

Statistik/trender Patientnämnden Gävleborg januari-februari 2021

Ärenden

	jan-feb	mars-apr	maj-juni	juli-aug	sept-okt	nov -dec	Ackumulerat
2021	235						235
2020	277						277
2019	260						260

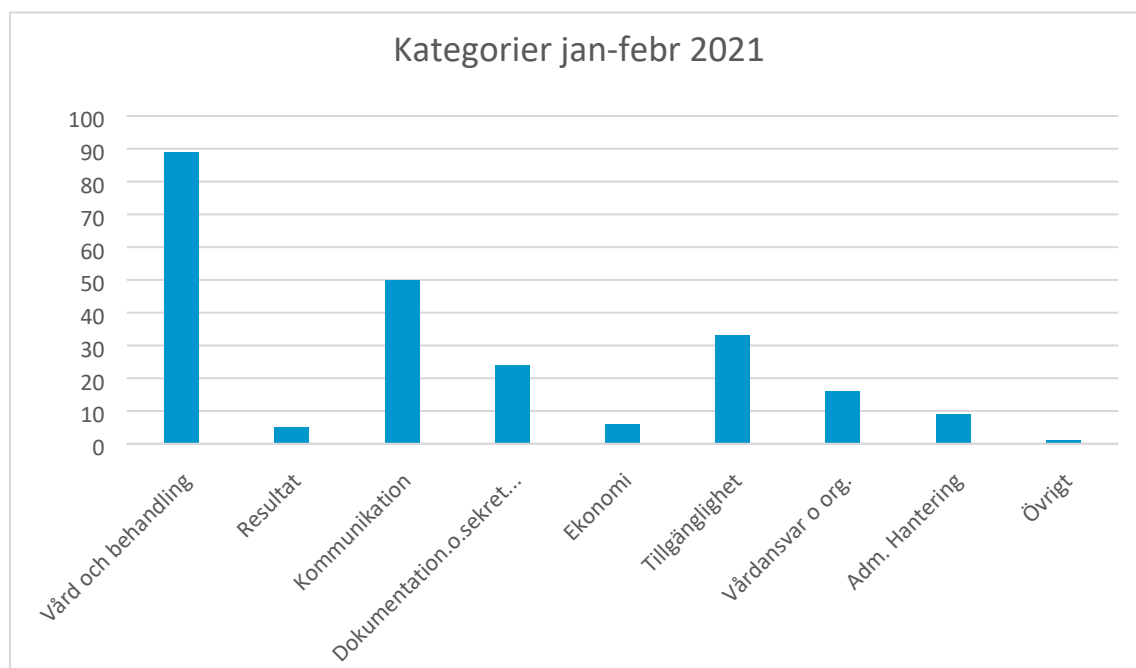
Informationskontakter

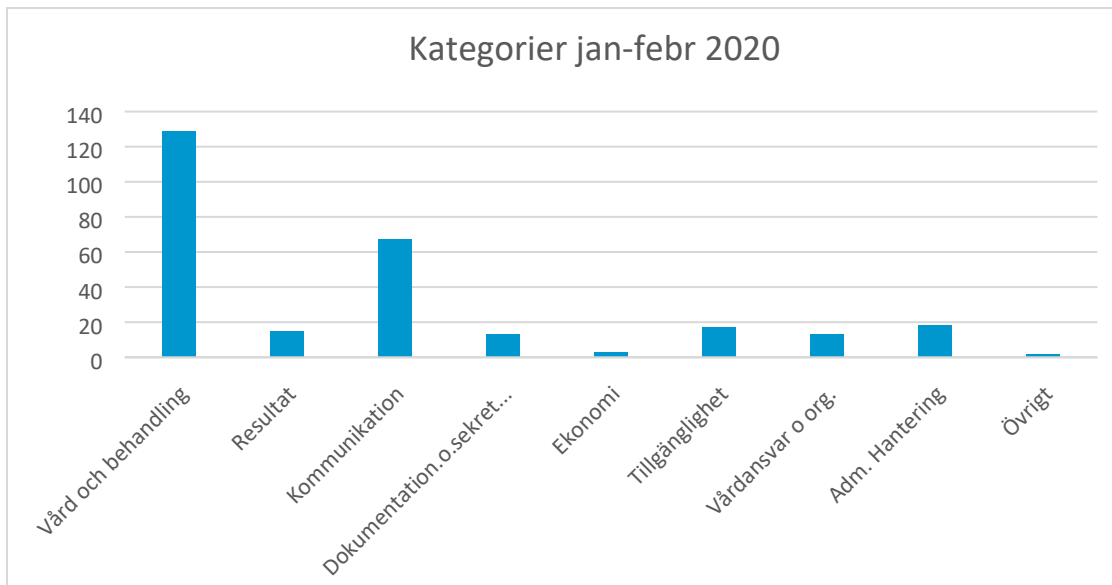
	jan-feb	mars-apr	maj-juni	juli-aug	sept-okt	nov -dec	Ackumulerat
2021	49						49
2020	36						36
2019	60						60

