



Uppföljning av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården 2018

delredovisning av regeringsuppdrag (S2017/07302/RS)

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 2019-8

Foto | Johnér bildbyrå

Utgiven | februari, 2019 www.ivo.se

Förord

Inspektionen för vård och omsorg har fått uppdraget att följa utvecklingen av enskildas klagomål mot bakgrund av nya bestämmelser om ett mer ändamålsenligt klagomålssystem som infördes den 1 januari 2018. Denna rapport är delredovisning av uppdraget som lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) den 28 februari 2019. Uppdraget ska slutredovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2020.

Förutom en redovisning av hur de nya bestämmelserna har påverkat antal klagomål hos IVO innehåller denna delredovisning en beskrivning och kartläggning av vilka ärenden som överlämnats till vårdgivare samt hur de ärenden som utreds av IVO fördelar sig på de i lagstiftningen angivna utredningsgrunderna.

Rapporten är framtagen av utredare Carl Hogstedt (projektledare) samt utredare Emilie Karlsson.

Gunilla Hult Backlund
Generaldirektör
Februari 2019

Sammanfattning

IVO har fått i uppdrag att följa utvecklingen av enskildas klagomål mot bakgrund av nya bestämmelser om ett mer ändamålsenligt klagomålssystem som infördes den 1 januari 2018. En delredovisning av uppdraget ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2019. Uppdraget ska slutredovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2020. Denna rapport är delrapporten. Kartläggningen visar följande huvudsakliga utveckling under 2018:

- Om utvecklingen under år 2018 fortsätter 2019 kommer IVO att ha lägre kostnader för klagomålshanteringen och kan därmed använda dessa resurser för att genomföra egeninitierad, riskbaserad tillsyn.
- År 2018 tog IVO emot 34 procent färre klagomål enligt patientsäkerhetslagen jämfört med 2017.
- Antal klagomål som utreds minskade med 67 procent från 2017 till 2018 på grund av de nya kriterierna för utredningsskyldighet.
- År 2018 tog IVO emot 5531 klagomål på hälso-och sjukvården. Av dessa överlämnades en tredjedel till vårdgivare.
- Under 2018 har ca 1700 ärenden bedömts vara inom IVO:s utredningsskyldighet. Av dessa rör 91 procent skada eller sjukdom, 8 procent självbestämmande, integritet eller rättsliga ställning och 1 procent om tvångsvård.
- Mellan åren 2017 och 2018 har det inte skett någon förändring av antal ärenden till patientnämnderna. Det finns ingen uppgift om antal klagomål till vårdgivare, det finns inte heller någon skyldighet för vårdgivare att rapportera uppgifter om klagomål.

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning.....	4
Inledning	6
Utvecklingen av klagomål	7
Månadsvis utveckling av klagomål som utreds enligt de nya bestämmelserna.....	7
Färre inkomna klagomål under 2018.....	8
Ingen förändring av andelen klagomål från kvinnor och män	8
Andelen klagomål från psykiatri har ökat.....	9
Ingen ökning av klagomål till patientnämnder.....	10
Synpunkter eller tips har ökat	10
Ett av tre klagomål överlämnas till vårdgivare	12
Huvudsaklig anledning till att klagomål utreds.....	14
Relevanta rapporter	16

Inledning

Den 1 januari 2018 infördes ett nytt klagomålssystem inom hälso- och sjukvården, vars främsta syfte är att förtydliga ansvarsfördelningen och öka effektiviteten i hanteringen av klagomål. Det nya klagomålssystemet innebär att det i första hand är vårdgivarna som ska ta emot och besvara klagomål från patienter och deras närstående. Vårdgivarna ska också förklara vad som inträffat och vid behov vidta åtgärder för att liknande händelser inte ska inträffa igen. När patienter framför sina klagomål där vården utförs, finns det större möjligheter till snabbare svar. Det ger också vårdgivarna utrymme att i ett tidigt skede vidta åtgärder för att förebygga vårdskador.

IVO:s utredningsskyldighet begränsas till allvarliga händelser där en patient i samband med hälso- och sjukvård har fått permanenta besvär, ett väsentligt ökat vårdbehov eller där patienten avlidit. IVO ska utreda klagomål från patienter som tvångsvårdas samt händelser i vården som på ett negativt sätt påverkat eller hotat patientens självbestämmande, integritet eller rättsliga ställning.

