

Rapport

Vad tycker du om patientnämnden? Patientenkät våren 2022



Författare:

Lillemor Humlekil
Maja Wessel

Kontakt:

Lillemor Humlekil
08-123 467 02
lillemor.humlekil@regionstockholm.se

Maja Wessel
08-123 467 07
maja.wessel@regionstockholm.se

www.patientnamndenstockholm.se

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING	4
KVALITETSMÅL FÖR PATIENTÄRENDEN	5
ENKÄTMETOD	5
URVAL	5
Ålder och kön i urvalet	6
SVARSFREKVENNS OCH BORTFALL	6
RESULTAT	7
Frågor med fasta svarsalternativ	7
Öppna frågor	17
Synpunkter på telefontillgängligheten	17
Missnöjd med svaren från vården	18
Är det något du är särskilt nöjd med?	18
Är det något du tycker patientnämndens förvaltning kan förbättra?	18
SLUTSATSER	19
Könsskillnader	19
Neutralitet	20
Fortsatt missnöje med svaren från vården	20
Digitalt bortfall	20

INLEDNING

Till patientnämndens förvaltning kan patienter och anhöriga kostnadsfritt vända sig när det uppstått problem i kontakterna med i stort sett all offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt tandvård. Detta medför att nämnden får en samlad bild av huvuddelen av den vård som bedrivs i länet.

Patientnämnden är opartisk och fristående från vården och ska enligt det reglemente som regionfullmäktige fastställt med utgångspunkt i gällande lagar:

- på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål och att få dessa besvarade av vårdgivaren. Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa
- bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet samt till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Det ska göras genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma Region Stockholm eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården
- med anledning av framställda synpunkter och annan information som nämnden får, göra de utredningar och de framställningar till ansvariga nämnder inom Region Stockholm och till andra berörda organ som behövs
- i förebyggande syfte verka för att sådana förhållanden vilka kan innefatta risker för felaktig eller otillfredsställande vård eller behandling uppmärksammas av ansvariga nämnder och bolag.

Förvaltningen har kvalitetsmål för verksamheten som följs upp i samband med årsbokslut. De mål som avser handläggning av patientärenden följs årligen upp på flera sätt. Minst vart tredje år genomförs därutöver en enkät till ett urval personer som skriftligen anmält sitt ärende till förvaltningen och där svar inhämtats från vården.

Handläggningen av skriftliga ärenden och ärenden som inkommer via 1177 inleds med en skriftlig bekräftelse. Här framgår vem som kommer att handlägga ärendet. Innan en utredning påbörjas ska handläggaren, vanligtvis vid ett telefonsamtal, informera om vad förvaltningen respektive andra instanser i klagomålssystemet kan hjälpa till med. Därefter fattas beslut om fortsatt handläggning i samråd med patienten/ombudet. Information om ärendets fortsatta handläggning vad gäller inhämtande av svar, möjlighet att inkomma med genmäle etc ges. Vidare informeras om att förvaltningen inte gör medicinska bedömningar och inte kan påverka medicinska beslut.

I vissa fall kan patienten/ombudet hänvisas till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Vid krav på ekonomisk ersättning hänvisas till Patientförsäkringen, LÖF.

Ofta utreds de skriftliga samt ärenden som inkommit via 1177 genom att svar begärs från berörd enhet i vården genom dess ledning. Ibland är patienten/ombudet nöjt med det svar som inkommer och ärendet avslutas. När så inte är fallet finns möjlighet att inkomma med genmäle, varefter kompletterande svar kan begäras från vården.

Handläggningen av dessa ärenden innebär ofta ett antal kontakter mellan handläggaren och patienten/ombudet, både via telefon och skriftligen samt digitalt genom 1177, varför det bör finnas goda möjligheter för den klagande att bilda sig en uppfattning om förvaltningens telefontillgänglighet, information, bemötande och handläggning.

KVALITETSMÅL FÖR PATIENTÄRENDEN

Följande kvalitetsmål avseende handläggning av patientärenden har fastställts:

- Minst 80 procent av dem som söker kontakt med patientnämndens förvaltning ska anse att informationen om verksamheten var lätt att finna och lätt att förstå.
- Minst 90 procent av dem som kontaktar förvaltningen ska vara nöjda med tillgängligheten.
- Minst 90 procent av dem som har kontakt med förvaltningen ska vara nöjda med den inledande information de fått.
- Minst 90 procent av dem som har kontakt med förvaltningen ska vara nöjda med det bemötande de fått.
- Minst 80 procent av dem som har kontakt med förvaltningen ska vara nöjda med handläggningen av deras ärende.

När målet endast berör nämndens verksamhet har angetts att 90 procent av de svarande ska vara nöjda. I de fall förvaltningen inte självständigt kan påverka att målet uppnås har angetts att 80 procent ska vara nöjda.

ENKÄTMETOD

Den typ av frågor som tas upp i enkäten bör ställas innan det hunnit gå för lång tid från det att ärendet hanterats. Handläggningen ska vara avslutad men den som ska svara ska fortfarande ha sina kontakter med förvaltningen i färskt minne.

Från starttidpunkten noterades 441 ärenden i följd och oavsett handläggare när patienten/ombudet tillsändes ett svar från vården, som bedömdes vara det sista, från en vårdgivare. Urvalet utgjorde cirka 15 procent av antalet skriftliga och 1177-ärenden som inkom under föregående år och där svar inhämtats från vården.

Svarstiden när ett inhämtat svar från vården översänds till en patient/anmälare uppgick under perioden till fem veckor och anges i följebrev när svaret översändes.

Vartefter svarstiderna för översända svar löpte ut, och förutsatt att ytterligare skrivelse inte inkom, skickades enkät, missivskrivelse och frankerat svarskuvert till patienter/ombud med ytterligare en till två veckors fördröjning. Eftersom enkäten genomfördes anonymt skickades en påminnelse med enkät, missivskrivelse och frankerat svarskuvert till samtliga mottagare efter ytterligare två veckor.

Inkomna svar har sammanställts och redovisas som statistik respektive svar på de öppna frågorna.

URVAL

Av urvalets 441 ärenden inkom 89 procent till förvaltningen under perioden september 2021 till och med januari 2022. Totalt 9 procent inkom under perioden augusti 2020 till och med augusti 2021 och 2 procent under februari 2022.

I 105 ärenden, 23 procent av samtliga i urvalet, företrädde patienten av en närstående. I 42 av dessa ärenden var patienten 19 år eller yngre. I 39 ärenden var patienten 70 år eller äldre. Därutöver förekom ombud av olika skäl i ytterligare 24 ärenden. I 22 av samtliga fall var patienten avliden.

Ålder och kön i urvalet

Urvalet utgjordes av 59 procent kvinnor och 40 procent män. För samtliga ärenden som inkommit som skrivelser eller via 1177 har andelen kvinnor de senaste tre åren varierat mellan 61 och 63 procent.

