



Försenade svar

på klagomål och synpunkter

Försenade svar
på klagomål och synpunkter

Marcus Philipson

2024-05-24

Innehåll

1.	Inledning.....	4
2.	Antal dagar tills klagomålet besvarats.....	5
3.	Har påminnelse krävts innan klagomålet har besvarats?.....	6
4.	Påminnelser per begäran om svar	7

1. Inledning

Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål och att få klagomål besvarade av vårdgivaren¹. Vårdgivaren ska snarast besvara klagomål från patienter och deras närstående². *Som mest* anses fyra veckors (28 dagars) väntan på ett svar vara rimligt för flertalet klagomål³. Om vårdgivaren inte besvarar klagomålet inom fyra veckor skickas påminnelser till dess att svaret lämnas.

I den här rapporten redovisas hur många dagar det i genomsnitt har tagit att få svar från vårdgivarna och hur många påminnelser som har skickats för att svar inte har lämnats i rätt tid. Underlaget till rapporten är pågående ärenden hos patientnämnden under perioden 1 januari 2023–30 april 2024.

¹ 2 § lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372).

² 8 b § patientsäkerhetslagen (2010:659).

³ Prop. 2016/17:122, s. 31.

2. Antal dagar tills klagomålet besvarats

I ärenden där *en* begäran om svar på klagomål har skickats till vårdgivaren och vårdgivaren sedermera har lämnat *ett* svar kan antalet dagar från begäran till svar beräknas. Under den aktuella perioden förekommer 1 144 sådana ärenden hos patientnämnden. Dessa ärenden utgör underlag för diagrammen 1 och 2 nedan. Det genomsnittliga antalet dagar att få svar var 27,4 dagar; 27,9 dagar i ärenden där patienten är en kvinna och 26,5 dagar i ärenden där patienten är en man. För kvinnor tangerade alltså den genomsnittliga tiden det tagit att få ett svar den bortre gränsen för när svar ska lämnas.

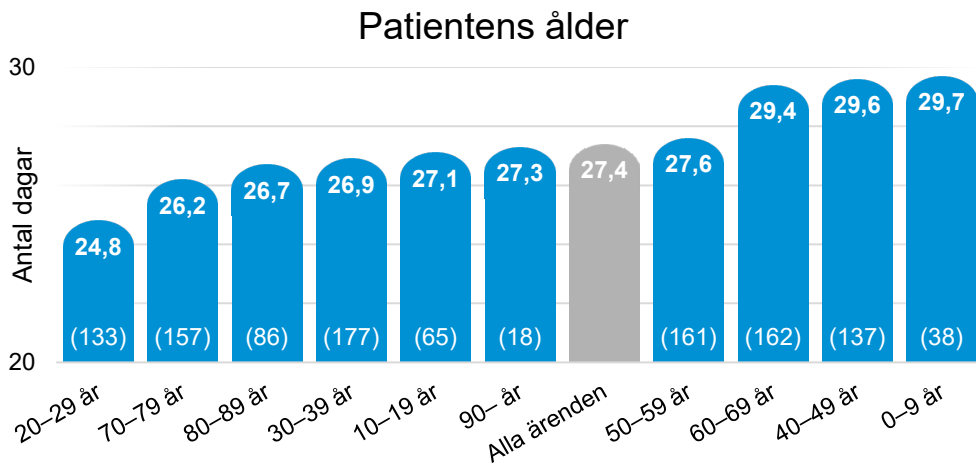


Diagram 1. Visar, sorterat i stigande ordning, hur lång tid det tagit att få svar i antal dagar uppdelat på ålderskategorier (patientens ålder). Antal ärenden redovisas inom parentes. Ärenden där patientens ålder är okänd inkluderas i stapeln "Alla ärenden". Som framgår av diagrammet har det tagit längst tid att få svar i den lägsta ålderskategorin vilket är anmärkningsvärt såtillvida att ärenden där patienten är ett barn ska hanteras extra skyndsamt av vårdgivaren⁴.

