



Skillnader i klagomål och synpunkter beroende på

Folkbokföringskommun

Skillnader i klagomål och synpunkter beroende på
Folkbokföringskommun

Sofia Wange, handläggare, Patientnämndens kansli

2023-11-21
23PN1518

Innehåll

1.	Inledning	4
2.	Vad handlar klagomålen om?	5
3.	Vilken typ av vård klagar patienterna på?.....	11
4.	Finns skillnader i könsfördelning?	14
5.	Skillnader i patienternas ålder?	16
6.	Klagar man mer på vården i någon kommun?.....	17

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.

I enlighet med verksamhetsplan 2023 har klagomål från patienter och närstående granskats för att se om det finns skillnader i klagomålen beroende på var patienten är folkbokförd, det vill säga vilken kommun patienten är skriven i. Örebro län har 12 kommuner. Av dessa 12 kommuner är Örebro kommun störst med 158 057 invånare (31/12 2022) och Ljusnarsbergs kommun är minst med 4 517 invånare (31/12 2022). Totalt fanns i Örebro län 307 772 invånare den 31 december 2022.

Underlaget i denna rapport är 2042 ärenden. Det är ärenden som har inkommit perioden 1 januari 2022 till 30 september 2023, där patienten är folkbokförd i länet och där vi har uppgift om i vilken kommun patienten är folkbokförd.

Patientnämnden i Region Örebro län kategoriserar de olika klagomålen för att beskriva vad klagomålet handlar om. I del 3 redovisas de fem vanligaste kategorierna.

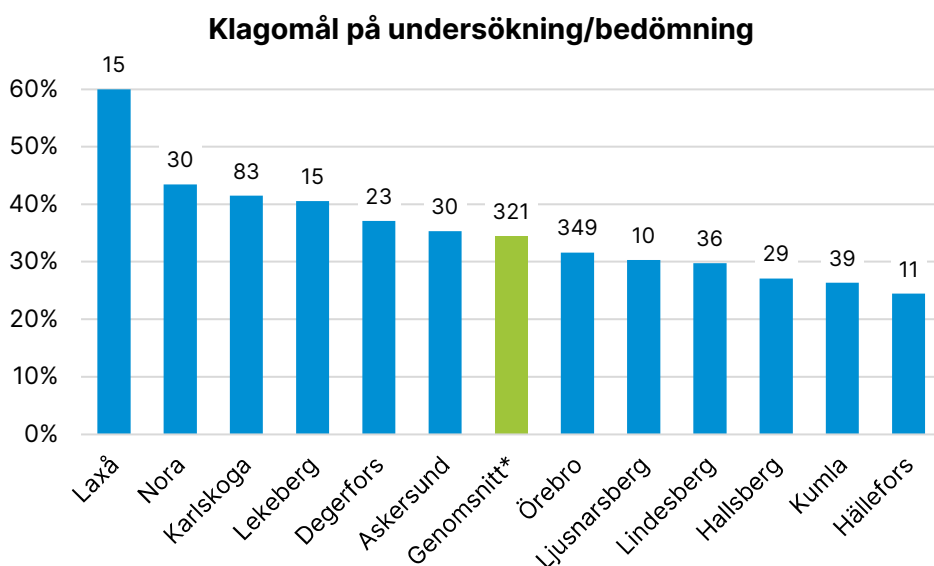
I rapporten kommer endast information som avviker väsentligt från genomsnittet att kommenteras ytterligare.

I rapporten kommer vissa citat från klagomål tas med för att exemplifiera vad patienterna har klagat på. Citaten och efterföljande kommentarer speglar patienternas upplevelser av vården.

2. Vad handlar klagomålen om?

De fem största kategorierna i klagomål, som har inkommit under den angivna perioden, är *Undersökning/bedömning*, *Behandling*, *Delaktig*, *Bemötande* och *Information*. Beskrivning av vad som menas med de olika kategorierna finns under de diagram som beskriver andel klagomål för respektive kategori.

I jämförelserna nedan kommer Örebro kommun att exkluderas, detta för att det i Örebro kommun bor drygt hälften av alla invånare i Örebro län. En stor kommun påverkar genomsnittet mycket och att exkludera Örebro kommun gör att det är lättare att jämföra övriga kommuner med varandra.



*Genomsnitt för samtliga kommuner exklusive Örebro kommun.

Diagrammet ovan visar andel av respektive kommuninvånarens klagomål som rör undersökning/bedömning. Med undersökning/bedömning menas att undersökningen är nekad, fördröjd, felaktig eller utebliven. Till exempel egen vårdbegäran, remiss eller annan utredning.

I genomsnitt rör 34 procent av klagomålen från länsinvånarna, om man exkluderar Örebro kommun, synpunkter på undersökning/bedömning. Här kan vi se att klagomål som rör undersökning/bedömning förekommer i hela 60 procent i klagomål från patienter som är folkbokförda i Laxå kommun. Sammanlagt inkom 25 ärenden från patienter som är folkbokförda i Laxå kommun. Av dessa innehåller 15 klagomål synpunkter på undersökning/bedömning. Vid kontroll av dessa 15 klagomål rör de flesta ärenden somatisk specialistvård¹. Fyra ärenden rör vårdcentralen i Laxå.

