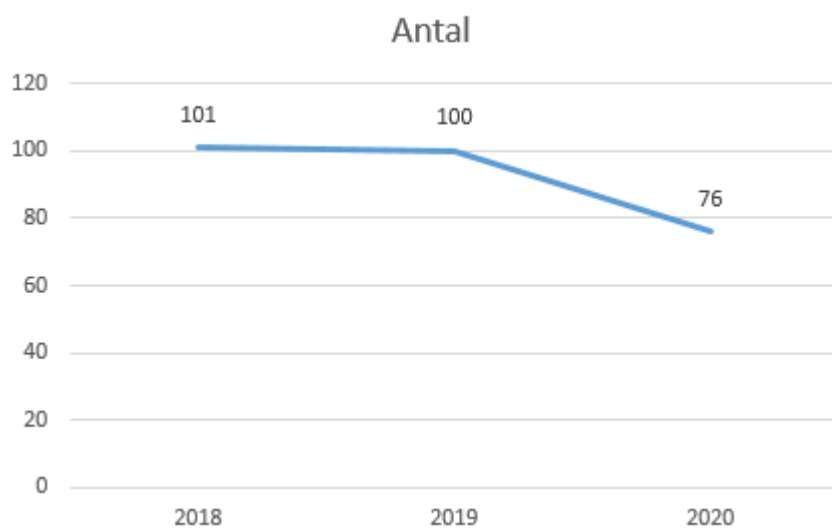


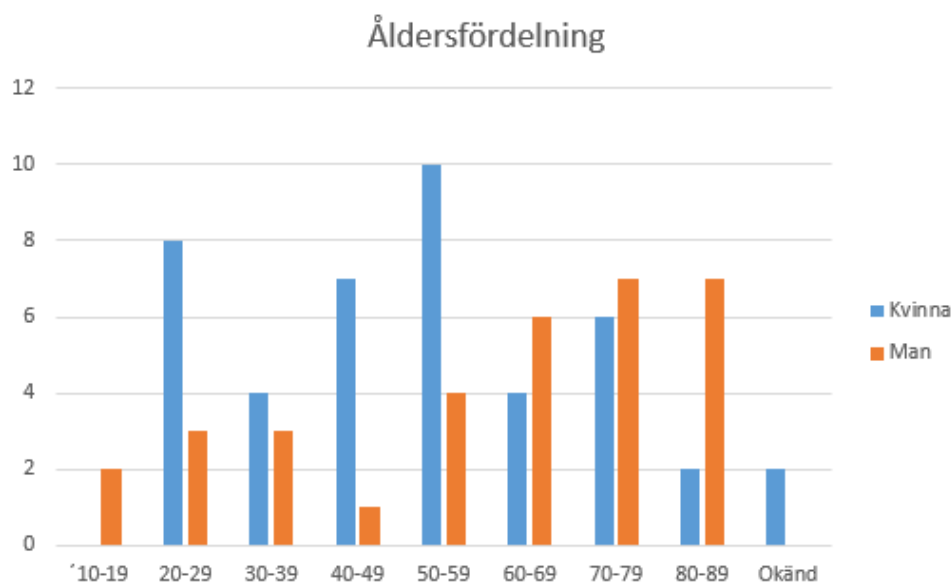
2021-03-30

*Patientnämndens förvaltning**Sandra Hansson***Sammanställning VO Kirurgi, 2020 års ärenden***Antal*

Under perioden 2020-01-01 till 2020-12-31 kom 76 ärenden in till Patientnämndens förvaltning gällande verksamhetsområde Kirurgi. Det är en minskning med 24 % från föregående år.

