

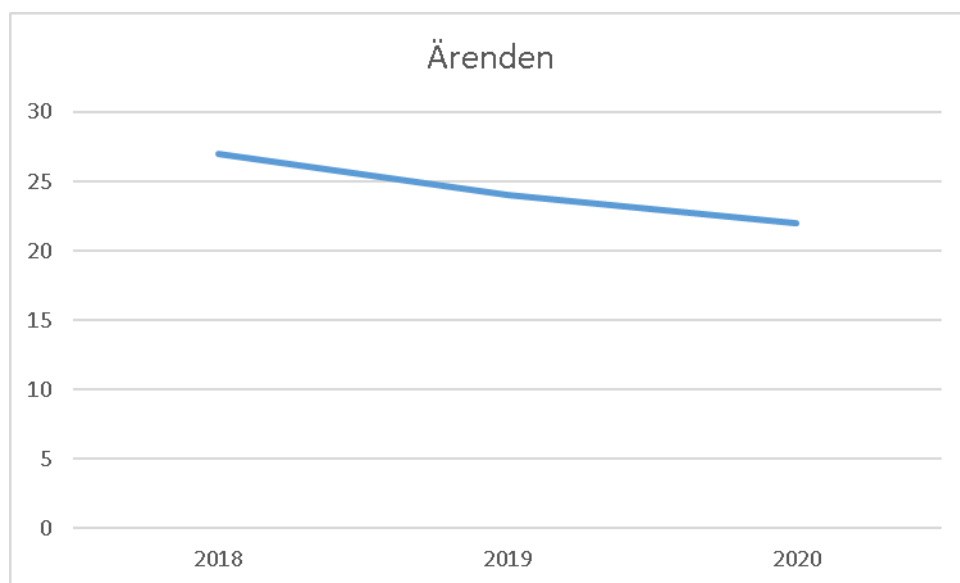
2021-04-26

*Patientnämndens förvaltning**Lena Nordstrand*

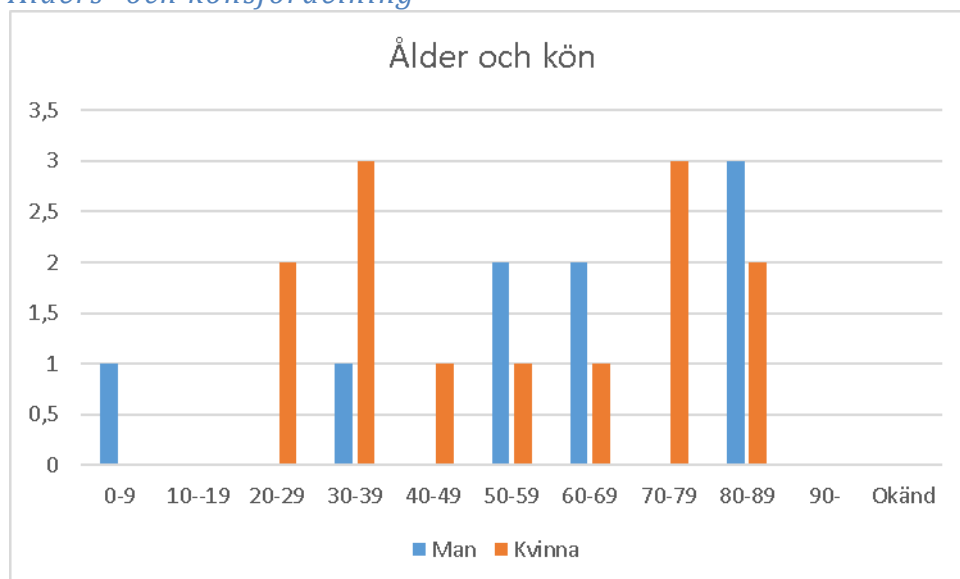
Sammanställning Praktikertjänst, 2020 års ärenden inkomna till Patientnämnden

Antal

Under perioden 2020-01-01 till 2020-12-31 kom 22 ärenden in till patientnämnden som rörde Praktikertjänsts hälsocentraler. Det är en minskning med 8 procent från föregående år då antalet var 24 st.