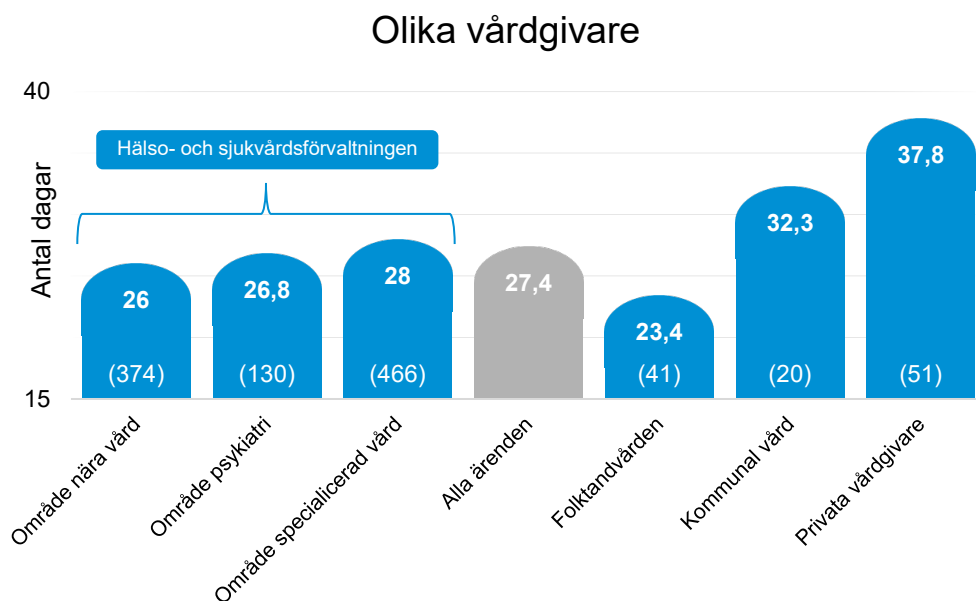


Diagram 2. Visar hur många dagar det i genomsnitt tagit att få svar från områden som ingår i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, från Folk tandvården, från kommuner och från privata vårdgivare. Ärenden som gäller andra typer av verksamheter inkluderas i stapeln "Alla ärenden".

⁴ Prop. 2016/17:122, s. 31.

3. Har påminnelse krävts innan klagomålet har besvarats?

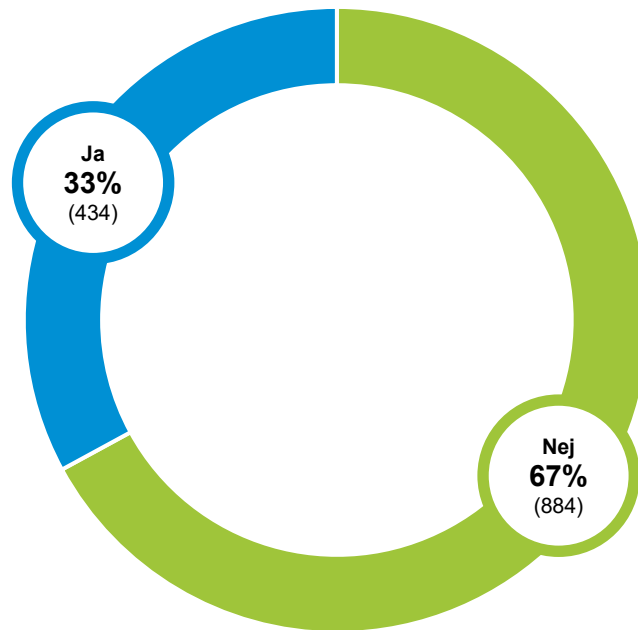


Diagram 3. Visar att det i 33 procent av alla ärenden krävts en eller flera påminnelser innan vårdgivaren lämnat svar på klagomål. Antal ärenden redovisas inom parentes.

