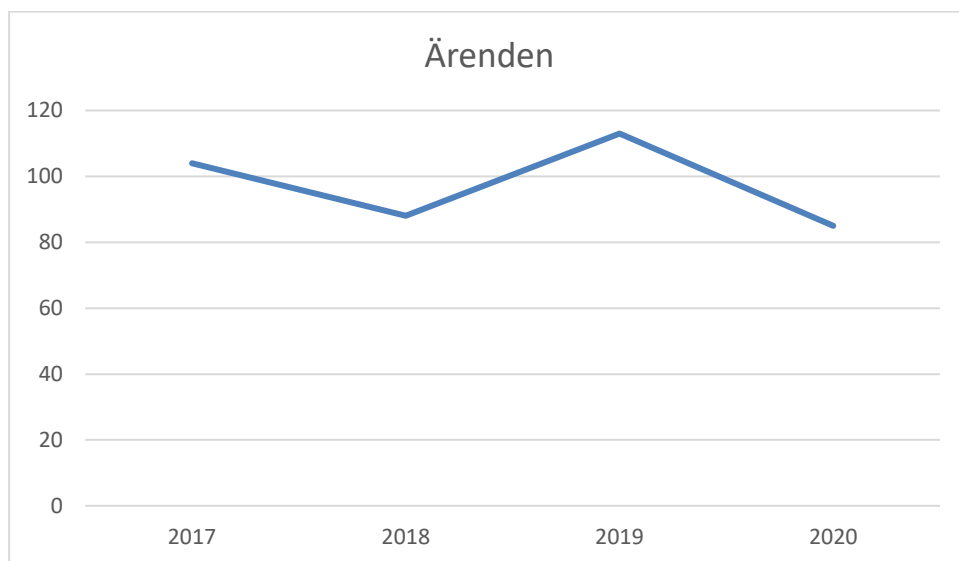
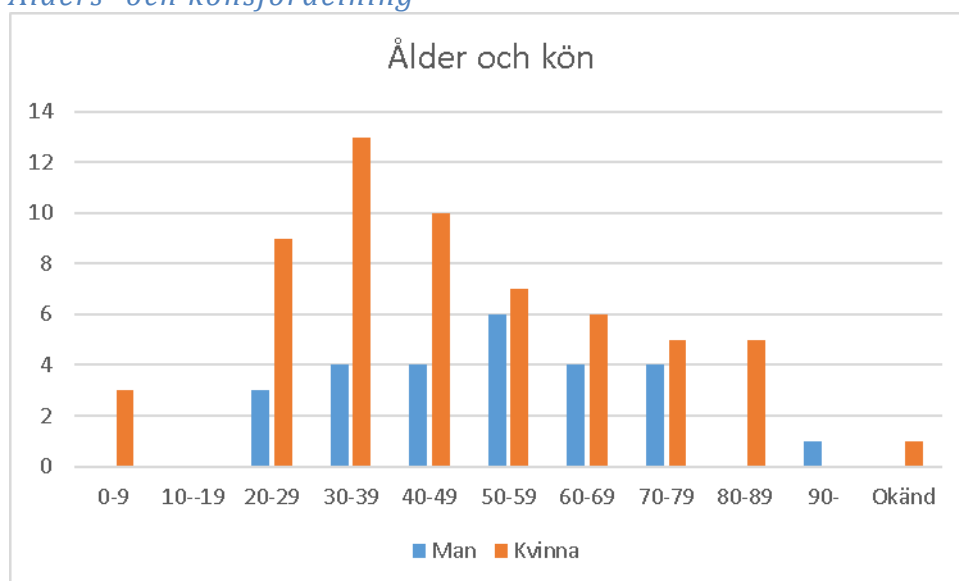


Sammanställning VO Gävle, 2020 års ärenden*Antal*

Under perioden 2020-01-01 till 2020-12-31 kom 85 ärenden in gällande verksamhetsområde Gävle. Det är en minskning från föregående år med 25 procent, då antalet var 113 st.

