

UTKAST

Helårsanalys 2019

En genomgång av synpunkter inkomna till
patientnämnden under 2019 med fokus på
ärenden om tillgänglighet

Sammanfattning

Patientnämnden är en fristående och opartisk instans. Patientnämnden i Västmanland är patientnämnd även för länets tio kommuner. På kansliet arbetar fyra handläggare och en chef.

Patienter och anhöriga som kontaktar patientnämnden i Region Västmanland kan göra det genom att skicka meddelande via 1177 vårdguidens E-tjänster, ringa, skicka brev, skicka e-post eller i vissa fall besöka Patientnämndens kansli.

Patientnämnderna har en lagstadgad skyldighet att bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienters behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter. Med anledning av ovanstående har ärenden inkomna till patientnämnden i Region Västmanland under år 2019 analyserats. Den här rapporten redovisar resultat och slutsatser från arbetet.

Landets patientnämnder har tillsammans med representanter för Inspektionen för vård och omsorg (IVO) beslutat att ett nationellt fokusområde ska ingå i analyserna. För 2019 är fokusområdet *tillgänglighet*.

I Västmanland har det under 2019 registrerats 883 ärenden varav 91 på information och vägledning. Under problemområdet *tillgänglighet* har 66 ärenden registrerats, fem av dessa är information/vägledning.

Ärenden inom problemområdet *tillgänglighet* handlar om svårigheter att komma fram per telefon, upplevelser av långa väntetider och vårdgaranti, bristfällig information och att verksamheten inte återkopplar som lovat.

Innehåll

1	Inledning.....	4
2	Syfte och metod	4
3	Avgränsning	5
4	Registrering av ärenden.....	5
5	Fördelning inkomna ärenden 2019.....	6
5.1	Somatisk specialistvård.....	6
5.2	Primärvård	7
5.3	Psykiatrisk vård	9
5.4	Kommunal vård.....	9
5.5	Tandvård.....	10
5.6	Verksamheter och <i>tillgänglighet</i>	10
5.7	Kön och ålder	11
5.8	De vanligaste problemområdena	11
5.8.1	Undersökning/bedömning	13
5.8.2	Behandling	13
5.8.3	Bemötande	13
5.8.4	Tillgänglighet	14
6	Patientberättelser inom området tillgänglighet.....	15
7	Reflektioner och förslag på vidare diskussion	17
7.1	Varför har vissa verksamheter fler anmälningar än andra?	17
7.2	Förslag på vidare diskussion.....	17

1 Inledning

Den 1 januari 2018 trädde lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården i kraft och ersatte den lag som tidigare reglerat patientnämndens uppdrag. Av klagomålsutredningen som föregick den nya lagen framkommer att patienternas klagomål och synpunkter inte i tillräcklig grad bidrar till stärkt patientsäkerhet eller andra förbättringar i hälso- och sjukvården. Regeringen har i propositionen *Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården* formulerat att patientnämndernas arbete är ett värdefullt bidrag till utvecklingen och patientsäkerheten av hälso- och sjukvården samt tandvården. Av den nya lagen framgår bland annat att patientnämnderna ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter. Patientnämnderna ska senast den sista februari varje år överlämna analysen till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och till Socialstyrelsen för att bistå myndigheterna i patientsäkerhetsarbetet och belysa förhållanden av relevans för IVO: s tillsyn. IVO ska systematiskt tillvarata den information som patientnämnderna lämnar i enlighet med patientsäkerhetslagen (2010:659). För 2019 års ärenden ska analysen fokusera på ärenden registrerade under problemområdet *tillgänglighet*.

2 Syfte och metod

Denna analys syftar till att presentera en sammanfattande bild av patienters klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvård som bedrivs av Region Västmanland eller enligt avtal med Region Västmanland. Här ingår även hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) som bedrivs av länets tio kommuner eller enligt avtal med länets tio kommuner och den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård samt tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs helt eller delvis med finansiering av Region Västmanland.

Metoden är att beskriva dessa ärenden med en kvalitativ och kvantitativ ansats där patienternas berättelser/upplevelser är utgångspunkten. Analysen gör inget anspråk på att vara ett vetenskapligt underlag utan bör ses som en sammantagen, beskrivande bild av de ärenden som hanterats vid patientnämnden under år 2019.

3 Avgränsning

I denna analys ingår samtliga muntliga och skriftliga ärenden som registrerats av handläggarna på patientnämndens kansli under år 2019. Utöver registrerade ärenden finns oregistrerade samtal och e-post samt kontakter via 1177.se men dessa ingår inte.