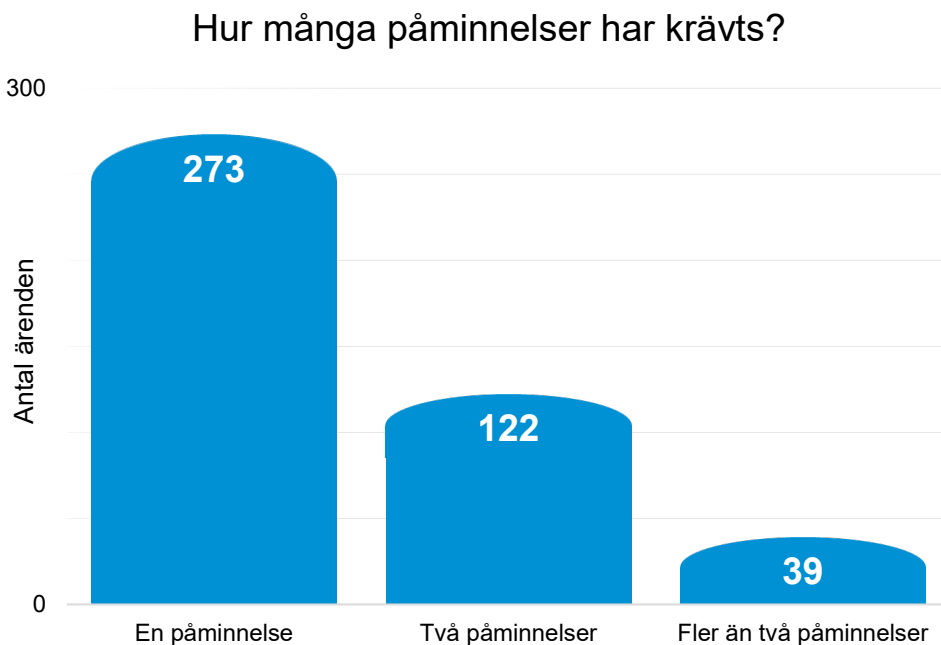


Diagram 4. Visar hur många påminnelser som skickades innan svar inkom, i ärenden där påminnelse krävts innan vårdgivaren besvarat klagomålet.

4. Påminnelser per begäran om svar

Under den aktuella perioden har 1 331 begäran om svar på klagomål skickats i 1 212 unika ärenden. Under samma period har 660 påminnelser skickats i 428 unika ärenden för att vårdgivarna inte lämnat svar på klagomål till Patientnämndens kansli inom föreskriven tid, alltså inom fyra veckor från den dag begäran skickats. För varje begäran om svar på klagomål har således 0,50 påminnelser skickats (0,49 påminnelser i ärenden där patienten är en kvinna och 0,51 påminnelser i ärenden där patienten är en man). I diagrammen ?? nedan redovisas närmare hur många påminnelser som skickats per begäran om svar. Eftersträvansvärt är ett värde så nära noll som möjligt, eftersom noll skulle innebära inga påminnelser hade skickats.

