

Synpunkter och klagomål till patientnämnden

2021

Synpunkter och klagomål till patientnämnden 2021

Marcus Philipson, chef för Patientnämndens kansli

2022-02-01

Innehåll

1.	Inledning.....	4
	Antal ärenden de tio senaste åren	4
	Ärenden hos patientnämnderna per 100 000 invånare.....	4
	Patientens folkbokföringskommun	5
	Ärenden månad för månad.....	5
	Köns- och åldersfördelning.....	6
	Typ av vård.....	7
2.	Vad klagomålen handlar om.....	8
	Skillnader jämfört med föregående år	8
	Skillnader mellan kvinnor och män	8
	Klagomål i ärenden där patienten är ett barn.....	9
	Coronarelaterade klagomål och synpunkter	9

1. Inledning

Patientnämnden tar emot synpunkter och klagomål från patienter och närstående på hälso- och sjukvården och Folktandvården 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.

Den 1 januari–31 december 2021 inkom 1263 ärenden till patientnämnden med klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvård samt tandvård, en ökning med drygt 11 procent jämfört med föregående år. Ökningen beror bland annat på att ett stort antal vaccinationsrelaterade klagomål och synpunkter lämnades in under våren 2021.

Antal ärenden de tio senaste åren

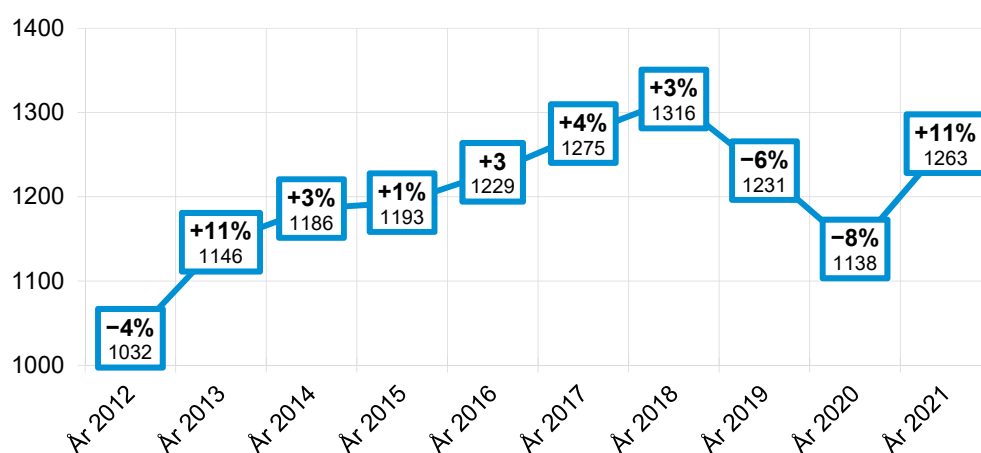


Diagram 1. (ovan). Visar antal ärenden med synpunkter och klagomål hos patientnämnden de senaste tio åren samt procentuell förändring från år till år. Ett stort antal vaccinationsrelaterade klagomål och synpunkter är en förklaring till att antalet ärenden ökade med 11 procent år 2021 jämfört med föregående år.

