



**Vad tycker du om patientnämnden?**

**Patientenkät våren 2016**

## 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 och 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 utifrån inkomna synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården genom att

- hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården
- främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal
- hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet
- rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter
- informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Förvaltningen har en kvalitetspolicy och kvalitetsmål för verksamheten där även strategi för att nå angivna mål och uppföljning av desamma framgår. De mål som avser handläggning av patientärenden följs årligen upp på flera sätt. Minst vart tredje år genomförs därutöver en enkät till personer som skriftligen anmält sitt ärende till förvaltningen och där yttrande inhämtats från vården. Under 2015 utgjorde dessa 26 procent av den totala ärendemängden. Förvaltningen kan även kontaktas per telefon eller e-post samt vid personligt besök. I många fall övergår dessa till skriftliga ärenden.

Handläggningen av skriftliga ärenden inleds med en skriftlig bekräftelse som sänds till anmälaren med vändande post. Här framgår även vem som kommer att handlägga ärendet. Innan en utredning påbörjas ska handläggaren, vanligtvis vid ett telefonsamtal, informera anmälaren om vad förvaltningen respektive andra instanser i klagomålssystemet kan hjälpa till med. Därefter fattas beslut om fortsatt handläggning i samråd med anmälaren. Information om ärendets fortsatta handläggning vad gäller inhämtande av yttrande, möjlighet att inkomma med genmäle etc ges. Anmälaren informeras även om att förvaltningen inte gör medicinska bedömningar. I dessa fall kan anmälaren hänvisas till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Vid krav på ekonomisk ersättning hänvisas till Patientförsäkringen, LÖF.

Vanligen utreds de skriftliga ärendena genom att yttrande begärs från berörd enhet i vården genom dess ledning. Ibland är anmälaren nöjd med det svar som inkommer och ärendet avslutas. I de fall anmälaren inte är nöjd finns möjlighet att inkomma med genmäle, varefter kompletterande yttrande kan begäras från vården.

Handläggningen av ett skriftligt ärende innebär ofta ett antal kontakter mellan handläggaren och anmälaren, både via telefon och skriftligen, varför det bör finnas goda möjligheter för anmälaren att bilda sig en uppfattning om förvaltningens telefontillgänglighet, information, bemötande och handläggning.

## KVALITETSMÅL FÖR PATIENTÄRENDEN

Följande kvalitetsmål avseende handläggning av patientärenden har fastställts för 2016:

- Minst 80 procent av dem som söker kontakt med förvaltningen 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 informationen.
- Minst 90 procent av dem som har kontakt med förvaltningen ska vara nöjda med personalens bemötande.
- 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 anmälarna 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 ska ställas innan det hunnit gå för lång tid. Handläggningen ska vara avslutad men den som ska svara ska fortfarande ha sina kontakter med förvaltningen i färskt minne.

Från starttidpunkten noterades 330 ärenden (vilket utgör cirka 15 procent av antalet skriftliga ärenden föregående år) i följd, utan avbrott och oavsett handläggare, när anmälaren tillsändes ett yttrande från en vårdgivare. Detta kunde vara det första eller andra från samma vårdgivare. Om fler än en vårdgivare ombetts inkomma med yttranden hade samtliga dessa inkommit till förvaltningen och översänts till anmälaren innan ärendet noterades. Svarstiden när en anmälare mottar ett yttrande uppgår vanligtvis till fyra veckor och anges i skrivelse till anmälaren när yttrande översänds. Varefter svarstiderna för översända yttranden löpte ut, och förutsatt att ytterligare skrivelse inte inkom från anmälaren, skickades enkät, missivskrivelse och frankerat svarskuvert till anmälaren med ytterligare en veckas fördröjning. Eftersom enkäten genomförs helt 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 330 skriftliga ärenden inkom 88 procent till förvaltningen under perioden november 2015 till och med april 2016. Dessa utgjorde 24 procent av samtliga skriftliga ärenden som inkom under den aktuella perioden och som utreddes genom att yttranden inhämtats från vården.

I 75 ärenden, 23 procent av samtliga i urvalet, företrädde anmälaren av en närstående. I 26 av dessa ärenden var patienten 19 år eller yngre. I 25 ärenden var patienten 70 år eller äldre. Därutöver förekom ombud av olika skäl i ytterligare 24 ärenden. I 13 av samtliga fall var patienten avliden.

## Ålder och kön

Fördelning på ålder och kön				
Åldersgrupp	Kvinnor	Män	Totalt	Andel, %
0-9	7	8	15	5
10-19	9	7	16	5
20-29	34	6	40	12
30-39	25	14	39	12
40-49	18	16	34	10
50-59	37	24	61	18
60-69	26	20	46	14
70-79	33	28	61	18
80-89	8	7	15	5
90-99	1	2	3	1
<b>Totalt</b>	<b>198</b>	<b>132</b>	<b>330</b>	<b>100</b>

Urvalet utgjordes av 60 procent kvinnor och 40 procent män. För samtliga skriftliga ärenden har andelen kvinnor de senast åren varierat mellan 61 och 64 procent.

Åldersfördelningen i urvalet överensstämde relativt väl med fördelningen för samtliga skriftliga ärenden som inkom under perioden november 2015 till och med april 2016, då majoriteten av de ärenden som ingick i undersökningen inkom. För grupperna 30-39 och 40-49 år var dock andelarna i urvalet något mindre än för samtliga skriftliga ärenden. För gruppen 70-79 år var förhållandet omvänt, andelen i urvalet var något större än för samtliga skriftliga ärenden. För övriga grupper var skillnaderna marginella.

## SVARFREKVENNS OCH BORTFALL

Totalt inkom 198 besvarade enkäter. Svarefrekvensen uppgick således till 60 procent, vilket är 9 procentenheter lägre än vid den senaste undersökningen, men samma nivå som de två närmast föregående.

Enkäten har besvarats av 122 kvinnor och 71 män. I fem fall har frågan rörande kön inte besvarats. Svar inkom således från 62 procent av kvinnorna och 54 procent av männen. Vid föregående undersökning inkom svar från 76 procent av kvinnorna och 56 procent av männen.

