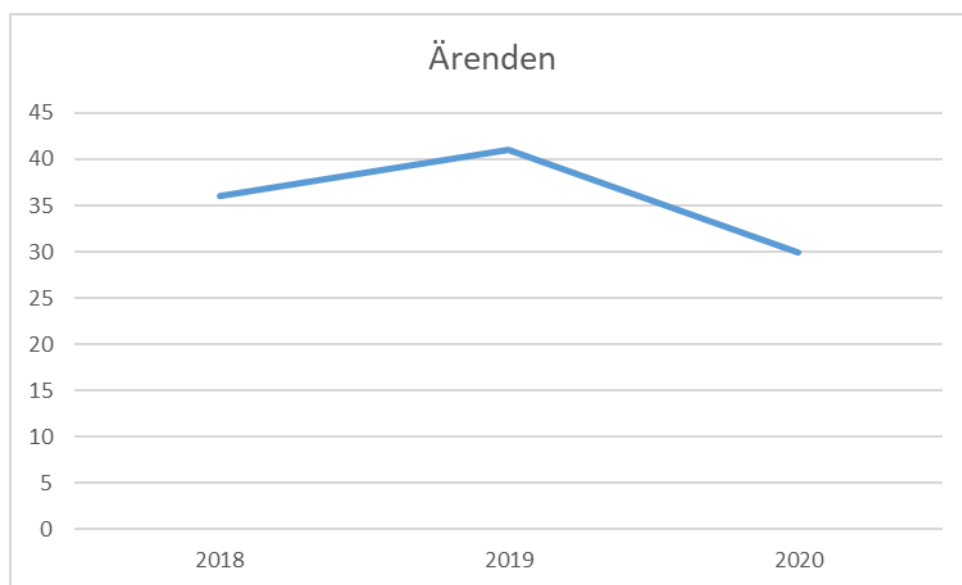
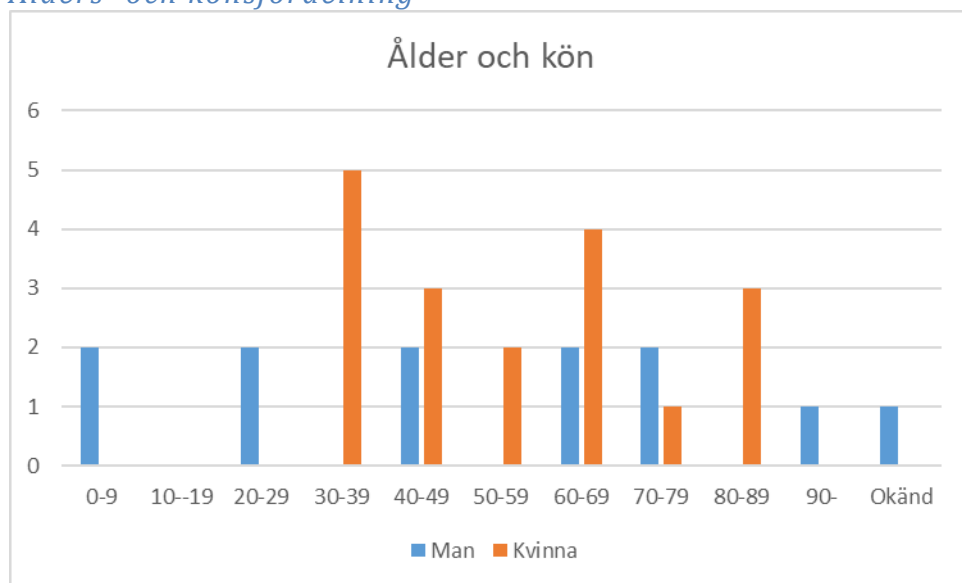


