



Redogörelse över patientnämndsverksamheten

Synpunkter och klagomål till patientnämnden år 2023

Redogörelse över patientnämndsverksamheten

Synpunkter och klagomål till patientnämnden år 2023

Marcus Philipson, chef för Patientnämndens kansli

24PN27
2024-02-01

Innehåll

1.	Inledning.....	4
	Antal ärenden de tio senaste åren	4
	Ärenden per 100 000 invånare.....	4
	Patientens folkbokföringskommun	5
	Hur ärendet inleddes	5
	Ärenden månad för månad.....	6
	Köns- och åldersfördelning.....	6
	Typ av vård.....	7
	Andel svar på klagomål i rätt tid (inom fyra veckor)	8
2.	Vad klagomålen handlar om.....	9
	Skillnader jämfört med föregående år	9
	Skillnader mellan kvinnor och män	9
	Klagomål i ärenden där patienten är ett barn.....	10

1. Inledning

Patientnämnden tar emot synpunkter och klagomål från patienter och närstående på hälso- och sjukvården och Folk tandvården i Region Örebro län, hälso- och sjukvård i länets kommuner samt privat hälso- och sjukvård, som utförs enligt avtal med Region Örebro län eller länets kommuner. I denna rapport redovisas uppgifter om de klagomål och synpunkter som inkom till patientnämnden år 2023. Andra uppgifter om patientnämndsverksamheten under det föregående året, till exempel rörande stödpersonsärenden och genomförda informationsinsatser, finns i patientnämndens verksamhetsberättelse (24PN28).

Den 1 januari–31 december 2023 inkom 1 419 ärenden till patientnämnden med klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvård samt tandvård, en ökning med drygt 3 procent jämfört med föregående år.

Antal ärenden de tio senaste åren

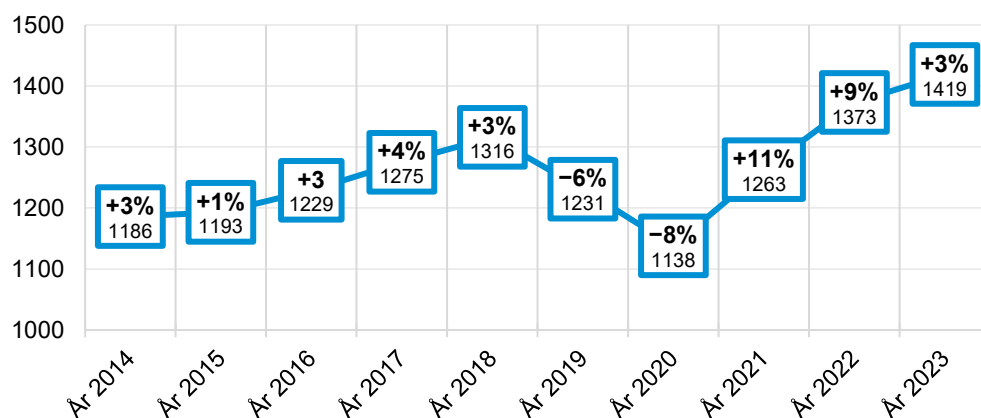


Diagram 1. (ovan). Visar antal ärenden med synpunkter och klagomål hos patientnämnden de senaste tio åren samt procentuell förändring från år till år.