Åldersfördelningen i urvalet överensstämde relativt väl med fördelningen för samtliga ärenden som inkom som skrivelser eller via 1177 under den period då majoriteten av studiens ärenden inkom, september 2021 till och med januari 2022. För grupperna 20-29 och 30-39 år var andelarna något mindre i urvalet, medan förhållandet var omvänt för grupperna 40-49 och 89-89 år, där andelarna var något större i urvalet. För övriga grupper var skillnaderna marginella.

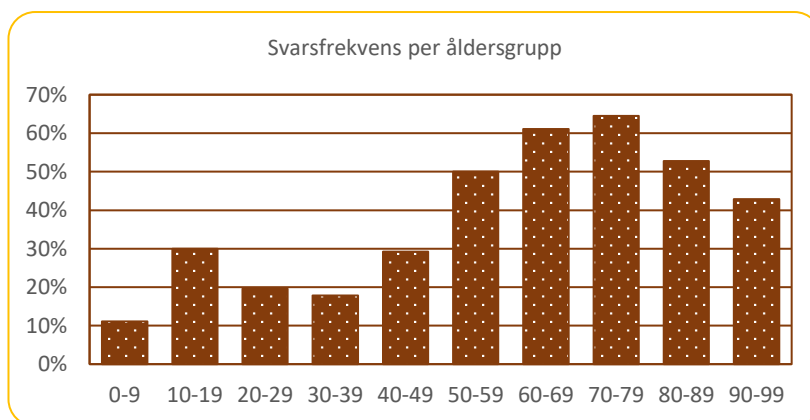
SVARFREKVENNS OCH BORTFALL

Totalt inkom 180 besvarade enkäter. Svarefrekvensen uppgick således till 41 procent, vilket var tydligt lägre än vid tidigare undersökningar. Vid de tre senaste tillfällena uppgick den till mellan 47 och 69 procent.

Andelen som hade haft den första kontakten med förvaltningen via 1177 hade en tydligt lägre svarsfrekvens än de som tog skriftlig kontakt. I 329 av de ärenden som ingick i urvalet hade den första kontakten med patientnämnden tagits via 1177. Av de besvarade enkäterna framkom att kontakten i 77 fall tagits via 1177. Här var svarsfrekvensen således 23 procent. I 112 fall där den första kontakten tagits med en skrivelse uppgick svarsfrekvensen till 79 procent.

Enkäten besvarades av 102 kvinnor och 73 män. I övriga fem fall har den svarande valt alternativet Vill inte uppge/annat alternativ gällande kön eller lämnat frågan obesvarad. För kvinnor uppgick bortfallet till 61 procent och för männen till 59 procent.

Svarefrekvensen varierade mellan åldersgrupperna och var generellt lägre i de yngsta grupperna och högre i de äldre, vilket framgår av diagrammet nedan.

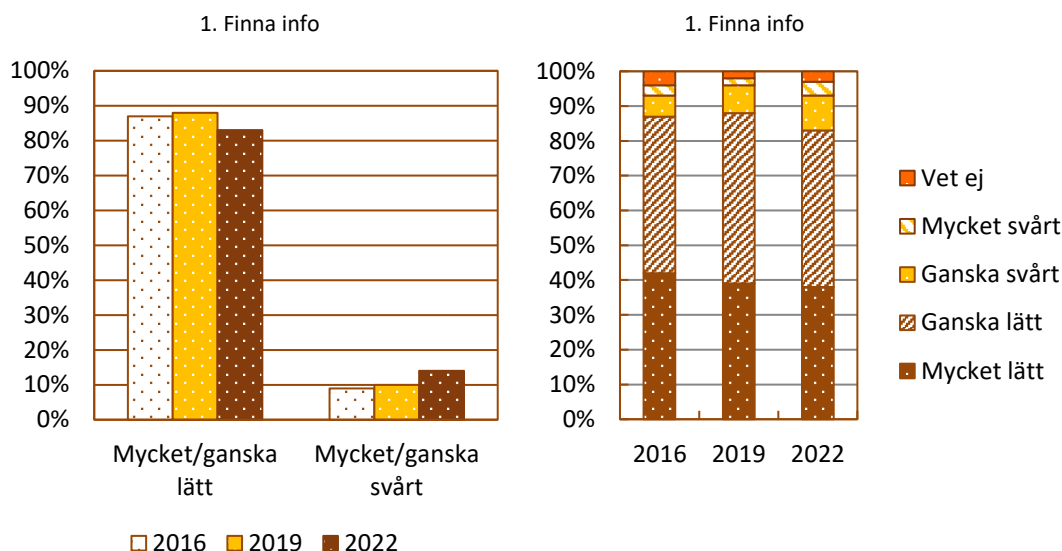


RESULTAT

Nedan redovisas svar på enkätens samtliga frågor med undantag av fråga 8 (Hur fick du svaret från vården?) som endast bedöms vara av internt intresse för patientnämndens förvaltning.

Frågor med fasta svarsalternativ

Fråga 1: Hur lätt var det att finna information om patientnämnden när du inledningsvis ville ta kontakt?



Andelen som ansåg att det var mycket eller ganska lätt att finna information om nämnden uppgick till 83 procent (38 respektive 45 procent). Därutöver ansåg 10 procent att det var ganska svårt och 4 procent att det var mycket svårt, medan 3 procent inte hade någon uppfattning.

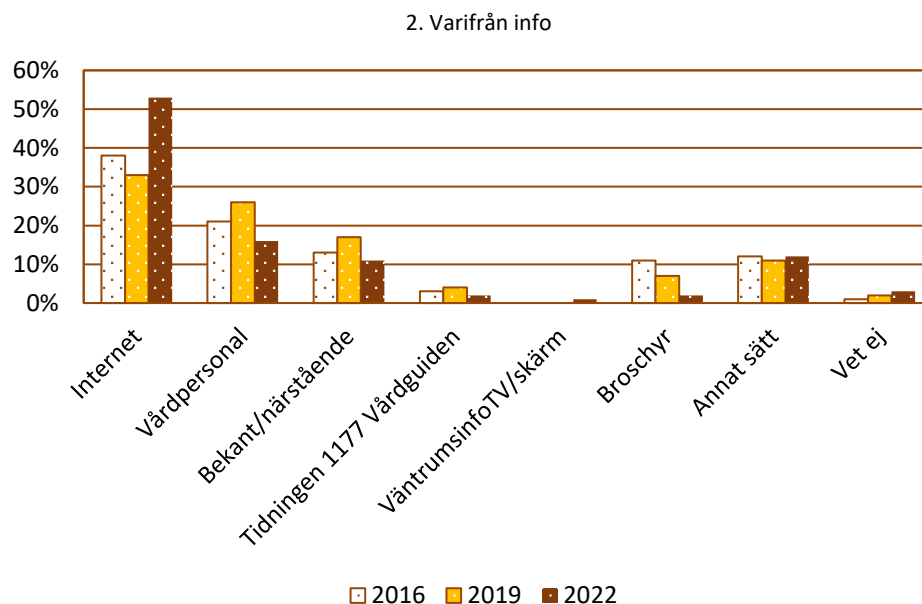
Målet att minst 80 procent av dem som söker kontakt med förvaltningen ska anse att informationen var lätt att finna uppnåddes därmed.