Ärenden hos patientnämnderna per 100 000 invånare

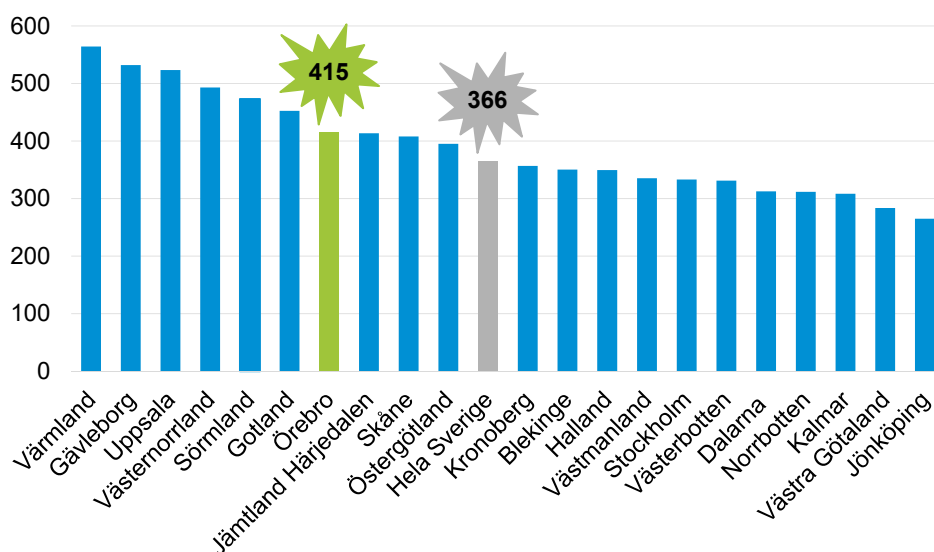


Diagram 2. (ovan). Visar antal ärenden till landets patientnämnder år 2021 per 100 000 invånare.

Patientens folkbokföringskommun

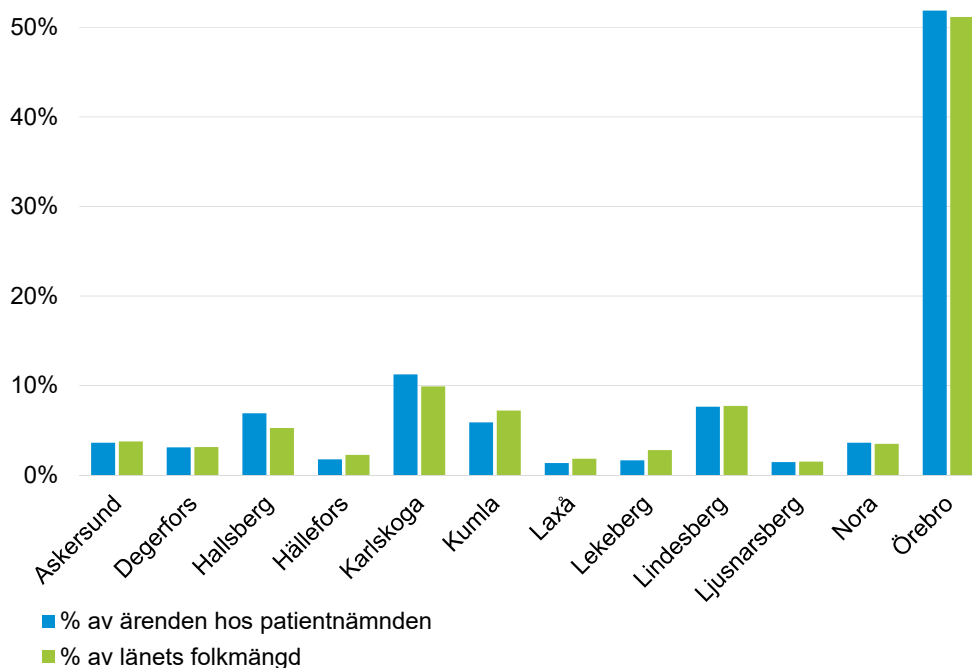


Diagram 3. (ovan). Visar ärenden hos patientnämnden 2021 fördelat på patienternas folkbokföringskommun samt kommunernas andel av länets folkmängd. Det framgår att klagomålen hos patientnämnden är tämligen jämnt fördelade sett till folkmängd i kommunerna. Ärenden i vilka uppgift om patientens folkbokföringskommun saknas samt ärenden där patienten är folkbokförd i kommun utanför Örebro län har exkluderats.

