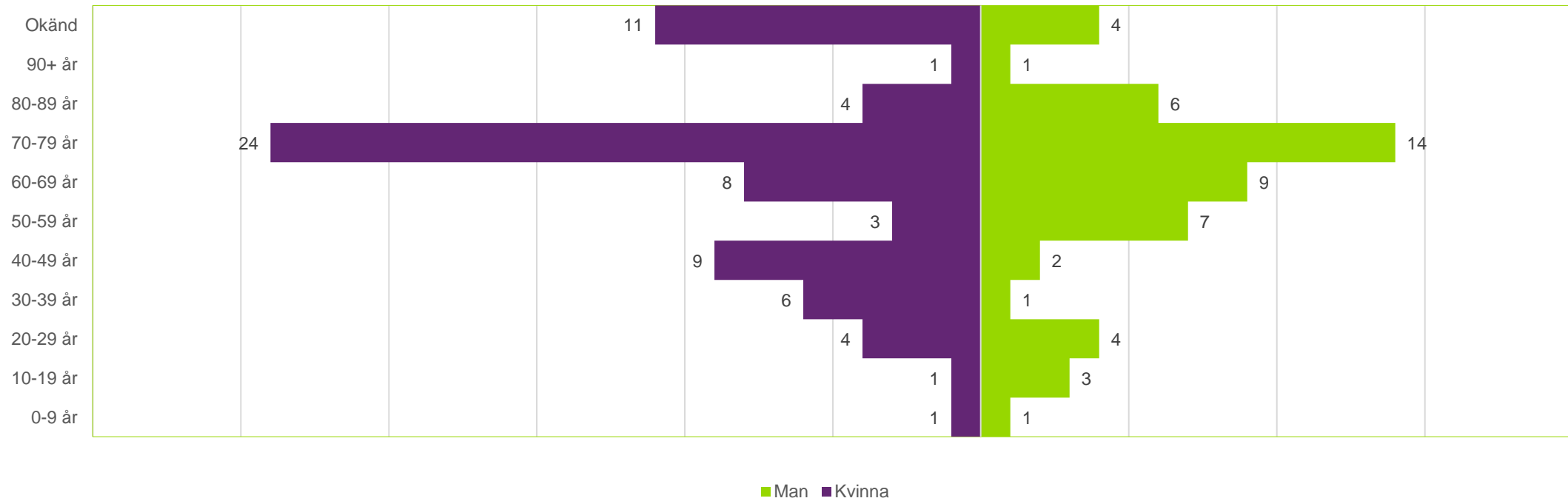


# Patientnämnden – Coronarelaterade klagomål

- 2020-01-01-2021-10-10
- 121 klagomål som kan relateras till pandemin. Det motsvarar 15% av det totala antalet inkomna klagomål under tidsperioden.
- Flest klagomål i åldersgruppen 70–79 år.
- 41% berör personer 70 år och äldre (=riskgrupp)
- 59% kvinnor / 41% män.

# Köns-åldersfördelning



# Verksamhetsområden

Verksamhetsområde	Antal
Akut	11
Anestesi, centraloperation och IVA	1
Barn- och ungdomsmedicin	1
Diagnostik och teknik	1
Folktandvård	2
Hjärta Neurologi Rehabilitering	4
Hud, Infektion, Medicin	7
Kirurgi	3
Kommun	4
Kvinna	3
Ortopedi	11
Primärvård	55
Privat vård	4
Psykatri	2
Ögon Öron	5
Övrigt	7

Vad handlar ärendena om?

- Primärvården: vaccinationsbokning och informationen kring den.
- Område akut: Nekats vård och undersökning,
- Område ortopedi: uppskjuten planerad vård och behandling
- Övrigt: oro att transportera sig till/från vårdinrättningar på sätt som upplevts osäkra ur smittsynpunkt.

# Skillnader i klagomålen över tid

- I början av pandemin:
  - patienters oro och rädsla över att bli smittade i samband med vårdbesök.
  - personer upplevde att de nekades vård.
- I en senare fas av pandemin:
  - Uppskjuten (planerad) vård
  - I samband med att Covid-19-vaccinationerna påbörjades, omkring februari-mars 2021, inkom många synpunkter som berörde tillgänglighet till vaccinationsbokning.

# Slutsatser

- Patientnämnden kommer troligtvis under lång tid framöver ta emot synpunkter kring konsekvenserna av pandemin, exempelvis på grund av den vårdskuld som har byggts upp.
- Hälsa- och sjukvården behöver fortsätta att utvecklas för att möta invånarnas krav på smarta och smidiga digitala lösningar.
- Varje klagomål i sig är en berättelse om något som en enskild patient har upplevt och varje berättelse bär därför på viktig kunskap om hur vården kan utvecklas. Hälsa- och sjukvården kan, genom att se patienten som en medskapare i vården, använda sig av patienternas upplevelser i det systematiska patientsäkerhetsarbetet