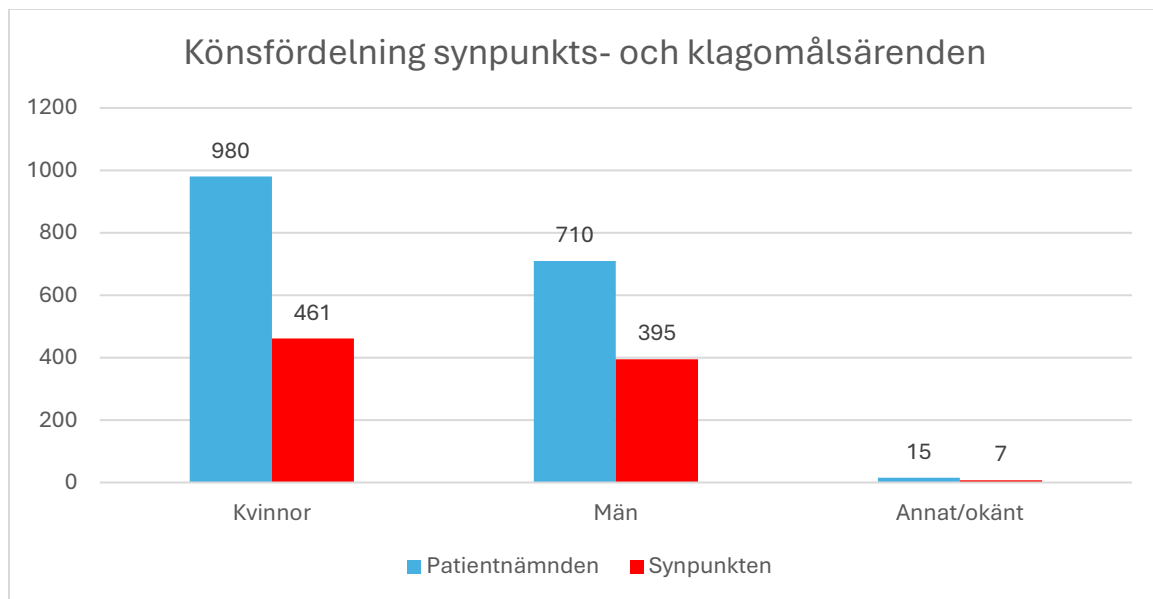
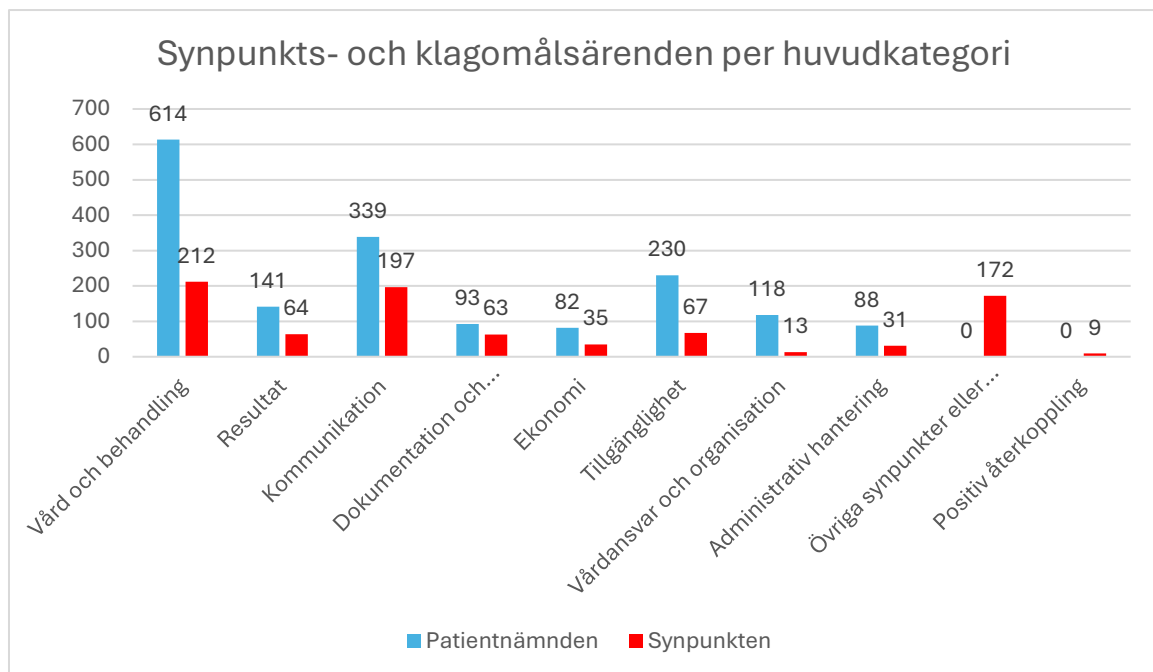