I regleringsbrevet för 2018 (S2017/07302/RS) ges IVO i uppdrag att under åren 2018–2019 följa utvecklingen av enskildas klagomål mot bakgrund av nya bestämmelser om ett mer ändamålsenligt klagomålssystem. Av redovisningen ska bl.a. framgå information om antalet inkomna klagomål uppdelade på de olika kriterierna i klagomålssystemet 7 kap 11 § patientsäkerhetslagen (dvs. grunderna för när IVO:s utredningsskyldighet inträder) och antal klagomål som skickas tillbaka till vårdgivare för hantering enligt 3 kap. 8 b § patientsäkerhetslagen. Individbaserad statistik ska presenteras, kommenteras och analyseras uppdelat på kön.

Denna delrapport är en beskrivande kartläggning av klagomål på hälso- och sjukvården. Antalet inkomna klagomål för år 2017 och 2018 jämförs samt klagomål som utreds av IVO utifrån de nya kriterierna och ärenden som överlämnas till vårdgivare kartläggs utifrån kön, ålder och verksamhetsområde. För att ytterligare beskriva utvecklingen redovisas resultat från IVO:s upplysningstjänst och antal ärenden från patientnämnderna.

Utvecklingen av klagomål

Under år 2018 minskade antalet inkomna klagomål på hälso-och sjukvården till IVO med 34 %, från 8334 till 5531. Även antal utredda ärenden minskade på grund av de nya kriterierna för utredningsskyldighet. Av de 5531 klagomål som registrerades under 2018 har ca 1700 utretts eller kommer att utredas i sak. Av de 8334 klagomål som registrerades under 2017 har ca 5100 utretts eller kommer att utredas i sak. Antal klagomål som utreds i sak minskade alltså med 67 % från 2017 till 2018.

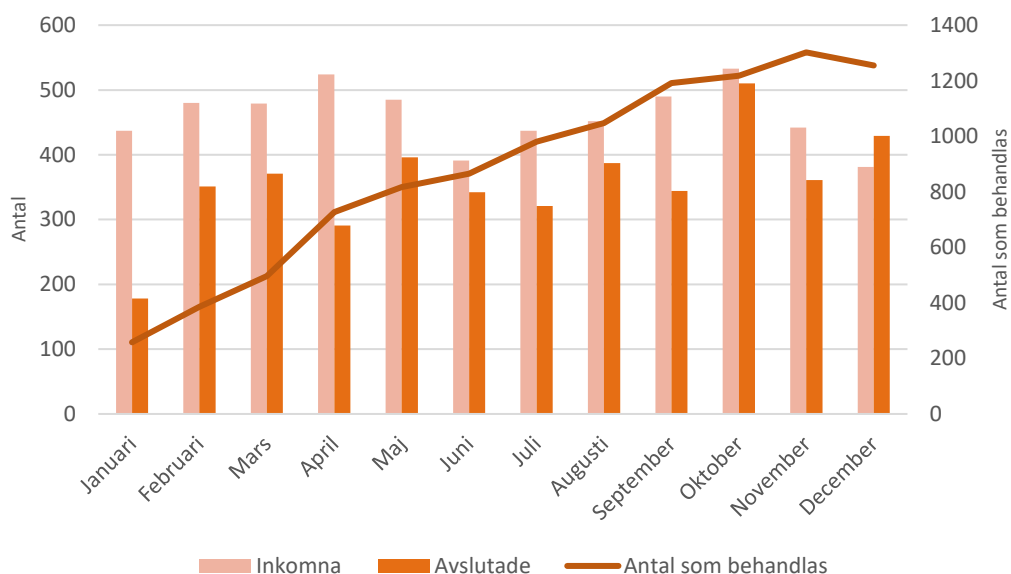
Antal ärenden som är under utredning har minskat med 64 % under 2018, från 4440 till 1619.

Månadsvis utveckling av klagomål som utreds enligt de nya bestämmelserna

Antalet ärenden som är under utredning och som utreds efter de nya bestämmelserna har ökat under 2018. Den främsta anledningen är att äldre ärenden, som inkommit före 2018, har prioriterats i handläggningen.

