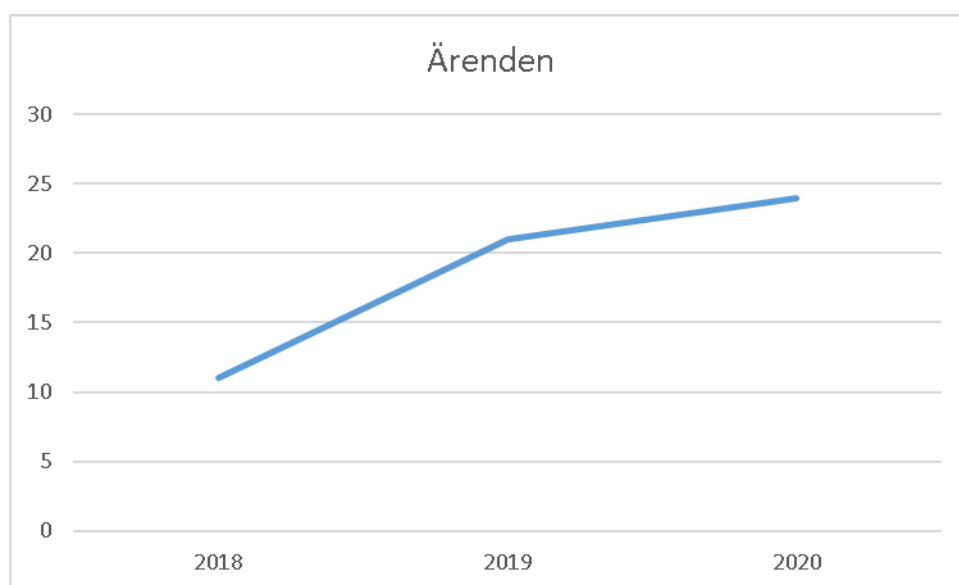
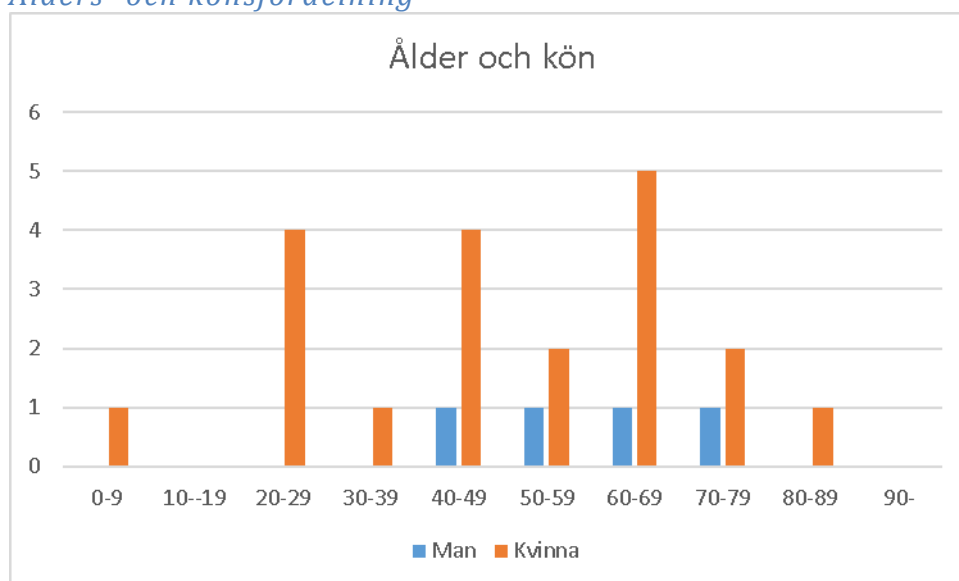


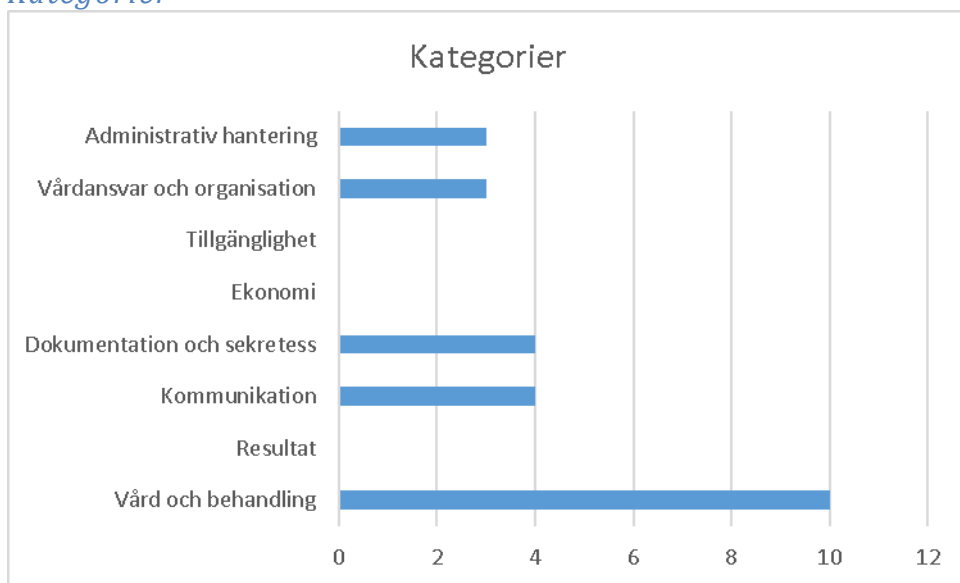
**Sammanställning Aleris, 2020 års ärenden inkomna till
Patientnämnden***Antal*

