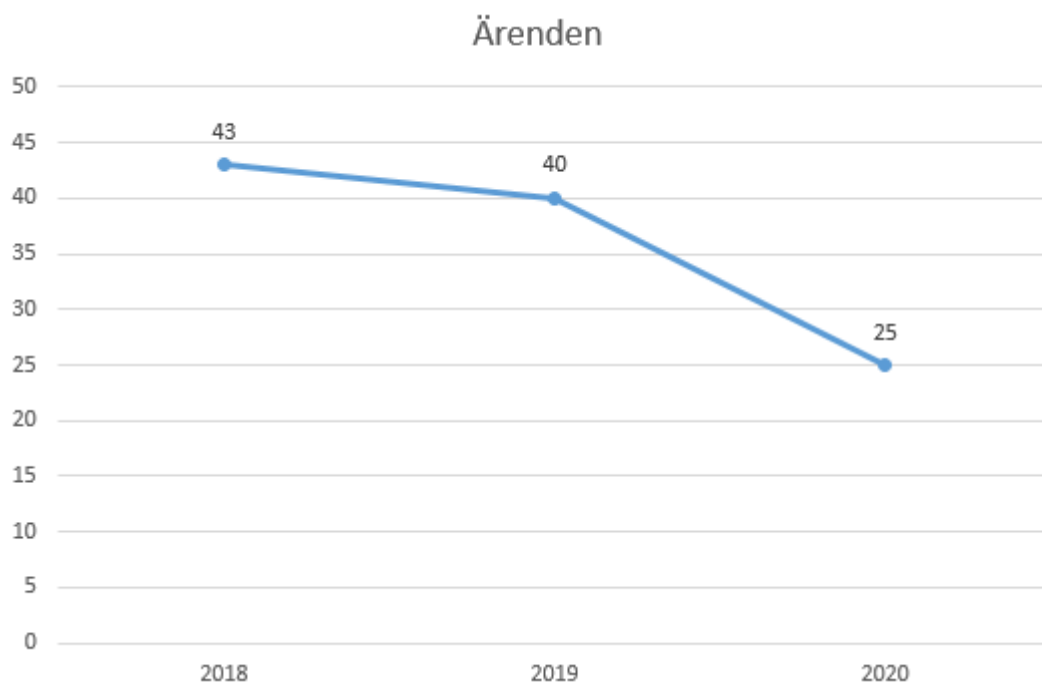
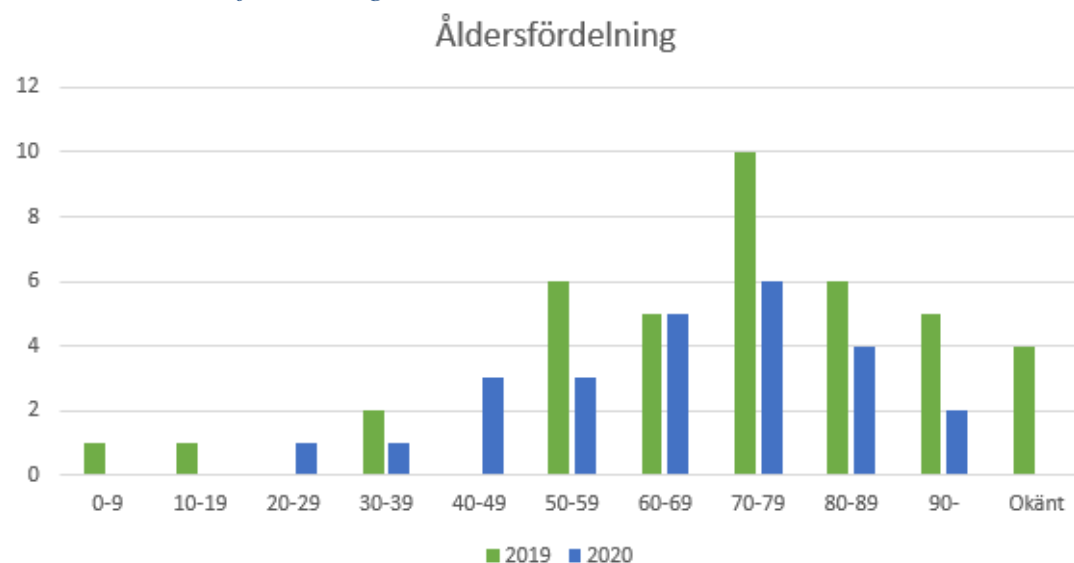
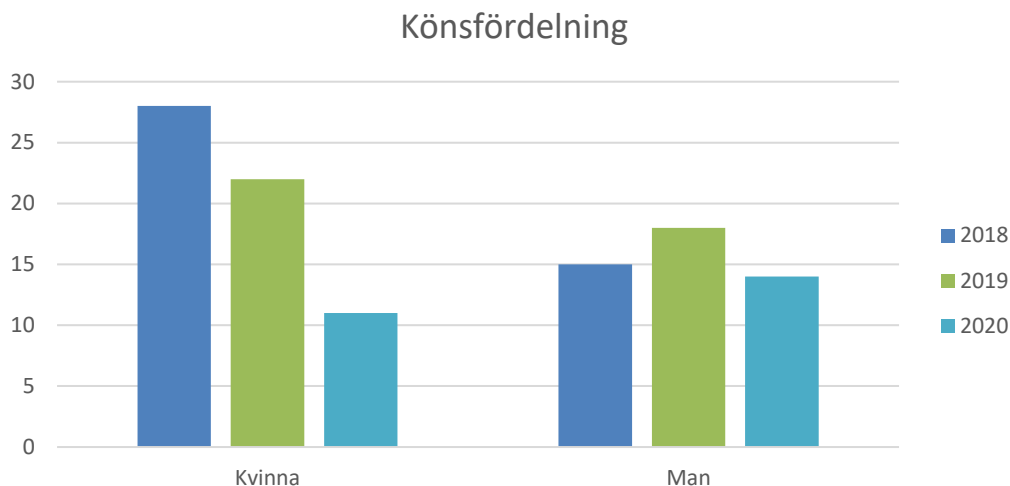