Antalet inkomna ärenden under 2018 har varierat mellan 380 till 530 per månad, figur 1. Det finns ingen tydlig trend över året som visar på en minskning eller ökning av antal inkomna ärenden. Däremot så avslutas fler ärenden i slutet av året än i början vilket är en effekt av att antalet ärenden inkomna före 2018 som är under utredning minskat kraftigt och att utrymmet att arbeta med de nya ärendena därmed har ökat.

Figur 1: Utvecklingen av klagomål som inkommit fr.o.m. 2018-01-01 per månad. Staplarna visar antal inkomna och avslutade klagomål, linjen visar antal ärenden som behandlas.



Färre inkomna klagomål under 2018

För att visa effekterna av de nya bestämmelserna så jämförs antal inkomna klagomål mellan 2017 och 2018 utifrån kön, ålder och verksamhetsområde. Eftersom vissa ärenden som inkommit under 2017 och 2018 fortfarande utreds så saknas viss information i ärendena. Det finns dock ingen anledning att tro att bortfallet är systematiskt vilket gör att slutsatserna inte påverkas nämnvärt. För att uppskatta hur många ärenden som uppfyller utredningsskyldigheten så antas ärenden som är äldre än sex veckor vara klagomål som ska utredas.

Tabell 1 visar att under 2018 kom det in 5531 klagomål vilket är en minskning med 34 procent eller 2803 klagomål jämfört med 2017. För ärenden som inkom under 2017 har eller kommer ca 5100 utredas i sak, motsvarande siffra för 2018 är ca 1700, en minskning med 67 %. Av de ärenden som avslutats och utretts i sak är det nästan samma andel ärenden, för år 2017 och 2018, som avslutas med kritik, 39 % respektive 42 %.

Tabell 1: Antal inkomna klagomål under 2017 och 2018 som utretts eller kommer utredas samt antal och andel av avslutade ärenden som var kritikbeslut.

	Totalt antal	Antal som uppfyller utredningsskyldighet	Varav färdigutredda	Varav kritikbeslut
Klagomål PSL inkomna under 2017	8334	ca 5100	4926	1942 (39%)
Klagomål PSL inkomna under 2018	5531	ca 1700	679	282 (42%)

Källa: IVO

Ingen förändring av andelen klagomål från kvinnor och män

Som tidigare rapporter visat så lämnar kvinnor in klagomål i större utsträckning än män. Under 2018 var 55 procent av de inkomna klagomålen från kvinnor och 45 procent från män, motsvarande siffror för 2017 var 57 procent kvinnor och 43 procent män. De nya bestämmelserna verkar inte påverka i vilken utsträckning kvinnor och män lämnar klagomål till IVO.

Ett av tre klagomål kommer från personer över 65 år. Ett av tio klagomål 2018 avsåg barn under 18 år, tabell 2.

Tabell 2: Antal inkomna klagomål under år 2017 och 2018 uppdelat på kön och åldersgrupp. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Ålderskategori	2017		2018	
	Kvinna	Man	Kvinna	Man
0-17	343	370	188	237
18-64	3078	2053	1694	1237
65 +	1124	960	676	628
Totalt	4545	3383	2558	2102

Källa: IVO

Andelen klagomål från psykiatrin har ökat

Andelen klagomål per verksamhetsområde inom hälso- och sjukvården skiljer sig åt. För att undersöka om ett verksamhetsområde är under- eller överrepresenterat behöver andelen klagomål för det aktuella verksamhetsområdet ställas i relation till dess andel av den totala vårdkonsumtionen. Det har inte varit möjligt att ta fram vårdkonsumtion fördelat per verksamhetsområde på ett tillförlitligt sätt. Däremot kan förändringar över åren redovisas för andelen klagomål i ett visst verksamhetsområde.

Det är en större andel ärenden som avser psykiatrisk specialistsjukvård med de nya bestämmelserna, en ökning från 15 procent år 2017 till 19 procent 2018. Under 2017 inkom det ca 1300 klagomål som gällde psykiatrisk specialistsjukvård och under 2018 ca 950, se tabell 3.