4 Registrering av ärenden

Handläggarna på patientnämndens kansli registrerar ärenden i ett digitalt system (Synergi) som även används när ärenden sänds ut för besvarande inom Region Västmanland. I systemet ska handläggarna välja ett huvudproblem och delproblem för ärendet utifrån de nationellt satta riktlinjerna. När klagomål och synpunkter inkommer till kansliet gör handläggare en bedömning av vad klagomålen och synpunkterna handlar om genom att kategorisera ärendet. Kategoriseringen består av att patienters klagomål och synpunkter etiketteras med huvudproblem och delproblem för att på bästa sätt möjliggöra statistik och återföring. En begränsning som är värd att uppmärksamma är att det i systemet inte går att välja fler än ett huvudproblem, vilket gör att det ibland kan bli en snäv beskrivning av patienten eller den anhöriges upplevelse. Dock kan flera delproblem väljas men endast utifrån den ursprungliga huvudkategorin.

Huvudproblemen är:

- Vård och behandling
- Resultat
- Kommunikation
- Patientjournal och sekretess
- Ekonomi
- Tillgänglighet
- Vårdansvar och organisation
- Administrativ hantering
- Övrigt

5 Fördelning inkomna ärenden 2019

Totalt har det under 2019 registrerats 883 synpunkter hos patientnämndens kansli, vilket är en minskning jämfört med 2018 då 967 ärenden registrerades.

5.1 Somatisk specialistvård

Ortopedkliniken är den enhet som fått flest antal registrerade synpunkter, 95 stycken, kirurgkliniken med 41 registrerade synpunkter kommer på andra plats. Totalt har verksamheterna inom Västmanlands sjukhus fått 390 synpunkter.

Plats/berörd verksamhet	Antal registreringar
Ortopedkliniken	95
Kirurgkliniken	41
Medicinkliniken	36
Västmanlands sjukhus Köping	26
Akutkliniken Västerås	25
Kvinnokliniken	24
Urologkliniken	21
Öron-Näs-Halskliniken	16
Ambulanssjukvården	13
Ögonkliniken	13
Specialisttandvårdskliniken	10
Barn- och Ungdomskliniken	8
Hudkliniken	8
Västmanlands sjukhus	7
Kärlkirurgiska kliniken	7
Röntgenkliniken	6
Infektionskliniken	5
Onkologkliniken	5
Reumatologkliniken	5
Fysiologkliniken	4
Geriatrisk och medicinsk rehabilitering	4
Laboratoriemedicin	4
Operationskliniken	3
Medicinmottagningen Fagersta	2
Västmanlands sjukhus Sala	2

5.2 Primärvård

Primärvården har 267 registrerade synpunkter. De är jämnt fördelat mellan offentligt- och privat drivna enheter.

Vårdcentral	Driftsform	Antal registreringar
Mitt Hjärta Vårdcentral	privat	18
Hallstahammar-Kolbäck vårdcentral	offentlig	16
Capio Vårdcentral Västerås	privat	16
Hemdal vårdcentral	offentlig	15
Odensvi vårdcentral	privat	15
Herrgårdet vårdcentral	offentlig	14
Sala Väsby vårdcentral	offentlig	14
Achima Care Köpings Vårdcentral	privat	14
Achima Care AB - Achima Care Sala vårdcentral	privat	13
LäkarGruppen	privat	13
Oxbacken-Skultuna vårdcentral	offentlig	12
Citypraktiken	privat	11
Ullvi-Tuna vårdcentral	offentlig	10
Familjeläkarna Önsta-Gryta	privat	10
Bäckby vårdcentral	offentlig	9
Servicehälsan	privat	9
Prima FLM	privat	9
Kungsörs Vårdcentral	privat	8
Byjorden Familjeläkarenhet	privat	8
Kolsva vårdcentral	offentlig	5
Norberg vårdcentral	offentlig	5
Viksäng-Irsta vårdcentral	offentlig	5
Ängsgårdens vårdcentral	privat	4
Skinnskatteberg vårdcentral	offentlig	3
Capio Vårdcentral Vallby	privat	3
Åbågens Vårdcentral AB	privat	3
Achima Care AB	privat	1
Capio Primärvård i Västmanland Aktiebolag	privat	1
Grindberga familjeläkarenhet	privat	1

Det problemområde som dominerar inom primärvården är vård och behandling som står för 45 % av synpunkterna. Näst efter kommer kommunikation med 20 %.

