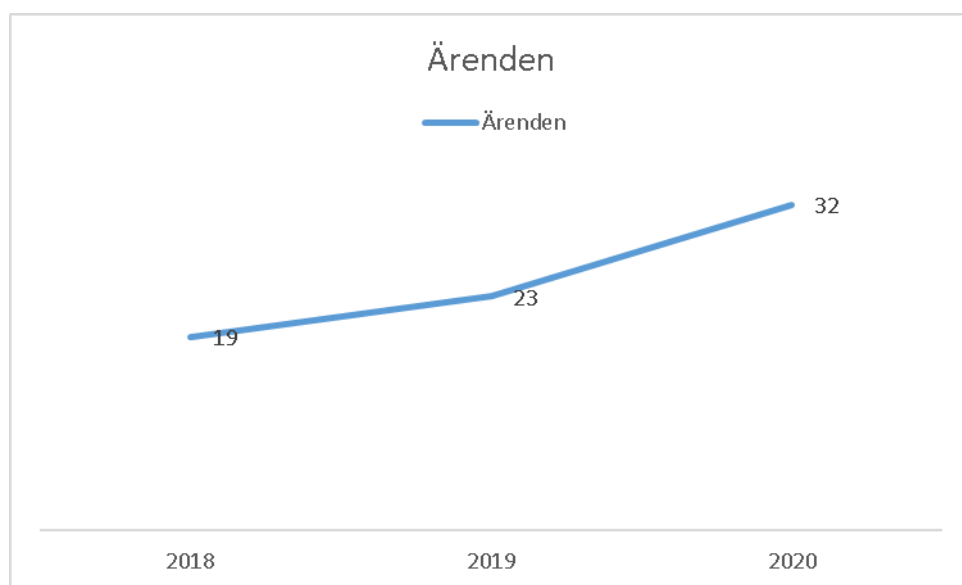


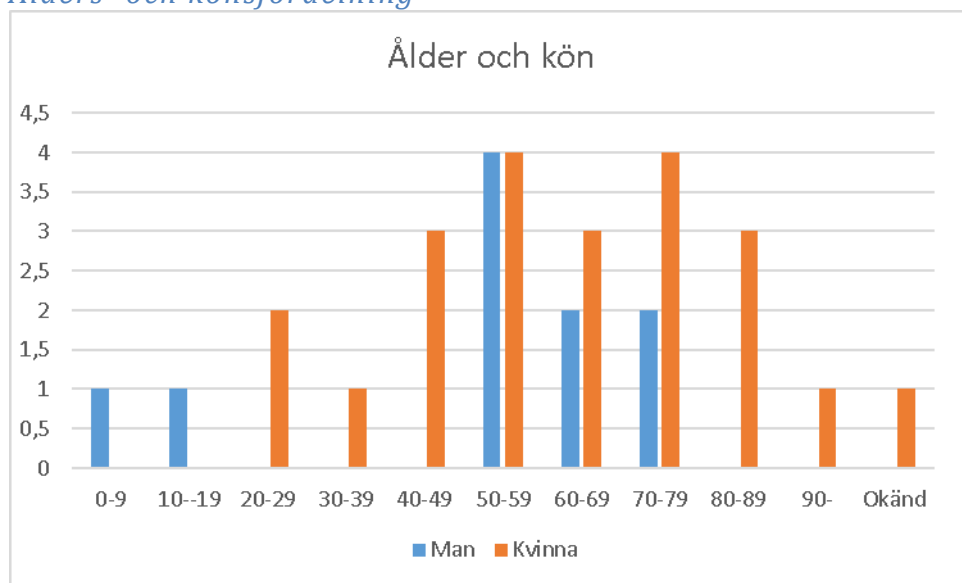
Sammanställning VO Ljusdal, 2020 års ärenden inkomna till Patientnämndens förvaltning

Antal

Under perioden 2020-01-01 till 2020-12-31 kom 32 ärenden in till patientnämndens förvaltning som rörde verksamhetsområde Ljusdal. Det är en ökning med 39 procent för verksamhetsområdet från föregående år då antalet var 23 st.

