

# Klagomål relaterade till vaccination mot covid-19

## januari 2021 - juni 2022

### Rapport



Patientnämnden

## Innehåll

Bakgrund	3
Metod	4
Antal ärenden och klagomål	5
Köns- och åldersfördelning	6
Verksamhetsområden	7
Problemområden	8
Problemområden och kön	9
Problemområden och ålder	10
Vård och behandling	11-12
Kommunikation	13-14
Tillgänglighet	15
Vårdansvar och organisation	16

Förbättringsåtgärder	17-18
Patienternas förbättringsförslag	19
Sammanfattning och reflektion	20

## Region Stockholm

Patientnämndens förvaltning  
Box 30198, 104 25 Stockholm  
Telefon 08-123 467 00

[registrator.pan@regionstockholm.se](mailto:registrator.pan@regionstockholm.se)

[www.patientnamndenstockholm.se](http://www.patientnamndenstockholm.se)

Text och statistik: Anna Bernhardsson,  
Controller

Ansvarig utgivare: Steinunn Ásgeirsdóttir,  
Förvaltningschef

Patientnämndens förvaltning Stockholm

PAN A2208-00100

## Patientnämndens uppdrag

Patientnämnden bedriver lagreglerad verksamhet med uppdrag att ta emot klagomål och synpunkter från patienter och närstående avseende offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt tandvård, föra fram synpunkterna till vårdgivarna och säkerställa att patienter får svar på sina frågor. Utifrån synpunkter och klagomål ska patientnämnden bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patientnämnden ska analysera inkomna klagomål och synpunkter och uppmärksamma verksamheterna på riskområden och hinder för utveckling av vården.

## Syfte

Syftet med rapporten är att synliggöra de klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvården som berör vaccination mot covid-19. Synpunkterna kan användas för att bidra till kvalitetsförbättringar inom vården och för att öka kunskapen kring hur hälso- och sjukvården kan hantera framtida situationer av detta slag och dra nytta av erfarenheter man fått.



## Tidigare rapporter om covid-19

Patientnämnden har tidigare skrivit följande rapporter kopplade till covid-19:

- *Klagomål relaterade till covid-19 i Region Stockholm under 2020*
- *Patienternas förbättringsförslag och vårdens åtgärder i ärenden kopplade till covid-19 under 2020*

Patientnämnden har även bidragit till patientnämnderna i Sveriges gemensamma rapport om ärenden relaterade till covid-19 under 2020

- *Pandemin och patienterna.*

## Metod

När patienter eller närstående kontaktar patientnämnden upprättas ett ärende där de klagomål som framkommer registreras. Klagomålen kategoriseras utifrån vad dessa handlar om. Ett ärende kan innehålla upp till tre klagomål.

I denna rapport redovisas, om inget annat anges, antalet klagomål. I vissa fall är det dock mer relevant att redovisa antalet ärenden, till exempel när det gäller ålder och kön, vilket anges i texten.

För att kunna följa ärenden relaterade till pandemin införde förvaltningen 2020 ett särskilt så kallat bevakningsområde benämnt *corona*. I januari 2021 infördes bevakningsområdet *covid-19 vaccination*.

## Urval

Det statistiska urvalet utgörs av samtliga klagomål som ingår i ärenden som har försetts med bevakningsområdet *covid-19 vaccination* från och med att det infördes 1 januari 2021 till och med juni 2022.

Vid genomläsning av ärenden har urvalet gjorts genom att välja de fyra största problemområdena, och för dessa välja de två största delområdena där genomläsning har gjorts av samtliga ärenden för de två månader med flest klagomål under perioden.

## Vad händer med synpunkterna?

För ärenden som handlar om *covid-19 vaccination* har vanligtvis inte yttranden begärts in från vårdgivarna. Detta för att inte belasta vården ytterligare i ett ansträngt läge. Statistiken har samlats in för att kunna analyseras eller vidarebefordras till berörda vårdgivare. Förvaltningen har dock ofta haft direkt kontakt med regionens vaccinationsgrupp gällande frågor från patienterna och inhämtat svar på så sätt.

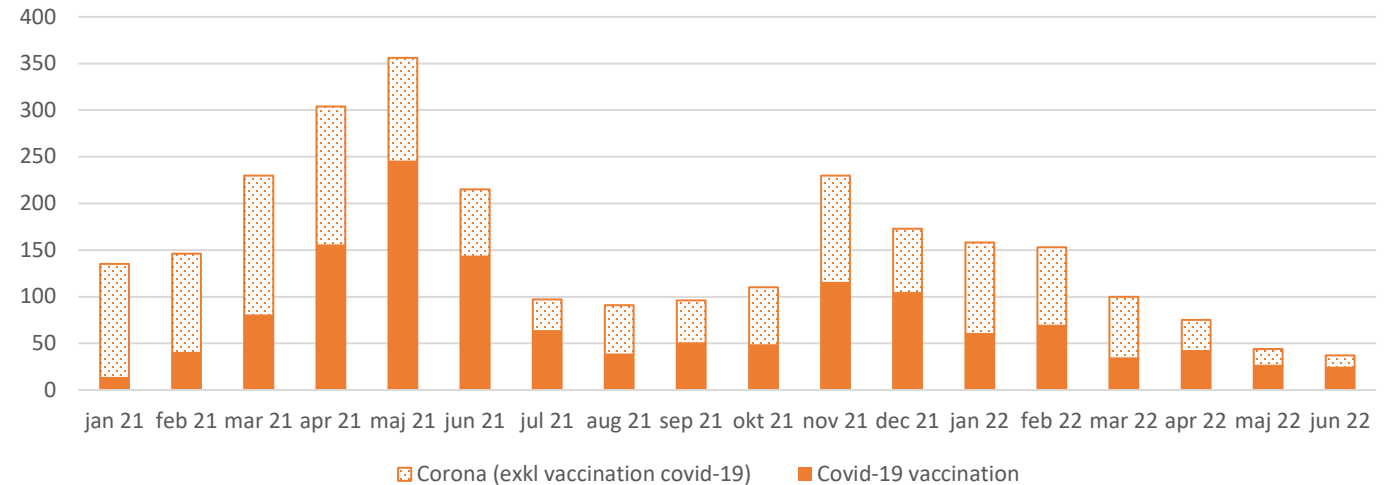


Under perioden januari 2021 till och med juni 2022 inkom 12 159 ärenden till patientnämndens förvaltning. Av dessa var 1 570 stycken, 13 procent, kopplade till corona. Av de corona-relaterade ärendena avsåg 836 stycken, 53 procent, vaccination mot covid-19. De coronarelaterade ärendena innehöll 2 750 klagomål, varav 1 367 stycken avsåg vaccination mot covid-19.