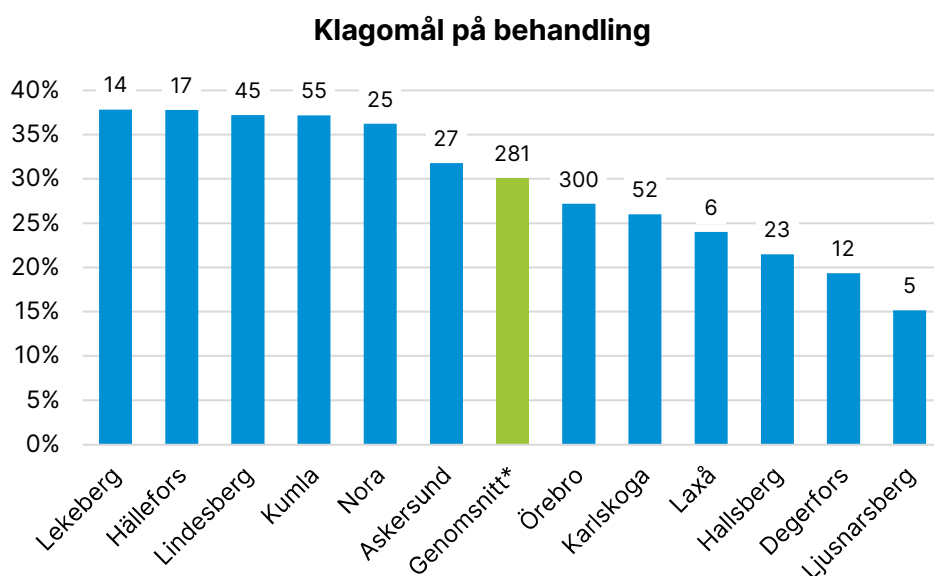
¹ Med somatisk specialistvård menas hälso- och sjukvård som kräver mer specialiserade åtgärder än vad som kan ges i primärvården. Det inkluderar bland annat medicinsk och kirurgisk vård.

Patienter folkbokförda i Hällefors kommun har lägst andel klagomål som rör undersökning/bedömning, 24 procent av klagomålen.

”Jag känner mig uppgiven och ledsen över hur mycket man ska kunna själv som patient för att ens få en chans att få hjälp”

Patienten ovan, som är folkbokförd i Laxå kommun, fick tjata sig till att få en undersökning. Patienten är orolig för hur andra patienter, med mindre kunskap om vården, ska kunna tillvarata sina intressen.

Förklaringen till den höga andelen klagomål, hos patienter folkbokförda i Laxå kommun, som rör undersökning/bedömning, kan bero på att Laxå är en liten kommun med relativt få klagomål och att varje klagomål som rör undersökning/bedömning gör stort utslag i statistiken.



*Genomsnitt för samtliga kommuner exklusive Örebro kommun.

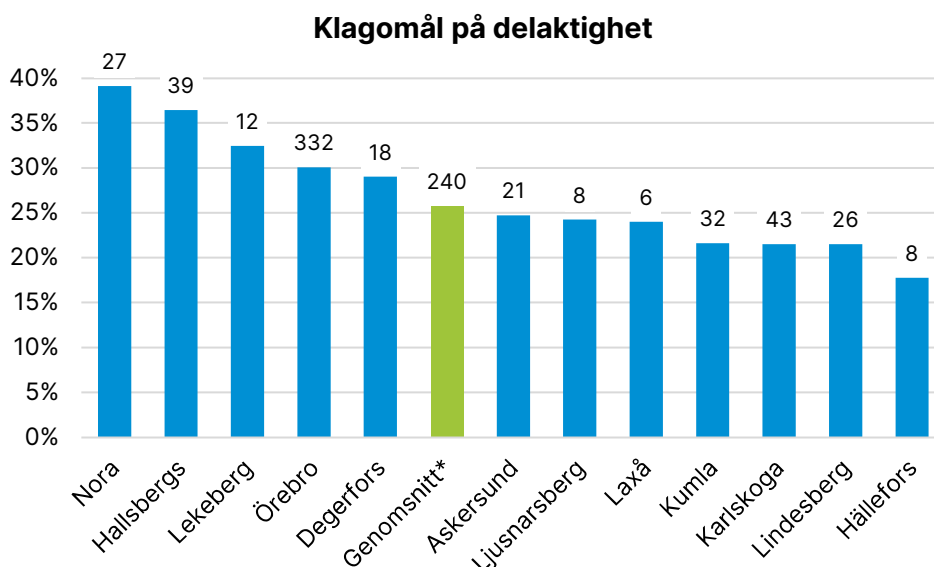
Diagrammet visar andel av respektive kommuninvånarens klagomål som rör behandling. Här ingår klagomål som rör nekad, fördröjd, felaktig och utebliven behandling och negativ behandlingseffekt.

