

Patienter klagar över brist på tillgänglighet och samordning i primärvården

KLAGOMÅL PÅ PRIMÄRVÅRDEN SOM INKOMMIT TILL PAN OCH IVO UNDER
2023



PATIENTER KLAGAR ÖVER BRIST PÅ TILLGÄNGLIGHET OCH SAMORDNING
I PRIMÄRVÅRDEN | IVO.SE

Gemensam analys Patientnämnderna och IVO

- Det svenska hälso- och sjukvårdssystemet genomgår en omställning till en god och nära vård som syftar till att vården i högre grad ska organiseras och bedrivs med utgångspunkt från patientens behov och förutsättningar. Primärvården ska utgöra basen i vården där tillgänglighet, kontinuitet och personcentrering är centrala delar.
- Samtidigt har klagomålen till patientnämnderna ökat de senaste åren inom områdena tillgänglighet och vårdansvar. För att ge ett patientperspektiv på dessa delar har PAN och IVO valt att fokusera rapporten på klagomål från patienter som rör tillgänglighet och vårdansvar inom primärvård.
- Totalt har 13 784 klagomål inkommit till PAN och IVO som rör primärvården under 2023. Av dessa klagomål handlar 16 procent om tillgänglighet och vårdansvar.

Urvalet

Tabell 1. Klagomål på primärvården som inkommit till PAN och IVO under 2023

	PAN Antal (%)	IVO Antal (%)	Total Antal (%)
Primärvård*	12 762	1 022	13 784
varav tillgänglighet	1 391 (11)	71 (7)	1 462 (11)
varav vårdansvar	681 (5)	71 (7)	752 (5)

■ VÅRA SIFFROR 2023

- Primärvård:
- Varav tillgänglighet: 23
- Varav vårdansvar: 19

Patienter klagar över att vården inte är tillgänglig

- Tillgänglighet till vården spelar en avgörande roll för patienter eftersom det påverkar deras möjlighet att få vård i rätt tid och på rätt plats.
- Totalt inkom 1 462 klagomål till PAN och IVO gällande tillgänglighet under 2023.
- Klagomålen handlade om att det är svårt att få kontakt med sin vårdcentral respektive långa väntetider

Patienter kan ha svårt att få kontakt med vården

”Önskar lämna klagomål på HC. 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 beskriver bristande tillgänglighet i telefon, beskriver en lång kö utan att det leder någonstans”

Långa väntetider även för vård

”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.”

Vårdens digitalisering skapar avstånd för vissa patientgrupper

- Digitaliseringen av vården medför förväntningar på att patienter ska kunna vara mer aktiva i kontakt och kommunikation med vården. I klagomålen som PAN och IVO tagit emot finns det redogörelser om att digitaliseringen av vården kan skapa ett avstånd till vården för vissa patientgrupper.
- För multisjuka patienter eller sköra äldre kan komplexa hälsoproblem och behovet av personlig vård innebära att de inte kan ersätta fysiska möten med vården med digitala alternativ på samma sätt som andra patientgrupper. Detsamma gäller personer med psykisk ohälsa där det personliga mötet ofta är avgörande för vården och behandlingen.
- Klagomålen visar att äldre personer som saknar mobilt bank-ID har svårare att nå fram och många har otillräcklig teknisk kunskap för att kommunicera med digitala medel. Det gör det svårt för dem att dra nytta av digitala vårdalternativ och ta del av information.
- Andra klagomål beskriver svårigheter med att använda 1177 och att det är utmanande att hitta lediga tider för vårdkontakter online.
- Det framgår tydligt i klagomålen att övergången till en god och nära vård kräver en resursstark patient som kan navigera i digitala miljöer.

Patienter önskar en sammanhållen vård och ett tydligt vårdansvar

- Patienter klagar på att det saknas ett tydligt vårdansvar, det vill säga de önskar kontinuitet, samverkan mellan vårdenheter och information om vilka som ansvarar för olika vårdinsatser. Patienter uttrycker också en önskan om en sammanhållen vård som tar hänsyn till deras individuella behov.

Kontinuitet i form av en fast läkarkontakt och en vårdplan viktigt för patienter

”Patienten har framfört synpunkter på avsaknad av fast vårdkontakt och en individuell plan. Patienten har flera sjukdomar och upplever avsaknad av helhetssyn 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.”

”Har långvarig smärta. Upplever att hen inte får 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. Även om man är gammal vill man ha ett drägligt liv de sista åren”.

Bristande samverkan mellan vårdenheter ger en otrygghet hos patienter

”Patienten har framfört brister på samverkan 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".