Ärenden månad för månad

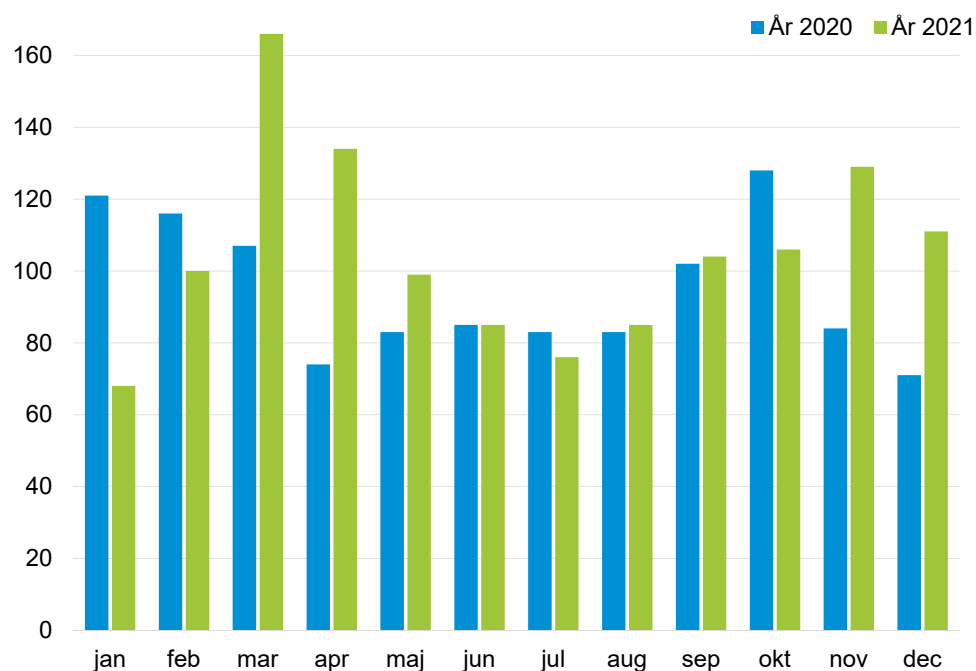


Diagram 4. (ovan). Visar antalet nya ärenden månad för månad åren 2020 och 2021. Under mars och april 2021 inkom ett stort antal vaccinationsrelaterade klagomål och synpunkter vilket förklarar ökningen dessa månader jämfört med samma månader föregående år.

Köns- och åldersfördelning

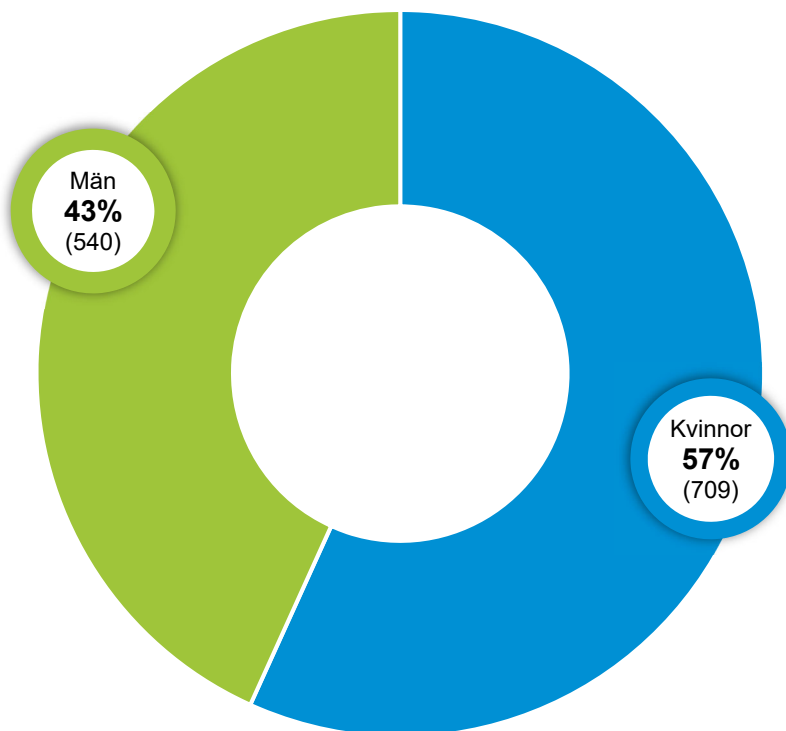


Diagram 5. (ovan). Visar könsfördelningen i ärenden 2021 (antal inom parentes). I 14 ärenden saknas uppgift om kön alternativt har patienten uppgift annat kön än kvinna eller man.

