



PATIENTERS OCH NÄRSTÅENDES SYNPUNKTER PÅ PRIMÄRVÅRD

Patientnämnden har analyserat inkomna ärenden gällande patienters och närståendes synpunkter på primärvården i Jämtlands län. Syftet är att rapporten ska utgöra ett underlag för kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Urvalet består av 121 ärenden. I rapporten kan man bland annat läsa om:

Vård och behandling

De synpunkter som framförts gällande vård och behandling handlar om patienters och närståendes upplevelser av fördröjd, missad eller felaktig diagnos, om bristfälliga bedömningar, utredningar och undersökningar samt synpunkter som handlar om läkemedelsförskrivning och läkemedelsbehandling.

Kommunikation

Flertalet av de synpunkter som handlar om bristande bemötande, information och delaktighet berör kvinnor, och handlar om att de inte känner sig lyssnade till eller tagna på allvar. Kvinnorna har sökt vård på grund av somatiska problem, och upplevt att de diskriminerats och bemötts på ett oprofessionellt sätt, och att bedömningen gjorts utifrån exempelvis kvinnans övervikt eller psykiska ohälsa.

Patientjournal och sekretess

I ärenden framkommer synpunkter om att det finns dokumentation i journalen som tillhör en annan patient, eller att patienten upplever att dokumentationen i journalen är felaktig eller uttryckt på ett kränkande sätt.

Tillgänglighet

Antalet synpunkter avseende brister i tillgängligheten inom primärvården har minskat de senaste två åren. De synpunkter som beskrivs i rapporten handlar om bristande telefontillgänglighet; det är svårt att få kontakt med sin hälsocentral,

telefonköerna är fulla, samt att patienter lovats att bli uppringda, men att detta inte skett.

Vårdansvar och organisation

I ärendena framkommer synpunkter på stafettläkarsystemet och på bristande kontinuitet. Brister i kontinuiteten skapar oro och osäkerhet. Patienter bOLLAS mellan primärvård och specialistvård, vilket leder till känslan av att ingen vill ta ansvar eller hjälpa patienten.

Administrativ hantering

Patienter beskriver brister i utformandet av sjukintyg till Försäkringskassan. Även i svar som patientnämnden får från vården ses en frustration över det försämrade samarbetet mellan vården och Försäkringskassan.

Slutsatser

- Vården behöver säkerställa att patienter uppfattar att de ska återkomma vid försämring/utebliven förbättring. Ta alltid patienters oro på allvar och ha en öppenhet till att ompröva tidigare bedömningar.
- Ett upprättat patientkontrakt ökar möjligheterna för patienter att känna sig delaktiga och informerade i beslut och behandling.
- Samsyn är en central aspekt för en lyckad läkemedelsanvändning, och det är en utmaning för vården att få patienter att känna sig delaktiga i behandlingen. En vårdplan skapar förutsättningar för att patienter ska känna sig trygga och involverade.
- En utsedd fast vårdkontakt för patienter med ett stort vårdbehov kan främja patienters upplevelser av tillgänglighet, kontinuitet och känsla av kontroll.

Rapporten i sin helhet finns publicerad i Centuri, samt på regionens hemsida: www.regionjh.se

För mer information kontakta:

Utredare:

ulrika.eriksson@regionjh.se

tel: 063-14 75 46

Förvaltningschef:

anette.rydstrom@regionjh.se

tel: 063-14 75 60

Patientnämndens ordförande:

kia.carlsson@regionjh.se