

Vad tycker du om Patientnämnden? Enkätundersökning Patientnämnden Norrbotten



Innehåll

Vad tycker du om Patientnämnden? Enkätundersökning Patientnämnden Norrbotten



	1
1	Inledning	3
2	Kvalitetsmål för Patientnämnden	4
3	Enkätmetod	4
4	Urval	4
4.1	Kön och ålder i urvalet	4
5	Svarsfrekvens och bortfall	5
6	Resultat	6
6.1	Frågor med fasta svarsalternativ.....	6
6.2	Frågor med öppna svarsalternativ	14
7	Slutsatser	14
7.1	Könsskillnader	15
7.2	Samband mellan olika frågor.....	15
7.3	Svarsfrekvens och bortfall.....	16
7.4	Framtida enkätundersökningar	16

1 Inledning

Patienter och anhöriga kan vända sig till Patientnämnden kostnadsfritt 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 Norrbotten 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 Norrbotten 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.

Patientnämnden har kvalitetsmål för verksamheten som följs upp i samband med årsredovisningen. De mål som avser handläggning av patientärenden följs årligen upp på flera sätt.

Handläggningen av ärenden som inkommer till Patientnämnden inleds med en skriftlig bekräftelse. Här framgår hur Patientnämnden handlägger ärendet samt tidsaspekt för handläggningen. I vissa fall kan patienten/ombudet hänvisas till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Vid krav på ekonomisk ersättning hänvisas till Patientförsäkringen, LÖF. Oftast utreds ärendena genom att svar begärs från berörd vårdverksamhet genom dess ledning. Ibland är patienten/ombudet nöjd 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.se, varför det bör finnas goda möjligheter för den klagande att bilda sig en uppfattning om Patientnämndens telefontillgänglighet, information, bemötande och handläggning.

2 Kvalitetsmål för Patientnämnden

- Andel patienter som är nöjda med patientnämndens handläggning och bemötande ska vara 100 procent.

3 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 Patientnämnden i färskt minne.

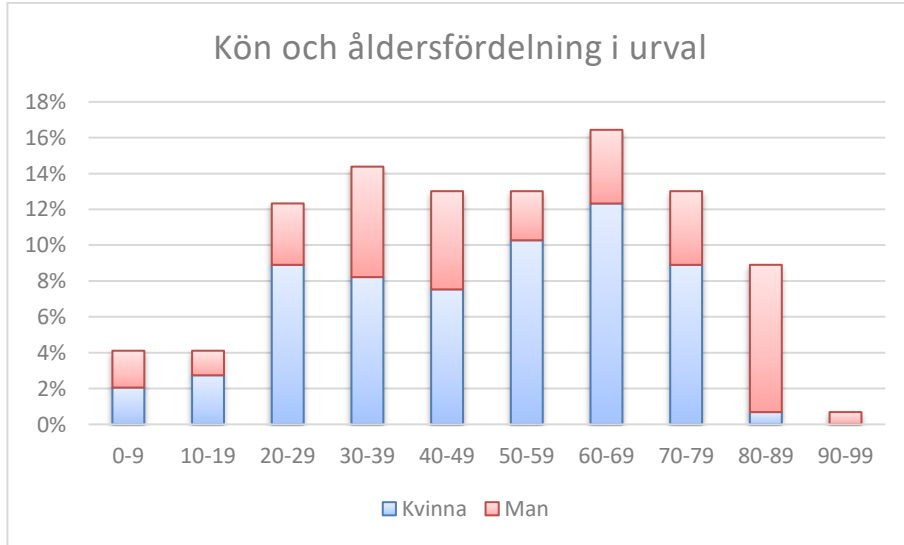
Enkäten har utformats i enkätverktyget EvaSys. En enkät med följebrev samt frankerat svarskuvert skickas brevlades till samtliga anmälare som fått ett svar från vården, som bedöms vara det sista, under tidsperioden februari-april 2023. Eftersom enkäten genomfördes anonymt skickades en påminnelse med enkät, följebrev och frankerat svarskuvert till samtliga mottagare efter ytterligare två veckor.

4 Urval

Totalt har 148 enkäter skickats ut. Urvalet motsvarar cirka 18 procent av det totala antalet ärenden som inkom under 2022. Det totala antalet ärenden har under det senaste två åren (2021, 2022) varit 778 respektive 822 och det totala antalet ärenden förväntas hamna på ungefär samma nivå även detta år. Samtliga ärenden i urvalet anmäldes till Patientnämnden under 2023. Inkomna svar har sammanställts och redovisas som statistik samt redovisning av svaren på de öppna frågorna.

