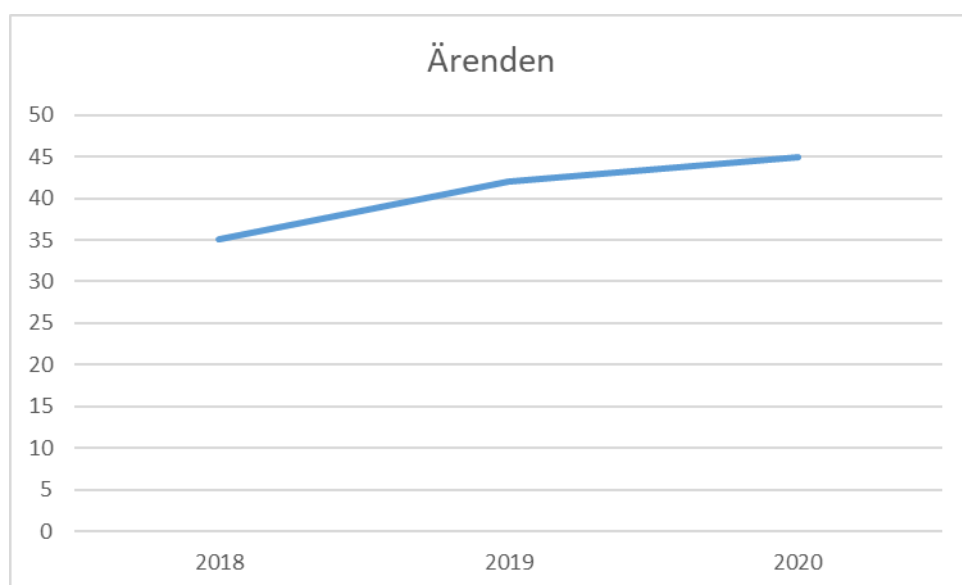
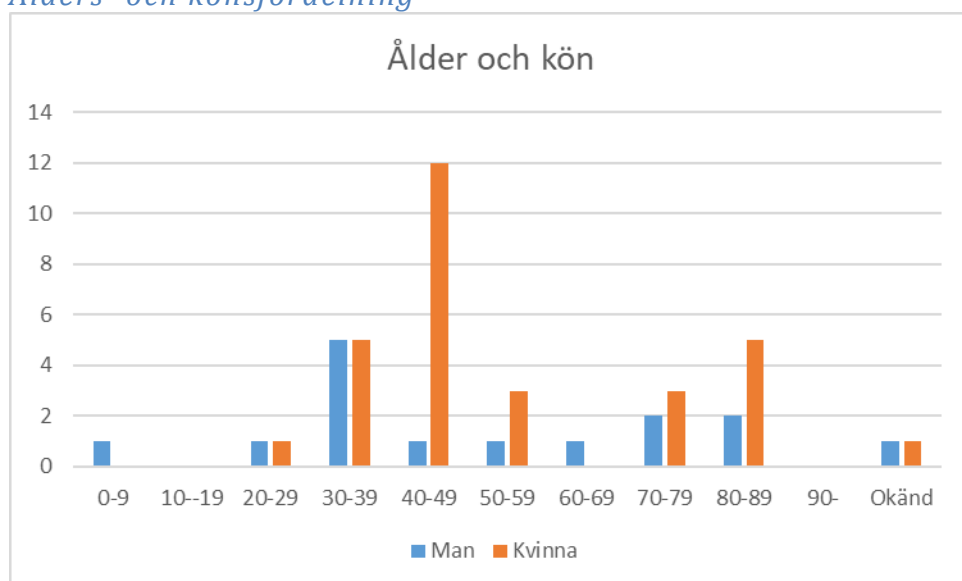


