minst antal anmälningar per 100 000 invånare medan Blekinge har skickat in flest.

De lex Maria-anmälningar som myndigheten fattade beslut i under tredje tertialet rör främst äldre och vi ser små skillnader i antal anmälningar som rör kvinnor respektive män. Vi ser däremot könsskillnader i de händelser som gett upphov till en lex Maria-anmälan.

Den största delen av de lex Maria-anmälningar som IVO fattat beslut i under tertialet rör verksamheter inom psykiatri, kirurgi och primärvård. Inom primärvården kommer majoriteten av anmälningarna från vårdcentraler och gäller i huvudsak vårdskador relaterade till diagnostisering.

Innehåll

Tertialrapportering	3
Sammanfattning.....	4
Klagomål från enskilda enligt patientsäkerhetslagen	4
Lex Maria	4
Tertial 3, 1 september - 31 december 2017.....	6
Antalet klagomål och lex Maria-anmälningar per invånare skiljer sig mellan länen.	7
Klagomål gäller främst vuxna i arbetsför ålder och fler klagomål avser kvinnor.....	8
Enskilda klagar framförallt på brister inom kirurgi.....	9
Lex Maria-anmälningar avser ofta personer som är 50 år eller äldre	11
Vårdgivaren anmäler främst allvarliga vårdskador inom psykiatri.....	12

Tertial 3, 1 september - 31 december 2017

Under tredje tertialet 2017 inkom totalt 2 987 klagomål från enskilda till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Under samma period fattade myndigheten beslut i 2 889 klagomål.⁴ I 1 795 av dessa klagomål utredde myndigheten sakfrågan och i 738 fall avslutade IVO ärendet 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.

Tabell 1: Inkomna och beslutade klagomål enligt PSL, tredje tertialet för åren 2016-2017⁵, antal⁶

År	Inkomna	Beslutade	Utredda i sak	Avslutade med kritik
T3 2017	2 987	2 889	1 795	738
T3 2016	2 455	2 552	1 549	584

IVO tog emot ett högre antal klagomål under tredje tertialet 2017 jämfört med motsvarande period 2016. Antalet beslutade klagomålsärenden har också ökat mellan tredje tertialet 2016 och 2017. IVO har även utrett och avslutat fler ärenden med kritik under tredje tertialet 2017 jämfört med 2016.

När en patient utsätts för en händelse som medför eller kunde medföra 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.

Under tredje tertialet 2017 inkom 826 lex Maria-anmälningar till IVO från vårdgivare runt om i landet. Under samma tidsperiod fattade myndigheten beslut i 1 024 lex Maria-anmälningar. I 970 av dessa anmälningar

gjorde myndigheten bedömningen att vårdgivaren har gjort en tillfredställande utredning av den anmälda händelsen. I 33 ärenden beslutade myndigheten att fortsatt tillsyn skulle inledas.⁷

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.

⁵ 2015 genomfördes särskild insats för att avsluta vissa ärenden. Detta innebär 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 Inga anmälningar avskrevs och 21 anmälningar 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.

Tabell 2: Inkomna respektive beslutade lex Maria-anmälningar under tredje tertialet för åren 2015-2017, antal.