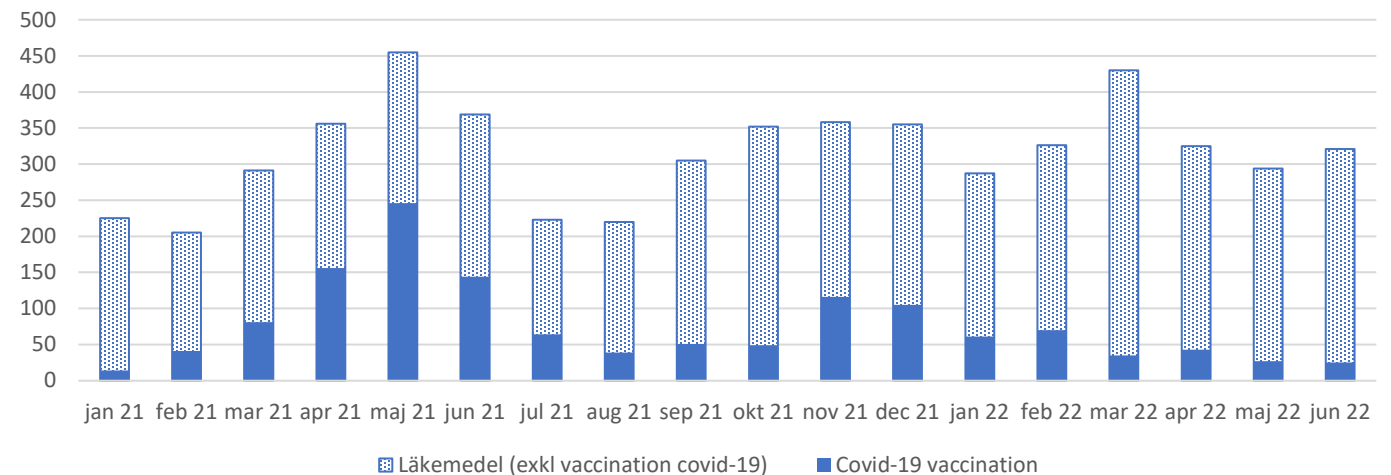
Klagomålen gällande vaccination mot covid-19 var som flest under april till juni 2021 samt november och december 2021. Antalet har minskat under våren 2022.

Klagomål kopplade till vaccination mot covid-19 ingår i gruppen läkemedelsrelaterade klagomål, och utgjorde 24 procent av dessa under perioden. Andelen var som störst under april till juni 2021 samt november 2021. Antalet läkemedelsrelaterade klagomål ökade stort under 2021 till följd av ökningen av klagomål avseende vaccination mot covid-19.

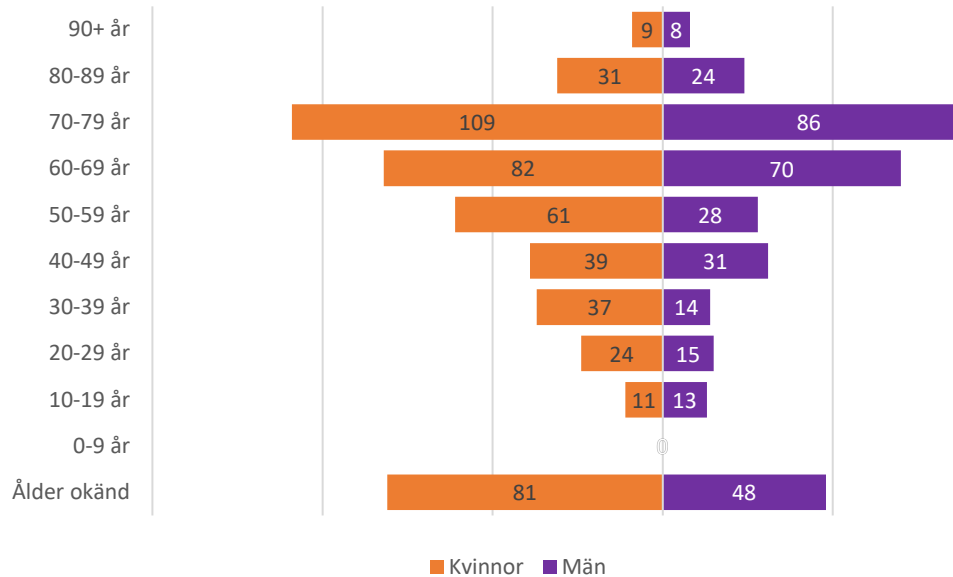
### Antal klagomål per månad, corona och vaccination covid-19



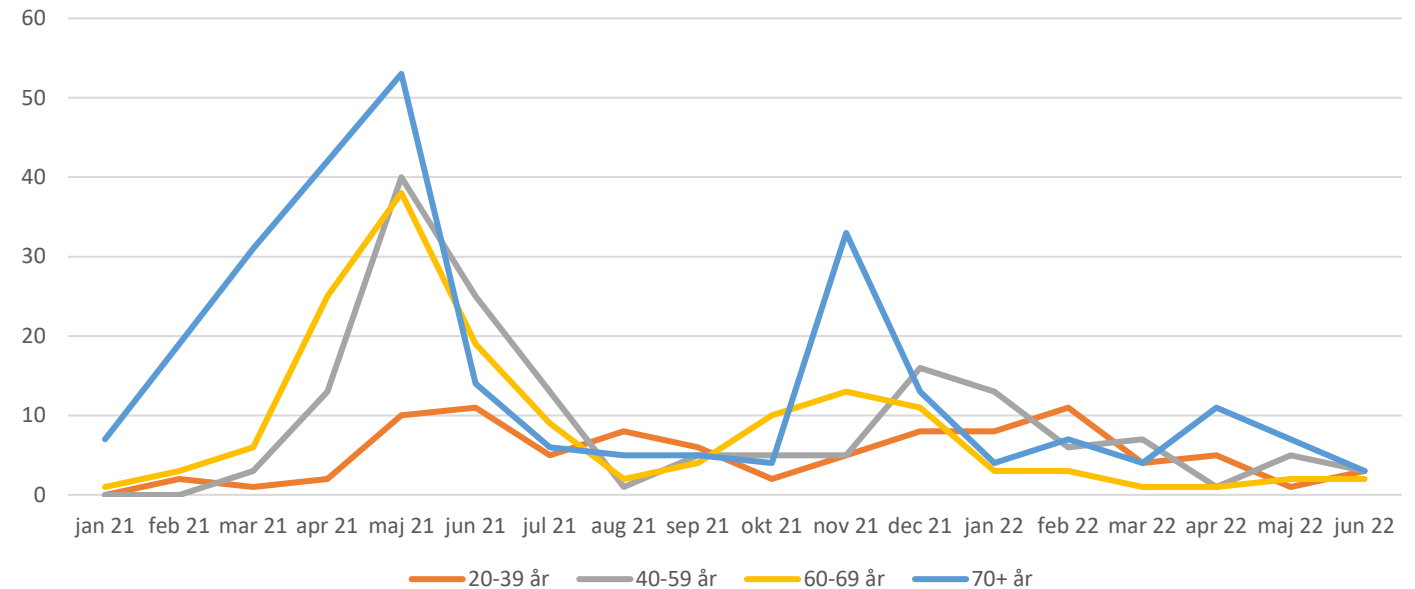
### Antal klagomål per månad, läkemedel och vaccination covid-19



### Köns- och åldersfördelning ärenden



### Åldersfördelning per månad ärenden



Fler ärenden kopplade till vaccination mot covid-19 avsåg kvinnor än män, 58 procent respektive 40 procent<sup>1</sup>. Detta var en något lägre andel för kvinnor och högre för män än fördelningen av samtliga ärenden under samma period, som var 62 procent för kvinnor respektive 36 procent för män. Flest ärenden handlade om patienter i åldersgruppen 70-79 år. 38 procent av de ärenden där åldern var känd rörde patienter som är 70 år eller äldre.