Sammanställning VO Ögon 2020*Antal*

Under perioden 2020-01-01 till 2020-12-31 kom 25 ärenden in gällande VO Ögon. Det är en minskning med 15 ärenden jämfört med 2019 då det kom in 40 ärenden och en minskning med 18 ärenden jämfört med 2018.

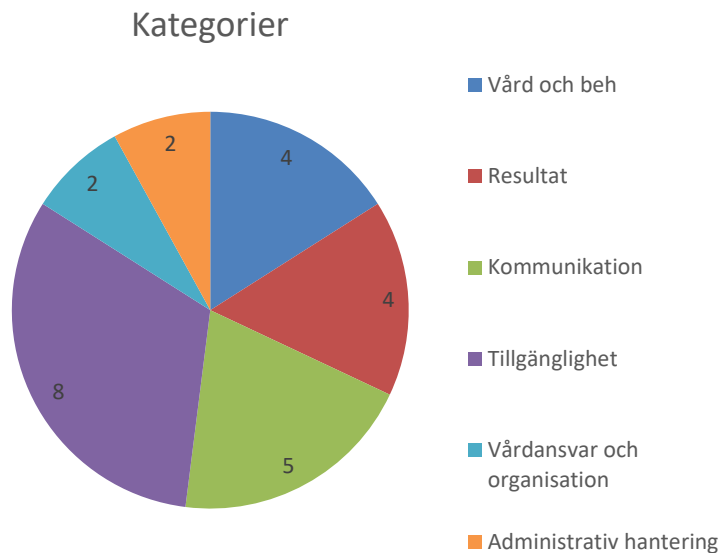
*Ålders- och könsfördelning*

Åldersspannet 70-79 sticker liksom föregående år ut som vanligast förekommande, även om vi kan se att det minskat i antal. I åldersspannet 50-59 och 90+ kan vi också se en märkbar minskning. I åldersspannet 40-49 år kan vi däremot se en ökning.



