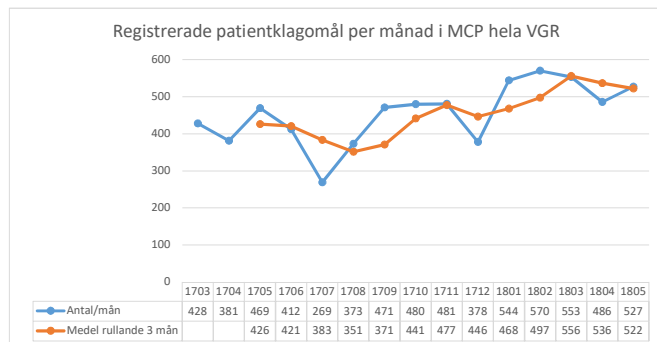


Statistik klagomål MCP 180607

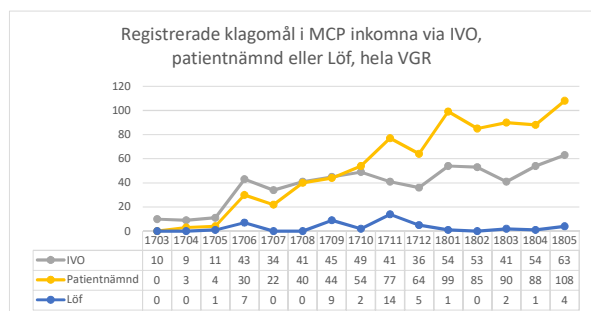
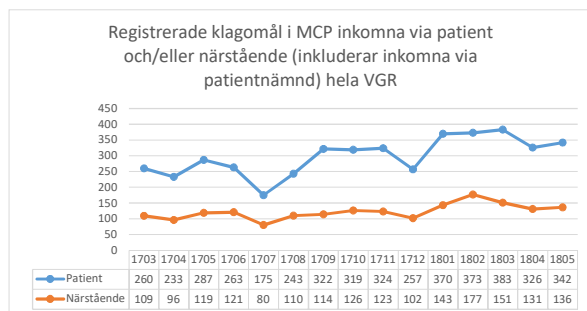
MedControl (MCP) är vårdgivaren Västra Götalandsregionens it-stöd för processen avvikelshantering. I MCP registreras alla avvikelser som avser patientsäkerhet som upptäcks av personal eller som kommer till vårdgivarens kännedom på annat sätt, t ex som synpunkter och klagomål från patienter och närstående. I denna rapport redovisas statistik som rör hanteringen av klagomål.

Samtliga klagomål ska registreras i MCP. Att antalet klagomål som registreras ökar kan vara ett uttryck av att klagomål som inkommer i ökande utsträckning också registreras, snarare än att fler klagomål framförs. En ökande trend bör alltså ses

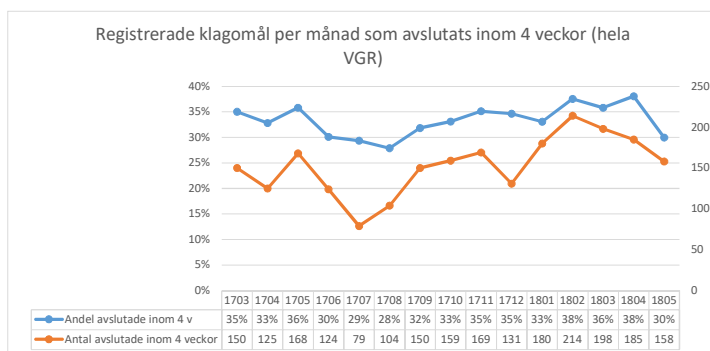
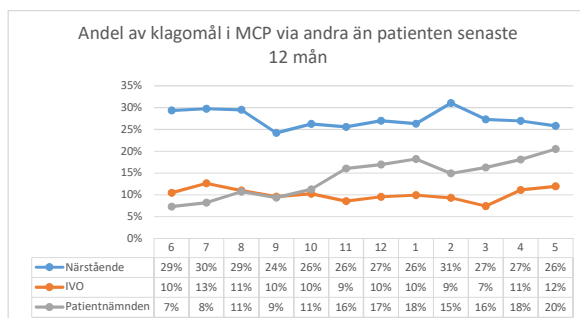


Urväl: Samtliga ärenden som är registrerade som patientklagomål

Medel rullande 3 månader: medelvärdet av de tre senaste månaderna inklusive aktuell månad; används för att tydligare se trender.