Problem	Antal registreringar
1. Vård och behandling	121
2. Resultat	8
3. Kommunikation	55
4. Dokumentation och sekretess	18
5. Ekonomi	2
6. Tillgänglighet	19
7. Vårdansvar och organisation	19
8. Administrativ hantering	24
9. Övrigt	1

Exempel på ärenden från primärvården:

"Patient som sökt vård upprepade gånger, fördröjd cancerdiagnos. Patienten sökte vård upprepade gånger av olika anledningar, men framför allt för en extrem trötthet. Tröttheten avfärdades som psykiskt betingad. Efter flera år upptäcktes cancer som opererades subakut".

"Ärendeskrivare har en vän med självmordstankar. Berörd verksamhet tar inte patienten på allvar. Är detta korrekt bemötande undrar ärendeskrivaren".

"Patienten har haft smärtproblematik under lång tid och medicinerat med smärtstillande läkemedel dom senaste åren. Vid läkarbesök avslutas medicineringen, utan nedtrappning och fortsatt vårdplan. Läkaren bemöter patienten bristfälligt med kommentar som "det sitter i huvudet, du är abstinent".

5.3 Psykiatrisk vård

Inom det psykiatriska området har det inkommit 95 synpunkter och klagomål under 2019. Av dessa gällde 82 stycken vuxenpsykiatri, 13 barn- och ungdomspsykiatri och 3 rättspsykiatri.

Problem	Antal registreringar
1. Vård och behandling	35
3. Kommunikation	28
4. Dokumentation och sekretess	7
5. Ekonomi	1
6. Tillgänglighet	9
7. Vårdansvar och organisation	9
8. Administrativ hantering	6

Det patienterna oftast har synpunkter på är vård och behandling som står för 37 % av klagomålen. Näst efter kommer kommunikation med 29 %. Nedan följer tre exempel på registrerade ärenden.

"Patienten har diagnos ADHD sen flera år tillbaka och har läkemedelsbehandlats för det, nekas nu läkemedelsbehandling relaterat till andra diagnoser i journalen som patienten uppger att denne inte har. Konsekvensen för patienten är försämrat mående och utebliven behandling".

"Patienten är utredd och har fått två diagnoser. Vid läkarbesöket är patienten inställd på att få påbörja behandling istället bortser läkaren från fastställda diagnoser och patienten får en annan behandling. Patienten undrar: Vad är syftet med utredningen? Varför fick patienten inte behandling för de två diagnoserna?"

"Patient som beskriver bristfällig tillgänglighet i vården. Har gjort ADHD-utredning och rekommenderats medicinering, men det är svårt att få en tid hos läkare på mottagningen. Konsekvens: Patienten mår allt sämre".

5.4 Kommunal vård

I varje region och kommun ska det finnas en eller flera patientnämnder. Region Västmanland har avtal med samtliga länets kommuner. Under året har totalt 13 ärenden inkommit gällande kommunal verksamhet, sex av dessa har varit skriftliga vilket innebär att en verksamhetschef har svarat på patientens synpunkter. Fyra har varit muntliga synpunkter och tre har varit av informations och vägledningskaraktär. Det är Köping, Sala, Skinnskatteberg, Fagersta, Västerås, Kungsör och Arboga som berörts av synpunkterna. Nedan en tabell över vilka problemområden kommunernas synpunkter berört.

Registrerade problem inom kommunärenden	Antal registreringar
1.1 Undersökning/bedömning	3
1.3 Behandling	3
1.4 Läkemedel	1
1.5 Omvårdnad	2
3.2 Delaktighet	1
3.4 Bemötande	1
8.1 Brister i hantering	1
9. Övrigt	1

"Patient som tidigare erhållit rehabilitering med goda resultat från kommunen efter en stroke beskriver att rehabplanen avslutats utan samråd med vederbörande. Patienten drabbas av ytterligare en stroke och nekas rehabilitering, ifrågasätter detta".

5.5 Tandvård

Under året registrerades 18 ärenden hos patientnämnden gällande tandvården i region Västmanland. Det patienterna hade flest synpunkter på var patientavgifter och resultat (54 %). Näst efter det kom behandling och information (23 %) och på tredje plats kom bemötande, läkemedel, delaktighet och undersökning/bedömning (23%).