Tabell 3: Antal och andel inkomna klagomål under år 2017 och 2018 uppdelat på de fem största verksamhetsområdena. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Verksamhetsområde	2017		2018	
Primärvård	2150	(25 %)	1314	(25 %)
Kirurgi	2014	(23 %)	996	(19 %)
Psykiatrisk specialistsjukvård	1326	(15 %)	972	(19 %)
Invärtesmedicin	794	(9 %)	455	(9 %)
Akutmottagning	738	(8 %)	403	(8 %)

Källa: IVO

Ingen ökning av klagomål till patientnämnder

Minskningen av antal inkomna klagomål till IVO motsvaras inte av ett ökat antal klagomål till patientnämnderna, tabell 4. Möjligen har vårdgivare fått en ökat antal klagomål och synpunkter, men det finns inga sådana uppgifter.

Tabell 4: Antal inkomna klagomål på hälso-och sjukvården uppdelat på region för åren 2017 och 2018.

	IVO		Patientnämnder	
	Antal 2017	Antal 2018	Antal 2017	Antal 2018
Region Blekinge	133	75	340	350
Region Dalarna	202	130	1230	1264
Region Gotland	48	29	246	291
Region Gävleborg	227	146	1328	1231
Region Halland	206	135	957	991
Region Jämtland Härjedalen	96	56	588	463
Region Jönköpings län	247	180	746	843
Region Kalmar län	142	108	693	708
Region Kronoberg	134	101	900	679
Region Norrbotten	237	158	1003	767
Region Skåne	1181	800	6305	5967
Region Stockholm	2058	1337	7243	7 395
Region Sörmland	242	185	1408	1267
Region Uppsala	326	234	1593	1827
Region Värmland	189	110	1140	1277
Region Västerbotten	207	145	914	830
Region Västernorrland	227	126	1134	1287
Region Västmanland	255	160	1160	975
Region Örebro län	248	154	1274	1309
Region Östergötland	350	237	1506	1612
Västra Götalandsregionen	1406	932	4848	4923
Totalt	8361	5538	36556	36256

Källa: IVO

Synpunkter eller tips har ökat

Utöver att lämna klagomål kan patienter och anhöriga lämna synpunkter och tips till upplysningstjänst på IVO. Informationen från upplysningstjänsten är en del av det underlag som används för den riskbaserade tillsynen. Materialet ger en tydlig nulägesbild av vad verksamheter och privatpersoner lyfter fram som de främsta riskerna inom vård och omsorg.

Antal ärenden till upplysningstjänsten har ökat för varje år. Under år 2016 mottog upplysningstjänsten för tillsynsfrågor som gäller hälso-och sjukvård ca 8500 kontakter, 2017 inkom ca 9400 och år 2018 inkom ca 10200 synpunkter eller tips

på hälso-och sjukvården. I huvudsak används telefon för att kontakta upplysningstjänsten men andelen har minskat från 81procent år 2016 till 67 procent 2018. Andra kontaktvägar är synpunktsformulär och e-post där det kom in ca 2800 ärenden under 2018 vilket är en ökning med 106 procent från 1358 ärenden 2017.

Nästan hälften av alla synpunkter eller tips hänvisas till vårdgivare eller patientnämnd. Av de 10214 inkomna ärendena under 2018 till upplysningstjänsten hänvisades ca 3000 till vårdgivare och 1800 till patientnämnder.

Ett av tre klagomål överlämnas till vårdgivare

Det är vårdgivaren som i första hand ska ta emot och besvara klagomål. Får IVO in klagomål där det framkommer att vårdgivaren inte har fått möjlighet att besvara klagomålet först överlämnas klagomålet till vårdgivaren. I detta avsnitt redovisas antal ärenden som överlämnats till vårdgivare uppdelat på kön, ålder och verksamhetsområde.

Av de inkomna klagomålen så avstod IVO att utreda 3841 ärenden. Av de ärenden som inte utreddes överlämnades 1816 till vårdgivare, vilket motsvarar ca 33 procent av det totala antalet. I tabell 5 redovisas orsakerna till att ärendena inte utreddes.