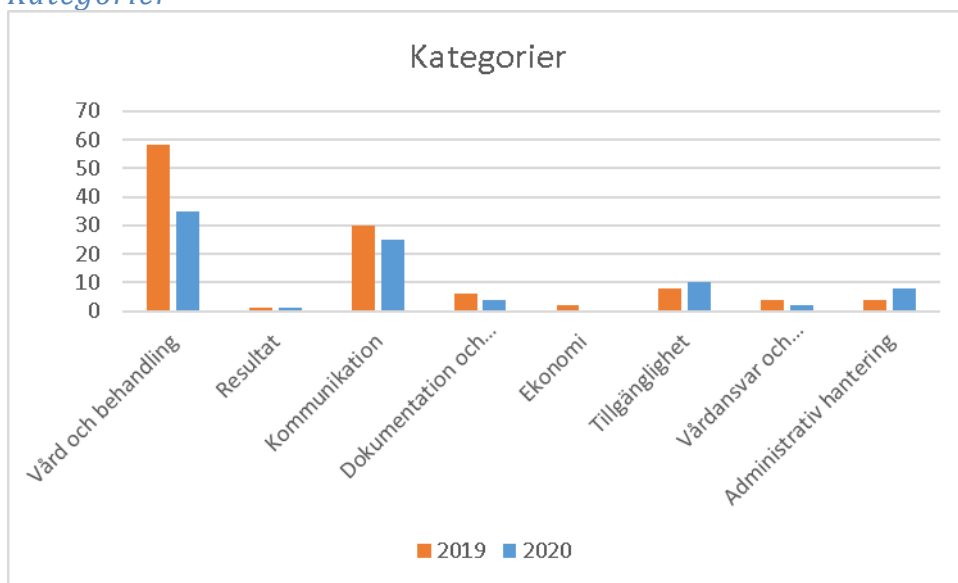


Diagrammet visar antalet ärenden för verksamhetsområdet de senaste fyra åren.

Ålders- och könsfördelning

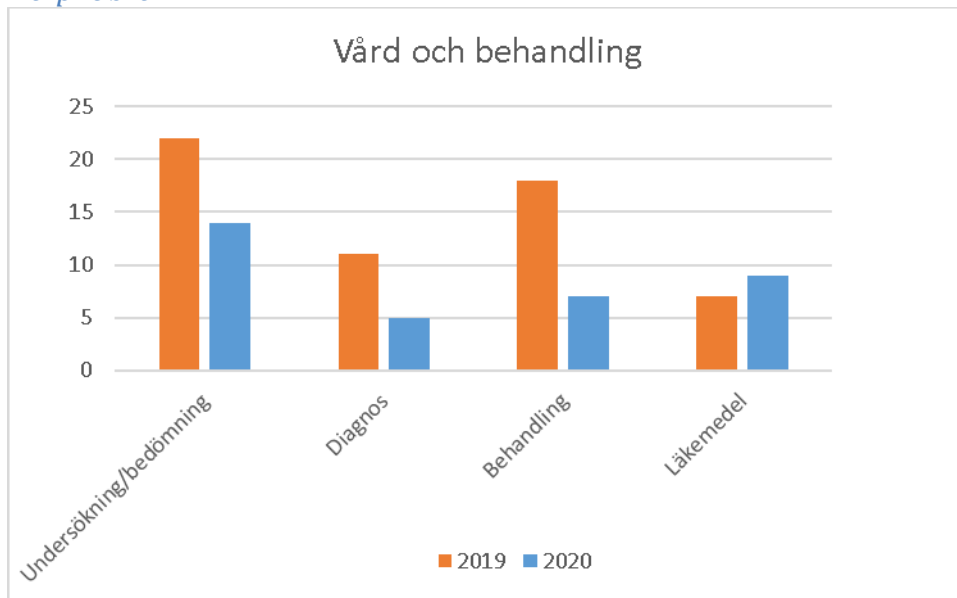
Kvinnor var överrepresenterade med 59 ärenden (69 procent), män stod för 26 ärenden. Kvinnor var överrepresenterade i så gott som alla ålderskategorier. Inom åldersspannet 20-39 år förekom kvinnor tre till fyra gånger oftare än män, men även kraftig överrepresentation inom 40-49 samt 80-89.