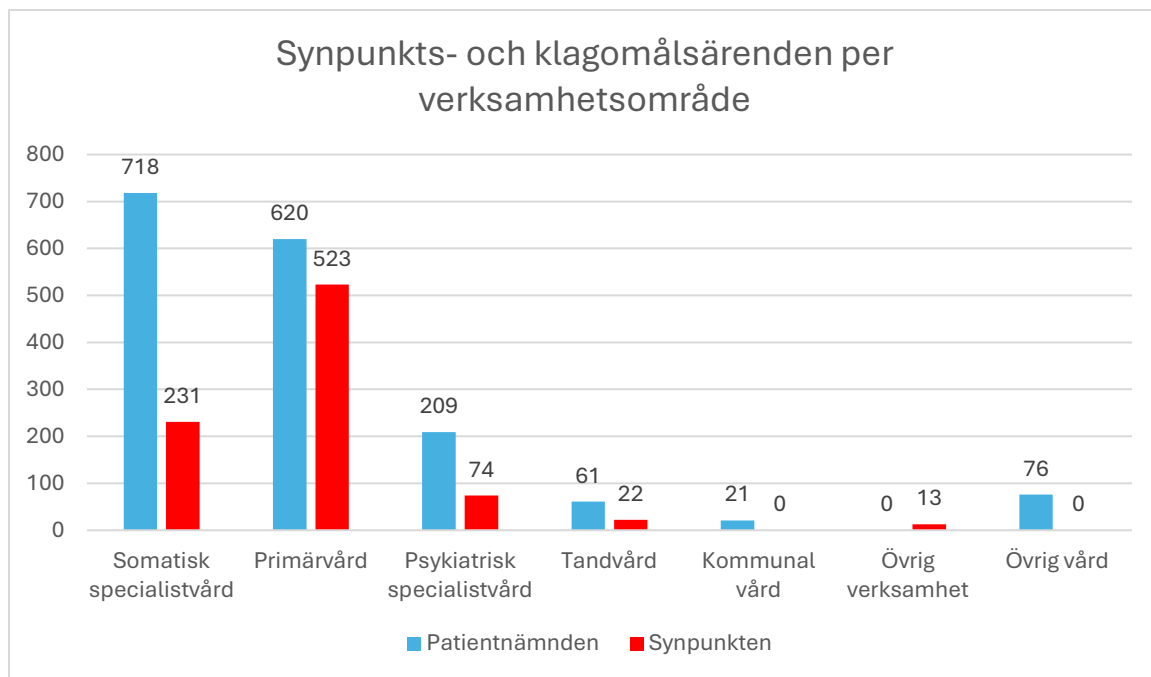
Klagomålsstatistik aggregerad nivå ÅR 2025



Figur 1: Kvinnor står för en större andel ärenden både via patientnämnden och via synpunkter (källa: patientnämnden & flexite).