År	Inkomna	Beslutade
T3 2017	826	1 024
T3 2016	827	796
T3 2015	834	965

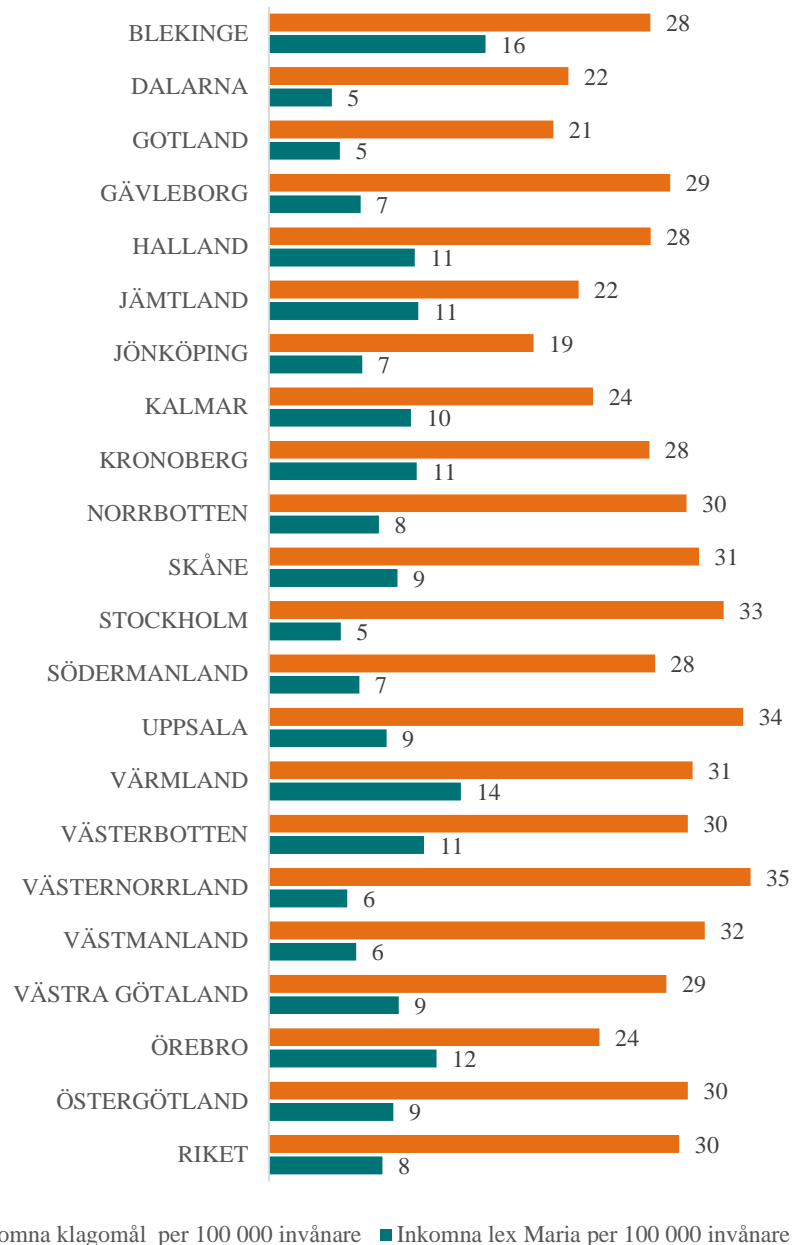
Det kom in lika många lex Maria-anmälningar under tredje tertialet 2016 och 2017. Men precis som inom ärendeslaget klagomål från enskilda har myndigheten fattat beslut i fler lex Maria-anmälningar under tredje tertialet 2017 jämfört med samma period 2016 och 2015.

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

Totalt sett inkom 30 klagomål per 100 000 invånare under tredje tertialet 2017. Det är en högre siffra än för tredje tertialet 2016 (24) respektive 2015 (20). Antalet inkomna klagomål per 100 000 invånare varierar mellan länen, från 35 till 19. Västernorrland (35) tillsammans med Uppsala (34) och Stockholm (33) tillhör gruppen län som har flest klagomål per 100 000 invånare under tredje tertialet. Jönköping (19) och Gotland (21) tillhör å andra sidan den grupp län som under perioden har minst antal inkomna klagomål per 100 000 invånare.

Även när det gäller inkomna lex Maria-anmälningar finns det en spridning mellan länen. Variationen är mindre än för klagomål. Totalt sett inkom 8 lex Maria-anmälningar per 100 000 invånare under tredje tertialet. På länsnivå varierar motsvarande siffra mellan 5 och 16. Vårdgivare i Dalarna (5), Gotland (5) och Stockholm (5) har skickat in minst antal lex Maria-anmälningar per 100 000 invånare medan vårdgivare i Blekinge (16), Värmland (14) och Örebro län (12) har skickat in flest.