Männen upplevde det något lättare än kvinnorna att finna information, 85 procent av männen och 82 procent av kvinnorna ansåg att det var mycket eller ganska lätt.

Vid undersökningen 2019 ansåg 88 procent av samtliga att det var mycket eller ganska lätt att finna information.

Fråga 2: Varifrån fick du information om patientnämnden?

I en del fall angavs fler än ett alternativ. Totalt angavs 210 svar, vilka samtliga ingår i redovisningen nedan.

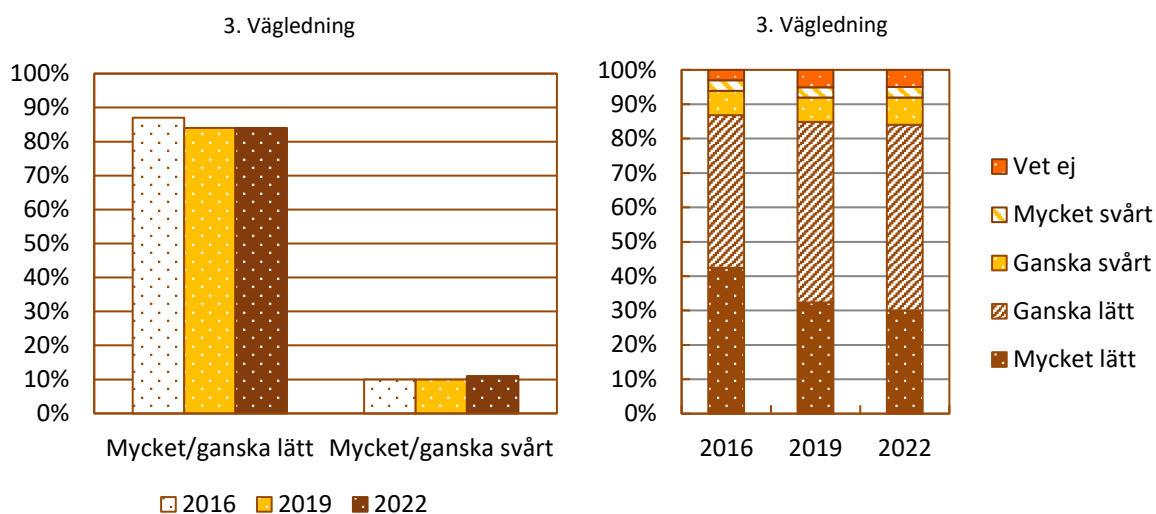


Som tidigare hämtades en stor del av informationen via internet. Andelen som fått information den vägen uppgick till 53 procent, vilket var en tydlig ökning jämfört med tidigare år. I årets enkät var detta alternativ för första gången specificerat i tre delar; 1177 webbplats/app, vilken utgjorde 29 procent av informationskällorna, patientnämndens webbplats med 22 procent och övriga sociala media med 2 procent. För övriga informationskällor sågs huvudsakligen minskande andelar.

Män och kvinnor hämtade information om patientnämnden från delvis olika källor. För både kvinnor och män var webbplatser kopplade till regionens hälso- och sjukvård den vanligaste informationskällan. 62 procent av männen och 46 procent av kvinnorna hämtade sin information här. 1177 var den vanligast källan, här hämtade 37 procent av männen och 24 procent av kvinnorna sin information. Därefter följde patientnämndens egen webbplats med 23 procent av männen och 20 procent av kvinnorna. Andelen som hämtat informationen från olika sociala medier uppgick till 2 procent för båda könen. Kvinnorna fick i något större utsträckning än män sin information från vårdpersonal och bekant/närstående. I övrigt var skillnaderna små.

De flesta svarande som använt sig av webbplatser som 1177.se var mellan 40 och 79 år gamla.

Fråga 3: Hur lätt var det att få vägledning av den skriftliga informationen om patientnämnden?



Av de 164 personer som läst skriftlig information om nämnden ansåg 84 procent att det var mycket eller ganska lätt (30 respektive 54 procent) att få vägledning av denna. Därutöver ansåg 8 procent att det var ganska svårt och 3 procent att det var mycket svårt, medan 5 procent inte hade någon uppfattning.

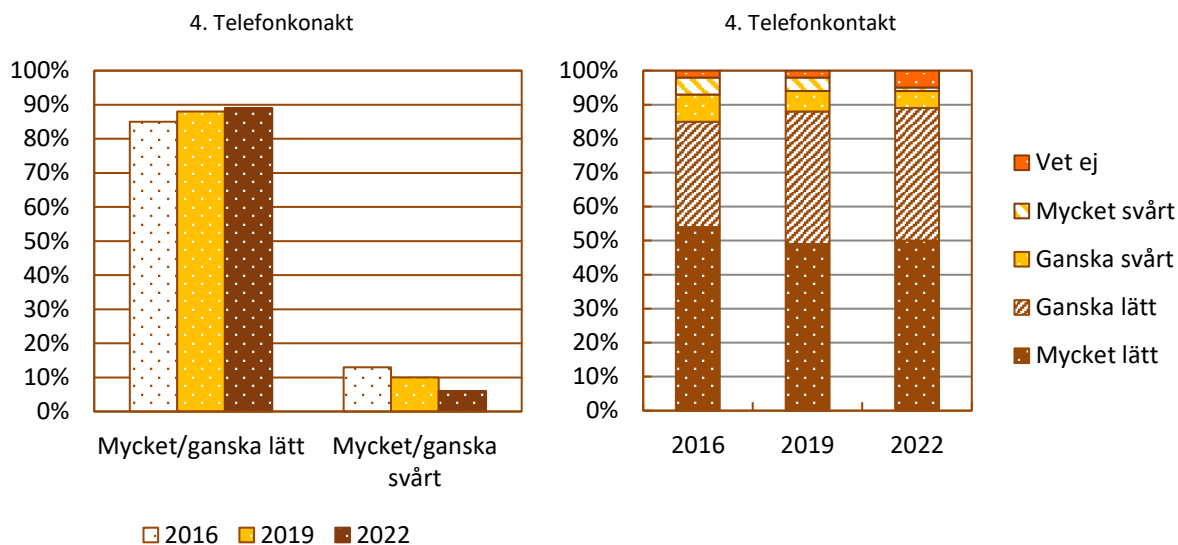
Målet att minst 80 procent av dem som läst skriftlig information ska anse att den är lätt att förstå uppnåddes därmed.