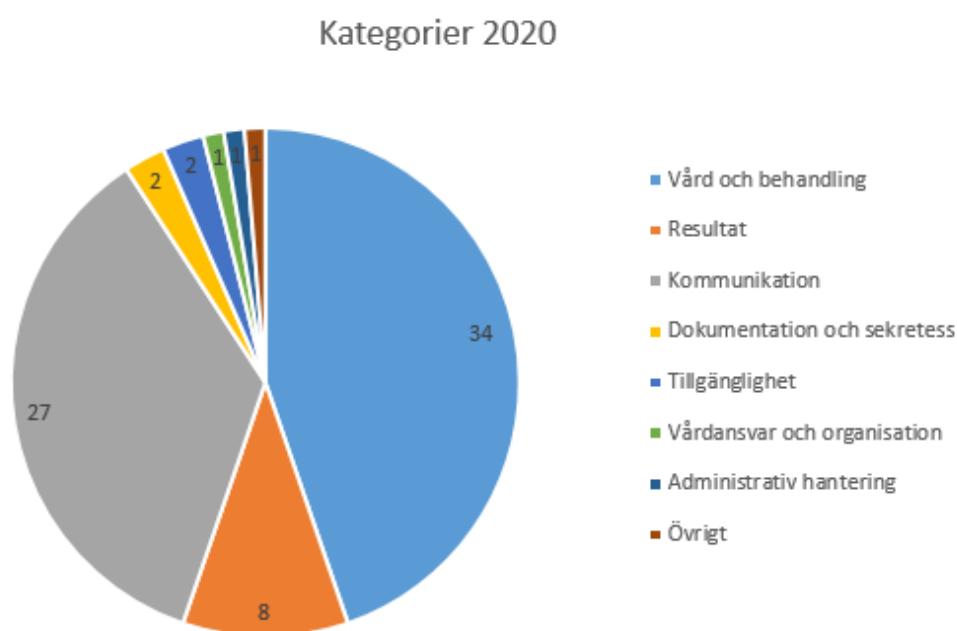


Diagrammet visar antalet ärenden för verksamhetsområdet under åren 2018-2020.

Ålder- och könsfördelning

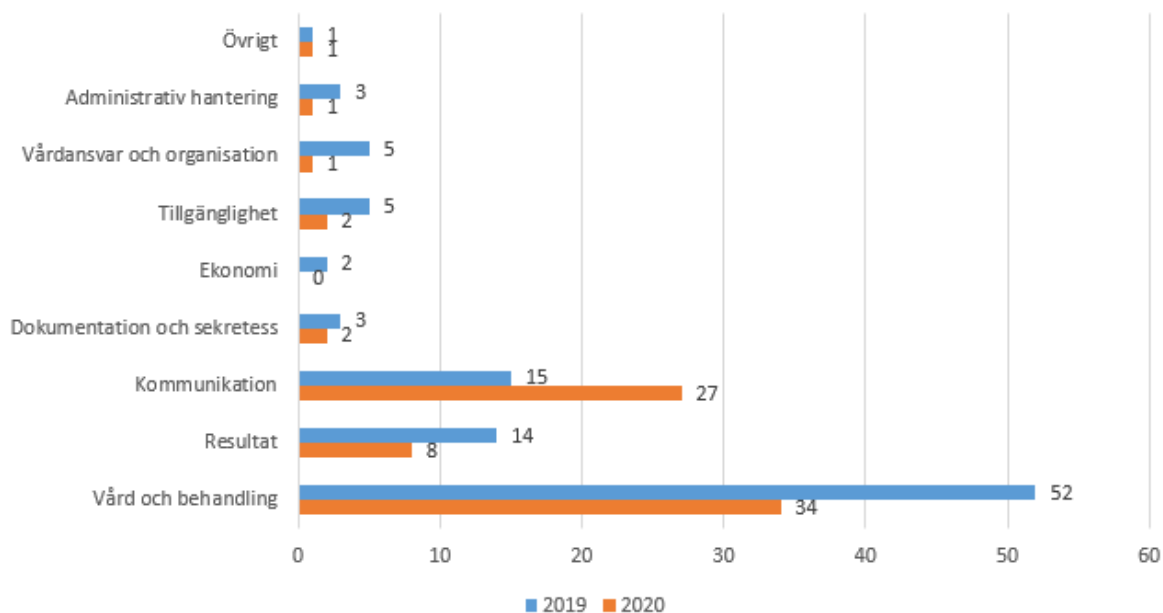
Kvinnorna stod för 43 ärenden (57 procent), medan männen stod för 33 ärenden. Kvinnorna var överrepresenterade i de yngre åldrarna 20-59 år. Medan männen stod för flest ärenden i åldrarna 60-89 år. När det gäller den totala mängden ärenden för 2020 hade åldersspannet 20-29 år, 50-59 år och 70-79 år flest ärenden.