Ärenden per 100 000 invånare

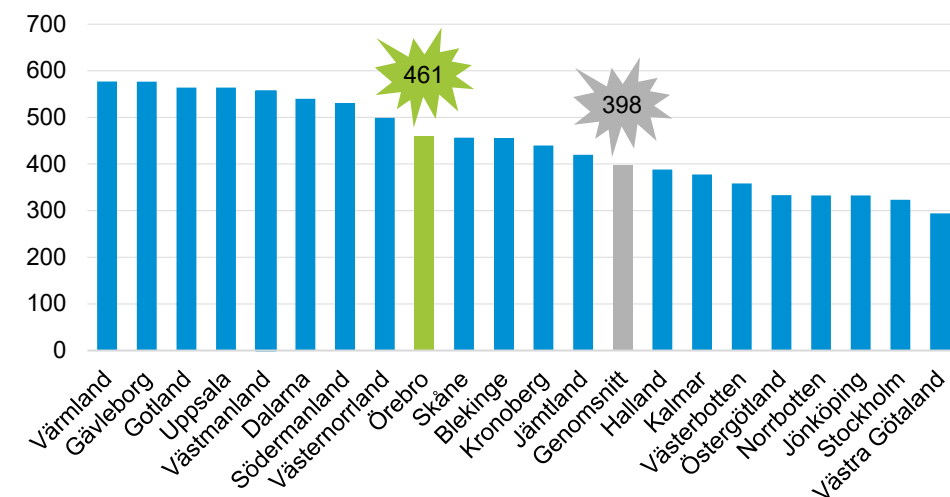


Diagram 2. (ovan). Visar antal ärenden per 100 000 invånare hos samtliga patientnämnder i landet år 2023.

Patientens folkbokföringskommun

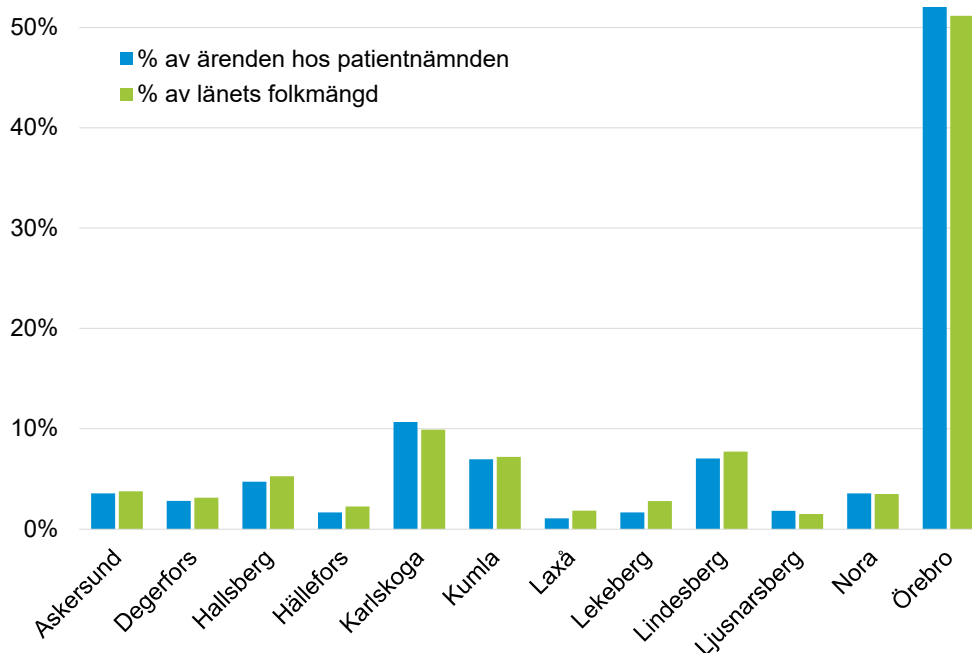


Diagram 3. (ovan). Visar ärenden hos patientnämnden 2023 fördelat på patienternas folkbokföringskommun samt kommunernas andel av länets folkmängd (den 31 december 2022, enligt SCB). Det framgår att klagomålen hos patientnämnden är tämligen jämnt fördelade sett till folkmängd i kommunerna. Ärenden i vilka uppgift om patientens folkbokföringskommun saknas samt ärenden där patienten är folkbokförd i kommun utanför Örebro län har exkluderats.