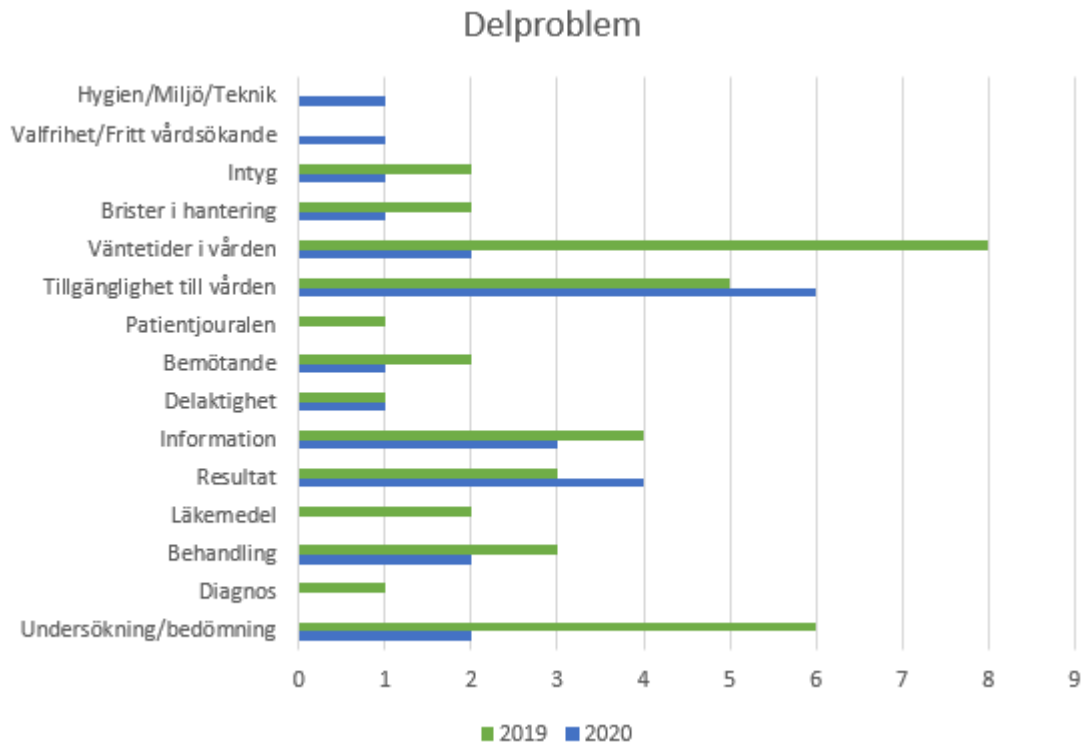
Antal synpunkter som rör mäns vård vid VO Ögon har legat på samma nivå de senaste tre åren. Synpunkter på kvinnors vård vid VO Ögon har däremot sjunkit de senaste tre åren och låg 2020 på färre ärenden jämfört med männen. År 2019 stod kvinnorna för 55 % av ärendena medan det 2020 stod för 44 %. Avseende alla inkomna synpunkter till patientnämnden kan man även där se en minskning av ärenden gällande kvinnors sjukvård, från 60 % 2019 till 52 % 2020.