Under perioden 2020-01-01 till 2020-12-31 kom 24 ärenden in till patientnämnden som rörde Aleris hälsocentraler. Det är en ökning med 14 procent från föregående år då antalet var 21 st.

*Ålders- och könsfördelning*

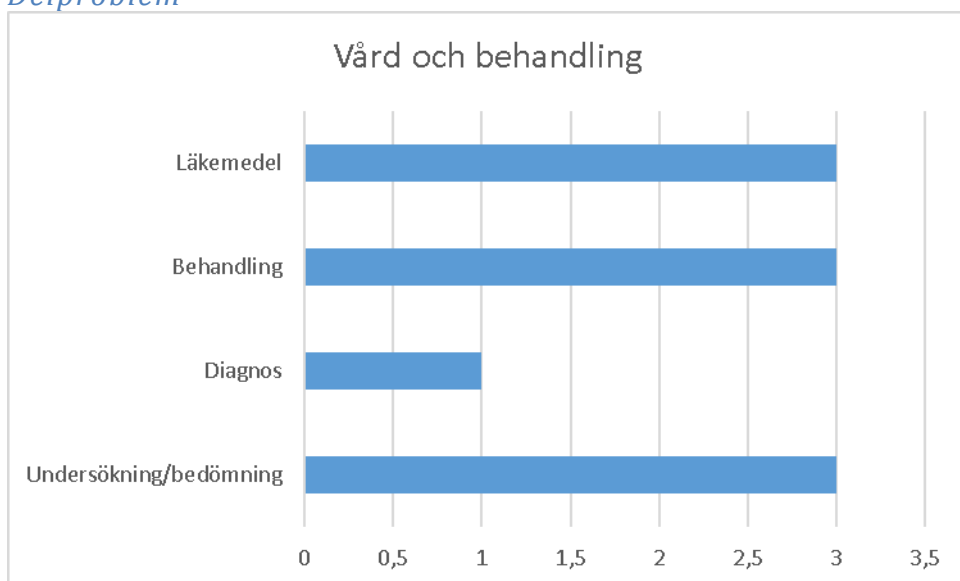
Kvinnor var kraftigt överrepresenterade och stod för 20 ärenden, män stod således för 4 ärenden. Övervägande andel av ärendena återfanns i åldersspannet 20-70 år.

Kategorier



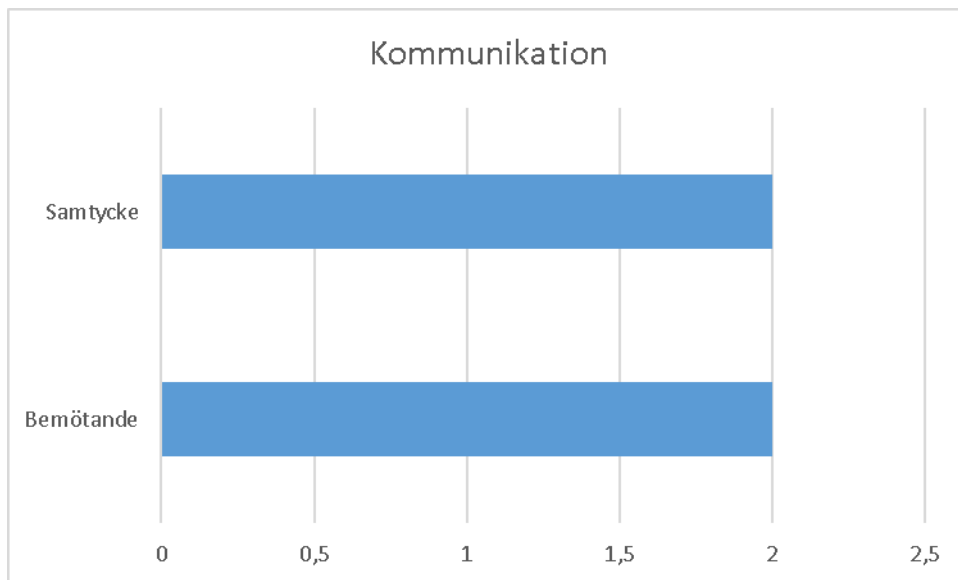
Flest ärenden rörde kategorin *Vård och behandling* med 10 ärenden. Näst störst var *Kommunikation* samt *Dokumentation och sekretess* med vardera 4 ärenden. Inga ärenden fanns registrerade under kategorierna *Resultat*, *Tillgänglighet* och *Ekonomi*.