Hur ärendet inleddes

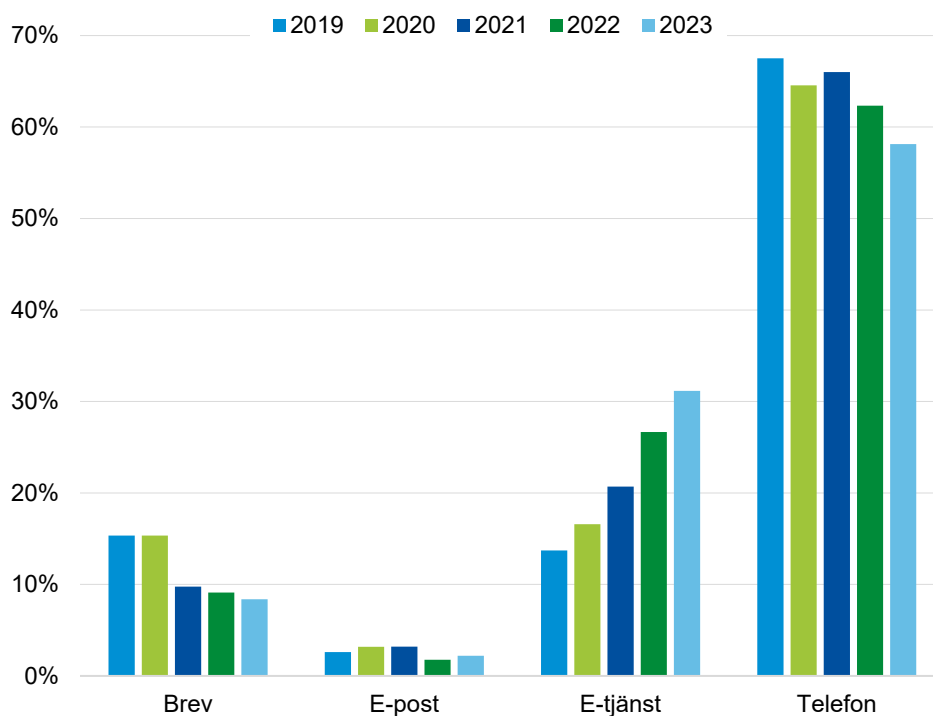


Diagram 4. (ovan). Visar hur ärenden har inletts under de senaste fem åren. Av diagrammet framgår att andelen ärenden som inleds genom e-tjänst (1177) har ökat med tiden medan ärenden som inleds genom vanligt brev eller telefonsamtal har minskat.

Ärenden månad för månad

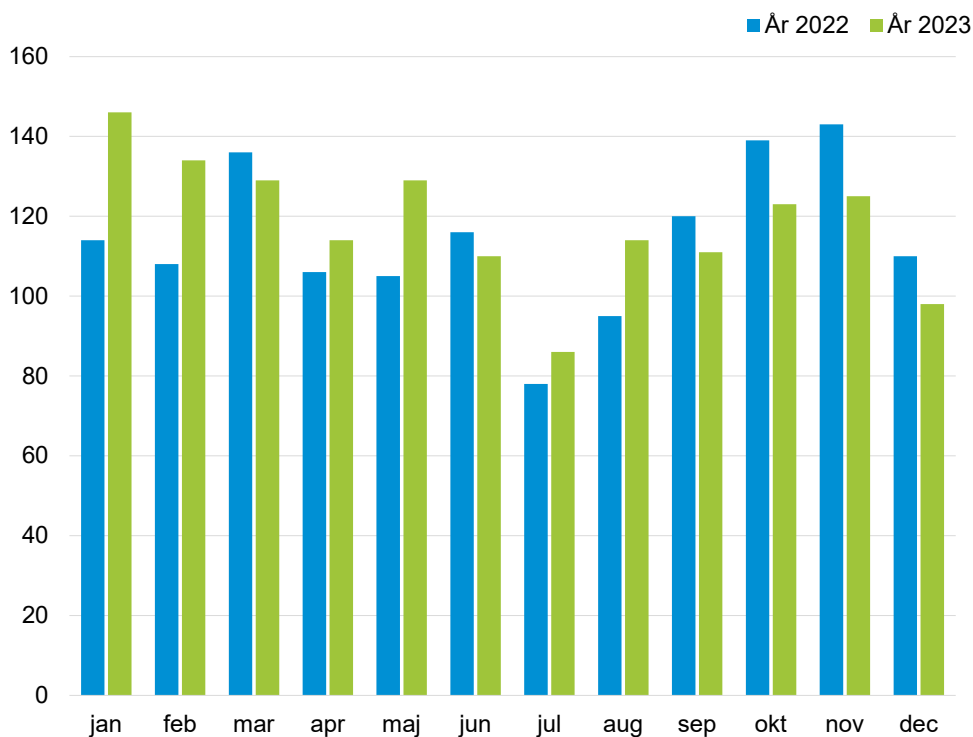


Diagram 5. (ovan). Visar antalet nya ärenden månad för månad åren 2022 och 2023.