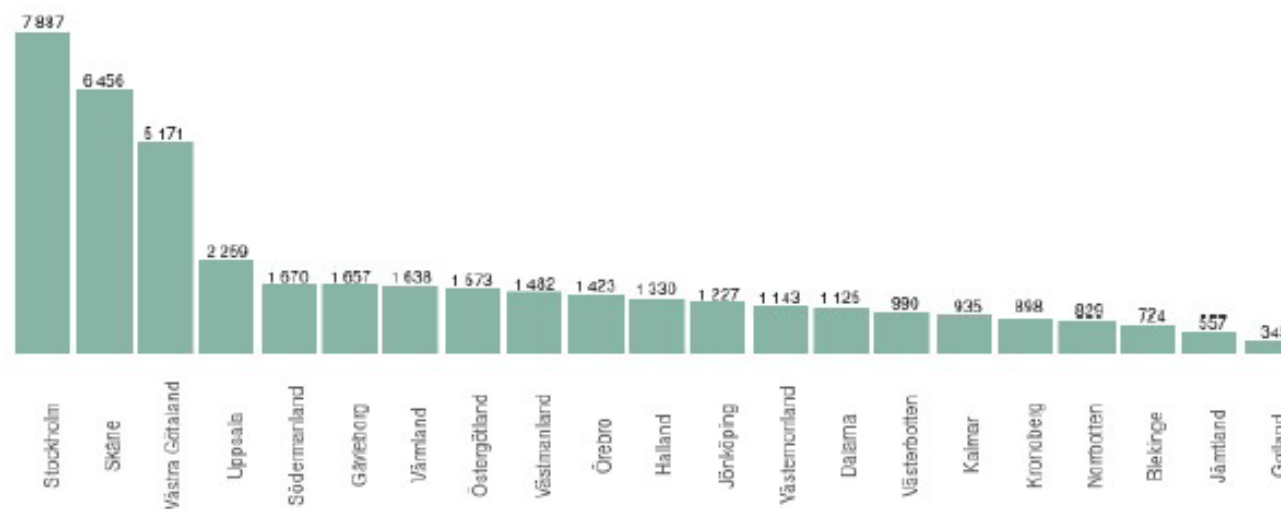
Nationell översikt av klagomål till patientnämnderna

STATISTIK ÖVER VERKSAMHETSÅRET 2023

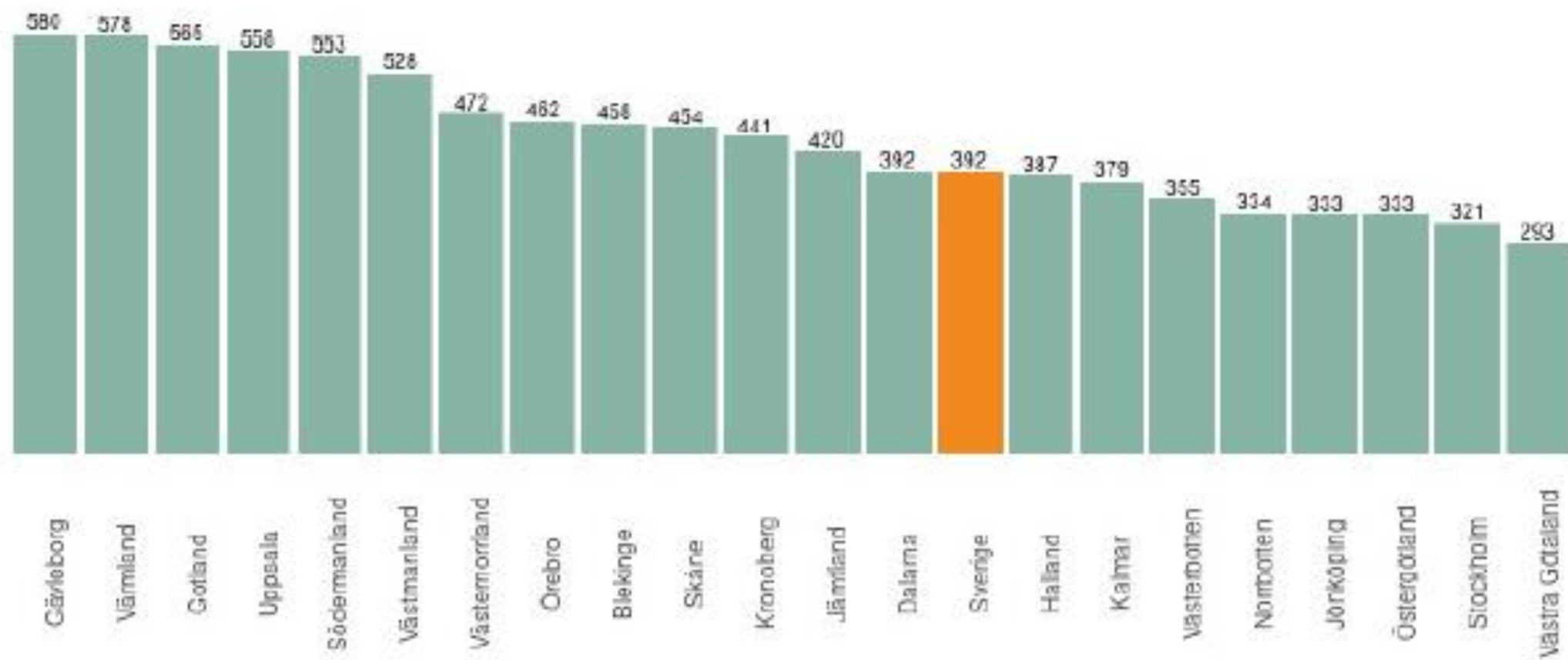
Totalt antal inkomna ärenden till patientnämnderna, 2023