Det har varierat något över tid, när de olika åldersgrupperna inkommit med sina ärenden. Det hänger troligtvis ihop med prioriteringsordningen för vaccinationsinsatsen, med indelningen som gjordes i faser så att riskgrupper och äldre åldersgrupper vaccinerades först. Statistiken tyder på att äldres ärenden har inkommit något tidigare än vad yngre åldersgruppers klagomål har gjort.

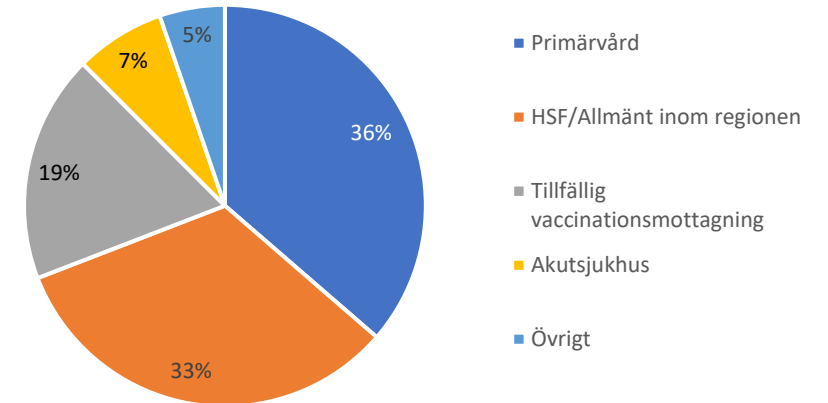
1) 1,8 procent av ärendena saknar uppgift om kön, eller avser patient som uppgett annan könstillhörighet.

Störst andel av klagomålen, 36 procent, gällde primärvården, följt av klagomål på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) eller "Allmänt inom regionen", 33 procent.

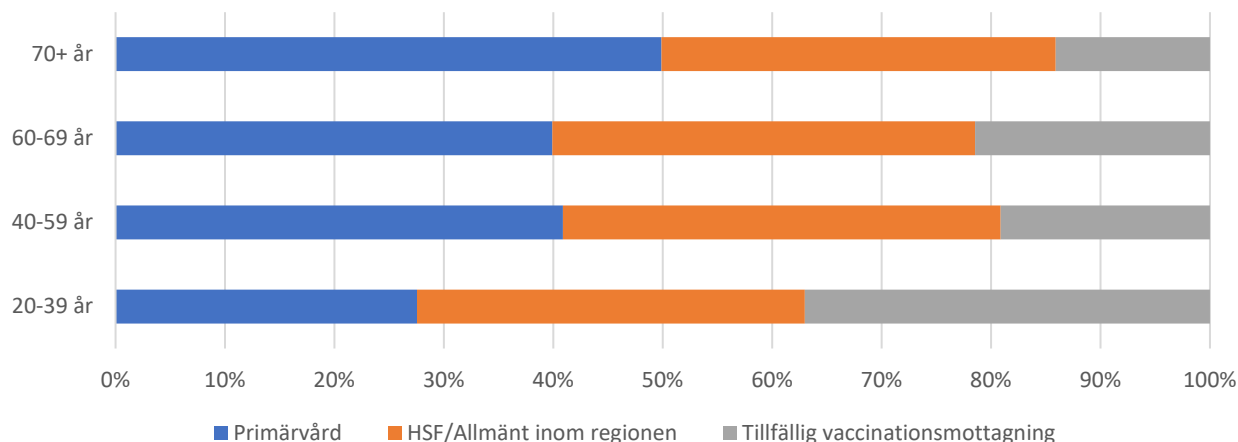
Primärvård är den sjukvård som inte kräver vård vid sjukhus eller insatser av läkare med annan specialitet än allmänmedicin, exempelvis vård som ges på vårdcentraler. HSFs uppdrag är att beställa den vård som behövs i regionen och följa upp vårdens resultat och kvalitet. De klagomål som gäller HSF avser främst klagomål på en övergripande nivå kring avtal, organisation och planering.

Tillfälliga vaccinationsmottagningar stod för 19 procent av klagomålen, medan 7 procent av klagomålen avsåg akutsjukhus.

Andel klagomål för olika verksamhetsområden



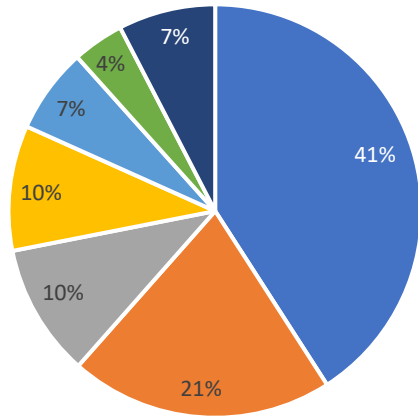
Andel klagomål per verksamhetsområde för åldersgrupper



Olika åldersgruppers klagomål fördelade sig något olika procentuellt mellan olika verksamhetsområden. Jämförelsen inkluderar de tre områden som fått flest klagomål.

Åldersgruppen 70+ hade störst andel klagomål på primärvården, medan åldersgruppen 20-39 år hade störst andel klagomål på tillfälliga vaccinationsmottagningar.

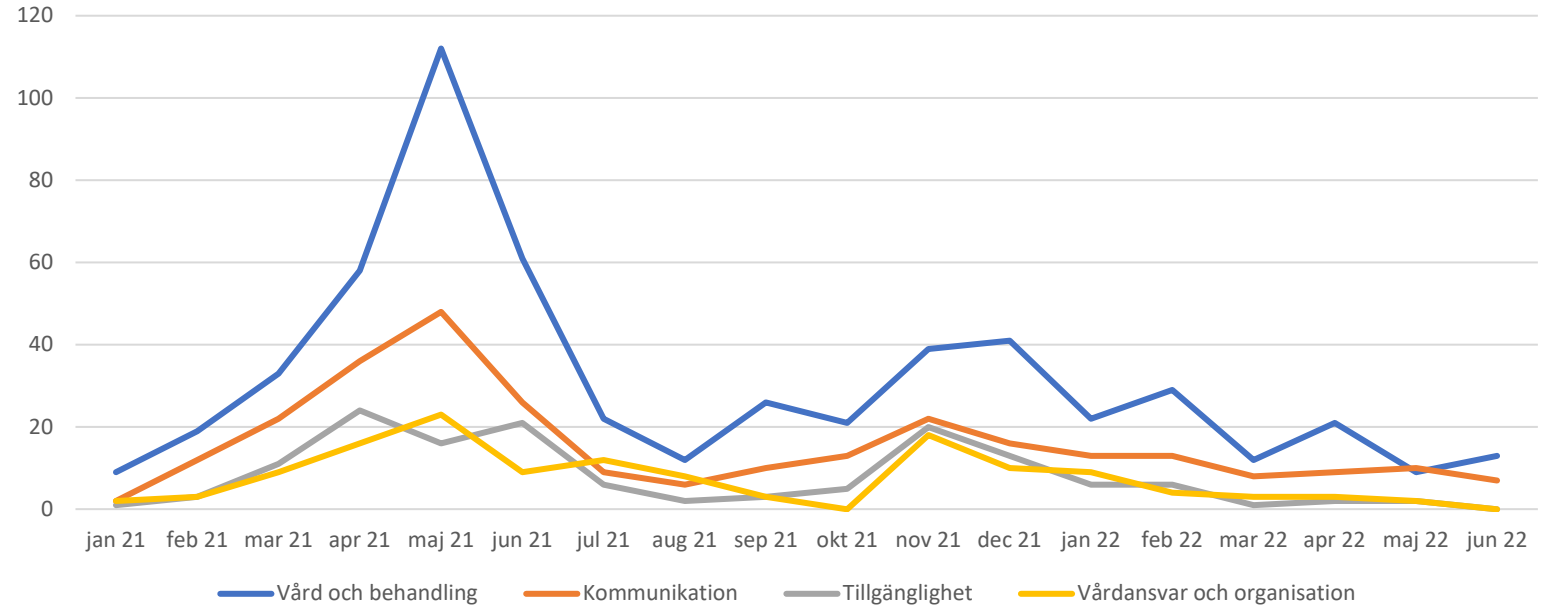
### Andel klagomål per problemområde



- Vård och behandling
- Tillgänglighet
- Administrativ hantering
- Övrigt
- Kommunikation
- Vårdansvar och organisation
- Resultat

Den största andelen klagomål, 41 procent, avsåg området vård och behandling. Därefter följde kommunikation, tillgänglighet, samt vårdansvar och organisation.