Köns- och åldersfördelning

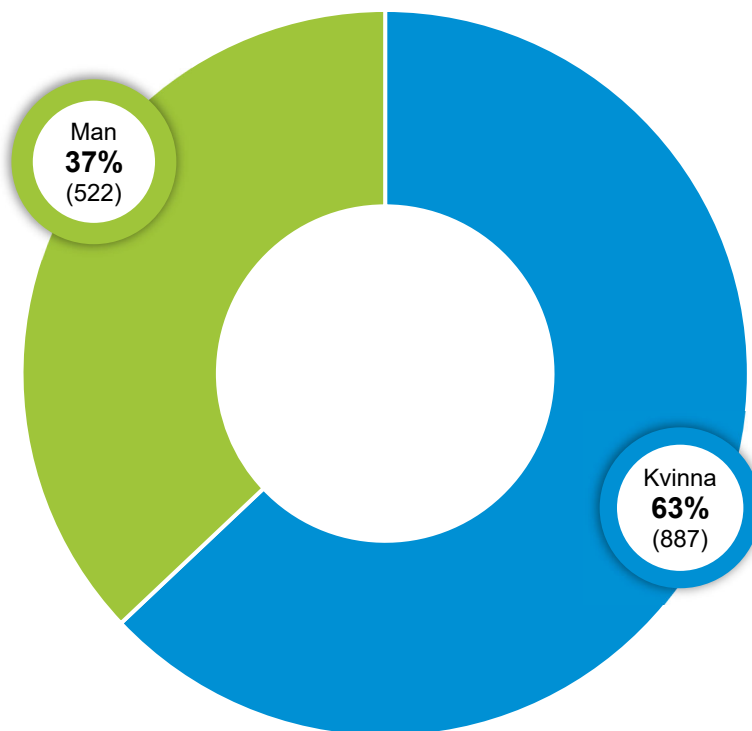


Diagram 6. (ovan). Visar könsfördelningen i ärenden 2023 (antal inom parentes). I 10 ärenden saknas uppgift om kön alternativt har patienten uppgift annat kön än kvinna eller man.

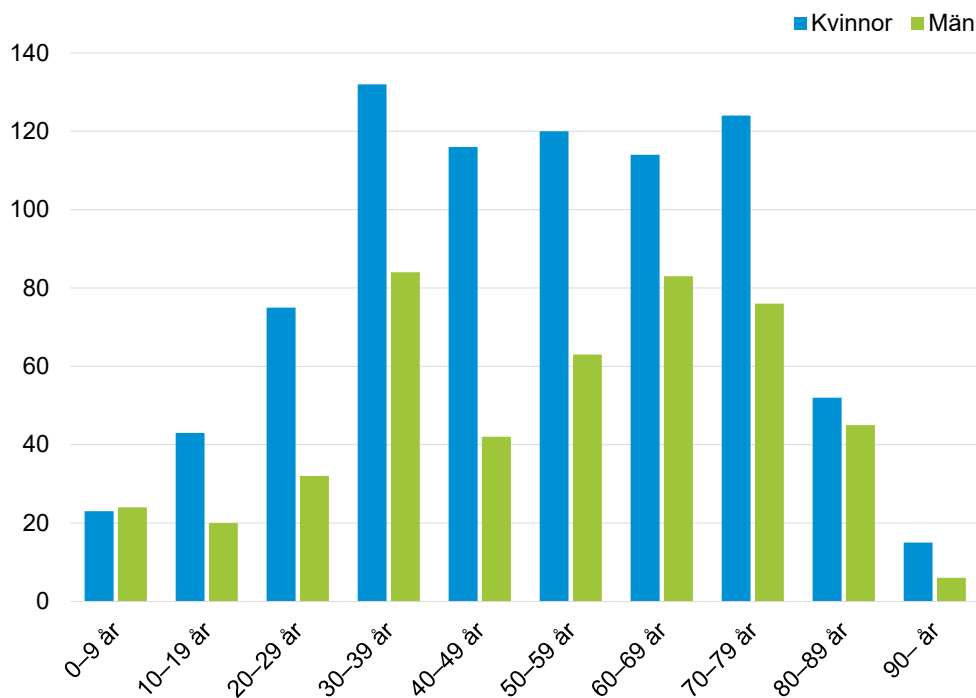


Diagram 7. (ovan). Visar antalet kvinnor och män i olika ålderskategorier. Uppgift om patientens ålder saknas i 7,9 procent av alla ärenden.