Antal skrivelser under tidsperioden

	jan-feb	mars-apr	maj-juni	juli-aug	sept-okt	nov -dec	Ackumulerat
2021	52						52
2020	74						74

Fördelat per kategori januari-februari 2021, jämfört med samma period 2020





Trender avseende kategorier:

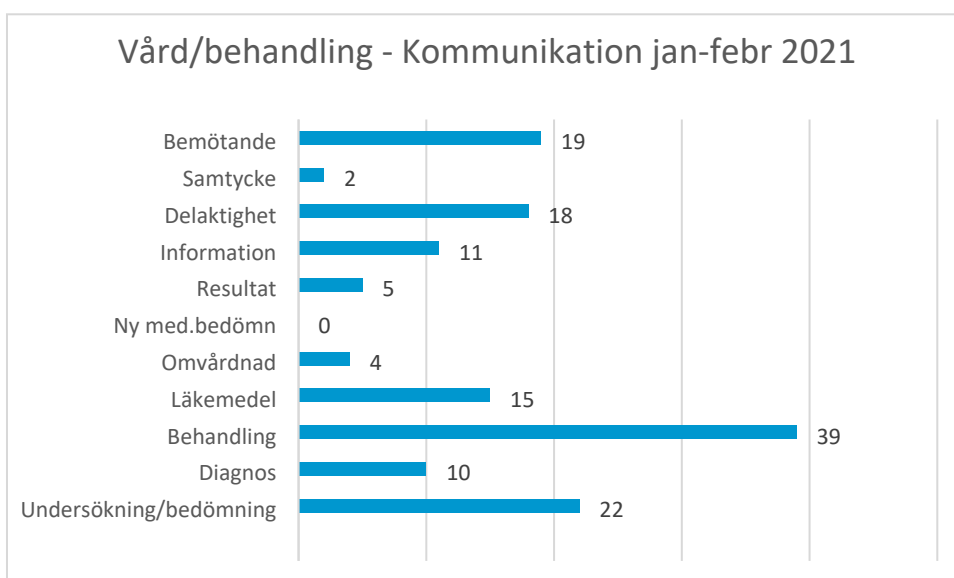
Fördelningen av ärenden mellan de olika kategorierna är i princip den samma som föregående år, så när som på att ärenden rörande *Tillgänglighet* har blivit betydligt fler. *Vård- och behandlingsärenden* och *Kommunikationsärenden* har minskat jämfört med samma period förra året. Men så är det också färre ärenden på totalen jämfört med samma period föregående år. Se jämförande diagram 2020.