I genomsnitt rör 30 procent av klagomålen från länsinvånarna, om man exkluderar Örebro kommun, synpunkter på behandling. I diagrammet kan vi se att patienter i Lekeberg, Hällefors, Lindesberg, Kumla och Nora kommun har en större andel klagomål som rör behandling än genomsnittet. Det går dock inte att se att klagomålen från dessa kommuner riktar sig mot någon speciell verksamhet, de är fördelade på flera olika verksamheter. I Ljusnarsbergs kommun däremot rör endast 15 procent av klagomålen synpunkter på behandling. Det inkom sammanlagt 31 klagomål från invånare folkbokförda i Ljusnarsbergs kommun varav fem klagomål rör behandling.

Varje klagomål, när det gäller en kommun med få invånare, påverkar statistiken mycket.

”Vc vägrar att hjälpa mig trots att de har fått ett brev från min [specialistläkare] angående detta. De nekar vård och behandling”.

□vanstående citat kommer från en patient folkbokförd i Hällefors kommun. Patienten nekas vård på vårdcentralen.



*Genomsnitt för samtliga kommuner exklusive Örebro kommun.

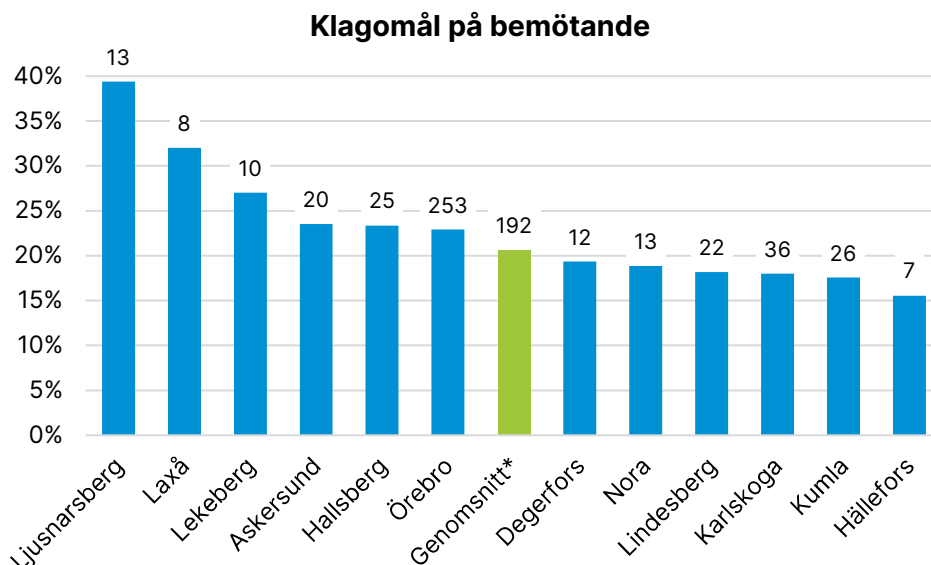
Diagrammet visar andel av respektive kommuninvånarens klagomål som rör delaktighet. Här har vården inte utformats och genomförts i dialog med patient/närstående. Patientens medverkan i vård/behandlingsåtgärder har inte utgått från patientens önskemål och individuella förutsättningar. Patienten har inte blivit lyssnad till. Här ingår även synpunkter på tvångsvård.

I genomsnitt rör 26 procent av klagomålen från länets invånare, om man exkluderar Örebro kommun, synpunkter på delaktighet. I diagrammet ovan kan ses att speciellt patienter som är folkbokförda i Nora kommun har en större andel klagomål som rör delaktighet. Patienter som är folkbokförda i Nora kommun och har klagomål på delaktighet har främst synpunkter på somatisk specialistvård (13 ärenden) och på Nora vårdcentral och psykiatrisk specialistvård, som båda har fem klagomål var.

Invånare folkbokförda i Hällefors har lägst andel klagomål som rör delaktighet, 18 procent av klagomålen.

”Blev inte tagen på allvar.”

Patienten, från Nora kommun, med citatet ovan blev inte lyssnad på eller tagen på allvar. Patientens sjukdom tog därför lång tid att diagnostisera.



*Genomsnitt för samtliga kommuner exklusive Örebro kommun.

Diagrammet visar andel av respektive kommuninvånarens klagomål som rör bemötande. Här ingår synpunkter på bristande empati och oprofessionellt bemötande.