Kategorier



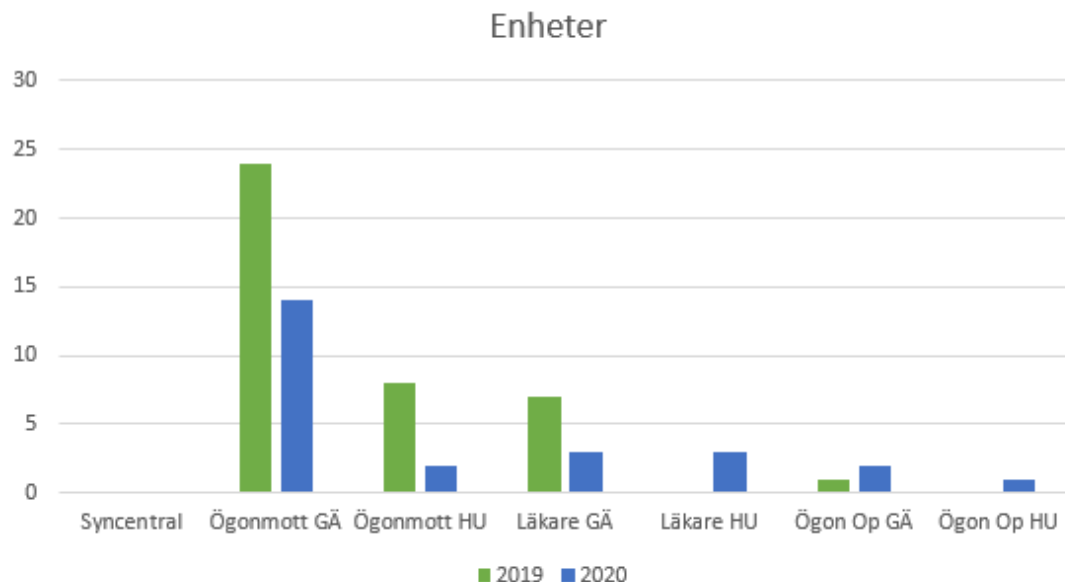
Flest synpunkter handlade om brister gällande *Tillgänglighet*, 32 %, det var också så det såg ut 2019. *Kommunikation* står för 20 % av synpunkterna vilket också det är i nivå med 2019. Synpunkter inom *Vård- och behandling* har minskat och ligger 2020 på 16 %, jämfört med 2019 då kategorin stod för 30 % av synpunkterna.

Delproblem



Avseende delproblem är det *Tillgänglighet till vården* som flest klagat på inom VO Ögon 2020. Jämfört med 2019 är det ungefär lika många ärenden. År 2019 stod delproblemet *Väntetider i vården* för flest ärenden, där kan vi se en kraftig minskning i antal ärenden från 20 % 2019 till 8 % 2020. Även i delproblemet *Undersökning/bedömning* kan vi se en tydlig minskning.

Fördelat per enhet



Fördelningen av ärenden mellan de olika enheterna är i princip den samma som 2019.

Exempel på ärenden

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

- Ifrågasätter läkares bedömning av synen. Fick en TIA. Körkortet återkallades av Transportstyrelsen. Vill nu ansöka att få tillbaka körkortet.
- Nekats remiss för ny medicinsk bedömning med hänvisning till att skadan är bestående.

Behandling

- Synpunkter på behandling av grå- och grön starr samt uppföljning efter operationer.
- Lång väntetid på behandling, vilket gjorde att patienten vände sig till en privat klinik i Stockholm.

Resultat

Resultat

- Blivit blind efter injektion i ögat. Fick spruta i ögat mot gula fläcken. Efter andra sprutan blev det prickar för ögat och sedan blev det "helsvart". Behandlats för bakterier i ögat.
- Komplikationer på hornhinnan efter injektion i ögat.

- Gråstarroperation som misslyckats, fått nedsatt syn.
- Fått infektion efter injektion i ögat. Fick dagen efter injektionen svår smärta i ögat samt miste synen. Sökte på AM, ambulans till Uppsala och där akut operation. Enligt läkarna bakterier i ögat.