4.1 Kön och ålder i urvalet

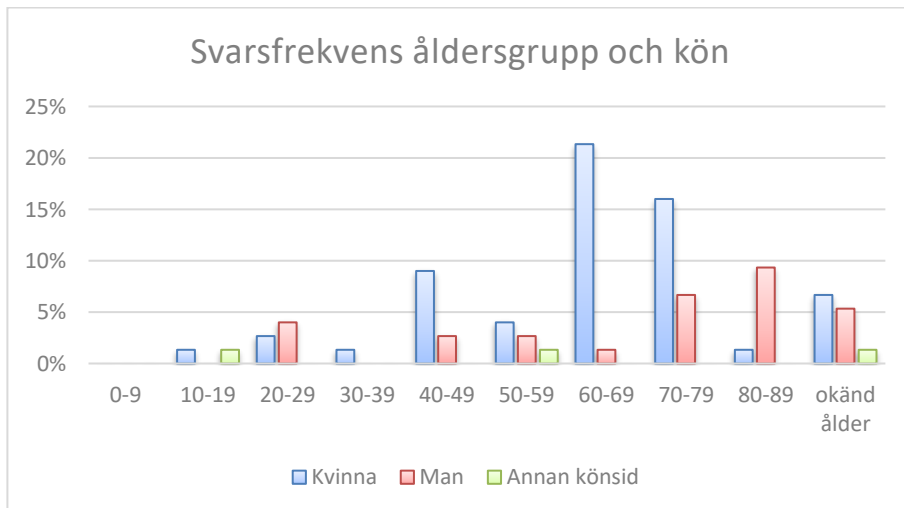
Urvalet utgjordes av 62 procent kvinnor och 38 procent män. För samtliga ärenden som inkommit de senaste två åren har andelen kvinnor utgjort 65 respektive 57 procent. Åldersfördelningen i urvalet överensstämde relativt väl med fördelningen för samtliga ärenden som inkommit de senaste två åren. För grupperna 60–69 år och 80 år och äldre var andelarna större i urvalet och något mindre för de yngre åldersgrupperna. För övriga grupper var skillnaderna marginella. I 16 procent av samtliga ärenden i urvalet, företrädde patienten av en närstående eller legal företrädare.



5 Svarsfrekvens och bortfall

Totalt inkom 75 besvarade enkäter. Svartsfrekvensen uppgick således till 51 procent. Av de 75 som svarade på enkäten var 64 procent kvinnor, 32 procent män och 4 procent uppgav annan könsidentitet.

Svartsfrekvensen varierade mellan åldersgrupperna och var lägre i de yngsta grupperna (0–39 år) och högre i de äldre (60–89 år), vilket framgår av diagrammet nedan. Många av de svarande, 13, procent hade inte uppgett ålder

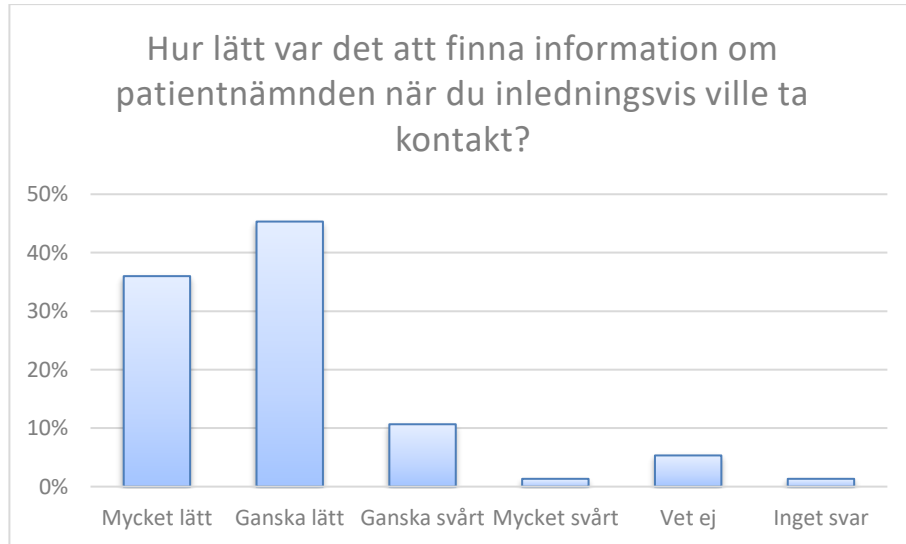


6 Resultat

Nedan redovisas svar på enkätens samtliga frågor.

