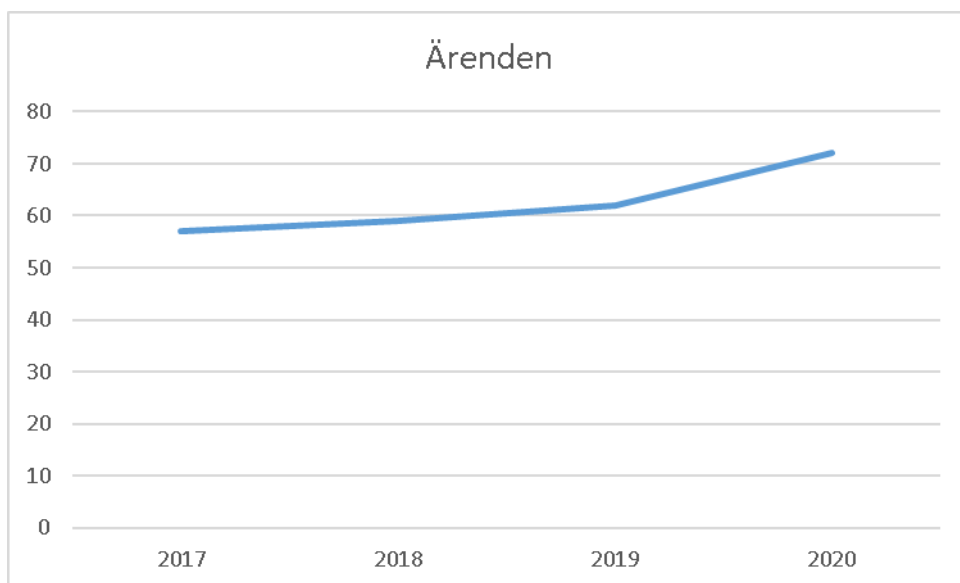
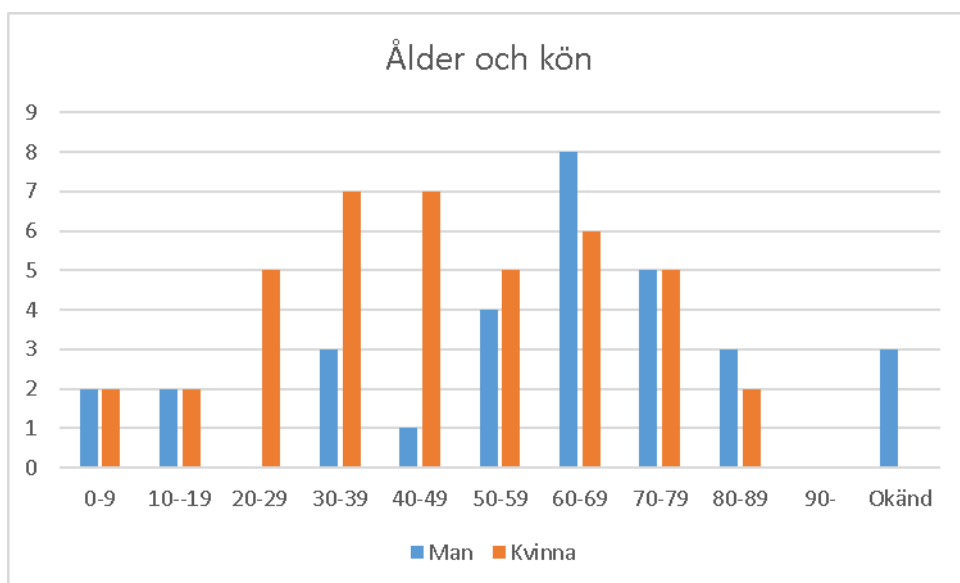


