

Redogörelse över patientnämndsverksamheten

Synpunkter och klagomål till patientnämnden år 2024

Redogörelse över patientnämndsverksamheten

Synpunkter och klagomål till patientnämnden år 2024

Marcus Philipson, chef för Patientnämndens kansli

25PN123
2025-02-05

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 2024. Andra uppgifter om patientnämndsverksamheten under det föregående året, till exempel rörande stödpersonsärenden och genomförda informationsinsatser, finns i patientnämndens verksamhetsberättelse (25PN104).

Den 1 januari–31 december 2024 inkom 1 598 ärenden till patientnämnden med klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvård samt tandvård, en ökning med 12 procent jämfört med föregående år.

Antal ärenden de tio senaste åren

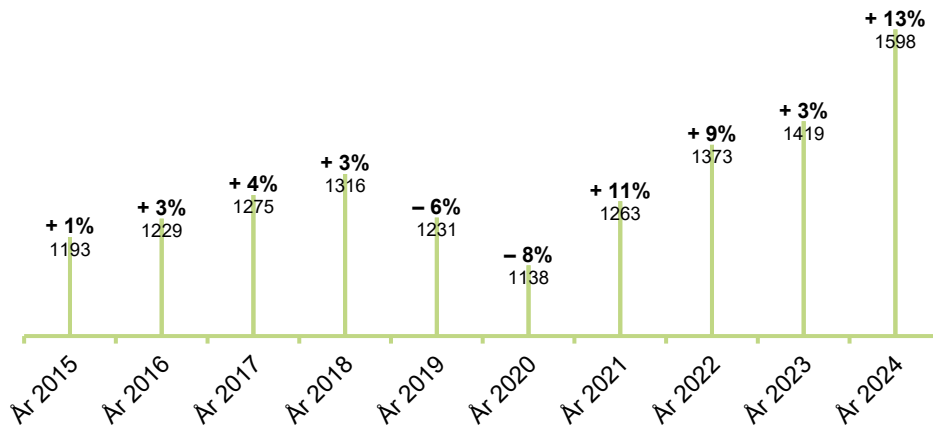


Diagram 1. (ovan). Visar antal ärenden med synpunkter och klagomål hos patientnämnden de senaste tio åren samt procentuell förändring från år till år.

Ärenden per 100 000 invånare

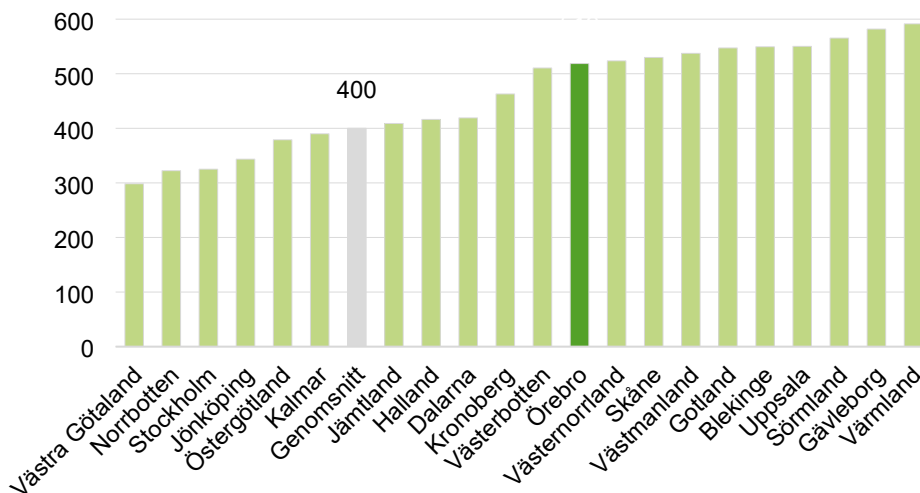


Diagram 2. (ovan). Visar antal ärenden per 100 000 invånare hos samtliga patientnämnder i landet år 2024.