Kategorier



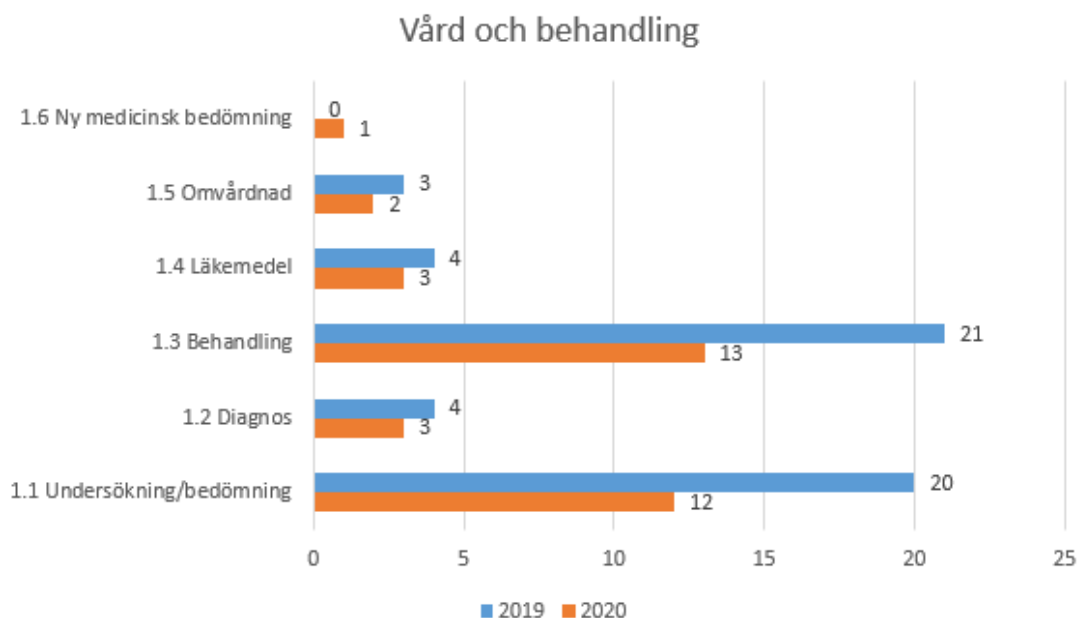
Flest ärenden rörde kategorin **Vård och behandling** med 34 ärenden, näst störst var **Kommunikation** med 27 ärenden och därefter kom **Resultat** med 8 ärenden. Alla kategorier förutom **Ekonomi** fanns representerade i ärendemängden för året.

Kategorier Jämförelse mellan 2019 och 2020



Jämfört med 2019 kan vi se att antal ärenden 2020 har minskat eller är oförändrat i alla kategorier förutom **Kommunikation** där antal ärenden har ökat med 80 %.