Delproblem

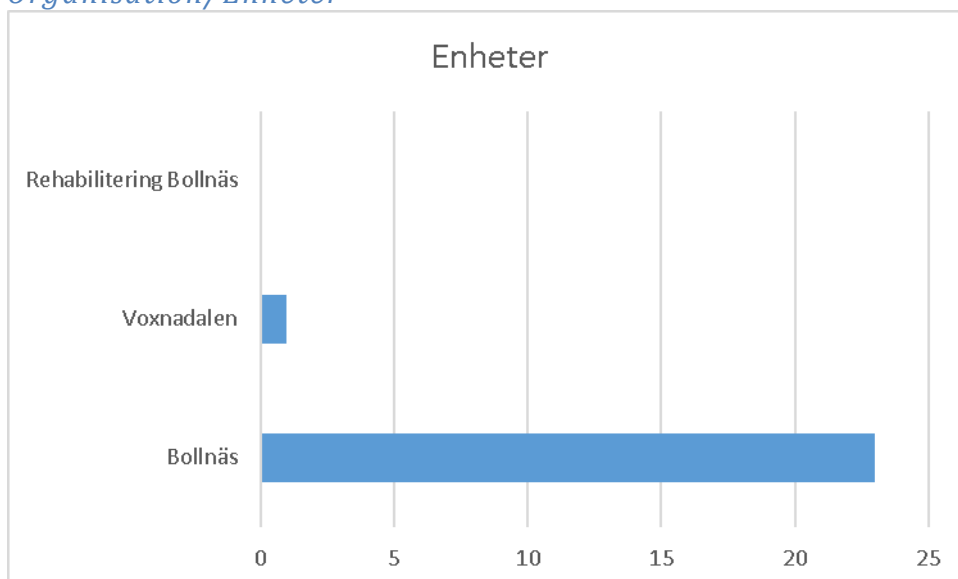


Under **Vård och behandling** var det en jämn fördelning mellan delproblemen *Undersökning/bedömning*, *Behandling* och *Läkemedel*. *Diagnos* var minst förekommande.

Inom kategorin **Kommunikation** fanns 4 ärenden som var jämnt fördelade mellan *Bemötande* och *Samtycke*. Inga ärenden hade registrerats under delproblemen *Information* och *Delaktighet*.



Organisation/Enheter



Alla ärenden, förutom ett hörde hemma på *Bollnäs*. Ett ärende gällde *Voxnadalen*. Inget ärende fanns registrerat för *Rehabilitering Bollnäs*.

Exempel på ärenden

Vård och behandling

- Anser att fler undersökningar ska göras av magbesvär.
- Anser att bröstcancerdiagnos missats.
- Fick inte förnyelse av recept som utlovats, trots påstötningar.
- Fick ingen vaccinering mot Hepatit vid människobett, fått Hepatit B.
- Anser att det ändrats för mycket i patientens läkemedelsbehandling och att ändringarna inte följts upp på ett bra sätt.
- Cancerpatient som fått infusionsbehandling felaktigt utförd.
- Läkare bedömde att ögonbesvär var konjunktivit, några dagar senare upptäckts att patienten har näthinneavlossning och bestående synnedsättning.

Kommunikation

- Anser att läkaren inte hade korrekt bemötande och dessutom var ointresserad av att ta reda på patientens problem.
- Fått vaccin mot rotavirus trots att de uttryckligen sagt att de vill avstå det.
- Anser att patienten inte hade tillfrågats om hen ville att anhörig skulle närvara vid läkarbesök.
- Fick en utskällning av fysioterapeut när hen var försenad 7 minuter.

Dokumentation och sekretess

- Står om covidprovtagning i patientens journal trots att patienten aldrig lämnat covid-prov.
- Misstänker att pappersjournal från vårdgivare i annat län tappats bort.