Patientens folkbokföringskommun

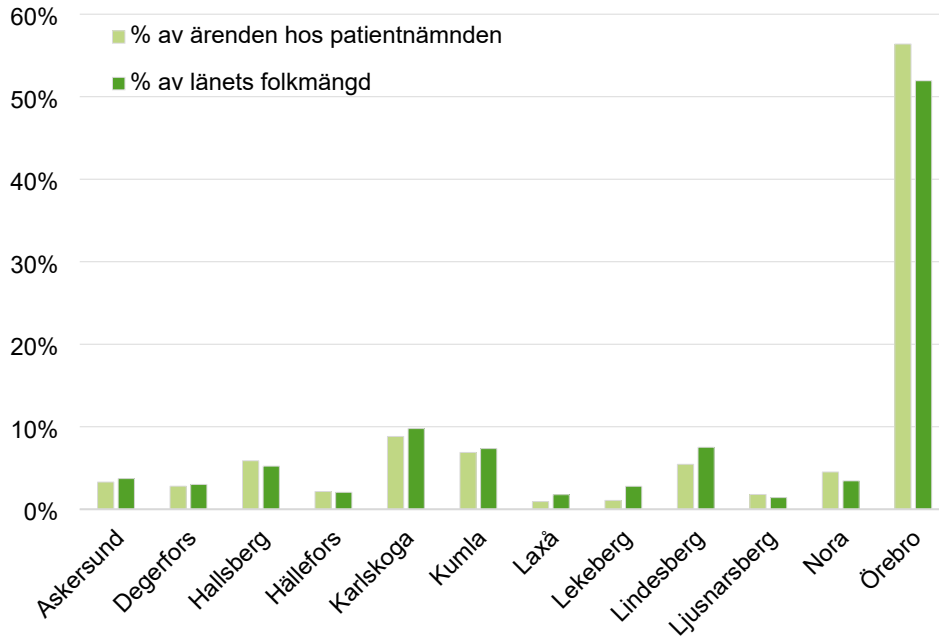


Diagram 3. (ovan). Visar ärenden hos patientnämnden 2024 fördelat på patienternas folkbokföringskommun samt kommunernas andel av länets folkmängd (den 1 november 2024, enligt SCB). Ärenden i vilka uppgift om patientens folkbokföringskommun saknas samt ärenden där patienten är folkbokförd i kommun utanför Örebro län har exkluderats.