Kategorier

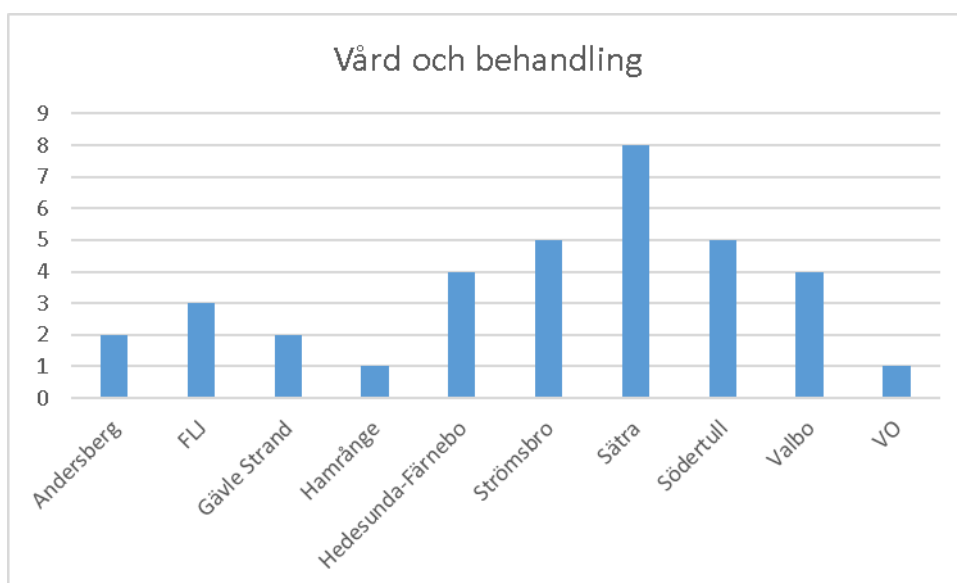


Flest ärenden rörde kategorin *Vård och behandling* med 35 ärenden (41 %), näst störst var *Kommunikation* med 25 ärenden (29 %). Procentuellt hade vård- och behandlingsärenden sjunkit medan kommunikationsärenden ökat sedan föregående år. Inget ärende fanns registrerat under 2020 gällande *Ekonomi*. Övriga kategorier hade marginella förändringar.