6.1 Frågor med fasta svarsalternativ

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

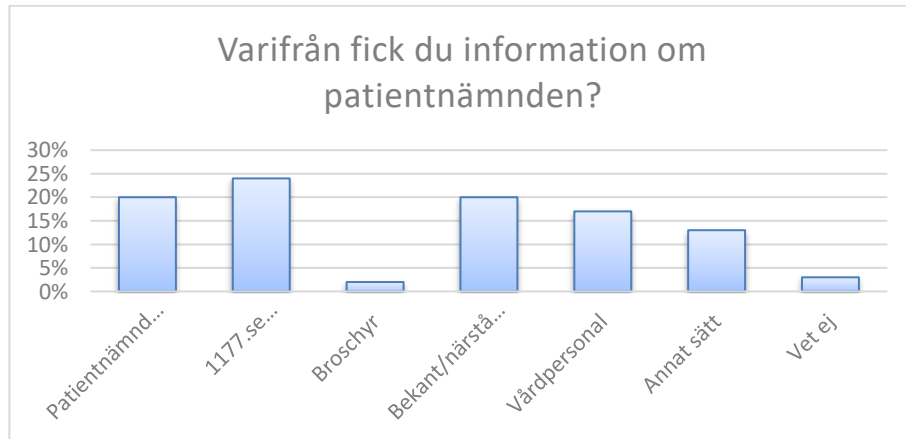


Andelen som ansåg att det var mycket eller ganska lätt att finna information om Patientnämnden uppgick till 81 procent (36 respektive 45 procent). Därutöver ansåg 11 procent att det var ganska svårt och 1 procent att det var mycket svårt, medan 5 procent inte hade någon uppfattning. 1 procent hade inte svarat på frågan.

Andelen kvinnor som ansåg att det var mycket eller ganska lätt att finna information om Patientnämnden uppgick till 83 procent (33 procent respektive 50 procent). Av männen ansåg 84 procent att det var mycket eller ganska lätt att finna information om Patientnämnden (42 procent respektive 42 procent). Således sågs ingen större skillnad mellan könen.

Fråga 2: Varifrån fick du information om Patientnämnden?

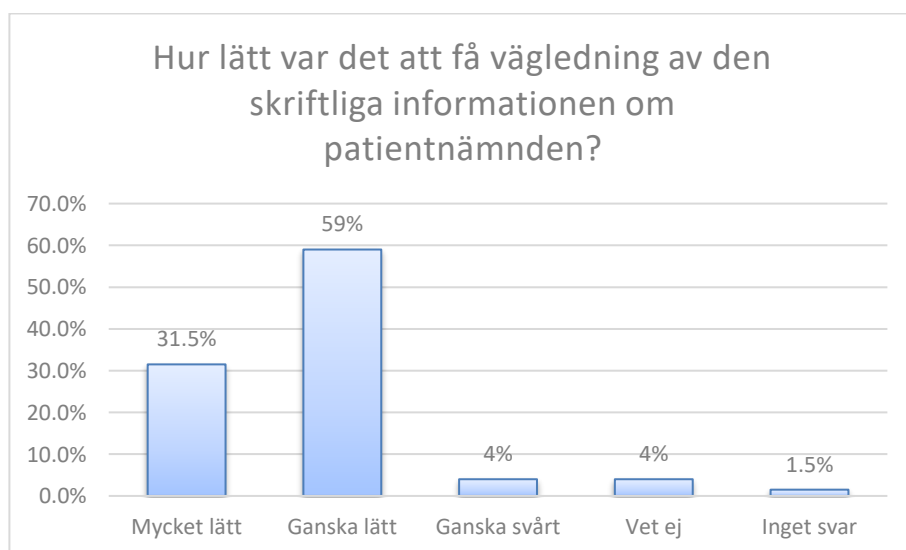
I en del fall angavs fler än ett alternativ. Totalt angavs 90 svar, vilka samtliga ingår i redovisningen nedan.



Andelen som fått information om Patientnämnden via Patientnämndens webb eller 1177.se uppgick till 44 procent (20 respektive 24 procent). De som hade fått information av bekant eller närstående uppgick till 20 procent. 13 procent hade fått information från vårdpersonal, 12 procent på annat sätt och 1 procent via broschyr. Sammanfattningsvis hämtades en stor del av informationen via Internet.