Typ av vård

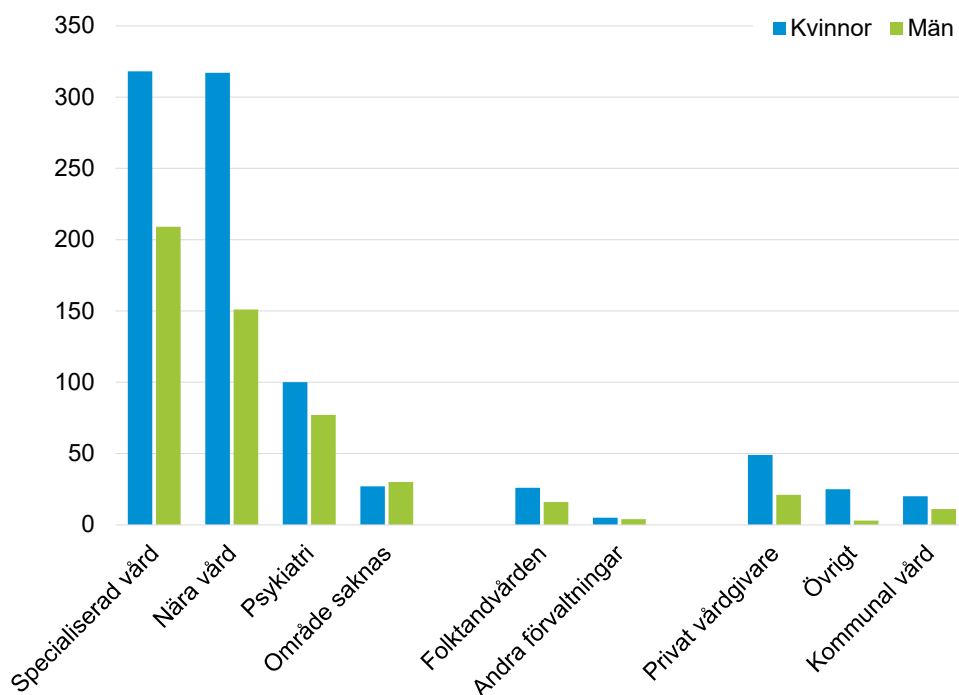


Diagram 8. (ovan). Grupperade till vänster i diagrammet redovisas antal ärenden fördelat på kvinnor och män för områden som ingår i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i Region Örebro län. Stapeln "Område saknas" innehåller klagomål som avser Hälso- och sjukvårdsförvaltningen på övergripande nivå. Grupperade i mitten redovisas samma uppgifter för Folk tandvården och, sammanslaget, övriga förvaltningar i Region Örebro län (Företagshälsa och tolkförmedling, Regional utveckling och Regionservice). Grupperade till höger redovisas uppgifter för privata vårdgivare samt kommuner i Örebro län. Stapeln "Övrigt" innehåller bland annat klagomål där det saknas uppgift om vilken verksamhet som avses.