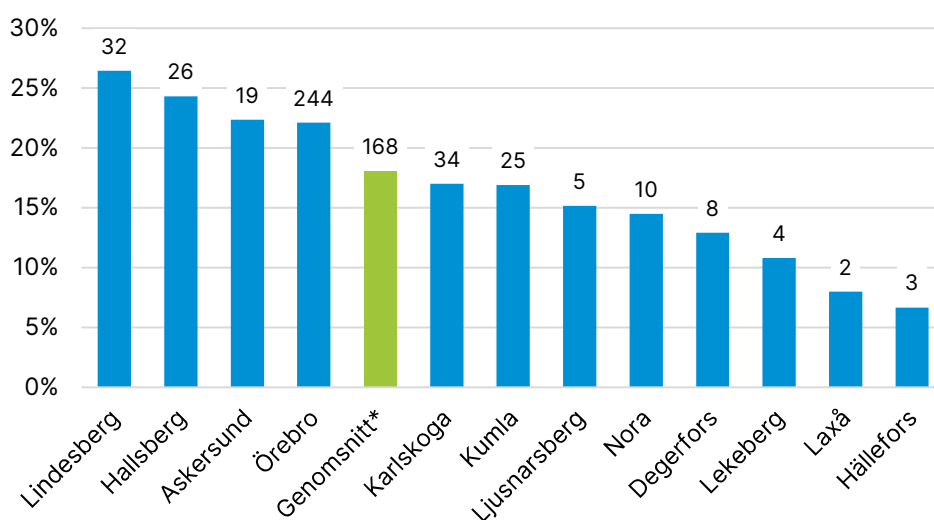
I genomsnitt rör 21 procent av klagomålen från länets invånare, om man exkluderar Örebro kommun, synpunkter på bemötande. I diagrammet ovan kan man se att speciellt patienter som är folkbokförda i Ljusnarsbergs kommun har en högre andel klagomål som rör bemötande än genomsnittet. 39 procent av alla klagomål som kommer från patienter folkbokförda i Ljusnarsbergs kommun innehåller synpunkter på bemötande. Noteras kan att patienter folkbokförda i Ljusnarsbergs kommun har 13 klagomål som innehåller synpunkter på bemötande varav elva av dessa rör Kopparbergs vårdcentral. Totalt antal klagomål på Kopparbergs vårdcentral är 19 stycken, varav alltså 11 klagomål rör bemötande.

Invånare folkbokförda i Hällefors kommun har lägst andel klagomål som innehåller synpunkter på bemötande, endast 16 procent.

”Det är människor som ni behandlar fruktansvärt illa för att för vissa av era hyrläkare har det blivit prestige att ’Vi har rätt, dom har fel’”

□ Vanstående citat återfinns i klagomål från patient med smärtor, som upplevde nonchalant bemötande från läkare.

Klagomål på information



*Genomsnitt för samtliga kommuner exklusive Örebro kommun.

Diagrammet visar andel av respektive kommuninvånarens klagomål som rör information. Här ingår synpunkter där anpassad information om hälsotillstånd, behandlingsmetoder, eftervård etc. inte har varit tillräcklig, givits vid fel tillfälle etc. Här ingår även kultur/språkliga hinder som orsak till bristande information.

I genomsnitt rör 18 procent av klagomålen från länets invånare, om man exkluderar Örebro kommun, synpunkter på information. Högst andel av klagomålen som rör information har patienter folkbokförda i Lindesbergs kommun med 26 procent. Det har under angiven period inkommit 32 klagomål från patienter folkbokförda i Lindesbergs kommun som rör information. De flesta av dessa klagomål rör område somatisk specialistvård (15 stycken) och primärvård ² (tio stycken).

Patienter folkbokförda i Hällefors kommun har lägst andel klagomål som rör information, endast sju procent.

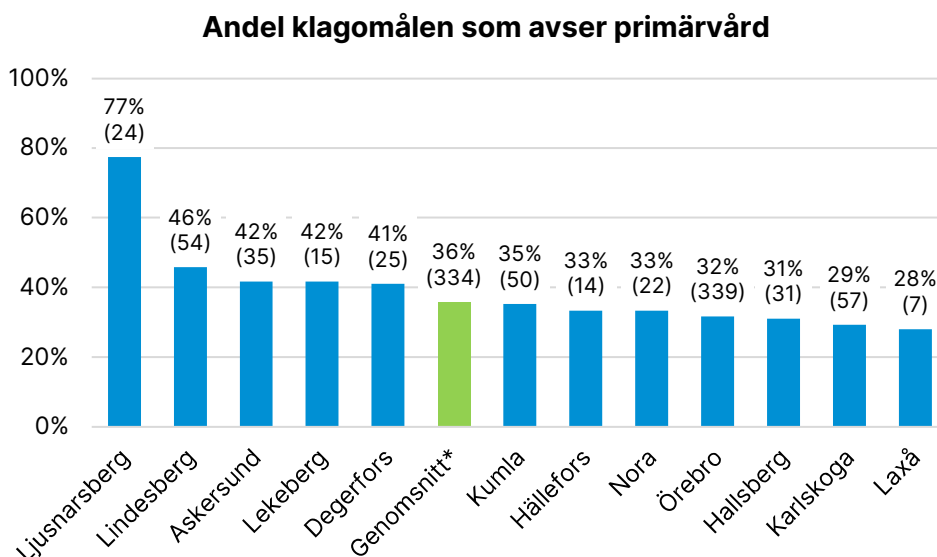
² Med primärvård menas medicinsk bedömning och behandling, omvårdnad, förebyggande arbete och rehabilitering som inte kräver särskilda medicinska eller tekniska resurser eller annan särskild kompetens.

"[...] Trots detta har hon plötsligt ändrat uppfattning utan att ens pratat med mig om detta. Detta har alltså skapat stora problem för mig."

Citatet ovan kommer från ett klagomål där patientens läkare har ändrat sig om patientens arbetsförmåga, detta utan att tala med patienten och utan att lämna information om det.