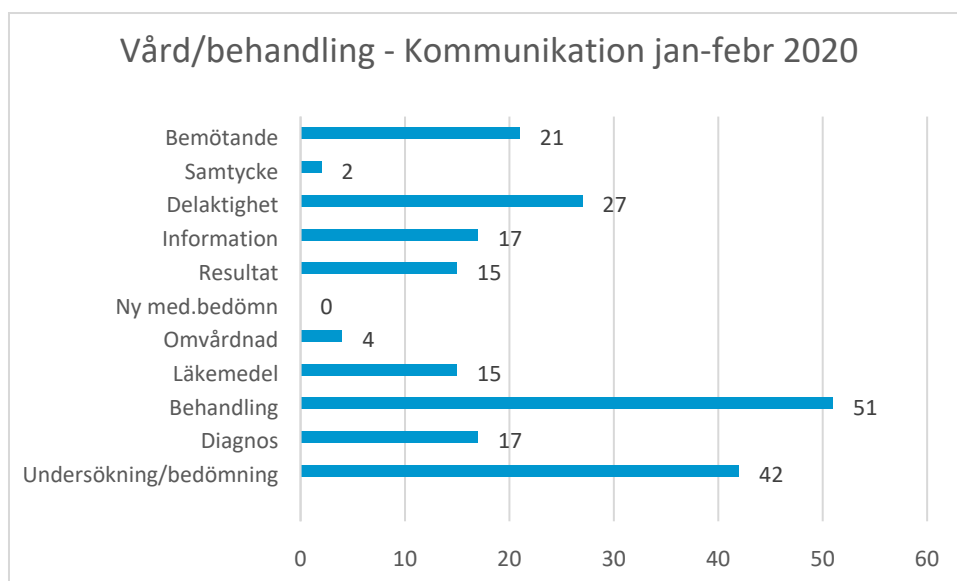
Fördelat per delproblem januari-februari 2021

Delproblemen är uppdelad på två diagram för att få det mer lättläst.

- I tabell 1 finns delproblem i kategorierna *Vård-och behandling*, *Resultat* samt *Kommunikation*.
- I tabell 2 finns delproblem i kategorierna *Dokumentation och sekretess*, *Tillgänglighet*, *Vårdansvar och organisation* samt *Administrativ hantering*.

Fördelat per delproblem under Kategorierna *Vård och behandling*, *Resultat* samt *Kommunikation* (tabeller 1)