2021-04-23

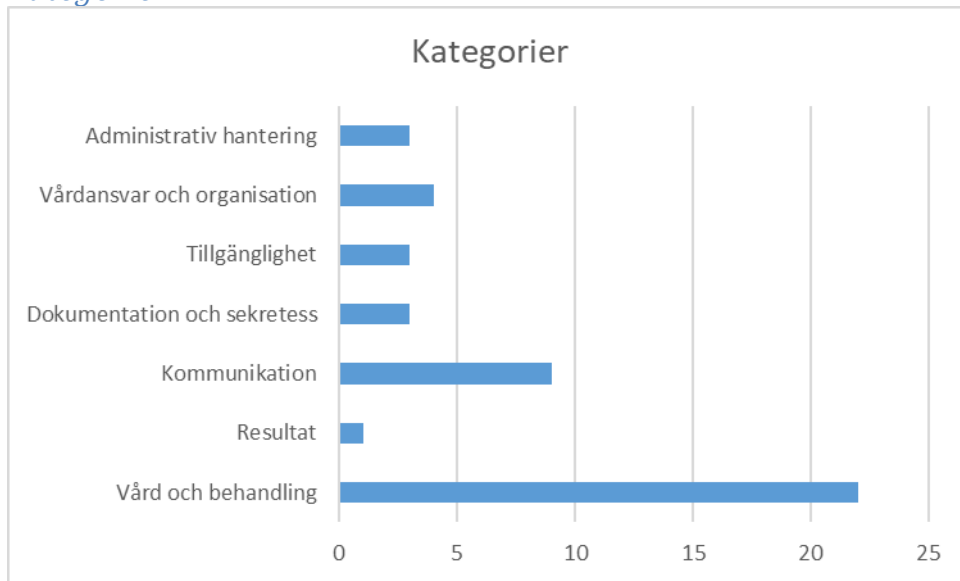
*Patientnämndens förvaltning**Lena Nordstrand***Sammanställning Capio Vårdcentral Gävle AB, 2020 års ärenden
inkomna till Patientnämnden***Antal*

Under perioden 2020-01-01 till 2020-12-31 kom 45 ärenden in till patientnämnden som rörde Capio Vårdcentral Gävle AB. Det är en ökning med 7 procent från föregående år då antalet var 42 st.

*Ålders- och könsfördelning*

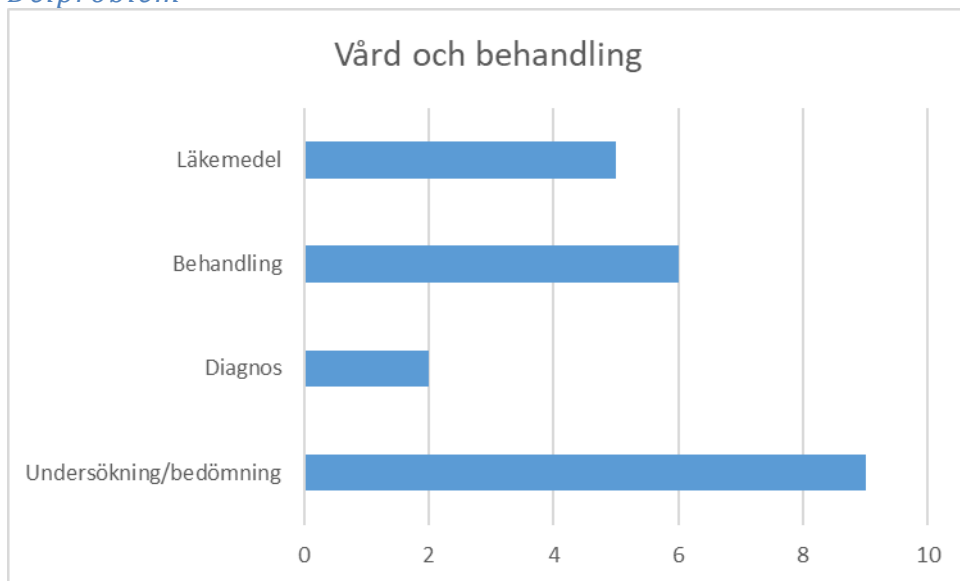
Kvinnor stod för 30 ärenden och män för 15 ärenden. Kvinnor var således kraftigt överrepresenterade. Kvinnor återfanns inom åldersspannet 20-89 år, flest ärenden var inom 40-49 år. Männerna var tämligen jämnt fördelade över hela åldersspannet.