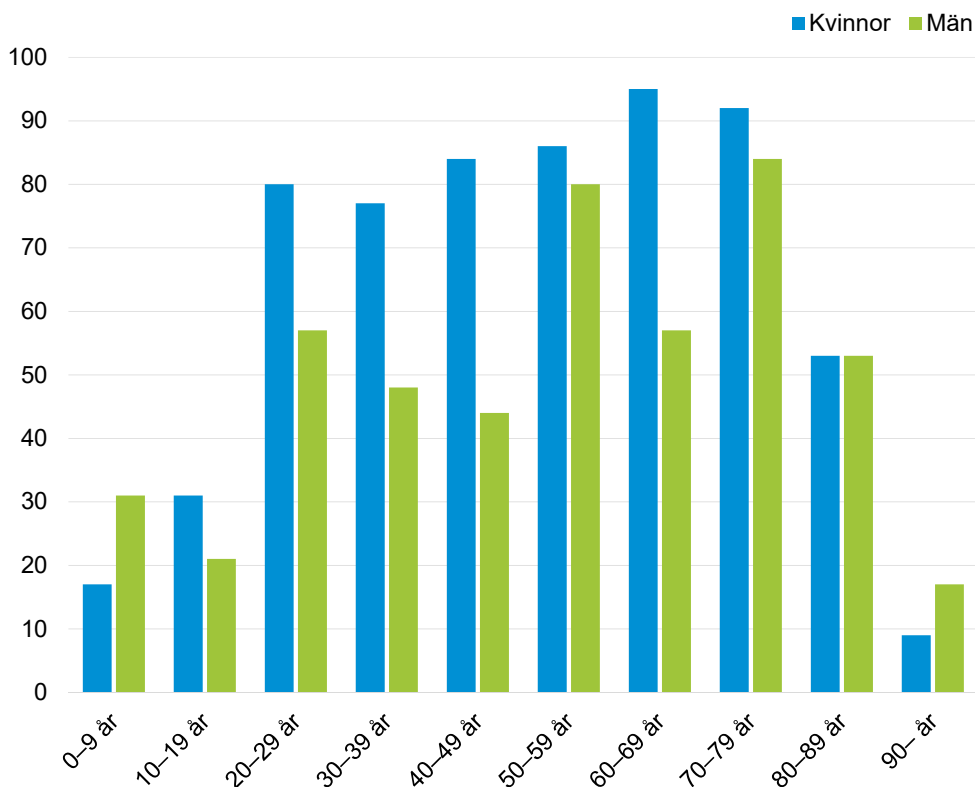


Diagram 6. (ovan). Visar antalet kvinnor och män i olika ålderskategorier. Uppgift om patientens ålder saknas i 11 procent av alla ärenden.