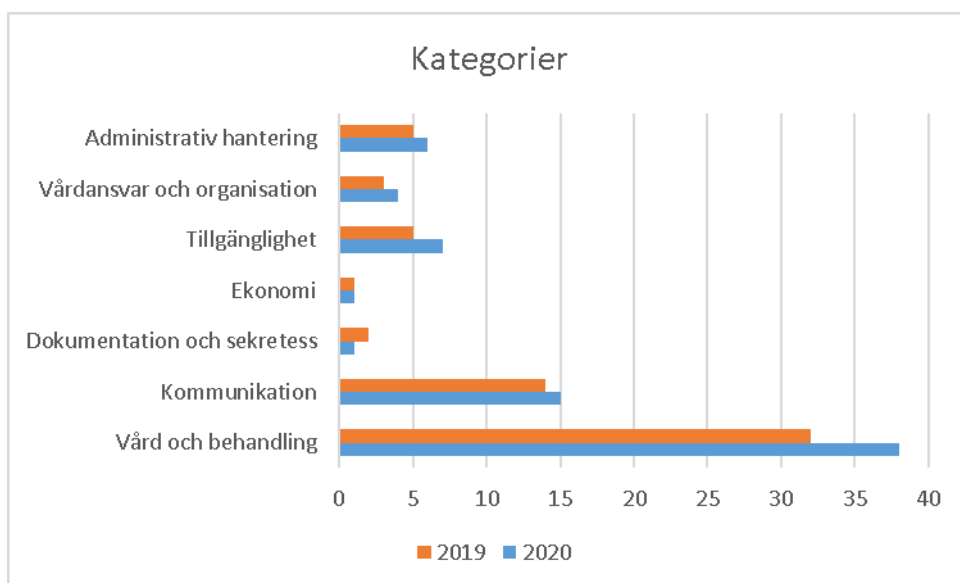
Sammanställning VO Västra Gästrikland, 2020 års ärenden*Antal*

Under perioden 2020-01-01 till 2020-12-31 kom 72 ärenden in gällande verksamhetsområde Västra Gästrikland. Det är en ökning med 16 procent från föregående då antalet var 62 st.

*Ålders- och könsfördelning*

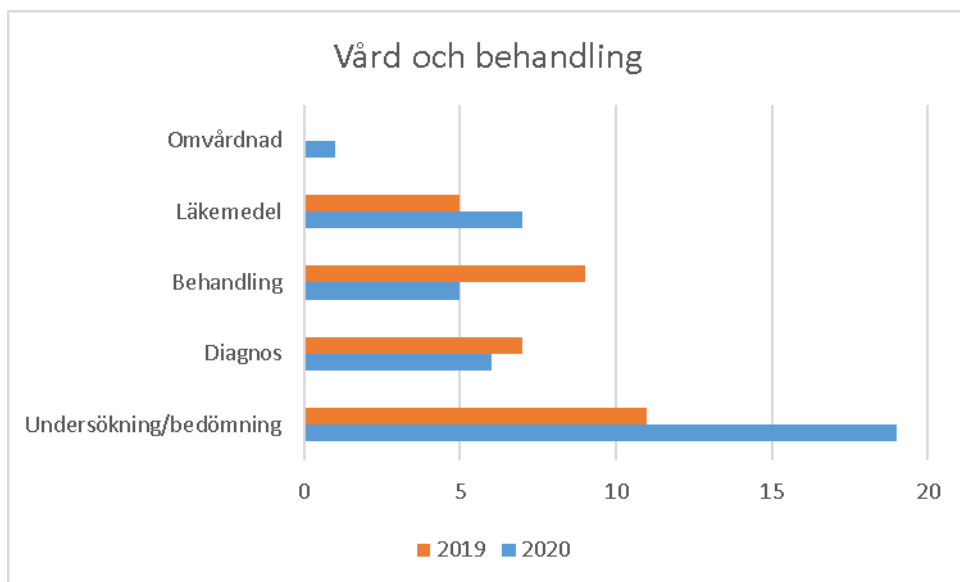
Kvinnor stod för 41 ärenden, män för 31 ärenden. Kvinnors överrepresentation stämmer väl överens med den totala mängden av inkomna ärenden till Patientnämnden. Inom åldersspannet 20-49 år var kvinnor kraftigt överrepresenterade. Män hade något fler ärenden inom ålderskategorierna 60-69 år, 80-89 samt ålder okänd.