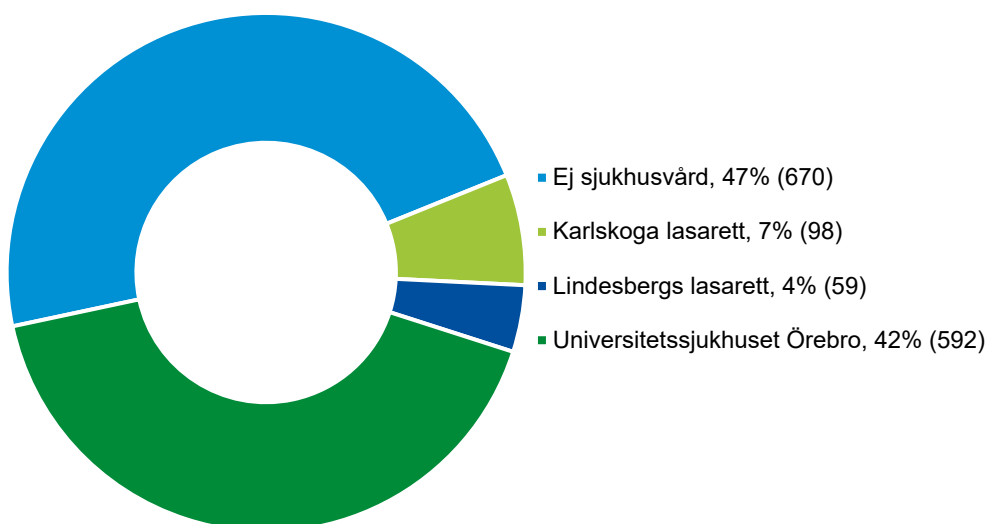


Diagram 9. (ovan). Visar klagomål och synpunkter hos patientnämnden år 2023 fördelade på länets sjukhus. Antal anges inom parentes.

Andel svar på klagomål i rätt tid (inom fyra veckor)

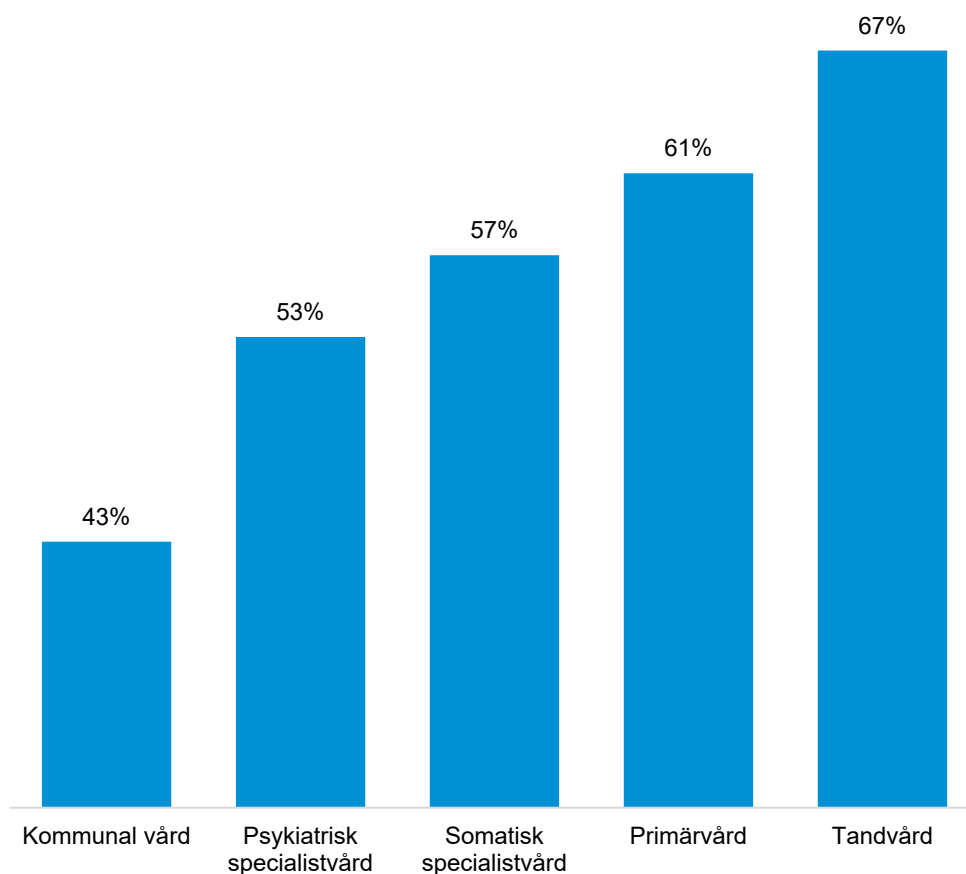


Diagram 10. (ovan). Vårdgivarna ska besvara klagomål inom fyra veckor. Diagrammet visar, för olika typer av vård, hur stor andel av klagomålen som har besvarats i rätt tid under år 2023. Underlaget till diagrammet är ärenden där vårdgivarna har lämnat ett svar under år 2023 efter en begäran från patientnämnden. Det förekommer att patientnämnden skickar flera begäran om svar och att vårdgivarna lämnar flera svar i samma ärende. Sådana ärenden har emellertid exkluderats i underlaget till diagrammet.

