

# I patienters berättelser

## Iakttagelser från patientnämndsärenden under 2024

# Innehåll

Inledning .....	4
Syfte .....	4
Metod .....	5
Inkomna klagomål under 2023 .....	6
Fördelning av totalt antal klagomål .....	6
Jämförelse mellan patientnämnderna nationellt, LÖF och IVO .....	6
Huvud- och delproblem .....	7
Verksamhetsområden .....	8
Ålder och kön .....	8
Kontaktvägar till patientnämnden .....	10
Klagomål inom respektive verksamhetsområde .....	11
Somatisk specialistvård .....	11
Statistik .....	11
Iakttagelser .....	13
Yttranden och åtgärder .....	15
Primärvård .....	16
Vårdcentraler .....	16
Statistik .....	16
Iakttagelser .....	18
Yttranden och åtgärder .....	19
Psykiatri .....	20
Statistik .....	20
Yttranden och åtgärder .....	21
Tandvård .....	22
Statistik .....	22
Iakttagelser .....	22
Yttranden och åtgärder .....	23
Kommunal vård – verksamheter inom Socialförvaltningen .....	24
Statistik .....	24
Iakttagelser .....	24
Yttranden och åtgärder .....	25
Reflektioner .....	26
Bilaga 1 .....	28
Kategorier enligt patientnämndernas handbok .....	28

# Sammanfattning

Patientnämndens huvudsakliga uppdrag är att stödja och hjälpa patienter och närstående att framföra klagomål till vårdgivare och få klagomålen besvarade från vårdgivaren. Därtill ska patientnämnden årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter och genom återkoppling till vården därmed bidra till vårdens kvalitetsutveckling och arbete för hög patientsäkerhet. Rapporten syftar till att ge vårdpersonal, politiker och andra intresserade en bild av vad klagomålen handlar om. Underlaget för rapporten består av statistik och ärendesammanfattningar, vilka har bearbetats och analyserats, både kvantitativt och kvalitativt, för att beskriva vad som kan iakttas i klagomålen som inkommit.

Under 2024 inkom det 334 klagomål till patientnämnden i Region Gotland, vilket är en liten minskning med 3 % jämfört med året innan. Det är fortsatt ett högre inflöde jämfört med åren fram till 2023. Patientnämnden i Region Gotland tar fortsatt emot fler klagomål i förhållande till befolkning jämfört med det nationella genomsnittet. Det är svårt att dra slutsatser kring vad ökningen beror på, tänkbara faktorer är förbättrad digital information om patientnämnden men också att patienter i större omfattning är benägna att framföra synpunkter när pandemins effekter har klingat av.

Precis som tidigare år berör den största delen av klagomålen somatisk specialistvård respektive primärvård, i huvudsak vårdcentralerna. Psykiatri har fått en liten minskning jämfört med föregående år och likaså tandvården medan klagomål på kommunal vård har ökat jämfört med tidigare.

Klagomålen berör precis som tidigare ofta delproblemet *undersökning/bedömning*. Därefter följer klagomål på *läkemedel* och *resultat* som har ökat. Andelen klagomål som gäller *behandling* har minskat mest. Även klagomål på *bemötande* har minskat medan klagomål på *delaktighet* har ökat. När sekundära problem, problem som identifieras utöver delproblem, läggs till ändras bilden något och det syns att *delaktighet*, *information* och *undersökning/bedömning* generellt är vanligt förekommande i ärenden. Det är en del variation mellan olika verksamhetsområden sett till vilka som är de vanligaste problemen.

Fördelningen av ålder och kön är relativt lik som det har sett ut tidigare år. Klagomålen berör i 65 % kvinnliga patienter och 33,5 % manliga, i en liten andel framgår varken kön eller ålder. Sett till åldersfördelning är det en övervikt åt åldersgrupperna 50-79 år där kvinnor är lite mer jämt fördelade i dessa grupper medan det är en större andel män som är i gruppen 70-79 år.

Eftersom det totala antalet klagomål utgör ett statistiskt litet och spretigt underlag innebär det svårigheter att dra slutsatser och se trender. Den kvalitativa analysen kan komplettera det statistiska resultatet och ge en bredare och djupare bild av vad patienter klagar på, vilket bidrar med viktig information ur ett patientperspektiv. Det är därför värdefullt att ta del av patienters berättelser och finna bra sätt att beskriva dem för att därmed bidra till att ge vården perspektiv och möjlighet till ett lärande och förbättringar.

# Inledning

Patientnämnden ska stödja och hjälpa patienter och närstående att framföra klagomål till och få de besvarade av vårdgivare. Patientnämnden ska verka för att patienten, eller närstående, får svar i rimlig tid samt att svaret är adekvat och besvarar ställda frågor.

Patientnämndens ansvarsområde omfattar allmänt finansierad hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen, den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen som ges i samband med sådan hälso- och sjukvård samt tandvård enligt tandvårdslagen som bedrivs av Region Gotland eller enligt avtal med regionen.

Patientnämnden ska också bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheter inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma aktuella nämnder på riskområden och hinder för utvecklingen av vården.

I denna rapport redogörs för inkomna klagomål till patientnämnden i Region Gotland under 2024..

## Syfte

Rapportens syfte är att redogöra för inkomna klagomål under 2024 och ge vårdpersonal, politiker och andra intresserade en överblick av hur klagomålen fördelar sig mellan olika verksamheter, vad de handlar om samt delge exempel från patienternas upplevelse av vården.

## Metod

Underlaget för denna rapport består av de klagomål som inkommit och registrerats under 2024. Inkomna klagomål registreras i patientnämndens handläggningssystem. Klagomål registreras på det år de inkommer till patientnämnden, oavsett när i tid händelsen har ägt rum. För varje klagomålsärende registreras den vårdenhet som klagomålet berör samt kategori i form av huvudproblem och delproblem.

Kategoriseringen syftar till att beskriva vad klagomålet primärt handlar om. Kategorisering sker i enlighet med nationell handbok för patientnämnder<sup>1</sup> (se bilaga). Det finns 9 huvudproblem och fördelat på dem 25 delproblem, som ytterligare specificerar vad klagomålet handlar om. Även om ett klagomål stämmer in på fler kategorier, kan endast ett huvud- respektive delproblem registreras. Utöver huvud- och delproblem kan ytterligare problem identifieras och dokumenteras, eftersom klagomål ofta berör fler än ett problem. Delproblemen benämns i denna rapport även som ”primära problem” och övriga problem benämns som ”sekundära problem”. För sekundära problem har i första hand kategorisering enligt handboken använts, men även andra problem som identifierats och bedöms värdefulla att beskriva med andra benämningar.

I januari varje år hämtas statistik ur patientnämndens handläggningssystem för föregående år. Det genereras en översikt av alla klagomål för det året uppdelat på de kategorier och vårdenheter som klagomålen har registrerats på. Statistiken grupperas sedan utifrån vårdenheter för att synliggöra klagomål fördelade på olika verksamheter, vårdspecialiteter, verksamhetsområden och vårdgivare så att dessa stämmer med den aktuella organisationen hos vården.

I underlaget som hämtas ur handläggningssystemet finns även sammanfattningar av klagomålen, och av vårdens svar men även åtgärder enligt svaren, ålder och kön. Detta underlag analyseras såväl statistiskt som kvalitativt. När det är relevant beräknas procentsatser för att synliggöra hur ett visst antal klagomål, under ett givet år, fördelar sig över kategori eller över vårdenheter. För tydlighetens skull görs jämförelser med statistik från närmast föregående år. Den kvalitativa analysen består av en systematisk genomgång av ärendesammanfattningar där sekundära problem, iakttagelser och exempel tas fram.

---

<sup>1</sup> *Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för patientnämndernas förvaltningar/ kanslier i Sverige*, Patientnämnderna i Sverige (2019, reviderad 2021).

# Inkomna klagomål under 2023

## Fördelning av totalt antal klagomål

Under 2024 inkom 334 klagomål till patientnämnden (PAN) på Gotland. Det är en minskning med 11 st. ärenden (-3 %) jämfört med 2023 men fortfarande en påtaglig ökning jämfört med tidigare år, motsvarande 23 % jämfört med genomsnittet för åren 2018-2022. För 2024 motsvarar det 5,49 klagomål/tusen innevånare. Till alla patientnämnder i Sverige inkom under året totalt 43 998 klagomål vilket motsvarar i genomsnitt 4,16 klagomål/1000 invånare. Patientnämnden på Gotland tar fortsatt emot något fler klagomål än vad patientnämnderna i övriga landet gör i genomsnitt.

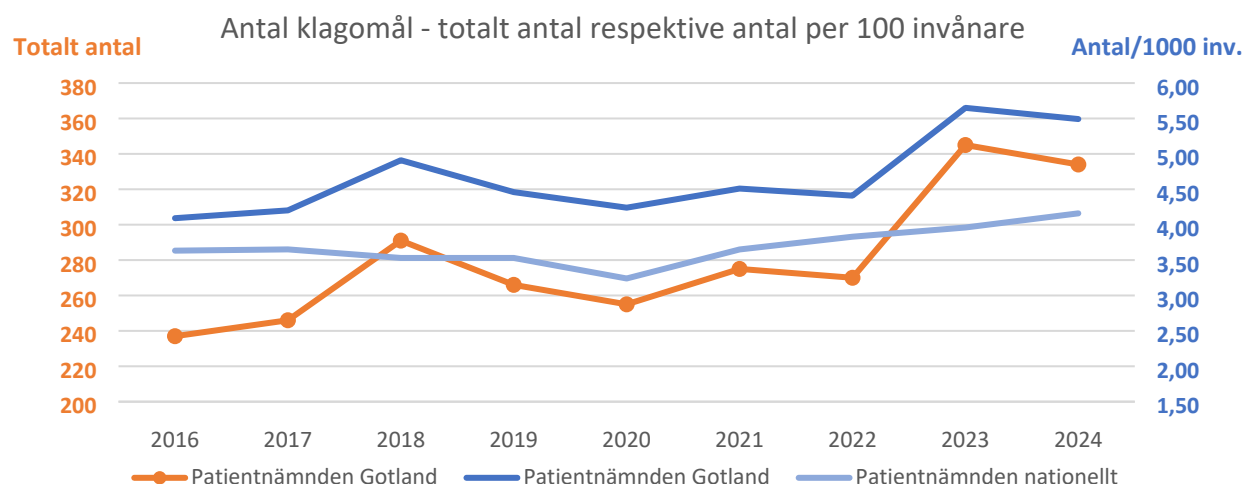


Diagram 1. Två perspektiv på antal inkomna klagomål. Totalt antal till patientnämnden på Gotland (vänster axel) samt antal klagomål/1000 invånare för Gotland respektive för hela landet (höger axel), under åren 2016-2024.

Fördelat på nämnderna gällde 320 klagomål hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN), 13 st. Socialnämnden (SON) och 1 klagomål Tekniska Nämnden (TN).

## Jämförelse mellan patientnämnderna nationellt, LÖF och IVO

Under 2024 tog Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag (LÖF) emot 117 skadeanmälningar från Gotland. Det motsvarar 1,9 anmälningar per 1000 innevånare för Gotland. För hela Sverige inkom i genomsnitt 2,0 anmälningar per 1000 invånare. När det gäller anmälningar till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) inkom det 21 stycken enskilda klagomål enligt patientsäkerhetslagen (PSL), från patienter på Gotland. Per 1000 invånare så är det något färre klagomål än för hela Sverige. Antalet klagomål till IVO enligt PSL har under åren 2018-2024 varierat från 15 till 43 stycken, men oftast legat runt 26-29 stycken per år. Det gjordes 11 anmälningar enligt Lex Maria under 2024, 5 färre än under 2023. Det har legat relativt jämt i flera års tid.