Hur ärendet inleddes

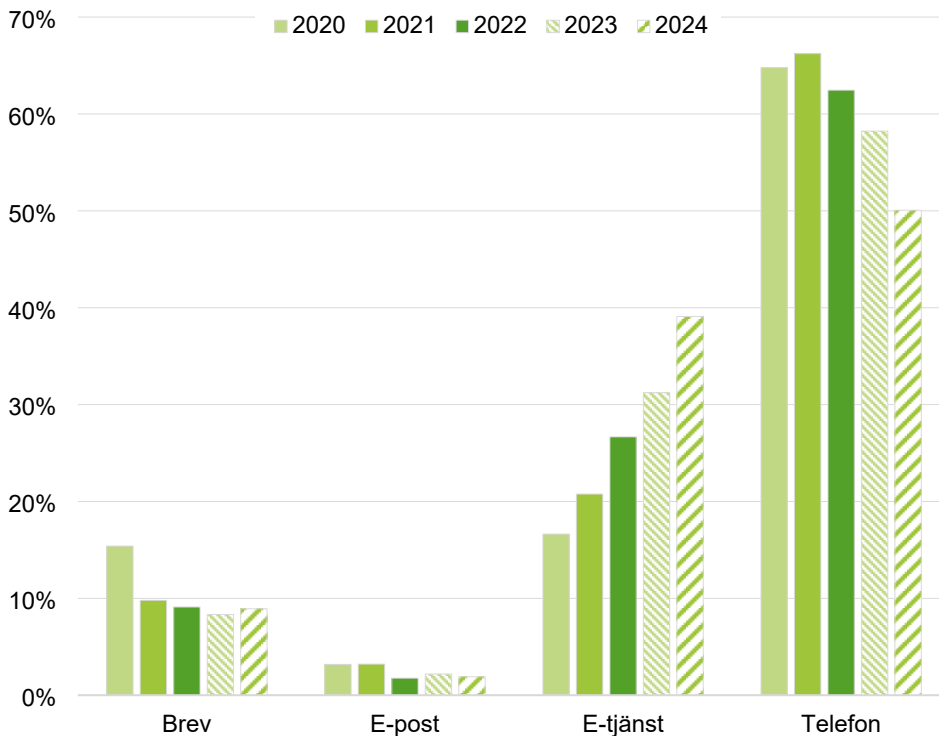


Diagram 4. (ovan). Visar hur ärenden har inletts under de senaste fem åren. Av diagrammet framgår att andelen ärenden som inleddes genom e-tjänst (1177) har ökat med tiden medan ärenden som inleddes genom telefonsamtal har minskat.

Ärenden månad för månad

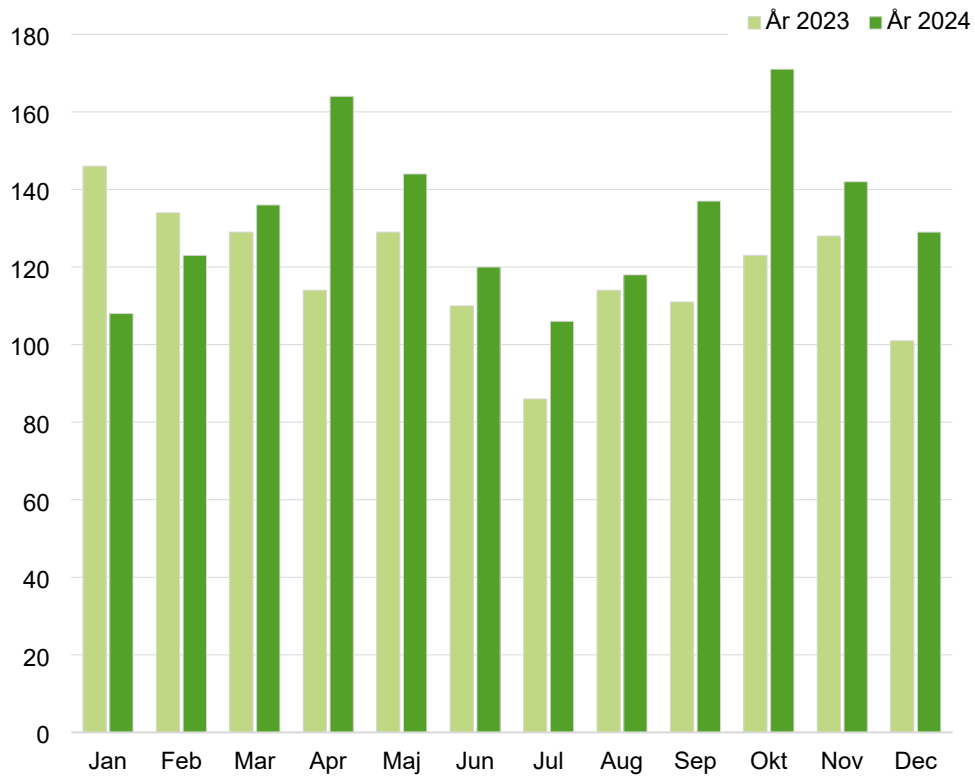


Diagram 5. (ovan). Visar antalet nya ärenden månad för månad åren 2023 och 2024.