"Tand skulle lagas i förebyggande syfte. Besöket upplevdes negativt. Information uteblev så patienten visste inte vad som skulle hända. Instrument lades på kroppen och sugen satt fel så vattnet sattes i halsen. Patienten får efter besöket tandvärk, bedöms av annan tandläkare som informerade att behandlingen varit felaktig, borrning för långt ner så nerven blev skadad".

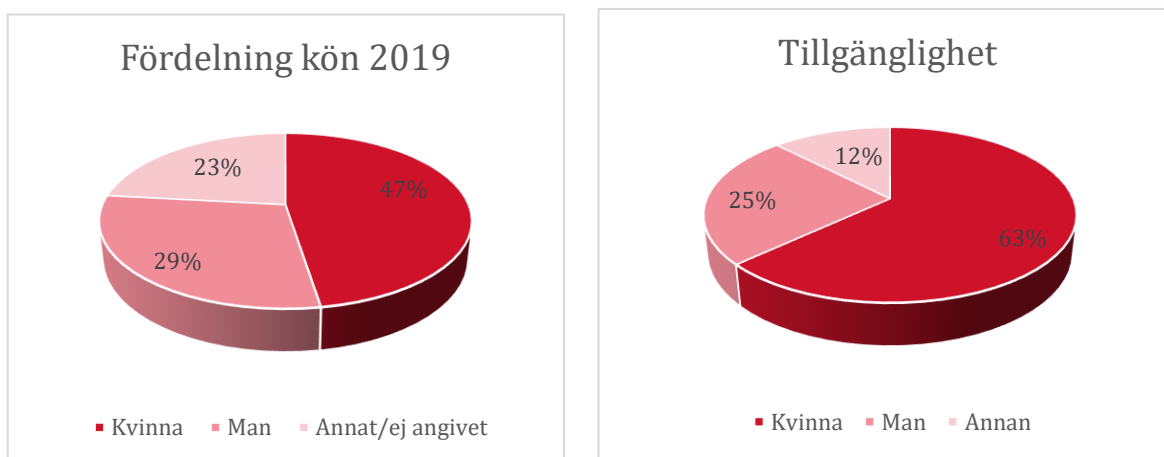
5.6 Verksamheter och tillgänglighet

När det gäller tillgänglighet har patientnämnden totalt registrerat 66 ärenden. Av dessa gällde 22 ortopedkliniken och 6 stycken övrig specialiserad sjukhusvård. Privata familjeläkarmottagningar har fått 17 ärenden gällande tillgänglighet medan offentliga har fått 2. Inom Psykiatrin har det inkommit 9 ärenden som registrerats under tillgänglighet.

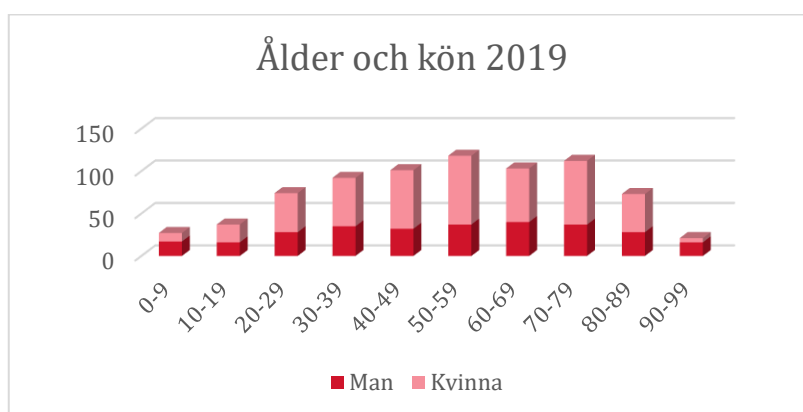
	Tillgänglighet till vården	Väntetider i vården
Specialiserad sjukhusvård	6	26
Primärvård	11	8
Psykiatri	4	5
Övrigt	3	3

5.7 Kön och ålder

Kvinnor kontakter i större utsträckning än män patientnämnden, vilket visas i diagrammet nedan, annat/ej angivet innebär att synpunkten inte registrerats under kön. Antingen har inga personuppgifter registrerats och personen önskar vara anonym men det kan även finnas både en ärendeskrivare och en patient involverad i ärendet, ärendeskrivare hamnar då in under ej angivet medan patienten registreras under kön.



Även inom området tillgänglighet är gruppen kvinnor de som oftare kontakter patientnämnden. Det är främst kvinnor i åldern 30-79 år som kontakter patientnämnden, samma grupp som har flest ärenden hos patientnämnden totalt sett. I jämförelse mellan ålderskategorier är det få klagomål och synpunkter avseende barn (<18 år).

