

Uppföljning av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården 2019

halvårsredovisning av regeringsuppdrag
(S2017/07302/RS)



Citera gärna ur IVO:s publikationer, men ange alltid källa. Kom ihåg att bilder, fotografier och illustrationer är skyddade av upphovsrätten, och du måste ha upphovsmannens tillstånd för att använda dem.

Rapporten finns publicerad på www.ivo.se

Artikelnr | IVO 2019-12
Foto | Johnér Bildbyrå AB
Utgiven | September 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 en halvårsredovisning för 2019 av uppdraget som lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) den 30 september 2019. Uppdraget ska slutredovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2020.

Förutom en redovisning av hur de nya bestämmelserna har påverkat antal klagomål till 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 inspektör Eva-Lena Petersson.

Stockholm, 30 september 2019

*Sofia Wallström
Generaldirektör*

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 halvårsredovisning av uppdraget ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 30 september 2019. Uppdraget ska slutredovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2020. Denna rapport är halvårsredovisningen för 2019. Kartläggningen visar följande huvudsakliga utveckling under 2018:

- Utvecklingen under första halvåret 2019 följer 2018. I och med att antalet klagomål som kommer in till IVO minskar kommer myndighetens kostnader för klagomålshanteringen att sjunka.
- Antalen inkomna klagomål har minskat med en tredjedel sedan de nya bestämmelserna börjat gälla. Antal inkomna klagomål första halvåret 2019 är dock något fler än motsvarande period 2018.
- Under första halvåret 2019 utreds precis som för 2018 ca 30 procent av de inkomna klagomålen.
- Under första halvåret 2019 överlämnades 44 procent av alla inkomna klagomål som inte utretts i sak till vårdgivaren. Under 2018 överlämnades 47 procent.
- Av de ärenden som bedömts vara inom IVO:s utredningsskyldighet så rör nio av tio klagomål skada eller sjukdom. Återstående klagomål utgörs i huvudsak av ärenden som gäller självbestämmande, integritet eller rättsliga ställning. Endast en liten del av klagomålen gäller tvångsvård.

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	4
Inledning.....	6
Bakgrund	6
Syfte.....	6
Metod och genomförande	6
Utvecklingen av klagomål.....	7
Månadsvis utveckling av klagomål som enligt de nya bestämmelserna	7
Något fler inkomna klagomål första halvåret 2019.....	8
Ingen förändring av andelen klagomål från kvinnor och män.....	8
Andelen klagomål som gäller kirurgi inom den somatiska specialistsjukvården har minskat	9
Synpunkter eller tips har ökat	9
Ett av tre klagomål överlämnas till vårdgivare.....	11
Huvudsaklig anledning till att klagomål utreds	13
Referenser	15

Inledning

Bakgrund

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 möjlighet att i ett tidigt skede vidta åtgärder för att förebygga vårdskador.

IVO:s utredningsskyldighet är idag begränsad 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 också utreda klagomål från patienter som tvångsvårdas samt händelser i vården som på ett negativt sätt påverkat eller hotat patientens självbestämmande, integritet eller rättsliga ställning.

Syfte

Syftet med denna halvårsredovisning är att besvara frågorna om utvecklingen av klagomål, som det formulerades i regleringsbrevet för 2018 (S2017/07302/RS). IVO har 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.

Metod och genomförande

Denna halvårsrapport är en beskrivande kartläggning av klagomål på hälso- och sjukvården. Antalet inkomna klagomål för år 2017, 2018 och första halvåret 2019 jämförs samt klagomål som utreds av IVO utifrån de nya kriterierna. Ärenden som överlämnas till vårdgivare kartläggs utifrån kön, ålder och verksamhetsområde.

För att ytterligare beskriva utvecklingen av klagomål redovisas resultat från IVO:s upplysningstjänst.

Utvecklingen av klagomål

Under första halvåret 2019 fortsatte utvecklingen av klagomål som 2018. Antalet inkomna klagomål på hälso-och sjukvården har minskat till IVO efter att de nya bestämmelserna trädde i kraft 1 januari 2018. Även antal utredda ärenden minskade på grund av de nya kriterierna för utredningsskyldighet.