Köns- och åldersfördelning

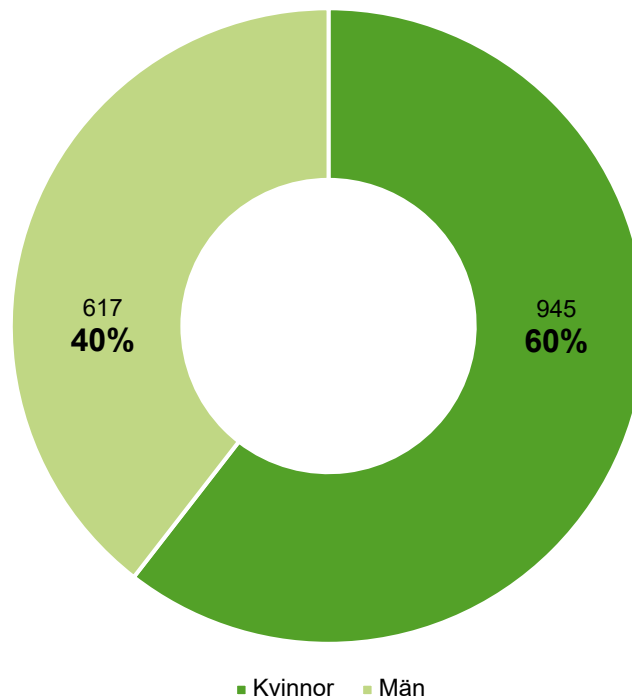


Diagram 6. (ovan). Visar könsfördelningen i ärenden 2024 (antal inom parentes). I 36 ärenden saknas uppgift om kön alternativt har patienten uppgift annat kön än kvinna eller man.

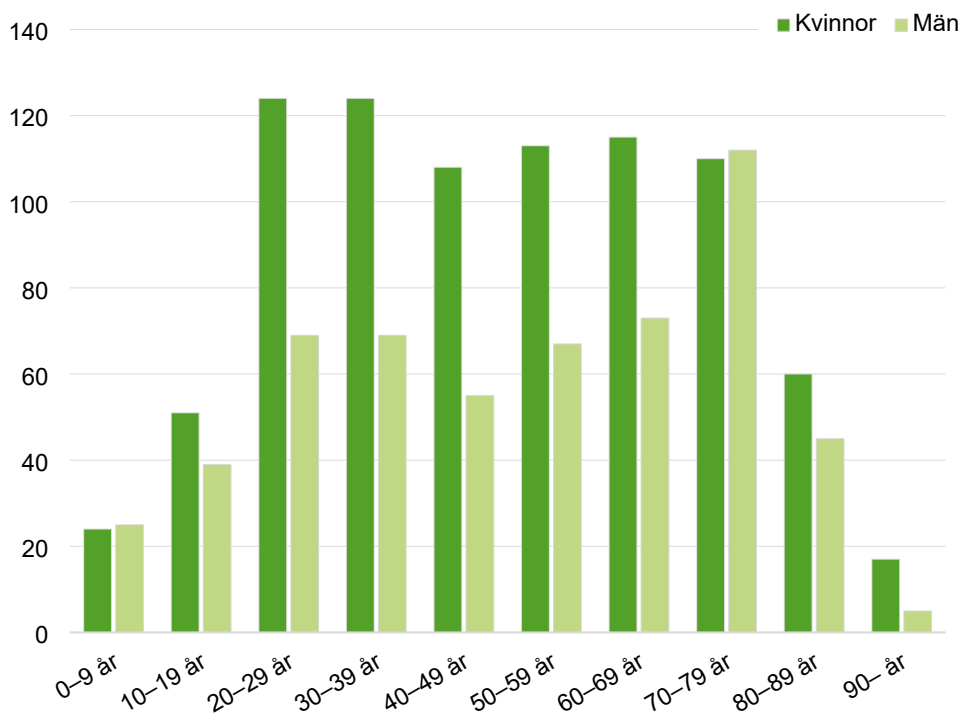


Diagram 7. (ovan). Visar antalet kvinnor och män i olika ålderskategorier. Uppgift om patientens ålder saknas i 10 procent av alla ärenden.