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



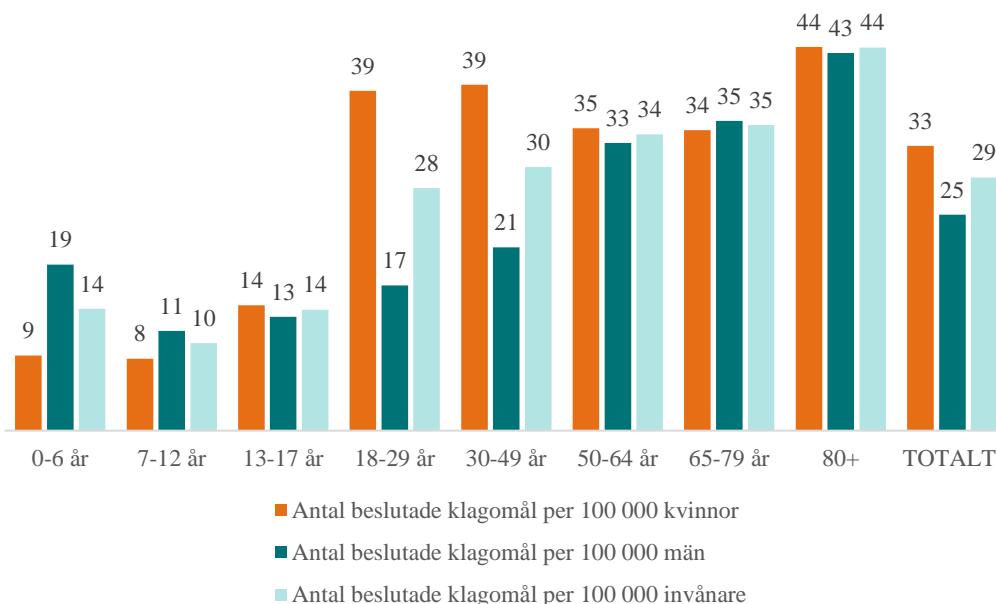
Klagomål gäller främst vuxna i arbetsför ålder och fler klagomål avser kvinnor

Majoriteten av de klagomål som IVO utreder avser personer som är 18 år eller äldre. Antalet klagomål per 100 000 invånare stiger med åldersgrupperna och uppgår som mest till 44 stycken per 100 000 invånare i åldersgruppen 80 år eller äldre.

⁸ Befolkningsmängd enligt Statistiska centralbyrån (SCB) mars 2017.

Under tredje tertialet 2017 rör klagomål kvinnor (33) i större utsträckning än män (25). Den största skillnaden mellan kvinnor och män finner vi i åldersgrupperna 18-29 år och 30-49 år. Detta mönster syns även i de klagomål som IVO utredde i sak.

Diagram 2: Beslutade klagomål från enskilda uppdelat på kön och ålder, antal. ⁹



Av de klagomålsärenden som IVO fattade beslut i under perioden var det ungefär lika stor del av kvinnornas (63 %) och männens (62 %) klagomål som utreddes i sak. Vidare var det ungefär lika stor del av de klagomål där IVO utredde sakfrågan som avslutades med kritik för kvinnor (41 %) respektive män (42 %).

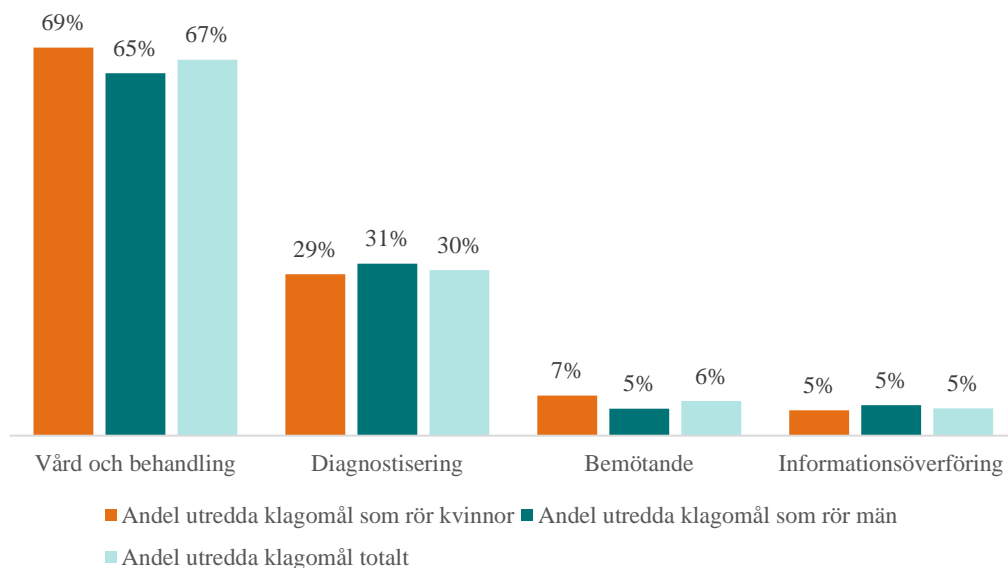
Enskilda klagor framförallt på brister inom kirurgi