Patientens ålder

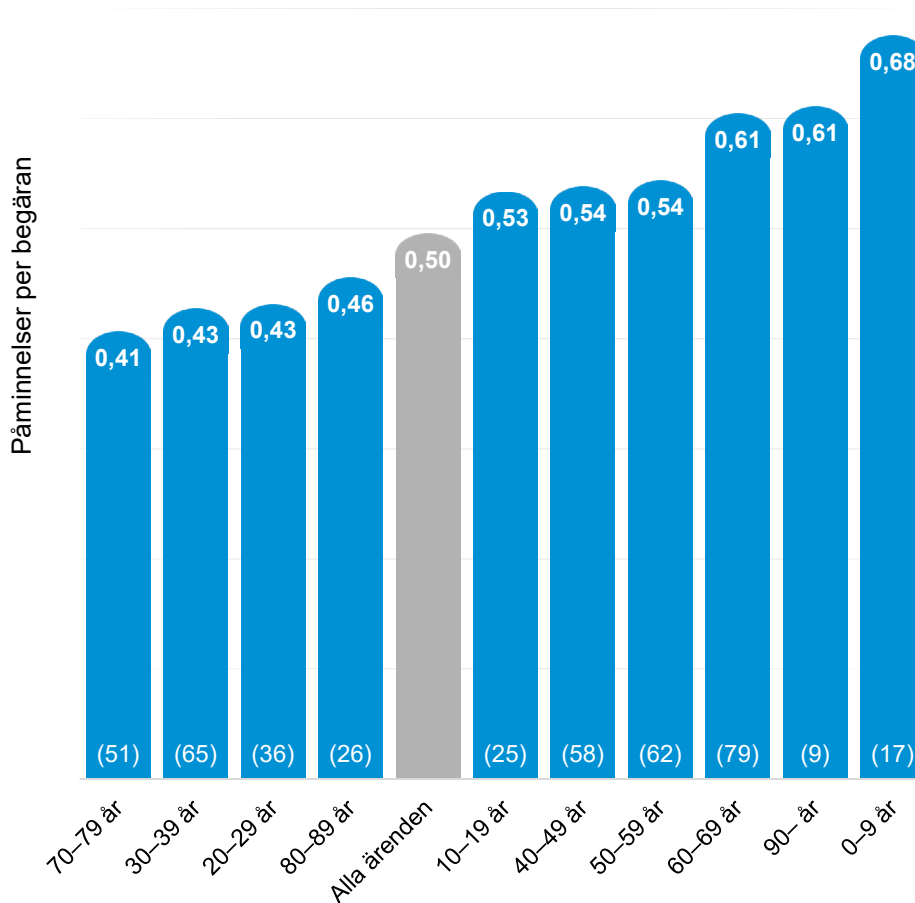


Diagram 5. Visar, sorterat i stigande ordning, antal påminnelser som har skickats per begäran om svar, uppdelat på ålderskategorier (patientens ålder). Ärenden på ålderskategorin "Alla ärenden" inkluderats i stapeln "Alla ärenden". Som framgår av diagrammet är det i den lägsta och den högsta ålderskategorin flest påminnelser krävts. Resultatet är anmärkningsvärt såtillvida att ärenden som avser barn egentligen bör hanteras extra skyndsamt av vårdgivaren⁵. Det är framför allt till verksamheterna VO ortopedi och handkirurgi, barn- och ungdomspsykiatri, VO röntgen och sjukhusfysik samt VO akutsjukvård som påminnelser skickats till i ärenden där patienten är ett barn.

⁵ Prop. 2016/17:122, s. 31.