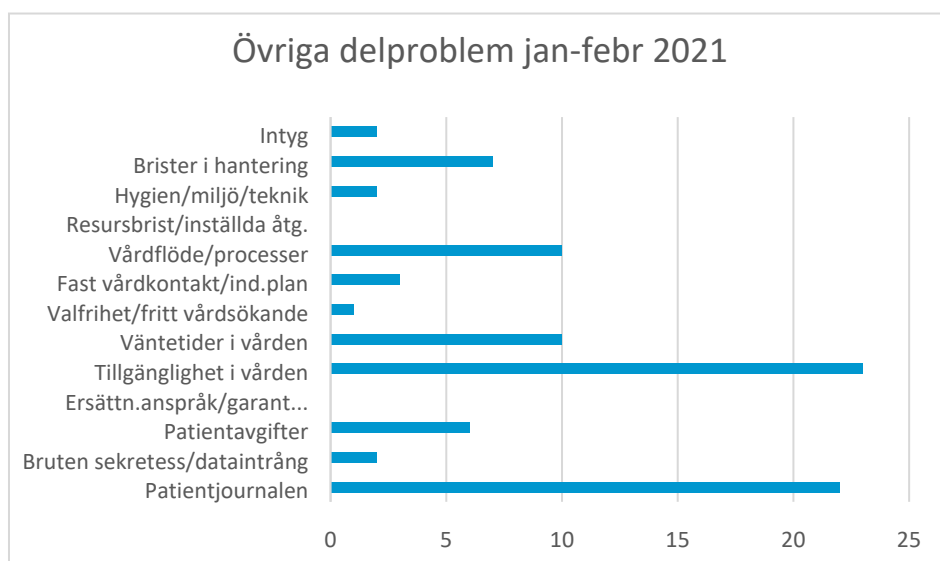


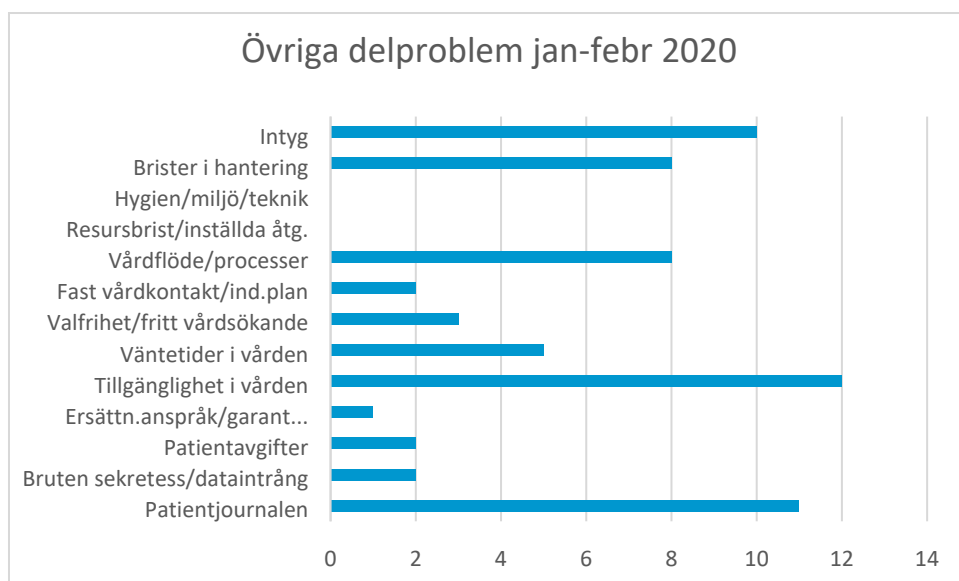


Trender avseende delproblem inom ovanstående kategorier:

- Inom kategorin **Vård- och behandling** är fördelningen mellan delproblemen i stort sett lika som föregående år. Det är alltså flest synpunkter rörande *Behandling* och *Undersökning/bedömning*. Allra flest klagomål rör *Behandling*. Minskningen av antalet ärenden är generell mellan de olika delproblemen.
- Inom kategorin **Kommunikation** är delproblemen fördelade ungefär lika som föregående år men med en generell marginell minskning. *Bemötande*-ärenden är i princip lika många som föregående år. Det är anmärkningsvärt att ärenden rörande kommunikation fortfarande är så många. Se jämförande diagram för 2020.

Fördelat per övriga delproblem januari-februari 2021 (tabeller 2)





Trender avseende delproblem inom övriga kategorier:

- Avseende kategorin **Dokumentation och sekretess** har det varit en stor ökning av ärenden rörande delproblemet *Patientjournal*, nästan en fördubbling.
- Inom delproblemet *Tillgänglighet i vården* har det varit en fördubbling av antalet ärenden jämfört med samma period föregående år. Medan ärendeantalet har halverats inom delproblemet *Väntetider i vården* (som innehåller vårdgarantin).
- Avseende kategorin **Vårdansvar och organisation** ser ärendefördelningen i princip lika ut som föregående år.
- Inom kategorin **Administrativ hantering** har ärenden rörande *Intyg* minskat markant.
- Jämför med diagram för 2020.

Inkomna ärenden fördelat mellan medicinska inriktningar, såsom somatisk specialistvård, primärvård, psykiatri samt kommuner och folktandvård.

	2019	2020	2021-02	2021-04	2021-06	2021-08	2021-10	2021-12	2021 (2020) Ackumulerat
Tot.Antal	1342	1273	235						235 (277)
Spec.vård	633	567	90						90 (128)
Psykiatri	139	151	23						23 (27)
PV	368	440	77						77 107
Kommun	17	19	5						5
FTV	42	38	5						5
Övr. vård	86	109	21						21
Övrigt*	86	109	1						1

Övrig vård= VO Digital, Intern prod. Gem resurser samt PN#Ö

Övrigt* = övrig verksamhet: ospecificerade VO, externa verksamheter (SOS-alarm, aktiv ortopedteknik mm.) samt övriga verksamheter (inom ex. regionstyrelseförvaltning, X-trafik, Hjälpmedel-SAM) **Röda siffrorna** är 2020 års jämförbara siffror.

Trender avseende specialitet:

- Fördelningen av ärenden mellan specialistvård, primärvård och psykiatri har i princip samma fördelning som tidigare.
- Specialistvården tillsammans står för flest antal ärenden.
- Primärvården (regionens och privat vård tillsammans) står för näst flest antal ärenden.
- Kommunen har haft fem ärenden. Under samma period föregående år inkom två ärenden.
- Folk tandvården har något färre ärenden jämfört med föregående år, då inkom 7 ärenden.