Männen var mer något mer nöjda än kvinnorna, 85 procent av männen och 82 procent av kvinnorna ansåg att det var mycket eller ganska lätt att få vägledning av den skriftliga informationen.

Vid undersökningen 2019 ansåg 84 procent av samtliga som läst skriftlig information att det var mycket eller ganska lätt att få vägledning av denna.

Har alltid blivit mycket trevligt bemött. Alltid fått bra och tydlig information. Alltid blivit uppringd vid eventuella frågor. Patientnämnden har engagerat sig, lyssnat, tagit mig på allvar.

Fråga 4: Hur lätt var det att få kontakt per telefon med någon på patientnämnden?



Av de 147 personer som ringt till förvaltningen ansåg 89 procent att det var mycket eller ganska lätt (50 respektive 39 procent) att få kontakt på telefon. Därutöver ansåg 5 procent att det var ganska svårt och 1 procent att det var mycket svårt, medan 5 procent inte hade någon uppfattning.

Målet att minst 90 procent av dem som kontakter nämnden per telefon ska vara nöjda med telefontillgängligheten uppnåddes därmed inte.

Här sågs ingen könsskillnad, kvinnor och män var lika nöjda med förvaltningens telefontillgänglighet.

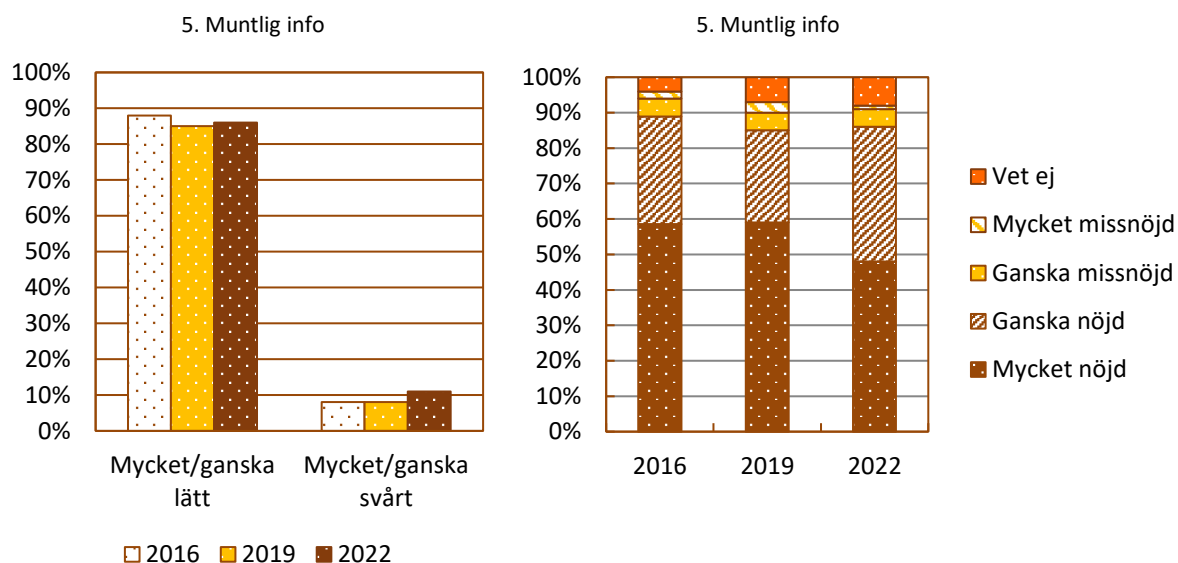
Målet uppnåddes inte heller vid undersökningarna 2016 och 2019 då 85 respektive 88 procent av dem som ringt till förvaltningen ansåg att det var mycket eller ganska lätt att få kontakt per telefon.

Svarade när jag ringde varje gång. Ringde tillbaka när de skulle.

Trodde inte att någon skulle ta det på allvar när jag skrev på 1177.se om det som hände. Så var det en kvinna som ringde mig och jag blev glad av det.

Lite missnöjd med deras väldigt korta tider på telefontiden.

Fråga 5: Hur nöjd är du med den muntliga information du fick inledningsvis på patientnämnden om vad nämnden kan hjälpa till med?



Andelen som var mycket eller ganska nöjd med den inledande informationen uppgick till 86 procent (48 respektive 38 procent). Därutöver var 5 procent ganska och 1 procent mycket missnöjda, medan 8 procent inte hade någon uppfattning.

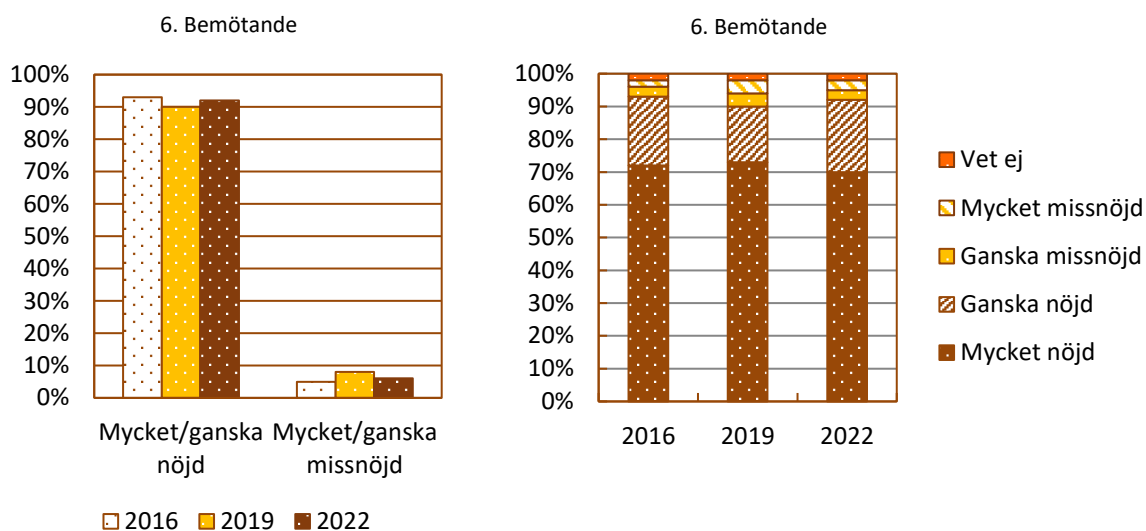
Målet att minst 90 procent ska vara nöjda med den inledande informationen om vad nämnden kan hjälpa till med uppnåddes därmed inte.

Kvinnorna var mer nöjda än männen, 90 procent av kvinnorna och 81 procent av männen var mycket eller ganska nöjda.