Kategorier

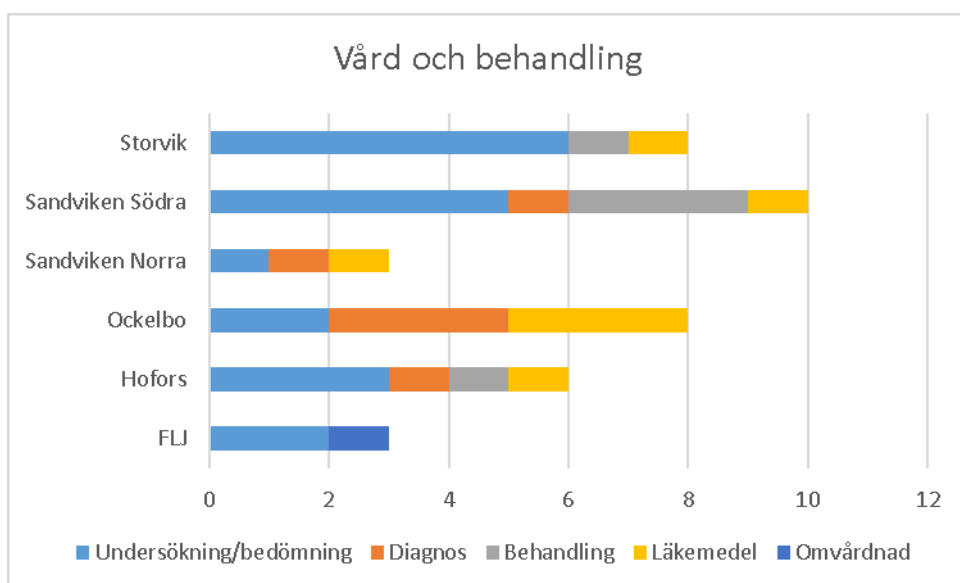


Flest ärenden rörde kategorin *Vård och behandling* med 38 ärenden (53 %), näst störst var *Kommunikation* med 15 ärenden (21 %). Procentuellt hade fördelningen mellan de båda kategorierna inte förändrats jämfört med föregående år. Alla kategorier hade ett ökat antal sedan föregående år förutom *Dokumentation och sekretess* och *Ekonomi*. Som vid föregående år fanns inga ärenden registrerade under kategorin *Resultat*.