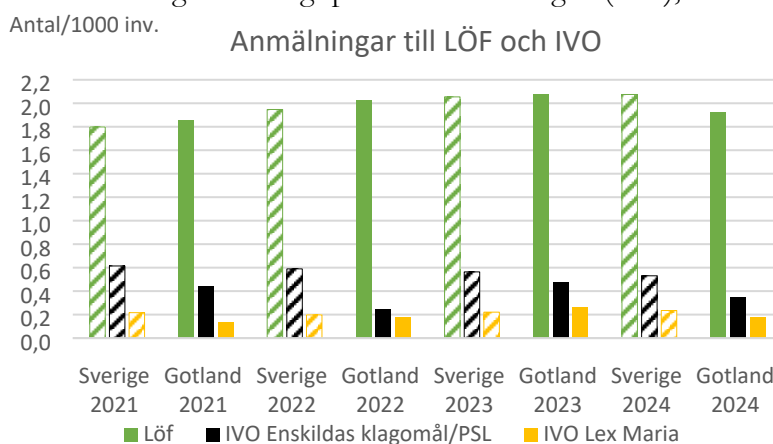


Diagram 2. Antal klagomål eller anmälningar per 1000 invånare gällande vård på Gotland respektive i hela Sverige under 2021 till 2024, som inkommit till LÖF, IVO enligt patientsäkerhetslagen respektive IVO enligt Lex Maria.

## Huvud- och delproblem

Sett till huvudproblem (se tabell 1) fördelar sig klagomålen jämförbart med tidigare år. Flest klagomål berör sedan vanligt *vård och behandling* (154 st.) som jämfört med 2023 har minskat marginellt med 7 klagomål och står för 46 % av det totala antalet under 2024. Därefter följer *kommunikation* (77 st.) som motsvarar 23 % av alla klagomål, precis som föregående år. Fler klagomål har registrerats gällande *resultat* jämfört med föregående två år. Även klagomål på *vårdansvar och organisation* ökar. För klagomål på *dokumentation och sekretess* respektive *tillgänglighet* ses däremot en minskning.

Huvudproblem	2022	2023	2024
1. Vård och behandling	136	161	154
2. Resultat	23	20	29
3. Kommunikation	56	80	76
4. Dokumentation och sekretess	10	14	6
5. Ekonomi	1	7	6
6. Tillgänglighet	15	20	10
7. Vårdansvar och organisation	19	28	34
8. Administrativ hantering	9	14	15
9. Övrigt	1	1	4
<b>Totalt</b>	<b>270</b>	<b>345</b>	<b>334</b>

Tabell 1. Antal klagomål under 2022-2024, fördelat på huvudproblem.

När klagomål fördelas över delproblem framgår en något jämnare fördelning jämfört med föregående år, särskilt för de vanligaste delproblemen som relaterar till *vård och behandling*. Delproblemet *undersökning/ bedömning* har fortsatt högst andel klagomål (-6 st., tot. 47 st.) följt av klagomål som berör *läkemedel* som också har ökat mest (+10 st., tot. 38 st.). Även klagomål på *resultat* har ökat något (+9 st., tot. 29 st.) Däremot har andelen klagomål som gäller *behandling* minskat mest (- 19 st., tot. 31 st.) jämfört med föregående år. Även klagomål på *bemötande* (- 9 st., tot. 25 st.) och på *patientjournalen* (-8 st., tot. 5 st.) har minskat. Medan klagomål på *bemötande* har minskat har klagomål på *delaktighet* ökat (+9 st., tot. 31 st.).

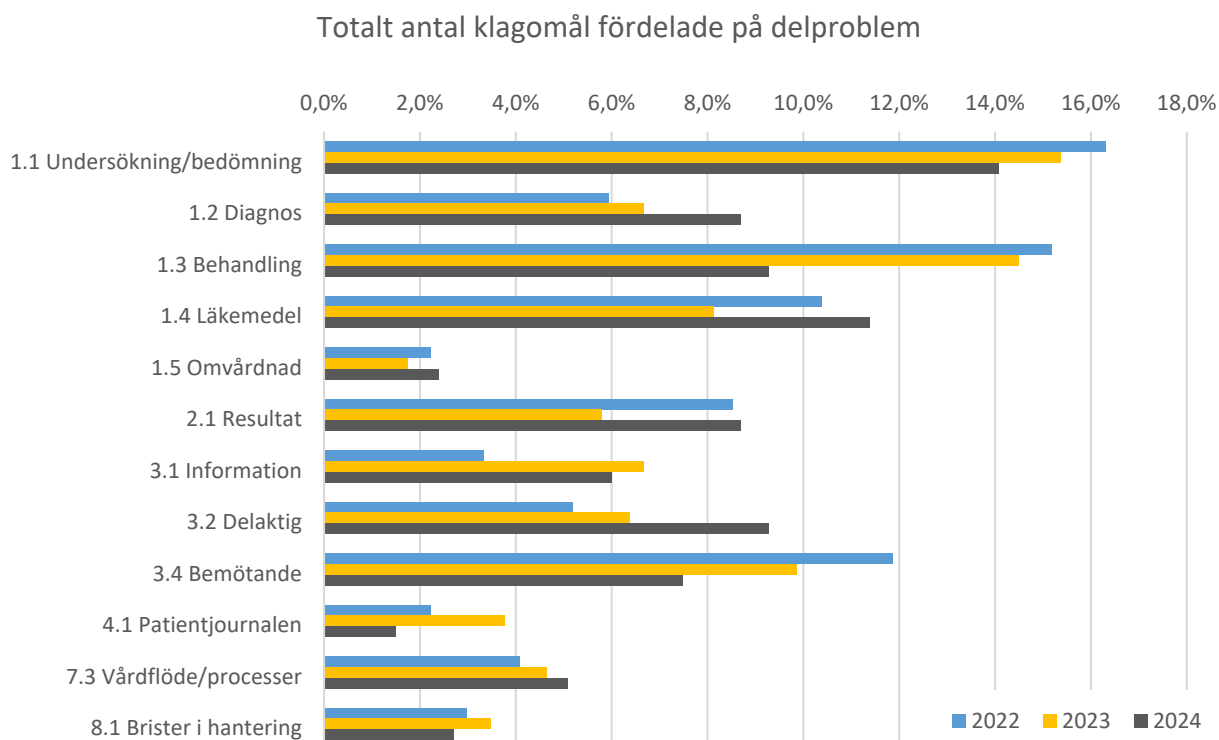


Diagram 3. Totalt antal klagomål fördelade på delproblem för 2022-2024. Kategorier med klagomål under 2% för alla år redovisas inte i diagrammet.

## Verksamhetsområden

Fördelning av klagomål över verksamhetsområden visar överlag små skillnader mot föregående år. Det inkom 155 klagomål gällande somatisk specialistvård och 120 klagomål på primärvård. Tandvården fick 14 klagomål 2024 vilket är en liten minskning mot föregående år och jämförbart med klagomålen under 2020-2021. Psykiatri har fått 26 klagomål vilket är en minskning med 6 ärenden jämfört med 2023. Under 2024 har det inkommit 13 klagomål på kommunal vård, det vill säga verksamheter som finns inom Socialförvaltningen, vilket är en ökning jämfört med föregående tre år. Klagomål på Övrig verksamhet (4 st.) och Övrig vård (2 st.) är som tidigare mycket få. Det kan exempelvis handla om enheter som hanterar avtal, hjälpmedel eller privata fysioterapeuter.

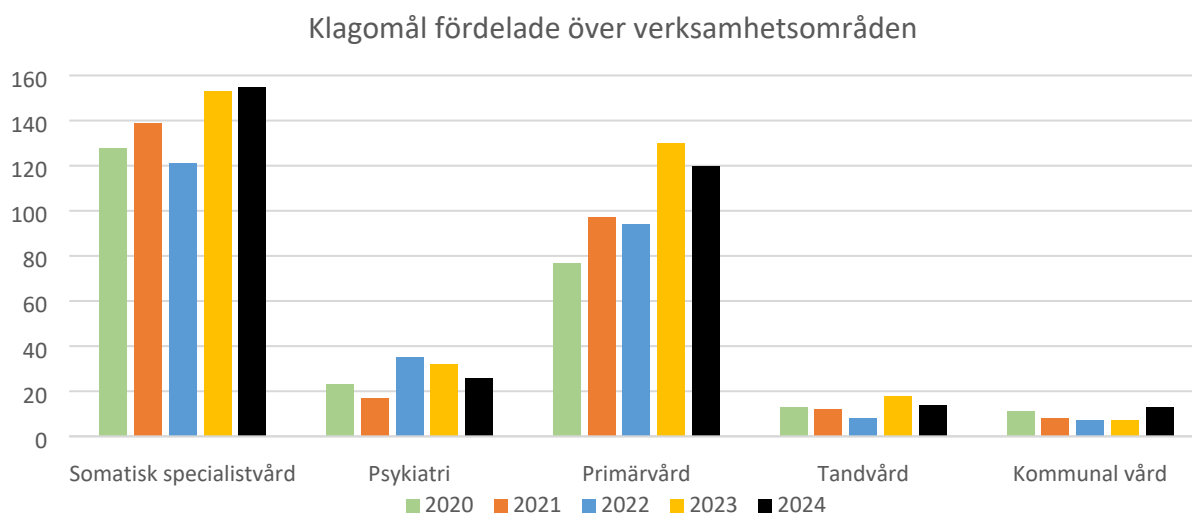


Diagram 4. Antal klagomål fördelat på verksamhetsområden under åren 2020 till 2024.

## Ålder och kön

Utav klagomålen som inkom under 2024 berörde 65 % av ärendena (217 st.) kvinnliga patienter och 33,5 % (112 st.) berörde manliga patienter. I 5 ärenden är såväl kön som ålder på patienten okänt, vilket kan uppstå när någon vill vara anonym eller när en klagande lämnar begränsat med uppgifter och sedan inte kompletterar i ärendet. Fördelningen på ålder och kön är mycket lik tidigare år.

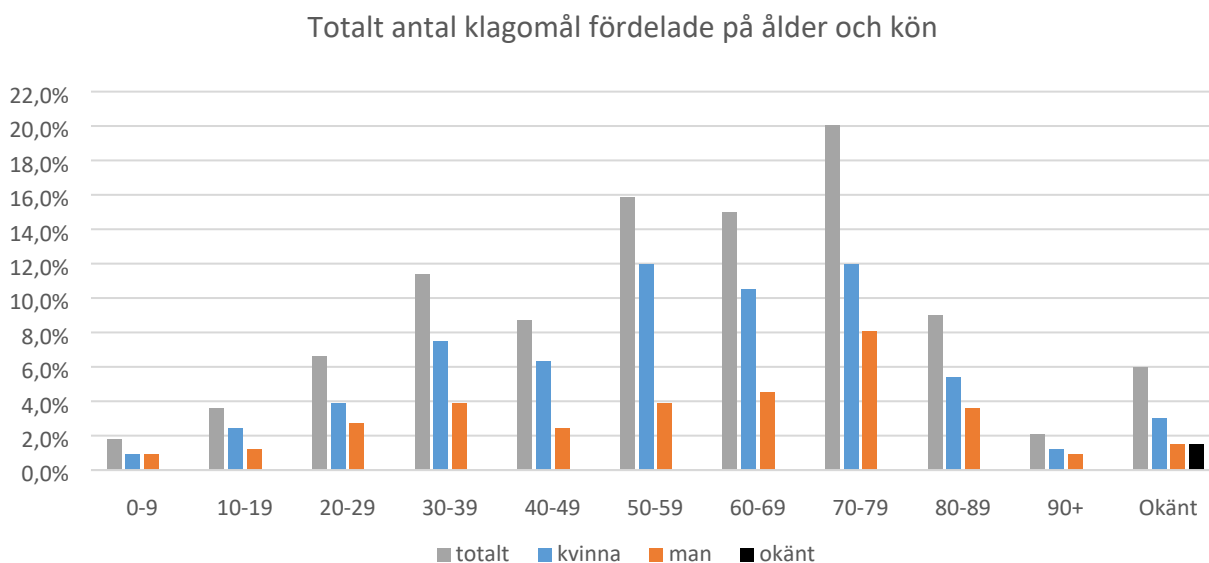


Diagram 5. Fördelning av totalt antal klagomål uppdelat per kön och fördelat i åldersgrupper.



För att kunna göra jämförelser mellan könen har det totala antalet klagomål inom respektive kön fördelats på åldersgrupper (se diagram 6) respektive på delproblem (se diagram 7).