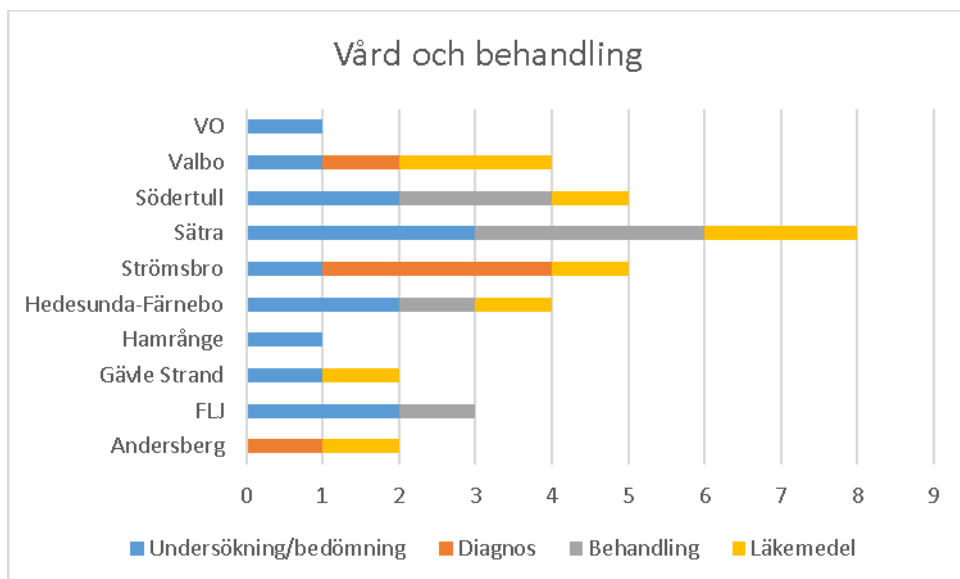
Delproblem



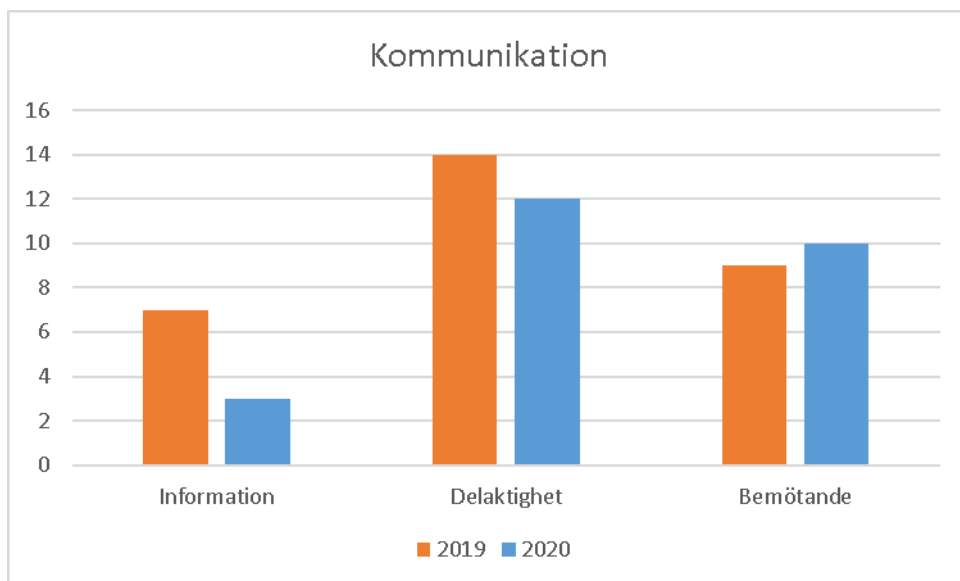
Under **Vård och behandling** var delproblemet *Undersökning/bedömning* störst. Synpunkterna gällde framförallt otillräcklig/bristfällig undersökning, och där det i några fall lett till bl.a. försenad diagnos av fraktur och utomkvedshavandeskap. Några ärenden handlade om att utredning/remittering inte skett. *Behandling* hade minskat rejält sedan föregående år. Däremot hade *Läkemedel* ökat sedan föregående år, trots att det totala antalet ärenden minskat, och stod för 11 procent av alla ärenden jämfört med 2019 då de utgjorde 6 procent. Det förekom också synpunkter på läkemedel i 8 andra ärenden, vilka registrerats med annat delproblem.



