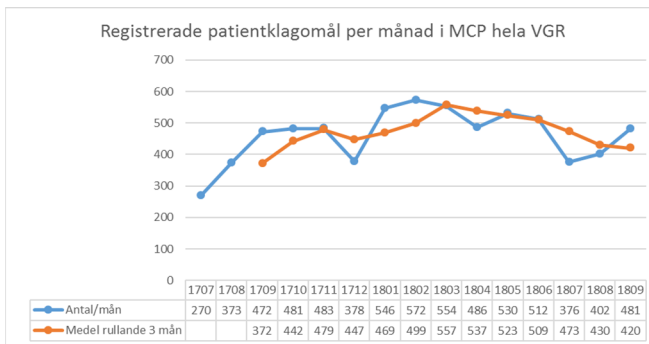


Statistik klagomål MCP 181004

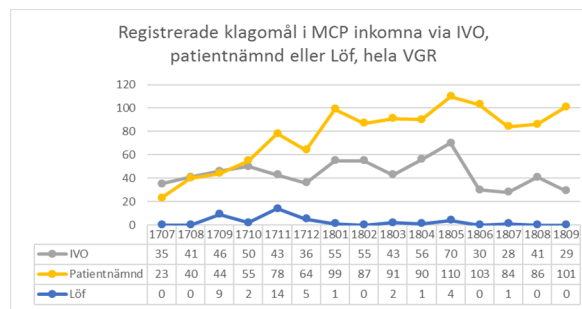
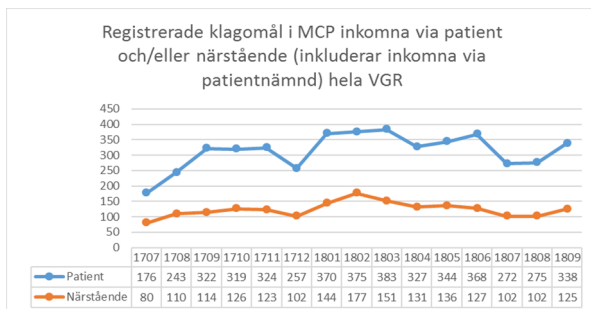
MedControl (MCP) är vårdgivaren Västra Götalandsregionens it-stöd för processen avvikelsehantering. I MCP registreras alla avvikelser som avser patientsäkerhet som upptäcks av personal eller som kommer till vårdgivarens kännedom på annat sätt, t ex som synpunkter och klagomål från patienter och närstående.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

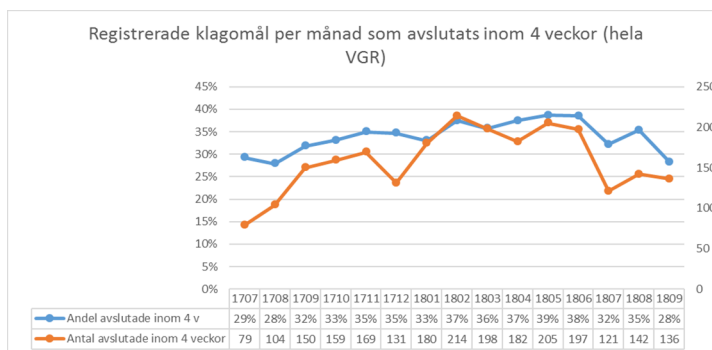
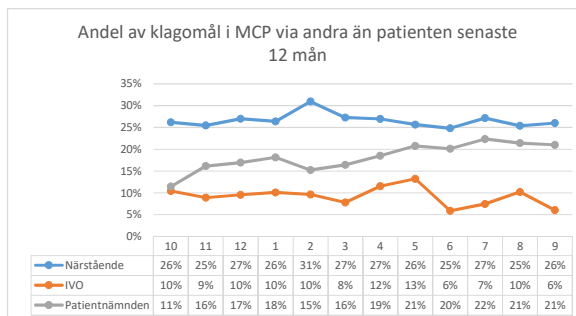


Urval: Samtliga ärenden som är registrerade som patientklagomål

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

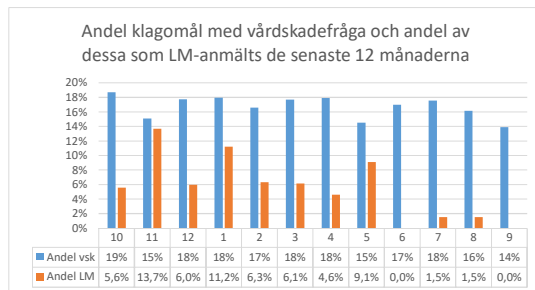


Klagomål kan framföras direkt till vårdgivaren av patienten eller närstående till patienten. Klagomål kan också framföras via patientnämnden, som har uppgiften att ge stöd åt den som klagar. Klagomål kan också inkomma via IVO (inspektionen för vård och omsorg). Ansökningar till Löf (patientskadeförsäkringen)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



Genomsnittlig andel klagomål som avslutas inom 4 veckor 35%

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 fortlöpande utveckla klagomålshanteringen bör andelen klagomål som avslutats inom 4 veckor kunna öka.