Fördelat på åldersgrupper kan man se att en lite större andel ärenden där kvinnor är mellan 50-79 år medan det är en tydligt större andel manliga patienter som är mellan 70-79 år. Andelen patienter som är i 30-39 årsåldern är jämn mellan könen. Jämfört med tidigare år är det en ökning med några procent av andel män i åldern 70-79 år och en liten minskning i andel kvinnor i åldern 60-69 år. I övrigt är det relativt likt tidigare år.

Klagomål inom respektive kön fördelade på åldersgrupp:

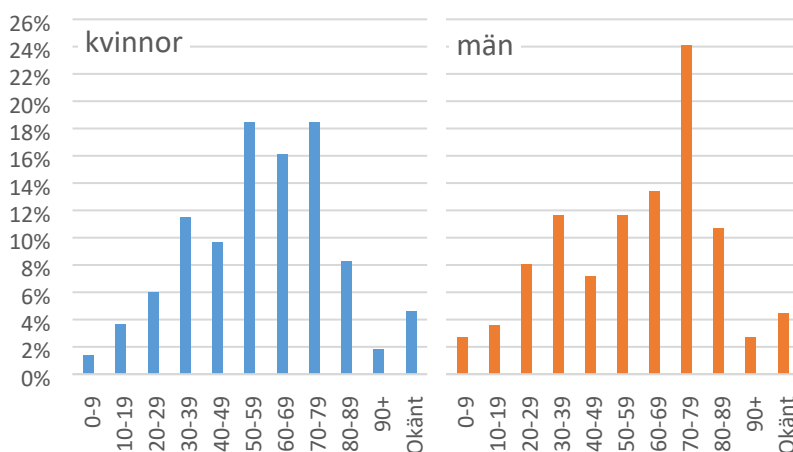


Diagram 6. Klagomål inom respektive kön fördelat på åldersgrupp.

Sett till vad kvinnliga respektive manliga patienter klagar på, det vill säga vilka delproblem som berörs, kan man se vissa skillnader. Det är en större andel män som har klagomål gällande *diagnos*, *läkemedel* och *information* jämfört med andelen av kvinnorna och en lite större andel kvinnor än män som har klagomål på *undersökning/bedömning*. Det är även tydligt att kvinnor i större utsträckning har klagomål på *delaktighet*, *bemötande* och *vårdflöde/processer*. Det syns särskilt tydligt inom åldersgruppen 50-79 år där klagomål på dessa delproblem nästan uteslutande kommer från kvinnliga patienter.

Klagomål på delproblem bland kvinnor respektive män

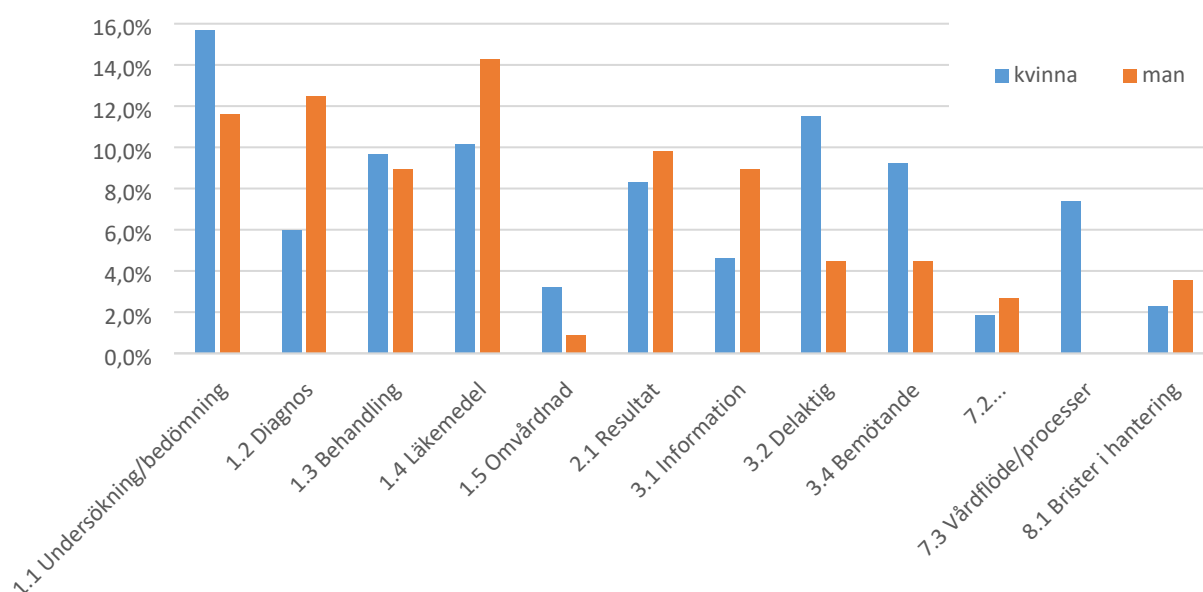


Diagram 7. Antal klagomål bland kvinnor respektive bland män, procentuellt fördelade på delproblem. Delproblem som sammantaget för kvinnor och män är under 2 % redovisas inte i diagrammet.

## Kontaktvägar till patientnämnden

För klagomål under 2024 har patientnämnden dokumenterat på vilket sätt ett ärende initialt inkommer, det vill säga hur en patient väljer att kontakta patientnämnden. Kontaktvägarna har varit de samma de senaste åren, men först nu kan ett resultat presenteras.

Majoriteten (62 %) väljer att kontakta patientnämnden via telefon, följt av e-tjänsten via 1177 (24 %).

Klagomål som initialt inkommer via post förekommer någon gång per år. Vanligtvis är det en kontaktväg som initieras genom att patientnämnden ber om skriftlig komplettering och tillhandahåller pappersblanketter och svarskuvert.

Klagomål som inkommer genom ett första besök eller via e-post är ovanligt men förekommer någon gång per år.

I åldersgrupperna 30-59 år är det relativt jämt fördelat mellan initialt inkomna klagomål via telefon respektive e-tjänsten i 1177, något fler som väljer att ta initial kontakt via telefon. Patienter som är mellan 20-29 år väljer i lite större utsträckning telefon framför e-tjänst och i gruppen som är 60-90+ år är det mellan 70-100 % som tar initial kontakt via telefon.

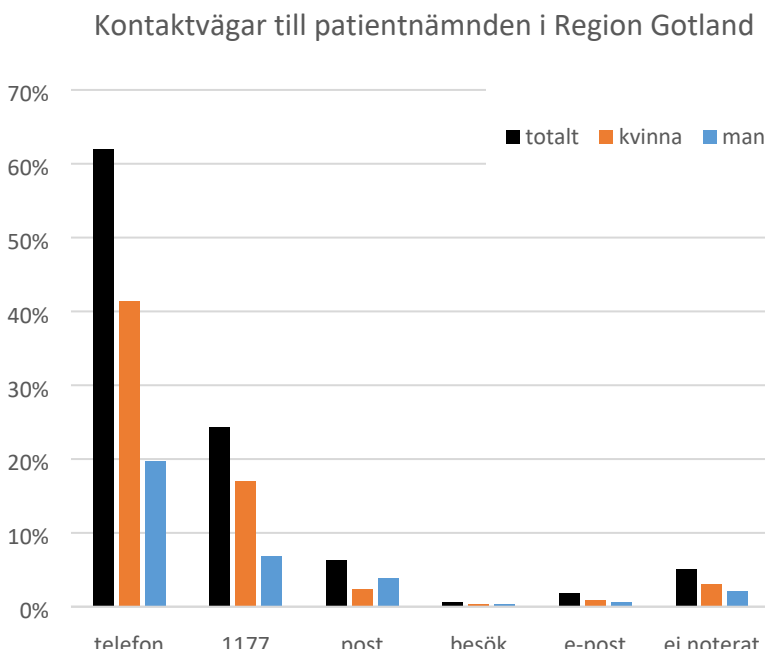


Diagram 8. Inkomna klagomål till patientnämnden under 2024, fördelade på initial kontaktväg.

# Klagomål inom respektive verksamhetsområde

## Somatisk specialistvård

### Statistik

Det inkom 155 klagomål gällande somatisk specialistvård under 2024, vilket är likvärdigt med 2023 då det inkom 153 stycken. De verksamheter som får störst andel klagomål är Internmedicin, Kirurgi/urologi, Ortopedi, Akutmottagningen och Gynekologi och obstetrik. Flertalet andra specialiteter har endast något enstaka klagomål. Internmedicin berörs av flest antal klagomål och har fått en tydlig ökning jämfört med åren 2021-2023.

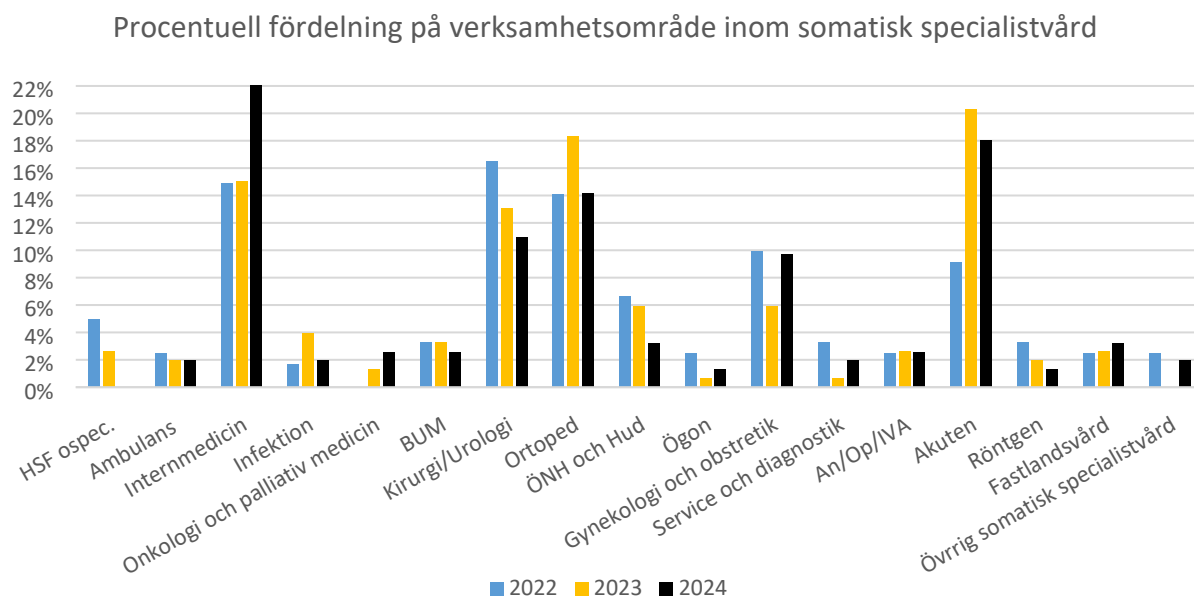


Diagram 9. Procentuell fördelning av klagomål på respektive verksamhetsområde inom somatisk specialistvård.

Sedan 2023 registreras alla klagomål på Akuten, när patienten är missnöjd med vård som har utförts där. När klagomålet berör insatser gjorda av en läkare svarar den specialistverksamhet som läkaren tillhör. Om klagomålet berör andra insatser/händelser svarar Akuten. I enstaka fall svarar både Akuten och en specialistverksamhet.

I diagram 5 ses en översikt av de verksamheter som berörs av klagomål på Akuten. Där redovisas det totala antal klagomål som har riktats direkt mot verksamheterna för respektive år. För 2023 och 2024 syns även omfördelningen av akutens klagomål till respektive specialitet med streckat, vilket gör totalen jämförbar med 2021-2022. I stapel gällande Akuten redovisas klagomål som besvarats av akuten med en mörkare färg och de ospecificerade klagomålen med streckad. Klagomål anges som ospecificerade när yttrande inte begärts och det inte gått att säkerställa vilken specialistverksamhet som berörs.