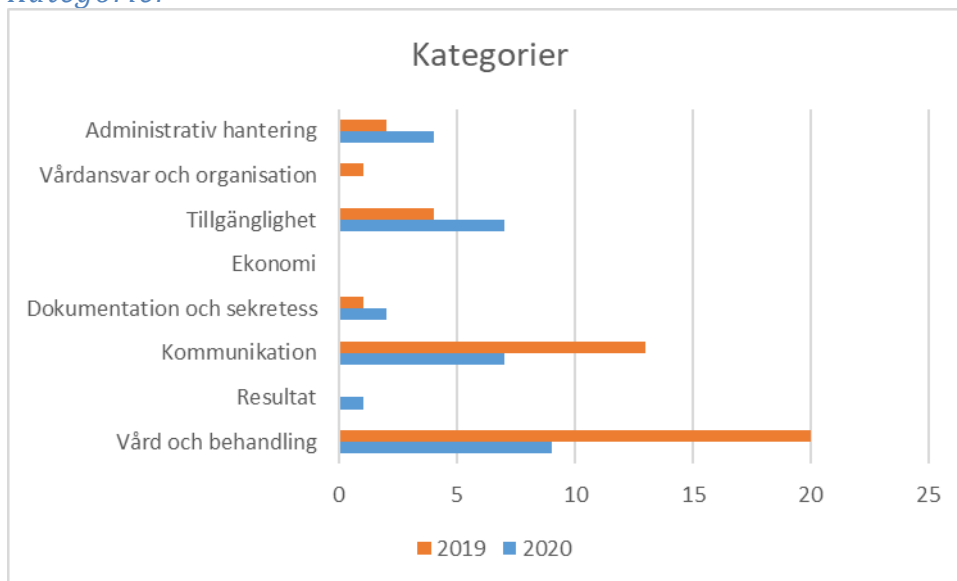
**Sammanställning VO Hudiksvall, 2020 års ärenden inkomna till Patientnämnden***Antal*

Under perioden 2020-01-01 till 2020-12-31 kom 30 ärenden in till patientnämnden som rörde verksamhetsområde Hudiksvall. Det är en minskning med 27 procent för verksamhetsområdet från föregående år då antalet var 41 st.

*Ålders- och könsfördelning*

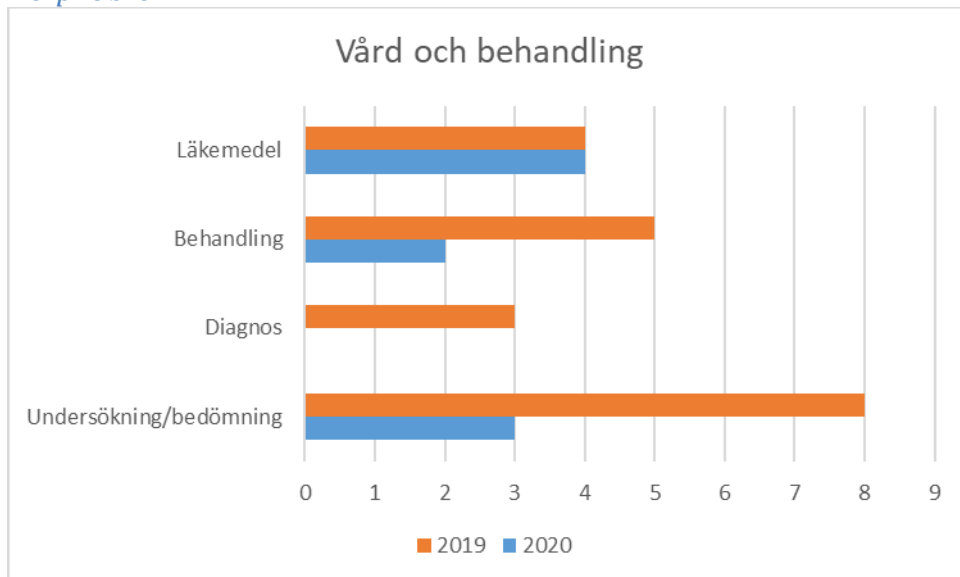
Kvinnor stod för 18 ärenden och män för 12 ärenden. Kvinnor var således överrepresenterade. Kvinnor återfanns inom åldersspannet 30-89 år, flest ärenden var inom 30-39 år. Männerna var tämligen jämnt fördelade över hela åldersspannet.