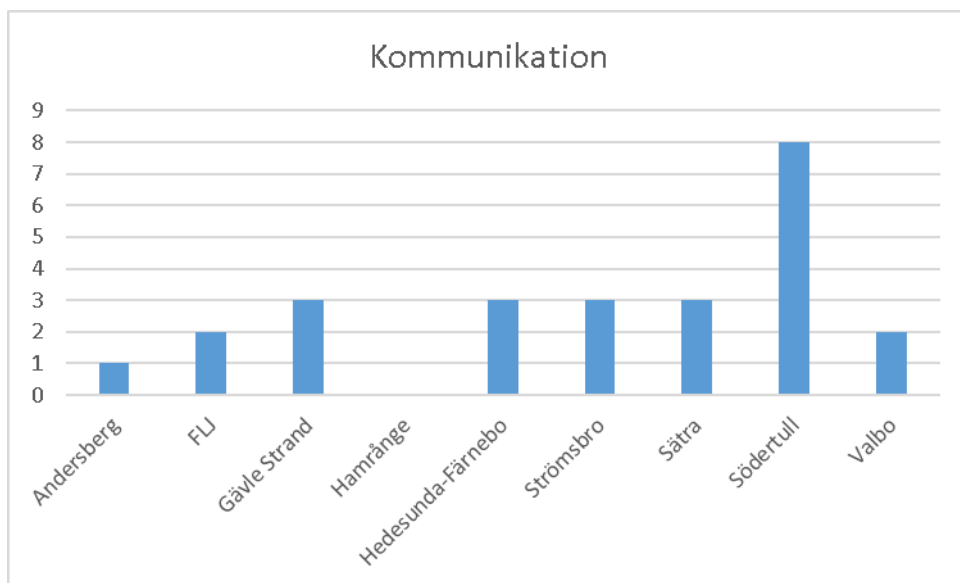
Den enhet med flest ärenden inom kategorin **Vård och behandling** var Sättra. Ett ärende hade lagts på VO-nivå, där enhet inte var specificerad.



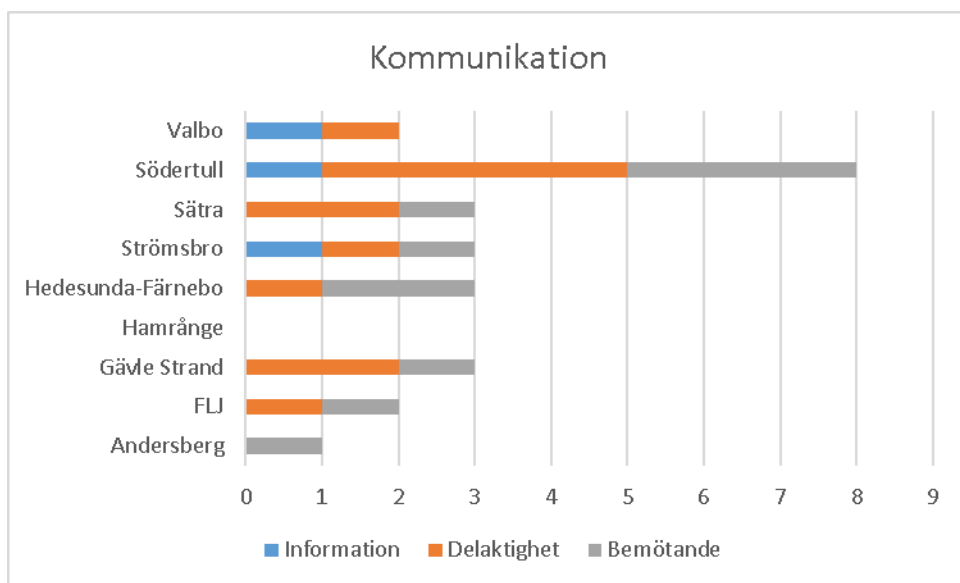
Diagrammet visar fördelning av delproblemen under kategorin **Vård och behandling** för respektive enhet. Sättra är den enhet som har flest ärenden inom *Undersökning/bedömning*, *Behandling* och *Läkemedel*. Dock inga ärenden gällande *Diagnos*.



Gällande kategorin **Kommunikation** var delproblemet *Delaktighet* störst. *Bemötande* var det delproblem som ökat sedan föregående år, trots att det totala antalet ärenden minskat, och stod för 12 procent av alla ärenden jämfört med 2019 då de utgjorde 8 procent. Ärenden gällande *Information* hade halverats. När det gällde *Bemötande* rörde ca hälften av ärendena läkare. Övriga rörde sjuksköterska/distriktssköterska och fysioterapeut. Nära hälften av *Bemötande*-ärenden (4 av 10 ärenden) gällde kvinnor 20-39 år.