Av de 3089 klagomål som registrerades under första halvåret 2019 har ca 1000 utretts eller kommer att utredas i sak. Det innebär att andel klagomål som utreds i sak under första halvåret 2019 ligger på samma nivå som 2018. Av de 8334 klagomål som registrerades under 2017 har 5128 utretts i sak.

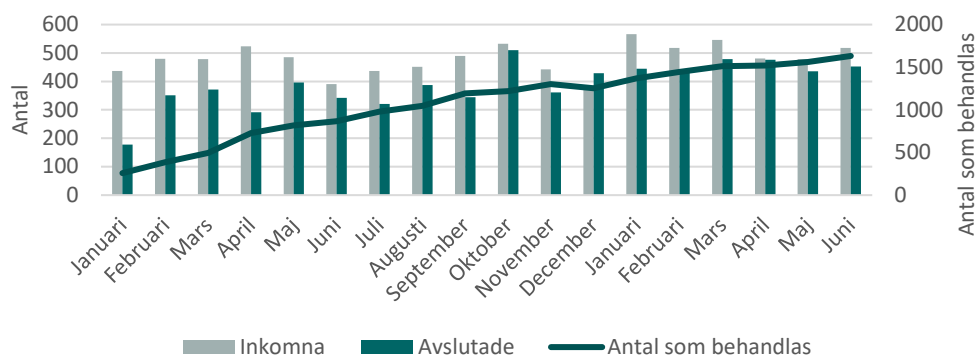
För att visa effekterna av de nya bestämmelserna så jämförs antal inkomna klagomål mellan 2017, 2018 och första halvåret 2019 utifrån kön, ålder och verksamhetsområde. Eftersom vissa ärenden som inkommit under perioden fortfarande utreds så saknas viss information i ärendena. Det finns dock ingen anledning 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.

Månadsvis utveckling av klagomål som enligt de nya bestämmelserna

Antalet ärenden som är under utredning och som utreds efter de nya bestämmelserna har fortsatt öka under 2018. Den främsta anledningen är att äldre ärenden, som inkommit före 2018, har prioriterats i handläggningen. Antal ärenden som avslutats har ökat första halvåret 2019. Det totala antal klagomål som är under utredning har dock inte ökat utan ligger på ca 1650 sedan januari 2019.

Antalet inkomna ärenden första halvåret 2019 har varit något högre än för samma period 2018. I medel kom det in 470 ärenden per månad första halvåret 2018 och under första halvåret 2019 var det 520 ärenden, figur 1. Det är för tidigt att dra några slutsatser om ökningen kan förväntas vara bestående.

Figur 1: Utvecklingen av klagomål som inkommit fr.o.m. 2018-01-01 till 2019-06-30 per månad. Staplarna visar antal inkomna och avslutade klagomål, linjen visar antal ärenden som behandlas.



Något fler inkomna klagomål första halvåret 2019

Under första halvåret 2019 kom det in 3089 klagomål, vilket är fler än under första halvåret 2018. Det kan innebära att vi totalt sett får fler klagomål 2019, Tabell 1.

Andelen klagomål som utreds i sak har minskat kraftigt. För ärenden som inkom under 2017 har 60 procent utretts i sak, vilket kan jämföras med 2018 och första halvåret 2019, då 30 procent av de inkomna ärendena utreddes i sak.

Av de ärenden som avslutats och utretts i sak ser vi en något större andel kritikbeslut 2018 jämfört med 2017. Det är ännu för tidigt att uttala sig om detta kan förväntas vara en bestående skillnad.

Tabell 1: Antal inkomna klagomål under 2017, 2018 och första halvåret 2019 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	5128	5097	2055 (40 %)
Klagomål PSL inkomna under 2018	5531	1663	1227	580 (47 %)
Klagomål PSL inkomna under första halvåret 2019	3089	ca 1000	141	59 (42 %)

Källa: IVO

Ingen förändring av andelen klagomål från kvinnor och män

Som tidigare uppföljningar av utvecklingen av klagomål visat så avser klagomål kvinnor i större utsträckning än män, se tabell 2. Under första halvåret 2019 gällde 55 procent av de inkomna klagomålen kvinnor och 45 procent män. Motsvarande siffror för 2017 var 57 procent kvinnor och 43 procent män. De nya bestämmelserna verkar inte ha påverkat andelen klagomål som gäller kvinnor eller män.