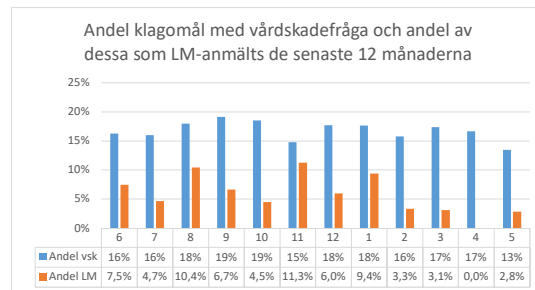
Klagomål kan framföras direkt till vårdgivaren av patienten eller närstående till patienten. Klagomål kan också framföras via patientnämnden, som har uppgiften att ge stöd åt den som klagar. Klagomål kan också inkomma via IVO (inspektionen för vård och omsorg). Ansökningar till Löf (patientskadeförsäkringen) där Löf beslutat betala ut ersättning för skada



Genomsnittlig andel klagomål som avslutas inom 4 veckor 33%

Mål: klagomål ska vara besvarade inom 4 veckor från det att det inkommit till vårdgivaren. Ett MCP-ärende som innehåller ett klagomål kan vara öppet trots att klagomålet är besvarat. Mättet antal avslutade ärenden utgör därför en underskattning. Genom att fortlopande utveckla klagomålshanteringen bör andelen klagomål som avslutats inom 4 veckor kunna öka.

Statistik klagomål MCP 180607

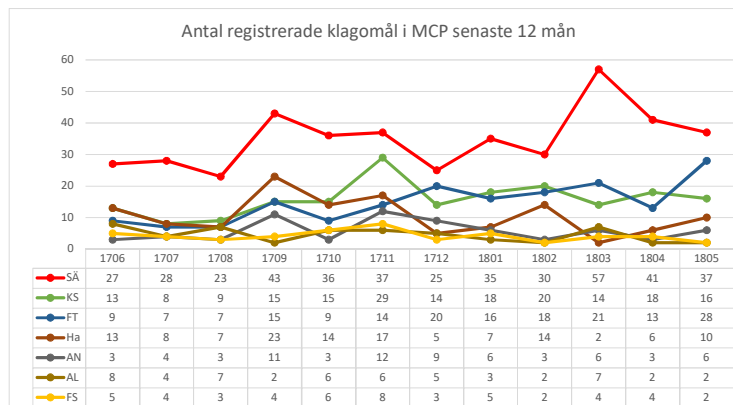
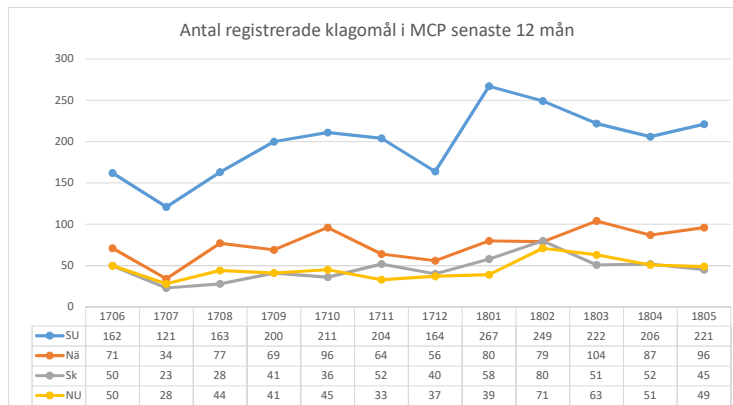
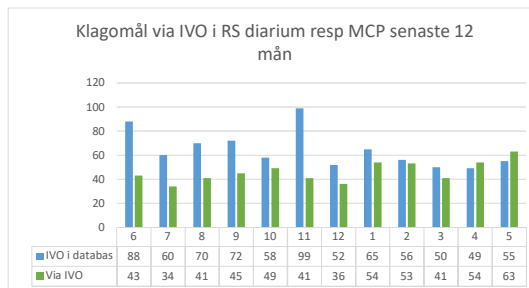