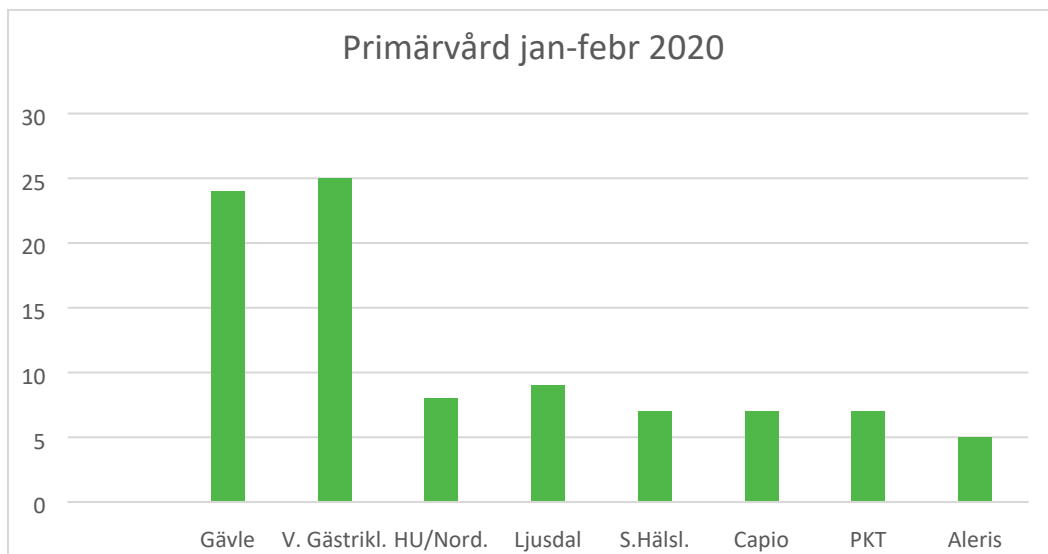
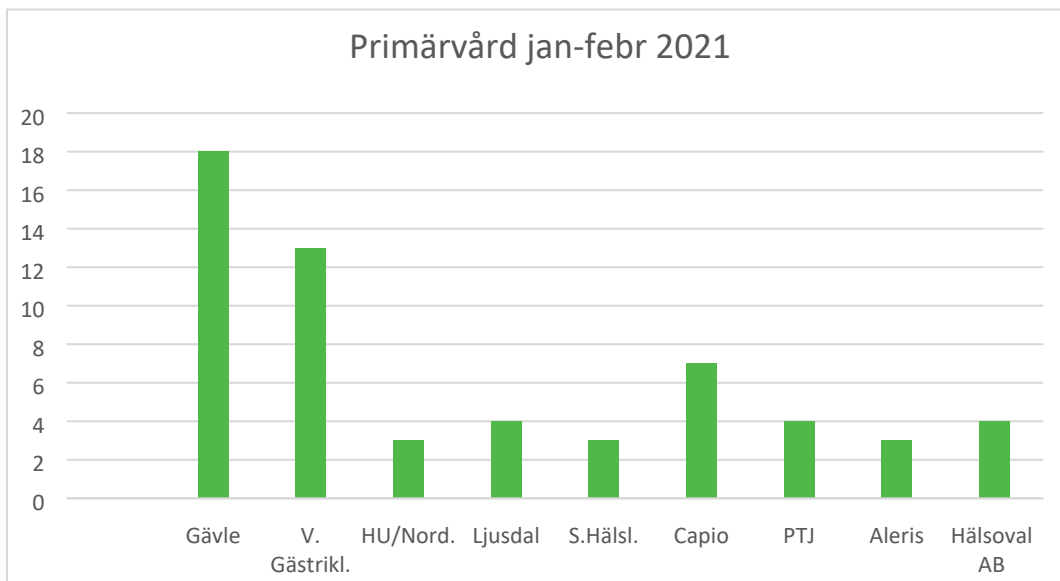
Fördelat per verksamhetsområde januari-februari 2021 (Specialistvård)



Trender avseende verksamhetsområden Specialistvård

- VO Vuxenpsykiatri hade klart flest antal ärenden, en ny bild. Men samma antal ärenden som samma period som föregående år.
- VO Internmedicin hade näst flest ärenden, de har tidigare legat längre ner. Också med samma antal som föregående år.
- Av de opererande verksamheterna hade VO Kirurgi flest antal ärenden.
- VO Ortopedi hade minskat till en tredjedel så många ärenden som föregående år.