De nya bestämmelserna har inte påverkat andelen ärenden för olika ålderskategorier. Nästan ett av tio klagomål avser barn och en av fyra klagomål kommer från personer över 65 år.

Tabell 2: Antal inkomna klagomål under år 2017, 2018 och första halvåret 2019 uppdelat på kön och åldersgrupp. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Ålderskategori	2017		2018		Första halvåret 2019	
	Kvinna	Man	Kvinna	Man	Kvinna	Man
0-17	349	377	200	255	97	96
18-64	3128	2075	1813	1335	918	631
65+	1141	975	722	688	347	270
Totalt	4618	3427	2735	2278	1362	997

Källa: IVO

Andelen klagomål som gäller kirurgi inom den somatiska specialistsjukvården har minskat

Andelen klagomål inom hälso- och sjukvården skiljer sig åt mellan olika verksamhetsområden. För att kunna säga 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 mindre andel ärenden som avser kirurgi efter de nya bestämmelserna trätt i kraft. Under 2017 var andelen klagomål från verksamhetsområdet kirurgi 24 procent, under 2018 minskade det till 18 procent och under förts halvåret 2019 rör 14 procent av de inkomna klagomålen i huvudsak kirurgi, tabell 3.

Tabell 3: Antal och andel inkomna klagomål under år 2017, 2018 och första halvåret 2019 uppdelat på de fem största verksamhetsområdena. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Verksamhetsområde	2017		2018		Första halvåret 2019	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Primärvård	2001	24 %	1305	24 %	679	22 %
Kirurgi	1895	23 %	1005	18 %	442	14 %
Psykiatrisk specialistsjukvård	1319	16 %	1007	18 %	517	17 %
Invärtesmedicin	711	9 %	434	8 %	215	7 %
Akutmottagning	614	7 %	364	7 %	154	5 %
Övriga verksamhetsområden	1794	22 %	1416	26 %	1082	35 %
Totalt	8334		5531		3089	

Källa: IVO

Synpunkter eller tips har ökat

Utöver att lämna klagomål kan patienter och närstående lämna synpunkter och tips till upplysningstjänsten 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 2016 tog

upplysningstjänsten emot ca 8500 synpunkter eller tips på hälso- och sjukvården. Det ökade 2017 till ca 9400 och 2018 var det ca 10200. Första halvåret 2019 har ca 5700 ärenden inkommit till upplysningstjänsten.

IVO hänvisar nästan hälften av de som kontaktar upplysningstjänsten att vända sig till vårdgivare eller patientnämnd. Av de 5676 inkomna ärendena första halvåret 2019 hänvisades ca 2000 personer till vårdgivare och ca 1000 till patientnämnder.

Ett av tre klagomål överlämnas till vårdgivare

Det är vårdgivaren som i första hand ska ta emot och besvara klagomål. För IVO in klagomål där det framkommer att vårdgivaren inte har fått möjlighet att besvara klagomålet överlämnar IVO i de flesta fall klagomålet till vårdgivaren. Det gäller både om vårdgivaren inte har fått kännedom om klagomålet eller att de inte har fått en rimlig tid på sig att besvara klagomålet, det vill säga cirka fyra veckor. I detta avsnitt redovisas antal ärenden som överlämnats till vårdgivare uppdelat på kön, ålder och verksamhetsområde.

Av de totalt inkomna klagomålen överlämnades en tredjedel till vårdgivare. Av de inkomna klagomålen första halvåret 2019 beslutade IVO att inte utreda 2089 ärenden vilket motsvarar 68 procent. Av de ärenden som inte utreddes överlämnades 44 procent till vårdgivare. I tabell 4 redovisas orsakerna till att ärendena inte utreddes.

Tabell 4: Antal ärenden som inkommit under 2018 och första halvåret 2019 där det finns beslut om att inte utreda ärendet uppdelat på orsaker. Ett ärende kan ha flera orsaker till att det inte utreds vilket gör att det totala antalet är mer än vad det faktiska är.