Organisation

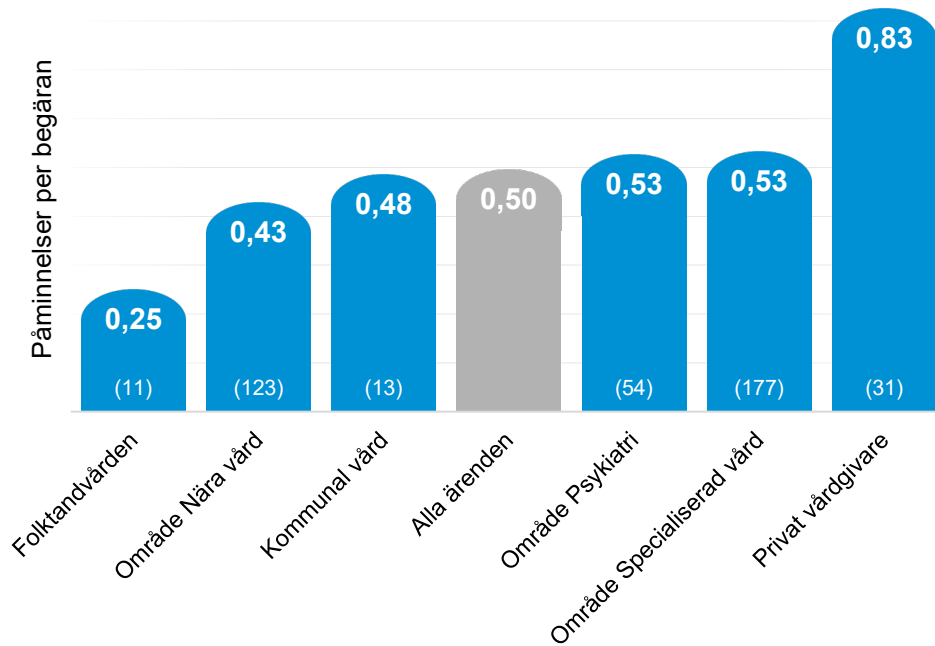


Diagram 6. Visar i stigande ordning antal påminnelser per begäran om svar på klagomål som har skickats till Folkandvården, kommuner i länet, privata vårdgivare samt områden som ingår i Hälso- och sjukvårdförvaltningen. Ärenden som avser andra verksamheter inkluderas i stapeln "Alla ärenden". Antal ärenden redovisas inom parentes.

Patientens folkbokföringskommun

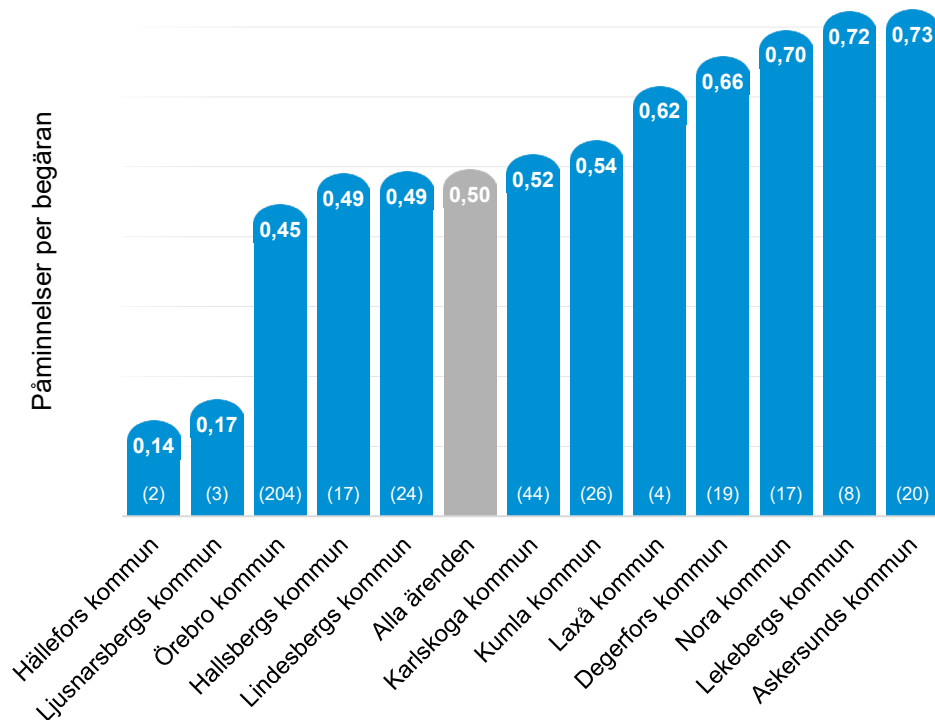


Diagram 7. Visar i stigande ordning antalet påminnelser som har skickats per begäran om svar på klagomål, uppdelat på patienternas folkbokföringskommun. Endast kommuner i Örebro län redovisas (förutom i stapeln "Alla ärenden"). Antal ärenden redovisas inom parentes. I några fall rör det sig om mycket få ärenden vilket bör beaktas.

Verksamheter



Diagram 8. Visar antalet påminnelser som har skickats per begäran om svar på klagomål under den aktuella perioden, uppdelat på verksamheter. Endast verksamheter som haft åtminstone fyra ärenden och som fått fem eller fler påminnelser redovisas. Antal ärenden som påminnelser skickats i redovisas inom parentes. Till exempel framgår att påminnelser skickats i fyra ärenden som avser VO neurokirurgi och att verksamheten fått 1,83 påminnelser per begäran om att besvara klagomål.