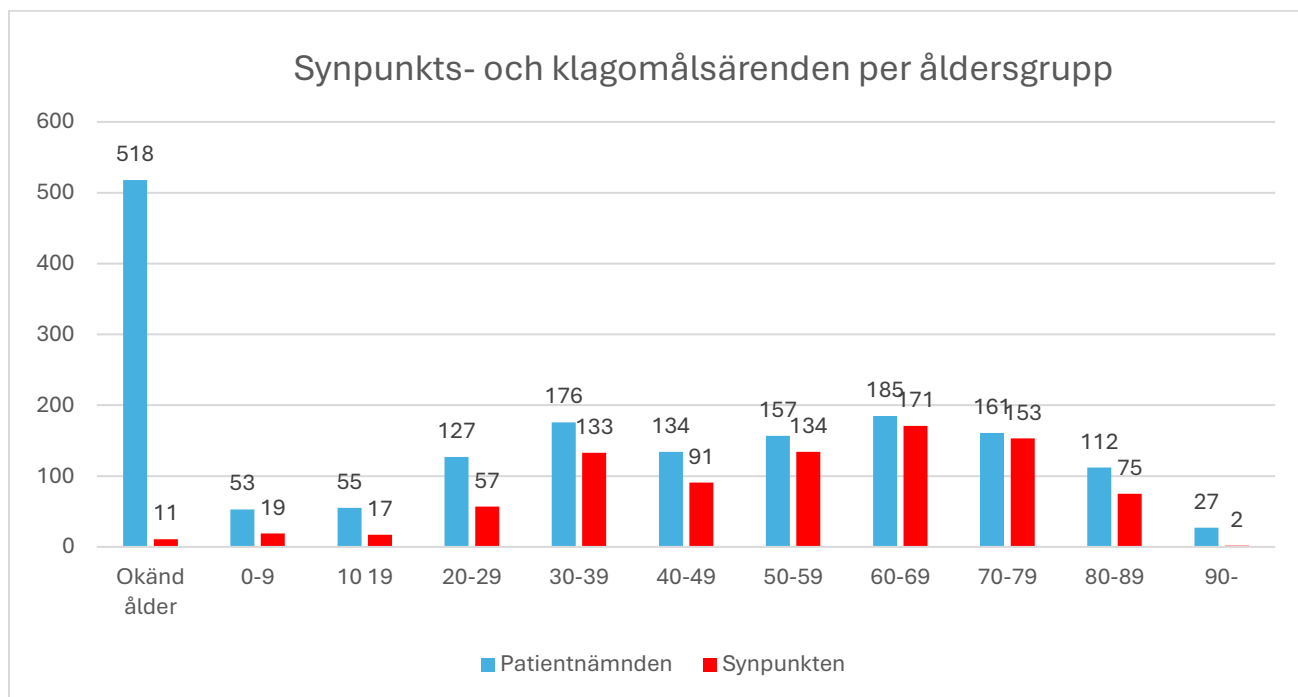


Figur 2: Inkomna klagomålsärenden kategoriseras i någon av åtta kategorier för patientnämnden och tio för synpunkten. Positiv återkoppling och övriga synpunkter eller klagomål hanteras enbart via synpunkten. Kategorierna med flest klagomålsärenden via patientnämnden är vård och behandling, kommunikation och tillgänglighet. Synpunktens flesta ärenden är vård och behandling, kommunikation och övriga synpunkter och klagomål.