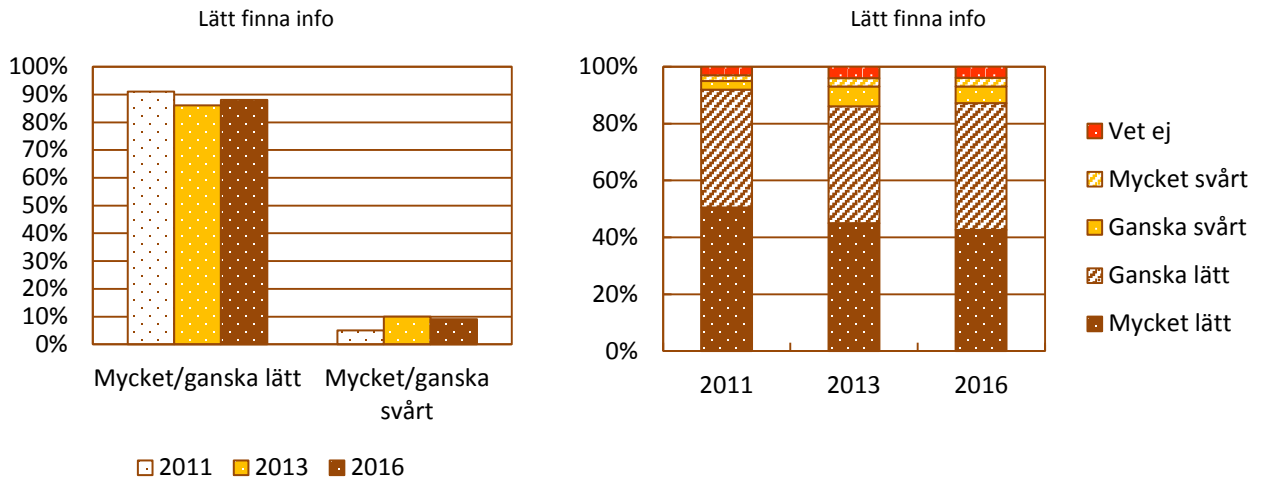
Bortfallet var störst i de två yngsta grupperna och minst i grupperna 60-69 och 80-89 år. Av 31 enkäter avseende de två yngsta grupperna besvarades åtta. Här uppgick bortfallet till 80 procent i gruppen 0-9 år och 69 procent i gruppen 10-19 år. Svarefrekvensen var högst i gruppen 60-69 år, där den uppgick till 96 procent. Därefter följde gruppen 80-89 år med 93 procent. I den senare gruppen företräddes varannan patient av ett ombud, varför man kan anta att den som besvarade enkäten var yngre än patienten.

I de påminnelser som skickades till samtliga som ombetts besvara enkäten fanns en inledande text med information om att bortse från påminnelsen om enkäten redan skickats in. Det var därför möjligt att särskilja enkäter som besvarades efter påminnelsen, vilket hade gjorts i 21 procent av fallen.

## RESULTAT

### 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 88 procent (43 respektive 45 procent). Därutöver ansåg 6 procent att det var ganska svårt och 3 procent att det var mycket svårt, medan 4 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 hade haft något lättare än kvinnorna att finna information, 90 procent av männen och 85 procent av kvinnorna ansåg att det var mycket eller ganska lätt.

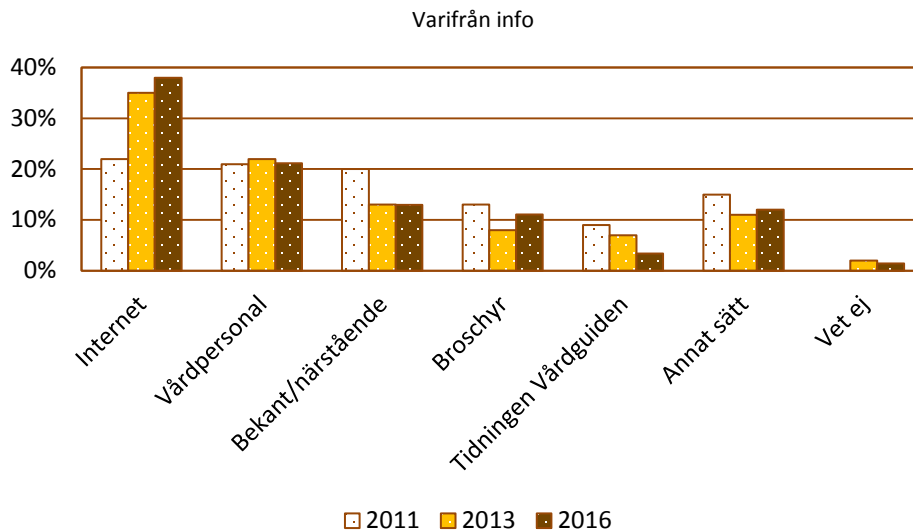
Vid undersökningen 2013 ansåg 86 procent att det var mycket eller ganska lätt att finna information.

Jag visste inte vart jag skulle vända mig, men när jag väl sökte på internet var det lätt att hitta informationen.

Jag tror att många inte vet vart man ska vända sig eller att man kan ringa och rådgöra med patientnämnden och få hjälp med vart man kan vända sig.

Jag hade ingen aning om vart jag skulle vända mig för att klaga innan jag av en slump fick veta det av en släkting. Ni borde vara mer synliga.

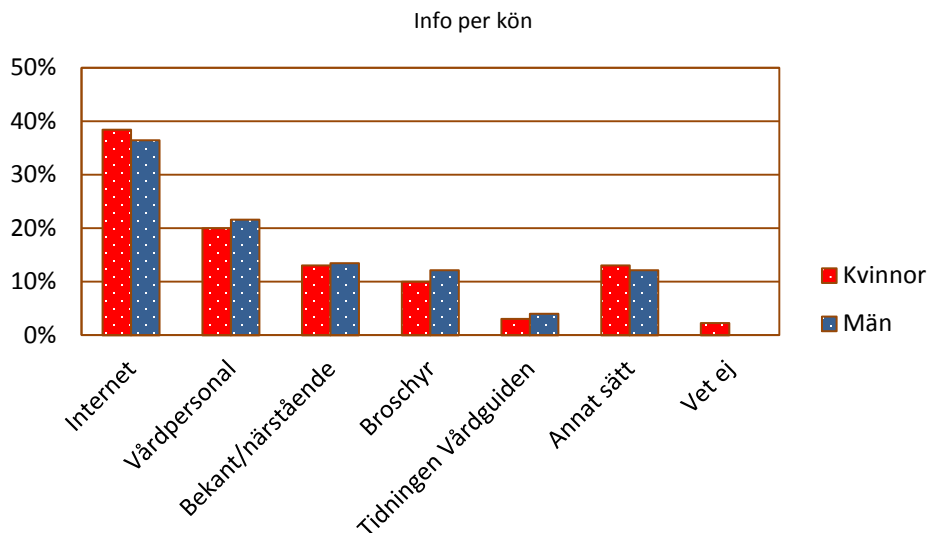
**Fråga 2: Varifrån fick du information om patientnämnden?**



I några fall angavs fler än ett alternativ. Totalt angav 197 personer 209 svar, vilka alla ingår i redovisningen nedan.