Kategorier

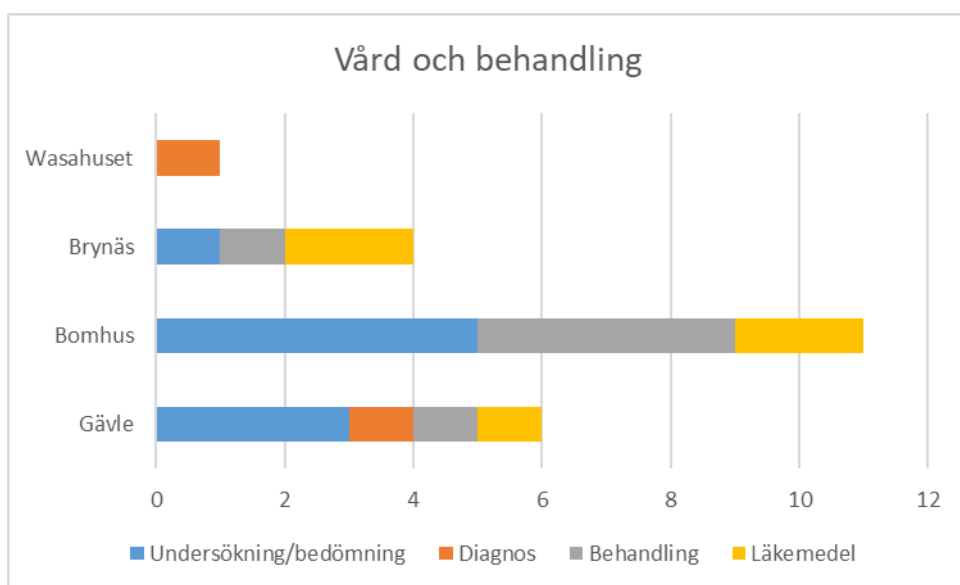


Flest ärenden rörde kategorin *Vård och behandling* med 22 ärenden. Näst störst var *Kommunikation* med 9 ärenden. Inga ärenden fanns registrerade under kategorin *Ekonomi*.