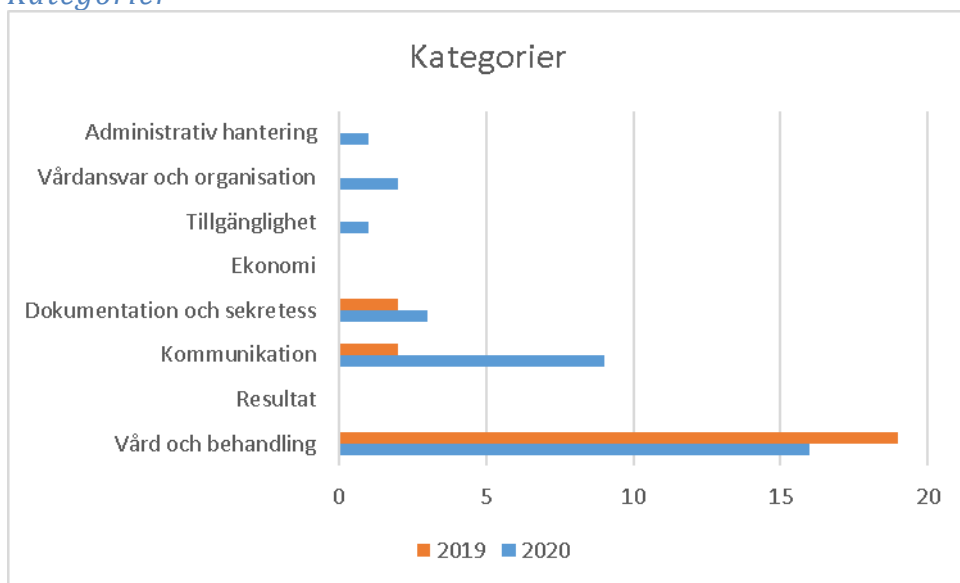


Ålders- och könsfördelning



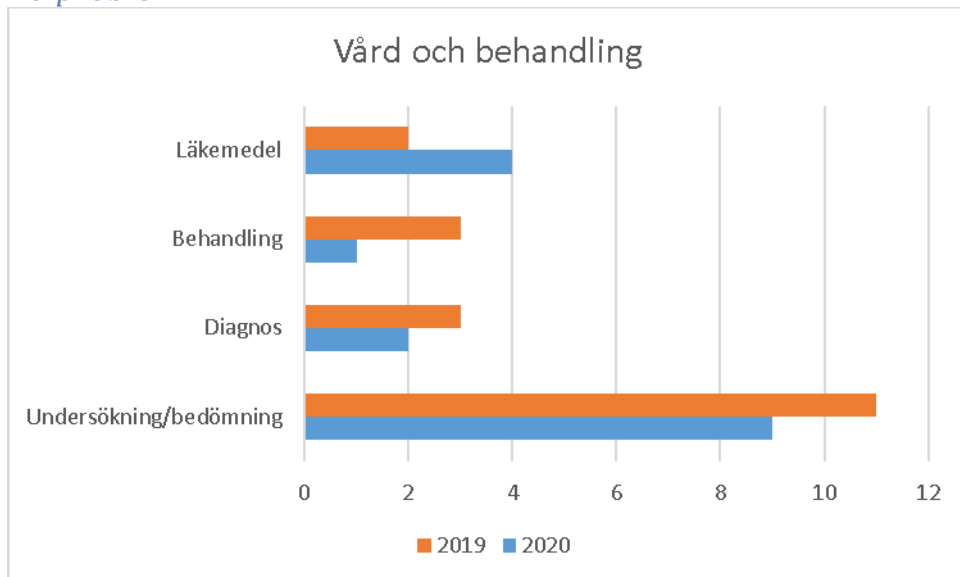
Kvinnor stod för 22 ärenden och män för 10 ärenden. Kvinnor stod således för två tredjedelar av ärendena vilket är en kraftig överrepresentation. Kvinnor var överrepresenterade inom nästan alla ålderskategorier förutom 0-19 år där endast män var registrerade. För övrigt återfanns ärenden gällande män inom åldersspannet 50-79 år.