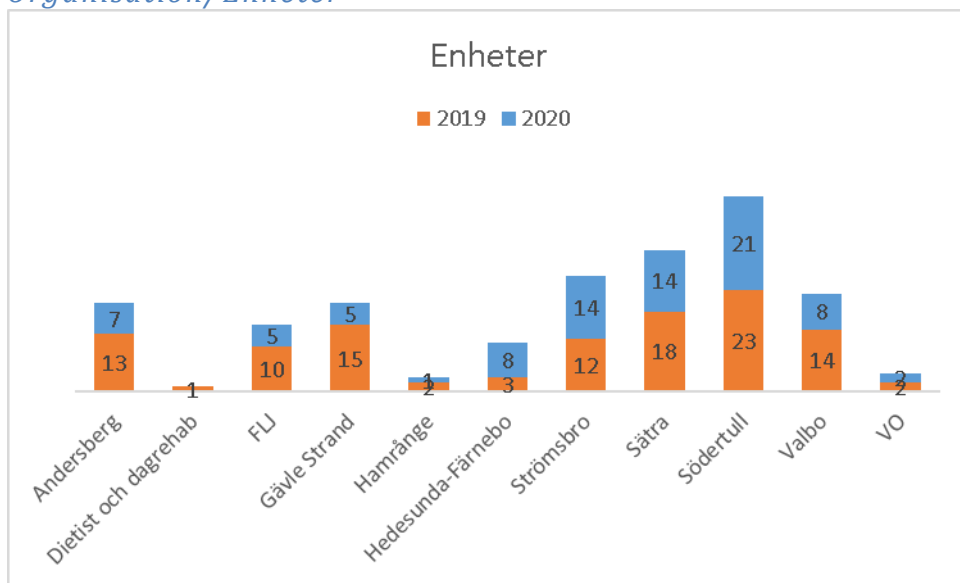


Den enhet med flest ärenden inom kategorin **Kommunikation** var Södertull. Hamrånge hade inga ärenden gällande **Kommunikation**.



Södertull hade mer än dubbelt så många ärenden än övriga enheter, och flest ärenden gällande *Delaktighet* och *Bemötande*. Valbo och Hamrånge hade inga *bemötande*-ärenden.

Organisation/Enheter



Flest ärenden hade *Södertull* med 21 ärenden. Näst flest hade *Sättra* och *Strömsbro*. Alla enheter hade ett minskat antal ärenden från föregående år utom *Strömsbro* samt *Hedesunda-Färnebo* som hade mer än fördubblat antal ärenden.

Exempel på ärenden

Vård och behandling

- Anser att bedömning och utredning av utslag och klåda varit bristfällig, borde ha remitterats tidigare. Visade sig ha skabb. (Hamrånge)
- Andningsbesvär bedömdes som Tietzes syndrom, var proppar i lungan. (Strömsbro)
- Försenad diagnos av axelskada. Dröjde en månad innan ruptur upptäcktes, väntar på operation. (Strömsbro)
- Fick ingen hjälp vid maniskt tillstånd, bollades mellan psyk, HC, 1177 och polisen. Blev till slut inlagd under tvångsvård. (Sättra)
- Felaktig hantering vid injektion, lett till tredubbel dos av läkemedlet. (Strömsbro)
- Inte tagit patientens neurologiska besvär från nacken på allvar, sagt att det inte varit någon idé att remittera vidare. Är nu opererad vilket borde skett tidigare enligt patienten. (Södertull)