Under tredje tertialet 2017 utredde IVO 1 795 klagomål. Klagomålen rör främst missnöje gällande vård och behandling (67 %), diagnostisering (30 %), bemötande (6 %) och informationsöverföring (5 %).¹⁰ Som framgår i diagram 3, nedan, rör ungefär lika stor del av kvinnornas respektive männens klagomål de olika händelsekategorierna.

⁹ Befolkningsmängd enligt Statistiska centralbyrån (SCB) december 2016,

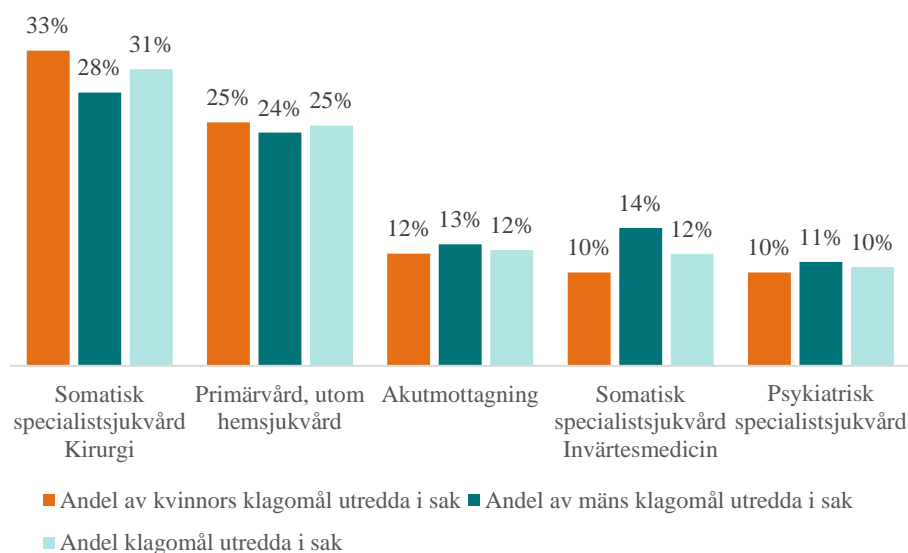
¹⁰ Ett ärende kan avse en eller flera händelsekategorier.

Diagram 3: Utredda klagomål för de mest återkommande händelsekategorierna uppdelat på kön, andel.



Av de klagomål som IVO utredde i sak under tredje tertialet 2017 rör flest klagomål verksamheter inom kirurgi (31 %) och primärvård (25 %). Andra områden som är vanligt förekommande är akutmottagning (12 %), invärtesmedicin (12 %) och psykiatrisk specialistsjukvård (10 %). Kirurgi, som enskilda framförallt klagar på, är det område där vi ser störst skillnader mellan könen. Vi kan också notera vissa könsskillnader inom invärtesmedicin, där en större del av de klagomål som rör män (14%) jämfört med de klagomål som rör kvinnor (10%).