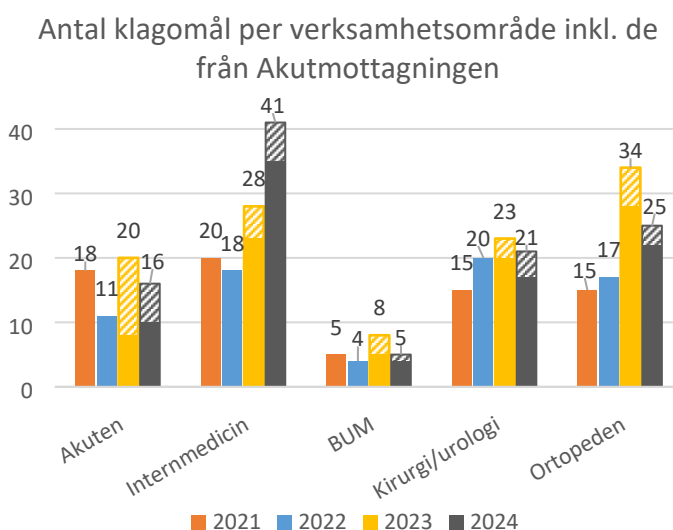


Diagram 10. Antal klagomål per verksamhetsområde inkl. omfördelning från Akuten till respektive svarande specialitet.

Under 2024 berörde den största andelen av klagomålen delproblemet *resultat* (25 st.) vilket även är dubbelt så många mot föregående år. Därefter handlar en större andel klagomål om *undersökning/bedömning* (23 st.) precis som tidigare år, men med en liten minskning. Klagomål på *behandling* (16 st.) brukar även de vara en större andel men är färre under 2024 än tidigare år. Andra delproblem som har ökat jämfört med tidigare berör *diagnos* (15 st.) och *läkemedel* (10 st.). För flertalet andra delproblem är de jämförbara med antal och fördelning som under 2023.

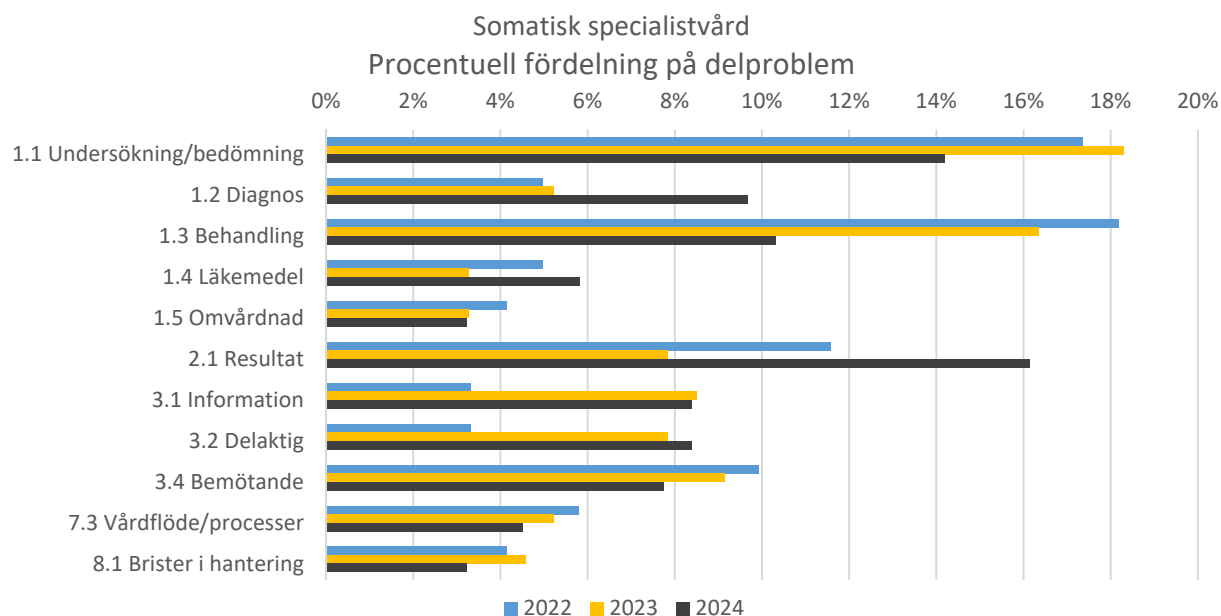


Diagram 11. Procentuell fördelning på delproblem inom somatisk specialistvård för 2022-2024. Kategorier med klagomål under 3% för alla år redovisas inte i diagrammet.

Klagomål på somatisk specialistvård gäller i 63 % kvinnliga patienter och 37 % manliga patienter. Eftersom det är generellt fler kvinnor som har haft klagomål återspeglas det i de flesta åldersgrupper med. Däremot är det en något högre andel kvinnor i åldersgruppen 50-59 år jämfört med övriga åldersgrupper och det är betydligt mindre skillnad mellan könen i åldern 70-89 år. Bland manliga patienter är det en högre andel som är i åldern 70-79 år (11,6 %), drygt fem gånger fler mot genomsnittliga andelen i övriga åldersgrupper (2,1 %).

### Primära och sekundära problem

Vid en sammanslagning av delproblem, de primära problemen, och de sekundära problemen fördjupas bilden av vad klagomålen handlar om. Precis som under 2023 framgår det att problem som berör *kommunikation*, särskilt *information* och *delaktighet*, förekommer i en ganska stor andel av klagomålen (se diagram 12). Dock är det en tydligt mindre andel under 2024 då *information* och *delaktighet* berörde 28 % respektive 25 % än under 2023 då de berörde 38 % respektive 35 % av alla klagomål på somatisk specialistvård.

Det är ungefär lika stor andel klagomål som berör *undersökning/bedömning* medan andel som rör *behandling* har minskat jämfört med året innan (från 32 % till 21 %). Problem som har ökat jämfört med året innan är *diagnos* (från 15 % till 20 %) och *resultat* (från 12 % till 18 %), som även är det delproblem som har tydligast ökning mot året innan. Andelen klagomål som berör *vårdflöde/processer* är ungefär lika stor som året innan. Andra sekundära problem som framträder är bland annat att klagomål berör cancerdiagnos, vårdskada och långvarig smärtproblematik. Dessa är dock få till antalet.

## Somatisk specialistvård: primära och sekundära problem

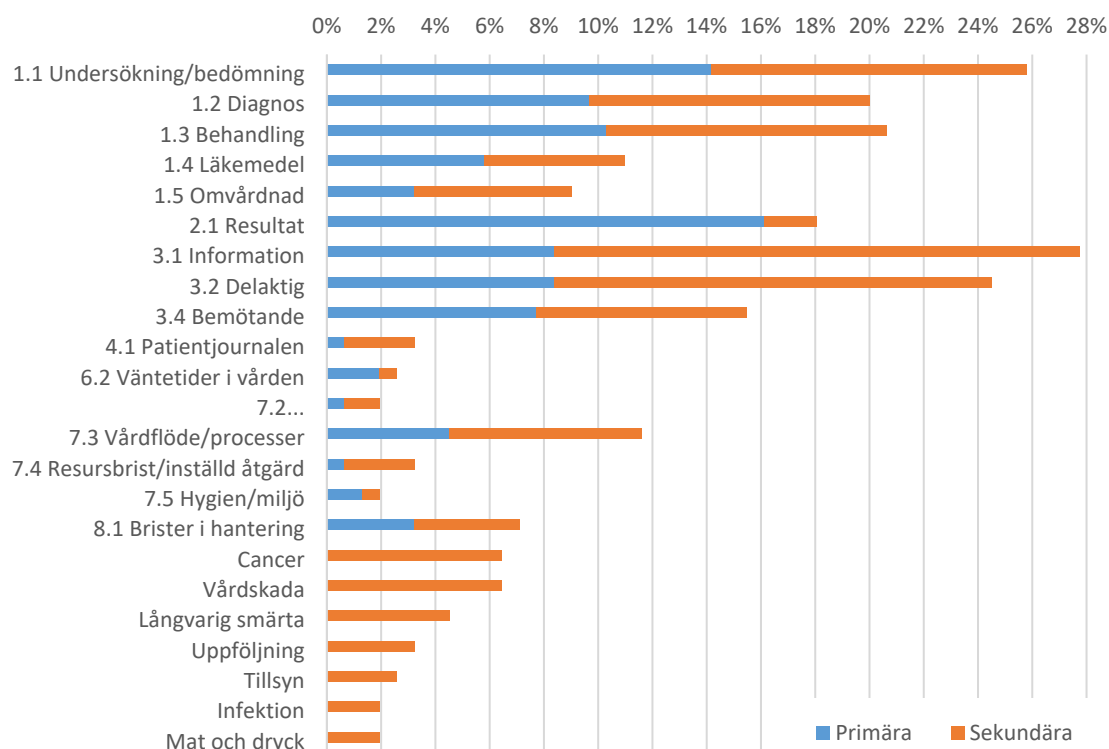


Diagram 12. Andel problem, primära och sekundära sammanslagna, av totalt antal inkomna klagomål på somatisk specialistvård. Sammanslagna problem under 2 % redovisas ej.

### Iakttagelser

Klagomål som berör *undersökning/bedömning* gäller flera olika verksamheter och många olika tillstånd. Det kan vara skador eller sjukdomar som man initialt inte kunnat upptäcka eller att det har tagit tid att utreda. Det finns också några händelser med lite allvarligare utgång.

En patient lades in för observation efter en olycka. Patienten påtalade kraftiga smärtor men fick besked att det var förväntat med tanke på olyckan, patienten upplevde sig inte riktigt lyssnad på. Skrevs ut dagen efter och smärtor fortsatte varför patienten sökte vård igen efter ett tag. Ny röntgen beställdes och då kunde man konstatera frakturer som uppstått vid olyckan. Det framgår av svar från vården att dessa var svåra att urskilja vid den första undersökningen.

Patient som hade historik av flera strokes sökte akut för plötsligt uppkommen huvudvärk. Patienten blev hemskickad och drabbades inom ett dygn av en ny omfattande stroke. Vårdens varar att en internutredning ska initieras.

*Information* och *delaktighet* har minskat jämfört med året innan, men förekommer fortfarande i 28 % respektive 25 % av alla ärenden. Det är vanligt att dessa är sekundära problem och där patienter primärt ofta klagar på *vård och behandling* eller *resultat*. I en del fall är en patient missnöjd med vårdens handläggning och har uppfattningen att något gjorts fel. När vården svarar framgår det i flera fall att handläggningen varit korrekt men att man inte har lyckats förmedla det. I en del fall är det en blandning av att något hade kunnat göras lite annorlunda, men likväl har man inte lyckats förmedla till patienten.

---

En patient genomgick en planerad operation och fick efter det symtom på hjärtat, varför patienten transporterades till akuten för en initial bedömning av hjärtat. Lämnades ensam i några timmar utan tillsyn eller larm. Patienten har drabbats psykiskt av händelsen. Vården redogör för förloppet och varför patienten flyttades till akuten, samt informerar om att patienten utreddes på akuten trots att inte information om detta. Beklagar att informationen till patienten har brustit, svarar att förändringsarbete pågår.

---

Bland klagomål på somatisk specialistvård är det många patienter som är mellan 50-59 år (21 %) respektive 70-79 år (21 %). Bland patienter mellan 50-59 år är två tredjedelar kvinnor och klagomålet berör oftare *resultat* där en operation inte har haft förväntad utgång respektive *bemötande*, där det finns flera exempel på att läkare har upplevts otrevlig eller spydig.

---

En patient hade remitterats för bedömning av en handskada efter en olycka. Patienten upplevde att läkaren var spydig och ifrågasatte vad patienten vill ha ut av besöket. Besöket varade en mycket kort stund och patienten kände sig bland annat förminskad.

---

För patientgruppen som är mellan 70-79 år gäller klagomålen marginellt fler män och kvinnor och flertalet olika verksamheter och problemområden. Männen klagar mer på *diagnos*, *läkemedel* och *resultat* medan kvinnor främst har klagomål som rör *vårdflöde/processer*, *resultat* och *delaktighet*. Vad klagomålen handlar om skiljer sig mycket åt, men det förekommer flertalet ärenden där följderna har varit allvarliga och/eller inneburit stort lidande för patienten, exempelvis en efterföljande stroke, biverkan av medicin som givit följsjukdomar eller sent upptäckt cancer. Enligt svaren från vården verkar det dock ovanligt att dessa följder uppstått till följd av att vården har gjort fel. Det finns fler exempel på att det är omständigheter som orsakat följderna och att det inte framgått för patienten att vården har följt en plan eller ett rimligt utredningsskede.