### Kategorier

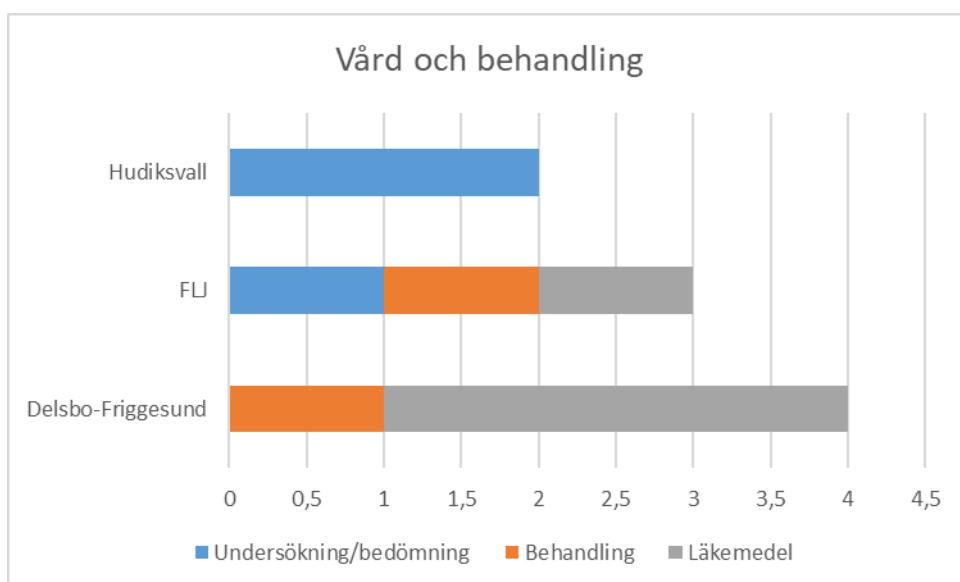


Flest ärenden rörde kategorin *Vård och behandling* med 9 ärenden. Näst störst var *Kommunikation* och *Tillgänglighet* med vardera 7 ärenden. *Vård och behandling* samt *Kommunikation* hade ett minskat antal ärenden från föregående år. Övriga kategorier hade alla en ökning av ärenden förutom *Vårdansvar och organisation* som inte hade några ärenden registrerade under året. Som vid föregående år fanns heller inga ärenden registrerade under kategorin *Ekonomi*. Under kategorin *Tillgänglighet* handlade alla ärenden om synpunkter i samband med influensavaccineringen.

### Delproblem

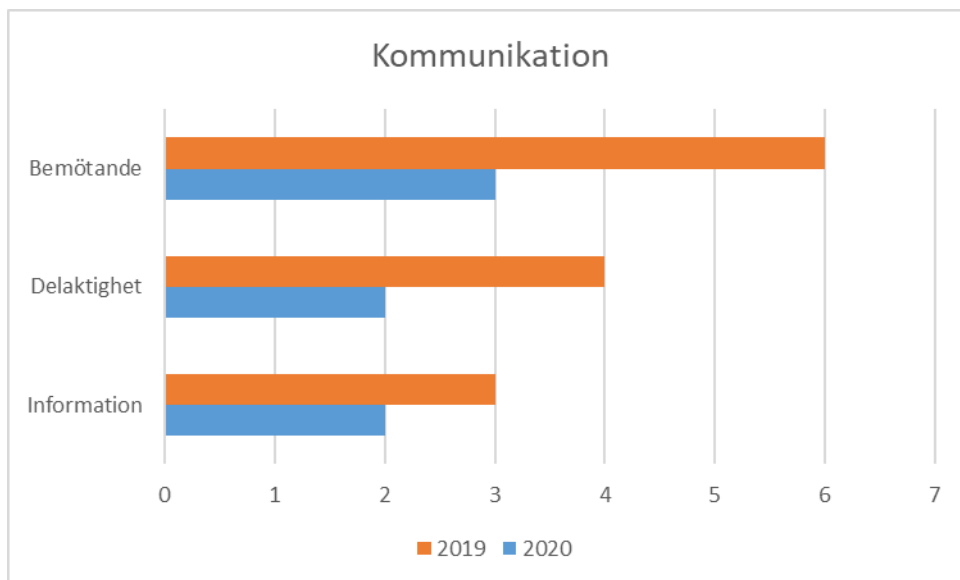


Under **Vård och behandling** var delproblemet *Läkemedel* störst med oförändrat antal ärenden jämfört med föregående år, men med en procentuell ökning i förhållande till antal ärenden. Övriga delproblem hade minskat och under delproblem *Diagnos* hade inget ärende registrerats. Flera ärenden handlade om felaktiga bedömningar och där behandling fördröjdes. Alla läkemedelsärenden gällde beroendeframkallande läkemedel.