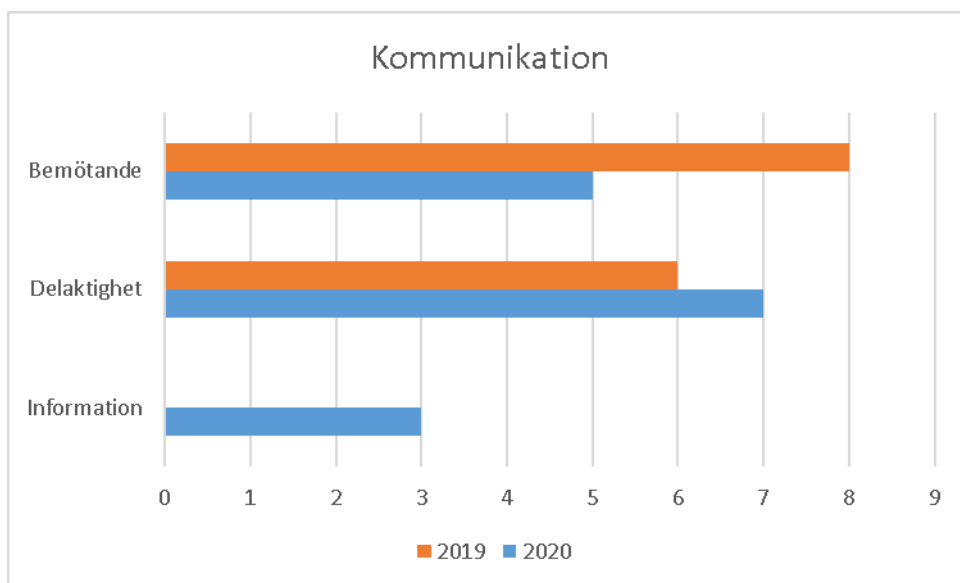
Delproblem



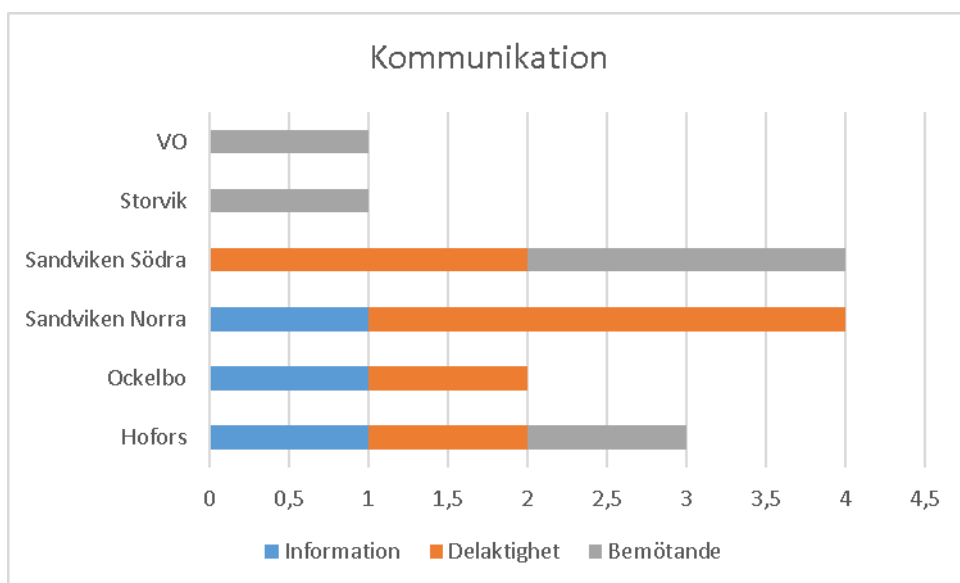
Under **Vård och behandling** var delproblemet *Undersökning/bedömning* störst och hade ökat markant sedan föregående år. Ärendena handlade bl.a. om att patienten nekats utredning eller remittering. I flera ärenden ansågs att undersökning/bedömning varit bristfällig/otillräcklig. I flera fall visade sig att patienten hade allvarlig åkomma såsom sepsis, cancer, fraktur och spräckt trumhinna. I några fall hade patienten nekats läkarbedömning. Delproblemet *Läkemedel* var näst störst.



Diagrammet visar fördelning av delproblemen under kategorin **Vård och behandling** för respektive enhet. Flest ärenden hade Sandviken Södra. De hade även flest ärende gällande *Undersökning/bedömning* näst efter Storvik. Flest *Läkemedels*-ärenden hade Ockelbo.