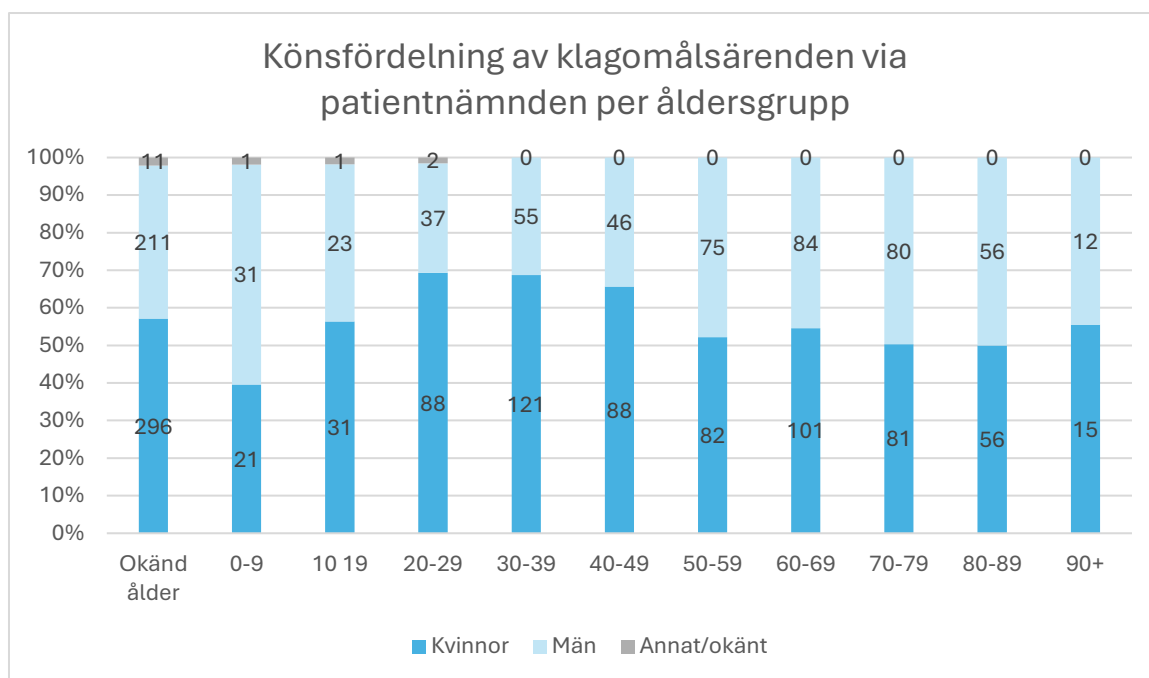


Figur 3: Diagrammet visar antal ärenden inom olika områdesindelningar. Patientnämnden har flest ärenden inom somatisk specialistvård och synpunkten har flest ärenden inom primärvården (källa: patientnämnden & flexite).

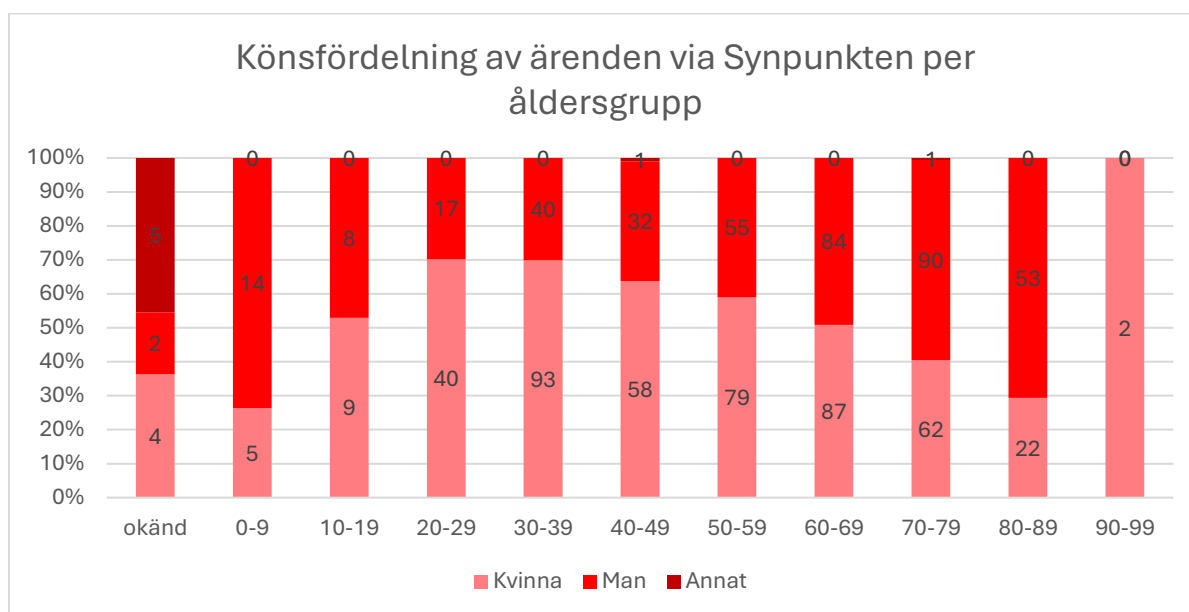
För information om vilka verksamheter som tillhör vilket område, se bilaga.