Typ av vård

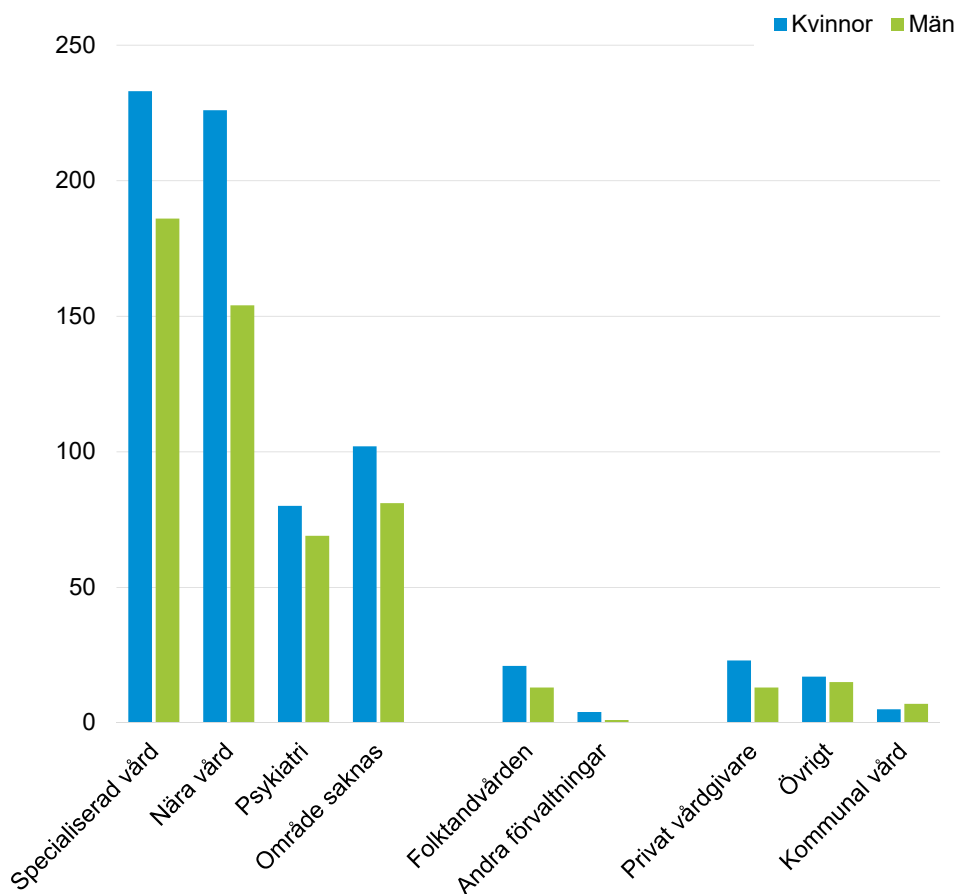


Diagram 7. (ovan). Grupperade till vänster i diagrammet redovisas antal ärenden fördelat på kvinnor och män för områden som ingår i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i Region Örebro län. Stapeln "Område saknas" innehåller klagomål som avser Hälso- och sjukvårdsförvaltningen på övergripande nivå. Grupperade i mitten redovisas samma uppgifter för Folkandvården 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.

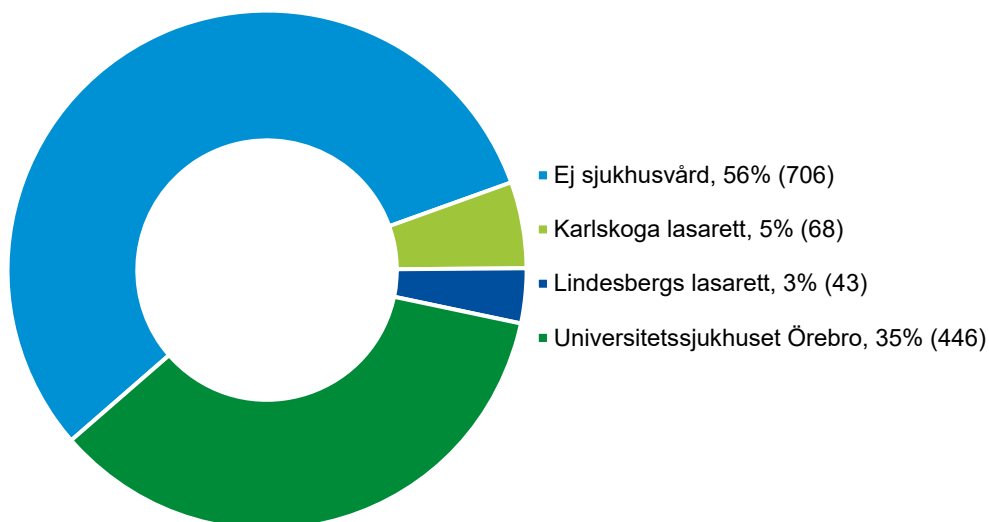


Diagram 8. (ovan). Visar klagomål och synpunkter hos patientnämnden år 2021 fördelade på länets sjukhus. Antal anges inom parentes.