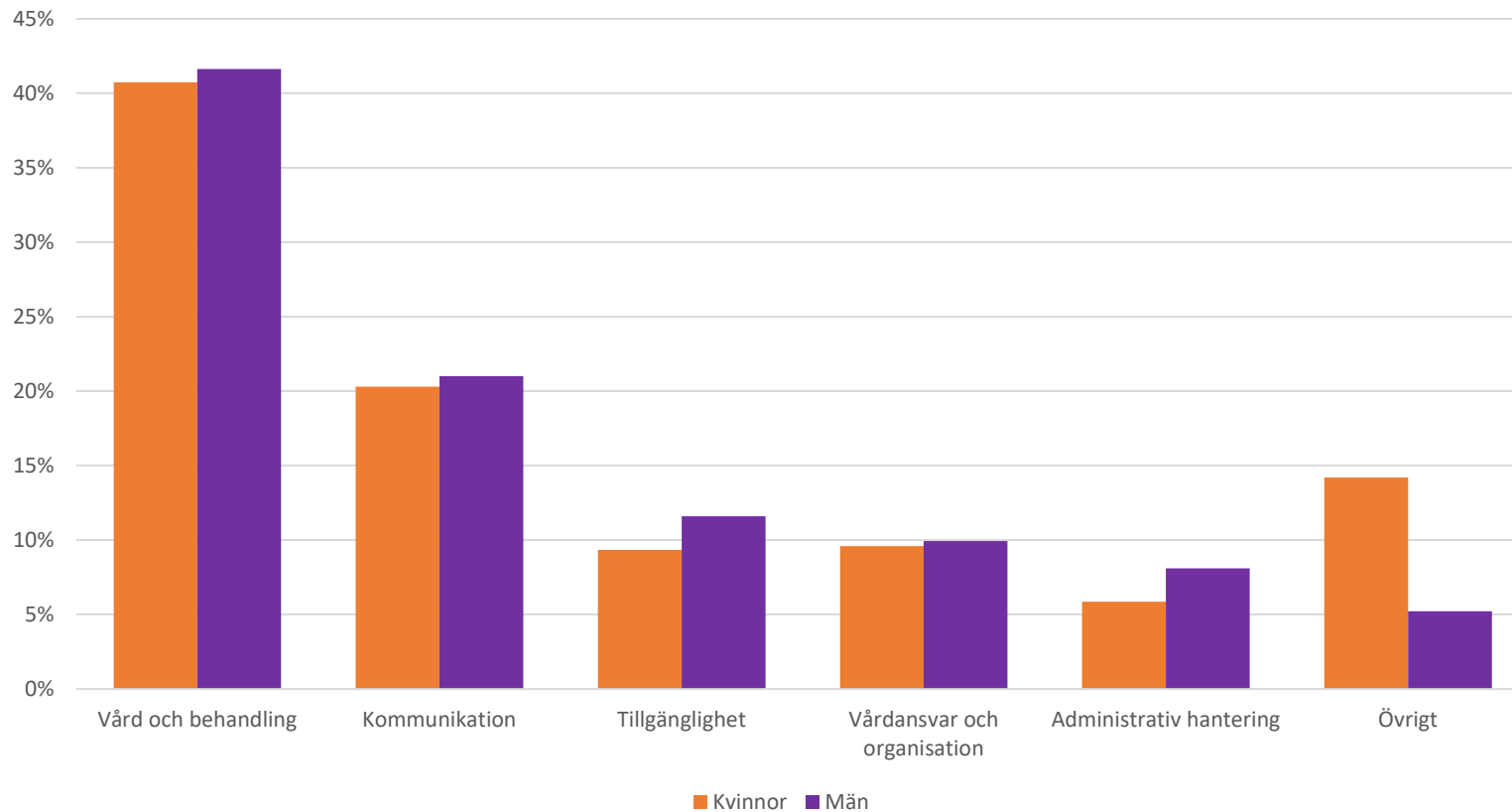
### Antal klagomål per månad för de vanligaste problemområdena



Flest klagomål för samtliga problemområden inkom under perioden april till och med juni 2021 samt under november och december 2021. Extra tydligt är det för området vård och behandling där 20 procent av klagomålen inkom i maj 2021. Klagomål rörande tillgänglighet var som flest i april och juni 2021, medan övriga områden hade flest klagomål i maj 2021. Vård och behandling fick flest klagomål under hela perioden och inga stora förändringar i vilka problemområden klagomålen avsåg noteras under perioden. Klagomålen gällande vårdansvar och organisation låg högre under sommaren 2021 när övriga klagomål minskade.