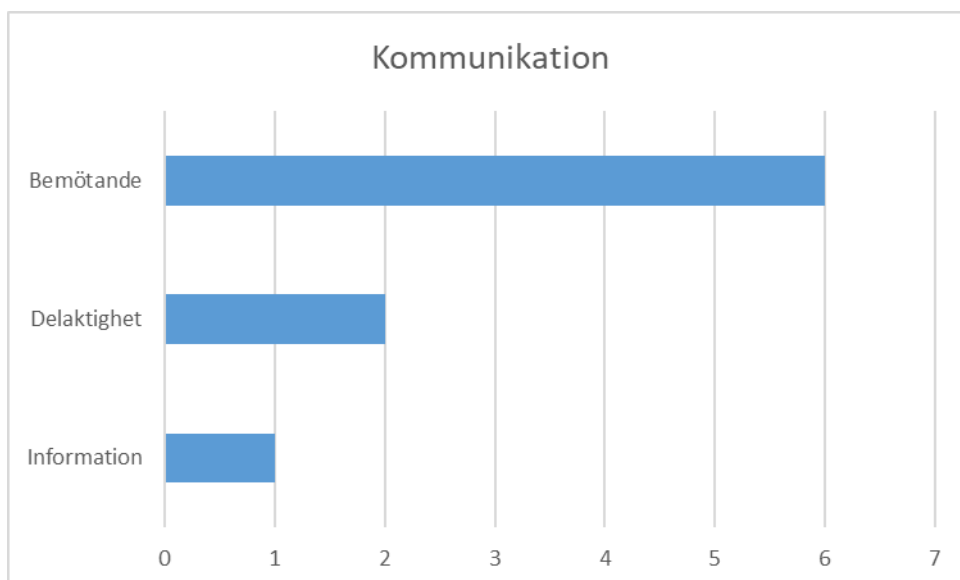
Delproblem



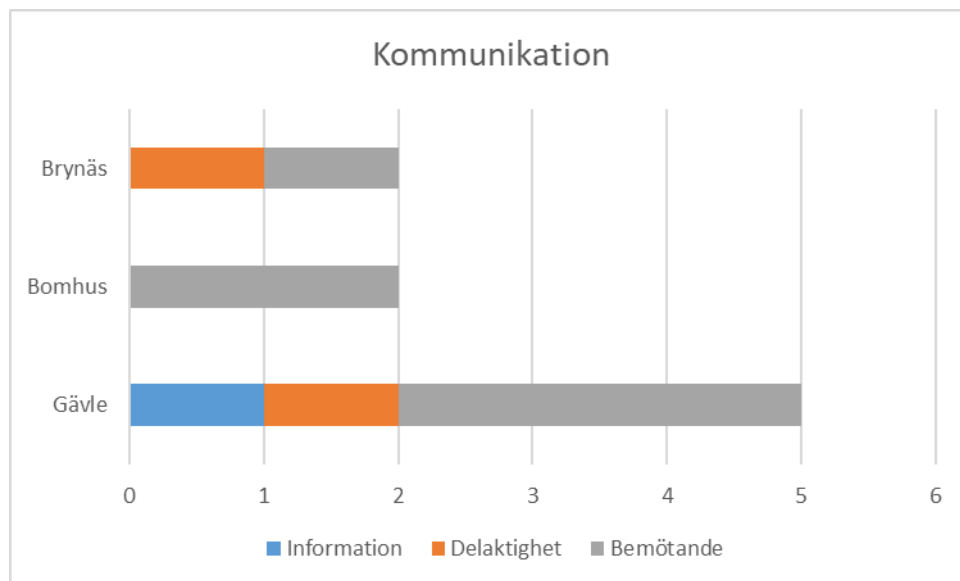
Under **Vård och behandling** var delproblemet *Undersökning/bedömning* störst. *Behandling* var näst störst och därefter *Läkemedel*. Flera ärenden handlade om felaktiga bedömningar och behandlingar. I något fall hade skada och cancerdiagnos missats. Flera av läkemedelsärenden gällde beroendeframkallande läkemedel.



Diagrammet visar fördelning av delproblemen under kategorin **Vård och behandling** för respektive enhet. Flest ärenden hade Bomhus där större delen av ärendena handlade om *Undersökning/bedömning* och *Behandling*.