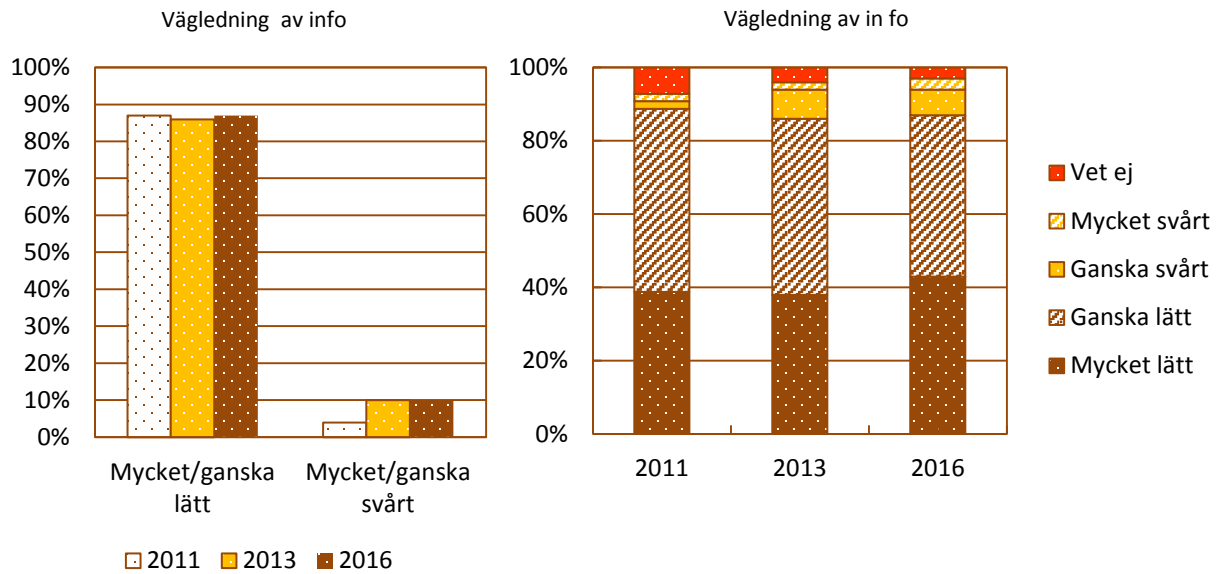
Den vanligaste informationskällan utgjordes som tidigare av internet. Andelen som fått information den vägen ökade något jämfört med föregående undersökning, från 35 till 38 procent. Även andelen som fått informationen via nämndens broschyr ökade något jämfört med föregående undersökningstillfälle. Andelen som fått information genom bekant/närstående kvarstod på 13 procent, medan övriga angivna informationsvägar minskade.

Män och kvinnor hämtade information om patientnämnden från delvis olika källor. Skillnaderna framgår av diagrammet nedan.



För både kvinnor och män var internet den vanligaste informationskällan, 38 procent av kvinnorna och 36 procent av männen fann informationen här, vilket i båda fallen var något större andelar än vid föregående undersökning. Andelarna var generellt större i de yngre åldersgrupperna än i de äldre.

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



Av de 176 personer som läst skriftlig information om nämnden ansåg 87 procent att det var mycket eller ganska lätt (43 respektive 44 procent) att få vägledning av denna. Därutöver ansåg 7 procent att det var ganska svårt och 3 procent att det var mycket svårt, medan 3 procent inte hade någon uppfattning.

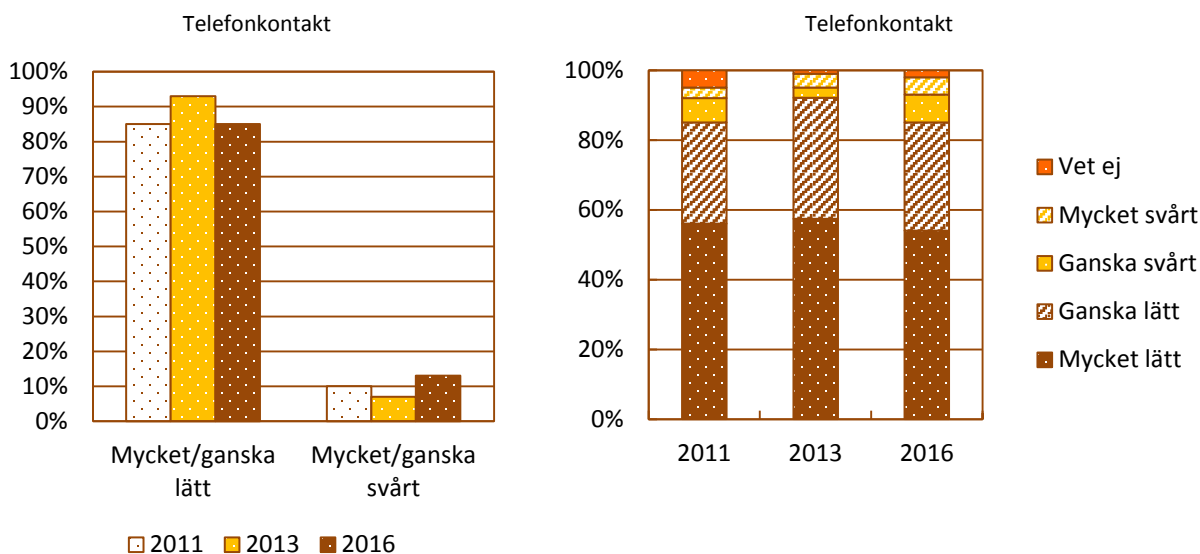
Målet att minst 80 procent av dem som läst skriftlig information ska anse att den är lätt att förstå uppnåddes därmed.

Männen var mer nöjda än kvinnorna, 92 procent av männen och 83 procent av kvinnorna ansåg att det var mycket eller ganska lätt att få vägledning av den skriftliga informationen.

Vid undersökningen 2013 ansåg 86 procent av samtliga som läst skriftlig information att det var mycket eller ganska lätt att få vägledning av denna.

Snabb kontakt, bra information. Förklarade precis hur allt skulle gå till så jag förstod. Kände mig glad efter samtalet med min handläggare.

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



Av de 184 personer som ringt till förvaltningen ansåg 85 procent att det var mycket eller ganska lätt (54 respektive 31 procent) att få kontakt på telefon. Därutöver ansåg 8 procent att det var ganska svårt och 5 procent att det var mycket svårt, medan 2 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.

Kvinnorna var mer nöjda med telefontillgängligheten än männen, 88 procent av kvinnorna och 81 procent av männen tyckte det var mycket eller ganska lätt att få kontakt.

Målet uppnåddes vid undersökningen 2013 då 93 procent av dem som ringt till förvaltningen ansåg att det var mycket eller ganska lätt att få kontakt per telefon.