Andel av klagomål med vårdskadefrågeställning 17%
Andel av dessa klagomål som medfört LM-anmälan 5,7%

Ett klagomål kan handla om att patienten kan ha fått en vårdskada eller riskerat få en vårdskada. Vid utredningen av klagomål kan det visa sig att patienten fått eller riskerat få en allvarlig vårdskada. En sådan händelse ska anmälas till IVO, enligt "lex Maria". Observera att det endast är händelser som rör allvarlig vårdskada som ska anmälas. De flesta klagomål rör inte fråga om vårdskada och de flesta vårdskadorna är inte allvarliga (enligt patientäkerhetslagens definition). Ärenden som rör allvarliga vårdskador avslutas först när vidtagna åtgärder som syftar att förhindra upprepning har följts upp.

Klagomål oavsett hur de inkommer ska registreras i MCP för att säkerställa att klagomålet hanteras på ett korrekt sätt. Registrering möjliggör också systematiska sammanställningar och framtagna av statistik som utgör underlag för utveckling av verksamheterna på alla nivåer i vårdgivarorganisationen.

Bredvid visas hur många klagomål som inkommit till VGRs regiondiarium via IVO varje månad och hur många av dessa som av förvaltningarna har registrerats i MCP. Målet är att samtliga klagomål som inkommer från IVO ska registreras.



Klagomålen hänförs till den förvaltning som huvudsakligen berörs.

NÄ=Närhälsan

SK=Skaraborgs sjukhus

SU=Sahlgrenska universitetssjukhuset

NU=NU-sjukvården

SÄ=Södra Älvsborgs sjukhus

KS=Kungälv sjukhus

FT=Folkandvården

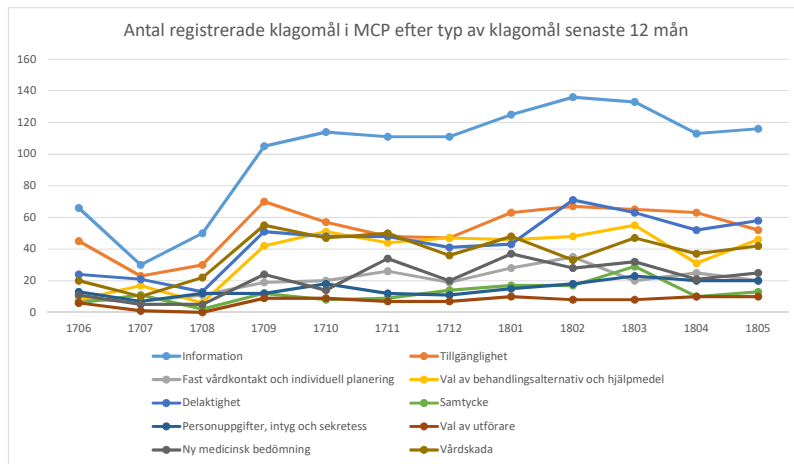
Ha=Habilitering och hälsa

AN=Angereds närsjukhus

AL=Alingsås lasarett

FS=Frölunda specialistsjukhus

Statistik klagomål MCP 180607



De vanligaste klagomålsområdena senaste 12 mån

Typ	Andel
Information	21%
Tillgänglighet	11%
Delaktighet	9%
Vårdskada	7%
Val av behandlingsalternativ och hjälpmedel	7%
Ny medicinsk bedömning	4%
Fast vårdkontakt och individuell planering	4%
Personuppgifter, intyg och sekretess	3%
Samtycke	2%
Val av utförare	1%
Ej någon av ovan ("Övrigt")	52%
Totalt klagomål	6822 (under de senaste 12 månaderna)

Klagomålen kategoriseras med hänsyn till vad klagomålet innehåller. Kategorierna hänför sig till patientssäkerhetslagen när det gäller fråga om vårdskada, och patientlagens kapitel när det rör de andra områdena som framkommer av tabellen bredvid. Ett klagomål kan tillhöra en eller flera kategorier. Klagomål som inte kategoriseras i något av dessa områden kategoriseras som "Övrigt". Denna kategori bör användas så lite som möjligt då den sannolikt till stor del bottnar i svårigheter och ovana hos den som handlägger klagomålet att identifiera någon av huvudkategorierna i klagomålet.