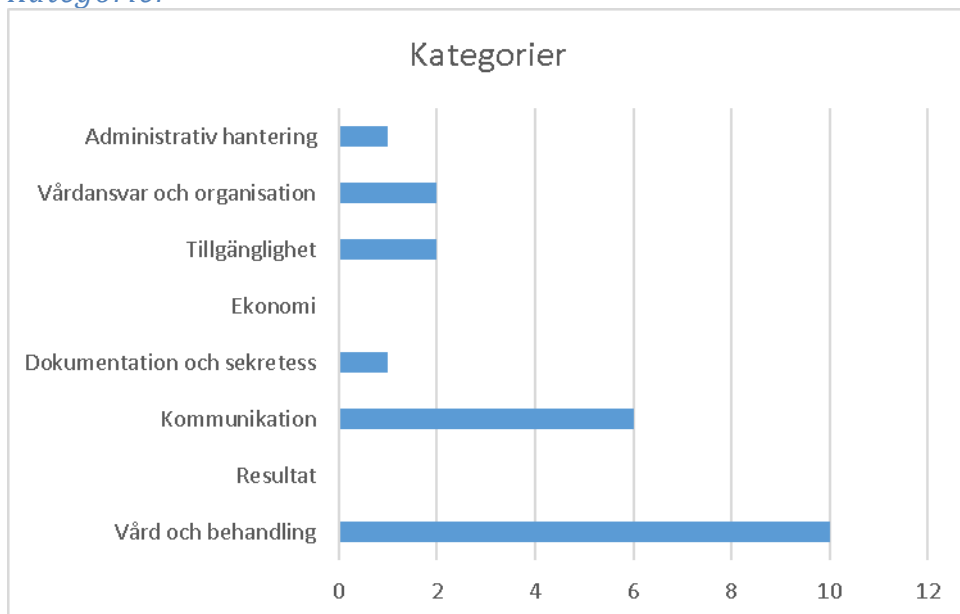


Ålders- och könsfördelning



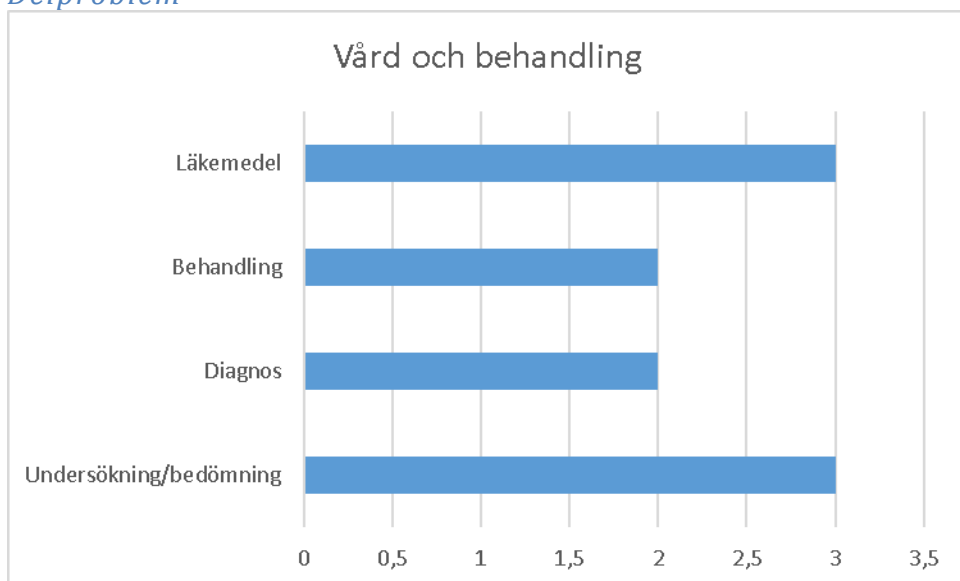
Kvinnor stod för 13 ärenden och män för 9 ärenden. Kvinnor var således något överrepresenterade. Kvinnor återfanns inom åldersspannet 20-89 år, flest ärenden var inom 20-39 år samt 70-89 år. Männerna hade flest ärenden inom åldersspannen 50-69 år och 80-89 år.