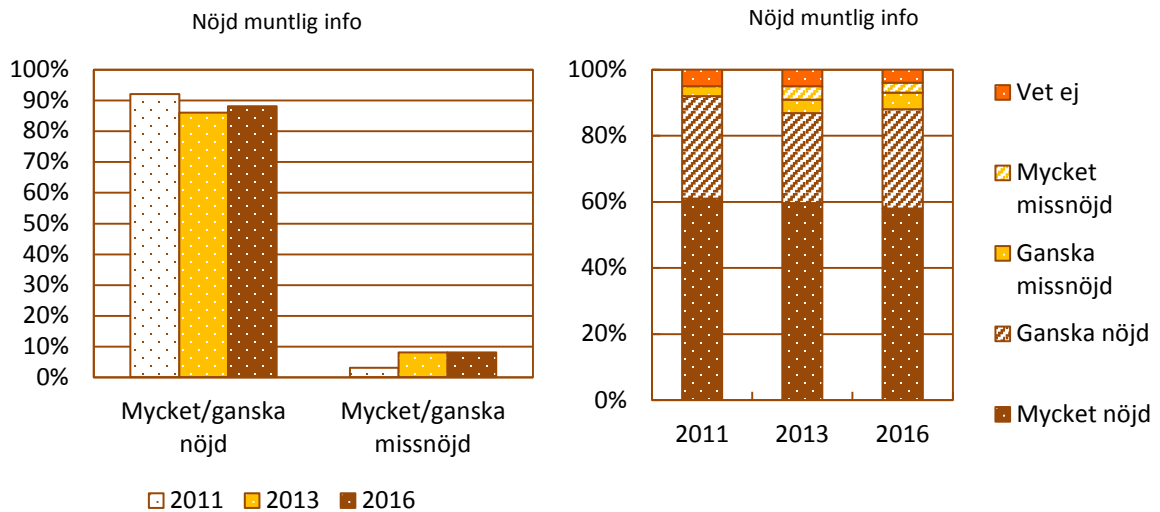
Mycket lätt att få kontakt, hjälp direkt, klara direktiv.

Jag är inte direkt missnöjd, men den handläggare jag skulle kontakta var ganska svår att nå, även via växel.

Särskilt nöjd med att jag kom till en handläggare direkt.



**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 88 procent (58 respektive 30 procent). Därutöver var 5 procent ganska och 3 procent mycket missnöjda, medan 4 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, 92 procent av kvinnorna och 81 procent av männen var mycket eller ganska nöjda.

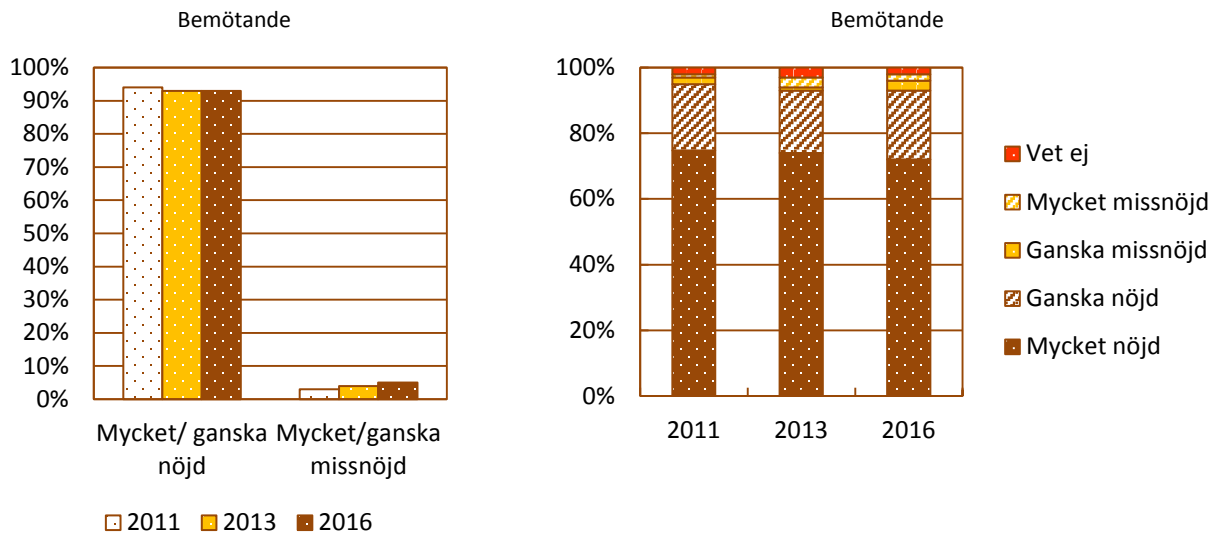
Av svaren framgår inte om man är missnöjd med hur informationen givits, eller inte givits, eller om det är innehållet i densamma man har synpunkter på. I det senare fallet kan resultatet sannolikt kopplas till oklarhet rörande nämndens uppdrag, befogenhet och ställning.

Målet uppnåddes inte vid undersökningen 2013, då 86 procent var mycket eller ganska nöjda. Inte heller vid tidigare undersökningar har målet uppnåtts.

Tydlig information från handläggare. Kände mig sedd och att min upplevelse av vården var viktig.

Missförstod att det jag skrev i min anmälan skulle läsas av den vårdenhet jag anmälde. Om jag förstätt det hade jag uttryckt mig bättre ...

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



Andelen som var mycket eller ganska nöjd med bemötandet från nämndens personal uppgick till 93 procent (72 respektive 21 procent). Därutöver var 3 procent ganska och 2 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.

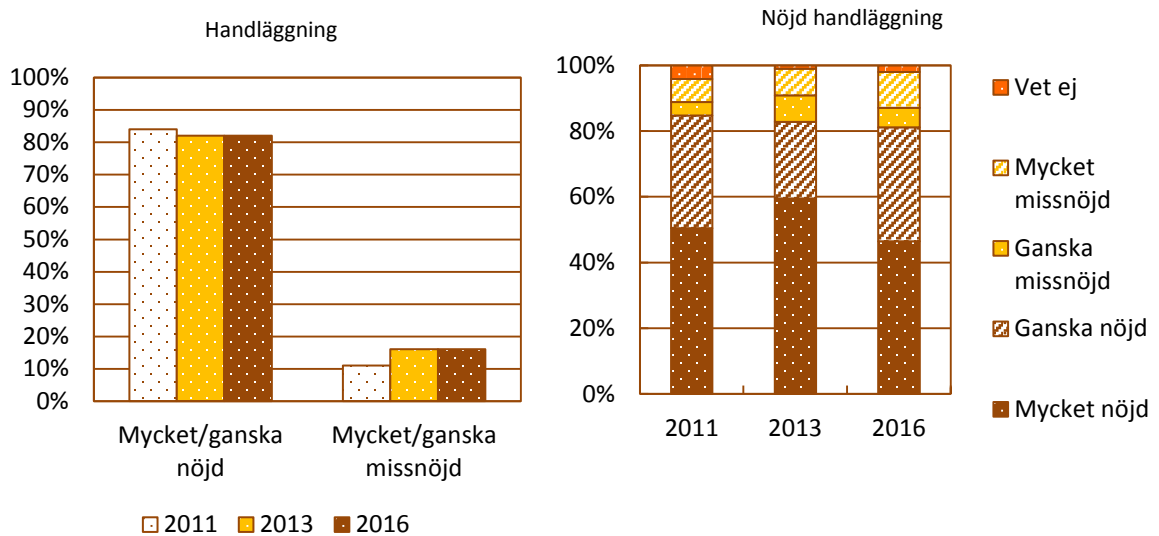
Kvinnorna var mer nöjda än männen, 96 procent av kvinnorna och 89 procent av männen var mycket eller ganska nöjda.