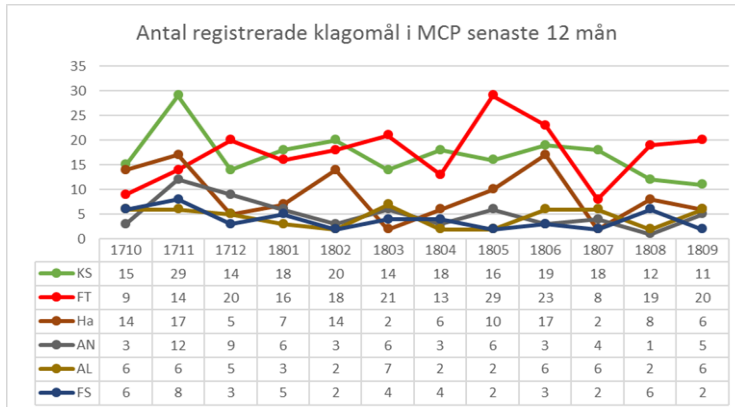
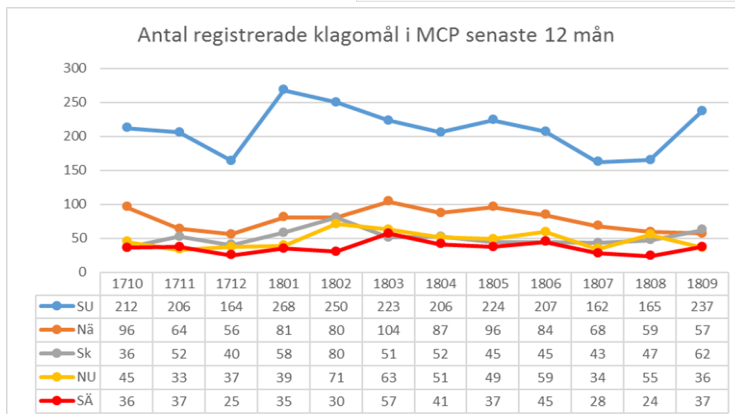
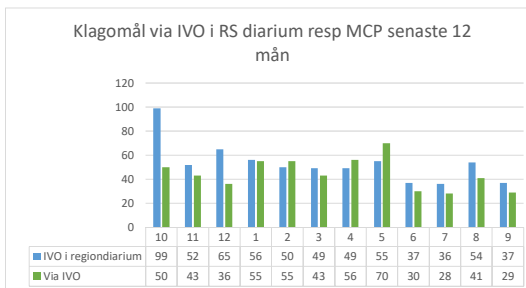


Andel av klagomål med vårdskadefrågeställning 17%
 Andel av klagomålen under de 9 första mån i perioden som LM-anmälts 6,9%

Ett klagomål kan handla om att patienten kan ha fått en vårdskada eller riskerade 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.

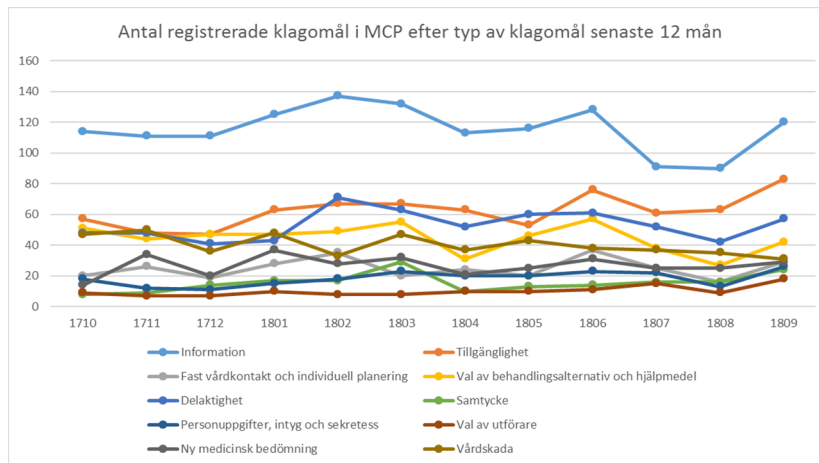
Klagomål oavsett hur de inkommer ska registreras i MCP för att säkerställa att klagomålet hanteras på ett korrekt sätt. Registrering möjliggör också systematiska sammanställningar och framtagande av statistik som utgör underlag för utveckling av verksamheterna på alla nivåer i vårdgivarorganisationen.

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=Folktandvården
 Ha=habilitering och hälsa
 AN=Angeredens närsjukhus
 AL=Alingsås lasarett
 FS=Frölunda specialistsjukhus

Statistik klagomål MCP 181004



De vanligaste klagomålsområdena senaste 12 mån

Typ	Andel
Information	22%
Tillgänglighet	13%
Delaktighet	10%
Val av behandlingsalternativ och hjälpmedel	8%
Vårdskada	8%
Ny medicinsk bedömning	5%
Fast vårdkontakt och individuell planering	5%
Personuppgifter, intyg och sekretess	4%
Samtycke	3%
Val av utförare	2%
Ej någon av ovan ("Övrigt")	48%
Totalt klagomål	6916 (under de senaste 12 månaderna)

Klagomålen kategoriseras med hänsyn till vad klagomålet innehåller. Kategorierna hänför sig till patientsäkerhetslagen 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.