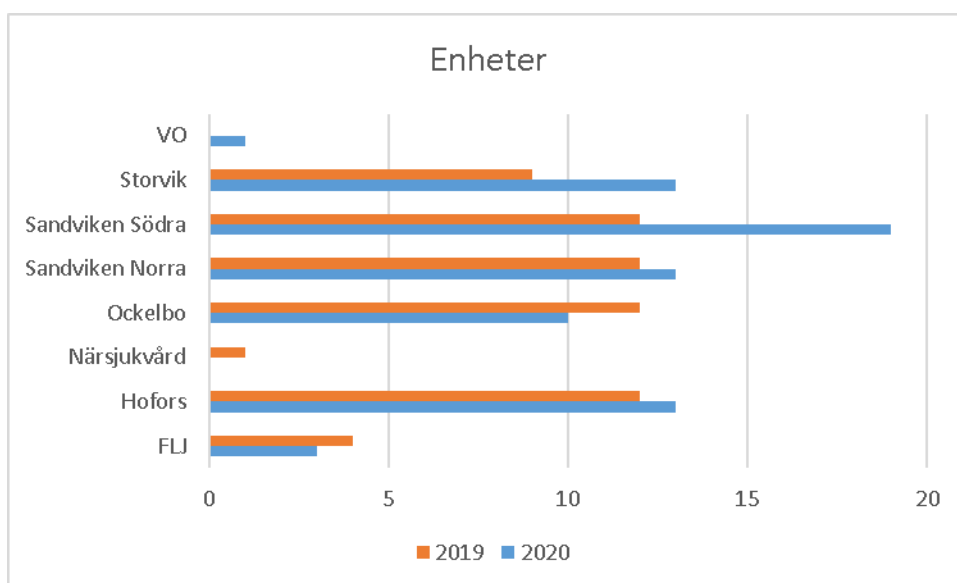


Gällande kategorin **Kommunikation** var delproblemet *Delaktighet* störst. *Bemötande*-ärenden hade minskat. Några ärenden rörande *Information* hade inkommit under året.



Diagrammet visar fördelning av delproblemen under kategorin **Kommunikation** för respektive enhet. Flest *Bemötande*-ärenden hade Sandviken Södra. Kan noteras att Ockelbo och Sandviken Norra inte hade några registrerade ärenden gällande *Bemötande*. Ett ärende som gällde luftvägsmottagningen hade lagts på VO-nivå.

Organisation/Enheter



Flest ärenden hade *Sandviken Södra* med 19 stycken, en markant ökning sedan föregående år. *Hofors*, *Sandviken Norra* och *Storvik* hade alla 13 ärenden vardera. *Familjeläkarjouren* och *Ockelbo* hade en minskning av ärenden sedan föregående år.

Exempel på ärenden

Vård och behandling

- Bedömdes kunna åka sjukresetaxi till AM trots nedsatt allmäntillstånd, blev inlagd, hade sepsis. (FLJ)
- Upplever sig negligerad samt nekats läkartid både då hen sökte för vaginala blödningar och senare vid rektala blödningar. Var i båda fallen cancer. (Storvik)
- Fördröjd diagnos av carpaltunnelsyndrom. Skulle behövt åtgärdas snabbare enligt ortoped, eftersom det hann bli inflammerat. (Ockelbo)
- Sökt vård vid flera tillfällen. Sökte på FLJ, men skickades hem. Blev sämre, ambulans, inlagd på IVA, hade sepsis, njursvikt m.m. (FLJ)

- Barn fick salva för ögonbesvär, visade sig att läkemedlet inte ska användas i ögat. (Hofors)
- Fick ingen undersökning vid HC när hen hade spräckt trumhinnan, vände sig till annan läkare, konstaterades hål. Fick behandling. (Storvik)
- Sökte för trötthet och blödningar från ändtarmen, avfärdades som höstdpression, var ändtarmscancer med spridning. Fick inte ens en läkartid utan avfärdades från rådgivningen. (Sandviken Södra)
- Bristfällig undersökning av barn med långvarig feber och öronvärk. Satte inte in behandling, dagen efter sprack trumhinnan. (Hofors)
- Anser att diagnos skulle satts tidigare då hen sökt HC vid flera tillfällen pga. problem med tarmen. Visade sig ha tarmcancer. (Ockelbo)
- Otillräcklig undersökning av fot som senare visade sig vara en fraktur. (Sandviken Södra)
- Skärskada som borde ha opererats, senor i handen var av. (Ockelbo)
- Barn som fick felaktig diagnos trots flera besök och undersökningar vid HC. Bedömdes som allergi, visade sig vara en glas/plastbit i ögat som orsakat skada på hornhinnan. (Sandviken Norra)
- Läkare missade propp i benet. (Ockelbo)

Kommunikation

- Anser att läkaren var ointresserad och arrogant vid besöket. Informerades om att kvinnor i slkten har sköldkörtelproblem, men läkaren visade inget intresse av att undersöka detta. (Hofors)
- Missnöjd med att behöva gå via neurologen för att få genetisk utredning, upplever att läkaren inte förstod varför hen sökte. (Ockelbo)
- Hyrläkare påtalat till patienten att hen var vacker flera gånger under besöket, även då hen med anledning av undersökning var halvt avklädd. (Sandviken Södra)
- Patient och närstående fått besked om nedsatt närminne efter utredning, nu ett år senare fått beskedet att det var Alzheimers. Hade önskat att få det beskedet direkt. (Hofors)
- Blev ifrågasatt av läkare vid besök på luftvägsmottagningen som bokats av HC. (VO)
- Upplevde sig inte lyssnad till eller tagen på allvar då hen sökte för svälld och ond mage som visade sig vara äggstockscancer. (Sandviken Norra)
- Ser på 1177 att sköldkörtelprover är avvikande men får ingen återkoppling från läkare trots påtryckning. (Sandviken Norra)