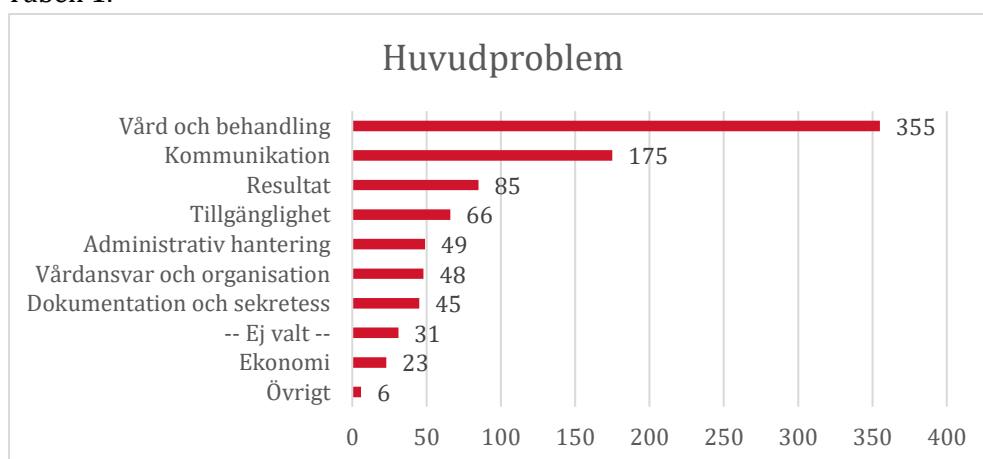


5.8 De vanligaste problemområdena

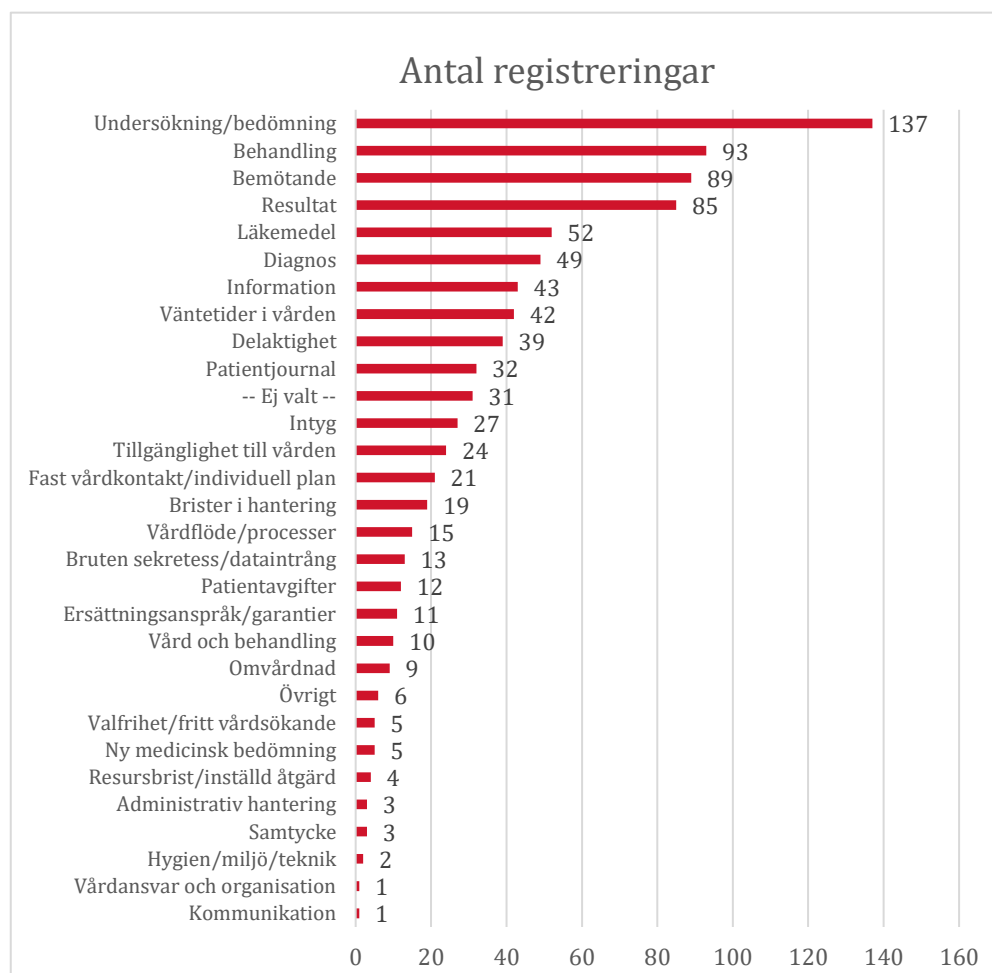
Under denna rubrik redovisas en generell beskrivning av de vanligaste inkommande klagomålen till patientnämnden per problemområde. Tabell 1 visar antalet registreringar per huvudproblem och tabell 2 visar registreringar per delproblem