Andel klagomål per problemområde för kvinnor och män



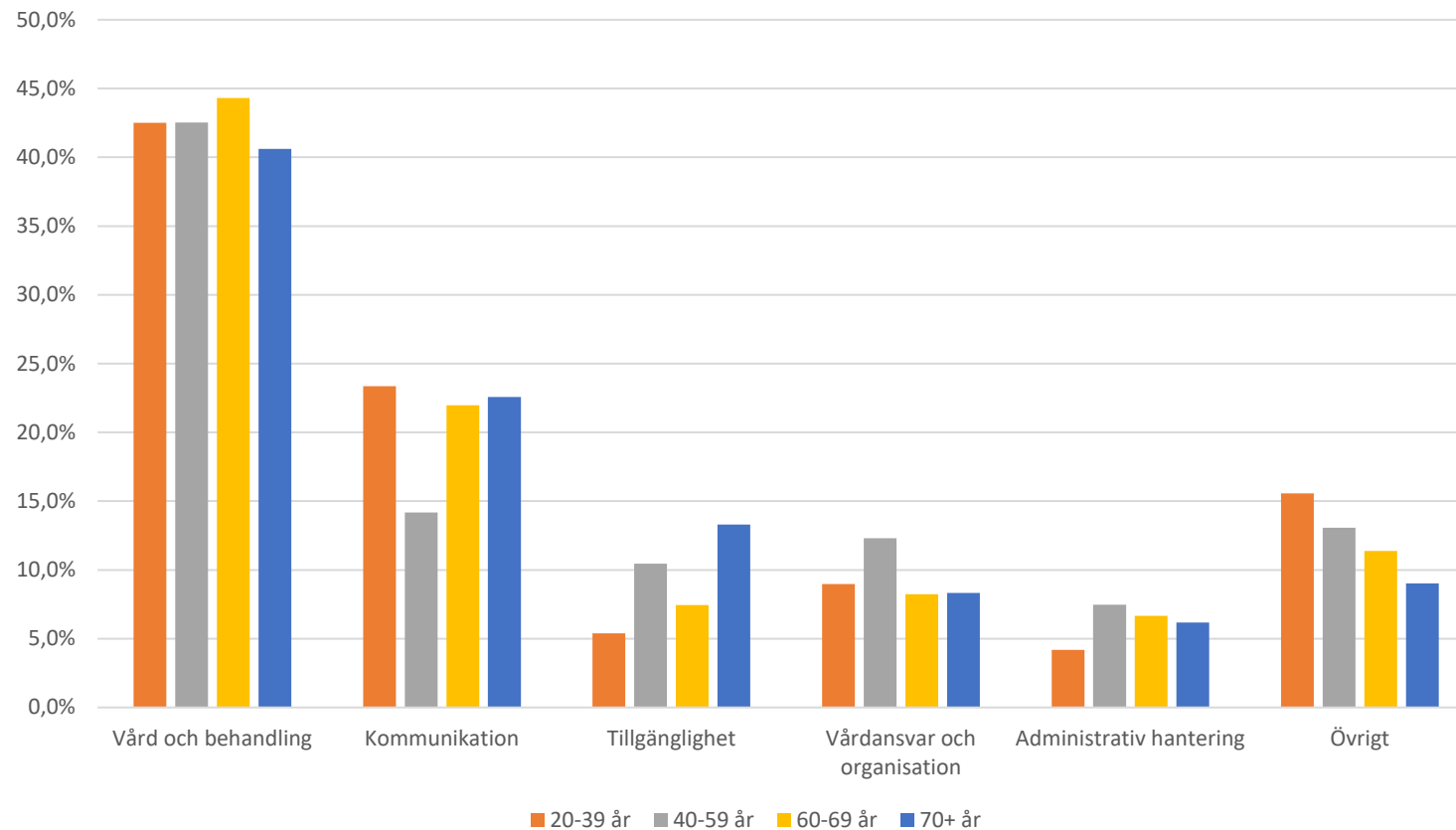
Mäns och kvinnors klagomål fördelade sig relativt lika procentuellt mellan olika problemområden.<sup>1</sup>

En större andel av männens klagomål handlade om tillgänglighet, 12 procent jämfört med 9 procent av kvinnornas, och administrativ hantering, 8 procent jämfört med 6 procent av kvinnornas.

I posten övrigt ingår bland annat problemområdena dokumentation och sekretess, resultat samt rådgivning/information/hänvisning. En större andel av kvinnornas klagomål handlade om dessa problemområden jämfört med männens andel, 14 procent jämfört med 5 procent. Kvinnornas andel var större på samtliga områden i posten.

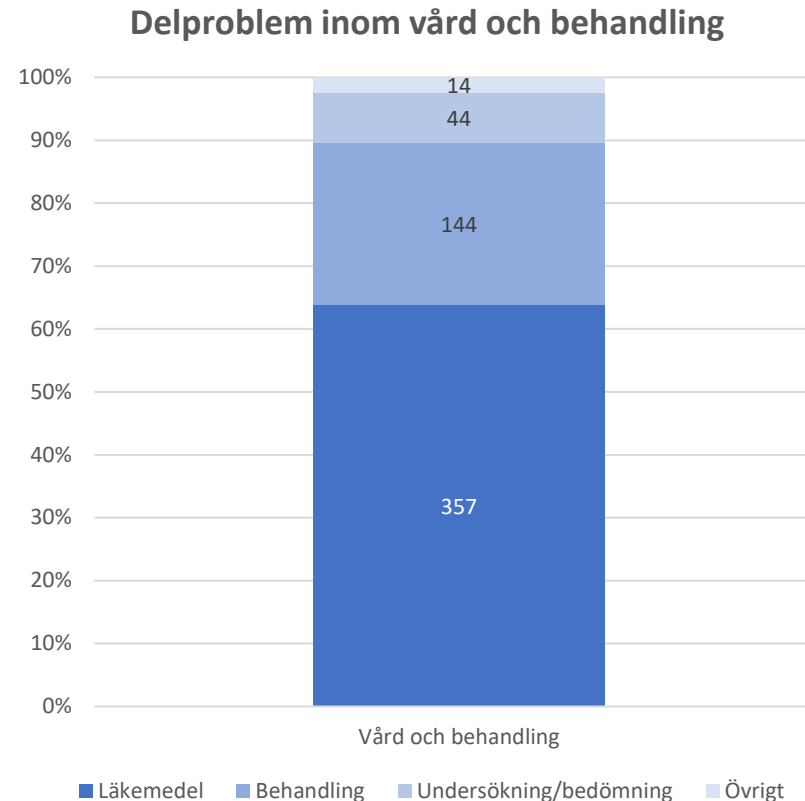
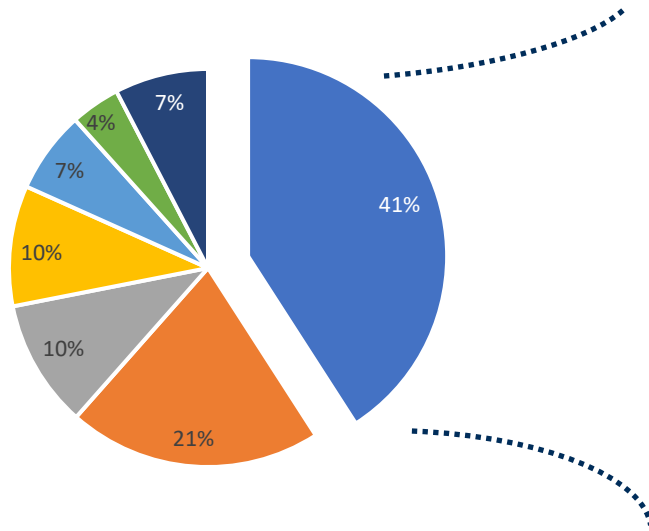
1) 1,6 procent av klagomålen saknar uppgift om kön, eller avser patient som uppgett annan könstillhörighet. Dessa klagomål har exkluderats i detta diagram.

Andel klagomål per problemområde för olika åldersgrupper



Samtliga åldersgrupper har haft flest klagomål inom problemområdet vård och behandling följt av kommunikation. Lägst andel klagomål inom vård och behandling hade åldersgruppen 70+ och inom kommunikation hade åldersgruppen 40-59 år lägst andel.

När det gäller tillgänglighet hade åldersgruppen 70+ störst andel klagomål och inom vårdansvar och organisation hade gruppen 40-59 år störst andel klagomål.



Inom problemområdet vård och behandling avsåg klagomålen främst delproblemet läkemedel, 64 procent, följt av delproblemet behandling, 26 procent. Klagomålen skiljer sig till viss del åt beroende på vid vilken tidpunkt klagomålen inkom och i vilken fas vaccinationsprogrammet befann sig. På så sätt har olika händelser och faser omedelbart reflekterats i vad klagomålen handlade om.

## Läkemedel

I maj 2021 handlade flera klagomål om att man inte fått välja vaccin eller fått vaccin som inte rekommenderats till aktuell åldersgrupp. De handlade även i en del fall om svårigheter att boka vaccinationstid vid skyddad identitet. Klagomålen gällde också svårigheter att få tid för vaccination på vårdcentral för riskgrupper och äldre. I december 2021 handlade några klagomål om att patienten fått fel vaccin (influensavaccin istället för vaccin mot covid-19). Klagomålen gällde även svårigheter att få tillgång till en tredje dos.