Tabell 5: Antal ärenden som inkommit under 2018 och där det finns beslut om att inte utreda ärendet uppdelat på orsaker

Orsak till att ärenden inte utreds	Antal
Överlämnat till vårdgivare	1816
Händelsen uppfyller inte kriterierna för IVO:s utredningsskyldighet	1578
Händelsen inträffade för över två år sedan	248
Omfattar inte IVO:s tillsynsansvar	133
Beaktas i annan tillsyn	66
Totalt	3841

Källa: IVO

Det finns inga skillnader för olika åldersgrupper eller kön vilket framgår av tabell 6.

Tabell 6: Antal och andel klagomål som inkommit under 2018 och inte utreds uppdelat på åldersgrupp och kön. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Åldersgrupp	Kvinna			Man		
	Antal inkomna	Antal som inte kontaktat vårdgivare	Andel som inte kontaktat vårdgivare	Antal inkomna	Antal som inte kontaktat vårdgivare	Andel som inte kontaktat vårdgivare
0-6 år	80	27	34 %	121	36	30 %
7-12 år	40	15	38 %	74	25	34 %
13-17 år	70	24	34 %	40	12	30 %
18-29 år	416	156	38 %	260	98	38 %
30-49 år	777	283	36 %	534	190	36 %
50-64 år	497	173	35 %	434	164	38 %
65-79 år	404	154	38 %	443	166	37 %
≥ 80 år	268	108	40 %	183	67	37 %
Totalt	2552	940	37 %	2089	758	36 %

Källa: IVO

Verksamhetsområde som klagomålet avser verkar påverka i vilken utsträckning vårdgivare kontaktats av patienten, tabell 7. I 52 procent av klagomålen, där händelsen inträffat inom verksamhetsområdet akutmottagning, har inte anmälaren kontaktat vårdgivare före anmälan. Invärtesmedicin ligger också något över genomsnittet, på 40 procent. Tandvård har minst klagomål som överlämnats till vårdgivare. 23 procent har inte utretts för att vårdgivare inte kontaktats eller att vårdgivaren inte fått fyra veckor på sig att besvara klagomålet.

Tabell 7: Antal inkomna klagomål på hälso-och sjukvården under 2018 och antal av dessa som inte utreds p.g.a. av att vårdgivare inte kontaktats. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Verksamhetsområde	Antal inkomna 2018	Antal som inte kontaktat vårdgivare	Andel
Akutmottagning	359	187	52%
Primärvård, utom hemsjukvård	1251	462	37%
Psykiatrisk specialistsjukvård	964	333	35%
Somatisk specialistsjukvård Invärtesmedicin	410	163	40%
Somatisk specialistsjukvård Kirurgi	939	322	34%
Tandvård	231	52	23%
Övriga verksamhetsområden	869	295	34%
Totalt	5023	1814	36%

Källa: IVO

Huvudsaklig anledning till att klagomål utreds

Den förändrade lagstiftningen har inneburit en begränsad skyldighet för IVO att utreda klagomål vilket framgår av 7 kap 11 § patientsäkerhetslagen. IVO utreder bland annat händelser som inneburit en bestående skada eller ett väsentligt ökat behov av vård för patienten, eller att någon har avlidit. IVO utreder också klagomål som gäller tvångsvård och händelser som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat självbestämmande, integritet eller rättslig ställning. De allra flesta av ärenden utreds utifrån att det skett en händelse som orsakat skada eller sjukdom, tabell 8.

Tabell 8: Antal och andel klagomål som inkom under 2018 uppdelat på utredningsgrund. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Utredningsgrund	Antal	Andel
Skada eller sjukdom	822	91 %
Självbestämmande, integritet eller rättslig ställning	69	8 %
Tvångsvård	14	1 %
Totalt	905	

Källa: IVO

Det finns skillnader mellan kvinnor och män när det gäller utredningsgrund, tabell 9. Av de totalt 67 ärenden som gällde självbestämmande, integritet och rättslig ställning avsåg 60 procent kvinnor. När det gäller skador eller sjukdom är det små skillnader, 54 procent av klagomål som gäller bestående skada eller allvarlig sjukdom gäller kvinnor och 45 procent gäller män. I ärenden som gäller tvångsvård är det så små tal att det är svårt att avgöra om det är representativa siffror. Av de 13 klagomål som inkom under 2018 och som utretts i sak avsåg 5 kvinnor och 8 män.