Målet uppnåddes inte vid undersökningen 2019, då 85 procent var mycket eller ganska nöjda. Inte heller vid tidigare undersökningar har målet uppnåtts.



Fråga 6: Hur nöjd är du med bemötandet från patientnämndens personal?



Andelen som var mycket eller ganska nöjd med bemötandet från nämndens personal uppgick till 92 procent (70 respektive 22 procent). Därutöver var 3 procent ganska och 3 procent mycket missnöjda, medan 2 procent inte hade någon uppfattning.

Målet att minst 90 procent av dem som har kontakt med nämnden ska vara nöjda med bemötandet uppnåddes därmed.

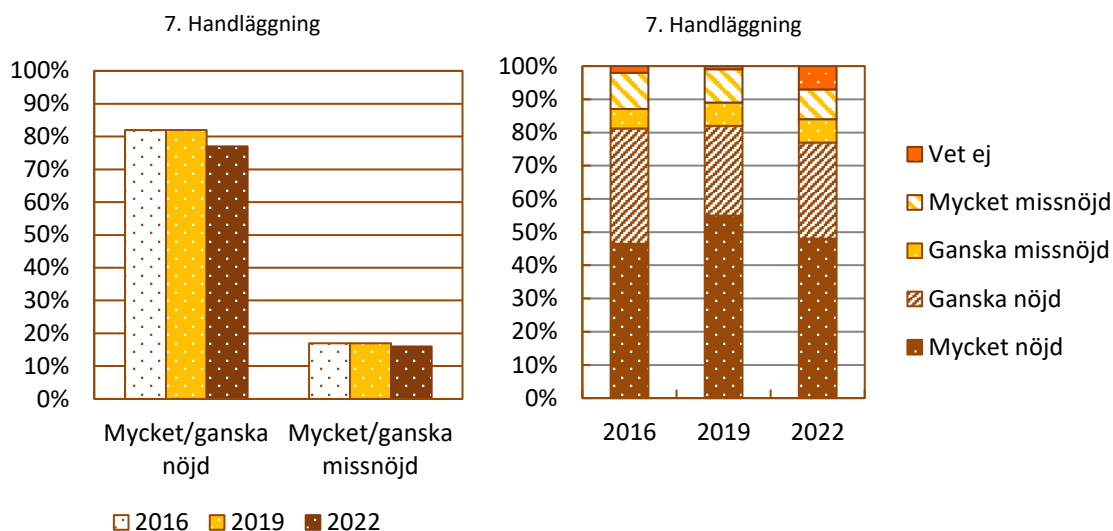
Kvinnorna var mer nöjda än männen, 96 procent av kvinnorna och 88 procent av männen var mycket eller ganska nöjda.

Detta mål har uppnåtts vid samtliga tidigare undersökningar. Vid föregående tillfälle, 2019, var 90 procent mycket eller ganska nöjda med hur de bemötts av nämndens personal.

Trevligt och empatiskt bemötande, ett professionellt bemötande.

Vi blev tagna på allvar och fick information om att våra synpunkter var viktiga eftersom de kan leda till förbättringar och ökad patientsäkerhet/kvalitet i vården - vilket ju också tycks ha skett på mottagningen i fråga.

Fråga 7: Hur nöjd är du på det hela taget med patientnämndens handläggning av ditt ärende?



Andelen som var mycket eller ganska nöjd med handläggningen av deras ärenden uppgick till 77 procent (48 respektive 29 procent). Därutöver var 7 procent ganska och 9 procent mycket missnöjda, medan 7 procent inte hade någon uppfattning.

Målet att minst 80 procent ska vara nöjda med handläggningen uppnåddes därmed inte.

Kvinnor var mer nöjda med handläggningen än män, 85 procent av kvinnorna och 76 procent av männen var mycket eller ganska nöjda.

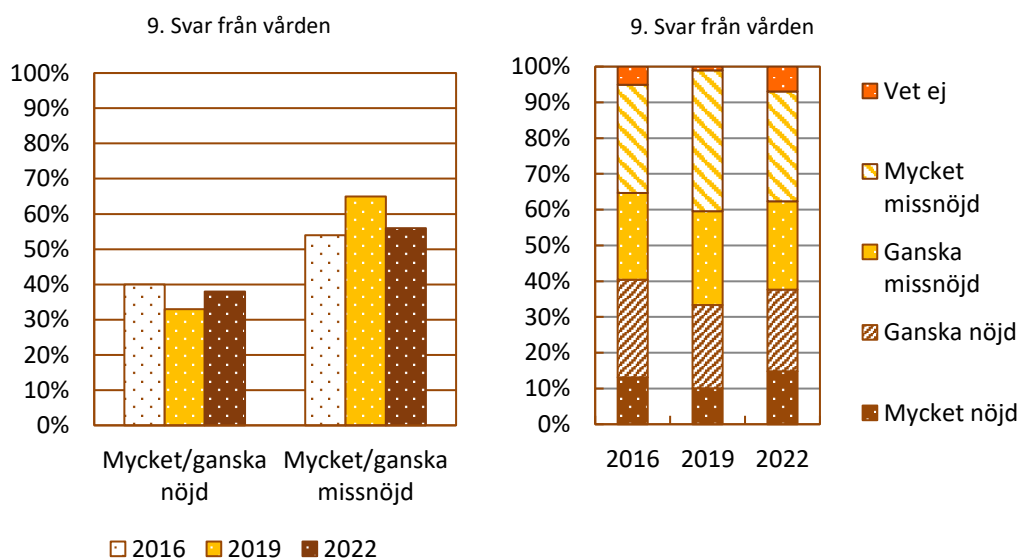
Målet har uppnåtts vid samtliga tidigare undersökningar. Vid undersökningen 2019 uppgav 82 procent att de var mycket eller ganska nöjda med nämndens handläggning.

Detta är första gången för mig och jag är nöjd.

Avsluta verksamheten. Kostar bara pengar som patienten borde få vård för.

Det kan löna sig att klaga, för det blev ändring i kontakterna med vårdcentralen. Ni gjorde ett jättebra jobb.

Fråga 9: Hur nöjd är du med innehållet i svaret från vården?



Andelen som var mycket eller ganska nöjd med innehållet i vårdens svar uppgick till 38 procent (15 respektive 23 procent). En större andel; 25 procent ganska och 31 procent var mycket missnöjda, medan 7 procent inte hade någon uppfattning.

Då patientnämnden inte i direkt kan påverka innehållet och utformningen av svaren från vårdgivare har nämnden inget mål för detta.

Kvinnorna var mer kritiska i sin uppfattning om svaren, 36 procent av kvinnorna och 41 procent av männen var mycket eller ganska nöjda.

