



## Patienterna känner inte att de får någon förklaring från vården

Vårdgivaren är den som har första linjens ansvar för att svara på klagomål från patienter. IVO överlämnar därför patienters klagomål till vårdgivaren om de inte först haft möjlighet att besvara det. IVO har nu granskat hur de klagomål som vi överlämnar hanteras. Även om nästan alla vårdgivare har arbetsätt och rutiner för hur de ska ta hand om och utreda klagomål, upplever inte patienterna att de får svar eller en förklaring.

Den 1 januari 2018 förändrades lagstiftningen om hur patienter och närstående<sup>1</sup> kan klaga på hälso- och sjukvården och dess personal. Det är nu vårdgivaren alternativt patientnämnden som har första linjens ansvar att ta emot klagomål. Genom lagförändringen har IVO:s skyldighet att utreda klagomål begränsats, och den träder i kraft först efter att vårdgivaren har fått möjlighet att besvara klagomålet. Om IVO får ett klagomål från en patient där vårdgivaren inte först har fått besvara det, överlämnar IVO oftast klagomålet till berörd vårdgivare.

IVO har även ett tillsynsansvar för hur vårdgivarna hanterar klagomål. Under 2018 överlämnade IVO drygt 1 800 klagomål till vårdgivare. Vi har nu undersökt hur vårdgivare hanterade 154 av dessa klagomål, och patienternas upplevelser i samband med det.

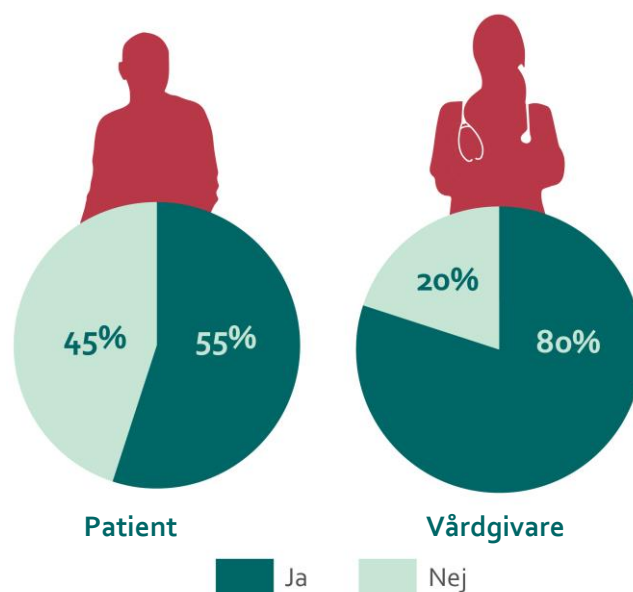
*”De har ej bemött alla delar i klagomålet och tagit lång tid för svar. Tycker också att man kan be om ursäkt eller visa lite medlidande när de klantat till det så mycket. Osympatiskt.”*

Patient som lämnat klagomål uttalar sig om vårdgivarens hantering.

## Stora skillnader mellan hur patienter och vårdgivare upplever kommunikationen

IVO kan se att många patienter inte upplever att de blivit kontaktade av vårdgivarna. Detta trots att vårdgivarna själva upplever att de har tagit kontakt med patienterna. Patienter och vårdgivare har också olika uppfattningar om patienten har fått någon

### Har vårdgivaren kontaktat patienten sedan IVO överlämnade klagomålet?

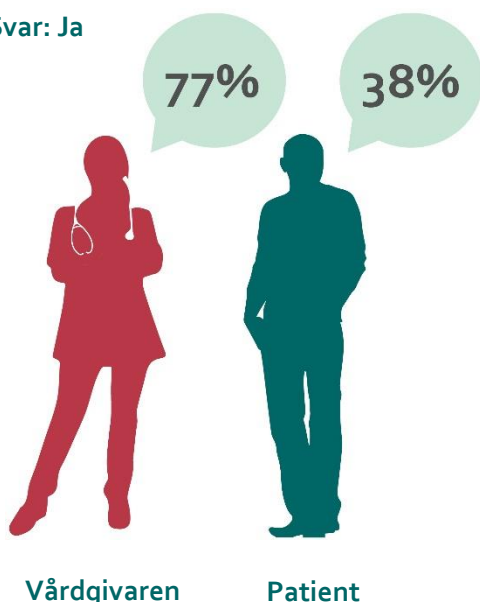


<sup>1</sup> Fortsättningsvis används enbart ordet patienter även om närstående också kan lämna klagomål och vara delaktiga i patientsäkerhetsarbetet.

förklaring till händelsen. Det är enbart 10 procent av de patienter som IVO varit i kontakt med som upplever att de har fått en tillräcklig förklaring. Vår granskning ger inte svar på i vilken utsträckning detta kan förklaras av att patienterna har fått ett svar från vårdgivarna som inte överensstämmer med deras förväntningar.

### Patienten har fått en förklaring av vårdgivaren

Svar: Ja



Samtidigt signalerar skillnaden mellan vårdgivarnas och patienternas svar att vårdgivarna varken lyckats upprätta en god kommunikation med patienten eller lyckats förmedla informationen på ett bra sätt.

Även om de allra flesta vårdgivarna anser att de har rutiner för klagomålshantering ser många att det finns förbättringsområden. De kan främst se ett behov av att bli snabbare på olika nivåer, från att ta kontakt till att utreda färdigt. De ser även att tydliga interna vägar för hur klagomålen hanteras och anpassade digitala system påverkar handläggningstiderna positivt.

### Patienterna får sällan delta i patientsäkerhetsarbetet

Det är bara i 30 procent av de klagomål som IVO har följt upp där vårdgivaren anger att patienten har fått möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet. Då handlar det främst om att patienterna har blivit kontaktade och fått berätta om sina upplevelser. Vårdgivarnas förklaringar till att patienterna inte har

fått delta handlar oftast om att klagomålet inte rör en vårdskada, eller att det inte handlar om patientsäkerhet.