3. Vilken typ av vård klagar patienterna på?

I de flesta av länets kommuner har patienterna högst andel klagomål på specifika vårdcentraler, dessa vårdcentraler är verksamheter som tillhör primärvården. I två kommuner, Hallsberg och Örebro, är det istället allmänpsykiatrin som har högst andel klagomål. Allmänpsykiatrin är en verksamhet som tillhör psykiatrisk specialistvård. Här nedan redovisas de tre vanligaste typerna av vård som klagomålen berör.



*Genomsnitt för samtliga kommuner exklusive Örebro kommun.

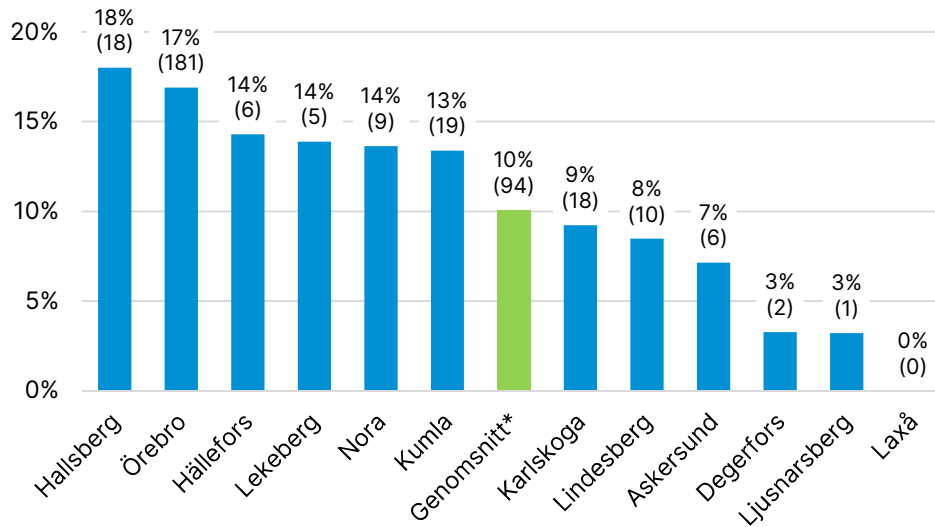
Diagrammet ovan visar andel av klagomålen som rör primärvård. Antal ärenden redovisas inom parentes över varje stapel.

I genomsnitt innehåller 36 procent av klagomålen från länets invånare synpunkter på primärvård, om man exkluderar Örebro kommun. Som framgår av diagrammet avser en hög andel klagomål från patienter i Ljusnarsbergs kommun primärvården. Av dessa rör 17 ärenden Kopparbergs vårdcentral. I klagomål som rör Kopparbergs vårdcentral är det vanligast med synpunkter på läkemedel och bemötande (förekommer i tio respektive nio klagomål).

”Läkaren sa då: ”Vi avslutar här och jag kommer inte att förnya några recept för dig”.”

Patienten med citatet ovan var på sin vårdcentral för att förnya några recept. Det blev diskussion om ett av recepten, läkaren menade att det var någon annan som skulle förnya detta recept. Det slutade med att patienten fick gå från vårdcentralen utan något förnyat recept.

Andel klagomål som avser psykiatrisk specialistvård



*Genomsnitt för samtliga kommuner exklusive Örebro kommun.

Diagrammet ovan visar andel av klagomålen som rör psykiatrisk specialistvård. Antal ärenden redovisas inom parentes över varje stapel.

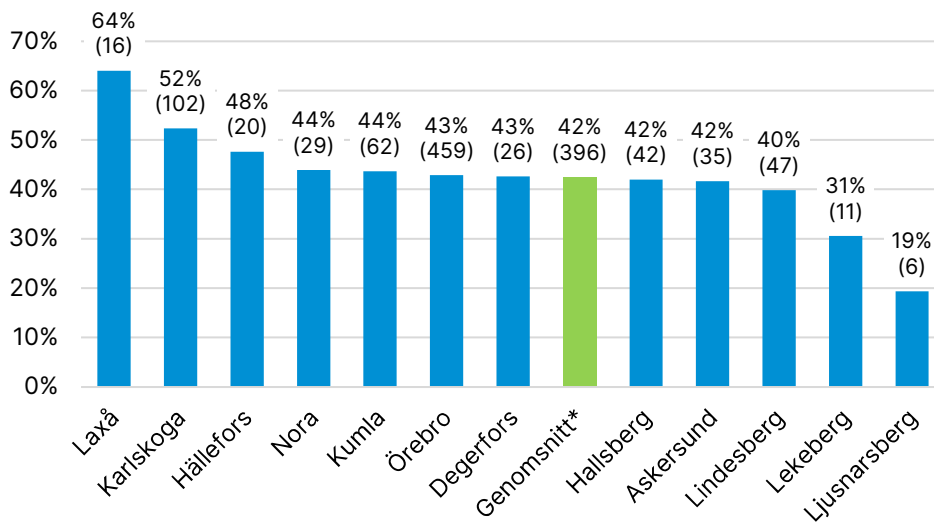
I genomsnitt innehåller 10 procent av klagomålen från länets invånare synpunkter på psykiatrisk specialistvård, om man exkluderar Örebro kommun. I diagrammet kan vi se att Hallsbergs kommun har störst andel ärenden som rör psykiatrisk specialistvård. Av 18 ärenden rör 13 ärenden allmänpsykiatri i Hallsberg och resterande ärenden, fem stycken, rör allmänpsykiatri på USÖ. I klagomål på psykiatrisk vård från patienter folkbokförda i Hallsbergs kommun rör det sig främst om läkemedel och delaktighet. Även Örebro kommun har en stor andel ärenden som gäller psykiatrisk specialistvård.