- Blev inte läkarundersökt efter trafikolycka utan fick gå hem trots klagande på smärtor. Behövde åka in akut med ambulans kort tid efter besöket. (FLJ)
- Bristfällig undersökning som ledde till fördröjd diagnos av utomkvedshavandeskap. (Hedesunda-Färnebo)
- Fick diagnosen utmattningssyndrom när det i själva verket var två små infarkter och en benign hjärntumör. (Valbo)
- Sökt i två månader för magproblem och kräkningar som avfärdats med att orsaken var virus och järnbristanemi, men visade sig vara tarmcancer. (Andersberg)
- Fick inget förnyat recept på morfinplåster, ingen nedtrappning. (Hedesunda-Färnebo)
- Felaktigt bedömd armbågsskada, visade sig vara fraktur. (Strömsbro)
- Anser läkarundersökningen inte gjordes korrekt på förskolebarn som ramlat och gjort illa axeln, visade sig att nyckelbenet var brutet. (Gävle Strand)

Resultat

- Anser att cortisonspruta getts på felaktigt sätt och orsakat vårdskada. (Andersberg)

Kommunikation

- Upplevde läkarens agerande som nonchalant när denne inte ville träffa patienten som sökte för kristallsjuka. (FLJ)
- Anser att läkaren inte hade bra bemötande och inte lyssnade på patienten. (Södertull)
- Läkaren skrattade när hon beskrev patientens frånvaroattack. (Andersberg)
- Önskat mer behandling för sköldkörtelproblem men upplevt sig inte lyssnad till, lett till depression och suicidförsök. (Strömsbro)
- Upplever svårigheter i dialog med läkare som patient och anhörig anser har bristande språkkunskaper. (Södertull)
- Inte tagits på allvar för problem efter operation av ljumskbråck, nu misstänkt att ena testikeln skadats. (Södertull)
- Upplevde dåligt bemötande av sjuksköterskan vid telefonkontakt. (Sätra)
- Sökte på HC flera gånger men blev inte lyssnad på sina besvär som visade sig vara levercancer, har nu avlidit. (Hedesunda-Färnebo)
- Inte informerats att hen har cancer, läst det i sin journal på 1177. (Valbo)

- Fick brev med felaktig/lugnande information om borttagen leverfläck, var elakartad. (Strömsbro)

Dokumentation och sekretess

- Läkaren gick in i lungjournalen vid besöket utan att fråga om lov. (Sätra)
- Anser att läkaren återgivit felaktigt i journalen vad patienten sagt vid ett möte. (Valbo)

Tillgänglighet

- Blir inte uppringd som utlovats. (Strömsbro, Södertull)
- Kommer inte fram på telefon, får svar att telefonkön är fylld. (Södertull)
- Vill kunna få influensavaccinering på sin HC men hänvisats till annan. (Strömsbro)

Vårdansvar och organisation

- Bollas mellan kommunen och HC vid beställning av nya kompressionsstrumpor. (VO)

Administrativ hantering

- Remiss avslutades då patienten påstått uteblivit från MR då hen vare sig fått kallelse eller faktura för uteblivet besök. (Andersberg)
- Inte meddelats röntgensvar som visade tumörer, försenad cancerdiagnos. (Södertull)
- Anser att ofullständigt läkarintyg påverkar Försäkringskassans bedömning. (Valbo, Andersberg)
- Läkare skickade inte remissvar till opererande enhet vilket innebär att patienten får vänta extra länge på operationstid. (Södertull)
- Fått operation inställd då läkare feltolkade provsvar. (Hedesunda-Färnebo)

4 ärenden bedömdes av Patientnämnden som allvarliga (#varg):

- Inte meddelats röntgensvar som visade tumörer, försenad cancerdiagnos. (Södertull)
- Sökte på HC flera gånger men blev inte lyssnad på sina besvär som visade sig vara levercancer, har nu avlidit. (Hedesunda-Färnebo)
- Sökt i två månader för magproblem och kräkningar som avfärdats med att orsaken var virus och järnbristanemi, men visade sig vara tarmcancer. (Andersberg)

- Fick diagnosen utmattningssyndrom när det i själva verket var två små infarkter och en benign hjärntumör. (Valbo)

Åtgärder som vidtagits av förvaltningen

18 skrivelser inkom och hanterades. I 8 ärenden var patient/anmälare nöjda/delvis nöjda med svaret. 5 var missnöjda och en har inte inkommit med några synpunkter. 4 skrivelser är vid sammanställningens upprättande ännu inte avslutade.