Orsak till att ärenden inte utreds	År 2018		Första halvåret 2019	
	Antal	Andel	Antal	Andel
Överlämnat till vårdgivare	1826	47 %	918	44 %
Händelsen uppfyller inte kriterierna för IVO:s utredningsskyldighet	1590	41 %	917	44 %
Händelsen inträffade för över två år sedan	251	6 %	178	8 %
Omfattar inte IVO:s tillsynsansvar	136	4 %	65	3 %
Beaktas i annan tillsyn	62	2 %	25	1 %

Källa: IVO

Det har inte skett någon förändring i andelen ärenden mellan kvinnor och män eller inom åldersgrupper mellan år 2018 och första halvåret 2019 vilket framgår av tabell 5. Det är inte heller någon skillnad i andelen ärenden som överlämnas mellan kvinnor och män eller mellan åldersgrupper.

Tabell 5: Andel klagomål som inkommit under 2018 och första halvåret 2019 som inte utreds uppdelat på åldersgrupp och kön. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Åldersgrupp	År 2018		Första halvåret 2019	
	Kvinna	Man	Kvinna	Man
0-17	7 %	10 %	7 %	11 %
18-64	65 %	60 %	66 %	65 %
65+	28 %	31 %	28 %	25 %

Källa: IVO

Andelen klagomål som överlämnas inom olika verksamhetsområden skiljer sig åt, tabell 6. I 47 procent av klagomålen inkomna första halvåret 2019, där händelsen inträffat inom verksamhetsområdet akutmottagning, har inte utretts för att vårdgivare inte kontaktats eller att vårdgivaren inte fått fyra veckor på sig att besvara klagomålet. Inom tandvården har 20 procent överlämnats till vårdgivare. Ärenden som i huvudsak rör invärtesmedicin har överlämnats i mindre utsträckning under första halvåret 2019 jämfört med 2018.

Tabell 6: Antal inkomna klagomål på hälso-och sjukvården under 2018 och första halvåret 2019 samt antal av dessa som överlämnats till vårdgivare. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Verksamhetsområde	Antal inkomna		Antal överlämnade		Andel	
	2018	Första halvåret 2019	2018	Första halvåret 2019	2018	Första halvåret 2019
Primärvård	1305	679	463	277	35 %	41 %
Kirurgi	1005	442	325	153	32 %	35 %
Psyk. specialistsjukvård	1007	517	336	172	33 %	33 %
Invärtesmedicin	434	215	164	58	38 %	27 %
Akutmottagning	364	154	188	72	52 %	47 %
Tandvård	266	132	52	27	20 %	20 %
Övriga	1150	950	298	159	26 %	17 %
Totalt	5531	3089	1826	918	33 %	30 %

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 att patienten har fått en bestående skada eller ett väsentligt ökat behov av vård, eller att patienten 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 klagomålen utreds utifrån att det skett en händelse som orsakat skada eller sjukdom, tabell 7.

Tabell 7: Antal och andel klagomål som inkom under 2018 och första halvåret 2019 uppdelat på utredningsgrund. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Utredningsgrund	År 2018		Första halvåret 2019	
	Antal	Andel	Antal	Andel
Skada eller sjukdom	1205	90 %	295	89 %
Självbestämmande, integritet eller rättslig ställning	116	9 %	30	9 %
Tvångsvård	23	2 %	5	2 %
Totalt	1344		330	

Källa: IVO

Det finns vissa skillnader mellan kvinnor och män när det gäller utredningsgrund, tabell 8. Av de totalt 68 klagomålen som gällde självbestämmande, integritet och rättslig ställning avsåg 60 procent kvinnor 2018. När det gäller skador eller sjukdom är det små skillnader. Av klagomål som gäller bestående skada eller allvarlig sjukdom gäller 54 procent kvinnor och 45 procent män. Det går inte att dra några slutsatser från första halvåret 2019 utifrån utredningsgrund. När det gäller tvångsvård är det så få klagomål att det är svårt att avgöra om det är några skillnader.