dvs underkategorier till huvudproblem. De vanligaste huvudproblemen som synpunkter registreras under är *vård och behandling* (40 %), sedan *kommunikation* (20 %) och på tredje plats *resultat* (10 %). *Tillgänglighet* kommer på fjärde plats (7 %). Inom delproblemen är undersökning/bedömning det mest förekommande (16 %), sedan behandling, bemötande och resultat tätt efter varandra (ca 10 % vardera). Väntetider till vården återfinns på en åttonde plats (5 %) och tillgänglighet till vården på en trettondeplats (3 %).

Tabell 1.



Tabell 2.



5.8.1 Undersökning/bedömning

Det vanligaste patienterna har synpunkter på är problemområdet undersökning/bedömning, vilket är naturligt då det oftast är därför patienten besöker vården. Patienters klagomål och synpunkter visar i denna kategori ett missnöje med bedömningar som vården gör. Patienterna har i vissa fall en annan åsikt än den vårdpersonal som gjort bedömningen om deras sjukdomstillstånd. En del patienter är missnöjda då de upplever att de är mer allvarligt sjuka än vad vårdpersonalen bedömer. En del klagomål kommer från patienter som har eller har haft kontakt med psykiatri. De menar att det är svårt att få gehör för sina symptom när de söker för somatiska problem. Istället hänvisas de tillbaka till psykiatri utan att få en somatisk bedömning.

5.8.2 Behandling

Nära besläktat med området undersökning/bedömning är tvåan behandling. Några av de som kontaktar patientnämnden med klagomål och synpunkter uppger att de träffat oaktsam personal som undersökt dem och att undersökningen genomförts hastigt och slarvigt. De är bland annat oroliga att vårdpersonalen missat något i sina undersökningar och därmed gör fel bedömning. Vissa patienter uppger att de har haft smärtstillande läkemedel eller sömnmedicinering som plötsligt inte förnyas med resultatet att patienten utsätts för lidande och utsättningssymptom.

5.8.3 Bemötande

Tredjeplatsen bemötande finns det en gnutta av i nästan alla synpunkter som kommer in till patientnämnden. Handläggarna på patientnämnden i Region Västmanland har haft möjlighet att välja ett ytterligare problemområde i sin registrering. Utifrån det kan man se att brister i bemötande och delaktighet ofta spelar in i patientens upplevelse och hur vårdpersonal bemöter patienterna har en stor betydelse för den totala upplevelsen av vårddmötet. I ärenden som inkommit i denna kategori beskriver patienterna att de bemötts av vårdpersonal som upplevts arga, att vårdpersonalen gjort dem ledsna och i vissa fall upplevts sakna medkänsla och empati.

5.8.4 Tillgänglighet

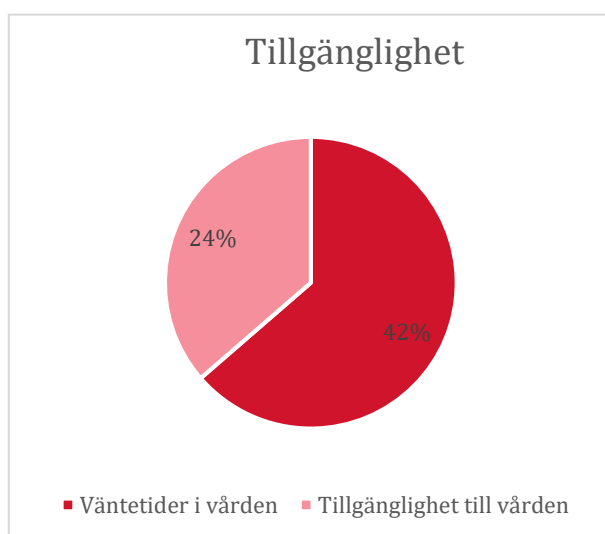
I delproblemet *tillgänglighet* klagar patienter ofta på telefontillgänglighet. Flera tillgänglighetsfall kan hittas inom de andra problemområdena om man går in och gör ett omtag på varje enskilt fall. Mycket av vad handläggaren bedömer och hur patienten framför sin synpunkt påverkar vilket problemområde som synpunkten registreras under.