Män och kvinnor hämtade information från delvis olika källor. Skillnaden var tydligast mellan könen i gruppen som hade fått information från bekant eller närstående där 29 procent av männen hade fått det jämfört med 17 procent av kvinnorna. Kvinnor inhämtade i större utsträckning information från internet 52 procent jämfört med männen där andelen var 45 procent.

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



Av de 66 personer som läst skriftlig information om Patientnämnden ansåg 92 procent att det var mycket eller ganska lätt (33 respektive 59 procent) att få vägledning av den skriftliga informationen. Därutöver ansåg 4 procent att det var ganska svårt. Ingen ansåg att det var mycket svårt att få vägledning av den skriftliga informationen, medan fyra procent inte hade någon uppfattning. 7 procent hade inte läst någon skriftlig information och ingår inte i diagrammet som presenteras.

Kvinnorna mer nöjda med än männen med den skriftliga informationen, 61 procent (20 respektive 41 procent) av kvinnorna och 27 procent av männen ansåg att det var mycket eller ganska lätt att få vägledning av den skriftliga informationen (11 respektive 16 procent). Av männen upplevde 3 procent att det var ganska svårt att få vägledning av den skriftliga informationen. Motsvarande siffra för kvinnorna var 1 procent.

Fråga 4: Hur lätt var det att få kontakt per telefon med någon på Patientnämnden på den angivna telefontiden?

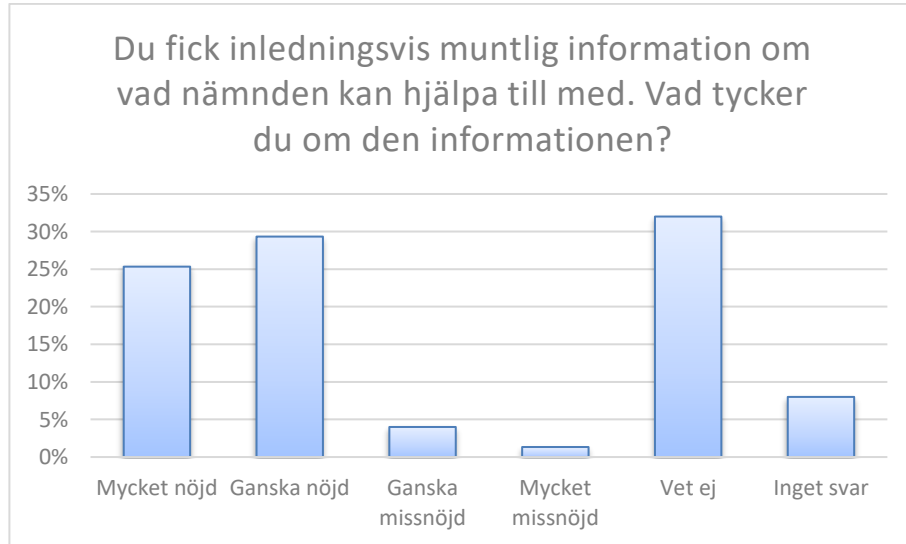


Av de 45 personer som ringt Patientnämnden ansåg 74 procent att det var mycket eller ganska lätt att få kontakt på telefon (35 respektive 39 procent). Därutöver ansåg 15 procent att det var mycket eller ganska svårt (2 respektive 13 procent) medan 11 procent inte hade någon uppfattning eller inte hade besvarat frågan (9 respektive 2 procent). Av de tillfrågade personerna i enkäten hade 40 procent inte försökt ringa Patientnämnden och ingår inte i diagrammet som presenteras.

Kvinnorna ansåg att det var något lättare att komma i kontakt med Patientnämnden på den angivna telefontiden, 86 procent (36 respektive 50 procent) ansåg att det var mycket eller ganska lätt att få kontakt på telefon. Motsva-

rande siffra för männen var 71 procent (38 respektive 33 procent). Dubbelt så många män jämfört med kvinnor upplevde att det var mycket eller ganska svårt att få kontakt via telefon.