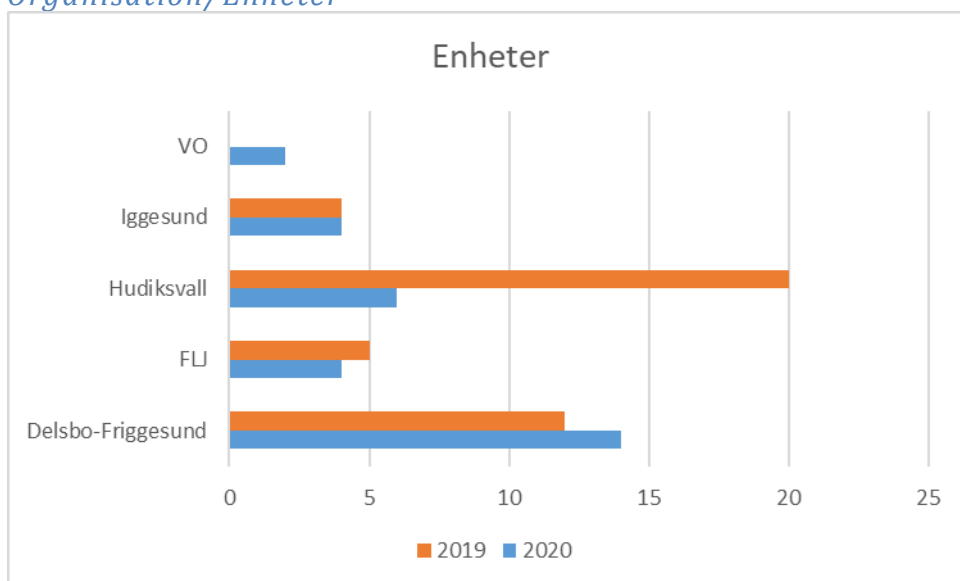
Diagrammet visar fördelning av delproblemen under kategorin **Vård och behandling** för respektive enhet. Flest ärenden hade Delsbo-Friggesund där

större delen av ärendena handlade om *Läkemedel*. Övervägande delen av ärenden gällande *Undersökning/bedömning* återfanns på Hudiksvalls HC.



Gällande kategorin **Kommunikation** var delproblemet *Bemötande* störst. Alla delproblem hade en minskning av ärenden. Förutom ärenden som klassificerats som kommunikation fanns ytterligare ett ärende, under annan kategori, med notering om brist i kommunikation/bemötande.

#### Organisation/Enheter



*Delsbo-Friggesund* hade flest ärenden med 14 stycken, vilket utgjorde ca hälften av ärendena. Näst flest hade *Hudiksvall* tätt följt av *FLJ* och *Iggesund*. *Hudiksvall* hade en markant minskning av ärenden jämfört med föregående år. 2 ärenden som handlade om synpunkter gällande influensavaccinering hade registrerats på VO-nivå.

### Exempel på ärenden

#### Vård och behandling

- Läkaren skrivit ut morfinbaserat läkemedel till barn utan att ha träffat barnet. (Delsbo-Friggesund)
- Anser att barn nekades behandling vid öronvärk. (Delsbo-Friggesund)
- Felaktig bedömning av brännskada har försvårat läkning samt gett behov av omfattande behandling. (FLJ)
- Efter knäskada sökt vård upprepade gånger under 1,5 år men inte fått hjälp. Gjorde till sist en egen vårdbegäran och fick komma till ortopedmott. (Hudiksvall)
- Sökte upprepat för svår huvudvärk utan att läkarna undersökte eller tog prover, hade infektion över ögat som krävde antibiotikabehandling. (FLJ)

#### Resultat

- Kvarglömt stygn i handen som orsakade stora besvär. (Delsbo-Friggesund)

#### Kommunikation

- Upplevde bristande bemötande från läkaren gällande traumatisk upplevelse. (Delsbo-Friggesund)
- Upplevde dåligt bemötande av läkaren samt bristfällig undersökning när patienten sökte för hög feber. (Iggesund)
- Pga. språksvårigheter och stress förstod inte läkaren vad patienten sökte för. Resulterade i att de känselbortfall patienten sökte för och som visade sig vara en ryggtumör inte blev beaktade. (Iggesund)
- Upplevde att läkaren skällde ut patienten och var allmänt otrevlig mot flera patienter. (FLJ)
- Anhörig fick besked av läkare att patient avlidit, vilket inte stämde, gällde annan patient. (Delsbo-Friggesund)