Att ta om hand patienternas erfarenheter är en viktig del i verksamheternas arbete med att förbättra sin kvalitet och förebygga allvarliga händelser. Det finns ingen avgränsning i patientsäkerhetslagen (SFS 2010:659) att det enbart är patienter som drabbats av vårdskador som ska få möjlighet att delta i patientsäkerhetsarbetet. Det finns en risk att verksamheterna går miste om viktiga lärdomar om de begränsar sig på detta sätt.

### Vårdgivare kan utveckla hur de gör patienter delaktiga

Vårdgivarna tycker att de kan bli bättre på att göra patienter delaktiga i patientsäkerhetsarbetet och få till en systematik i det arbetet. De anser att de kan förbättra sitt sätt att ge information till patienterna och få en större patientdelaktighet och medverkan.

Flera vårdgivare arbetar aktivt med att göra patienter delaktiga i patientsäkerhetsarbetet. I de verksamheter som vi granskat var det vanligast att patienter deltog i händelseanalyser vid vårdskada. Vårdgivarna har också andra sätt att involvera patienterna:

- egna patientenkäter
- patientråd, referensgrupp med patienter
- patientrepresentant i patientsäkerhetsråd eller i klinikledning
- patientmedverkan vid utbildningar
- årliga dialogmöten.

Det finns en bredare problematik som rör patienters upplevelser av bristande delaktighet och information inom vården. IVO har analyserat samtliga klagomål som inkommit till myndigheten under 2018, som rör information och delaktighet (Inspektionen för vård och omsorg, 2019). Patienternas berättelser vittnar om hur viktigt det är att de få vara med och påverka sin egen vård, och få tydlig information. I klagomålen ser vi att brister i delaktighet och information har bidragit till olika konsekvenser så som försenade diagnoser och felaktig behandling.

## Vilka klagomål har vi följt upp?

IVO granskade samtliga klagomål<sup>2</sup> som inkom till myndigheten under andra halvåret 2018 i följande län:

- Norrbotten
- Västerbotten
- Västernorrland
- Jämtland
- Västra Götaland
- Halland

Sammanlagt 154 klagomål följdes upp som både omfattade privata och regionbundna vårdgivare. Alla som anmält klagomålen fick också möjlighet att svara på frågor om deras upplevelser. Totalt 84 patienter (54 procent) besvarade enkäten.

## God kommunikation ger ökat förtroende

Det är vårdgivarnas ansvar att hantera klagomålen på ett sätt så att patienterna har ett fortsatt förtroende för hälso- och sjukvården (Prop. 2016/12:122). Då är det av vikt att vårdgivarna anpassar kommunikationen till den som klagar och vad det gäller. I IVO:s granskning lyfter vissa vårdgivare behovet av att bättre kunna bemöta patienternas förväntan. Att kunna utveckla sin pedagogiska förmåga för att möta en person och föra fram budskap. Även om vården inte anser att några fel har begåtts, behöver patienten förstå vad som har hänt och känna att hans erfarenheter omhändertas. Det är också till gagn för verksamheten att bemöta klagomål i ett tidigt skede, då det har visats sig vara av stor vikt för att patienten ska känna att situationen har löst sig på ett tillfredsställande sätt (SOU 2015:14).

## Vårdgivarna informerar om hur patienter kan lämna klagomål

Vårdgivarna använder sig ofta av liknande sätt för att

informera patienter om deras möjligheter att klaga på vården. Det handlar om affischer och broschyrer i väntrum eller som delas ut direkt till patienter. De flesta vårdgivare hänvisar ofta till information på nätet som hemsidor eller 1177 Vårdguiden. Det finns även regioner som delar ut samhällsinformation till alla hushåll om hur de kan lämna klagomål.

Socialstyrelsen har producerat kostnadsfritt material som vårdgivarna kan använda.<sup>3</sup>

*”Att oftare på arbetsplatsen samtala runt vår värdegrund och hur det påverkar våra patienter, vårt bemötande och kommunikationen med patienten.”*

Verksamhetsrepresentant reflekterar över vad som kan förbättras i vården.

## Få patienter känner till att patientnämnderna kan stödja dem i kontakten med vården

En del i klagomålsutredningen handlade om att stärka patientnämndernas roll i klagomåls-hantering. Syftet var att de ska kunna stödja patienterna i sin kontakt med vården, och vara den instans som patienterna kan vända sig till när det finns en brist på tillit till vården (SOU 2015:102). Men patientnämndernas arbete verkar inte vara särskilt känt hos patienterna som svarat på enkäten. Enbart 25 procent anger att de har ganska eller god kännedom om patientnämndernas arbete. Då rör det sig dessutom om patienter som redan har klagat på vården vid minst ett tillfälle.

### Referenser

Inspektionen för vård och omsorg. (2019). Patienternas berättelser 2018 (2019-10). Hämtad från <https://www.ivo.se/publicerat-material/rapporter/pateinternas-berattelser-2018>

SFS 2010:659. Patientsäkerhetslag. Stockholm: Socialdepartementet.

Proposition 2016/17:122. Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården. Stockholm: Socialdepartementet.

SOU 2015:14. Sedd, hörd och respekterad. Ett ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.

SOU 2015:102. Fråga patienten – nya perspektiv i klagomål och tillsyn. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.

<sup>2</sup> Ett mindre antal klagomål följdes inte upp som bl.a. rörde kommunal hälso- och sjukvård.

<sup>3</sup> <https://www.socialstyrelsen.se/ansok-och-anmal/inte-nojd-med-varden/>