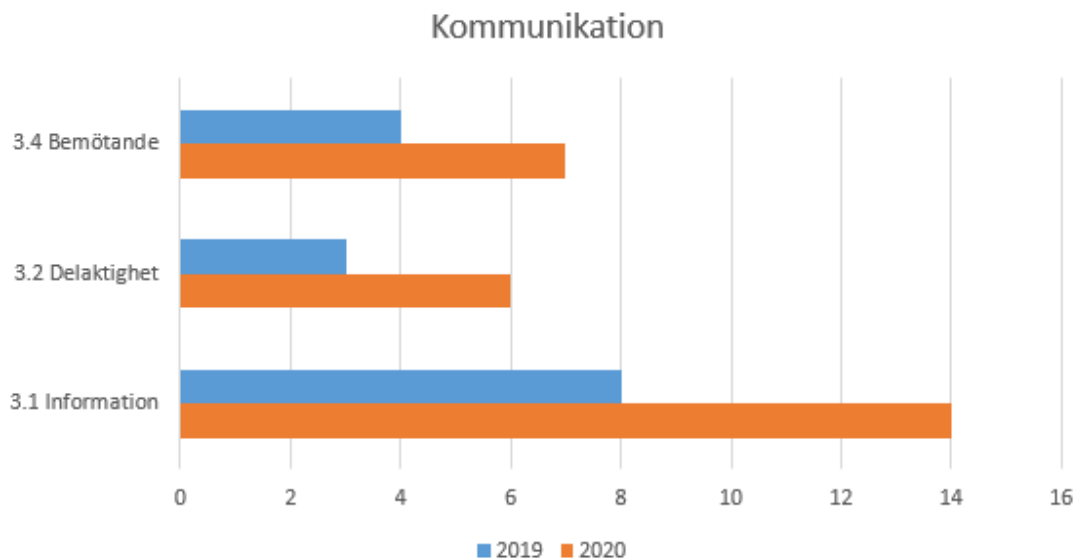
Delproblem



Kategorin **Vård och behandling** har precis som 2019 flest ärenden även om vi i den kategorin kan se en minskning i antal ärenden. Under kategorin **Vård och behandling** var delproblemet *Behandling* samt *Undersökning/bedömning* störst.

Under delproblemet *Behandling* återfanns synpunkter som handlade om att inte få behandling/hjälp, negativ behandlingseffekt, fel behandlingsmetod men också att väntetid till behandling varit lång. I något fall ledde fördröjningen till onödigt lidande t.ex. smärta vid ileus.

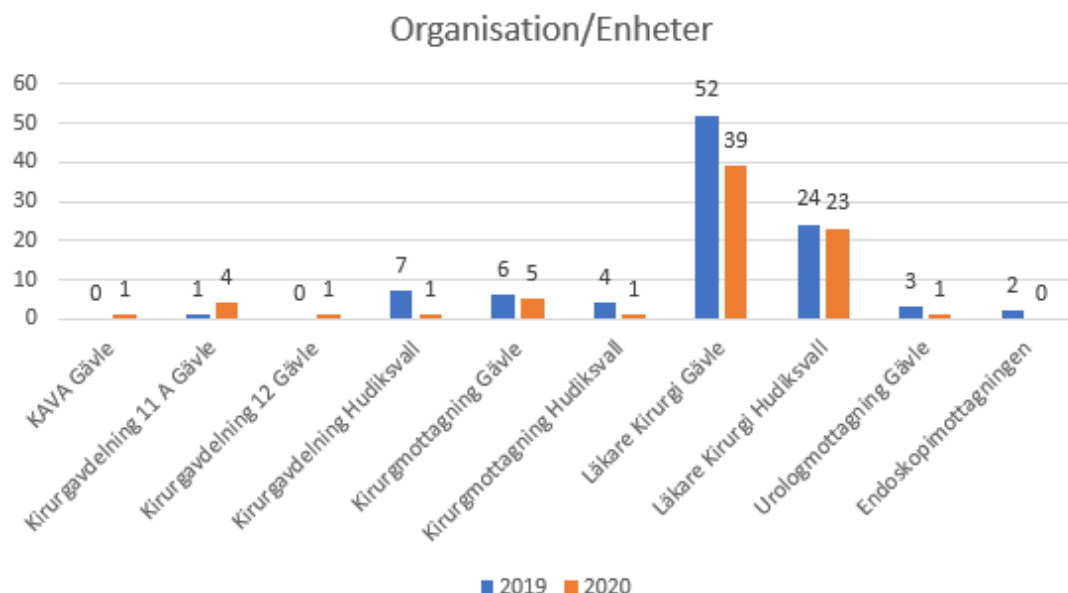
Under delproblemet *Undersökning/bedömning* återfanns synpunkter som beskrev brister i undersökning/bedömning. Ärendena handlade om nekad, fördröjd, utebliven och felaktig undersökning.



Under kategorin **Kommunikation** hade ärendena ökat under alla delproblem. Delproblemet *Information* hade flest ärenden. Synpunkterna handlade om bristande information gällande svar på prover/undersökningar, kort varsel vid inställd undersökning/operation samt brister i information rörande diagnos/behandling. När det gällde *Delaktighet* beskrevs att man inte kände sig lyssnad på och att vården inte utformats och genomförts i dialog med patienten. 7 ärenden rörde *Bemötande*.

Under kategorin **Resultat** handlade ärendena övervägande om skador som uppstått i samband med operation.