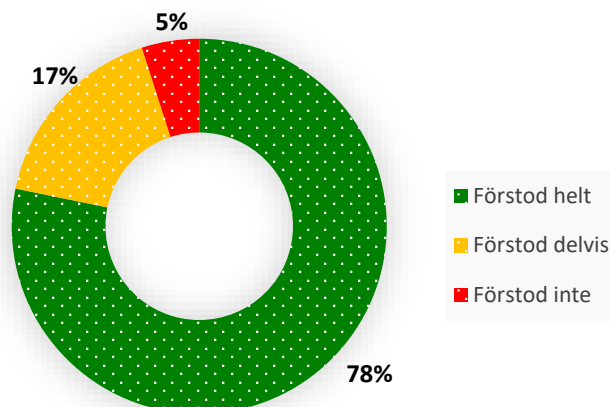
Vid tidigare undersökningar har mellan 33 och 44 procent av de svarande uppgivit att de var mycket eller ganska nöjda. Den lägsta siffran uppmättes 2019.

Brevet från vården kändes opersonligt och som att man bara var en i mängden som de behövde svara/be om ursäkt. Det kändes ej genuint.

Vården borde tagit ett större ansvar. Läka-
ren ifråga borde personligen bett om ursäkt
och förklarat sig. Beteendet är framförallt
ett mysterium.

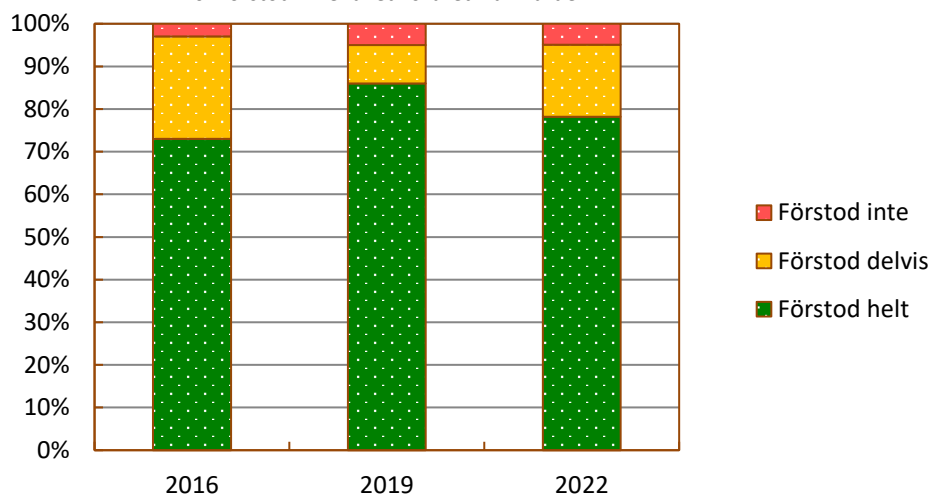
Fråga 10: Förstod du innehållet i svaret från vården?

10. Förstod innehållet i svaret från vården



Majoriteten, 78 procent, uppgav att de förstod innehållet i svaret från vården. Ytterligare 17 procent förstod innehållet delvis medan 5 procent uppgav att de inte förstod innehållet.

10. Förstod innehållet i svaret från vården



Då patientnämnden inte i direkt kan påverka innehållet och utformningen av svaren från vårdgivare har nämnden inget mål för detta.

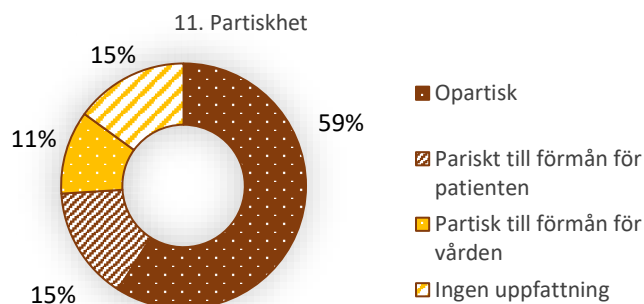
Kvinnor uppgav att de förstod innehållet i svaren i större utsträckning än män; 84 procent av kvinnorna respektive 79 procent av männen förstod svaren helt.

Första svaret var otillfredsställande men efter att jag fått möjlighet att precisera mig ytterligare kom ännu ett svar som visade att vården tagit vårt klagomål på största allvar och vidtagit tydliga åtgärder.

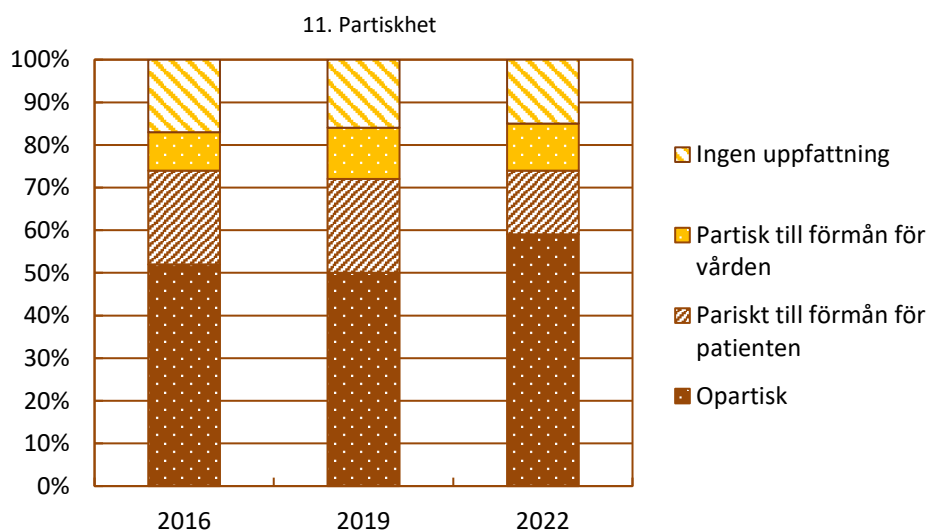
Fråga 11: Patientnämnden ska värna om patienters rättigheter men samtidigt vara fristående och opartisk. Hur upplevde du din handläggare?

Majoriteten, 59 procent, upplevde handläggaren som opartisk, 15 procent som partisk till förmån för patienten och 11 procent som partisk till förmån för vården. 15 procent hade ingen uppfattning. Nämnden har inget mål rörande detta.

Män och kvinnor uppfattade handläggaren olika, 62 procent av kvinnorna och 57 procent av männen upplevde handläggaren som opartisk medan 15 procent av vardera könet upplevde att handläggaren tog deras parti gentemot vården. Därutöver uppfattade 14 procent av männen och 9 procent av kvinnorna handläggaren som partisk till förmån för vården.