Kategorier

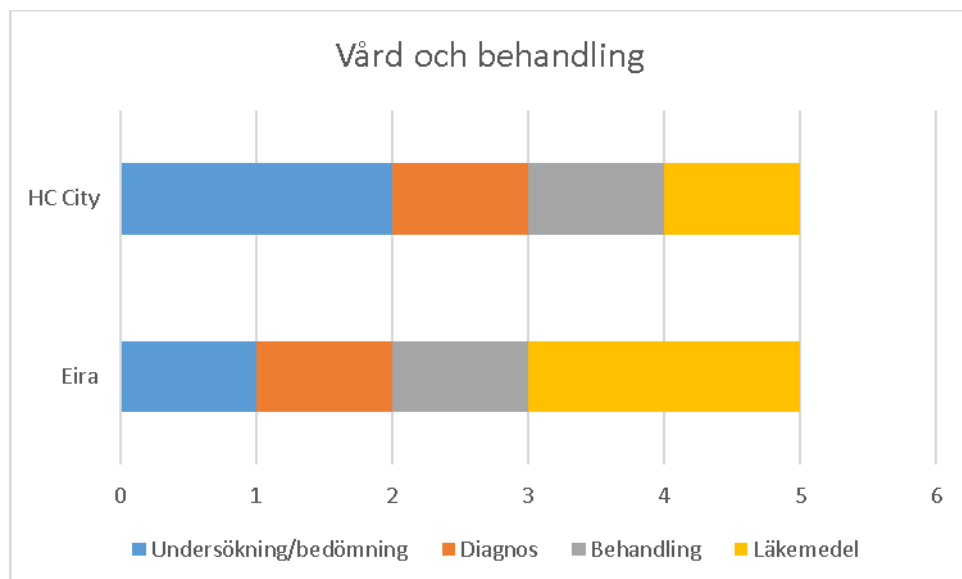


Flest ärenden rörde kategorin *Vård och behandling* med 10 ärenden. Näst störst var *Kommunikation* med 6 ärenden. Inga ärenden fanns registrerade under kategorierna *Resultat* och *Ekonomi*.