Man kan också notera att Laxå kommun inte har några ärenden alls vad gäller psykiatri och att Degerfors och Ljusnarsbergs kommun endast har tre procent klagomål som gäller psykiatrisk specialistvård per kommun. Av de klagomål som har inkommit från Degerfors rör två klagomål psykiatrisk specialistvård och av de klagomål som har inkommit från Ljusnarsbergs kommun rör ett ärende psykiatrisk specialistvård. I mindre kommuner som dessa ger varje klagomål stort utslag på hur stor andel av klagomålen som rör denna typ av vård, eftersom det rör sig om ett litet antal ärenden.

”När läkaren inte vill skriva ut min medicin försätter han mig i en ohållbar situation. Ska jag behöva bli av med jobbet eller sjukskriva mig pga detta när jag inte kan utföra mitt jobb?!”

Citatet ovan kommer från en patient som besökte allmänpsykiatri.

Andel klagomål som avser somatisk specialistvård

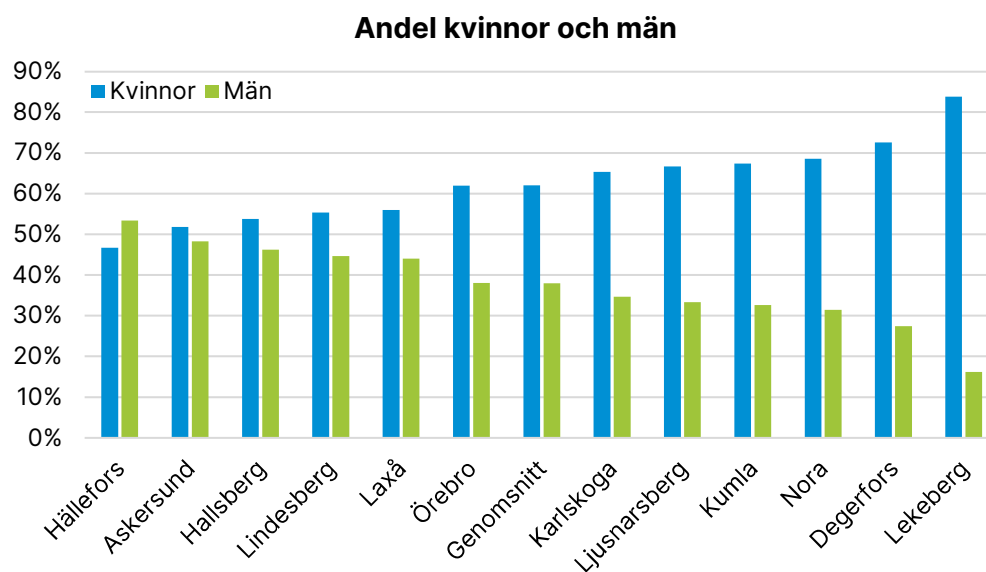


*Genomsnitt för samtliga kommuner exklusive Örebro kommun.

Diagrammet visar andel av klagomålen som rör somatisk specialistvård. Antal ärenden redovisas inom parentes över varje stapel.

I genomsnitt innehåller 42 procent av klagomålen från länets invånare synpunkter på somatisk specialistvård, om man exkluderar Örebro kommun. Av de klagomål som har inkommit från patienter folkbokförda i Laxå kommun innehåller 64 procent synpunkter på somatisk specialistvård. Av 25 ärenden från patienter folkbokförda i Laxå kommun gäller 16 somatisk specialistvård.

4. Finns skillnader i könsfördelning?



Diagrammet ovan visar andel kvinnor och män i respektive kommun som har inkommit till patientnämndens kansli med klagomål på vården.

Det är fler kvinnor än män som har klagomål och synpunkter på vården. I genomsnitt i länet är det 62 procent kvinnor och 38 procent män som lämnat klagomål och synpunkter på vården. I diagrammet kan vi se att Hällefors kommun är den enda kommun där det har inkommit fler klagomål från män och att Lekeberg är den kommun som sticker ut mest genom att ha 84 procent klagomål som rör kvinnor och 16 procent som rör män. Både Hällefors och Lekebergs kommun är dock små kommuner där varje klagomål kan påverka statistiken mycket.

Vid närmare kontroll av klagomålen från Lekebergs kommun kan man se att det har inkommit sammanlagt 37 klagomål från patienter i Lekeberg, varav 31 är kvinnor och resterande män. De vanligaste klagomålen hos kvinnor folkbokförda i Lekebergs kommun rör primärvård och specialiserad vård. 16 klagomål från kvinnor i Lekebergs kommun rör Capio vårdcentral Lekeberg medan endast ett ärende som rör vårdcentralen gäller en man.