Kategorier

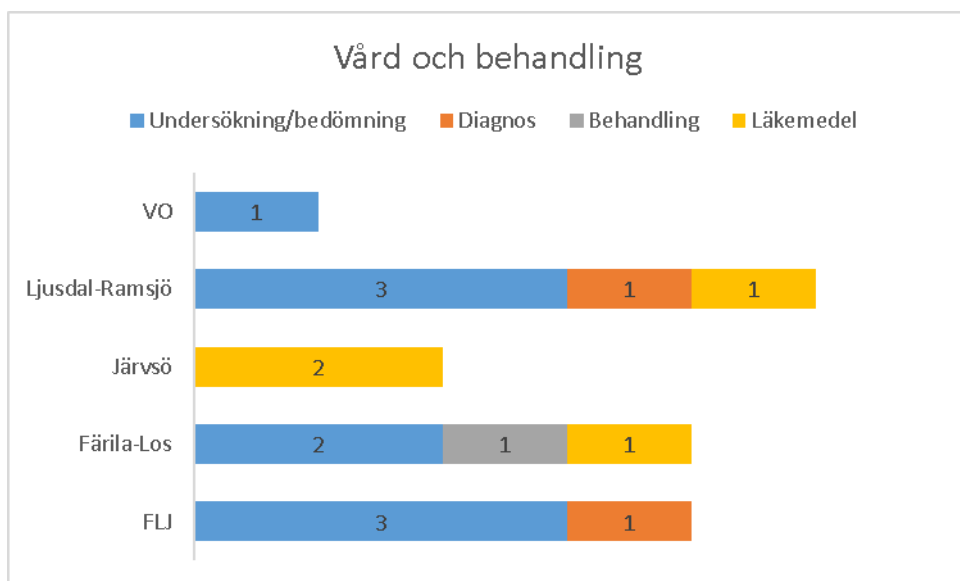


Flest ärenden rörde kategorin *Vård och behandling* med 16 ärenden (50 %), näst störst var *Kommunikation* med 9 ärenden (28 %). Alla kategorier hade ett ökat antal sedan föregående år förutom *Vård och behandling*. *Kommunikation* var den kategori som ökat mest. Som vid föregående år fanns inga ärenden registrerade under kategorin *Ekonomi* och *Resultat*. I kategorierna *Administrativ hantering*, *Vårdansvar och organisation* och *Tillgänglighet* hade några ärenden blivit registrerade i jämförelse med föregående år då det inte fanns några registrerade ärenden.

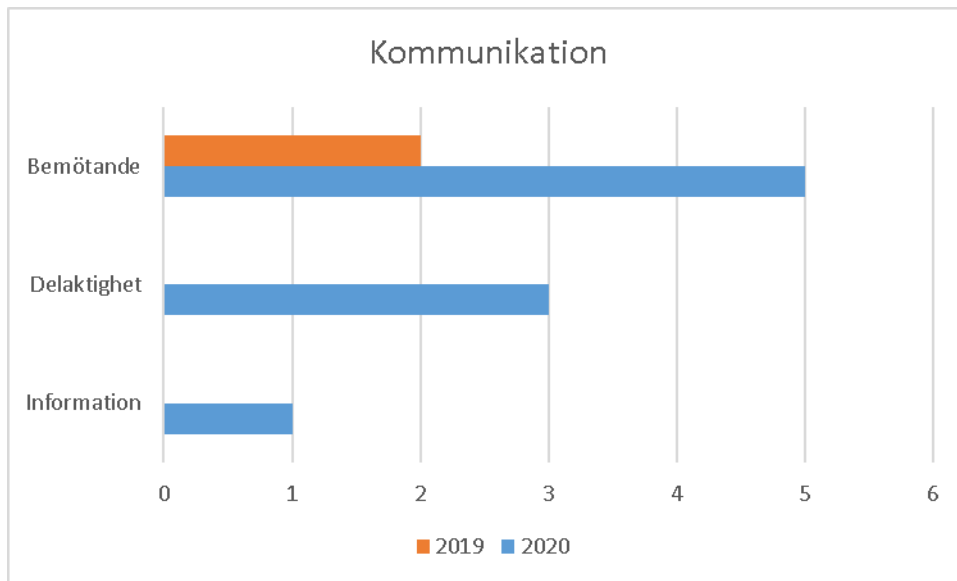
Delproblem



Under **Vård och behandling** var delproblemet *Undersökning/bedömning* störst men hade minskat sedan föregående år. Övriga delproblem hade också minskat förutom *Läkemedel* som ökat marginellt. Ärendena handlade bl.a. om bristfällig/otillräcklig undersökning/bedömning i samband med olyckshändelse och där fraktur och senruptur missats. I något fall hade tumör missats. Flera av läkemedelsärendena handlade om beroendeframkallande läkemedel.