Tabell 8: Antal och andel ärenden som inkom under 2018 och första halvåret 2019 uppdelat på utredningsgrund och kön. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Utredningsgrund	År 2018		Första halvåret 2019	
	Kvinna	Man	Kvinna	Man
Skada eller sjukdom	650 (54 %)	548 (56 %)	173 (60 %)	117 (40 %)
Självbestämmande, integritet eller rättslig ställning	68 (59 %)	47 (41 %)	15 (50 %)	15 (50 %)
Tvångsvård	10 (43 %)	13 (57 %)	*	*

Källa: IVO

Tabell 9 visar utredningsgrund i olika åldersgrupper. När det gäller självbestämmande, integritet eller rättslig ställning så är det fler klagomål som rör barn och ungdomar än när det gäller skada eller sjukdom. Nästan samtliga klagomål som utreds från personer

över 65 år handlar om skada eller sjukdom.

Tabell 9: Antal och andel klagomål uppdelat på utredningsgrund och åldersgrupp. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Utredningsgrund	2018			Första halvåret 2019		
	0-17	18-64	65+	0-17	18-64	65+
Skada eller sjukdom	109 (9 %)	640 (53 %)	450 (48 %)	25 (8 %)	164 (50 %)	139 (42 %)
Självbestämmande, integritet eller rättslig ställning	21 (18 %)	85 (74 %)	9 (8 %)	*	23 (77 %)	*

Källa: IVO. Mindre antal redovisas inte p.g.a. statistiksekretess och markeras med *. Inga uppgifter om tvångsvård redovisas.

I tabell 10 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 kommer från alla verksamhetsområden, men är mest förekommande inom kirurgi.

Tabell 10: Antal ärenden inkomna under 2018 och första halvåret 2019 som har eller kommer utredas uppdelat på verksamhetsområde. Ärenden som fortfarande behandlas har inte fullständiga uppgifter och ingår inte i tabellen.

Verksamhetsområde	År	2018			Första halvåret 2019		
		Självbestämmande, integritet eller rättslig ställning	Skada eller sjukdom	Tvångsvård	Självbestämmande, integritet eller rättslig ställning	Skada eller sjukdom	Tvångsvård
Kirurgi		15	332	*	*	81	*
Primärvård		35	258	*	10	77	*
Psyk. Spec.		38	124	21	15	26	*
Invärtesmedicin		6	109	*	*	35	*
Tandvård		*	101	*	*	21	*
Övriga		21	281	*	*	55	*
Totalt		116	1205	23	30	295	*

Källa: IVO. Mindre antal redovisas inte p.g.a. statistiksekretess och markeras med *

Referenser

Inspektionen för vård och omsorg (2019). *Uppföljning av enskildas klagomål på hälso- och sjukvården 2018 - delredovisning av regeringsuppdrag (S2017/07302/RS).*

(Artikelnummer IVO 2019-8)

Inspektionen för vård och omsorg (2018). *Uppföljning av enskildas klagomål, januari – juni 2018 - Redovisning av regeringsuppdraget (dnr S2017/07302/RS).*

Regeringsbeslut (S2017/07302/RS). Regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende Inspektionen för vård och omsorg.

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

Inspektionen för vård och omsorg (2018). *Enskildas klagomål enligt PSL - Slutredovisning av regeringsuppdraget (dnr S2016/07779/RS).* (Artikelnummer IVO 2018-1)

Inspektionen för vård och omsorg (2017). *Bidrar klagomål från patient och närstående till ökad kvalitet och patientsäkerhet? - Nationell tillsyn inom hälso- och sjukvård.*

(Artikelnummer IVO 2017-11)

Inspektionen för vård och omsorg (2017). *Enskildas klagomål enligt PSL En delredovisning av Regeringsuppdraget (dnr S2015/08135/RS).* (Artikelnummer IVO 2017-3)

Prop. 2016/17:122 *Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården.*

Inspektionen för vård och omsorg (2015). *Enskildas klagomål enligt PSL - En slutredovisning av regeringsuppdraget (dnr S2012/8855/SAM).* (Artikelnummer IVO 2015-106)

Inspektionen för vård och omsorg (2016). *Långsiktig samverkansstruktur för analys och återkoppling av klagomål - Regeringsuppdrag S2015/04952/FS.* (Artikelnummer IVO 2016-29)

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