Jämfört med undersökningen 2013 sågs endast marginella skillnader.

Jag blev mycket väl bemött, min handläggare lyssnade på mig och jag fick råd om hur jag kan gå vidare.

Jag blev vänligt bemött, kunde ställa frågor och fick klara besked. När jag ringde min handläggare och hon var upptagen ringde hon upp när hon blev ledig.

**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 82 procent (47 respektive 35 procent). Därutöver var 6 procent ganska och 11 procent mycket missnöjda, medan 2 procent inte hade någon uppfattning.

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

Här sågs ingen nämnvärd skillnad mellan könen, 81 procent av männen och 82 procent av kvinnorna var mycket eller ganska nöjda.

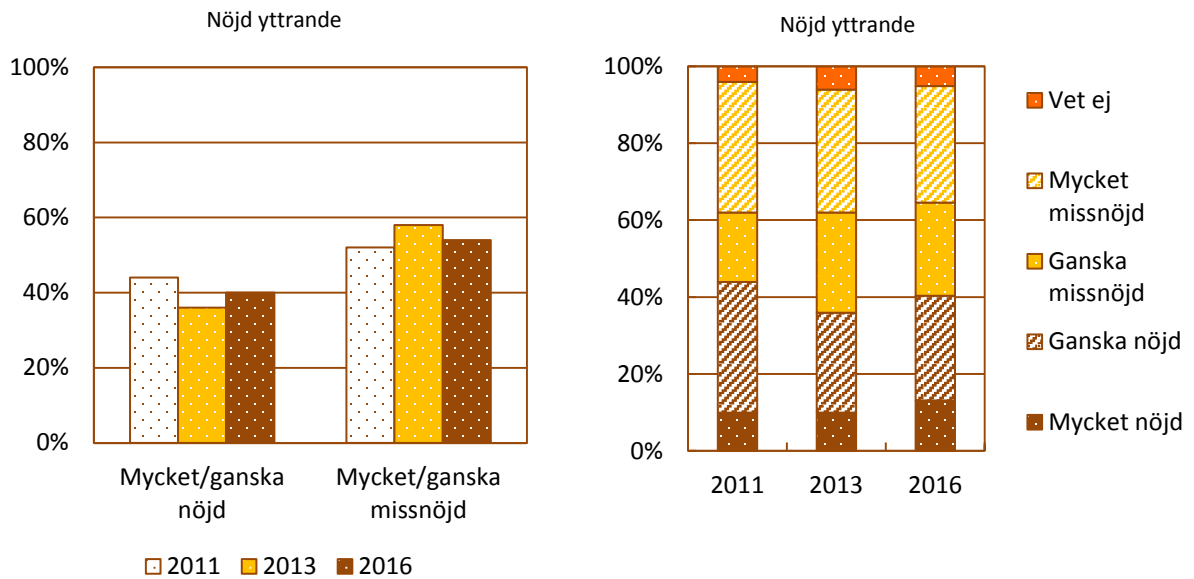
Vid undersökningen 2013 uppgav 82 procent att de var mycket eller ganska nöjda med nämndens handläggning.

Handläggningen av ärendet gick fort och smidigt. All kontakt med patientnämnden har varit enkel, smidig och informativ.

Min handläggare var sympatisk och förstående. Hon hade ett lugn i rösten och var aldrig stressad.

Jag fick påminna min handläggare innan jag fick svar, jag hade velat få återkoppling under tiden eftersom jag undrade om min skrivelse över huvud taget nått fram till vårdansvarig.

**Fråga 8:** Hur nöjd är du med innehållet i yttranden från vården?



Andelen som var mycket eller ganska nöjd med innehållet i vårdens yttranden uppgick till 40 procent (13 respektive 27 procent). Därutöver var 24 procent ganska och 30 procent mycket missnöjda, medan 5 procent inte hade någon uppfattning.

Männen var mer nöjda än kvinnorna, 44 procent av männen och 39 procent av kvinnorna var mycket eller ganska nöjda.

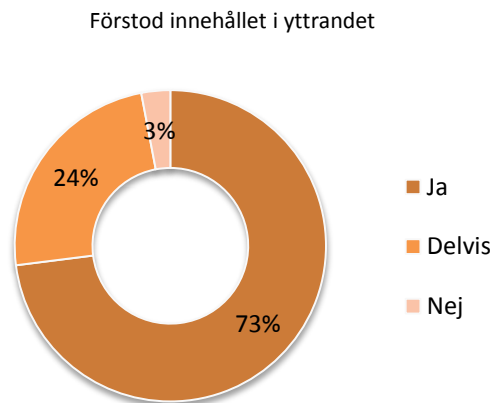
Då patientnämnden inte i någon större utsträckning kan påverka innehållet och utformningen av yttranden från vårdgivare har nämnden inget mål för detta.

Vid undersökningstillfället 2013 uppgav 36 procent att de var mycket eller ganska nöjda med yttrandena från vården. 26 procent var ganska missnöjda och 32 procent mycket missnöjda. Andelen som var mycket eller ganska nöjd med vårdens yttranden har således ökat något, från 36 procent 2013 till 40 procent. Den var dock större vid undersökningen 2011, 44 procent.

Svaret från chefläkaren var undanflyktande. Han intog mer försvarsposition än bemötte mig som patient på ett bra sätt.