#### Dokumentation och sekretess

- Fått brev hem med personnummer synligt på kuvert. (Delsbo-Friggesund)

### Tillgänglighet

- Kommer inte fram på telefon för att boka tid för influensavaccinering. (VO)
- Synpunkter på att hänvisas till annan HC för vaccination av säsongsinfluensa. (Delsbo-Friggesund)

### Administrativ hantering

- Läkaren visste inte vilken hudförändring som skulle tas bort då hon inte hittade svaret från hud, patienten fick komma tillbaka en tid senare. (Delsbo-Friggesund)
- Remiss inte skickats till ögon och har inte heller kallats till psykosocialt team som utlovats. (Hudiksvall)

6 ärenden hade bäring på pågående pandemi. Alla ärendena gällde synpunkter i samband med influensavaccineringen.

3 ärenden bedömdes av Patientnämnden som allvarliga (#varg).

- Rekommenderades att avvakta vid försämring av UVI, hade sepsis, lunginflammation, högt blodsocker samt hjärtflimmer. Anser att SSK gjorde felaktig bedömning. (Hudiksvall)
- Felaktig bedömning av brännskada har försvårat läkning samt gett behov av omfattande behandling. (FLJ)
- Pga. språksvårigheter och stress förstod inte läkaren vad patienten sökte för. Resulterade i att de känselbortfall patienten sökte för och som visade sig vara en ryggtumör inte blev beaktade. (Iggesund)

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. 3 var missnöjda och 4 har inte inkommit med några synpunkter.

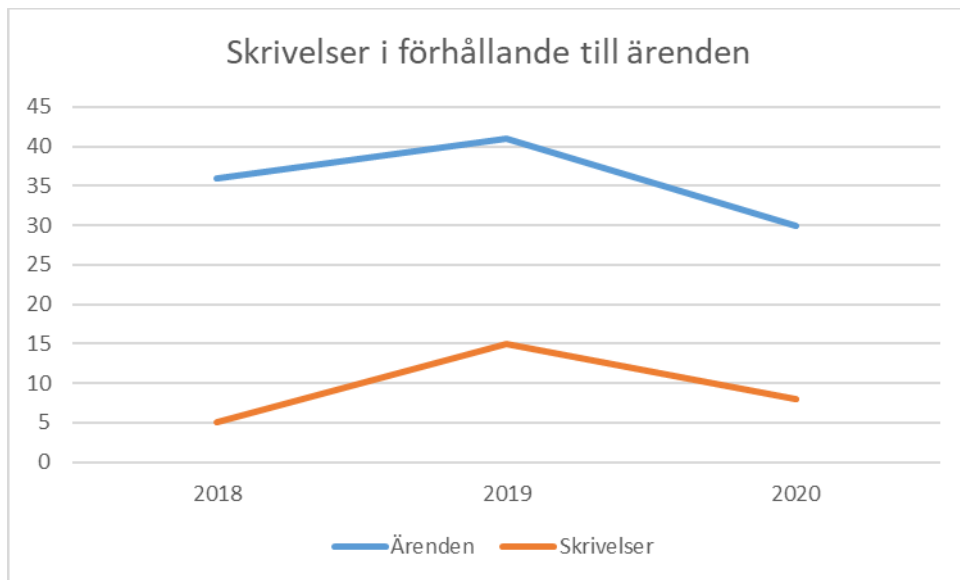
Inget vårdmöte har ägt rum.

I ett ärende väntade förvaltningen in skrivelse från patient/anmälare som inte inkom. Ärendet har skickats för kännedom till berörda verksamheter.

I 5 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 ett ärende framgår att verksamheten vidtagit förbättringsåtgärder av övergripande karaktär.

- Berörd personal vidtalad.

I ett ärende hade åtgärd för enskild patient vidtagits.

- Patienten tilldelas en ny läkare.

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.

Positivt att totala antalet ärenden för verksamhetsområdet minskat. Bortsett från synpunkter som inkom i samband med influensavaccineringen hade denna minskning varit än tydligare. Den enhet som "sticker ut" i verksamhetsområdet är Delsbo-Friggesund som står för ca hälften av ärendena. Enheten är också den som hade ett ökat antal ärenden, dock

marginell, men procentuellt fler ärenden än föregående år utifrån den totala andelen ärenden.

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.