- Bytte läkare på HC då kontakten inte kändes bra, blev konfronterad på ett otrevligt sätt av den förra läkarkontakten då hen besökte HC. (Storvik)

Dokumentation och sekretess

- Anser att journalnotat inte stämmer överens med patientens bild av besöket. Har kontaktat berörd personal som gjort vissa ändringar i notatet, men fortfarande uppgifter som inte stämmer. (Sandviken Norra)

Ekonomi

- Inte fått merkostnadsersättning från FK pga. bristande intyg från HC. (Hofors)

Tillgänglighet

- Blir inte kontaktad av läkare som överenskommet. Haft telefontid till läkaren som inte ringt upp. Resulterat i ny bokad telefontid, men läkaren ringer inte. Nu haft tre bokade tider inom 1 v. (Sandviken Södra)
- Fick inte någon läkartid för sina barn då sjuksköterskan informerade att familjen fortfarande tillhörde en HC i Gävle. (Sandviken Norra)
- Nekats kontakt med läkare av rådgivningssjuksköterska. (Sandviken Södra)
- Nekats läkartid för att diskutera ev förlängd sjukskrivning efter operation, hänvisats till ortoped. Kritisk till detta då hen inte har någon kontakt med ortoped. (Sandviken Norra)

Vårdansvar och organisation

- Inte fått någon tid för 40 årskontroll trots att brev tidigare skickats där hen erbjöds detta. (Sandviken Södra)
- Önskar byta läkare. Anser att läkaren undviker hen. Frågat om att få byta men inte fått svar. (Sandviken Södra)

Administrativ hantering

- Fått kallelse för provtagning trots att patienten bytt till annan HC. (Sandviken Norra)
- Ej fått svar på prover. Läkaren inte hört av sig som utlovats. (Sandviken Norra)
- Läkare har utelämnat resultat av MR i sjukintyg till FK vilket har bidragit till att patienten inte beviljats sjukskrivning. (Sandviken Södra)

- Remissvar har kommit bort och patienten upplever att ingen vill hjälpa hen att söka efter svaret. (Storvik)

Följande 5 ärenden bedömdes av Patientnämnden som allvarliga (#varg).

- Upplever sig negligerad samt nekats läkartid både då hen sökte för vaginala blödningar och senare vid rektala blödningar. Var i båda fallen cancer. (Storvik)
- Sökt vård vid flera tillfällen. Sökte på FLJ, men skickades hem. Blev sämre, ambulans, inlagd på IVA, hade sepsis, njursvikt m.m. (FLJ)
- Sökte för trötthet och blödningar från ändtarmen, avfärdades som höstdpression, var ändtarmscancer med spridning. Fick inte ens en läkartid utan avfärdades från rådgivningen. (Sandviken Södra)
- Anser att diagnos skulle satts tidigare då hen sökt HC vid flera tillfällen pga. problem med tarmen. Visade sig ha tarmcancer. (Ockelbo)
- Upplevde sig inte lyssnad till eller tagen på allvar då hen sökte för svälld och ond mage som visade sig vara äggstockscancer. (Sandviken Norra)

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

Åtgärder som vidtagits av förvaltningen

16 skrivelser inkom och hanterades. I 8 ärenden var patient/anmälare nöjda/delvis nöjda med svaret. 2 var missnöjda och 5 har inte inkommit med några synpunkter. En skrivelse är vid sammanställningens upprättande ännu inte avslutade.