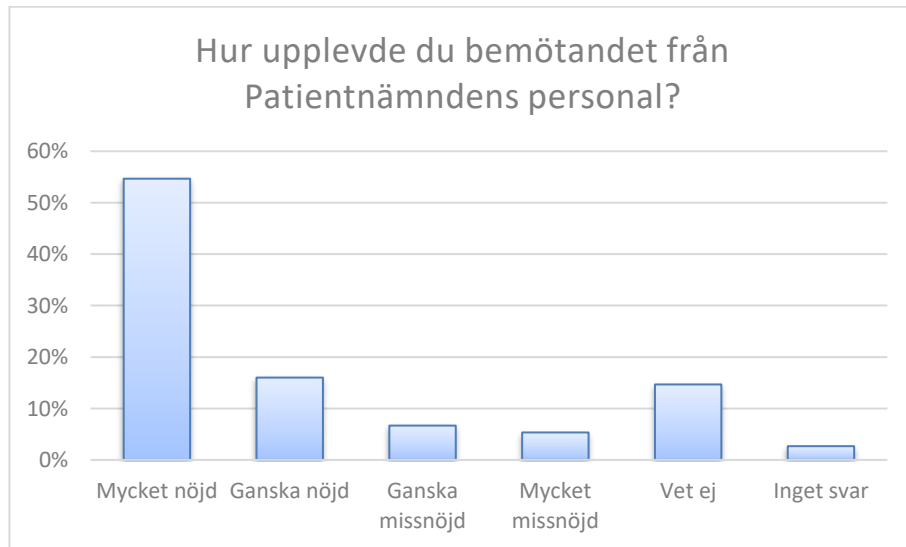
Fråga 5: Du fick inledningsvis muntlig information om vad nämnden kan hjälpa till med. Vad tycker du om den informationen?



Andelen som var mycket eller ganska nöjda med inledande informationen uppgick till 54 procent (25 respektive 29 procent). Därutöver var 4 procent ganska missnöjda och 1 procent mycket missnöjda medan 32 procent har svarat ”vet ej” vilket antagligen beror på att så stor andel fått information via webben/inte tagit kontakt per telefon med Patientnämnden.

Männen var något mer nöjda än kvinnorna med den muntliga informationen, 58 procent (25 respektive 33 procent) av männen och 54 procent (27 respektive 27 procent) av kvinnorna var mycket eller ganska nöjda med informationen. Av männen var 8 procent mycket eller ganska missnöjda med informationen medan 4 procent av kvinnorna var missnöjda med den skriftliga informationen. Ingen av kvinnorna hade svarat att de var ganska missnöjda.

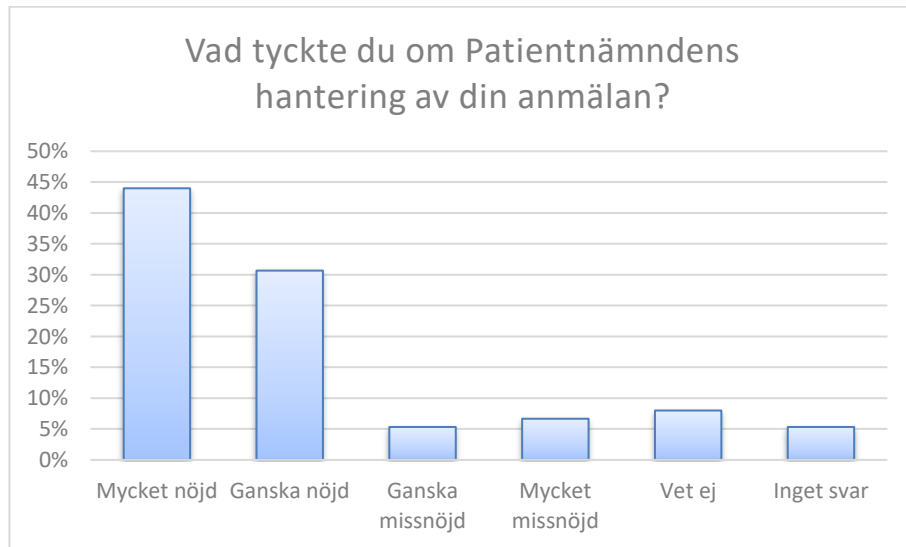
33 procent av kvinnorna har svarat ”vet ej” jämfört med männen där motsvarande siffra var 25 procent. Detta beror antagligen på att så stor andel fått information via webben./inte tagit kontakt per telefon med Patientnämnden.

Fråga 6: Hur upplevde du bemötandet från Patientnämndens personal?


Andelen som var mycket eller ganska nöjda med bemötandet från Patientnämndens personal uppgick till 71 procent (55 respektive 16 procent). Därutöver var sju procent ganska missnöjda och 5 procent mycket missnöjda med bemötandet, medan en ganska stor andel, 15 procent, hade svarat ”vet ej”, vilket antagligen beror på att så stor andel inte varit i kontakt med Patientnämndens personal. 2 procent hade inte besvarat frågan.