Inom primärvård och specialiserad vård framförs klagomål på olika saker när det gäller tillgänglighet. En orsak till detta kan vara att patientgrupperna har olika förväntningar på verksamheterna och därmed stöter på olika typer av problem. Men det kan också vara så att det är olika saker som brister hos den specialiserade vården och primärvården.

Patienter berättar att de tar kontakt med vården via 1177 vårdguidens E-tjänster men hänvisas i svar att de ska ringa och boka en telefontid vilket skapar frustration.

6 Patientberättelser inom området tillgänglighet

När ett ärende inkommer till patientnämnden gör handläggaren en bedömning under vilket huvudproblem det ska registreras. Ett av dessa huvudproblemområden är tillgänglighet. Under området tillgänglighet har det under 2019 registrerats 66 ärenden av vilka fem stycken var informations och vägledningsärenden. Under huvudproblemområdet finns två delproblemområden, **tillgänglighet till vården** och **väntetider i vården**. Den större av dessa två är **väntetider i vården**, här har 42 ärenden registrerats. Under **tillgänglighet till vården** har 24 ärenden registrerats.



Under **väntetider i vården** registreras främst ärenden som rör specialiserad sjukhusvård så som väntetider till operation och behandling samt väntetider i väntrum. Återkommande är även synpunkter på vårdcentralernas så kallade drop-in mottagningar där väntetiden kan bli lång.

Nedan följer sju utdrag ur patientberättelser som registrerats under **väntetider i vården**:

"När det gått 90 dagar och jag inte fått kallelse tog jag kontakt med mottagningen och frågade hur de tänkt, och fick då reda på att jag frånsagt mig vårdgarantin."

"Tre månader har gått och vi har varken fått remiss till kirurgen eller något brev om tid trots påminnelse."

"Patienten remitteras till specialist och när patienten inte har fått återkoppling efter tre månader kontaktar denne verksamheten, remissen hade inte blivit skickad".

"Remiss har skickats till Ögonkliniken från optiker. I samband med att vårdgarantin löper ut är patienten i kontakt med ögonkliniken och får då veta att de i sin tur har skickat remissen vidare till annan verksamhet då de inte klarar att uppfylla vårdgarantin".

"Gravid kvinna riktar klagomål mot barnmorskemottagningen. Beskriver svårigheter att få kontakt, blir inte uppringd enligt överenskommelse, får sena avbokningsbesked och nekas enklare kontroller exempelvis blodprover".

"Patient är uppsatt på väntelista för besök/bedömning till vården men fick vänta 120 dagar innan det blev av. Vid besöket får patienten information att väntetiden för operation är ca sex månader pga. långa köer samt att patienten inte kan skicka egen vårdbegäran till annat sjukhus. Varken besök eller operation har varit inom vårdgarantin".

"Patienten har vid upprepade tillfällen försökt få en uppringningstid för att boka en besökstid till läkare för att få hjälp med sina besvär. En telefonröst har enligt patienten under fyra dagar informerat om att det inte finns några lediga tider att boka. Patienten har åkt ner till Servicehälsan för att få hjälp med att boka en tid, men nekats hjälp".

Under tillgänglighet i vården finns synpunkter på framför allt telefontillgänglighet och brister i återkoppling. Ärenden som rör primärvården är vanligast här. Nedan följer sex exempel ur patientberättelser registrerade under tillgänglighet i vården:

"Svårt att komma i kontakt med mottagningen. Telefontiderna är slut när anhörig ringer. Behöver förnya recept. har ingen möjlighet att förnya via 1177 vårdguiden. Konsekvens: Risk att patienten blir utan läkemedel."

"När jag ringer till mottagningen säger en telefonsvarare att det finns inga samtalstider kvar. Ingen som helst ytterligare information."

"Inget svar efter en vecka på meddelanden på 1177 trots två påminnelser via telefon med mottagningen."

"Patienten har haft stroke och behöver träffa en läkare. Ringer avdelningen flera gånger men det är upptaget flera dagar i sträck. Blir kopplad till telefonsvarare".

"Patienten har synpunkter på bristande tillgänglighet på vårdcentralen. Har försökt få kontakt per telefon i fyra dagar utan att lyckas. Önskar att mailkontakt vore ett alternativ".