Kommunikation

Information

- Kritisk till att information vid läkarbesök om ev. cancerdiagnos gavs utan att någon närstående var närvarande.
- Bristande information i brev till patient. Opererat gråstarr nyligen. Informerats att söka optiker efter 6 veckor, vilket patienten gjort. Får brev från mottagningen där patient och anhörig upplever att informationen är bristfällig. Anhörig försökt nå mottagningen i två dagar, men möts av "fylld kö".
- Mottagningen kommunicerade inte med optiker varför bedömning där försenades.

Delaktighet

- Fick inte komma på bedömning på ögon trots remiss utan fick verkningslösa råd per telefon, fick tid efter 1 år och glömdes då bort i väntrummet

Bemötande

- Anser att läkare brast i empati och förståelse då besked gavs att nathinnan är skadad och ingen behandling finns att tillgå.

Tillgänglighet

Tillgänglighet till vården

- Möts ofta av meddelandet att kön är full då hen söker kontakt med ögonmottagningen.
- Har under flera veckor försökt nå ögonmottagningen. Även blivit lovad att bli uppringd, men ingen hör av sig.
- Svårt att komma fram till mottagningen, måste ringa direkt på morgonen sen är kön full.

Väntetider i vården

- Inte blivit kallad till återbesök, tryckkontroll som ska göras var 6:e månad.
- Fick vänta i tre år på tid på ögon, fick ingen information om vårdgaranti etc.

Vårdansvar och organisation

Valfrihet/fritt vårdsökande

- Besvär med ögon och fått remiss till specialistvården, får inte tid inom rimlig tid enligt patienten och informeras inte om vårdgaranti och fritt vårdsökande.

Hygien/miljö/teknik

- Anser att vårdgivaren, vid utlokaliserad vård, använt föråldrad utrustning samt att lokalen var smutsig och illaluktande.

Administrativ hantering

Brister i hantering

- Väntar på kallelse efter struken operation. Operation blev inställd p.g.a. att operatör var sjuk. Fick besked att kallelse med ny operationstid skulle skickas hem. Har inte fått någon kallelse, får inte tag i ögonkliniken per telefon eller 1177.

Intyg

- Problem med att få läkarintyg från ögonspecialist vilket Transportstyrelsen kräver pga. diabetes. Har varit i kontakt med ögonmottagningen HU som hänvisar till HC, vilka i sin tur hänvisar till ögonmottagningen.

Utifrån patienternas berättelser bedömdes inget ärende som extra allvarligt, av patientnämndens förvaltning (#varg).

Åtgärder som vidtagits av förvaltningen

- Det har under året kommit in 5 skrivelser som hanterats. I 2 ärenden var patient/anmälare nöjda med svaret. En var missnöjd och en har inte inkommit med några synpunkter. En skrivelse är vid sammanställningens upprättande ännu inte avslutad.
- 13 av de 25 ärenden är enbart skickade för kännedom till VO ögon.
- I 7 av de 25 ärendena har handläggare varit i muntlig kontakt med verksamheten, i de flesta fallen med berörd chef.
- Inga vårdmöten har ägt rum.
- I 7 av ärendena har förvaltningen gett information om LÖF.

Reflektion:

Antal ärenden på VO Ögon har minskat betydligt under de senaste tre åren, vilket troligtvis är ett resultat av olika åtgärder ute i verksamheterna.

Vi kan se en kraftig minskning främst inom delproblemet *Väntetider i vården*, även om kategorin *Tillgänglighet* fortfarande sticker ut. Synpunkter på *Tillgänglighet* handlar främst om Ögon i Gävle.

Gävle sticker ut i ärendemängd, 19 av 25 ärenden ligger på Gävle. 36 % av dem ärendena är inom kategorin *Tillgänglighet*.

Noterar att 3 ärenden inkom gällande komplikationer efter injektion i ögat och alla 3 har fått sin behandling vid ögonmottagningen i Gävle. Det kan jämföras med en synpunkt 2019. Antalet anses dock för lågt för att kunna dra några slutsatser men det kan vara värt att följa utvecklingen 2021.

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

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.