Tabell 9: Antal och andel ärenden som inkom under 2018 uppdelat på utredningsgrund och kön. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Antal	Självbestämmande, integritet eller rättslig ställning	Skada eller sjukdom	Tvångsvård
Kvinna	41 (60 %)	420 (54 %)	5 (38 %)
Man	26 (38 %)	352 (45 %)	8 (62 %)
Totalt	67	772	13

Källa: IVO

Tabell 10 visar utredningsgrund i olika åldersgrupper. När det gäller självbestämmande, integritet eller rättslig ställning så är det fler klagomål, 24 procent, som rör barn och ungdomar än när det gäller skada eller sjukdom, 10 procent. Nästan samtliga klagomål som utreds från personer över 65 år handlar om skada eller sjukdom, 115 klagomål av totalt 117.

Tabell 10: Antal och andel klagomål uppdelat på utredningsgrund och åldersgrupp. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Åldersgrupp	Självbestämmande, integritet eller rättslig ställning	Skada eller sjukdom
0-17 år	16 (24 %)	75 (10 %)
18-64 år	49 (73 %)	579 (74 %)
65- år	2 (3 %)	115 (15 %)

Källa: IVO. Tvångsvård redovisas inte p.g.a. statistiksekretess.

I tabell 11 redovisas hur de olika utredningsgrunderna fördelas på de största verksamhetsområdena. Dessa preliminära uppgifter visar att när det gäller självbestämmande, integritet eller rättslig ställning så anmäls de flesta ärenden inom primärvård och psykiatrisk specialistsjukvård. Ärenden som utreds utifrån skada eller sjukdom återfinns inom alla verksamhetsområden men är mest förekommande inom kirurgi.

Tabell 11: Antal ärenden inkomna under 2018 som har eller kommer utredas uppdelat på verksamhetsområde. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Verksamhetsområde	Självbestämmande, integritet eller rättslig ställning	Skada eller sjukdom	Tvångsvård
Akutmottagning	*	40 (5 %)	*
Primärvård	19 (28 %)	173 (22 %)	*
Psykiatrisk specialistsjukvård	22 (32 %)	63 (8 %)	11 (85 %)
Invärtesmedicin	*	78 (10 %)	*
Kirurgi	9 (13 %)	232 (30 %)	*
Tandvård	*	66 (8 %)	*
Övriga verksamhetsområden	13 (19 %)	130 (17 %)	*
Totalt	68	782	13

Källa: IVO. Antal ärenden mellan 0-5 redovisas inte p.g.a. statistiksekretess och markeras med *

Relevanta rapporter

Uppföljning av enskildas klagomål, januari – juni 2018 - Redovisning av regeringsuppdraget (dnr S2017/07302/RS). IVO; 2018 Rapport

Regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende Inspektionen för vård och omsorg, S2017/07302/RS

Förstudie om klagomålshantering i hälso- och sjukvården - Ett enkelt, enhetligt och säkert Klagomålssystem som bidrar till lärande, Socialstyrelsen 2018-6-30

Enskildas klagomål enligt PSL - Slutredovisning av regeringsuppdraget (dnr S2016/07779/RS), IVO 2018-1

Bidrar klagomål från patient och närstående till ökad kvalitet och patientsäkerhet? - Nationell tillsyn inom hälso- och sjukvård, IVO 2017-11

Enskildas klagomål enligt PSL En delredovisning av Regeringsuppdraget (dnr S2015/08135/RS), IVO 2017-3

Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården, Proposition 2016/17:122

Enskildas klagomål enligt PSL - En slutredovisning av regeringsuppdraget (dnr S2012/8855/SAM), IVO 2015-106

Långsiktig samverkansstruktur för analys och återkoppling av klagomål - Regeringsuppdrag S2015/04952/FS, IVO 2016-29

Uppföljning av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården 2018
delredovisning av regeringsuppdrag (S2017/07302/RS)
Artikelnummer: IVO 2019-8
www.ivo.se, februari, 2019

Inspektionen för vård och omsorg (IVO)
Box 45184, 104 30 Stockholm
Telefon: 010-788 50 00
registrator@ivo.se
www.ivo.se