Vårdansvar och organisation

- Nekats fast vårdkontakt med anledning av att HC säger att de inte kan erbjuda detta.
- Har inte fått fast vårdkontakt utsedd trots att patienten påtalat behov av detta.
- Anhörig anser att patient i riskgrupp borde få omläggningar utförda i hemmet.

Administrativ hantering

- Anser att all personal, inklusive receptionen, på vårdenheten ska känna till NPÖ.
- Anser det fel att provsvar inte vidimerats.

2 ärenden hade bäring på pågående pandemi.

Inget ärende bedömdes av Patientnämnden som allvarligt (#varg).

Inget ärende, som kommit till förvaltningens kännedom, hade lex Maria-anmälts.

Åtgärder som vidtagits av förvaltningen

7 skrivelser inkom och hanterades. I 3 ärenden var patient/anmälare nöjda/delvis nöjda med svaret. En var missnöjd och 3 har inte inkommit med några synpunkter.

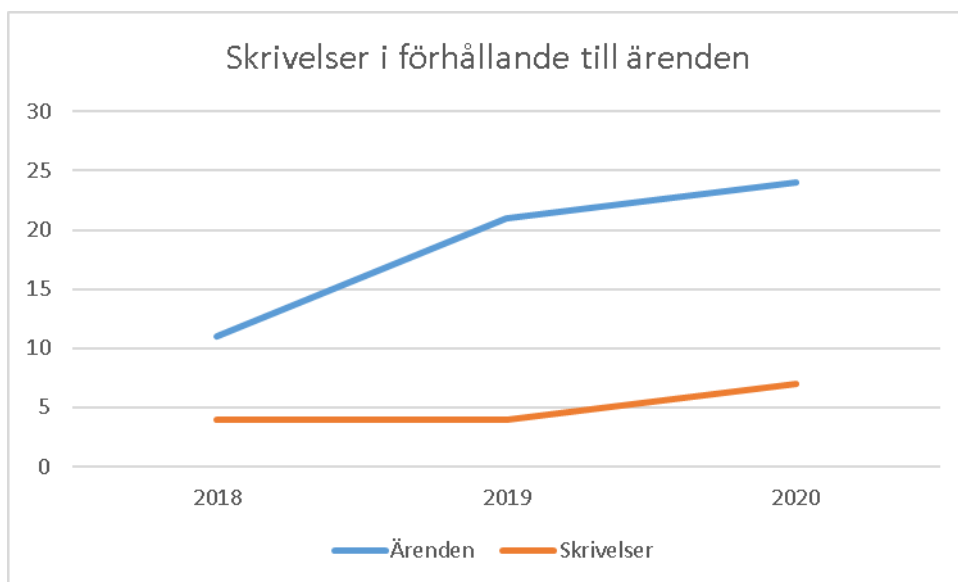
Inget vårdmöte har ägt rum.

I 3 ärenden väntade förvaltningen in skrivelse från patient/anmälare som inte inkom. Ärendena har skickats för kännedom till berörda verksamheter.

I 2 ärenden togs muntlig kontakt med berörd verksamhet.

I 3 ärenden gavs information om patientförsäkringen LÖF.

Månatligen skickas rapporter till verksamheten på de ärenden som avslutats av patientnämndens förvaltning under senaste månaden. Ärenderapporterna beskriver patienternas/anmälarens upplevelser.



Åtgärder vidtagna av verksamheten

I 3 ärenden framgår att verksamheten vidtagit förbättringsåtgärder av övergripande karaktär.

- Hyrläkares anställning avslutats.
- Händelsen tagits upp med berörd läkare.

- Händelsen tagits upp i läkargruppen.

I ett ärende har åtgärder för enskild patienten vidtagits.

- Patienten har erbjudits behandling.

Flera åtgärder kan dock ha vidtagits av verksamheten men som inte kommit till Patientnämndens kännedom.

Sammanfattning/reflektion/vad "sticker ut"

Eftersom antalet ärenden som utgör underlaget till sammanställningen är tämligen litet går det inte att dra för stora slutsatser av de iakttagelser som gjorts. Ingen sammanställning av detta slag gjordes på 2019 års ärenden varför det heller inte går att jämföra eventuella ökningar och minskningar rörande innehåll i ärendena.

Det kan konstateras att antalet ärenden har ökat under de senaste tre åren och även antalet skrivelser. Bollnäs stod för övervägande delen av ärenden. Hur detta står i proportion till antalet listade har Patientnämnden ingen kännedom om. Det är också en kraftig överrepresentation av ärenden som rör kvinnor.

Vill sammanfattningsvis påtala att denna sammanställning utgörs av de ärenden som inkommit till Patientnämnden. För att få en helhetsbild av synpunkter och klagomål i verksamheten behöver även de synpunkter och klagomål som inkommit direkt till verksamheten tas med i den bedömningen.