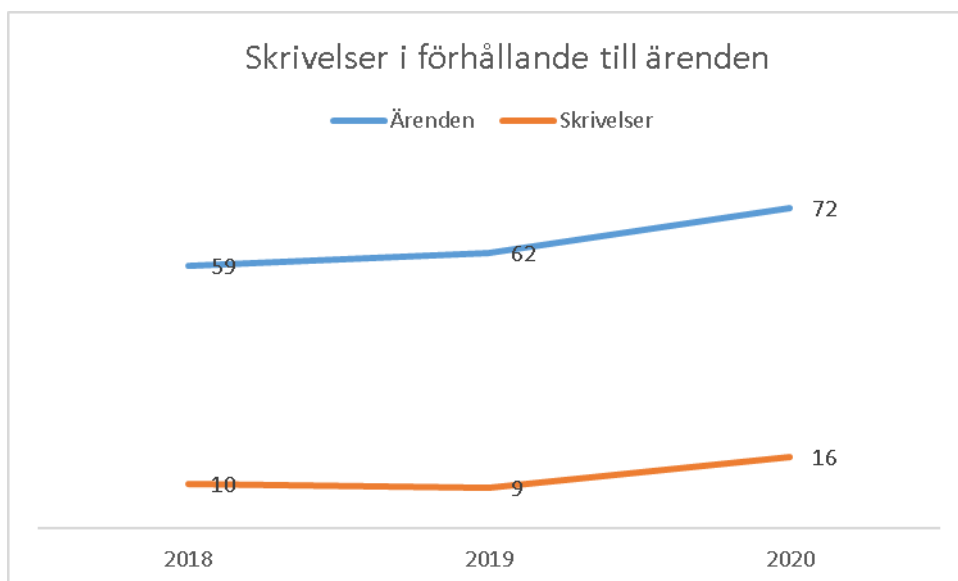
Ett vårdmöte har ägt rum.

I 4 ärenden väntade förvaltningen in skrivelse från patient/anmälare som inte inkom. Dessa ärenden har skickats för kännedom till berörda verksamheter.

I 11 ärenden togs muntlig kontakt med berörd verksamhet.

I 6 ärendena gavs information om patientförsäkringen LÖF.

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



Åtgärder vidtagna av verksamheten

I 5 ärenden framgår att verksamheten vidtagit förbättringsåtgärder av övergripande karaktär.

- Medarbetare ska uppmärksammas på rutinen.
- Medger att kommunikationen brustit vilket tas upp i lärande syfte.
- Berörd läkare är vidtalad. Ärendet kommer tas upp vid internutbildning för personalen för att i framtiden bättre kunna hantera liknande skador.
- Verksamheten kommer informera om äggstockscancers diffusa symtombild samt vidtala berörd personal i syfte att öka lärande och ge möjlighet till att sätta diagnos tidigare.

I 5 ärenden hade åtgärder för enskild patient vidtagits.

- VEC kontaktat privat vårdgivare. De ska vara behjälplig med intyget patienten behöver.
- VEC ringer och stämmer av att patienten förstått informationen och försäkrar att hen inte glömts bort.
- Fakturan för besöket som inte blev av makuleras och patienten bereds möjlighet till att sitta i annat väntrum om det skulle kännas bättre.
- Sätts upp på väntelista till ordinarie läkare för ny undersökning och ställningstagande till ytterligare utredning.
- Anmälaren har fått telefonsamtal från läkare.

Sammanfattning/reflektion/vad "sticker ut"

En stor andel av ärendena handlar om *Undersökning/bedömning* och som "stuckit iväg" rejält sedan föregående år. *Sandviken Södra* och *Storvik* är de enheter som står för flest ärenden inom detta delproblem. I flera av ärendena framkommer att patienterna haft allvarliga åkommor, varav två hade sepsis. Fem ärenden bedömdes av förvaltningen som allvarliga (#varg), vilket är en tämligen hög siffra procentuellt sett till antal ärenden. Förvaltningen vill dock förtydliga att vi är medvetna om att vård- och behandlingsärenden grundar sig på medicinska bedömningar och att förvaltningen inte gör någon bedömning om dessa är rätt eller fel.

Positivt att patient/anmälare i hälften av skrivelserna har svarat att de är nöjda/delvis nöjda med yttrandet. Även positivt att flera övergripande åtgärder har vidtagits inom verksamhetsområdet utifrån inkomna synpunkter.

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.