Typ av vård

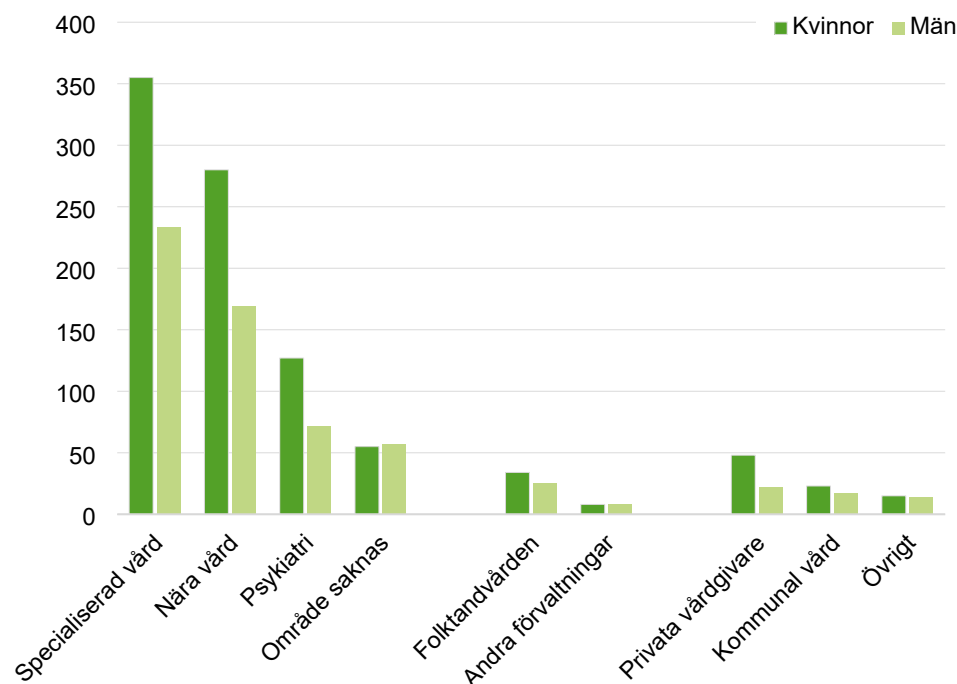


Diagram 8. (ovan). Grupperade till vänster i diagrammet redovisas antal ärenden fördelat på kvinnor och män för områden som ingår i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i Region Örebro län. Stapeln "Område saknas" innehåller klagomål som avser Hälso- och sjukvårdsförvaltningen på övergripande nivå. Grupperade 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.

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

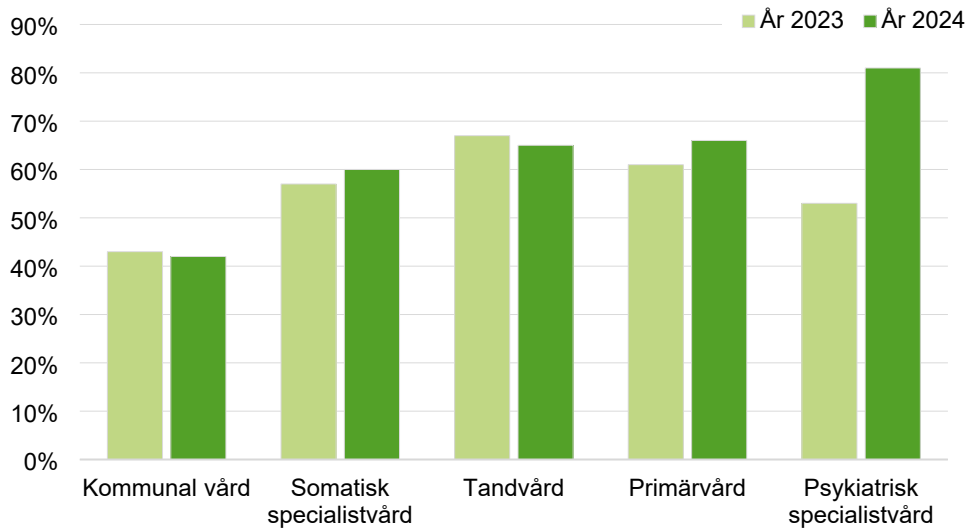


Diagram 9. (ovan). Vårdgivarna ska besvara klagomål inom fyra veckor. Diagrammet visar, för olika typer av vård, hur stor andel av klagomålen som har besvarats i rätt tid under åren 2023–2024. Underlaget till diagrammet är ärenden där vårdgivarna har lämnat *ett* svar efter *en* begäran från patientnämnden. 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. Diagrammet visar bland annat en anmärkningsvärd förbättring år 2024 för ärenden som avser psykiatrisk specialistvård.