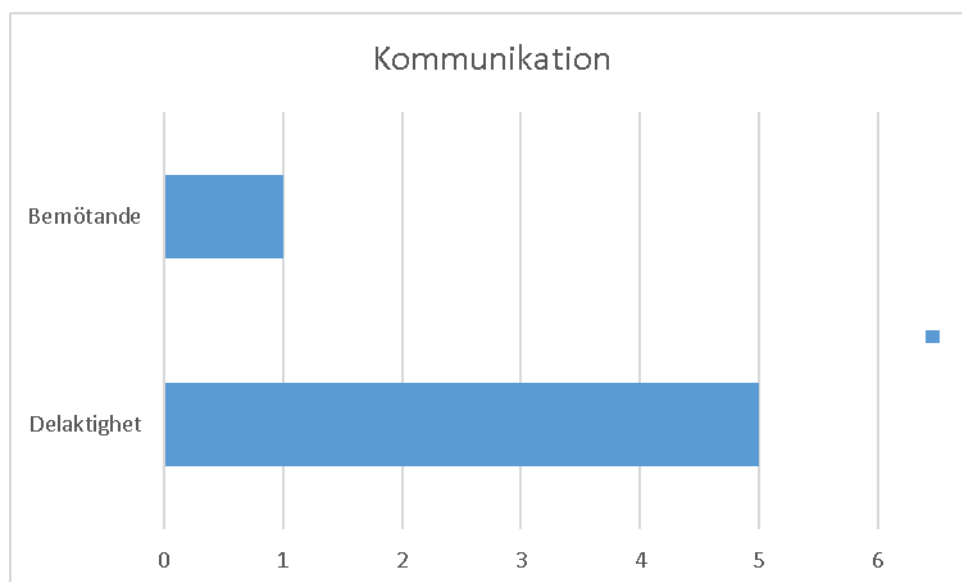
Delproblem



Under **Vård och behandling** var delproblemen *Undersökning/bedömning* och *Läkemedel* störst. *Behandling* och *Diagnos* hade näst flest ärenden

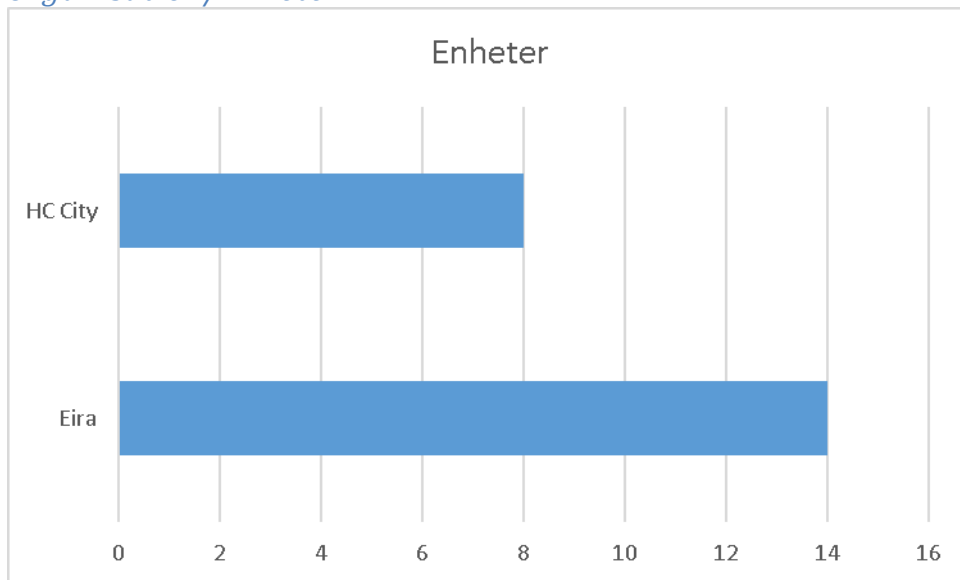


Diagrammet visar fördelning av delproblemen under kategorin **Vård och behandling** för respektive enhet. Ärendena var jämnt fördelad mellan enheterna.



Gällande kategorin **Kommunikation** var delproblemet *Delaktighet* störst. Ett ärende gällde *Bemötande*. Inget ärende hade registrerats under *Information*. Alla ärenden hörde hemma på Eira.

Organisation/Enheter



Eira hade flest ärenden med 14 stycken. *HC City* hade 8 ärenden.

Exempel på ärenden

Vård och behandling

- Upplever sig hamna mellan stolarna mellan psykiatri och PV, remitteras inte till psykoterapi från någon av parterna. (HC City)
- KOL-patient där lungcancer missats då lungfunktionskontroll inte gjorts på 3 år. (HC City)
- Missnöjd med att inte få Omeprazol utskrivet. Haft det i 25 år men får det inte längre. (Eira)
- Infektion efter skoliosoperation som tog orimligt lång tid att sätta diagnos på. (HC City)
- Nekades bedömning vid influensasymtom pga. utomlänspatient. (HC City)
- I väntan på utredning fick patienten en hjärtinfarkt. (Eira)
- Uppsvälld/stor mage bedömdes som förstoppning, hade ascites. (Eira)
- Läkare tagit bort medicin som patienten haft i många år. Anser sig inte fått någon förklaring till varför. (Eira)