## Behandling

Inom delområdet behandling handlade en del klagomål om synpunkter på vaccinationsprioritering, men även om synpunkter på utförandet av vaccinationen.

*En kvinna har synpunkter på att patienter inte får välja typ av vaccin mot covid-19 och anser att det är förkastligt och diskriminerande mot äldre personer att behöva ta ett enligt henne osäkert vaccin.*

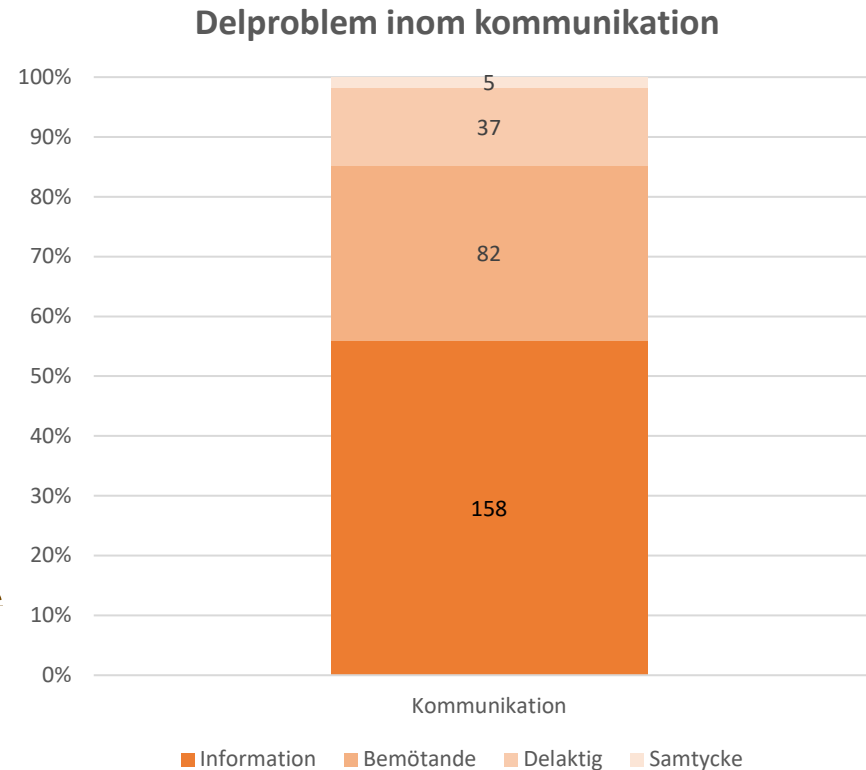
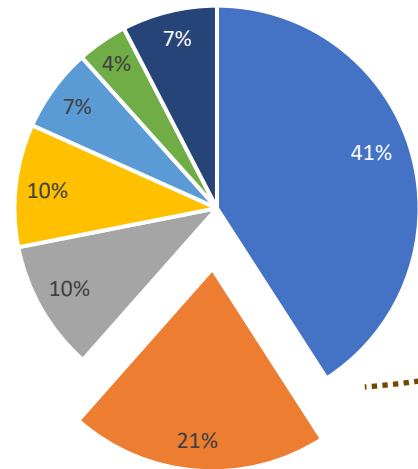
*Patienten skulle erhålla vaccin mot årlig influensa, men han injicerades vaccin mot covid -19.*

*En kvinna som tidigare fått svår komplikation samt allergisk reaktion efter vaccinationer fyllde i denna information i frågeformulär om hälsa inför sitt besök. Hennes behandlande läkare avrådde från ett visst vaccin. På plats på vaccinationscentralen informerades hon om att hon skulle få just detta vaccin. Personalen meddelade att de inte läser frågeformulären på mottagningen utan bara vaccinerar.*

*En kvinna vaccinerades mot covid-19 vid tillfällig vaccinationsmottagning. Trots att patienten är 52 år fick hon ett vaccin, som inte rekommenderas till personer yngre än 65 år. Hon drabbades av kraftiga biverkningar.*

*En äldre kvinna som fick tid till sin vårdcentral för vaccination mot covid-19 fick avboka tiden på grund av sjukdom. Då hon kontaktade vårdcentralen för att boka ny tid fick hon ingen tid då hon tillhörde fel åldersgrupp.*

*En kvinna ska enligt rekommendationerna ta tredje dosen vaccin. Hon har dock inte kunnat boka någon vaccinationstid på den mottagning som ligger närmast där hon bor. Kvinnan har ingen möjlighet att ta sig till andra vaccinationsmottagningar på grund av nedsatt rörelseförmåga.*



Inom problemområdet kommunikation avsåg klagomålen främst delproblemet information, 56 procent, följt av delproblemet bemötande, 29 procent, och delaktighet, 13 procent.

## Information

Klagomålen under maj 2021 gällde i stor utsträckning bristande eller motstridig information kring dos två, exempelvis hur många veckor som ska gå mellan doserna och hur bokningen av andra dosen ska gå till samt att man inte fått något sms som man blivit informerad om att man skulle få. Under november 2021 gällde flera klagomål bristfällig information kring dos tre och svårigheter att boka tid.

## Bemötande

Klagomålen gällde patienter som upplever sig ha blivit bristfälligt bemötta på olika sätt vid kontakt med vårdpersonal i samband med vaccination. De upplevde exempelvis att de blivit ignorerade och otrevligt, hånfullt eller aggressivt bemötta vid frågor eller framförande av synpunkter.

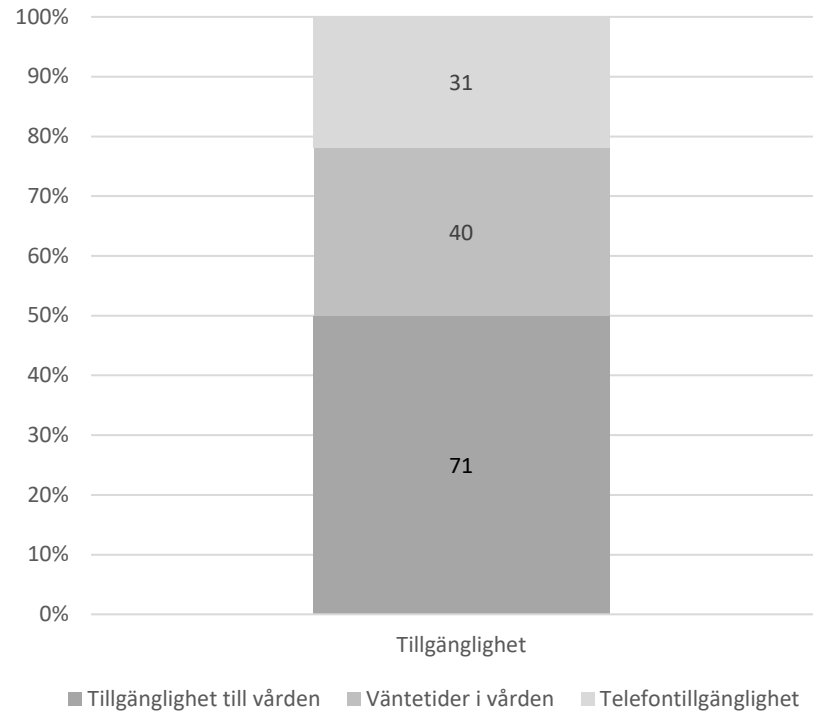
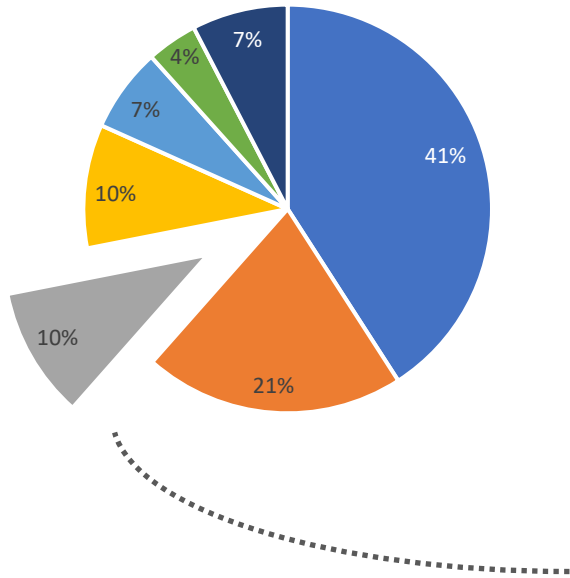
*En 70-årig kvinna berättade att hon blivit kallad till sin husläkare, men av kallelsen framgick det inte vad besöket avsåg. På mottagningen injicerade läkaren vaccin mot covid-19 utan att kvinnan hade informerats om att detta skulle ske.*