---

En patient med hjärtsjukdom som behandlades med läkemedel drabbades av en infektion och fick ett annat läkemedel utskrivet. Patienten ställer frågor gällande kombinationen av läkemedel och får till svar att de kan tas ihop. Uppföljande provtagning relaterat till nya läkemedlet uteblir och patienten drabbas efter ett tag av ytterligare symtom och leverpåverkan. Vården svarar att uppföljningen av läkemedlet inte har skett enligt rutin. Arbete med att förbättra rutinerna har inletts.

---

Internmedicin är det verksamhetsområde inom somatisk specialistvård som fick ett tydligt ökat antal klagomål under 2024 (35 stycken, 41 st. inklusive klagomål gällande akuta besök). Det är ett område som består av flertalet olika avdelningar och mottagningar, där hälften av klagomålen inte har specificerats ytterligare. Det kan bero både på oklarheter i klagomålet men även att patientnämnden inte har möjlighet att registrera på alla olika enheter. Några enheter har specificerats och en del har bara fått enstaka klagomål. Neurologmottagningen och Reumatologmottagningen är de som fått några fler, 5 respektive 8 klagomål. Det som patienter klagar på är främst *diagnos*, *läkemedel* och *undersökning/bedömning* respektive *delaktighet*, *information* och *bemötande*. Dessa klagomål är relativt jämnt fördelat mellan könen, förutom *bemötande* som kommer övervägande från kvinnliga patienter.

---

En patient fick ett nytt läkemedel för besvär med hjärtat. Samtidigt byttes ett av patientens tidigare läkemedel ut mot ett nytt. Patienten blev efter detta mycket dålig och upplevde svåra biverkningar. Upplevde att uppföljningen var bristande.

---

En annan iakttagelse är att det under förra året inkom flera klagomål på en enskild läkare inom området för Internmedicin. Patienterna upplevde sig illa bemötta och att det fanns brister i undersökning eller behandling. Genom patientnämndsärendena återkopplades detta till verksamheten. Av svar framgår det att läkaren vidtalades samt att läkaren, som hade tidsbegränsad anställning, inte arbetar kvar.

Klagomål som berör *resultat* riktas mestadels till Kirurgi/Urologi och Ortopedi, men även enstaka andra verksamheter. Det är relativt jämt fördelat mellan män och kvinnor och något mer förekommande att de klagande är i åldersgruppen 50-79 år. Patienterna är missnöjda med resultatet av en behandling eller åtgärd, men själva händelserna skiljer sig mycket åt. I några fall kan man utläsa i svaren från vården att något gick fel eller att det hade varit önskvärt med en annan hantering än den som skedde. För en del patienter har det inträffat en komplikation eller andra problem som blivit besvärande, utan att det enligt vården har skett något fel i hanteringen. Ibland tycks det vara patientens grundsjukdom som föranleder fortsatta besvär trots behandling.

---

Patienten drabbades av en infektion efter operation i underbenet och är missnöjd med behandlingen samt tycker att vården skulle varit noggrannare från början. Vården svarar att postoperativa infektioner är en känd komplikation vid all form av kirurgi och man följde rekommendationer gällande antibiotika i samband med operation. I efterhand kan man se att en förlängd antibiotikakur hade varit önskvärd vid de fortsatta besvären.

---

### *Yttranden och åtgärder*

Patientnämnden har begärt yttranden i 63 % (98 st.) av klagomålsärendena gällande somatisk specialistvård, vilket är likvärdigt med antalet begärda yttranden 2022-2023. Utav de klagomål som vården har svarat på kan man av yttrandena utläsa att någon slags åtgärd har vidtagits i 61 %. Det är jämförbart med 2023 och fortsatt fler än under 2022. Den vanligaste åtgärden är att man tar upp händelsen i personalgruppen, vilket anges i 20 % av yttrandena. Därefter är det vanligt att involverad personal vidtalas eller att en rutin ses över eller ändras.

---

En patient drabbades av frakturer i samband med ett sjukdomstillstånd och det tog flera dagar innan vården identifierade att det hade tillkommit frakturer utöver grundsjukdomen. Vården svarar bland annat att man försökte förstå orsaken till besvären och gjorde flera undersökningar. Det hade varit klokt med en skelettröntgen tidigare, men att behandlingen inte skulle ha förändrats. Fallet kommer att diskuteras med både läkare och omvårdnadspersonal, det finns mycket att lära av händelsen.

---

---

Patienten reagerade starkt på en läkares bemötande och attityd under ett besök. Vården tackar för att patienten tagit sig tid att skriva ner sina upplevelser och att man förstår att läkaren i fråga har brustit i viktiga delar. Beklagar att patienten inte blivit bemött med respekt. Den berörda läkaren kommer att vidtalas.

---

I ett antal ärenden anges det att man gör en enskild åtgärd för patienten (t.ex. bokar in ett nytt besök), en utredning av händelserna respektive utbildningsinsatser för personal. Det finns även enstaka exempel på samverkan med andra verksamheter, att avvikelser registreras och att information till patienter förbättras. Ett ärende ledde fram till en anmälan enligt Lex Maria.



## Primärvård

Det inkom 120 klagomål på primärvård under 2024, vilket är en minskning med 10 st. mot föregående år. Vårdcentralerna, inkl. primärvårdens helgjour, har mottagit 112 klagomål. Det är en minskning med 9 st. jämfört med 2023. Gällande övriga verksamheter inom primärvården har det inkommit 8 klagomål under 2024 och av dem har 3 st. berört 1177 Vårdguiden, 2 st. Vaccinationsenheten och 1 st. vardera BVC, Rehab och Hörselvården. Klagomålen på övriga verksamheter gäller i huvudsak *vård och behandling* respektive *kommunikation*, spridda över flera delproblem.

## Vårdcentraler

### Statistik

Bland vårdcentraler (VC) har klagomål ökat främst på VC Hemse och VC Visby Norr, jämfört med föregående år. För VC Visborg och VC Slite är det i stort sett oförändrat medan en minskning har skett gällande Söderports VC och särskilt för VC Wisby Söder. När klagomål jämförs i förhållande till antal listade patienter syns det att en större andel patienter har haft klagomål på VC Hemse och VC Visby Norr. När en vårdcentral inte är specificerad beror det ofta på att det initialt inte har framgått och patienten inte har kompletterat sitt ärende.

Antal klagomål per vårdcentral och år	2022	2023	2024
Söderports vårdcentral	24	20	12
Vårdcentralen Visborg	3	2	3
Vårdcentralen Hemse	7	17	23
Vårdcentralen Slite	3	9	9
Vårdcentralen Visby Norr	24	29	33
Vårdcentralen Wisby Söder	20	38	26
Vårdcentral ospecificerad	3	4	4
Primärvårdsjouren	0	2	2
Totalt	84	121	112

Tabell 2. Antal klagomål på respektive vårdcentral för åren 2022-2024

Klagomål på vårdcentraler i jämförelse med antal listade patienter

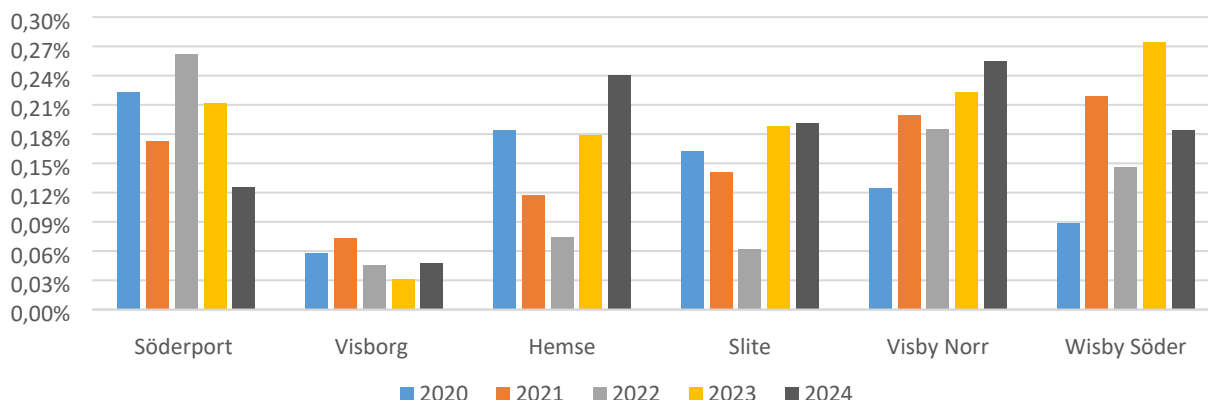


Diagram 13. Procentuell fördelning av klagomål i förhållande till antal listade patienter på respektive vårdcentral.

Klagomål på vårdcentraler, inkl. helgjouren, handlar i 46 % om huvudproblemet *vård och behandling*, vilket är lite mindre än föregående två år (50 %). Det är klagomål på delproblemen *undersökning/bedömning* och *behandling* som har minskat. Klagomål berör i 26 % huvudproblemet *kommunikation* vilket är en liten ökning mot året innan. Det är delproblemen *delaktighet* (13 st.), som har ökat och andelen har fördubblats mot året innan.



### Vårdcentraler inkl. helgjour - Procentuell fördelning på delproblem

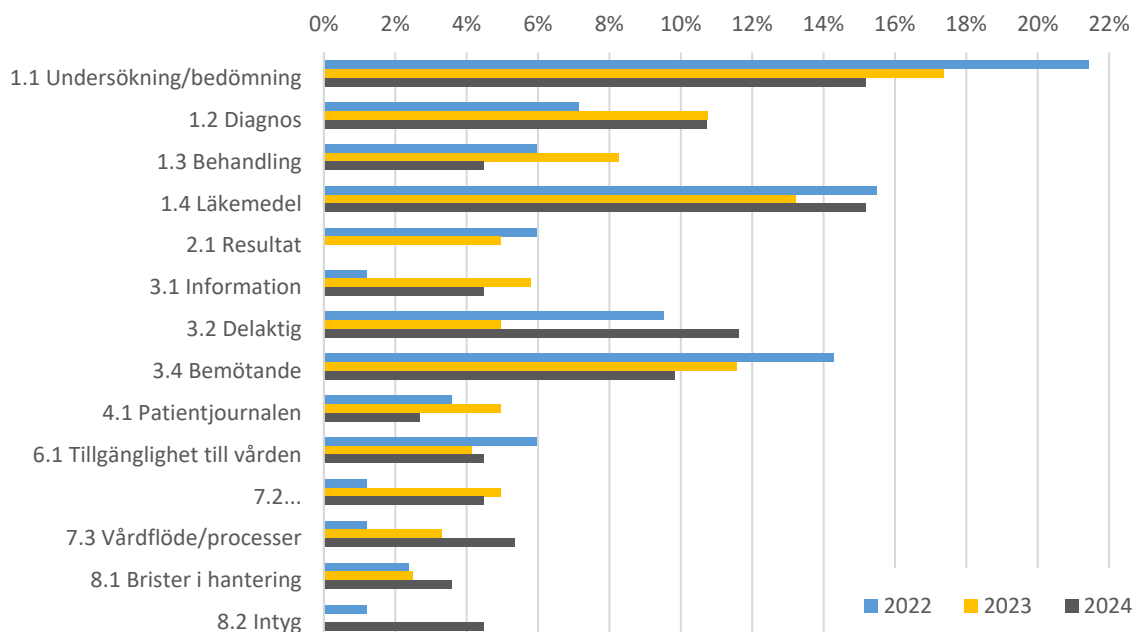


Diagram 14. Klagomål på vårdcentraler (inkl. primärvårdens helgjour och ospecificerad vårdcentral) under 2022-2024, procentuellt fördelat på delproblem. Delproblem med klagomål under 3 % för samtliga år redovisas inte.

Fördelning på ålder och kön visar att den största andelen av patienterna är kvinnor (70,5 %) och hälften av dem är mellan 50-79 år. Andelen män är 26,8 % och utav dem är knappt hälften i åldern 60-79 år (Se bilaga 2). Åldersgruppen 60-69 år har störst andel patienter (19,6 %) följt av åldersgruppen 70-79 år (15,2 %).

I klagomål som gäller manliga patienter är det delproblemen *undersökning/bedömning*, *läkemedel* och *information* berörs i något oftare än andra problem. Bland kvinnliga patienter är de vanligaste problemen som klagomålen berör *delaktighet* och *undersökning/bedömning*, följt av *läkemedel* och *information*.