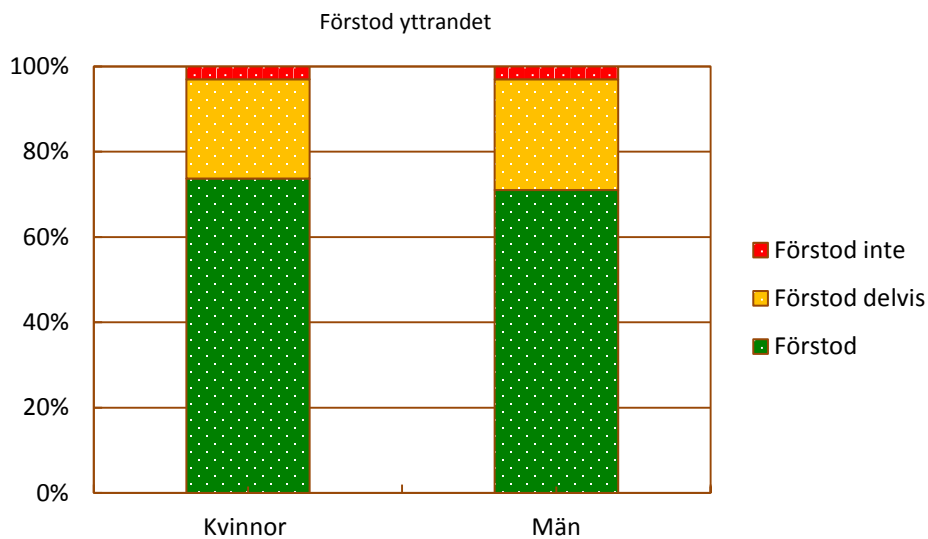
Jag hade velat veta om de åtgärder som beskrivs i yttrandena verkligen genomförs och att det blir en förändring.

**Fråga 9: Förstod du innehållet i yttrandet/yttrandena?**



Denna fråga har inte ställts vid tidigare undersökningar, varför jämförelser inte kan göras.

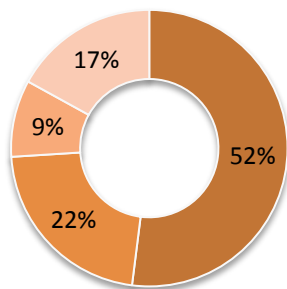
Majoriteten, 73 procent, uppgav att de förstod innehållet i yttrandet. Ytterligare 24 procent förstod innehållet delvis och 3 procent uppgav att de inte förstod innehållet.



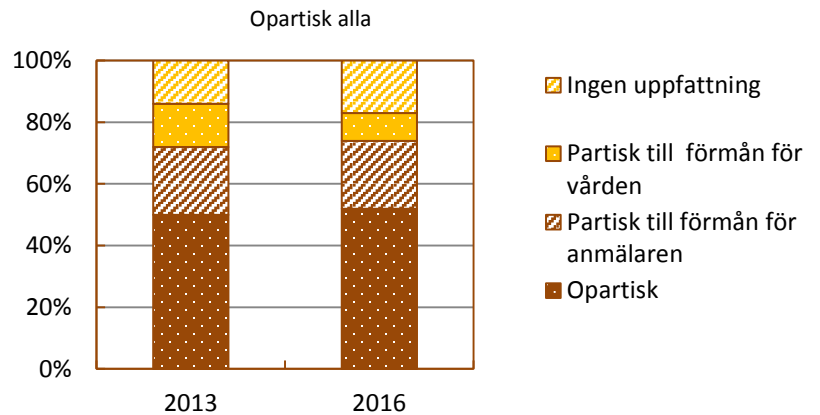
73 procent av kvinnorna och 71 procent av männen uppgav att de förstod yttrandena.

Vårdens svar var anmärkningsvärt motsägelsefullt i varje yttrande, man förnekade sina ord i tidigare svar. Jag blev trött på meningslösa svar från vården och slutade svara själv.

**Fråga 10:** Patientnämnden ska värna om patienters rättigheter men samtidigt vara fristående och opartisk. Hur upplevde du din handläggare?



- Opartisk
- Partisk till förmån för anmälaren
- Partisk till förmån för vården
- Ingen uppfattning



Ungefär varannan svarande, 52 procent, upplevde handläggaren som opartisk, 22 procent som partisk till förmån för anmälaren och 9 procent som partisk till förmån för vården. 17 procent hade ingen uppfattning.

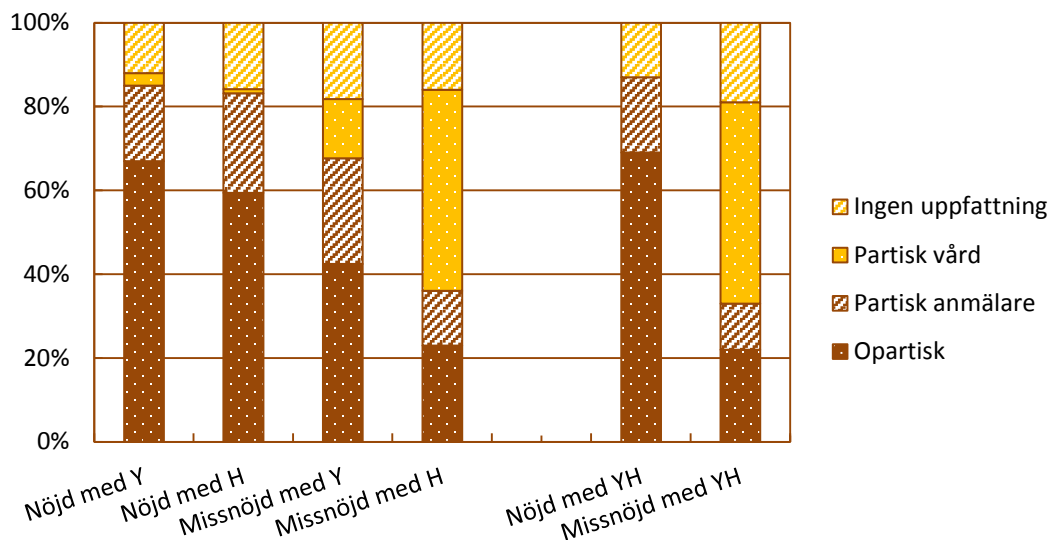
Nämnden har inget mål rörande detta.

Jämfört med 2013, då frågan ställdes för första gången, sågs endast små skillnader.

Totalt 55 procent av männen och 50 procent av kvinnorna upplevde handläggaren som opartisk.

Upplevelsen av handläggarens o-/partiskhet kunde kopplas till huruvida anmälaren var nöjd med förvaltningens handläggning av ärendet respektive yttranden 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 yttrande 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 både yttrande och handläggning och minst bland dem som var missnöjda med desamma. Skillnaderna framgår av diagrammet nedan.



## **Frågor med öppna svarsalternativ**

### *Synpunkter på telefontillgängligheten*

I anknytning till frågan om telefontillgängligheten, som hade fasta svarsalternativ, fanns möjlighet att fritt besvara frågorna "Är det något du är särskilt nöjd med när det gäller telefontillgängligheten?" och "Om du är missnöjd med telefontillgängligheten – vad beror det på?"