Organisation/Enheter



Läkare Gävle och Läkare Hudiksvall hade flest ärenden och stod sammanlagt för 82 procent av ärendena. Jämfört med år 2019 så hade ärendena gått ner på Kirurgavdelning Hudiksvall, Kirurgmottagningen Hudiksvall och den största minskningen var på Läkare Kirurgi Gävle med 25 procent. Övriga enheter ligger på ungefär samma nivå som för år 2019.

Exempel på ärenden

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

- Skickades hem från AM vid flera tillfällen trots att patienten hade smärta samt kräktes blod. (Läkare Gävle)
- Fick ingen röntgenundersökning efter fall och skada på huvudet. (Läkare Gävle)
- Inte tagits odling på infektion efter operation av bråck på stomi. (Kirurgmottagning Gävle)
- Fördröjd bedömning av njursten orsakade patienten onödigt lidande. (Läkare Hudiksvall)
- Utomkvedshavandeskap missades, bedömdes vara Covid-19 och skickades hem. (Läkare Gävle)
- Gjort biopsi på sköldkörtel två gånger och båda gångerna har för lite vävnad tagits för att analys ska kunna göras. (Läkare Gävle)

Diagnos

- Fick cancerdiagnos som efter 1½ år visade sig vara felaktig. (*Läkare Hudiksvall*)
- Missad fraktur i ryggen. (*Läkare Hudiksvall*)

Behandling

- Får vänta på behandling av ilius trots svåra smärtor när patienten inkommer till AM. (*Läkare Hudiksvall*)
- Komplikationer kopplade till akut pankreatit. (*Läkare Gävle*)
- Får inte operation av magmunsbräck som ger andningsbesvär. (*Läkare Hudiksvall*)
- Nekas operation av gallbesvär med hänvisning till att patienten inte kan sluta röka. (*Läkare Hudiksvall*)
- Anser sår ihopsytt på fel sätt, finns risk för bakterieansamling. (*Läkare Gävle*)
- Nekad borttagning av spruckna silikonbröst som brustit vid övergrepp trots att det syns silikon i lymfkörtlar vid undersökning. (*Läkare Gävle*)
- Hade sår efter operation av ändtarmscancer som inte togs omhand på tillfredsställande sätt enligt patienten. (*Kirurgavdelning 11 A Gävle*)

Läkemedel

- Diabetiker som inte fick sina LM under sjukhusvistelse i samband med sotning av kärl. (*Kirurgavdelning 11 A Gävle*)
- Fått morfinläkemedel trots att patienten upprepade gånger meddelat att hen är allergisk mot det, blev mycket sjuk. (*Kirurgavdelning 11 A Gävle*)

Omvårdnad

- Brister i patientlarm och omvårdnad. (*Kirurgakutvårdsavdelning Gävle*)

Ny medicinsk bedömning

- Får inget gehör på begäran om ny medicinsk bedömning av tarmcancer. (*Läkare Gävle*)

Resultat

Resultat

- Skador på urinledaren i samband med operation av tjocktarm. (*Läkare Gävle*)

- Skada på pulsådern vid insättning av stent, när det sen skulle åtgärdas fick patienten en nervskada. *(Läkare Gävle)*
- Skada på lunga i samband med tumöroperation. *(Läkare Gävle)*
- Förlorade mycket blod vid galloperation och fått flertalet svåra infektioner i efterförloppet. *(Läkare Hudiksvall)*

Kommunikation

Information

- Brev med viktig information har inte skickats till patienten. *(Kirurgmottagning Gävle)*
- Endast fått meddelande om flyttad operation per brev, hann inte få informationen innan patienten åkte till dagkirurgen. *(Kirurgmottagning Gävle)*
- Ingen information att aortaaneurysm upptäckts vid RTG-undersökning. *(Läkare Gävle)*
- Saknar information om händelseförloppet vid dödsfall. *(Läkare Hudiksvall)*
- Bristande information om behandling och komplikation. *(Läkare Gävle)*
- Anser att patienten inte fick tillräcklig information innan gastric by pass operation. *(Läkare Gävle)*
- Inte fått information om varför diagnosen, nutcracker syndrome, plötsligt dragits in och åtgärd för den avbrutits på operationsbordet. *(Läkare Gävle)*
- Inte fått information att beviljad operation på annan ort dragits tillbaka. *(Kirurgmottagning Hudiksvall)*