2. Vad klagomålen handlar om

Skillnader jämfört med föregående år

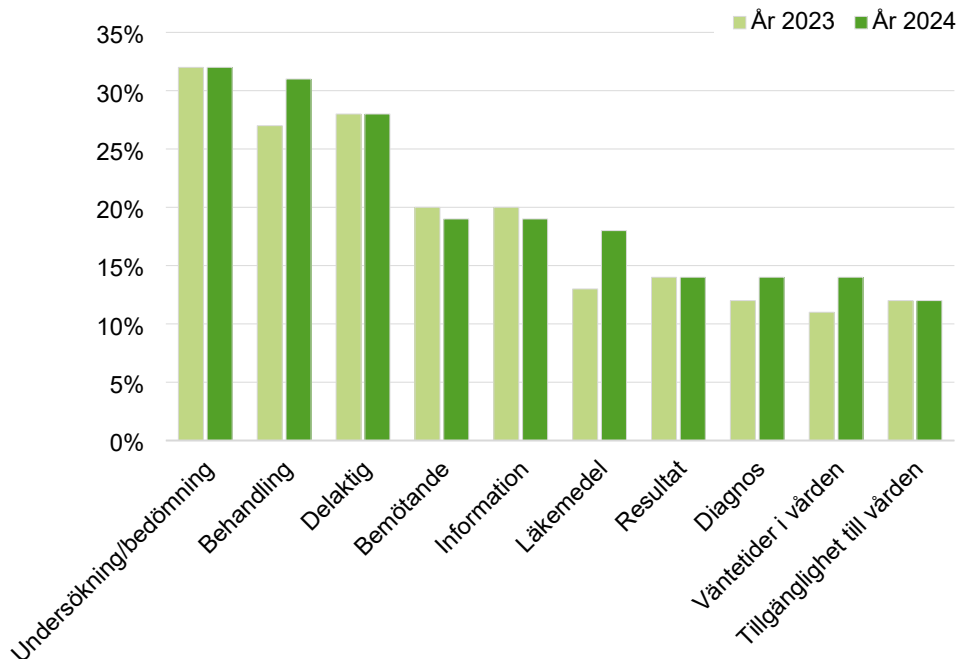


Diagram 10. (ovan). Diagrammet visar de tio vanligaste klagomålskategorierna åren 2023 och 2024. Flera kategorier kan förekomma i samma ärende. Andelen ärenden som innehåller klagomål på behandling, läkemedel, diagnos och väntetider i vården har ökat. Andelen ärenden som innehåller klagomål på bemötande och information har minskat något.