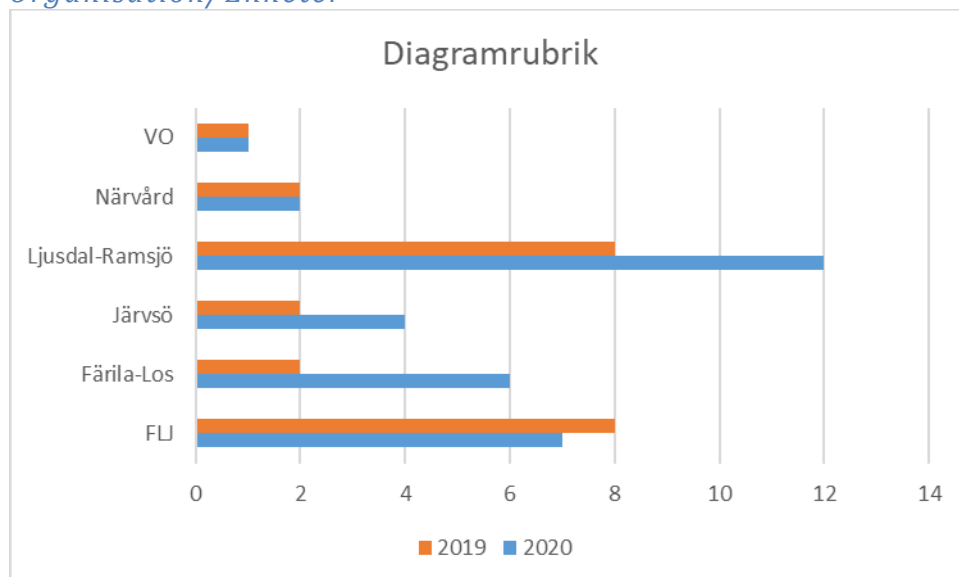


Diagrammet visar fördelning av delproblemen under kategorin **Vård och behandling** för respektive enhet. Flest ärenden hade Ljusdal-Ramsjö. Flest ärenden gällande *Undersökning/bedömning* hade Ljusdal-Ramsjö och FLJ. Ett ärende har registrerats på VO eftersom det berörde två olika enheter inom verksamhetsområdet.



Gällande kategorin **Kommunikation** var delproblemet *Bemötande* störst. Alla delproblem hade en ökning av ärenden. För *Delaktighet* och *Information* hade några ärenden blivit registrerade i jämförelse med föregående år då det inte fanns några registrerade ärenden. Förutom ärenden som klassificerats som kommunikation fanns ytterligare 2 ärenden, under annan kategori, med notering om brist i kommunikation/bemötande.

Organisation/Enheter



Ljusdal-Ramsjö hade flest ärenden med 12 stycken, och en ökning från föregående år. Näst flest hade *FLJ*, och var den enhet som hade en minskning av ärenden jämfört med föregående år. *Järvsö* och *Färila-Los* hade båda ett ökat antal ärenden. Ärenden gällande *Närvård* var oförändrade. Ett ärende som rörde fler enheter hade registrerats på *VO*-nivå.

Exempel på ärenden

Vård och behandling

- Fick felaktigt diagnosen KOL, hade tumör på hjärtat som opererats. (FLJ)
- Sömntablett sattes ut utan nedtrappning. (Järvsö)
- Får ingen diagnos på sina besvär med trötthet och viktnedgång. (Ljusdal-Ramsjö)
- Misstänkte covid-19 och sökte HC men nekades att träffa läkare. Blev sämre, hade lunginflammation, lades in på sjukhus. (Färila-Los)
- Inget ultraljud gjordes på axel vid skadetillfälle, hade senruptur. (Ljusdal-Ramsjö)
- Nekades remiss till kärlkirurg vid sår på fot och ben. En del av hälen fick opereras bort. (Ljusdal-Ramsjö)
- Missades fraktur på barn pga. bristande undersökning. (FLJ)
- Upplevde bristfällig undersökning efter cykelolycka. Upptäcktes senare spricka i handen, gipsades. (VO)
- Nekades covidtest när hen blev sjuk under besök hos anhöriga pga. att hen var hemmahörande i annan region. (FLJ)

Kommunikation

- Anser sig ha fått dåligt bemötande av arbetsterapeut vid HC. Upplevs inte agera professionellt. (Färila-Los)
- Upplevde att läkaren inte ville lyssna och patienten fick inte prata till punkt. (Färila-Los)
- Upplevde att läkaren ställde märkliga frågor som inte hade med patientens vårdsökande att göra. (Ljusdal-Ramsjö)
- Dåligt bemötande av läkare när patienten ringde på klocka utanför dörren när denne skulle på besök. (FLJ)
- Fick antibiotikabehandling trots känd allergi. Fick andningssvårigheter, svullnad och frossa. (FLJ)
- Anhöriga frågande om information kring cancerfynd givits till patienten. (Ljusdal-Ramsjö)

Dokumentation och sekretess

- Saknar journalanteckningar från psykologsamtalen. (Närvård)
- Anser att det står felaktigheter i journalanteckning. (FLJ)

