

  
  
**Pressinfo**  
***Ny rapport från patientnämnderna i Sverige:  
Pandemin och patienterna, en uppföljning -  
Klagomål till patientnämnderna i Sverige 2021***

**Förra året sammanställde landets patientnämnder en gemensam rapport som handlade om inkomna klagomål och synpunkter relaterade till covid-19 under pandemins första år. Nu finns en uppföljning som handlar om inkomna klagomål under 2021.**

-Vi får nog räkna med att hälso- och sjukvårdens lärande runt konsekvenser och effekter av pandemin kommer att pågå under en lång tid framöver, konstaterar Steinunn Ásgeirsdóttir som är förvaltningschef för patientnämnden i Stockholm, och berättar att det är viktigt att lära av patienternas egna berättelser och erfarenheter i det systematiska patientsäkerhetsarbetet. Hon säger också att patientnämndernas klagomål kanske inte ger en fullständig bild av hur sjukvården fungerar, men att varje klagomål i sig är en berättelse om något som en enskild patient har upplevt, och sammantaget kan alla dessa berättelser bidra till vårdens kvalitetsutveckling.

**Flest pandemirelaterade ärenden gällande primärvården**

Under 2021 inkom 4 160 ärenden som på något sätt var pandemirelaterade till till Sveriges patientnämnder. Dessa utgjorde elva procent av den totala mängden ärenden som i rena tal var 38 946. 2020 utgjorde dessa ärenden tio procent av alla samtliga inkomna ärenden. Patientnämnden i Stockholm mottog i särklass flest klagomål och synpunkter under hela pandemiperioden, både när det gäller pandemirelaterade (2 020 st) och totalt antal ärenden.

Av den nya rapporten framgår att störst andel klagomål berörde primärvården, följt av specialistvården och att klagomålen har ändrat fokus något under pandemiperioden. Det sista året har problemen kring vaccination och brister gällande information varit många, medan vi i den tidigare rapporten såg flest problem kring inställda åtgärder och nekad vård. Under 2021 var det tydligt att många också klagade på problem med uppskjuten vård.

**Fortsatt flest klagomål från 70+**

I den tidigare rapporten som beskrev år 2020 var den största gruppen som lämnade pandemirelaterade klagomål 70 till 79 år, något som avviker från det som gäller ”vanliga” ärenden. Detta kan även noteras när det gäller pandemirelaterade ärenden under 2021.

**Vaccination och smitta**

I många klagomål har patienter och närstående beskrivit problem de har upplevt gällande information, bokning och utförande av vaccinationer. Klagomål fanns exempelvis på att vaccinet hade getts på felaktigt sätt och att vissa patienter hade fått fel vaccin. Man hade

också upplevt att informationen har varit ottydligt och ibland motstridig. Flera har också framfört klagomål på prioriteringsordningen och på att man inte själv som patient har kunnat välja vilket vaccin man skulle få.

### **Tillgänglighet och väntetider**

Klagomål på väntetider till vården fanns både gällande specialistvård och primärvård. Patienter inom både primärvård och specialistvård upplevde att det var större svårigheter än vanligt att få tid för återbesök och uppföljning.

-Pandemin har varit en extraordinär händelse som har inneburit snabba beslut och flera förändringar, både för hälso- och sjukvårdens verksamheter och för den enskilde individen. Ett bra samarbete och en god kommunikation mellan enheter inom vården och mellan sjukvården och patienter/närstående kan lösa många av de situationer som kan uppkomma, säger Steinunn Ásgeirsdóttir, och avslutar med att också konstatera att kraven har ökat på såväl patienters digitala kunskaper som på vårdens förmåga att snabbt ställa om för att kunna möta efterfrågan på denna typ av tjänster.

-Det är viktigt att komma ihåg att en viss del av befolkningen inte har tillgång till, eller förmåga att, använda dessa tjänster, vilket har visats i vissa av patientnämndernas klagomål, avslutar Steinunn Ásgeirsdóttir.

### **För mer information:**

Annette Birnbaum, marknads- och kommunikationsansvarig, 070-542 71 16, [annette.birenbaum@regionstockholm.se](mailto:annette.birenbaum@regionstockholm.se).

**Bilaga:** Rapporten "Pandemin och patienterna, en uppföljning - Klagomål till patientnämnderna i Sverige 2021. Både den och den första rapporten (Pandemin och patienterna 2020) finns att läsa på <https://www.regionstockholm.se/verksamhet/halsa-och-varld/Patientnamnden-Stockholm/fordjupade-analyser-patientnamnden/>