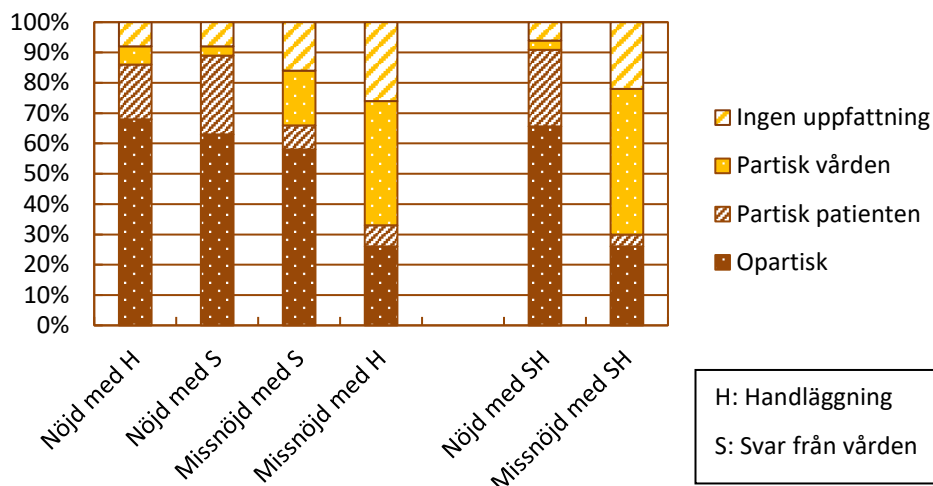
Jämfört med de två föregående undersökningarna ökade andelen som uppfattade handläggaren som opartisk medan andelen som uppfattade handläggaren som partisk till förmån för patienten minskade.



Upplevelsen av handläggarens o-/partiskhet kunde kopplas till huruvida patienten/ombudet var nöjt med förvaltningens handläggning av ärendet respektive svaren från vården. För dem som var nöjda med detta var andelarna som upplevde handläggaren som opartisk större. För dem som var missnöjda med handläggning och svar var andelarna som upplevde att handläggaren var partisk till förmån för vården större.

Andelen som uppfattade handläggaren som opartisk var störst bland dem som var nöjda med handläggningen, 68 procent, oavsett om de var nöjda med svaret eller inte. Andelen var minst, 26 procent, bland dem som var missnöjda med handläggningen respektive de som var missnöjda med både svar och handläggning. Skillnaderna framgår av diagrammet nedan.

11. Partiskhet



Det borde stå tydligare att patientnämnden inte bedömer fallen utan enbart tar emot synpunkterna. Det var fel av handläggaren att förmedla hela mitt brev till alla vårdgivare som jag hade synpunkter på. Hen borde plocka ut lämpliga delar av brevet och skicka till de berörda vårdgivarna.

Öppna frågor

Synpunkter på telefontillgängligheten

I anslutning till frågan om telefontillgängligheten fanns möjlighet att också fritt besvara frågorna "Är det något du är särskilt nöjd med när det gäller patientnämndens telefontillgänglighet?" och "Om du är missnöjd med patientnämndens telefontillgänglighet – vad beror det på?"

Totalt lämnades 64 kommentarer gällande nöjdhet med telefontillgängligheten. Det största antalet handlade om att det hade gått snabbt att komma i kontakt med förvaltningen, och även att hantering och återkoppling av händelser kring ärendet hade upplevts som snabb och effektiv. Informationen som getts vid handläggares frånvaro eller då förvaltningen hållit stängt upplevdes som tydlig.

Många uttryckte stor uppskattning och inte sällan viss förvåning över att de hade blivit uppringda av en handläggare. Detta sågs även vid den förra mätningen men andelen hade ökat detta år.

Många kommentarer handlade också om handläggarnas goda bemötande och man upplevde att ens problem tagits på allvar i det inledande samtalet. Personalen beskrevs i kommentarerna som lyssnande, kunnig och engagerad.

Sammanlagt 12 kommentarer inkom kring missnöjdhet med telefontillgängligheten. Två av dessa kommentarer handlade om lång väntetid i telefonväxeln och två om att det varit svårt att få tag på sin handläggare. Resterande kommentarer handlade om missnöjdhet med förvaltningens telefontider som upplevdes för begränsade.

Missnöjd med svaren från vården

På frågan ”Om du är missnöjd med svaret från vården – vad beror det på?” valde 104 personer att kommentera. Liksom i tidigare mätningar varierade de uppgivna skälen i ganska hög grad.

Ett relativt stort antal personer framförde synpunkter på att yttrandet inte gav svar på ställda frågor. Man upplevde att vissa vårdgivare inte bemötte själva ärendet på ett individuellt plan utan skickat så kallade standardsvar innehållandes generella skrivningar som inte bemötte själva klagomålet.

Ett flertal kommentarer handlade också om att patienten/ombudet upplevt att vårdgivaren inte tagit ansvar för det inträffade eller ville erkänna att fel hade begåtts och att svaret innehöll bortförklaringar eller till och med lögner. Det förekom missnöje med att vården i svaren inte upplevdes ta till sig av kritiken. Några svaranden uppgav också att de inte hade känt sig trodda eller att svaret upplevdes likgiltigt eller empatilöst. Ett fåtal uppgav att de fått vänta väldigt länge på svaret, att svaren varit slarvigt skrivna, eller att ingen information om beslut eller åtgärd i frågan kunde utläsas.

Av svaren framgår inte alltid om man är missnöjd med hur informationen givits, eller inte givits, eller om det är innehållet i densamma man har synpunkter på. I det senare fallet kan resultatet sannolikt kopplas till oklarhet rörande nämndens uppdrag, befogenhet och ställning.

Är det något du är särskilt nöjd med?

Frågan om det var något i patientnämndens handläggning man var särskilt nöjd med besvarades av 81 personer. Kommentarererna handlade i huvudsak om att processen upplevdes som snabb och att förvaltningens handläggare gav ett gott bemötande.

En stor del av de svarande har uppgett att handläggningen varit snabb och professionell och att i synnerhet återkopplingen under ärendehanteringens uppskattats. Särskild nöjdhet uttrycktes kring att handläggarna ringt upp och att man som patient/ombud inte själv behövt driva kontakten framåt.

Förvaltningens personal har huvudsakligen beskrivits som kunnig, kompetent, engagerad och trevlig att prata med.

Är det något du tycker patientnämndens förvaltning kan förbättra?

Frågan om man tycker att något kan förbättras besvarades av 73 personer. På denna fråga gavs mycket varierande förslag. Exempel på detta är bland annat önskemål om mer och bättre information om andra myndigheter, mer stöd vid formulering av skrivelser samt klagomål på dåligt ljud vid telefonsamtal. Nio kommentarer handlade om att man önskat snabbare handläggning eller återkoppling och fyra kommentarer handlade om att det varit svårt att navigera eller hitta dokument i pågående ärenden som hanterats i 1177.