"Patienten är i en krissituation och i behov av stöd. Har försökt komma i kontakt med berörd enhet under en veckas tid. Hade blivit lovad att bli kontaktad inom två dagar".

7 Reflektioner och förslag på vidare diskussion

Patientnämndens ärenden har minskat jämfört med föregående år. Förändringen kan till viss mån hitta en förklaring i att det varierar hur handläggarna registrerat ärenden. Denna analys redogör för samtliga inkommande klagomål med fokus på de tre mest frekventa kategorierna; *undersökning/bedömning, behandling och bemötande*. Dessutom ingår IVO: s och patientnämndernas gemensamma analysområde *tillgänglighet*.

7.1 Varför har vissa verksamheter fler anmälningar än andra?

Om man tittar på antalet registreringar av klagomål hos de olika verksamheterna så förefaller vissa att ha väsentligt fler synpunkter än andra. Att enbart titta på antalet registreringar är inte rättvisande och förklaringen kan härledas till flera saker. Här är några möjliga förklaringar:

- Det är en verksamhet med fler patientbesök jämfört med andra verksamheter.
- Verksamheten är bra på att informera patienterna om patientnämnden.
- Patienterna som besöker verksamheten är resursstarka och inte för sjuka och har därmed tid och ork att framföra synpunkter.
- Patienterna som besöker verksamheten har större krav än patienter på andra verksamheter.
- Verksamheter med få synpunkter svarar själva på synpunkter direkt.
- Verksamheten har brister.

7.2 Förslag på vidare diskussion

I det underlag för 2019 som patientnämnden har analyserat återkommer vissa problemområden oftare än andra. Det handlar främst om problemområdena vård och behandling (undersökning/bedömning), bemötande och tillgänglighet. Det som bland annat framkommer är att patienterna har åsikter gällande sin behandling som inte går i linje med sjukvårdens bedömning vilket gör att patienterna upplever sig inte lyssnade på, att de tycker det är svårt att komma i kontakt med vården, att de ibland känner sig felaktigt eller kränkande bemötta, att det brister i samverkan mellan vårdenheter och att kommunikationen inte fungerar.

Av 3 § lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården framgår att patientnämnderna ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för

utveckling av vården. Med det som utgångspunkt vill patientnämnden, utifrån det analyserade materialet, lyfta några frågeställningar som förslag på fortsatt diskussion i hälso- och sjukvården:

- *Är vården i Region Västmanland tillgänglig för alla?*
- *Är vården i vår region jämlik?*
- *Finns det skillnader mellan könen när det kommer till att klaga på vården eller kan kvinnornas övervikt i inlämnade synpunkter bero på något annat?*
- *Information/kommunikation - Hur säkerställer vården att patienten förstått information vid vårdkontakten?*
- *Hur jobbar vården med bemötandefrågor?*
- *Samordning – Vad gör vården för att få till smidiga, sömlösa övergångar mellan vårdenheter?*

ÅR 2019

	Kvinnor	Män	Annat/Okänt
Totalt antal ärenden	498	310	207

Ålder	Kvinnor	Män	Annat/Okänt
0–9	10	17	0
10–19	21	16	1
20–29	46	28	0
30–39	57	35	0
40–49	69	32	0
50–59	81	37	1
60–69	63	40	0
70–79	75	37	1
80–89	45	28	0
90+	5	16	0
Okänd ålder	26	24	207

Huvudproblem	Kvinnor	Män	Annat/Okänt
Vård och behandling	205	151	96
Resultat	52	23	21
Kommunikation	109	60	50
Dokumentation och sekretess	20	12	6
Ekonomi	12	9	2
Tillgänglighet	41	17	8
Vårdansvar och organisation	28	17	14
Administrativ hantering	27	18	6
Övrigt	1	2	1

Verksamhetsområden	Kvinnor	Män	Annat/Okänt
Somatisk specialistvård	231	146	106
Psykiatrisk specialistvård	62	27	28
Primärvård	160	101	58
Tandvård	12	9	1
Kommunal vård	5	6	7
Övrig verksamhet	16	15	4
Övrig vård	12	5	4

De 10 vanligaste delproblemen	Kvinnor	Män	Annat/Okänt
Undersökning/bedömning	79	59	46
Behandling	43	47	19
Bemötande	56	29	31
Resultat	52	23	21
Läkemedel	41	12	11
Diagnos	27	25	10
Information	23	14	8
Väntetider i vården	10	27	4
Delaktighet	24	17	10
Patientjournal	27	10	4