Kommunikation

- Läkare ifrågasatt tidigare diagnoser och hotat med att sätta ut behandling. (Eira)
- Upplevde dåligt bemötande från läkare. Läkaren kom in och sa att hon "inte orkade med patienten" och "gå hem och drick lite vatten". DSK bad om ursäkt för läkarens bemötande. (Eira)
- Upplever att vården inte lyssnar på patienten utan har bestämt sig för diagnoser som IBS och utmattningssyndrom trots att det finns mer utredning att göra. (Eira)

Dokumentation och sekretess

- Anser det svårt att få ut journalkopior. (HC City)

Tillgänglighet

- Väntat orimligt länge på svar på undersökningar, enligt patienten. (HC City)
- Väntetid till PST har lett till förvärrad ångest. (HC City)

Vårdansvar och organisation

- Nekats att byta läkare trots att patienten anser sig ha goda skäl till begäran. (Eira)

Administrativ hantering

- Kritisk till att sjukskrivning inte förlängs då patientens situation inte förändrats. (Eira)

Ett ärende hade bäring på pågående pandemi.

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

- Uppsvälld/stor mage bedömdes som förstoppning, hade ascites. (Eira)

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

Åtgärder som vidtagits av förvaltningen

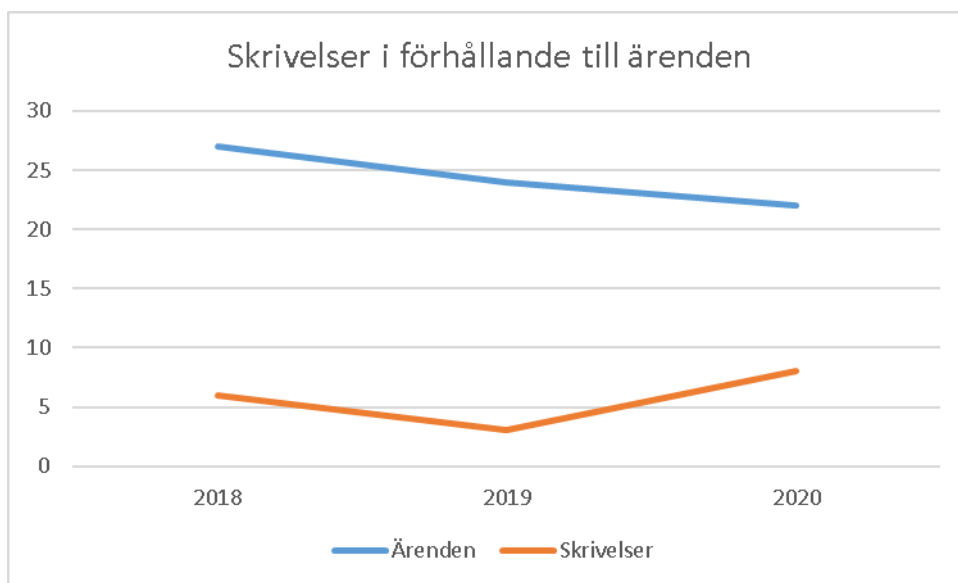
8 skrivelser inkom och hanterades. I ett ärende var patient/anmälare nöjda/delvis nöjda med svaret. 2 var missnöjda och 5 har inte inkommit med några synpunkter.

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 3 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

Inget ärende har lett till några vidtagna åtgärder utifrån förmedlade patientnämndsärenden. 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. 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 konstateras att antalet ärenden har minskat under de senaste tre åren. Dock har antalet skrivelser ökat under året och utgjorde drygt en tredjedel av ärendena. Positivt att HC City inte haft några ärenden under kategorin *Kommunikation* samt att inga ärenden fanns registrerade under delproblemet *Information*.

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.