**Primära och sekundära problem**  
I sammanställningen av primära och sekundära problem syns det tydligt att en stor andel klagomål berör brister i *delaktighet* (32 %) och dessa berör i 89 % kvinnliga patienter. Både *information* (23 %) och *delaktighet* är vanligare som sekundära problem och förekom i lika stor omfattning under 2023. Även problem gällande *information* och *bemötande* gäller till största del kvinnliga patienter.

### Vårdcentraler: Primära och sekundära problem

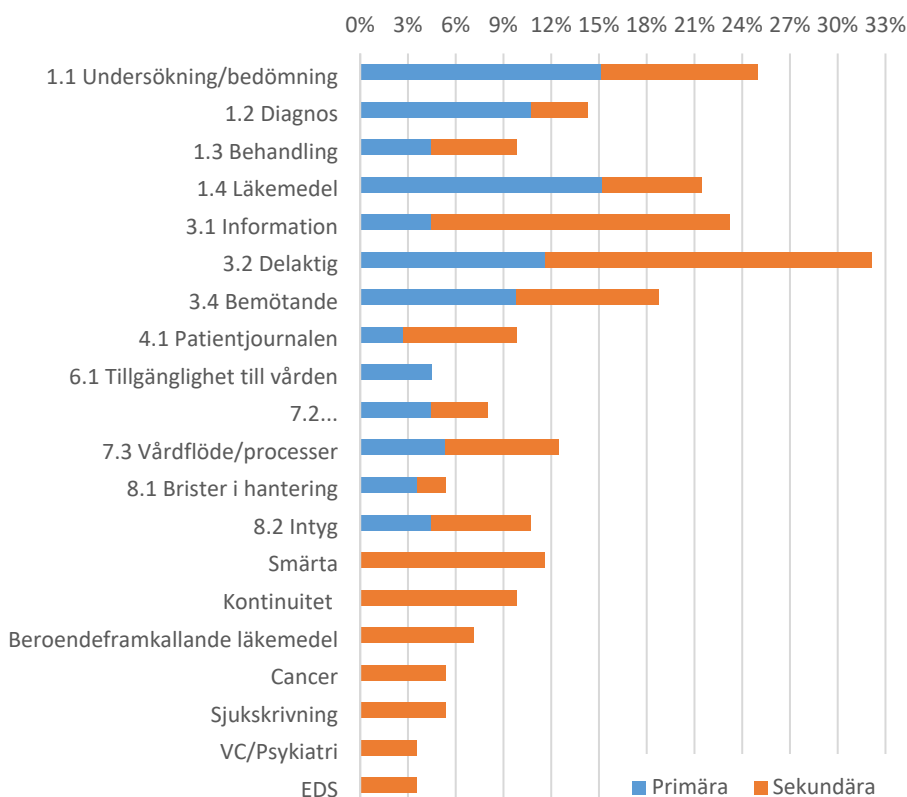


Diagram 15. Primära och sekundära problem bland klagomål på vårdcentraler.

Fördelningen mellan delproblemen inom *vård och behandling* är ungefär densamma som för året innan. Andelen som berör *undersökning/bedömning* är störst (25 %) följt av *läkemedel* (21 %). Under 2024 har det inkommit något fler klagomål som berör mer specifikt långvarig *smärta* eller annan smärtproblematik (12 %) än under 2023 (9 %). Några ärenden berör, precis som förra året, klagomål på förändringar gällande *beroendeframkallande läkemedel* (7 %) och *sjukskrivningar* (5 %).

### *Iakttagelser*

En stor andel av klagomålen innehåller synpunkter på brister i patientens delaktighet. Ett flertal klagomål handlar om att läkaren inte lyssnat tillräckligt på patientens beskrivning av symtom, varav några patienter har upplevt sig illa bemötta av läkaren. En del synpunkter handlar om att patienten har upplevt en bristande kunskap gällande sin sjukdom eller kombination av flera sjukdomar och tillstånd. Klagomål på bristande delaktighet kommer nästan bara från kvinnliga patienter.

---

En patient med ryggproblem sökte till vårdcentral efter försök med andra behandlingar, bl.a. fysioterapi. Patienten upplevde läkaren som respektlös, att denne inte lyssnade och att läkaren ifrågasatte patientens åtgärder för ryggen men även arbetssituation. Patienten fick smärtlindring men ingen annan behandling trots utebliven förbättring.

---

En patient med ovanlig sjukdom som orsakar smärttillstånd upplever att nya läkare som patienten träffar är oengagerade och inte kunniga gällande sjukdomen. Patienten tycker inte att vården lyssnar och har upplevt ett föraktfullt bemötande när patienten sagt emot.

---

Klagomål som berör *undersökning/bedömning* handlar i några fall om att patienter har sökt för tillstånd som sedan förvärrats och där patienterna inte undersöktes fullt ut vid första besöket på vårdcentralen. I något fall har det rört sig om allvarigare tillstånd så som infektion som krävde inläggning och i andra fall skador som initialt inte upptäckts. En del klagomål handlar mer om att en patient är missnöjd med bedömningen som gjorts, vilket ibland sammanfaller med att patienten inte har känt sig lyssnad på eller upplevt sig illa bemött.

---

Patient med knäsmärtor hade sökt flera gånger, vilket bedömdes som artros eftersom det fanns i patientens anamnes. Patienten behandlades för det men förbättring uteblev. Flera veckor senare undersöktes patienten vidare och två frakturer samt skadade ligament konstaterades. Patienten upplevde sig initialt avfärdad på grund av sin ålder.

---

En patient var med i en trafikolycka och råddes av ambulanspersonal att kontakta vårdcentralen dagen efter, vilket patienten gjorde. Vid telefonkontakten fick patienten ingen tid till läkare utan hänvisades till akuten eller att ta smärtstillande mot värken. Patienten upplevde ett avvisande och drygt bemötande vid kontakten.

---

En iakttagelse som patientnämnden har gjort är att det finns några ärenden där klagomålet handlar om att det tagit lång tid att utreda och fastställa en cancerdiagnos. Av svar från vården framgår att det ibland beror på att diagnosen är svår att fastställa, trots att undersökningar har gjorts. Det framgår även att vården behöver stärka sitt arbete med differentialdiagnostik när en patient söker upprepade gånger för symtom där förbättring uteblir.

Bland klagomål som berör läkemedel handlar ungefär en tredjedel om förändringar av smärtläkemedel och bland dem ofta läkemedel som är beroendeframkallande. Det är till största del kvinnor som framför klagomål som relaterar till smärtläkemedel och utsättning av beroendeframkallande läkemedel. Ofta svarar vården att utsättning är nödvändigt och att det sker enligt riktlinjer för dessa läkemedel.

---

En patient med långvarig smärta efter en olycka har under lång tid haft opioidläkemedel mot smärtorna. Efter ny läkarbedömning har nu läkemedlet satts ut. Patienten uppger att alternativt läkemedel inte hjälper och vill ha hjälp med smärtlindring. Vården svarar att aktuellt läkemedel inte är hjälpsamt över lång tid och att man har förståelse för att uttrappningsprocessen är svår, man har erbjudit stöd för det.

---

Annat som förekommer relaterat till läkemedel är att något inte blir bra i förskrivningsprocessen, exempelvis språkförbistringar i mötet med läkare, patienten inte blev lyssnad på och läkemedel tog slut eller att patienter inte fått intyg gällande behov av viktreducerande läkemedel.

En annan iakttagelse är att några klagomål specifikt berör sjukdomen Ehler Danlos Syndrom och där patienter är kritiska mot en bedömning relaterat till sjukdomen, en åtgärd eller upplever att kunskapen om sjukdomen är bristande.

### *Yttranden och åtgärder*

Patientnämnden har begärt yttranden i 61 % (68 st.) av klagomålsärendena gällande vårdcentraler, vilket är en marginell minskning mot 2023 och fortsatt högre än under 2022. Utav de klagomål som vården har svarat på kan man av yttrandena utläsa att någon slags åtgärd har vidtagits i drygt hälften av ärendena. De vanligaste åtgärderna som anges är att inblandad personal vidtalas, att någon enskild åtgärd görs för patienten (t.ex. ett nytt besök eller att man ordnar en fast vårdkontakt) respektive att händelsen lyfts i personalgruppen.

---

En patient fick ett negativt sjukdomsbesked via brev vilket orsakade mycket oro. Vårdcentralen svarar att sådana besked inte ska lämnas via brev och beklagar det inträffade. Berörd personal vidtalades och personalgrupp kommer påminnas om att besök ska bokas in när svårare besked måste framföras.

---

I några enstaka ärenden anges att man ser över eller ändrar en rutin, att man ordnar en utbildningsinsats för personal respektive att man förbättrar sin information riktad till patienter. En internutredning har initierats och andra typer av granskningar har gjorts i 3 ärenden. I ett ärende anges att man ska stärka sin samverkan med andra verksamheter.

---

En patient skadade sin fot och det bedömdes av läkare som mjukdelsskador. Patienten fick förlita sig på egenvård och fortsatte med idrott men blev inte förbättrad. Ett år senare opererades foten då initiala skador hade försämrats och brosk påverkats. Vårdcentralen svarar att det borde ha hanterats annorlunda vid första kontakten. Man har beslutat att hålla utbildning på vårdcentralen gällande trauma mot kroppen för att inte missa eventuella frakturer samt uppdatera sina rutiner.

---

## Psykiatri

### Statistik

Under 2024 inkom 26 klagomål på psykiatrin vilket är en tydlig minskning jämfört med föregående två år då det var 35 st. under 2022 och 32 st. under 2023.

Klagomålen berör främst *vård och behandling*, precis som tidigare år. Under de senaste tre åren berör klagomålen till största del delproblemen *behandling* respektive *läkemedel*. Under 2024 gäller något fler klagomål *undersökning/bedömning* och *delaktighet* än under föregående år. Klagomål på *diagnos* och *bemötande* är däremot färre än tidigare år.

Klagomålen berör i 58 % (15 st.) kvinnliga patienter och 38 % (10 st.)

manliga. I ett ärende framgår inte patientens kön. Knappt hälften av alla klagomål berör åldersgruppen 30-49 år och där är fördelningen helt jämn mellan kvinnor och män.

### Primära och sekundära problem

När primära och sekundära problem sammanställs syns det tydligt att *delaktighet* är det delproblem som förekommer i störst andel ärenden, nästan 70 % av alla klagomål på psykiatri. Det är fler mot året innan då det sammantaget förekom i 50 % av ärendena. Det framgår även att brister som berör *information* är något färre jämfört med 2023. Brister som berör *kommunikation* är oftare sekundära och klagomålen handlar i de flesta fall primärt om *vård och behandling*.

Jämfört med året innan är det något färre klagomål där patienter beskriver att de har någon NPF-diagnos respektive depression/ångest.

### Iakttagelser

En stor andel av klagomålen berör en bristande *delaktighet*. Av dem är det några stycken där patienterna är missnöjda med läkemedelsförändringar och uppger ett försämrat mående. Av flera svar framgår det att det finns en medicinsk risk som är orsaken till förändringar i förskrivningen av läkemedel. Några ärenden handlar om att patienter har efterfrågat men inte fått psykologisk behandling, utan främst läkemedel.

Antal klagomål fördelat på delproblem

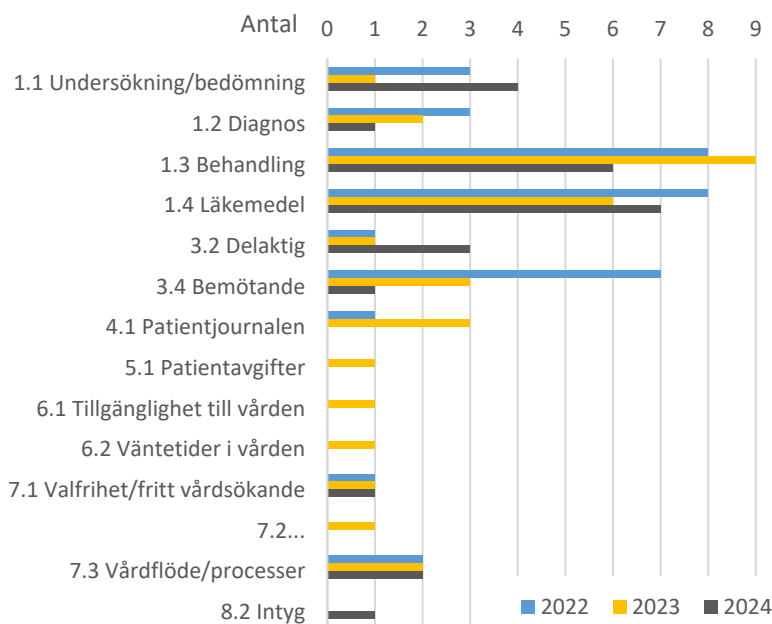


Diagram 16. Antal klagomål på psykiatrin 2022-2024, fördelat på delproblem.