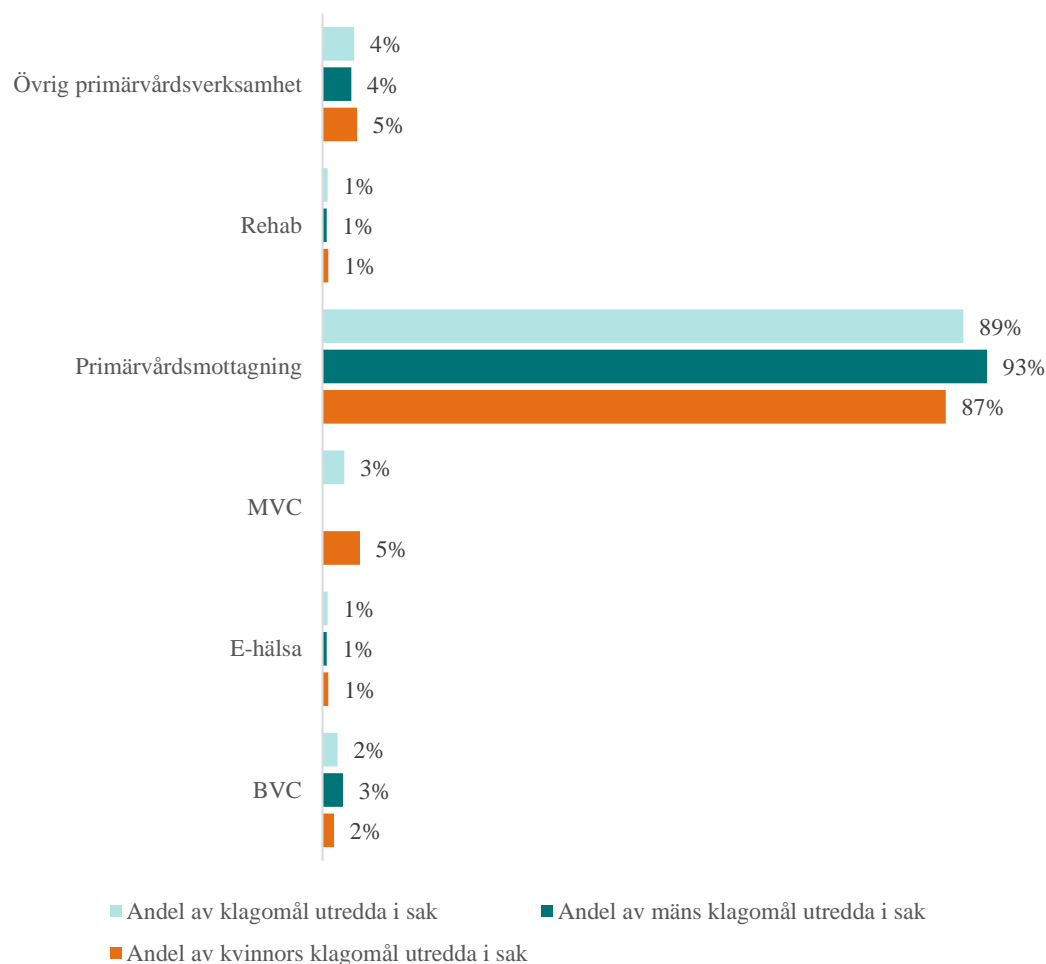
Diagram 4: Utredda klagomål för de mest återkommande områdena uppdelat på kön, andel.



En fjärdedel av alla klagomål som IVO utredde i sak rör primärvård (utom hemsjukvård). Tittar vi på ärenden om primärvård som utreddes i sak, ser vi att de flesta ärenden gäller just primärvårdsmottagningar endast en liten del av ärendena

rör mödravårdscentraler (MVC) barnavårdscentraler (BVC), rehabilitering samt e-hälsa och övrig primärvårdsverksamhet.

Diagram 5: Klagomål utredda i sak inom primärvård uppdelat på kön och verksamhetstyp, andel¹¹



När det kommer till primärvårdsmottagningarna klagar enskilda framförallt på vård och behandling och diagnostisering. Det framkommer inte någon skillnad i vad kvinnor och män klagat på.