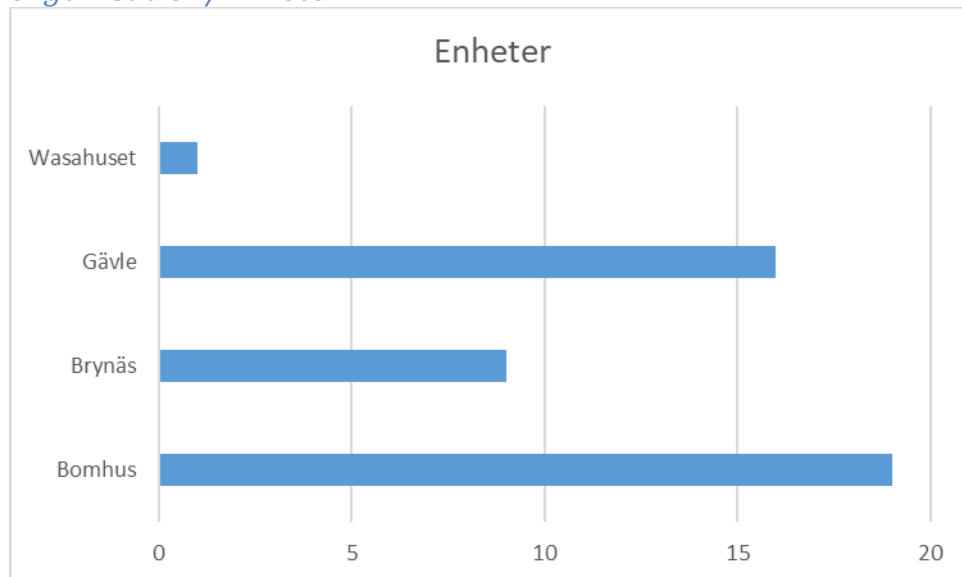


Gällande kategorin **Kommunikation** var delproblemet *Bemötande* störst. Förutom ärenden som klassificerats som kommunikation fanns ytterligare 2 ärenden, under annan kategori, med notering om brist i kommunikation/bemötande.



Diagrammet visar fördelning av delproblemen under kategorin **Kommunikation** för respektive enhet. Flest ärenden rörde Gävle som också hade flest *Bemötande*-ärenden. Bomhus kommunikationsärenden bestod endast av *bemötande*-ärenden.

Organisation/Enheter



Bomhus hade flest ärenden med 19 stycken. Näst flest hade *Gävle* med 16 ärenden. *Wasahuset* hade ett ärende. Hälsocentralen lades sedan ned under året.

Exempel på ärenden

Vård och behandling

- Diagnostiserats med PMR och behandling inleddes, mådde dåligt av behandlingen. Visade sig senare att diagnosen var felaktig. (Wasahuset)
- Upplevde sig vårdslöst undersökt samt ovilja att skickas till röntgen. Visade sig sedan vara en skada. (Gävle)
- Missad cancer. Sökte för yrsel, viktnedgång och allmän svikt. Misstänkte själv cancer. Togs inte på allvar. Blev istället diagnostiserad som dement. (Gävle)
- Missnöjd med behandling av nageltrång. Har diabetes. (Bomhus)
- Inaktuell läkemedelslista lämnats ut till annan vårdverksamhet i samband med kirurgiskt ingrepp. (Gävle)
- Har fått fel behandling av infektion i ögat som kan innebära synnedsättning. (Bomhus)
- Fick felaktiga råd och behandling av sår som vätskade, vilket resulterade i förlängd läkning och sjukskrivning. (Bomhus)
- Sökt upprepade gånger för besvär efter operation av fot innan lös skruv upptäcktes. (Brynäs)
- Får ingen vidare utredning för sina svåra fotsmärter. (Bomhus)
- Suicid trots läkarkontakt, medicinering och samtalskontakt. (Gävle)

- Anser att läkare gjort felbedömning vid förskrivning av läkemedel som resulterat i kärlekskramp. (Brynäs)
- Anser att post covid-symtom inte utreds och tas på allvar av vården. (Bomhus)
- Felaktig bedömning av järnnivå i blodet, hade behövt behandling snabbare, enligt patienten. (Gävle)

Resultat

- Infektion i samband med knäoperation som upptäcktes sent i förloppet. (Bomhus)

Kommunikation

- Anser sig diskriminerad vad gäller att få somatisk vård pga. sina psykiatriska diagnoser. (Brynäs)
- Inte blivit lyssnad på under många år då patienten påtalat att medicineringen mot eventuell astma inte hjälpt, visade sig vara EILO. (Gävle)
- Anser att läkaren inte lyssnade till beskrivningen av de problem som barnet hade. (Brynäs)
- Utebliven information om avvikande provsvar. (Gävle)
- Anser att patienten fick dåligt bemötande av läkare när denne sökte vård pga. dåligt mående. (Gävle)
- Upplevde dåligt bemötande av sjuksköterskan när patienten ringde och frågade varför läkaren inte ringt på utlovad tid. (Bomhus)

Dokumentation och sekretess

- Obehörig person varit in i journaler på felaktiga grunder. Anmälades till Capios nationella ledning som inte bedömde det som intrång. Utredningen fortsatte och åtgärder vidtogs. (Bomhus)
- Ifrågasätter varför journalkopior makulerats. Ifrågasätter också besöksanteckning då patienten inte besökt mottagningen sedan slutet av 90- talet. (Gävle)