Fördelat per verksamhetsområde januari-februari 2021 (Primärvård)



Trender avseende verksamhetsområden inom Primärvård

- VO Gävle har flest antal ärenden följt av VO Västra Gästrikland och därefter Capio.
- Övriga VO inom regionen samt alla privata verksamheter har en mer jämn fördelning.
- Din HC Sandviken Norra hade flest ärenden (6) därefter Din HC Gävle Strand (5).
- Din HC Södertull, Din HC Valbo, HC Eira samt HC Varvet hade alla 4 ärenden vardera.

Exempel på ärenden:

Behandling:

1. Anser att patienten inte erhåller korrekt vård för sin diabetes och att personal tolkar direktiven på olika sätt vilket gör att patienten behandlas olika. Har frågor till diabetessköterska.

Åtgärd: Kontakt med diabetessköterska.

Resultat: SSK ska svara på anmälares frågor via E post.

2. Covidsjuk som fick vänta på att få trakeostomi insatt. Låg med syrgas i GÄ men kunde inte få trakeostomi pga inga kirurger. Skickades till HU där det blev mer väntan. Avled senare. Väcktes aldrig efter att trakeostomin satts, fick även sepsis.

Åtgärd: Skrivelse. Info LÖF.

Resultat: Yttrande där det redogörs att trakeostomi sattes då IVA beställt det. Någon onödig väntetid förelåg ej.

3. Anser att korrekt behandling inte getts efter axelskada. HC remitterade till Ultraljud, men fick remissen i retur med hänvisning till patientens ålder (+70). Ny remiss gick till ortoped. Läkare vidtog inga åtgärder då patienten kunde "lyfta på armen". Tillbaka till HC och fysioterapeut. Fick träningsprogram, dock ingen förbättring. Sökte själv privat vård. Konstaterades att sena var av, för sent att operera. Synpunkt även skickad till ortoped.

Åtgärd: För kännedom till berörd verksamhet. Info LÖF.

4. Fick ingen behandling för svår acne, skulle gå över av sig självt om några år enligt läkaren. Läkaren frågade inget, tittade bara och sa "det där går över när du blir 20 år". Besviken på besöket. Kontaktat Kry, fått antibiotikabehandling samt salva utskrivet.

Åtgärd: För kännedom till berörd verksamhet.

Bemötande:

1. Anser att cancerbesked lämnades på ett okänsligt sätt, hade heller inte ombetts ta med en anhörig till läkarbesöket där beskedet skulle ges. Diagnostiserad tjocktarmscancer. Upplever även att informationen inför operationen var bristfällig och vad som ev. väntade efteråt. Vaknade upp med stomi, vilket var en chock. Därefter tillstötte även komplikationer och ytterligare behandling behövdes. Kritisk till ansvarig läkares beteende.

Åtgärd: För kännedom till berörd verksamhet.

2. Anser att hen blev dåligt bemött av läkare i samband med borttagande av cellförändringar. Kände oro inför ingreppet, hade önskemål att få det gjort under narkos på dagkirurgi. Detta var inte möjligt pga. pandemin. Läkaren uppträdde irriterat och otrevligt.

Åtgärd: Skrivelse.

Resultat: VC beklagar upplevelsen av besöket. Skriver att dåligt bemötande aldrig är acceptabelt och kommer att viktala berörd personal. Planerar för utbildning och övningar i bemötande för all personal under året.

3. Upplevde dåligt bemötande på AM. Hade det jobbigt med sin astma i flera dagar och åkte till AM före 6 på morgonen, kunde inte vänta till HC öppnade. Hade panik över andningen. De två SSK som mötte patienten var otrevliga och ifrågasatte varför patienten kommit in vid den tiden.

Åtgärd: För kännedom till berörd verksamhet.

Delaktighet:

1. Läkaren fortsatte operera trots att patienten flera gånger sa till att de skulle sluta pga. svår smärta. Skickades från HC till AM pga. böld vid anus. Lokalbedövningen tog inte, men läkaren fortsatte trots att patienten vädjade att de skulle sluta. Pågick ½-1 timme. Enligt läkaren brukade sådan operation göras i narkos, men pga. pandemin gjordes den i lokalbedövning istället. Undrar över ersättning för sveda och värk.

Åtgärd: Info LÖF. För kännedom till berörd verksamhet.