Lex Maria-anmälningar avser ofta personer som är 50 år eller äldre

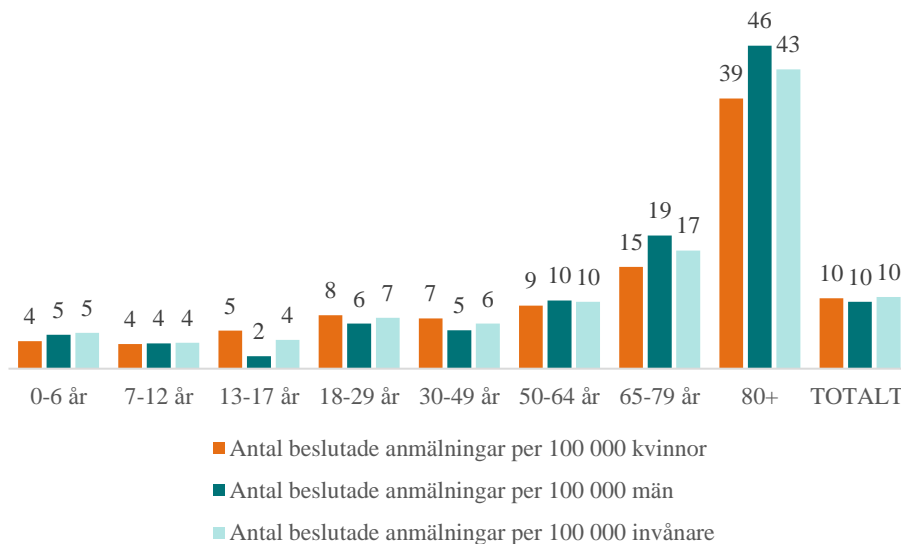
IVO fattade beslut i 1 024 lex Maria-anmälningar under tredje tertialet 2017. Majoriteten av anmälningarna handlar om allvarliga vårdskador som har drabbat, eller kunde ha drabbat, personer som är 50 år eller äldre. Endast ett fåtal anmälningar rör barn och unga under 18 år.

Av de lex Maria-anmälningar som myndigheten fattade beslut i rör lika många kvinnor (10) som män (10). När de beslutade anmälningarna fördelas på ålder framkommer dock vissa könsskillnader. Den största skillnaden mellan kvinnor och

¹¹ Beräkningen av baseras på ärenden som är registrerade med både verksamhetsområde och verksamhetstyp.

män finner vi i åldersgruppen 80 år eller äldre. Per 100 000 invånare rör 39 anmälningar kvinnor och 46 anmälningar män. Även i åldersgruppen 65-79 år gäller fler anmälningar män (19) än kvinnor (15). I övriga åldersgrupper framkommer inga större könsskillnader.

Diagram 6: Beslutade lex Maria-anmälningar uppdelat på kön och ålder, antal.¹²



Vårdgivaren anmäler främst allvarliga vårdskador inom psykiatri

I de lex Maria-anmälningar som IVO fattade beslut i under tredje tertialet 2017 rör en stor del av händelserna vård och behandling (31 %), självmord¹³ (23 %), diagnostisering (21 %) och läkemedelshantering (14 %).¹⁴

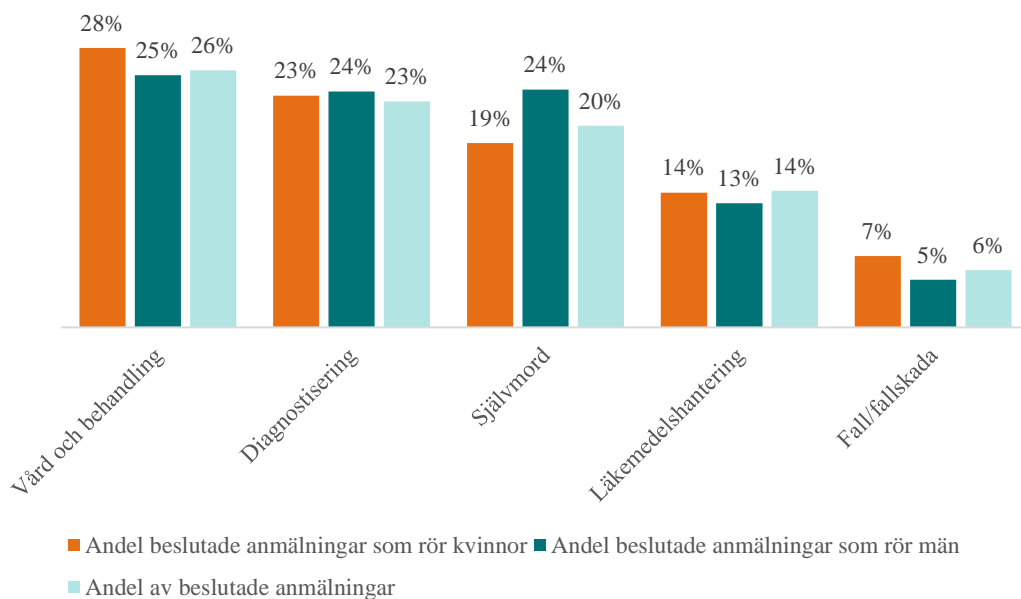
Av de anmälningar som rör kvinnor avser den största andelen händelser vård och behandling (28 %) och diagnostisering (23 %). Av de lex Maria-anmälningar som rör män avser den största andelen händelser vård och behandling (25 %) och självmord (24 %).