2. Vad klagomålen handlar om

Skillnader jämfört med föregående år

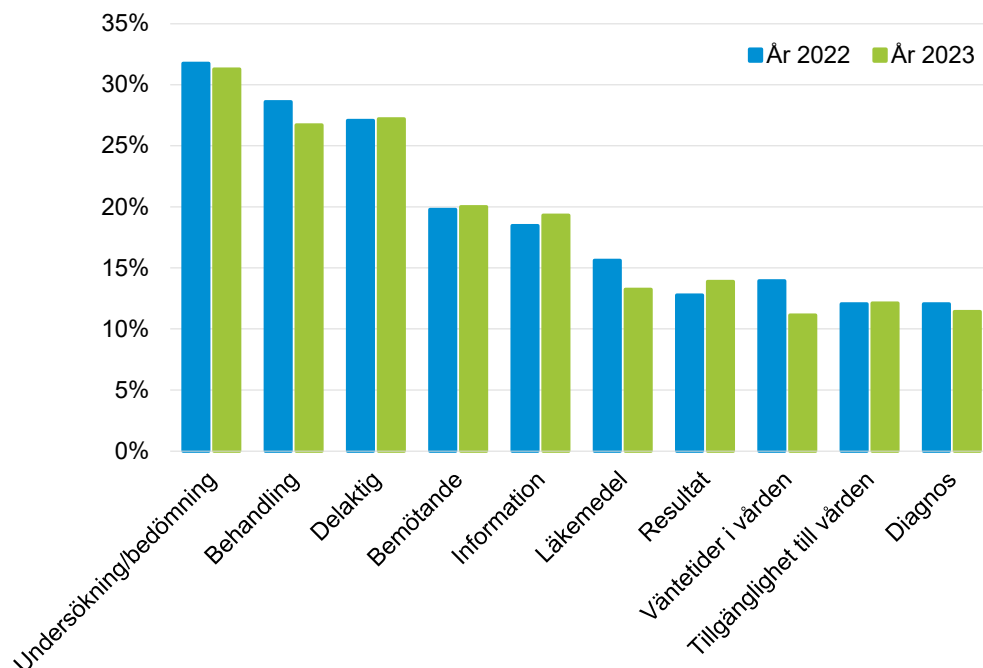


Diagram 11. (ovan). I diagrammet jämförs åren 2022 och 2023. Diagrammet visar hur stora andelar av det totala antalet klagomål för respektive år som de tio vanligaste klagomålskategorierna utgör. Skillnaderna är små men det framkommer till exempel att "Information" och "Resultat" är något vanligare bland 2023-års klagomål.