2. Vad klagomålen handlar om

Skillnader jämfört med föregående år

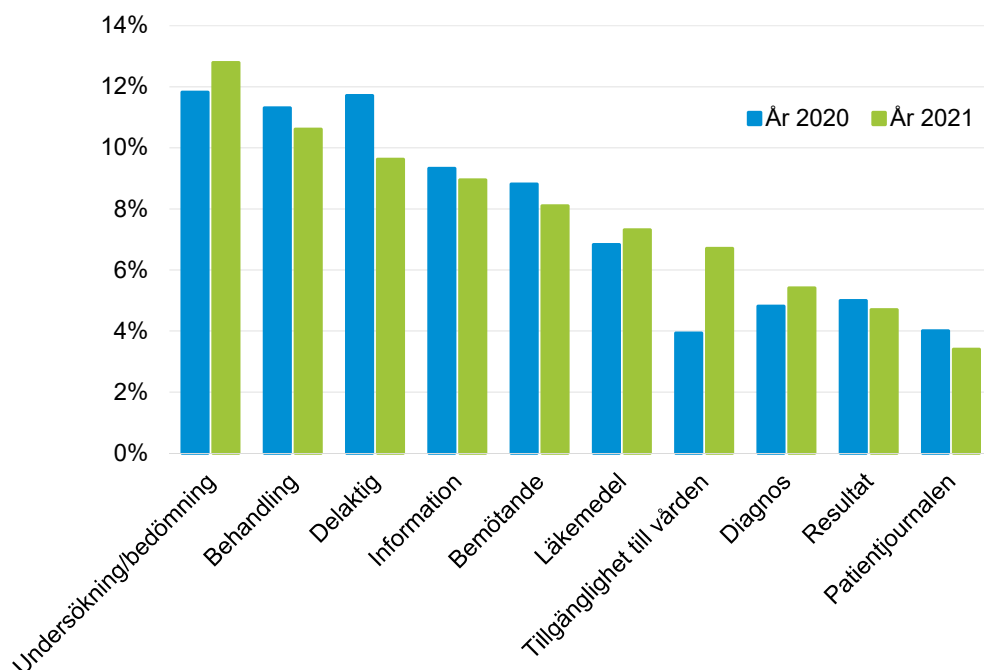


Diagram 9. (ovan). I diagrammet jämförs åren 2020 och 2021. Diagrammet visar hur stora andelar av det totala antalet klagomål för respektive år som de tio vanligaste klagomålskategorierna utgör. Det framkommer till exempel att "Undersökning/bedömning" och "Tillgänglighet till vården" är vanligare bland 2021-års klagomål.

Skillnader mellan kvinnor och män

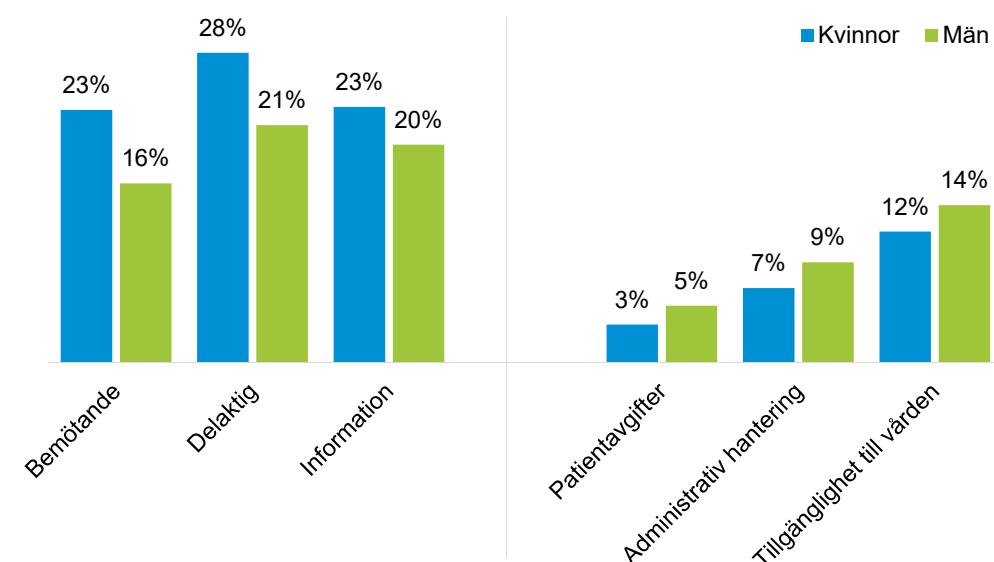


Diagram 10. (ovan). Visar kategorier med klagomål där det finns noterbara skillnader mellan könen. Grupperade till vänster visas klagomål som är vanligare bland kvinnor och till grupperade till höger klagomål som är vanligare bland män. Diagrammet visar till exempel att det i 23 procent av alla ärenden under år 2021 där patienten är en kvinna förekommer klagomål som gäller bemötande medan endast 16 procent av männen framfört sådana klagomål.