Patientnämndens kvalitetsmål om att andel patienter som är nöjda med patientnämndens bemötande ska vara 100 procent har därmed inte uppnåtts.

Av kvinnorna har 73 procent angett att var mycket eller ganska nöjda (54 respektive 19 procent) med bemötandet jämfört med männen där 71 procent (58 respektive 19 procent) var mycket eller ganska nöjda. Männen var mer missnöjda än kvinnorna, 21 procent av männen och 8 procent av kvinnorna var mycket eller ganska missnöjda. 17 procent av kvinnorna och endast 4 procent av männen hade svarat ”vet ej” på frågan.

Fråga 7: Vad tyckte du om Patientnämndens hantering av din anmälan?


Andelen som var mycket eller ganska nöjd med Patientnämndens hantering av deras ärende uppgick till 75 procent (44 respektive 31 procent). Därutöver var 5 procent ganska missnöjda och 6 procent mycket missnöjda, medan 8 procent inte hade någon uppfattning. 4 procent hade inte besvarat frågan.

Patientnämndens kvalitetsmål om att andel patienter som är nöjda med patientnämndens handläggning ska vara 100 procent har därmed inte uppnåtts.

Kvinnor var mer nöjda med Patientnämndens hantering av deras ärende än män, 90 procent av kvinnorna och 54 procent av männen var mycket eller ganska nöjda. Män var mer missnöjda med hanteringen av deras ärende än kvinnorna. 13 procent av männen och 4 procent av kvinnorna var mycket missnöjda med hanteringen. Ingen av kvinnorna hade svarat att de var ganska missnöjda medan 16 procent av männen svarat att de var ganska missnöjda.

Fråga 8: Vad tyckte du om svaret från vårdgivaren?



Andelen som var mycket eller ganska nöjd med svaret från vårdgivaren uppgick till 40 procent (12 respektive 28 procent). Andelen som var mycket eller ganska missnöjd med svaret från vårdgivaren uppgick till 48 procent (29 respektive 19 procent). 9 procent hade inte någon uppfattning och 3 procent hade inte besvarat frågan.

Män var mer kritiska i sin uppfattning om svaren, 55 procent av männen och 46 procent av kvinnorna var mycket eller ganska missnöjda med vårdens svar. Endast 29 procent av männen var mycket eller ganska nöjd med svaret från vårdgivaren. Motsvarande siffra för kvinnorna var 47 procent.

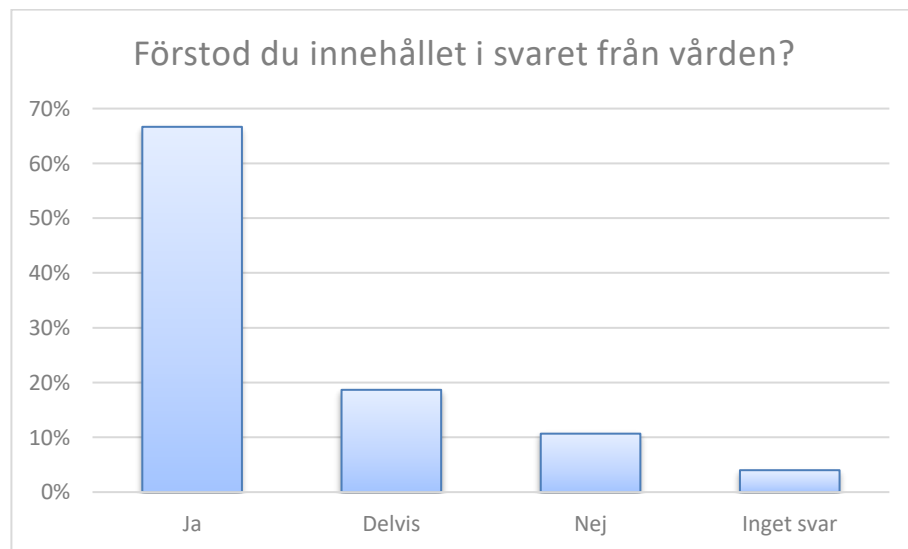
Fråga 9: Upplevde du att vårdgivaren bemött ditt klagomål/dina synpunkter?



Andel som uppgav att vårdgivaren bemött deras synpunkter i mycket och i ganska hög utsträckning uppgick till 36 procent (12 respektive 24 procent). En större andel, 48 procent, uppgav att vårdgivaren bemött deras synpunkter i mycket och ganska låg utsträckning (28 respektive 20 procent). 13 procent hade inte någon uppfattning i frågan och tre procent hade inte besvarat frågan.