Figur 4: I de fall där ålder är känd återfinns flest ärenden både via patientnämnden och synpunkten i åldersgruppen 60–69 år (källa: patientnämnden & flexite).



Figur 5: Män står för flest antal klagomålsärenden inom åldersgruppen 0-9 år. I åldersgrupperna 50-59 år, 70-79 år samt 80-89 år är fördelningen som mest jämn. I resterande åldersgrupper är det övervägande kvinnor som står för flest klagomålsärenden (källa: patientnämnden).



Figur 6: Män står för flest antal synpunkter inom åldersgrupperna 0-9 år, 70-79 år och 80-89 år. I åldersgrupperna 10-19 år och 60-69 år är fördelningen som mest jämn. I resterande åldersgrupper är det övervägande kvinnor som står för flest klagomålsärenden (källa: flexite).

Bilaga

Verksamheter i de olika områdesindelningar.

Områdesindelningarna är utarbetade av patientnämnderna i Sverige i samarbete med IVO med syftet att få en samstämmig nationell rapportering.

Somatisk specialistvård

- Område AnOpIVA och prehospital vård
- Område medicinska specialiteter
- Område medicinsk diagnostik och service
- Område kirurgiska specialiteter
- Område Sjukhuset Torsby
- BUM
- Kvinnosjukvården
- Hab, syn och hjälpmedel
- Näva avdelningar
- Rehabilitering specialistvård CSK

Psykiatrisk specialistvård

- Område psykiatriska specialiteter
- BUP

Primärvård

- Område allmänmedicin och rehabilitering (ej rehabilitering specialistvård CSK)
- Barn, unga och familjehälsa

Tandvård

- Område Folktandvård

Kommunal vård

- Kommunal hälso- och sjukvård

Övrig verksamhet

- Till exempel digital vårdgivare, såsom Kry

Övrig vård

Okänd verksamhet

Klagomål gällande privata vårdgivare med avtal med Region Värmland läggs ihop med det verksamhetsområde de tillhör, t.ex. läggs privat ortopedisk vårdgivare till område kirurgiska specialiteter och privat husläkarmottagningar läggs till område allmänmedicin och rehabilitering.

Klagomål via synpunkten:

Verksamheter i de olika områdesindelningar.

För att möjliggöra jämförelse med patientnämnden valde vi att använda samma områdesindelningar. Synpunkten inkluderar inte statistik på ärenden från privata vårdgivare eller kommunen, då dessa inte omfattas av vårt avvikelssystem och integrering med 1177 för "synpunkter och klagomål". Det gör att vi inte har något resultat att redovisa där.

Felkällor:

En viktig aspekt att beakta i klagomålshanteringen som kommer via 1177 "synpunkter och klagomål" är risken för registreringsfel. Klagomål som kommer in via telefon, mejl, brev eller andra sätt kanske inte registreras i systemet av ansvarig chef utan svaras ut direkt till patienten. Det kan leda till ett mörkertal av oregistrerade klagomål, vilket påverkar den övergripande statistiken och analysen. Vi ser också att synpunkten får flest ärenden från personer i åldersgruppen 50 till 79 år. Detta skulle kunna påverka felkällor eftersom äldre personer kanske har svårare att använda digitala verktyg.

Om det kommer in ärenden i systemet som gäller privata vårdgivare, skrivs ärendet ut och skickas per post till den aktuella verksamheten. Därefter tas ärendet bort från systemet, eftersom patienten har valt en annan enhet än den det i verkligheten gäller. Återkopplingen går då direkt till patienten, och Region Värmland kan därför inte ta ut statistik på dessa ärenden.

Ytterligare en felkälla kan vara att många ärenden som registreras i systemet inte handlar om klagomål utan om andra ämnen, såsom återkoppling av blodsockerkurvor eller avbokning av tider hos vårdgivare. Invånarna nyttjar synpunkter och klagomål på 1177 som en metod för att nå vården när de saknar andra sätt att meddela sig.