

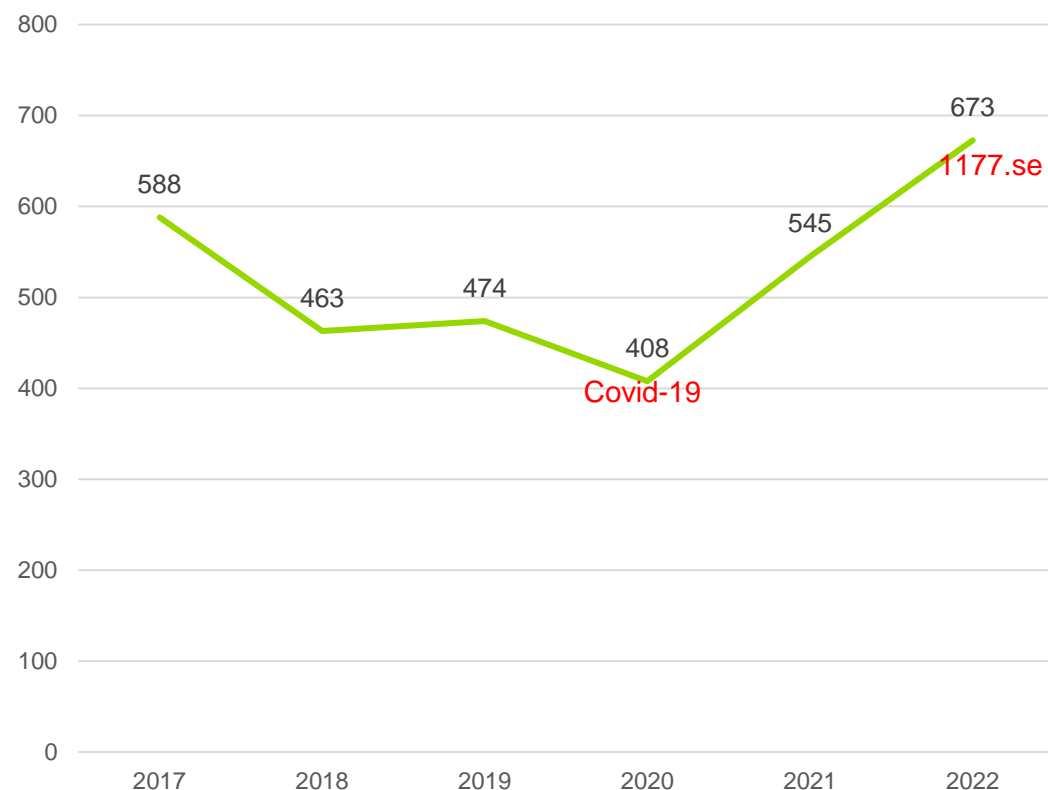
Synpunkter och klagomål till patientnämnden 2022