Den vanligaste typen av svar handlade, liksom tidigare år, i hög grad om en besvikelse över att förvaltningen inte har ett större mandat att ställa högre krav eller utöva sanktioner mot vårdgivarna. En del uppgav också att man hade önskat större tydlighet kring detta i ärendets startskede.

SLUTSATSER

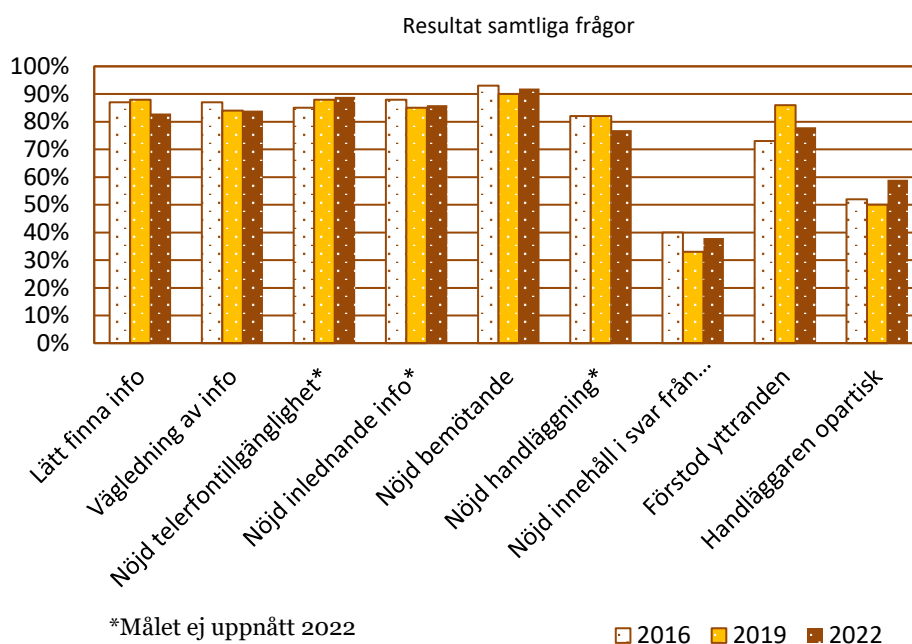
Denna enkätstudies resultat överensstämmer ganska väl med tidigare års mätningar. Bortfallet var dock mycket högt detta år vilket betyder att resultaten inte är statistiskt säkerställda.

Sammanfattningsvis kan sägas att nöjdheten generellt ligger på en hög nivå men har varierat något under åren. Lägst resultat visades i frågan om nöjdhet med svaret från vården där fler uppgav att det var missnöjda än nöjda.

I tre fall har de uppsatta kvalitetsmålen inte nåtts och har således potential till utveckling:

- 89 procent, mot målets 90, var nöjda med förvaltningens telefonföretaglighet. Detta mål har uppfyllts vid fyra av de sju föregående undersökningstillfällena, senast 2013.
- 86 procent, mot målets 90, var nöjda med den inledande muntliga informationen om vad nämnden kan hjälpa till med. Detta mål har bara uppnåtts en gång av de sju föregående undersökningstillfällena.
- 77 procent, mot målets 80, var nöjda med handläggning av deras ärenden. Detta mål har uppfyllts vid samtliga sju föregående undersökningstillfällen.

Resultat och måluppfyllelse för samtliga frågor vid detta och de två föregående undersökningstillfällena framgår av nedanstående diagram.



Könsskillnader

Skillnaderna mellan könen var tydligast när det gällde hur nöjd man var med den muntliga information som lämnades av handläggaren, bemötandet från nämndens personal och ärendehandläggningen. Där översteg kvinnornas andelar männens med nio, åtta respektive nio procentenheter.

Männens andelar översteg kvinnornas när det gällde hur lätt det var att finna information samt att få vägledning av denna. Här var skillnaderna mindre, i båda fallen översteg männens andelar kvinnornas med tre procentenheter.

Skillnader sågs även vad gällde uppfattning om handläggarens opartiskhet. Här var kvinnornas andel fem procentenheter större än männens.

Neutralitet

Hälften av de svarande uppgav att de uppfattat sin handläggare som opartisk medan 22 procent uppfattat denne som partisk till patientens förmån, 12 procent som partisk till vårdens förmån, och 16 procent inte hade någon uppfattning. Det står dock klart att uppfattningen om handläggarens neutralitet tydligt kan kopplas till missnöje med svaret från vården. Ytterligare en koppling, något mindre tydlig, finns mellan missnöje med svaret från vården och missnöje med nämndens handläggning av ärendet. Handläggarnas agerande avgör alltså inte på egen hand patienternas/ombudens uppfattning om neutralitet. Av detta skäl kan det vara svårt att sätta ett relevant målvärde för frågan.

Jämfört med de två föregående undersökningarna ökade andelen som uppfattade handläggaren som opartisk med tio procentenheter.

Fortsatt missnöje med svaren från vården

Efter föregående patientenkät påbörjade förvaltningen omgående ett projekt i syfte att stötta vårdgivarna i att skriva tydligare och mer tillfredställande svar. Förvaltningen reviderade då sina skrivinstruktioner och tar upp frågan kontinuerligt på möten med vårdgivare och patientvägledare. Förvaltningen stöttar även patienter och anhöriga i att skriva sina frågor på ett tydligt sätt som lätt går att besvara. En stor del av missnöjet kan dock härledas till en besvikelse med själva *inhållet* i svaret från vårdgivaren där parterna inte kommer överens, en faktor som förvaltningen inte kan råda över.

Digitalt bortfall

Vid förra mätningen var det ett flertal som kommenterade att förvaltningen borde erbjuda patienterna att hantera sin ärenden via 1177. Denna tjänst infördes 2021 och har på kort tid blivit det dominerande kontaktsättet med förvaltningen och andelen patienter/ombud som kontaktar förvaltningen via denna väg fortsätter öka.

I undersökningen detta år uppgick det totala bortfallet till 59 procent vilket är markant högre än vid föregående mätningar. En påfallande skillnad rörande bortfall kunde ses för de olika kontaktyperna där bortfallet bland dem som inkommit med sitt ärende digitalt var mer än dubbelt så högt som bland dem som inkommit med en skrivelse.

Sammanfattningsvis så ses i denna studie ett påtagligt högt bortfall bland personer som inkommit med sina ärenden digitalt jämfört med personer som haft skriftlig brevväxling med förvaltningen. Med tanke på att allt fler väljer att sköta sin kontakt med patientnämnden via 1177 kan förvaltningen konstatera att risken för än lägre svarsfrekvenser vid kommande undersökningar är påtaglig. Därför bör alternativa sätt att mäta nöjdheten för att följa upp patientnämndens verksamhet och mål övervägas i framtiden.