Kvinnor upplevde i större utsträckning än män att vårdgivaren hade bemött deras synpunkter, 40 procent av kvinnorna och 33 procent av männen ansåg att vårdgivaren bemött deras synpunkter i mycket eller i ganska hög utsträckning. Hälften, 50 procent, av männen och 48 procent av kvinnorna ansåg att vårdgivaren bemött deras synpunkter i mycket eller ganska låg utsträckning.

Fråga 10: Förstod du innehållet i svaret från vårdgivaren?



Majoriteten, 67 procent, uppgav att de förstod innehållet i svaret från vårdgivaren. Ytterligare 19 procent uppgav att de delvis förstod svaret medan 11 procent svarade att de inte förstod innehållet. 4 procent har inte svarat på frågan.

Kvinnor uppgav att de förstod innehållet i svaret från vårdgivaren i större utsträckning än män, 79 procent av kvinnorna respektive 46 procent av männen förstod svaret helt. Totalt hade 94 procent av kvinnorna förstått svaret från vården helt eller delvis, 75 procent av männen. Endast 4 procent av kvinnorna uppgav att de inte förstod svaret medan motsvarande siffra för männen var 17 procent.

6.2 Frågor med öppna svarsalternativ

I anslutning till frågan om Patientnämndens telefontillgänglighet fanns möjlighet att också fritt besvara frågan ”**Är det något du är särskilt nöjd eller missnöjd med när det gäller Patientnämndens telefontillgänglighet?**”

Totalt lämnades 13 kommentarer gällande nöjdhet med telefontillgängligheten. Det största antalet kommentarer handlade att telefontillgängligheten var mycket bra och att de blivit trevligt bemötta. Några kommentarer handlade om att det var svårt att komma fram på telefontiden och tillgängligheten till blanketterna på Patientnämndens hemsida. En kommentar handlade om att telefonnumret till Patientnämnden var svårt att hitta och en ytterligare om att telefontiderna var krångliga.

Är det något du är särskilt nöjd med eller tycker att Patientnämnden ska förbättra? Denna fråga ställdes avslutningsvis i enkäten.

Frågan besvarades av 39 personer. Det största antalet kommentarer var positiva kommentarer om Patientnämndens arbete och personal. I 13 av kommentarerna gavs exempel på förbättringar av Patientnämndens arbete, som att förtydliga informationen på hemsidan och förenkla blanketter. Det framkom även förslag om att Patientnämnden ska medverka till att svaren från vården blir tydligare och att återkoppla till patienter om de eventuella konkreta åtgärder som vården vidtagit. En kommentar handlade om att Patientnämnden har för långa handläggningstider. 2 av de svarande ville inte betygsätta Patientnämnden. 8 av svaren rörde inte Patientnämnden, men bör ändå nämnas då de rör de svar patienter fått från vården. Alla 8 svaren handlade främst om att patienterna upplever att vården inte tar deras synpunkter på allvar.

7 Slutsatser

Föregående års pilotenkät genomfördes i syfte att testa och för att sedan utforma en mer omfattande kvalitativ enkätundersökning. Enkätundersökningen var begränsad till både urval och frågor samt att svarsfrekvensen var låg. Således görs ingen jämförelse med föregående mätning.

Sammanfattningsvis kan sägas att nöjdheten generellt ligger på en ganska hög nivå i denna mätning. Lägst resultat visades i frågan om nöjdhet med svaret från vårdgivaren där fler uppgav att de var missnöjda än nöjda. En stor andel uppgav också att de upplevde att vårdgivaren bemött deras synpunkter/klagomål i låg utsträckning, vilket bör ses som orsak till missnöjet. Flera kommentarer till frågorna med öppna svarsalternativ handlade om de inte upplevde att vårdgivaren tagit deras synpunkter på allvar, vilket också bör beaktas.

En del kommentarer handlade om det var att svårt att finna information om Patientnämnden och att det var svårt att få kontakt med Patientnämnden på den angivna telefontiden. Några kommentarer handlade om att det var svårt

att komma fram på telefontiden och dålig tillgänglighet till blanketterna på Patientnämndens hemsida. Mönstret med missnöjet kring dessa områden kan ses i svaren på de enkätfrågor som fanns gällande information om Patientnämnden och telefontillgängligheten. Trots att de flesta var nöjda så behöver Patientnämnden fundera över detta i sitt fortsatta kvalitetsarbete.