Psykiatri: Primära och sekundära problem

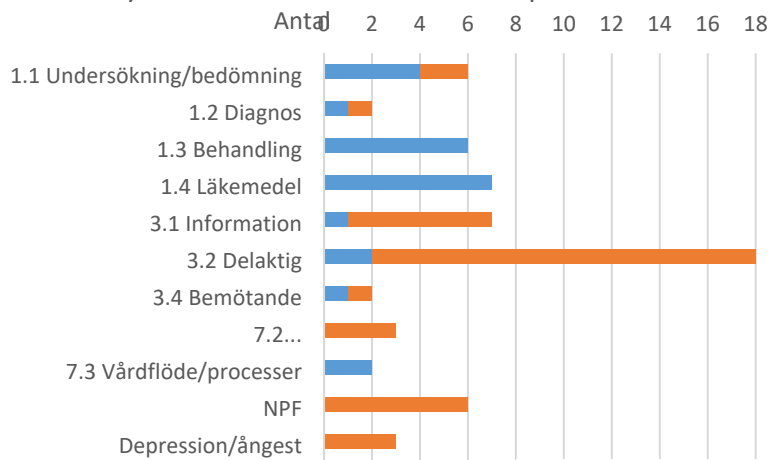


Diagram 17. Primära och sekundära problem bland klagomål på psykiatri. Problem med färre än 2 klagomål redovisas inte.

---

En patient behandlades med läkemedel och upplevde biverkningar. Uppgav att önskemål om annan behandling har tagits upp men avfärdats. Har haft långvariga problem utan att få hjälp som fungerar. Vården svarar att det saknas notering i journal om frågan gällande andra insatser utöver läkemedel, vilket borde ha varit uppe för bedömning om det är en tydlig önskan av patienten. Ett möte föreslogs och patienten skulle kontaktas.

---

I ett ärende beskrivs det att en patient nekades sitt läkemedel om inte det togs ihop med ett annat läkemedel, vilket patienten inte behövt andra gånger. Av svaret framgår att det inte verkade vara ett rimligt villkor och att händelsen skulle granskas. I ett annat ärende var patienten besviken då den planerade inläggningen inte kunde tidigareläggas när patienten blev sämre. En patient är kritisk mot att inte ha blivit inlagd i samband med besök på psykiatrins jourmottagning.

---

Patienten sökte akut flera gånger under året på grund av suicidtankar, men blev inte inlagd. Uppgav att platsbrist angavs som orsak vid ett tillfälle. Patienten upplevde sig ofta avvisad och hänvisad till att avvakta och kontakta öppenvårdsmottagningen.

Upplevde sig inte lyssnad på och ville fortsättningsvis inte söka hjälp via jourmottagningen fler gånger. Vården svarar att man gör medicinska bedömningar och prioriteringar. Inläggning bedömdes inte som nödvändig. Det är viktigt att informationen är tydlig, vilket den inte verkar ha varit.

---

### *Yttranden och åtgärder*

Patientnämnden har fått svar i 69 % av ärendena (18 st.) gällande psykiatrin, vilket är en ökning jämfört med både 2022 och 2024. Utav dessa svar framgår det någon form av åtgärd i drygt hälften av ärendena (10 st.) och vanligast är en enskild åtgärd för patienten, exempelvis att ett nytt besök bokas eller att kontakt tas på annat sätt. Av några svar framgår att inblandad personal vidtalas och enstaka ärenden har lett till att händelserna granskas, tas upp i personalgrupp och en avvikelse har gjorts gällande bristande dokumentation.

---

En patient nyttjade självvald inläggning och hamnade i ett svårt tillstånd. Patienten är kritisk till att man inte följde planen som finns upprättad. Patienten orsakade även sig själv skada, vilket inte dokumenterades. Vården svarar att man försökte följa planen, men att yttre omständigheter gör att man ibland behöver kompromissa om detaljer. Den bristande dokumentationen har uppmärksammats, avvikelse gjorts samt händelse lyfts med personal.

---

En patient upplevde en läkare som nonchalant och nedlåtande och undrar över bedömningen att neka sjukskrivning, då en annan bedömning som ledde till sjukskrivning gjordes kort därefter. Vården svarar att olika läkare kan göra olika bedömningar, ibland skiljer sig bedömningen mot patientens önskan. En patient ska däremot bli respektfullt bemött och lyssnad på och vården uppskattar att patienten har förmedlat sin upplevelse av mötet.

---

## Tandvård

### Statistik

Under 2024 har det inkommit 14 klagomål på tandvård vilket är några färre jämfört med 2023 (18 st.). Flest klagomål berör Folktandvården Wisby, precis som året innan.

Klagomålen gäller främst delproblemen *resultat* (4 st.), *patientavgifter* (3 st.) och *resursbrist/inställd åtgärd* (3 st.). Andra delproblem som har registrerats med 1 st. klagomål vardera är *behandling*, *information*, *tillgänglighet till vården* och *fast vårdkontakt/individuell plan*.

Det är fler kvinnor (10 st.) än män (4 st.) som klagar på tandvården, och utav kvinnorna är majoriteten i åldersgruppen 60-79 år. Kvinnorna klagar främst på *resultat* och *patientavgifter* medan männen främst klagar på *resursbrist/inställd åtgärd*.

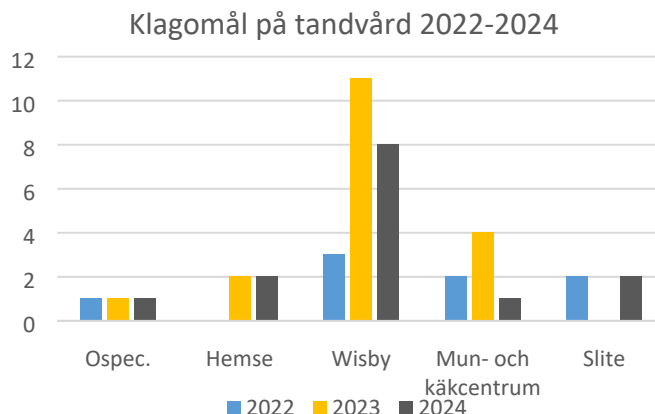


Diagram 18. Totalt antal klagomål på tandvård 2021-2023, fördelade på respektive klinik.

### Primära och sekundära problem

Vid sammanslagning av primära och sekundära problem framgår det att *information* är det problem som förekommer i flest ärenden och några problem som gäller *kommunikation* framträder, i form av *delaktighet* och *bemötande*. Klagomål som gäller *behandling* ökar och är lika många som klagomålen på *resultat*. Även klagomål på *resursbrist/inställd åtgärd* är något fler än vad endast delproblem visar och blir vid sammanslagningen det problem som näst flest klagomål berör.

### Tandvård: Primära och sekundära problem

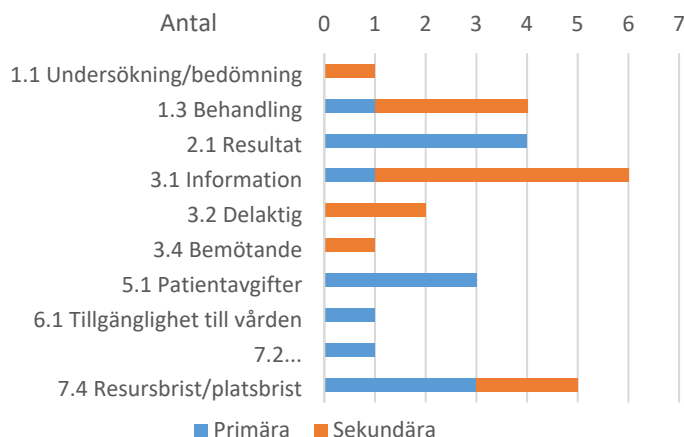


Diagram 19. Antal primära och sekundära klagomål gällande tandvård.

### Iakttagelser

I ärendena är det påtagligt att patienter är missnöjda med att det inte har gått att få någon tid hos tandvården och att det bara finns akuttider. Flera av patienterna har haft besvär som inte har bedömts som akuta eftersom de inte orsakar smärta.

Patienten har sökt hjälp för en avbiten, vass tand. Fick besked om att det inte var akut och hänvisades till privat tandläkare eller till fastlandet. Patienten ifrågasätter bland annat att patienter hänvisas till fastlandet, eftersom det innebär höga omkostnader.

I flera klagomål framgår det att patienter inte är nöjda med behandlingar som inte varit tillräckliga, har varit provisoriska eller att insatser inte har avslutats.

---

Patient med tandvärk fick en akuttid och träffade en tandläkare som upplevdes stressad samt hårdhänt. Behandling inleds och avslutas med besked att patienten bör träffa ordinarie tandläkare. Åtgärderna var provisoriska och patienten upplevde bristande bemötande och information om åtgärder och förhållningssätt. Vården svarar att de i dagsläget endast hinner avhjälpa det mest akuta och att det är en resursfråga att kunna avsluta behandlingar.

---

### *Yttranden och åtgärder*

Patientnämnden har kunnat begära yttrande i hälften av ärendena som gäller tandvård. Utav svaren framgår det i 3 ärenden att en åtgärd vidtas i form av enskild åtgärd respektive att personal vidtalas.

---

En patient fick en krona insatt och kände efteråt en vass kant samt fick sår på tungan. Vid återbesök tog patienten upp problemet men tandläkaren nekade till att något var fel. Vid senare besök hos tandhygienist påtalar denne att kanten bör åtgärdas. Vården svarar att tandläkaren har slutat och att patienten kommer kallas för kontroll av tanden.

---



## Kommunal vård – verksamheter inom Socialförvaltningen

### Statistik

Under 2024 inkom 13 klagomål på kommunal vård, det vill säga på verksamheter inom Socialförvaltningen. Det är en ökning med 6 st. jämfört med tidigare år och klagomålen är spridda över flera verksamheter. Hemsjukvården och Korttidsenheten har fått 3 klagomål vardera.

Klagomålen under 2024 berör främst *vård och behandling* (9 st.) och fördelar sig med 2 st. klagomål på vardera delproblemen *undersökning/bedömning*, *behandling* och *läkemedel* samt 3 st. gällande *omvårdnad*. Klagomål har även berört *information*, *delaktighet* och *vårdflöde/processer*. Under 2022-2024 har 2-3 st. klagomål per år berört *behandling*, vilket är det enda delproblemet som förekommer alla dessa år.

År	2022	2023	2024
SOF ospec.	0	1	0
Hemsjukvård	1	1	3
Korttidsenheten	2	0	3
Hemrehab	1	0	0
Hemtjänst	0	2	2
Attendo*	0	0	1
Gotlands sjukhem*	0	0	1
Sudergården*	0	1	0
Terra Nova*	2	1	0
Nygårds Vård Gotland*	0	1	0
Fältgatan	0	0	1
Kilåkern	0	0	1
Syregården	1	0	0
Tingsbrogården	0	0	1
<b>Totalt</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>13</b>

Tabell 3. Totalt antal klagomål på kommunal vård 2022-2024, fördelat på respektive verksamhet. \*Privata verksamheter med avtal med Region Gotland.

Under 2024 gäller 9 av klagomålen kvinnliga patienter och 4 gäller manliga patienter. Det är vanligt förekommande att klagomål i huvudsak framförs av anhöriga.

### Primära och sekundära problem

När sekundära problem synliggörs blir det tydligt att klagomål främst handlar om *undersökning/bedömning* och *omvårdnad*. Det framträder även några mer specifika problem, exempelvis *sår*.