Skillnader mellan kvinnor och män

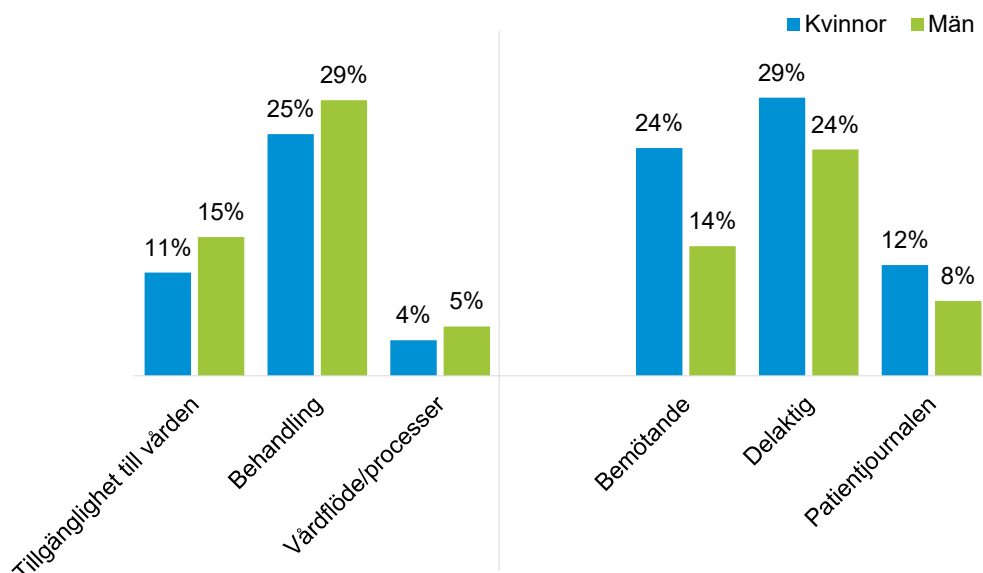


Diagram 12. (ovan). Visar kategorier med klagomål där det finns noterbara skillnader mellan könen. Grupperade till vänster visas klagomål som är vanligare bland män och till grupperade till höger klagomål som är vanligare bland kvinnor. Diagrammet visar till exempel att det i 24 procent av alla ärenden under år 2023 där patienten är en kvinna förekommer klagomål som gäller bemötande medan endast 14 procent av männen framfört sådana klagomål.

Klagomål i ärenden där patienten är ett barn

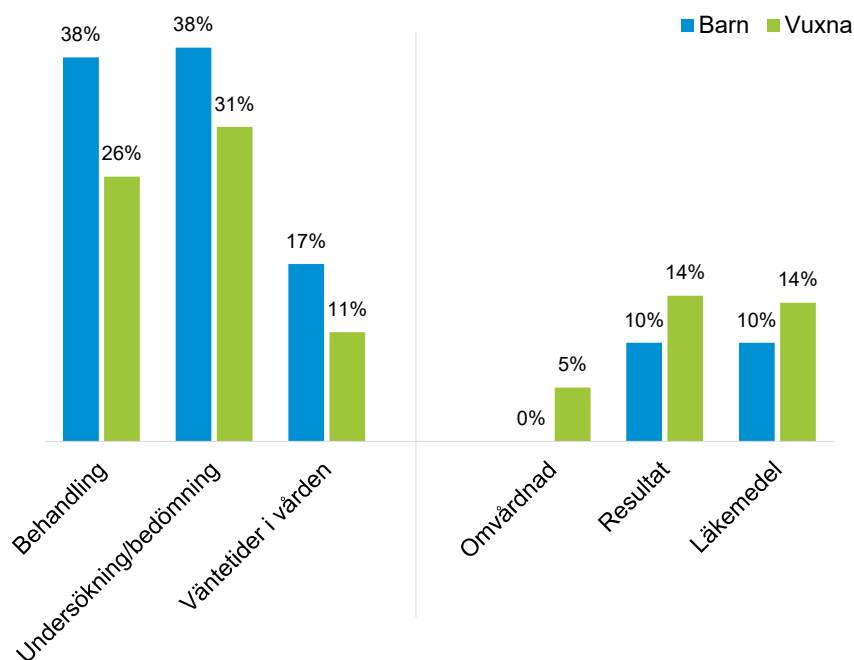


Diagram 13. (ovan). I 104 av totalt 1 419 ärenden hos patientnämnden år 2023 var patienten ett barn. Diagrammet visar kategorier med klagomål där det finns noterbara skillnader mellan barn och vuxna. Grupperade till vänster visas klagomål som är vanligare bland barn och till grupperade till höger klagomål som är vanligare bland vuxna. Diagrammet visar till exempel att det i 38 procent av alla ärenden under år 2023 där patienten är ett barn förekommer klagomål som gäller behandling medan sådana klagomål endast framförts i 26 procent av de ärenden där patienten är vuxen.

Tillsammans skapar vi ett bättre liv



Postadress Patientnämnden, Box 1613, 701 16 Örebro
Besöksadress Landbotorpsallén 25 A, Örebro
Telefon 019-602 27 60

www.regionorebrolan.se/patientnamnden