*En man har tillsammans med en anhörig under tre veckor försökt få information om hur och när de kan få tredje dosen vaccin mot covid-19. De anser att informationen är bristfällig och att 1177 vårdguiden och appen Alltid Öppet inte ger svar på de frågor de har. De har även ringt telefonbokningen utan resultat.*

*En man som hade vaccinerats mot covid-19 hade fått information om att dos två skulle ges efter sex veckor. Han bokade tid på en tillfällig vaccinationsmottagning men när han kom dit fick han inte vaccineras. Istället fick han veta att det ska gå nio till tolv veckor mellan dos ett och två av det vaccin som han hade fått. Mannen var upprörd över att det varit svårt att boka tid och att det var svårt att få korrekt information om vad som gäller.*

*En man hade bokat tid för covid-19 vaccination på en vårdcentral. På plats frågade han sjuksköterskan vilka vaccinationer det fanns och fick svar att de endast hade ett visst vaccin kvar. Han blev vaccinerad och efter det hörde han samma sjuksköterska berätta för nästa patient att denne skulle få ett annat vaccin. Mannen berättar att han blev upprörd, kände sig lurad och diskriminerad och därför konfronterade personalen, men fick endast ignorerande svar.*

Delproblem inom tillgänglighet



Inom problemområdet tillgänglighet avsåg klagomålen främst delproblemet tillgänglighet inom vården, 50 procent, följt av delproblemet väntetider inom vården, 28 procent, och telefontillgänglighet, 22 procent.

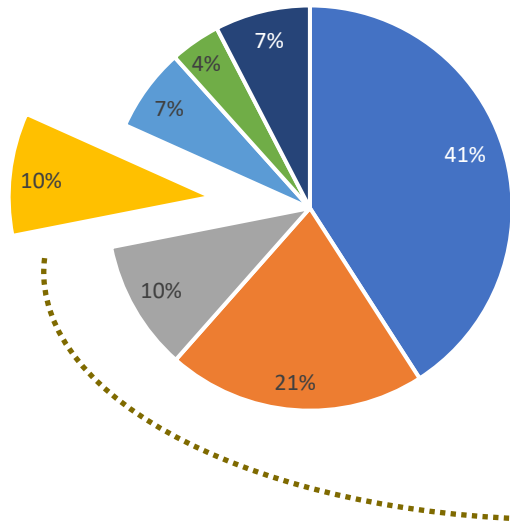
## Tillgänglighet till vården

De klagomål som inkommit under april och november 2021 avsåg i många fall svårigheter att boka tid för vaccination via telefon.

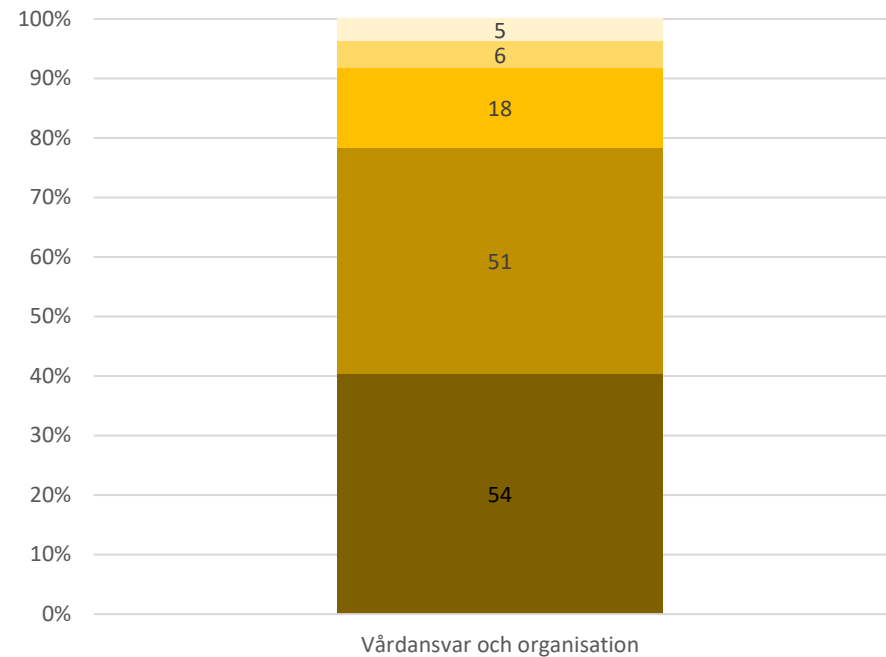
*En äldre kvinna som inte har möjlighet till digital bokning har försökt boka tid via regionens telefonbokning för vaccinering mot covid-19. Hon är uppgiven för att hon fått vänta i telefonkö mer än en timme för att få besked om att samtliga vaccinationstider är bokade. Hon har försökt vid fler än ett tillfälle. Kvinnan känner sig åldersdiskriminerad på grund av hon har valt att inte använda sig av digitala verktyg.*

## Väntetider inom vården

Klagomålen avsåg främst både väntetider för att få vaccinationstid, och även väntetider i kö vid vaccinationsmottagningar trots bokad tid.



Delproblem inom vårdansvar och organisation



■ Hygien/miljö/teknik      ■ Vårdflöde/processer  
 ■ Resursbrist, inställd åtgärd      ■ Valfrihet, fritt vårdsökande  
 ■ Fast kontakt/vårdplan

Inom problemområdet vårdansvar och organisation avsåg klagomålen främst delproblemet hygien/miljö/teknik, 40 procent, följt av delproblemet vårdflöde/processer, 38 procent, och resursbrist, 13 procent.

## Hygien/miljö/teknik

Många klagomål handlade om trängsel i väntrum inför vaccinering och brister i hygien. Flera klagomål handlade också om bristande organisation vid vaccinationsbussar.

*Ombud hade synpunkter på organisationen av vaccination av personer över sextiofem år. Ombudets far var över åttio år gammal och var tvungen att stå i kö utomhus i flera timmar och sedan klättra in i en buss.*

## Vårdflöde/processer

Synpunkterna handlade om exempelvis turordning för olika grupper vaccination, tidsintervall mellan vaccinationsdoser och hantering av överblivet vaccin.