¹² Befolkningsmängd enligt Statistiska centralbyrån (SCB) december 2016.

¹³ I händelsekategorin "självmord" ingår försök till självmord, misstänkt självmord, fullbordat självmord samt utvidgat självmord.

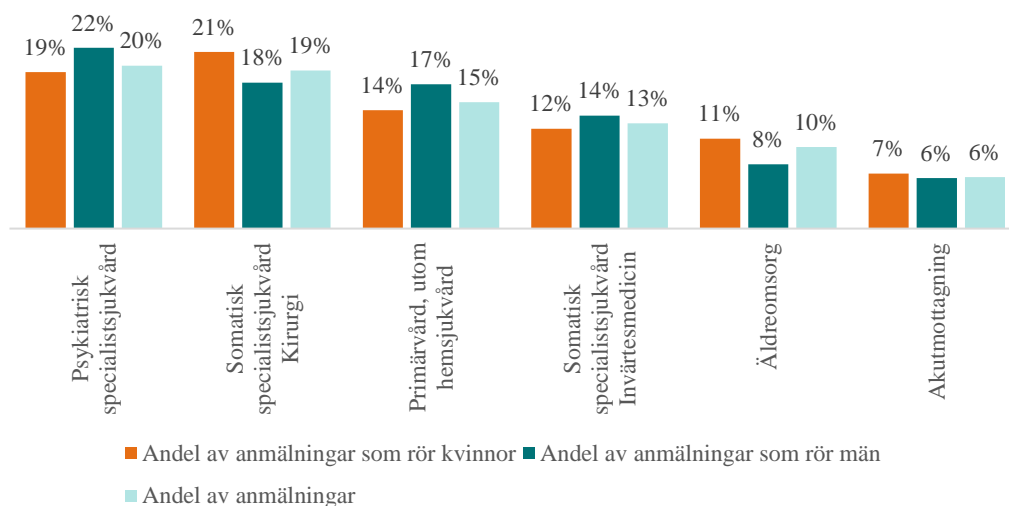
¹⁴ Ett ärende kan avse en eller flera händelsekategorier.

Diagram 7: Lex Maria-anmälningar uppdelat på kön för de mest återkommande händelserna, andel.¹⁵



Under tredje tertialet avser flest lex Maria-anmälningar vårdgivare inom psykiatri (20 %), kirurgi (19 %) primärvård (15 %), invärtesmedicin (13 %), äldreomsorg (10 %) och akutmottagningar (6 %). Som diagram 8 visar är könsskillnaden störst för de anmälningar som rör psykiatri, primärvård, kirurgi och äldreomsorg.

Diagram 8: Lex Maria-anmälningar uppdelat på kön för de mest återkommande verksamheterna, andel.¹⁷



Inom primärvården rör en väldigt hög andel av lex Maria-anmälningarna (95 %) vårdskada som uppstått eller kunnat uppstå vid primärvårdsmottagningar. Bara en liten del av anmälningarna rör verksamheter som erbjuder övrig