Skillnader mellan kvinnor och män

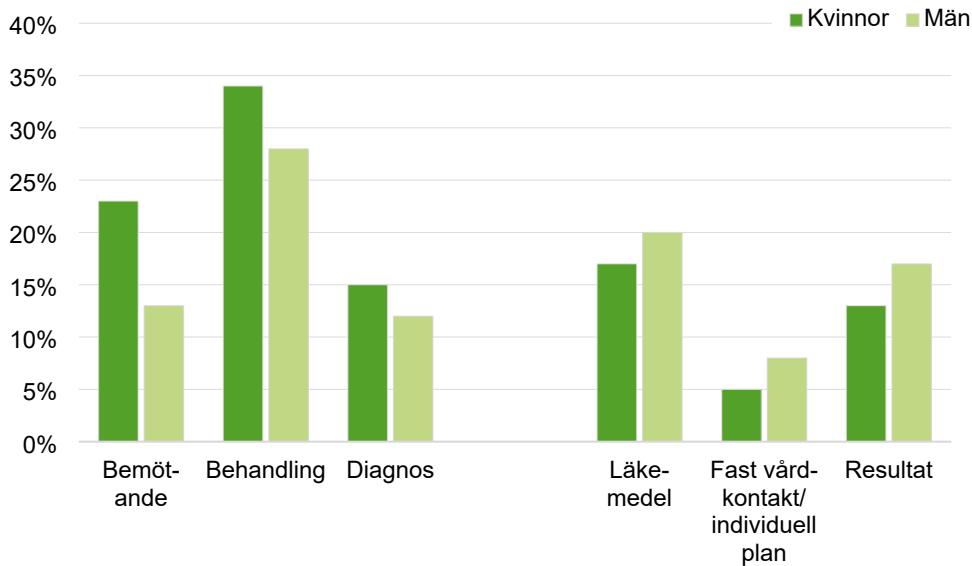


Diagram 11. (ovan). Visar kategorier med klagomål där det finns noterbara skillnader mellan könen. Grupperade till vänster visas klagomål som är vanligare bland kvinnor och till grupperade till höger klagomål som är vanligare bland män. Diagrammet visar till exempel att det i 23 procent av alla ärenden under år 2024 där patienten är en kvinna förekommer klagomål som gäller bemötande medan endast 13 procent av männen framfört sådana klagomål.

Klagomål i ärenden där patienten är ett barn

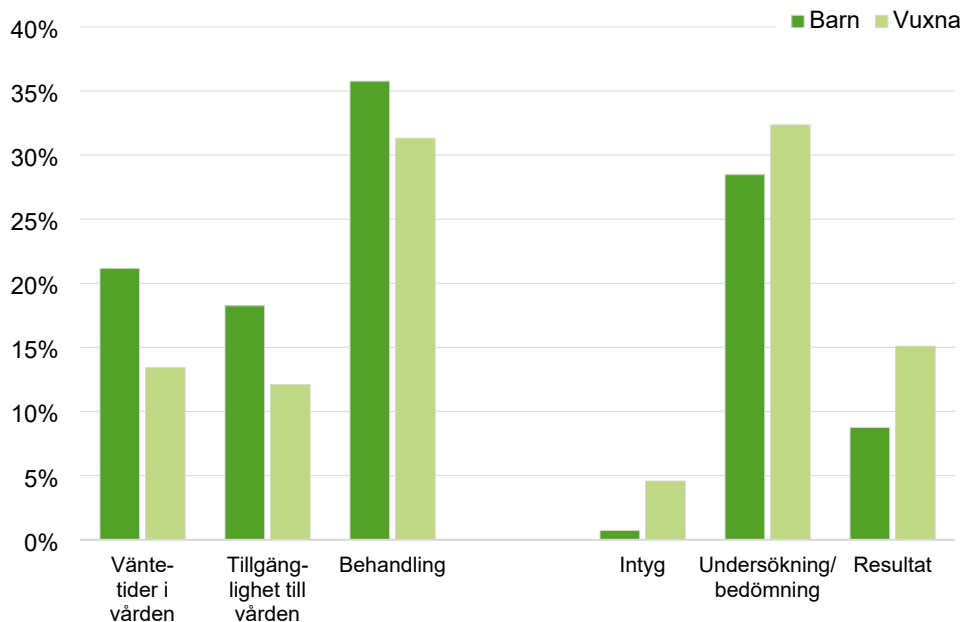


Diagram 12. (ovan). I 137 av totalt 1 598 klagomålsärenden hos patientnämnden år 2024 var patienten ett barn. Diagrammet visar kategorier med klagomål där det finns noterbara skillnader mellan barn och vuxna. Grupperade till vänster visas klagomål som är vanligare när patienten är ett barn och till grupperade till höger klagomål som är vanligare när patienten är en vuxen. Diagrammet visar till exempel att det i 21 procent av alla ärenden under år 2024 där patienten är ett barn förekommer klagomål som gäller väntetider i vården medan sådana klagomål endast framförts i 13 procent av de ärenden där patienten är vuxen.

Tillsammans skapar vi ett bättre liv



Postadress Patientnämnden, Box 1613, 701 16 Örebro
Telefon 019-602 27 60

www.regionorebrolan.se/patientnamnden