Bland dem som var nöjda med telefontillgängligheten lämnade 71 personer (42 kvinnor och 29 män) en kommentar kring vad de var särskilt nöjda med. Av dessa framgick att man snabbt fått svar när man ringt och man snabbt blivit uppringd när det efterfrågats. Många berömde bemötandet och informationen de fått under telefonsamtalen och uppskattar att deras problem tagits på allvar.

Bland dem som svarade att de var missnöjda med telefontillgängligheten, motiverade 17 personer (5 kvinnor, 11 män och 1 person som inte besvarat enkätens fråga om kön) sina svar. De ansåg att det varit svårt att få telefonkontakt med sin handläggare eller att det dröjt innan man blivit uppringd.

### *Är det något du är särskilt nöjd med?*

Frågan om det är något man är särskilt nöjd med besvarades av 79 personer (49 kvinnor och 30 män).

Många framförde att handläggningen varit snabb och effektiv och att man fått gott stöd och tät återkoppling från handläggaren. Många var nöjda med bemötandet och engagemanget i handläggningen. Flera uppskattade att de blivit lyssnade till, att deras problem hade tagits på allvar och att de hade fått tydlig information. I flera fall har namngivna handläggares bemötande och agerande lyfts fram.

### *Är det något du tycker kan förbättras?*

Frågan om man tycker att något kan förbättras besvarades av 84 personer (55 kvinnor, 27 män och 2 personer som inte besvarat enkätens fråga om kön). Svaren avsåg i stor utsträckning patientnämndens förvaltning men även synpunkter på vården framkom.

## **Synpunkter på patientnämndens förvaltning**

Synpunkter på förvaltningens handläggning av ärendena förekom. Det hade tagit lång tid och det hade varit svårt att få telefonkontakt med handläggaren. I några fall hade handläggningstiden förlängts på grund av handläggarens sjukdom. I ett par fall hade fler än en handläggare varit involverad i ärendet, vilket ledde till viss förvirring. Det förekom också att man upplevde att handläggaren ville avsluta ärendet trots att man själv inte kände sig nöjd.

Av flera svar framkom att man ansåg att patientnämnden borde ha större befogenheter och möjligheter att kräva åtgärder från vården. Av kommentarerna framgick att man hade förväntat sig att handläggaren skulle agera som ombud för patienten.

Några framförde att patientnämnden borde göras mer känd bland vårdpersonal och allmänhet samt att det borde vara möjligt att kommunicera digitalt med förvaltningen.

## **Synpunkter på vården**

Många framför besvikelse och missnöje med vården och vad de råkat ut för. Man var missnöjd med såväl innehållet i yttrandena från vården som att svaren dröjt. Flera svarande upplevde att deras anmälan inte tagits på allvar av vården. I andra fall var

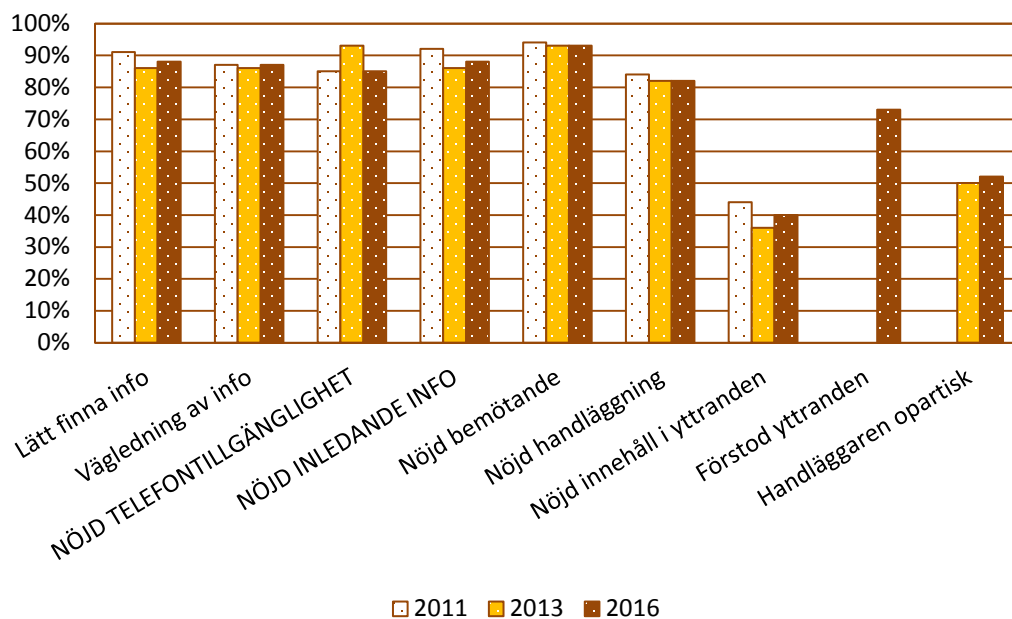
man nöjd med de åtgärder vården utlovat för att förhindra en upprepning, men kände sig tveksam till att åtgärderna verkligen skulle genomföras.

## SLUTSATSER

Denna studie visar över lag mycket positiva resultat. Samtliga uppsatta kvalitetsmål avseende nämndens patientärenden har uppnåtts, förutom att:

- 85 procent, mot målets 90, var nöjda med förvaltningens telefontillgänglighet
- 88 procent, mot målets 90, var nöjda med den inledande muntliga informationen om vad nämnden kan hjälpa till med.

Andelarna som var mycket eller ganska nöjda med information, telefontillgänglighet etc vid detta och de två föregående undersökningstillfällena framgår av nedanstående diagram.



Sammanfattningsvis kan sägas att nöjdheten generellt ligger på en hög nivå och har varierat något under åren. Frågan om anmälaren förstod innehållet i yttrandet/yttrandena har inte ställts tidigare och frågan om hur anmälaren uppfattade handläggarens partiskhet ställdes första gången 2013.

Jämfört med föregående undersökning sågs framför allt skillnader gällande de två mål som inte uppnåddes.

- Andelen som ansåg att det var mycket eller ganska lätt att få kontakt med förvaltningen per telefon minskade från 93 till 85 procent, vilket var samma nivå som vid undersökningen 2011.
- Andelen som var mycket eller ganska nöjd med den inledande muntliga informationen om vad förvaltningen kan hjälpa till med ökade något, från 86 till 88 procent, men var mindre än 2011 då den uppgick till 92 procent.

För övriga frågor var skillnaderna små, andelarna som var mycket eller ganska nöjda ökade marginellt eller kvarstod på samma nivå som vid föregående undersökning.