För att kunna följa vilka ärenden som lett till förbättringsåtgärder i vården markeras dessa ärenden så att det framgår att det har lett till antingen *Åtgärd i enskilda ärendet* eller *Åtgärd på övergripande nivå*.

34 ärenden kopplade till vaccination mot covid-19 har lett till någon förbättringsåtgärd under perioden. Att antalet är få är förväntat, eftersom svar från vårdgivarna vanligtvis inte begärts in för ärenden som handlar om vaccination mot covid-19 och det är i svaren som patientnämndens förvaltning får information om att åtgärder vidtagits.

*En kvinna med skyddad identitet har vänt sig till flera vårdcentraler som alla nekar henne vaccin mot covid-19. De hänvisar till bokningsnummer via telefon och vaccinationsmottagningarna. När hon ringer bokningsnumret behöver de personnummer och adress för att kunna boka in henne, vilket hon inte vill uppge.*

**Åtgärd:** Enligt inhämtad information från vaccinationsgruppen inom regionen ska vårdcentralerna hantera de personer som har skyddad ID. Synpunkterna har framförts till samordningsfunktionen för vårdcentralerna på hälso- och sjukvårdsförvaltningen. De har i sin tur återkopplat till berörda vårdcentraler som har svarat att de omgående lyfter det till ansvariga sjuksköterskor och på det sättet klargör vad som gäller.

*En kvinna fick fel vaccin vid en vaccinationsmottagning. Hon skulle få vaccinet mot säsongsinfluensan men fick istället vaccin mot covid-19, trots att hon tydligt sagt vilket vaccin hon skulle ta.*

**Åtgärd:** Svar inhämtades från vårdgivaren som framförde ursäkter för det inträffade, och menade att händelsen påvisade en brist i rutinerna. Omgående efter händelsen placerades material annorlunda för att minimera risken för framtida händelser av denna art. Därtill hade vårdgivaren säkerställt att vaccinatörerna har en väl avvägd arbetsbörda för att förhindra negativ stress, vilket annars kan vara bidragande orsak till att risken för misstag till följd av den mänskliga faktorn ökar. Vårdgivaren hade också förstärkt rutinerna kring uppföljning av dylika incidenter.

*Patienten erhöll en vaccindos mot covid-19 vid en tillfällig vaccinationsmottagning. Personalen stack först in en tom vaccinationsspruta, bad därefter om ursäkt och gav patienten en fylld vaccinationsspruta.*

**Åtgärd:** *Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren genomfört en utredning av händelsen. Denna utredning visar att det inte var en begagnad spruta som först användes, utan en oanvänd. Ärendet ledde till att inspektörer från vaccinationsaktören inom loppet av tre dagar besökte samtliga enheter för inspektion av vaccinationsprocessen och följsamheten av rutiner. Ingen avvikelse kunde observeras.*

*En kvinna fick en allergisk reaktion av vaccin mot covid-19. Efter samtal med en läkare bedömdes att hon skulle få dos två på en vårdcentral med allergimottagning. Kvinnan upplevde allergireaktionen som mycket otäck och var rädd vid andra besöket. En sjuksköterska ställde frågor om reaktionen och vad som inträffat. Kvinnan som inte kunde tala om det inträffade, svarade att hon redan berättat och skrivit ner vad som hänt och att det framgick av journalen. Sjuksköterskan svarade då: "Skyll dig själv om du inte vill ha hjälp". Kvinnan uppfattade sjuksköterskan som plump och icke inkännande. Kvinnan reagerade med samma allergiska reaktion på dos två.*

**Åtgärd:** *I inhämtat yttrande framkommer att verksamhetschefen tagit kontakt med patienten per telefon. Verksamhetschefen ska ta upp händelsen med den verksamhet som ansvarar för sjuksköterskorna och ger patienten stöd i att hon inte blivit korrekt behandlad. Patienten har förmedlat att hon är mycket nöjd.*

Patienter har möjlighet att förmedla förbättringsförslag till vården genom sina ärenden. För ärenden som inkommer via 1177 kan dessa sammanställas på ett enkelt sätt. Under perioden januari 2021 till och med juni 2022 inkom 142 sådana förbättringsförslag kopplade till covid-19 vaccination.

*Låt de som är 65+ och som fortfarande är ovaccinerade och som inte vågar ta rekommenderat vaccin, få välja ett annat vaccin.*

*Öka tillgängligheten via telefon!  
Allt kan inte ske digitalt.*

*Informera eller påminn personal om att det finns folk som har svårt med muntliga instruktioner på grund av exempelvis neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. De personerna har rätt att bli bra bemötta när de söker vård. [...] Det jag funderar på är om det kanske skulle vara en bra idé om det går att fylla i vid bokning att man har svårt för muntlig kommunikation på grund av funktionsnedsättning eller på något annat sätt signalera till vårdpersonalen att man har dessa svårigheter.*

Alternativa vaccineringsmöjligheter än just den egna vårdcentralen för riskgrupper.

Förbättra telefontillgängligheten för patienten. Mer personal?

- Under perioden januari 2021 till och med juni 2022 inkom 836 ärenden med 1 367 klagomål avseende vaccination mot covid-19 till patientnämndens förvaltning.
- Flest klagomål inkom under april till juni 2021 samt november till december 2021 och har minskat under våren 2022.
- Klagomålen avsåg kvinnor i högre utsträckning än män (58 respektive 40 procent). Mäns och kvinnors klagomål fördelade sig relativt lika procentuellt mellan olika problemområden.
- Störst andel klagomål gällde primärvården följt av klagomål på HSF och tillfälliga vaccinationsmottagningar.
- Främsta området att framföra synpunkter på var vård och behandling (41 procent) följt av kommunikation (21 procent), tillgänglighet (10 procent) samt vårdansvar och organisation (10 procent).

## Stor andel klagomål från äldre

38 procent av klagomålen där åldern var känd rörde patienter som var 70 år eller äldre.

Många av klagomålen handlade om svårigheter att få tid för vaccination på vårdcentral för riskgrupper och äldre. Synpunkter framkom också i flera fall om bristande alternativ för de patienter som inte hade möjlighet att boka tid digitalt. Det handlade om långa väntetider i telefonkö och brist på tider att boka.

Detta understryker vikten av att säkerställa att olika gruppers varierande behov avseende tillgänglighet blir tillgodosedda.

## Bristande valfrihet

När rekommendationer infördes om att ett visst vaccin endast skulle ges till patienter över 65 år, ledde det till många klagomål från denna åldersgrupp om att

de inte fick välja vaccin. Flera patienter hänvisade till att det bryter mot patientlagen att inte få lov att välja behandlingsalternativ. Det framkom att patienter hellre avstått från att vaccinera sig när de inte fått välja vaccin. Trots den utmaning man stod inför gällande brist på vaccin kan det vara bra att ta med sig framöver hur viktigt det är för patienter att få påverka sina behandlingsalternativ, för att upprätthålla förtroende och viljan att vaccinera sig.

## Kommunikation

Många synpunkter gällde bristande eller motstridig information. När förutsättningar och riktlinjer förändrades blev det svårt för patienterna att veta vad som gällde, vilket ledde till frustration. Det belyser hur viktigt det är med korrekt och relevant information så långt det är möjligt.