Patientjournalen:

2. Diagnoser som inte är aktuella/felaktiga står i journal och följer med patienten trots att de inte längre är relevanta. Patienten har nu varit i kontakt med läkare som gör tillägg i journal.
Åtgärd: Skrivelse skickas för kännedom till ansvarig chef. Begär inget yttrande
3. Kritisk till att fått vänta en månad på journalutskrift från mottagningen. Enligt anmälare saknas dessutom en viktig anteckning som tidigare gått att se i barnets journal.
Åtgärd: Hänvisar till VEC. För kännedom till berörd verksamhet.
4. Felaktiga uppgifter i remiss. Felaktig information gällande arbetsituation och medicinsk behandling. Dessutom frågeställningar, antaganden och beskrivningar om patienten som hen inte känner igen. Det innebär att den som mottar remissen inte har fått en riktig utgångspunkt för sin utredning.
Åtgärd: För kännedom till berörd verksamhet.
5. Tidigare HC har skrivit en sammanfattning av patienten som inte stämmer och skickat till nuvarande HC. Missade att patienten hade en tumör på sköldkörteln.
Åtgärd: Skrivelse ska inkomma.

Tillgänglighet i vården:

1. Kallats till provtagning 1/1 dvs nyårsdagen. När hen kommer till mottagningen är den stängd. Provar att ringa nästkommande vardag för att beställa ny tid, men kommer inte fram, hänvisar till "för kort nummer". Kritisk till att ha kallats felaktigt.
Åtgärd: För kännedom till berörd verksamhet.
2. Blir inte uppringd som utlovat. Sökte rådgivningen pga. känningar i bröstet. SSK skulle återkomma efter samtal med hjärtmottagningen. Efter två dagar fortfarande inte hört något.
Åtgärd: Kontaktar SSK på HC.
Resultat: SSK ringer upp patienten idag.
3. Synpunkter på bokningsförfarandet till covid-vaccination. Äldre i riskgrupp som vill få covid-vaccination, kan inte hantera dator, mobiltelefon eller bank-id, nedsatt hörsel. Fått besked att bli uppringd inom 10 arbetsdagar. Hade önskat kallelseförfarande då risken är stor att hen inte hör då det ringer och inte kan sitta och vaka över telefonen så länge.
Åtgärd: För kännedom till berörd verksamhet.
4. Nekades akuttid på HC för barn med misstänkt diabetes, fick tid först 4 dagar senare. Sökte sig via bekanta till annan HC som tog blodprov och skickade in patienten som blev inlagd. Har nu konstaterad diabetes. Undrar hur det gått om inte närstående haft sjukvårdsutbildning och agerat och istället lyssnat på de felaktiga råden.
Åtgärd: Skrivelse.
5. Kritisk till att RG inte remitterar till utredning av dyslexi. Utredningar av dyslexi görs inte längre och det remitteras heller inte till andra utförare. Hänvisas till att stödet i skolan ska ges utan att diagnos behövs. Dock behövs diagnos för extra stöd vid ex. körkortsteori och högskoleprov.
Åtgärd: För kännedom till berörd verksamhet.

Vårdflöde/processer:

1. Skickades hem från AM utan att vare sig närstående eller hemtjänst informerats. Uppgifter till närstående samt hemtjänst fanns, trots detta meddelades ingen när patienten skickades hem.
Åtgärd: För kännedom till berörd verksamhet.
2. Nydiagnostiserad benmärgscancer, ligger på vanlig medicinavdelning med andra patienter och däribland covidpositiva. Nöjd med vården men undrar om inte sådan patient bör ligga på onkologen eller vart fall isolerad. Kommer höra av sig till behandlande läkare.
Åtgärd: För kännedom till berörd verksamhet.

Förkortningar:

VO = Verksamhetsområde
HC = Hälsocentral
VEC = Vårdenhetschef
VC = Verksamhetschef
SSK = Sjuksköterska
FK = Försäkringskassan
UAS = Uppsala Akademiska sjukhuset
AM = Akutmottagningen

Antal ärenden 2020 jämfört 2018, 2019 och 2020

Period	2018	2019	2020	2021
Januari	147	124	145	113
Februari	105	136	132	122
Mars	142	142	91	
April	120	115	71	
Maj	90	100	62	
Juni	82	89	103	
Juli	77	107	77	
Aug	93	96	103	
September	92	118	122	
Oktober	114	118	141	
November	96	107	131	
December	83	90	91	