Tillgänglighet

- Blir inte kontaktad av osteoporossköterska trots upprepade försök sedan i somras, även lämnat meddelande på telefonsvarare. (Ljusdal-Ramsjö)

Vårdansvar och organisation

- Har utmattningssyndrom och därför begärt en fast vårdkontakt men blivit ifrågasatt för sitt önskemål. (Ljusdal-Ramsjö)
- Synpunkter på ändrat sortiment gällande upphandlade urintappningskatetrar. (Ljusdal-Ramsjö)

Administrativ hantering

- Nekas intyg som styrker att patienten tillhör riskgrupp och avråds resa. (Järvsö)

3 ärenden hade bäring på pågående pandemi. Ärendena handlade om testning, att ha nekats läkarbedömning samt nekats intyg.

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

- Nekades remiss till kärlkirurg vid sår på fot och ben. En del av hälen fick opereras bort. Vid receptförnyelse av antibiotika på HC ansåg läkaren att fortsatt behandling inte var nödvändig. Vid återbesök på

sjukhuset skrevs nytt recept på antibiotika, det fanns risk för sepsis.
(Ljusdal-Ramsjö)

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

Åtgärder som vidtagits av förvaltningen

9 skrivelser inkom och hanterades. I 3 ärenden var patient/anmälare nöjda/delvis nöjda med svaret. 3 var missnöjda och 3 har inte inkommit med några synpunkter.

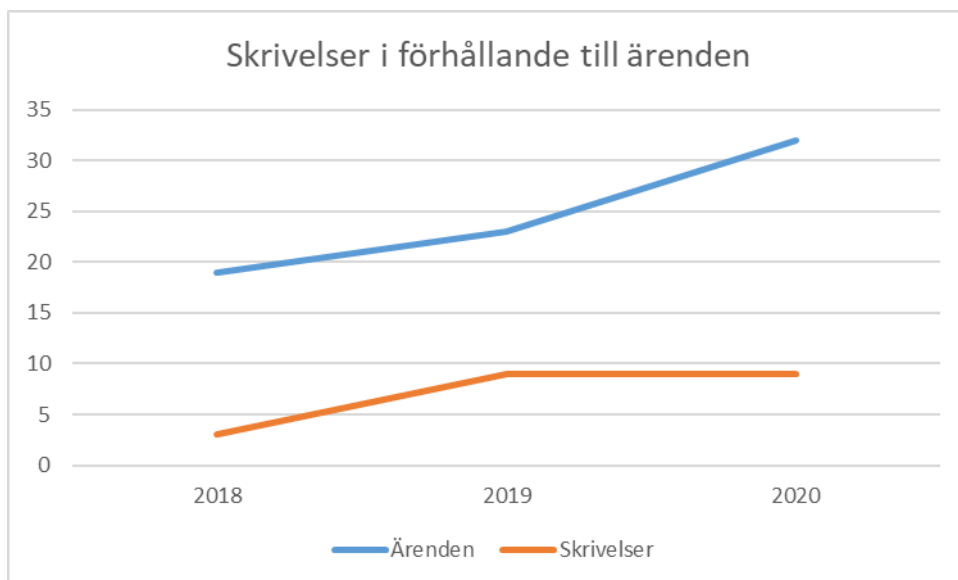
Inget vårdmöte har ägt rum.

I 3 ärenden väntade förvaltningen in skrivelse från patient/anmälare som inte inkom. Dessa ärenden har skickats för kännedom till berörda verksamheter.

I 2 ärenden togs muntlig kontakt med berörd verksamhet.

I ett ärende gavs information om patientförsäkringen LÖF.

Månatligen skickas rapport till verksamheten på de ärenden som avslutats av patientnämndens förvaltning under senaste månaden. Ärenderapporterna beskriver patientens/anmälares upplevelser.



Åtgärder vidtagna av verksamheten

I 2 ärenden framgår att verksamheten vidtagit förbättringsåtgärder av övergripande karaktär.

- Klagomålet har återkopplats till berörda samt tagits upp i ledningsgrupp och APT i lärande syfte.
- Synpunkterna kommer att tas upp i lärande syfte.

I ett ärende hade åtgärd för enskild patient vidtagits.

- VEC ser till att patienten kontaktas.

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 kan dock konstateras att kvinnor var kraftigt överrepresenterade i materialet. *Kommunikation* var den kategori som ökat mest och där drygt hälften av ärendena rörde *Bemötande*.

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.