REGIONFULLMÄKTIGE 2023-04-25



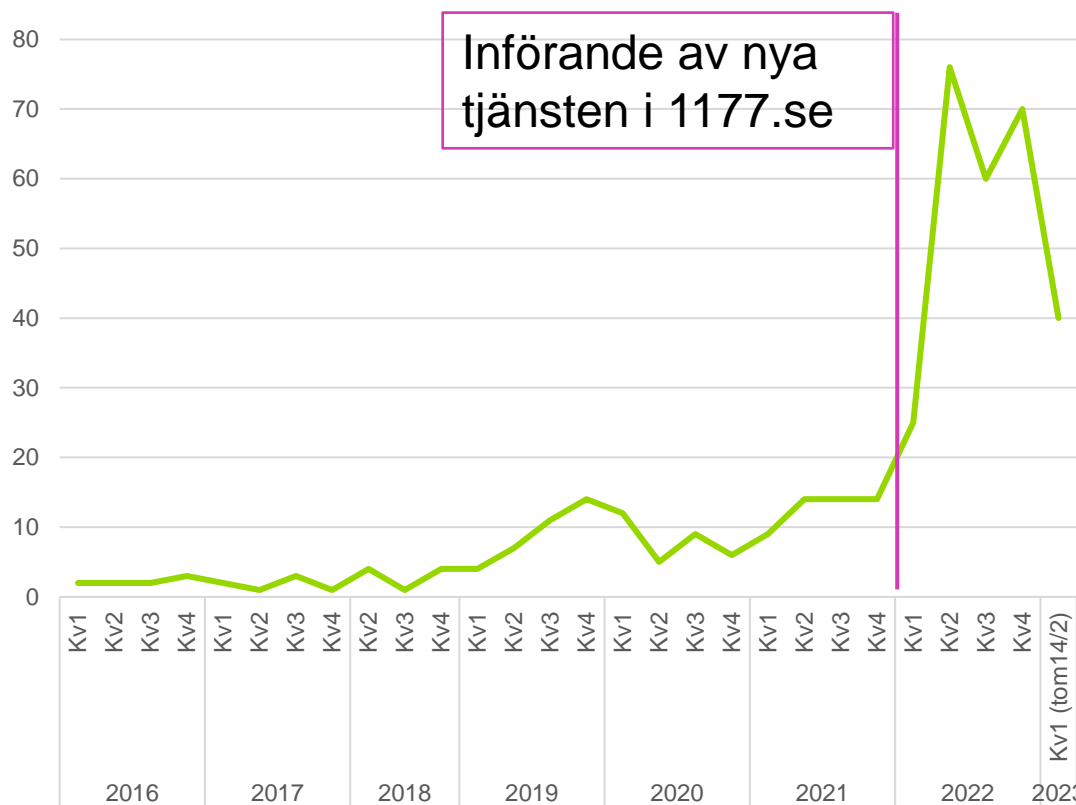
HARRIET JORDERUD, ORDFÖRANDE

Synpunkter och klagomål 2022



- 673 synpunkter och klagomål
- 56% kvinnor
- 70-79 största åldersgruppen
- Vanligaste kontaktorsakerna:
 - Vård och behandling
 - Kommunikation
 - Vårdansvar och organisation
 - Tillgänglighet

Det har blivit lättare att lämna synpunkter



Kontakt-sätt	2021 Antal (andel)	2022 Antal (andel)	Diff. 2021-2022
Telefon	307 (56%)	308 (46%)	+1
1177.se	50 (9%)	230 (34%)	+180
Brev	109 (20%)	65 (10%)	-44
E-post	77 (14%)	67 (10%)	-10
Besök	2 (0%)	3 (0%)	+1

↑ Tillgänglighet
Jämlikhet
Arbetsmiljö

Primärvården (210 st)

- Avsaknad av fast vårdkontakt
- Avsaknad av individuell vårdplan
- Brister i vårdflöden och processer
- Ofta personer med långvarig smärta eller "komplex problematik"
- Leder till oro, osäkerhet och känslan av att ingen tar ansvar för deras vård.

BESKRIVER ATT HEN SAKNAR EN VÅRDPLAN. FÅR ALLTID SJÄLV HA KOLL OCH EFTERFRÅGA RESULTAT PÅ UNDERSÖKNINGAR OCH NÄSTA STEG I VÅRDPROCESSEN. VEM ÄR DET SOM BEVAKAR, NÄR DET VARKEN FINNS FAST LÄKARE ELLER KONTINUITET?

Psykiatri (ökning 60-89 st)

- Långa väntetider till (neuropsykiatrisk) utredning och behandling inom psykiatrin.
- Efter remittering har personer utretts av privat vårdgivare utomläns, fått en diagnos, och därefter blir det lång väntan på behandling inom regionens psykiatri.

GJORT NEUROPSYKIATRISK UTREDNING VIA PRIVAT VÅRDGIVARE. FICK DIAGNOS FÖR 8 MÅNADER SEN. VÄNTAR NU PÅ BESÖK PÅ PSYKIATRIN FÖR BEHANDLING, MEN FÅR BESKED OM ATT DET ÄR LÅNGA VÄNTETIDER. UPPLEVER ATT HEN FÅR OKLARA BESKED OM NÄR HEN SKA FÅ KOMMA, DET SKJUTS UPP.

Kirurgen (ökning 27-49 st)

- Resursbrist: utskriven för tidigt, personalen upplevs stressade, Patienter känner sig "bortglömda".

"HUR KAN MAN SKICKA HEM EN ÄLDRE TILL ETT ENSAMT HUS MED DESSA SMÄRTOR, OFÖRMÖGEN ATT RÖRA SIG OCH UTAN HEMTJÄNST? JAG FÖRSTÅR INTE HUR SJUKVÅRDEN TÄNKER".