Resultatet gällande fråga fem; ”Du fick inledningsvis muntlig information om vad nämnden kan hjälpa till med. Vad tycker du om den informationen?” och sex; ”Hur upplevde du bemötandet från Patientnämndens personal?” ska tolkas med försiktighet då svarsalternativet ”vet ej” i dessa fall helt eller delvis kan innebära att de svarande inte fått någon muntlig information eller inte varit i kontakt med Patientnämndens personal.

De uppsatta kvalitetsmålen för Patientnämnden har dock inte uppnåtts och har således potential till utveckling:

75 procent, mot målets 100, var nöjda med Patientnämndens bemötande

71 procent, mot målets 100, var nöjda med Patientnämndens hantering av ärendet.

7.1 Könsskillnader

Skillnaden mellan könen var tydligast när det gällde hur lätt man ansåg sig få vägledning av den skriftliga informationen, hur nöjd man var med Patientnämndens hantering av ärendet, bemötandet från Patientnämndens personal, vårdens svar och om man förstått innehållet i svaret från vårdgivaren där kvinnornas andelar översteg männens. Skillnader fanns även i andra frågor men dessa var inte lika markanta.

Männen var generellt mindre nöjda än kvinnorna. Vad detta beror på är svårt att se utifrån denna enkätundersökning, men kan vara av värde att ha i åtanke vid kommande mätningar.

7.2 Samband mellan olika frågor

En koppling som kan göras är att de svarande som är missnöjda med vårdens svar och innehåll även tenderar att vara missnöjda med Patientnämndens bemötande och hantering av ärendet. Detta kunde man se särskilt av männens svar men även i svaren på de öppna frågorna. Det kan också vara svårt för de svarande att skilja på Patientnämndens hantering av ärendet och vårdens svar, vilket leder till en osäkerhet i mätningen av nöjdhet. Det är säkerligen individuellt hur man tolkar innebörden av Patientnämndens hantering av ärendet. Patientnämnden har dock ett ansvar att ha en dialog med vårdgivarna om yttranden och utformningen av dessa och där finns en viss förbättringspotential.

En ytterligare faktor som också kan påverka patienter i sin uppfattning gällande handläggarens bemötande och Patientnämndens hantering av ärendet är patientens upplevelse om handläggarens neutralitet. Patientnämnden är en fristående instans som ska vara opartisk både i förhållande till vårdverksam-

heter och patienter. I denna enkät ställdes inte frågan om patienternas uppfattning av handläggarens opartiskhet men kan vara av värde i eventuellt kommande undersökningar.

Handläggarens agerande avgör således inte alltid på egen hand patienternas/ombudets uppfattning om nöjdhet. Av detta skäl kan det vara svårt att sätta ett relevant målvärde.

7.3 Svarsfrekvens och bortfall

I denna studie ses ett bortfall på 49 procent är inte lika stor som vid föregående mätning. Bland de yngre åldersgrupperna är bortfallet större och detta leder till svårigheter att göra jämförelser mellan åldersgrupper då resultaten inte blir statistiskt säkerställda. Många av de svarande, 13 procent, hade inte uppgett ålder. Risken för liknande bortfall är stor vid framtida undersökningar och då bör alternativa sätt till pappersenkät för att mäta nöjdhet övervägas.

7.4 Framtida enkätundersökningar

Enkätundersökningar av detta slag ger värdefull information för Patientnämndens fortsatta förbättringsarbete och är av värde att göra årsvis. Detta för att se resultatet av förbättringsarbetet och vilka aktiviteter som kan vara aktuella att införa i en årsplan.

Vid en kommande mätning behöver denna enkätundersökning justeras i vissa avseenden. Möjligheten till en digital enkät bör undersökas för att få en högre svarsfrekvens, särskilt bland de yngre grupperna.

Enkätfrågor och svarsalternativ behöver också ändras. Det gäller t.ex. frågan om ålder där de svarande fritt fick ange ålder bör ändras till att istället ange ålder tillhörande en åldersgrupp. I frågorna ”Du fick inledningsvis muntlig information om vad nämnden kan hjälpa till med. Vad tycker du om den informationen?” och ”Hur upplevde du bemötandet från Patientnämndens personal?” bör man även ha med ett svarsalternativ som anger om man inte har fått någon muntlig information eller inte varit i kontakt med Patientnämndens personal alternativt att frågorna kan omformuleras.

Slutligen bör frågan om patienternas uppfattning av handläggarens opartiskhet ställas då den kan ge ytterligare information om bemötandet från Patientnämndens personal.