Andelen som var nöjd med innehållet i yttrandena var som tidigare liten, 40 procent, vilket var en ökning jämfört med föregående undersökning då den uppgick till



36 procent, vilket i sin tur var lägre än undersökningen dessförinnan, då 44 procent var nöjda.

Ingen större skillnad kunde ses för mäns respektive kvinnors totala nöjdhet. I vissa fall var kvinnornas andelar något större än männens och vice versa. Skillnaderna mellan könen var störst när det gällde nöjdheten med den muntliga inledande informationen om vad förvaltningen kan hjälpa till med. Här översteg kvinnornas andel männens med 11 procentenheter. Därefter följde huruvida man funnit det lätt att få vägledning av skriftlig information, där männens andel översteg kvinnornas med 9 procentenheter.

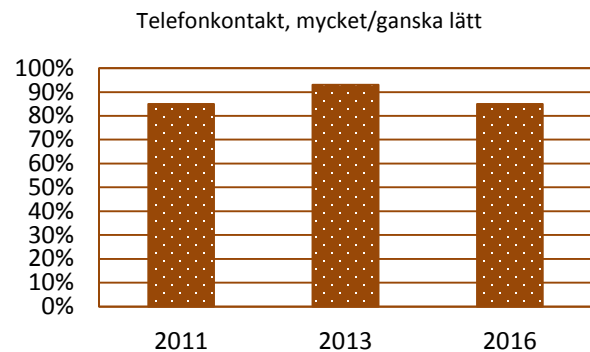
## FÖRBÄTTRINGSOMRÅDEN

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

Andelen som ansåg att det var mycket eller ganska lätt att få kontakt per telefon minskade från 93 procent vid undersökningen 2013 till 85 procent i denna undersökning och var lika stor som vid undersökningen 2011.

Målet uppnåddes således inte.

Förvaltningen kommer under hösten 2016 att förändra rutinerna för telefonbemanning.



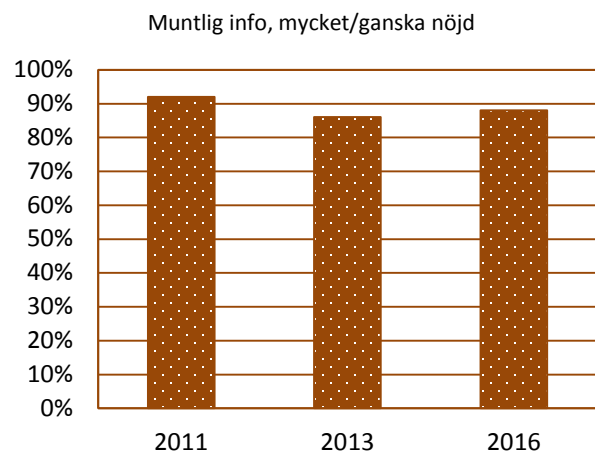
### Fråga 5: Hur nöjd är du med den muntliga information du fick inledningsvis på patientnämnden om vad nämnden kan hjälpa till med?

Andelen som uppgav att de var mycket eller ganska nöjda med den inledande informationen ökade något, från 86 procent 2013 till 88 procent i denna undersökning. Vid undersökningen 2011 uppgick motsvarande andel till 92 procent.

Målet har således inte uppnåtts. Svaren ger ingen information om huruvida man är missnöjd med hur informationen givits, eller inte givits, eller om det är innehållet i densamma man har synpunkter på.

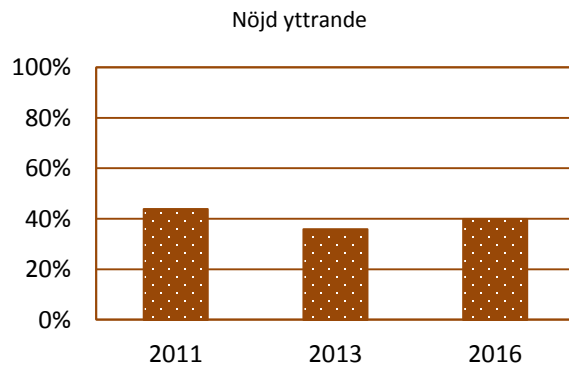
I det senare fallet kan resultatet sannolikt kopplas till oklarhet rörande nämndens uppdrag, befogenhet och ställning, vilket kan leda till felaktiga förväntningar rörande vilken hjälp anmälaren förväntar sig.

Förvaltningen har under de senaste åren lagt särskilt stor vikt vid den inledande informationen och sett över, förtydligat och aktualiserat rutiner rörande detta med samtlig personal. Då målet trots detta inte uppnåtts och förvaltningen finner detta allvarligt kommer ytterligare åtgärder att övervägas.



**Fråga 8:** Hur nöjd är du med innehållet i yttranden från vården?

Andelen som var nöjd med yttrande från vården ökade från 36 procent 2013 till 40 vid denna undersökning. Det bästa resultatet uppnåddes 2011, då 44 procent var nöjda. Då nämnden inte i någon större utsträckning kan påverka innehållet och utformningen av yttranden från vårdgivare har nämnden inget mål för detta.



Missnöjet med yttrandena avspeglas i de öppna kommentarerna om vad som kan förbättras. Orsakerna till missnöje med yttranden från vården kan vara fler. Ofta anser anmälaren att problemet inte tagits på allvar. Man har inte fått svar på sina frågor eller en förklaring till det som hänt. Det man uppfattar som bortförklaringar, förnekanden eller brist på empati och förståelse kan medföra ytterligare korrespondens från patientens sida.

I många fall vill anmälare med sitt klagomål uppmärksamma vården på en negativ händelse för att på så sätt förhindra att andra drabbas av detsamma. Därför önskade man information om huruvida det egna klagomålet ledde till någon förbättring i vården.

Nämnden har en broschyr, "Bra att veta när du skriver yttrande till patientnämnden", som bifogas samtliga skrivelser till vården med begäran om yttrande. Därutöver förtydligas vid behov förvaltningens missivskrivelse till vården när yttrande begärs, så att det tydligt ska framgå vad anmälaren vill ha svar på eller kommentarer till. Missivskrivelsen innehåller även en uppmaning att informera förvaltningen om ärendet lett till att man vidtagit eller kommer att vidta förbättringsåtgärder.

Frågan om innehåll i yttranden tas upp till exempel vid möten med verksamhetschefer. På sikt kan detta förhoppningsvis leda till en förbättring.

**Fråga 10:** Patientnämnden ska värna om patienters rättigheter men samtidigt vara fristående och opartisk. Hur upplevde du din handläggare?

Nämnden har inte formulerat något mål rörande detta, men kommer att överväga att införa ett sådant från och med 2017.

Lillemor Humlekil har ansvarat för genomförandet av studien, sammanställning av resultat samt dokumentation. Studien har genomförts enligt samma metod som vid tidigare undersökningstillfällen.