### Iakttagelser

I några av klagomålen som berör undersökning/bedömning framgår det mer konkret vad det är för något som den klagande tycker har brustit, exempelvis bedömningar som gjorts utan att läkare konsulteras eller bedömning av smärta.

### Kommunal vård: Primära och sekundära problem

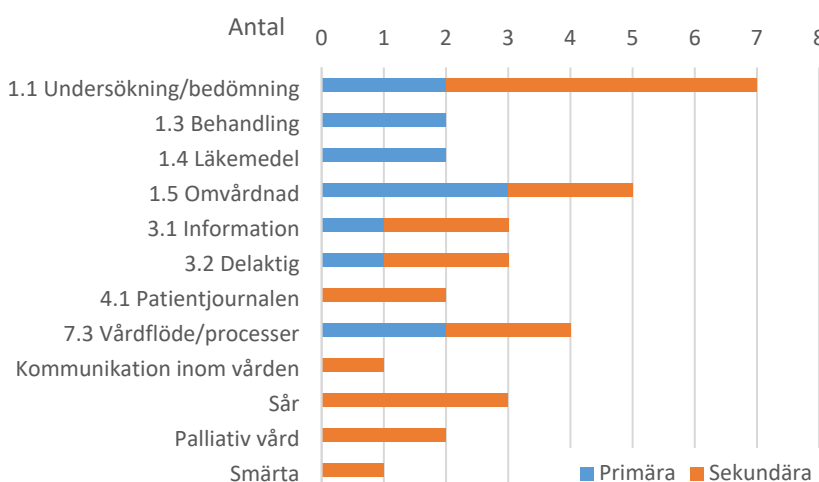


Diagram 20. Antal primära och sekundära klagomål gällande kommunal vård.

En patient med andra bakomliggande sjukdomar fick gångsvårigheter. Behandlades men blev sämre och fick hjälp med rehabilitering. Hade fortsatta smärtor och både patient och anhöriga påtalade det samt önskade ytterligare undersökningar men fick inte gehör. Efter flera veckor gjordes undersökning via remiss från specialist och en fraktur upptäckts. Missnöjda med bedömningar och att inte ha blivit lyssnade på.



Det finns även exempel på att kommunikation har brustit, såväl mellan olika verksamheter som inom en och samma verksamhet, exempelvis mellan omsorgspersonal och sjuksköterska.

---

En patient insjuknade och anhörig kontaktades först dagen efter. Ytterligare en dag senare kommer anhörig på besök och finner patienten febrig och medtagen. Anhörig har misstanke om lunginflammation och ser till att sjuksköterska kontaktas varpå ambulans tillkallades. Vid ankomst till lasarettet bekräftas misstanke om lunginflammation. Anhörig ifrågasätter att sjuksköterska inte tillkallades och att anhörig inte kontaktades tidigare. Av svaret framgår att kommunikation och rutiner har brustit.

---

Det finns också exempel på klagomål där anhöriga är missnöjda med bedömningar eller vård, men inte haft full insyn i skeendena runt patienten.

### *Yttranden och åtgärder*

Patientnämnden har kunnat begära yttrande i 7 av 13 ärenden och åtgärder anges i 6 av dessa yttranden. Det är främst åtgärder som berör rutiner och att man tar upp händelserna i personalgrupper. Utöver dessa har personal blivit vidtalad och en granskning har gjorts.

---

En patient hade ett svårläkt sår och anhörig var kritisk till hanteringen av såret och riktar sitt klagomål till två olika verksamheter. Båda verksamheterna redogör för insatser som gjorts, beskriver att såret hade en svår placering som påverkade läkningen. Båda svarar även att information och kommunikation mellan de vårdande verksamheterna har haft brister och man arbetar med rutiner för att minska risken för liknande problem.

---

## Reflektioner

Under 2024 inkom något färre klagomål jämfört med året innan, men är fortsatt betydligt fler jämfört med inflödet fram till 2023. Patientnämnden i Region Gotland har även i flera år tagit emot något fler klagomål i förhållande till befolkningen, särskilt under 2023-2024. Patientnämnden har tidigare konstaterat att det är mycket svårt att dra några slutsatser kring vad som orsakat ökningen av ärenden. Tänkbara faktorer som kvarstår är att patientnämnden tidigare har förbättrat sin information på hemsida och 1177, vilket kan ha gjort det lättare för patienter att ta kontakt, och att Covid-19-pandemins påverkan i samhället minskade vilket kan ha bidragit till patienter i större utsträckning väljer att framföra synpunkter och klagomål på vården.

Precis som vid tidigare års beskrivningar av klagomålen så är det statistiska underlaget fortfarande litet och spritt över flertalet vårdenheter och kategorier. Relativt få klagomål kan därför göra tydliga avtryck i statistiken. Därför är det viktigt att tolka statistiken och förändringarna från ett år till ett annat med viss försiktighet. Det är i flera fall olämpligt att jämföra verksamheter med varandra, exempelvis verksamheter inom somatisk specialistvård. Däremot kan verksamheterna med fördel följa sin egen förändring över tid, för att se om klagomål kan tänkas relatera till någon förändring inom verksamheten. För en enskild verksamhet ger denna rapport en övergripande bild men är ett otillräckligt underlag och bör användas tillsammans med annan återkoppling som årligen görs av patientnämnden direkt till respektive verksamhet gällande ärenden.

I den övergripande statistiken är det i stort likartade mönster som tidigare gällande fördelning mellan olika verksamheter, kön och ålder. Lite variation mellan olika delproblem förekommer från år till år. Gällande skillnader mellan könen syns det att det är lite vanligare att män klagar på *diagnos, läkemedel* och *information* medan det är vanligare med kvinnliga patienter i klagomål som berör *delaktighet, bemötande* och *vårdflöde/processer*. Gällande skillnaderna som berör hur patienter blir bemötta finns det anledning att reflektera över om kvinnor oftare får ett sämre bemötande eller om det finns en skillnad mellan män och kvinnor i vad man reagerar på och väljer att återkoppla i sina klagomål.

För första året presenteras statistik över vilka kontaktvägar patienter väljer när de tar första kontakten med patientnämnden. Det är klart vanligast att patienter tar initial kontakt via telefon och ganska väntat är att det är en väldigt hög andel patienter från 60 år och uppåt för väljer telefon. Lite förvånande är det att telefon är lite vanligare även bland patienter i 20-29 årsåldern. Kontakt via e-tjänsten på 1177 är lite vanligare i åldersgruppen 30-59 år, där är det relativt jämt mellan e-tjänsten och telefon. Det är positivt att kunna följa detta över tid för att ha ett underlag i patientnämndens arbete med att vara tillgängliga för medborgarna.

Några förändringar som synliggörs i den övergripande statistiken är att klagomål på Internmedicin har ökat tydligt jämfört med föregående två år. Det verkar dock fortfarande vara ganska många olika typer av klagomål och på många olika enheter. Det kan vara relevant att kommande år notera vilka enheter som får klagomål för att kunna göra jämförelser, exempelvis för att kunna se om klagomålen på Reumatologmottagningen är en engångsföreteelse eller något återkommande.

En positiv skillnad mot föregående år är att det inom somatisk specialistvård är en lägre andel klagomål som berör *information* och *delaktighet*. Det är fortfarande vanligt förekommande i klagomålen men båda har minskat påtagligt mot under 2023.

Gällande klagomål på vårdcentraler så har antalet klagomål på Vårdcentralen Hemse och Vårdcentralen Visby Norr har fortsatt att öka medan Söderports vårdcentral fortsatt fått färre klagomål än under 2022 och att Vårdcentralen Wisby Söder minskat tydligt jämfört med 2023. Utifrån dessa förändringar kan man fundera på om det finns något inom verksamheterna som har försämrats eller förbättrats. Det är för litet underlag för att skillnaden ska ha en tydlig signifikans, men det kan ändå vara värt att uppmärksamma och reflektera över.

Bland klagomål på vårdcentraler är det till största del kvinnliga patienter som framför synpunkter som berör *kommunikation*, särskilt *delaktighet* men även *information* och *bemötande*. Precis som noterat ovan är det viktigt med reflektion om det finns skillnader i hur man bemöter kvinnliga respektive manliga patienter och om det är något som vården behöver se över. När det gäller klagomål som berör *läkemedel* är det inte överraskande att patienter blir missnöjda med förändringar som leder till att man inte längre får ett läkemedel man upplevt som fungerande. Utifrån svaren från vården är dock dessa förändringar många gånger nödvändiga.

Psykiatrin har ett fåtal ärenden och det kan ses som positivt att det har fortsatt minska sedan 2022. Bland dessa ärenden har däremot synpunkter som berör *delaktighet* ökat en hel del jämfört med under 2023. Eftersom det är vanligast som ett sekundärt problem kan man anta att det är underordnat flera synpunkter som berör behandling och läkemedel och där patienterna upplever att de inte blir lyssnade på. Även om det är ett relativt litet underlag kan det ändå vara en signal på att arbete för att skapa samsyn med patienterna kan behöva förbättras.

Bland klagomål som berör kommunal vård, det vill säga vård som ges inom socialförvaltningens verksamheter, så har de ökat jämfört med tidigare men är fortsatt spridda över flera olika verksamheter. Det framgår att det finns utmaningar för vården gällande kommunikation mellan olika verksamheter och särskilt mellan kommunal vård och den regionala vård som ges via hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Man kan även konstatera att flertalet verksamheter över tid har mycket få klagomål, vilket skulle kunna tyda på att det finns fungerande arbetssätt där patienter finner få anledningar till att vara missnöjda och därmed kan vara något positivt. Återigen bör dock verksamheter sällan jämföras med varandra, eftersom patientflödet kan vara mycket olika och därmed inte gör verksamheterna jämförbara.

Eftersom det totala antalet klagomål utgör ett statistiskt litet och spretigt underlag innebär det svårigheter att dra slutsatser och se trender. Trots det är det värdefullt att ta del av patienters berättelser och finna bra sätt att beskriva dem för att därmed bidra till att ge vården perspektiv och möjlighet till ett lärande och förbättringar. Förhoppningsvis kan denna återgivning av patientnämndsärendena under 2024 komplettera det statistiska resultatet och ge en bredare och djupare bild av vad patienter klagat på, vilket kan bidra med viktig information ur ett patientperspektiv och vara vården till hjälp i det ständiga arbetet med förbättringar.

# Bilaga 1

## Kategorier enligt patientnämndernas handbok

Sedan 2019 finns en för patientnämnderna i Sverige gemensam, nationell handbok som syftar till en likartad handläggning för hela landet. Handboken är framtagen av en arbetsgrupp utsedd av det nationella nätverket för patientnämnderna och sedan godkänd av det nätverket.

Här redogörs för samtliga kategorier, det vill säga huvudproblem (i fetstil) och delproblem, hämtade ur *Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för patientnämndernas förvaltningar/ kanslier i Sverige*, Patientnämnderna i Sverige (2019, reviderad 2021).

### **1. Vård och behandling**

- 1.1 Undersökning/bedömning
- 1.2 Diagnos
- 1.3 Behandling
- 1.4 Läkemedel
- 1.5 Omvårdnad
- 1.6 Ny medicinsk bedömning

### **2. Resultat**

- 2.1 Resultat

### **3. Kommunikation**

- 3.1 Information
- 3.2 Delaktig
- 3.3 Samtycke
- 3.4 Bemötande

### **4. Dokumentation och sekretess**

- 4.1 Patientjournalen
- 4.2 Bruten sekretess/dataintrång

### **5. Ekonomi**

- 5.1 Patientavgifter
- 5.2 Ersättningsanspråk/garantier

### **6. Tillgänglighet**

- 6.1 Tillgänglighet till vården
- 6.2 Väntetider i vården

### **7. Vårdansvar och organisation**

- 7.1 Valfrihet/fritt vårdsökande
- 7.2 Fast vårdkontakt/individuell plan
- 7.3 Vårdflöde/processer
- 7.4 Resursbrist/inställd åtgärd
- 7.5 Hygien/miljö/teknik

### **8. Administrativ hantering**

- 8.1 Brister i hantering
- 8.2 Intyg

### **9. Övrigt**

- 9.1 Övrigt