BESKRIVER EN KAOSARTAD VÅRDTID: "PERSONALEN SPRANG, KLAGADE ATT DE HADE MYCKET ATT GÖRA, EJ HANN LÄSA JOURNALER, LÄKEMEDEL GLÖMDES BORT. JAG FICK HÖRA ATT JAG SKULLE VARA RÄDD OM PERSONALENS RYGGAR, SÅ JAG VÅGADE INTE BE OM HJÄLP. MÅNGA SLITER ONT I VÅRDEN OCH DET MÄRKER MAN NÄR MAN LIGGER INNE. DET MÅSTE BLI EN ÄNDRING. PERSONALEN ÄR SÅ TRÖTT OCH STRESSADE ATT DE INTE LÄSER JOURNALEN OCH DÄRMED SKADAR ELLER SÄGER FEL DIAGNOS TILL PATIENTERNA."

Nya sjukreseorganisationen (30st)

- Tydlig ökning av klagomål gällande nekad sjukresa sedan den nya organisationen kom på plats.
- Hotellboendet i samband med regionvård i Umeå, där det framkommer att patienter inte längre får bo på det hotell som ligger på sjukhusområdet, eftersom det inte finns med bland de upphandlade alternativen.

HAR TIDIGARE BEVILJATS SJUKRESA MED TAXI, SENAST FÖRRA VECKAN. HAR NU FÅTT BESKED ATT DET INTE LÄNGRE ÄR AKTUELLT, OCH HÄNVISAS TILL BUSS. PÅ GRUND AV SITT TILLSTÅND ÄR DETTA INTE MÖJLIGT. SÄGER SIG NU BEHÖVA AVBOKA SINA TIDER PÅ SJUKHUSET.

ÄKTE AMBULANS TILL AKUTEN PGA. HJÄRTBESVÄR. NÄR PERSONEN SKULLE HEM NEKADES HEN SJUKRESA MED TAXI OCH FICK FÖRSLAGET ATT TA BUSSEN, VILKET INTE GICK DÅ HEN VARKEN HADE MED SIG YTTERKLÄDER, SKOR, PENGAR ELLER ROLLATOR. KUNDE INTE HELLER TA SIG TILL BUSSHÅLLPLATSEN ELLER UPP PÅ BUSSEN SJÄLV. EFTER "EN HALV DAG MED STRIDANDE" FICK HEN TILL SLUT SJUKRESA MED TAXI.

Logopedbehandlingar för barn

- Logopedbehandling för barn som har misstänkt språkstörning och dyslexi
 - oklarheter kring vem som har vårdansvar vid språkstörningar, barn "bollas" mellan barn- och ungdomshabiliteringen och logopedmottagningen.
 - regionen varken utför eller bekostar dyslexiutredningar.
- Problematiken avseende utredningar för barn med språkstörningar och dyslexi är känd. Frågan har gått vidare från Barnarenan till Hälso- och sjukvårdsnämnden.

NÄRSTÅENDE HAR SYNPUNKTER PÅ BRISTANDE TILLGÄNGLIGHET OCH EN ORGANISATIONSPROBLEMATIK GÄLLANDE RÄTTEN TILL LOGOPEDSTÖD FÖR BARN. REMISSER HAR SKICKATS TILL BARNHABILITERINGEN SAMT LOGOPEDMOTTAGNINGEN FÖR LOGOPEDSTÖD. BARNHABILITERINGEN TAR EJ EMOT UTAN HÄNVISAR TILL LOGOPEDMOTTAGNINGEN, OCH NÄR DE KONTAKTAR LOGOPEDMOTTAGNINGEN HÄNVISAS DE TILLBAKA TILL BARNHABILITERINGEN. "VÅRT BARN ÄR I BEHOV AV DETTA STÖD FÖR SIN SPRÅKUTVECKLING OCH FÖR ATT KUNNA FÖLJA MED I KONTEXT. LÅGET BLIR MER OCH MER AKUT MEDAN ALLA ENHETER SOM ERBJUDER LOGOPEDSTÖD SÄGER NEJ, TROTS ATT BÅDE SKOLHÄLSOVÅRDEN OCH BUP SAMSTÄMMIGT ANSER ATT BARNET ÄR I BEHOV AV DETTA STÖD FÖR SIN UTVECKLING".

Patientnämndens rapporter:
[Patientnämnden - Region Jämtland Härjedalen \(regionjh.se\)](http://regionjh.se)

TACK!