Delaktighet

- Får besked om annan operationsmetod på operationsdagen. *(Läkare Gävle)*
- Upplever att vården nonchalerar och inte förstår patientens besvär, vilket medför att hen inte upplever sig få någon hjälp. *(Läkare Gävle)*
- Inte upplevt sig lyssnad på. *(Läkare Hudiksvall)*

Bemötande

- Anser att behandlande läkare inte har ett bra bemötande och förståelse för patientens oro inför kommande undersökning. *(Läkare Hudiksvall)*
- Anser att patienten inte fick ett bra bemötande och förståelse för sin situation. *(Läkare Gävle)*

- Vid telefonkontakt med läkare upplever sig anhörig otrevligt bemött. (*Läkare Hudiksvall*)

Dokumentation och sekretess

Patientjournalen

- Saknas anteckning i journal att patienten fått hjärnskakning i samband med trafikolycka. (*Läkare Gävle*)

Tillgänglighet

Tillgänglighet till vården

- Har prostatacancer och fått kraftigt ökade ryggsmärtor och vill komma på bedömning men nekas med hänvisning till covid. (*Urologmottagning Gävle*)

Vårdansvar och organisation

Vårdflöde/processer

- Fick förbereda sig för undersökning som när patienten kom dit visade sig onödig och inte gjordes. (*Läkare Gävle*)

Administrativ hantering

Brister i hantering

- Ombetts göra hälsodeklaration via webben inför operation men denna vet sen personalen inte var den är. (*Kirurgmottagning Gävle*)

Övrigt

- Undrar över etiska riktlinjer för vårdpersonalens deltagande i arvsuppgörelser. (*Kirurgavdelning 12 Gävle*)

Åtgärder som vidtagits av förvaltningen

29 skrivelser inkom och hanterades. I 14 ärenden var patient/anmälare nöjda med svaret. 5 var missnöjda och 7 har inte inkommit med några synpunkter. 3 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 7 ärenden togs muntlig kontakt med berörd verksamhet.
I 24 ärendena gavs information om patientförsäkringen LÖF.
Inget ärende berörde Läkemedelsförsäkringen.
Inget ärende har lett till lex Maria-anmälan.
Ett ärende bedömdes av Patientnämnden som allvarligt (#varg).
Förutom ärenden som klassificerats som kommunikation fanns ytterligare 2 ärenden, under annan kategori, med notering om brist i kommunikation/bemötande.

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

Åtgärder vidtagna av verksamheten

I 4 ärenden framgår att verksamheten vidtagit förbättringsåtgärder av övergripande karaktär.

- Ärendet kommer användas i lärande syfte. (*Läkare Hudiksvall*)
- Händelsen tas upp i läkargruppen. (*Kirurgmottagning Gävle*)
- Tar med sig ärendet i förbättringsarbetet. (*Läkare Hudiksvall*)
- Säkerställa att de med utomläns-patienter erhåller aktuell läkemedelslista innan åtgärd. (*Kirurgavdelning 11 A Gävle*)

I 4 ärenden har åtgärder som varit specifika för patienten vidtagits.

- Får telefontid till läkare. (*Läkare Gävle*)
- Överläkare kontaktar ortoped gällande patienten. (*Läkare Hudiksvall*)
- Sätts upp för kirurgi. (*Läkare Hudiksvall*)
- Får remiss för ny medicinsk bedömning. (*Läkare Gävle*)

Reflektion

År 2020 har varit ett speciellt år pga. den pandemi vi befinner oss i. Patientnämndens förvaltning har haft färre ärenden i verksamhetsområde Kirurgi än föregående år. Det kan bero på att det producerats mindre vård och att Patientnämnden totalt haft något färre ärenden än normalt. Trots minskat antal ärenden så har kategorin **Kommunikation** ökat. Klagomålen inom delproblemen *bemötande*, *delaktighet* och *information* bör vara möjliga att reducera genom att tillse att väsentlig information har uppfattats av mottagaren samt att patienten blir lyssnad till och görs delaktig i sin vård.

Vill avslutningsvis 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.