Klagomål i ärenden där patienten är ett barn

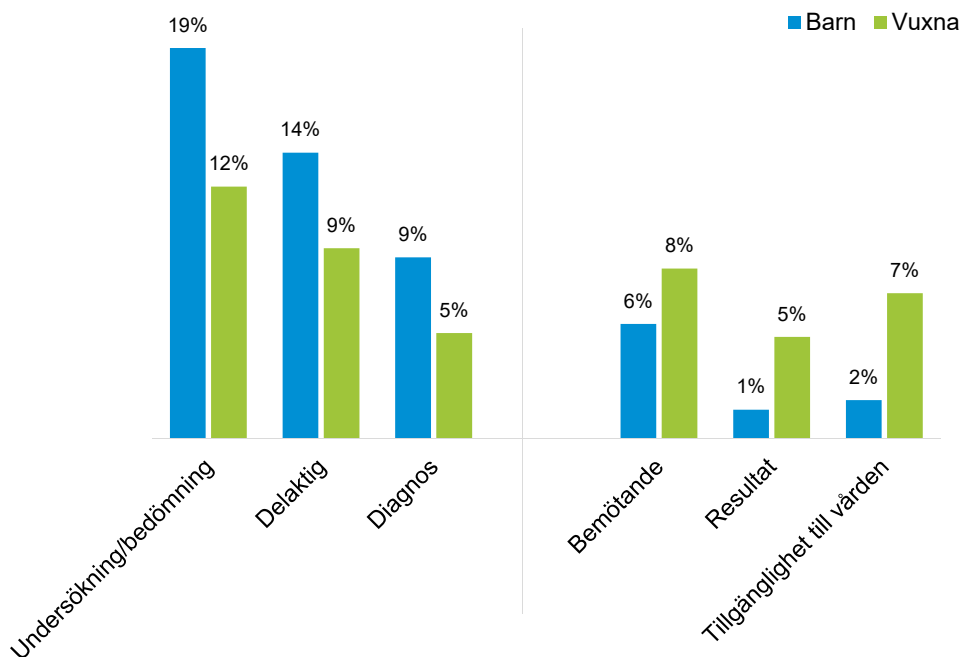


Diagram 11. (ovan). I 86 av totalt 1263 ärenden hos patientnämnden år 2021 var patienten ett barn. Visar kategorier med klagomål där det finns noterbara skillnader mellan barn och vuxna. Grupperade till vänster visas klagomål som är vanligare bland barn och till grupperade till höger klagomål som är vanligare bland vuxna. Diagrammet visar till exempel att det i 19 procent av alla ärenden under år 2021 där patienten är ett barn förekommer klagomål som gäller undersökning/bedömning medan sådana klagomål endast framförts i 12 procent av de ärenden där patienten är vuxen.

Coronarelaterade klagomål och synpunkter

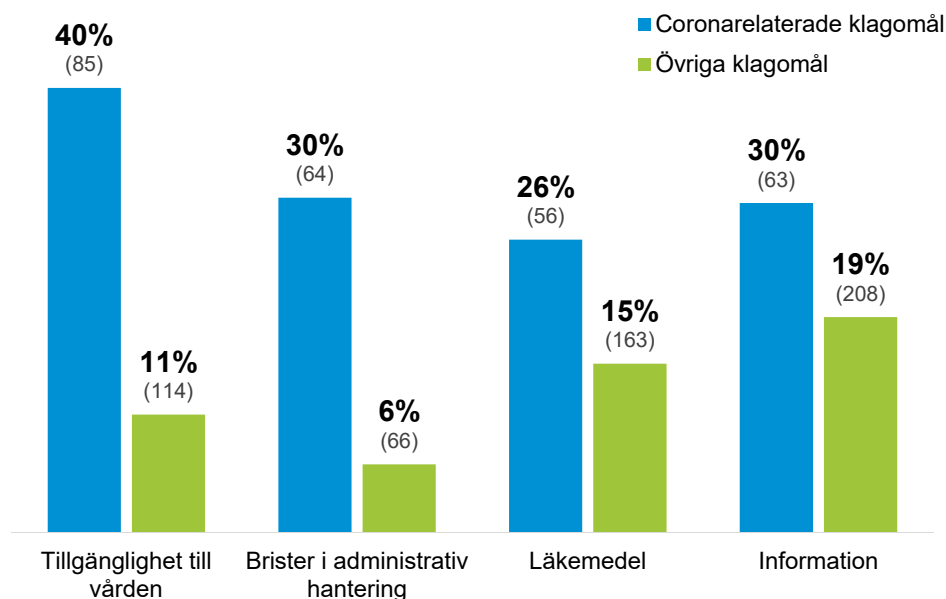


Diagram 12. (ovan). Under 2021 tog patientnämnden emot 210 klagomål som på något sätt kan kopplas till den pågående pandemin. Diagrammet visar hur stor andel av dessa, coronarelaterade, klagomål samt övriga klagomål under år 2021 som avser tillgänglighet till vården, brister i administrativ hantering, läkemedel och information. Antal ärenden redovisas inom parentes.

Tillsammans skapar vi ett bättre liv



Region Örebro län
Patientnämnden

Postadress Patientnämnden, Box 1613, 701 16 Örebro

Besöksadress Landbotorpsallén 25 A, Örebro

Telefon 019-602 27 60

www.regionorebrolan.se/patientnamnden