Vid kontroll av klagomål från kvinnor, folkbokförda i Lekebergs kommun, som rör Capio vårdcentral Lekeberg kan man se att de kvinnliga patienterna klagat mest på delaktighet (förekommer i sju av 16 klagomål) och undersökning/bedömning (förekommer i sju av 16 klagomål). Både delaktighet och undersökning/bedömning tillhör de kategorier som patienterna klagat mest på i hela Örebro län. Genomsnittet för klagomål på undersökning/bedömning i hela länet, när man exkluderar Örebro kommun, är 34 procent och genomsnittet för klagomål på delaktighet i hela länet, när man exkluderar Örebro kommun är 26 procent. Vad gäller kvinnor som klagat

på vård på Capio vårdcentral Lekeberg är andelen högre vid dessa två kategorier, 44 procent för båda kategorierna.

Från patienter folkbokförda i Hällefors kommun, som är enda kommunen med fler ärenden från män än kvinnor, har det sammanlagt inkommit 45 ärenden. 21 av dessa ärenden avser kvinnliga patienter och 24 ärenden avser manliga patienter. Här kan man dock se, vid genomgång av ärendena, att det även i Hällefors kommun rör sig om fler unika kvinnliga patienter än unika manliga patienter. Att det finns flera ärenden som avser manliga patienter beror på att klagomålen antingen avser flera verksamheter (det blir ett ärende för varje verksamhet hos patientnämnden) eller att de manliga patienterna i högre utsträckning har återkommit och lämnat in nya klagomål.

”När de inte visste vad som var fel fast jag talade om vart det kom ifrån. Så provades det med diverse övningar som naturligtvis inte hjälpte utan snarare försämrade.”

Citatet ovan kommer från en kvinnlig patient som flera gånger påtalade varifrån smärtan kom.

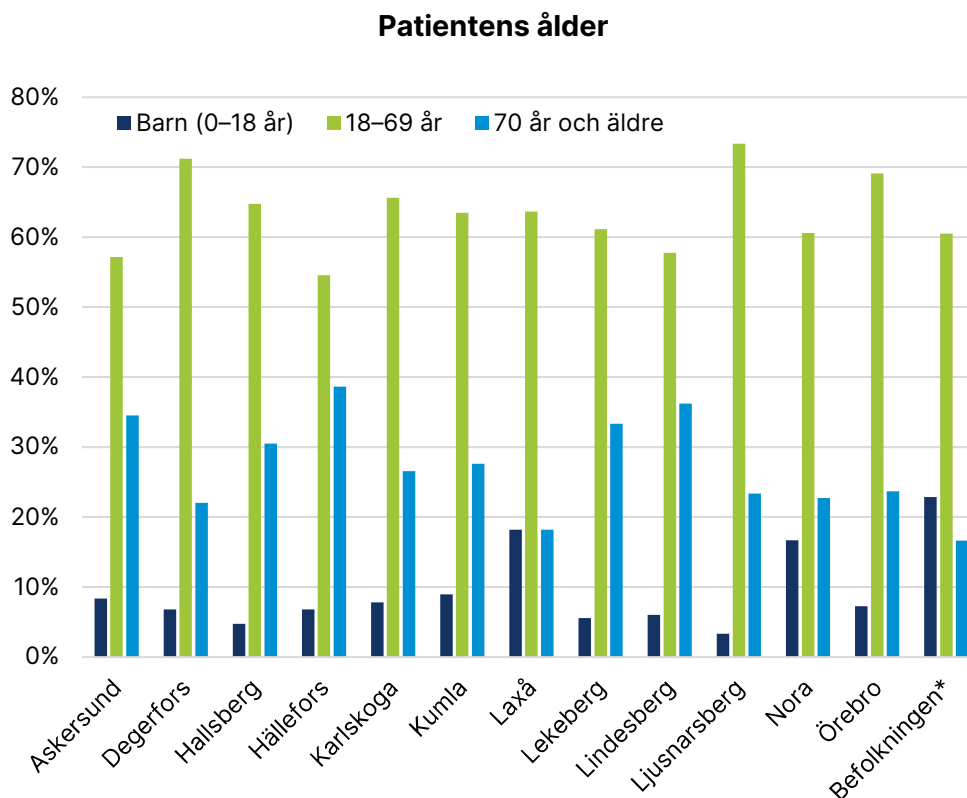
*”Det är [...] är nästan omöjligt att få en läkartid...
Det krävs tur till att få det.”*

Citatet ovan kommer från manlig patient som har synpunkter på bland annat väntetider i vården.

Att kvinnor klagat mer på vården kan bland annat bero på att kvinnor konsumerar i genomsnitt 20 procent mer hälso- och sjukvård jämfört med män. En del av den konsumtionen beror på vård i samband med att kvinnor föder barn. Ytterligare en del kan förklaras av kvinnors högre sjukvårdsanvändning vid psykisk ohälsa och sjukdomar i muskler och leder.³

³ Stora skillnader mellan mäns och kvinnors sjukvårdskonsumtion | Jämställdhetsmyndigheten (jamstalldhetsmyndigheten.se)

5. Skillnader i patienternas ålder?



*Befolkningen i Örebro län 1 november 2022 enligt SCB .