Tillgänglighet

- Svårt att få komma till läkare, långa väntetider. (Bomhus)
- Fick vänta utomhus i en halvtimme inför coronatest. Blåste kallt, hade inte varit ute på länge samt är äldre. (Bomhus)

Vårdansvar och organisation

- Inte rapporterats över till hemsjukvården trots att alla kriterier är uppfyllda. (Gävle)
- Anser det är bristfällig kontakt mellan vårdenheter vilket har försvårat patientens rehabilitering. (Gävle)
- Äldre person med vanföreställningar som bollas mellan HC och psykiatrin. (Brynäs)
- Bollades mellan vårdinstanser innan HC till slut hjälpte patienten att ta ett covid-19 test. (Brynäs)

Administrativ hantering

- Problem med att få rätt kompletteringar till läkarintyget. (Gävle)
- Remiss som inte skickats trots journalanteckning om det. (Bomhus)

4 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

13 skrivelser inkom och hanterades. I 4 ärenden var patient/anmälare nöjda/delvis nöjda med svaret. 7 var missnöjda och 2 har inte inkommit med några synpunkter.

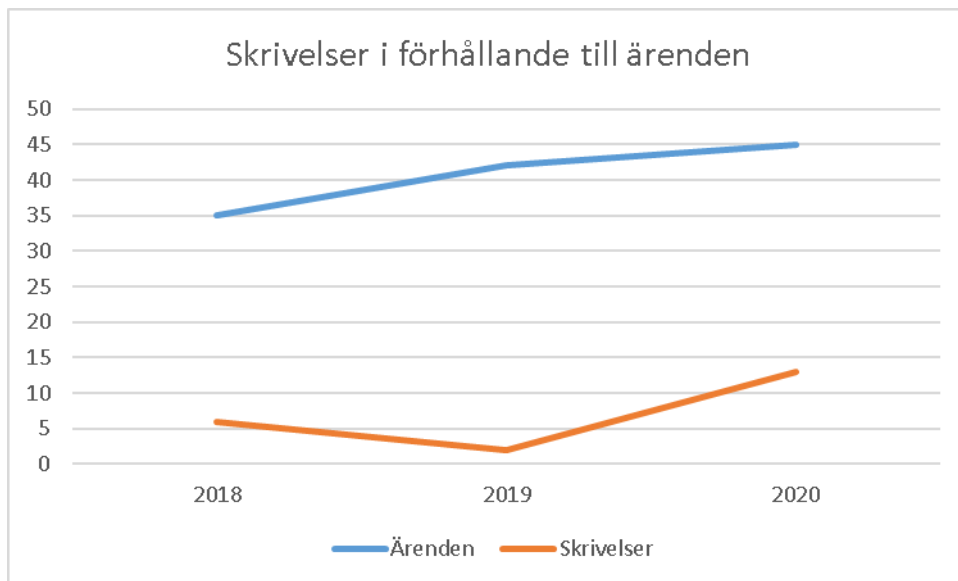
Inget vårdmöte har ägt rum.

I 2 ärenden väntade förvaltningen in skrivelse från patient/anmälare som inte inkom. Ärendena har skickats för kännedom till berörda verksamheter.

I 4 ärenden togs muntlig kontakt med berörd verksamhet.

I 8 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 ett ärende framgår att verksamheten vidtagit åtgärd för enskild patient.

- Patienten erbjuds kontakt med VC.

Ytterligare åtgärder kan 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. Det gjordes inte någon sammanställning av detta slag på 2019 års ärenden varför det heller inte går att jämföra eventuella ökningar och minskningar rörande innehåll i ärendena.

Det kan dock konstateras att kvinnor var kraftigt överrepresenterade i materialet, och framförallt inom ålderskategorin 40-49 år. *Bemötande*-ärendena utgjorde en stor andel av ärendena som rörde brister i kommunikation.

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.