

Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation

**Analys av klagomål och synpunkter på
hälso- och sjukvården under 2023**

Patientnämnden Region Jämtland Härjedalen

Innehåll

1. Bakgrund	4
2. Syfte.....	4
3. Metod.....	4
4. Resultat	5
Övergripande beskrivning av underlag	5
Tillgänglighet	5
Vårdansvar och organisation	6
5. Analys och reflektioner	7
6. Patienters och närståendes förbättringsförslag	7

1. Bakgrund

Patientnämnderna bedriver lagreglerad verksamhet med uppdrag att ta emot klagomål och synpunkter från patienter och närstående avseende offentligt finansierad hälso- och sjukvård i regioner och kommuner samt viss tandvård. Utifrån synpunkter och klagomål ska patientnämnderna bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patientnämnderna ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regioner och kommuner på riskområden och hinder för utveckling av vården.¹

Analysen ska, tillsammans med en redogörelse över patientnämndsverksamheten, årligen lämnas över till IVO.² IVO har en skyldighet att systematiskt tillvarata information som patientnämnderna lämnar, information från patienter ska bland annat användas som underlag för tillsynernas inriktning.³

Patientnämnderna och IVO beslutar gemensamt om ett särskilt fokusområde per år. Denna rapport innehåller patientnämndens analys av ärenden som rör detta fokusområde.

2. Syfte

Syftet med årets analys är att belysa klagomål och synpunkter som rör primärvård vilka patientnämnden tagit emot under 2023. *Området som vi analyserar är klagomål som rör **hälsocentraler/vårdcentraler och husläkarmottagningar**. BVC, MVC och närakut exkluderas från analysen. Avgränsningen för analysen är huvudproblemen **tillgänglighet och vårdansvar/organisation**.*

3. Metod

Patientnämnden i Jämtlands län har märkt upp klagomål och synpunkter som på något sätt berör primärvård. Nämnden redogör för ofta förekommande klagomål och synpunkter. Nämnden redogör även för ärenden som inte nödvändigtvis är många till antalet men som är angelägna eller särskilt anmärkningsvärda att lyfta fram.

¹ 3 § Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

² 7 § Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

³ 7 kap 6 § Patientsäkerhetslag (2010:659)

4. Resultat

ÖVERGRIPANDE BESKRIVNING AV UNDERLAG

TILLGÄNGLIGHET

Delproblem	Kvinna	Man	Totalsumma
6.1 Tillgänglighet till vården	11	8	19
6.2 Väntetider i vården	0	4	4
Totalsumma	11	12	23

Exempel: Tillgänglighet till vården

”Patient som önskar lämna klagomål på HC. Hen beskriver tillgängligheten på HC som dålig då läkare "aldrig finns på plats" samt att det är svårt att komma fram på telefon, vilket leder till svårigheter när hen behöver mediciner mot sin smärta.”

”Patient som behöver sjukintyg, har under 3 dar försökt få kontakt; ringer på telefontid, lämnar meddelande på röstlåda hälsar med sekreterare i reception, bett att bli uppringd av chef.”

”Kvinna som önskar lämna synpunkter gällande vårdens tillgänglighet samt missad diagnos. Hon beskriver att hon på grund av högt blodtryck samt tryck över bröstet sökte akut hjälp på HC. Kvinnan tyckte att besöket var bra och hon fick en telefontid för uppföljning. Dock var det ingen som kontaktade henne på den givna telefontiden, varför hon själv tog kontakt. Kvinnan fick då en ny telefontid men inte heller då hörde någon av sig. Dagen efter besökte kvinnan återigen HC akut, och fick då träffa en läkare som skrev ut mediciner samt skulle höra av sig, vilket hen inte gjorde. Senare tar kvinnan ytterligare kontakt med HC akut och man kunde då konstatera att kvinnan haft en hjärtinfarkt.”

”Patient som beskriver bristande tillgänglighet i telefon, beskriver en lång kö utan att det leder någonstans”

Exempel Väntetider i vården

”Patient som beskriver långa väntetider till psykosociala enheten inom primärvården, väntat 1,5 år. Blev erbjuden nätbehandling med psykolog, men det fungerar inte. Nu fått besked att det är ännu längre väntetid, de har inga psykologer.”

VÅRDANSVAR OCH ORGANISATION

Delproblem	Kvinna	Man	Totalt
7.1 Valfrihet/fritt vårdsökande	1	0	1
7.2 Fast vårdkontakt/individuell plan	7	4	11
7.3 Vårdflöde/processer	2	3	5
7.4 Resursbrist/inställd åtgärd	1	0	1
7.5 Hygien/miljö/teknik	1	0	1
Totalsumma	12	7	19

Exempel: Fast vårdkontakt/individuell plan

”Patienten har framfört synpunkter på avsaknad av fast vårdkontakt och en individuell plan. Patienten har flera sjukdomar och upplever avsaknad av helhetsyn på människan inom vården. ”Jag är i behov av stöd gällande min situation och mina olika vårdkontakter”. Pat efterlyser trygghet och en läkare som ser till hens specifika behov och situation som ser ”hela mig”. Hen beskriver en känsla av att inte bli lyssnad till, tagen på allvar och blir inte trodd på.”

”Patienten har framfört synpunkter på bristande kontinuitet, uppföljning och en känsla av att inte bli tagen på allvar eller lyssnad till. Patienten har spinalstenos, diskbråck och haft problem med långvarig smärta i fot, vad och ben. Patienten upplever inte att hen får gehör av vården och hjälp med smärtan, och sätter detta i samband med att hen får träffa nya läkare hela tiden ”ingen har en helhetsbild och följer upp mig, jag får ständigt jaga och fråga, och även om man är gammal vill man ha ett drägligt liv de sista åren”. Patienten beskriver även att vid läkarbesöken blir det språkförbistringar och hen har svårt att ta till sig informationen som delges, och känner osäkerhet kring om läkaren förstår hens behov.”

Exempel Vårdflöde/processer:

”Patienten har framfört brister på vårdflödet mellan primärvård och beroendeenheten. Patienten har sedan länge en missbruksproblematik. Varit inskriven en period på beroendeenheten. Under förra året började ”livet ordna upp sig”. Patienten fick ett arbete och stortrivs med det. I slutet på förra året fick patienten ett återfall och sjukskrev sig. Patienten kontaktade primärvården och önskade få sjukintyg. Blev deltidssjukskriven, och remiss skickades till beroendeenheten. Remisen återsändes till hälsocentralen med svaret att primärvården kunde handlägga patientens problematik. Nu har flera veckor löpt på,

och patienten får inget stöd av någon, varken med läkarintyg eller uppföljning. "Jag vill bara få hjälp att bli frisk och börja arbeta igen".

5. Analys och reflektioner

Utifrån underlaget framkommer att patienter upplever att det är svårt att komma fram till hälsocentralen via telefon, samt att patienter efterfrågar fast vårdkontakt och vårdplan.

6. Patienters och närståendes förbättringsförslag

"När patienten sedan ska hämta ut medicin som hen fått utskrivet visar det sig att denna inte finns att tillgå förrän om tidigast två månader. Enligt personalen på apoteket skulle doktorn ha uppmärksammat detta vid receptförskrivningen."

"Det här systemet med telefonsvarare och en massa knapptryckningar är inte bra. Det borde sitta en person som tar emot samtalet och bokar tider".

"Kvinna som tar kontakt med PaN då hon önskar lämna klagomål på HC. Hon beskriver att tjänsten "boka tid" på 1177.se inte går att använda eftersom inga tider är utlagda. Kvinnan tycker också det borde gå att boka tid i receptionen när man är på plats".