Diagrammet ovan visar ålderskategorier för de ärenden som ingår i underlaget till rapporten.

Patienterna har delats in i tre åldersgrupper, för att lättare kunna jämföra klagomålen från kommunerna i länet med avseende på ålder.

Åldersgrupperna är följande: 0–18 år, 18–69 år och 70 år och äldre.

Klagomål som rör den yngsta åldersgruppen, 0–18 år utgör i genomsnitt 8 procent. Här utmärker sig Laxå och Nora kommun med 18 respektive 17 procent. Ljusnarsbergs kommun har få klagomål som rör den yngsta gruppen, endast 3 procent.

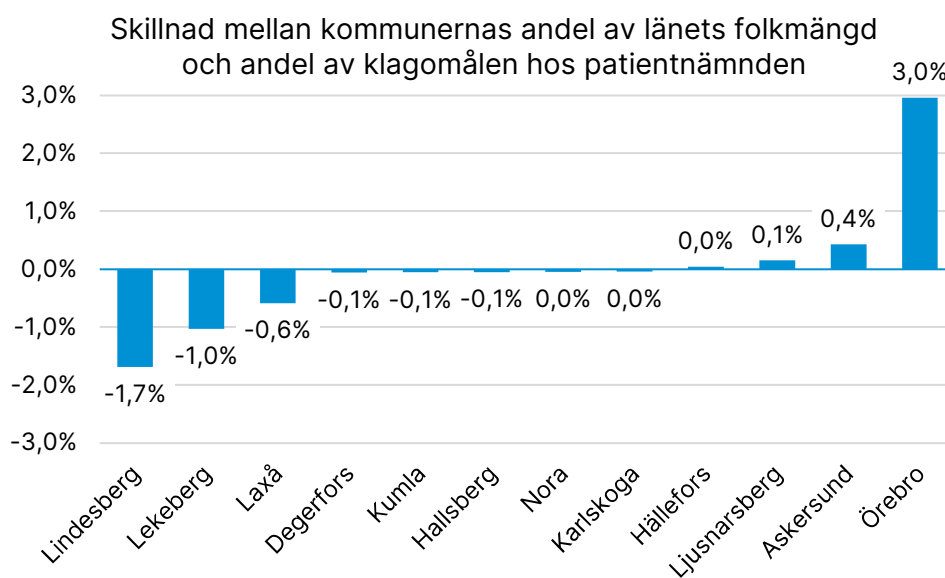
Klagomål som rör åldersgruppen 18–69 år har i genomsnitt 66 procent av alla klagomål. Det finns ingen kommun som sticker ut speciellt mycket i denna grupp.

Klagomål som rör den äldsta åldersgruppen, 70 år och äldre, utgör i genomsnitt 26 procent av alla klagomål. Här har Hällefors kommun den största gruppen, där 39 procent av alla klagomål rör patienter 70 år och äldre. Därefter kommer Lindesbergs kommun med 36 procent. Lägst andel klagomål i den äldsta gruppen har Laxå, med 18 procent.

6. Klagar man mer på vården i någon kommun?

Nedan redovisas andel klagomål hos patientnämnden för varje kommun och kommunernas andel av Örebro läns folkmängd per 31 december 2022 (enligt SCB).

Kommun	Andel folkmängd (antal inom parentes)	Andel klagomål (antal inom parentes)
Askersund	4% (11 497)	4% (85)
Degerfors	3% (9 530)	3% (62)
Hallsberg	5% (16 290)	5% (107)
Hällefors	2% (6 656)	2% (45)
Karlskoga	10% (30 278)	10% (200)
Kumla	7% (22 479)	7% (148)
Laxå	2% (5 576)	1% (25)
Lekeberg	3% (8 756)	2% (37)
Lindesberg	8% (23 435)	6% (121)
Ljusnarsberg	1% (4 517)	2% (33)
Nora	3% (10 701)	3% (70)
Örebro	51% (158 057)	54% (1 109)
Totalt	100% (307 772)	100% (2 042)



Diagrammet visar differensen (i procentenheter) mellan kommunernas andel av länets folkmängd och andel av klagomålen hos patientnämnden från invånare i respektive kommun. Lindesbergs kommun har till exempel 7,6 procent av länets folkmängd men endast 5,9 procent av klagomålen hos patientnämnden kommer från invånare i Lindesbergs kommun (en skillnad på 1,7 procentenheter).

Det skiljer inte så mycket i hur mycket man klagar på vården beroende på var man bor, men det finns några skillnader. Skillnaderna kan bland annat bero på små kommuner där varje klagomål påverkar statistiken mycket. Patienter folkbokförda i Örebro kommun tenderar till exempel att klaga lite mer än patienter folkbokförda i Lindesbergs kommun.

Det går att se att det finns vissa olikheter i vad man klagar på som patient, beroende på i vilken kommun i länet som man är folkbokförd i. Det är dock svårt att se varför det är så. Då det i flera fall rör sig om kommuner med små befolkningar kan varje klagomål påverka statistiken mycket.