Inget vårdmöte har ägt rum.

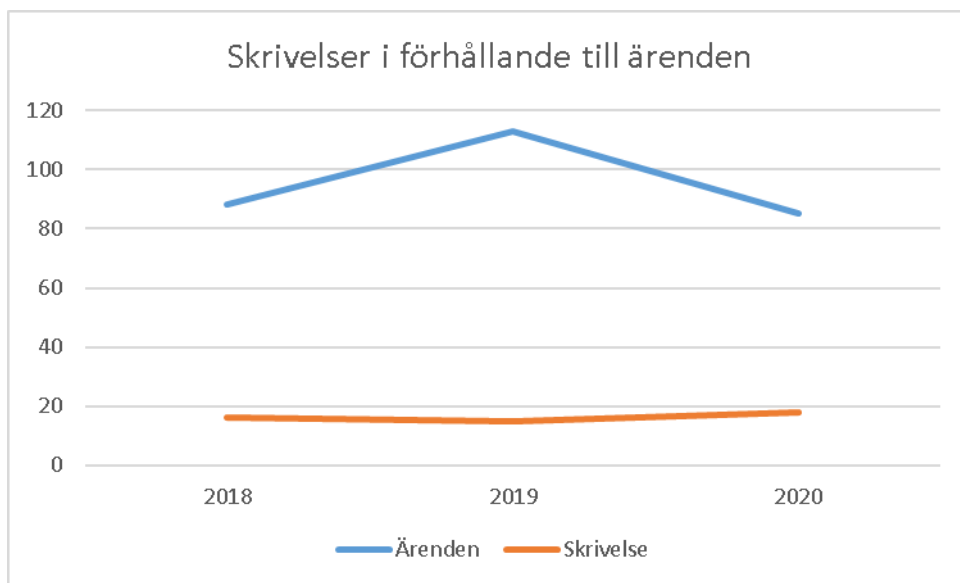
I 11 ärenden väntade förvaltningen in skrivelse från patient/anmälare som inte inkom. Dessa ärenden har skickats för kännedom till berörda verksamheter.

I 10 ärenden togs muntlig kontakt med berörd verksamhet.

Förutom ärenden som klassificerats som kommunikation fanns ytterligare 5 ärenden, under annan kategori, med notering om brist i kommunikation/bemötande.

I 10 ärendena gavs information om patientförsäkringen LÖF.

Månatligen skickas rapport på samtliga ärenden som avslutats under senaste månaden.



Åtgärder vidtagna av verksamheten

I 6 ärenden framgår att verksamheten vidtagit förbättringsåtgärder av övergripande karaktär.

- Ärendet ska tas upp i läkargruppen i lärande syfte.
- Framöver kommer test tas för säkerhets skull mot bakgrund av det som hände i detta fall.

- Rutiner ska ses över.
- Åtgärder har vidtagits för att förhindra upprepning.

I 7 ärenden har åtgärder för enskild patienten vidtagits.

- Patienten erbjuds ett nytt möte.
- VC rekommenderar ny medicinsk bedömning till annan läkare på HC.
- Patienten kommer få en fast vårdkontakt.
- Informerar om möjligheten till ny medicinsk bedömning och inbjuder till kontakt med VEC.
- Förmedlar ny läkartid till patienten.

Reflektion/vad "sticker ut"

En kraftig överrepresentation av kvinnor, framförallt inom åldersspannet 20-39 år. Trots minskat antal ärenden så har *Bemötande*-ärenden ökat. Stor andel av dem rörde kvinnor 20-39 år.

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.