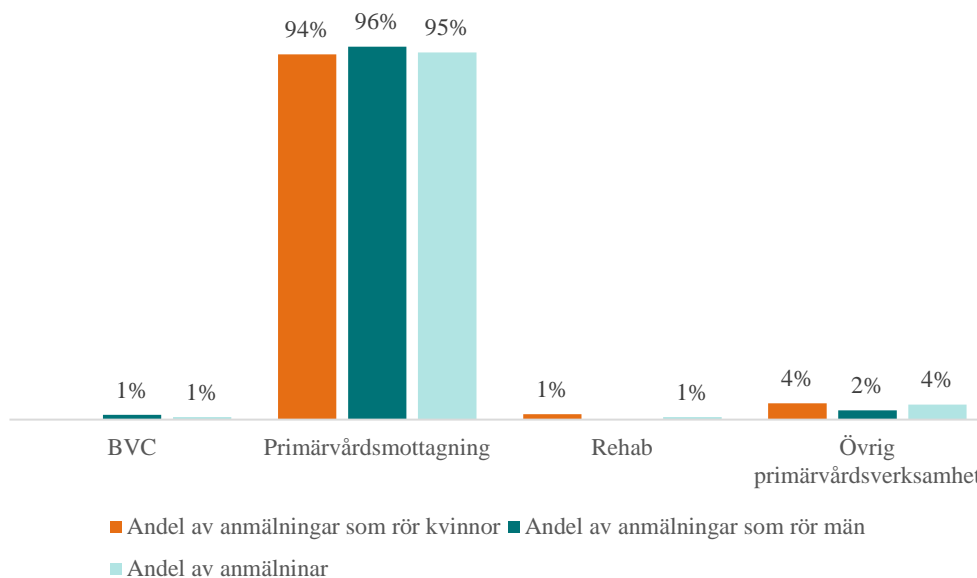
¹⁵ Ett ärende kan avse en eller flera händelsekategorier.

¹⁶ Inom händelsekategorin *själv mord* ingår lex Maria-anmälningar rörande självmordsförsök, misstänkt självmord, utvidgad självmord samt fullbordad självmord.

¹⁷ Ett ärende kan avse ett eller fler verksamhetsområden.

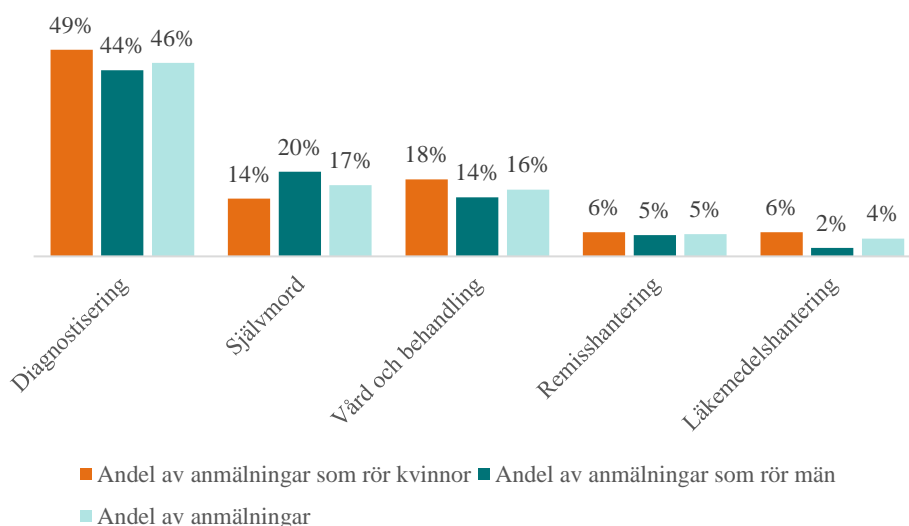
primärvårdsverksamhet, MVC, BVC eller rehabilitering. Detta gäller såväl kvinnor som män.

Diagram 9: Lex Maria-anmälningar inom primärvård fördelat på verksamhetstyp och kön, andel¹⁸



Vid närmare granskning av lex Maria-anmälningarna inom primärvården, ser vi att den största andelen anmälningar handlar om diagnostisering, framförallt för kvinnor. Nästan 5 av 10 (49 %) anmälningar rörande kvinnor inom primärvården gäller diagnostisering medan motsvarande siffra för män är drygt 4 av 10 (44 %).

Diagram 10: Lex Maria-anmälningar inom primärvård uppdelat på händelsekategori och kön, andel¹⁹



¹⁸ Andelen är beräknad på beslutade lex Maria anmälningar inom verksamhetsområdet primärvård med angiven verksamhetstyp. Det finns anmälningar inom verksamhetsområdet som inte har någon registrerad verksamhetstyp.

¹⁹ I händelsekategorin självmord ingår försök till självmord, misstänkt självmord, fullbordat självmord samt utvidgat självmord.

²⁰ Andel beräknad på antal anmälningar där verksamhetsområde är primärvård angiven. Ett ärende kan avse en eller flera händelsekategorier.