41 319

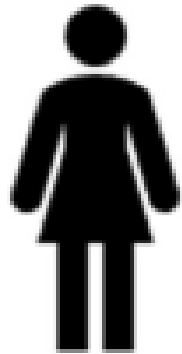
Antal inkomna ärenden per region, 2023



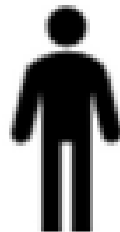
Antal inkomna ärenden per 100 000 invånare, 2023



Antal inkomna ärenden per kön, 2023



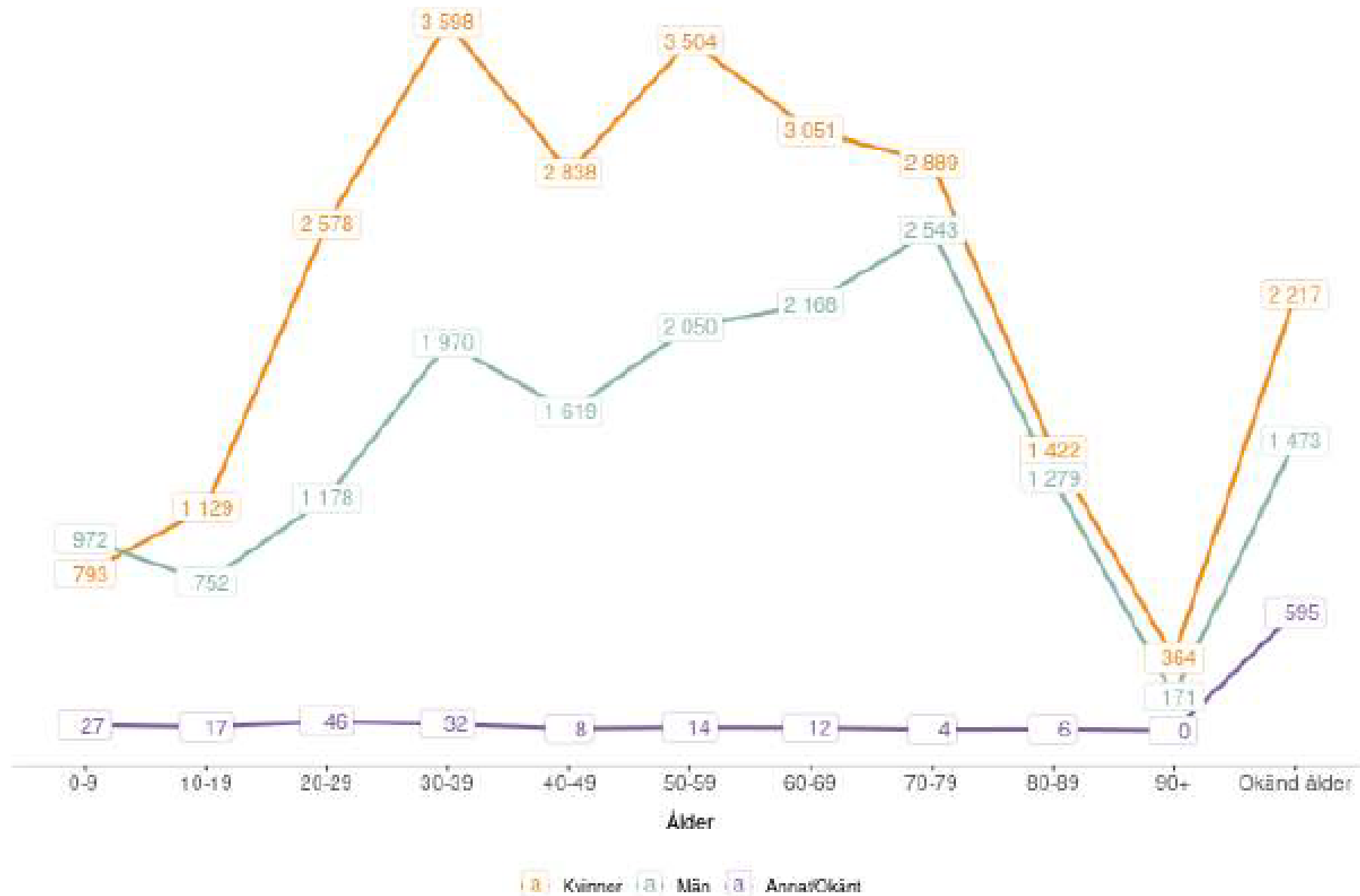
Kvinnor 59 %



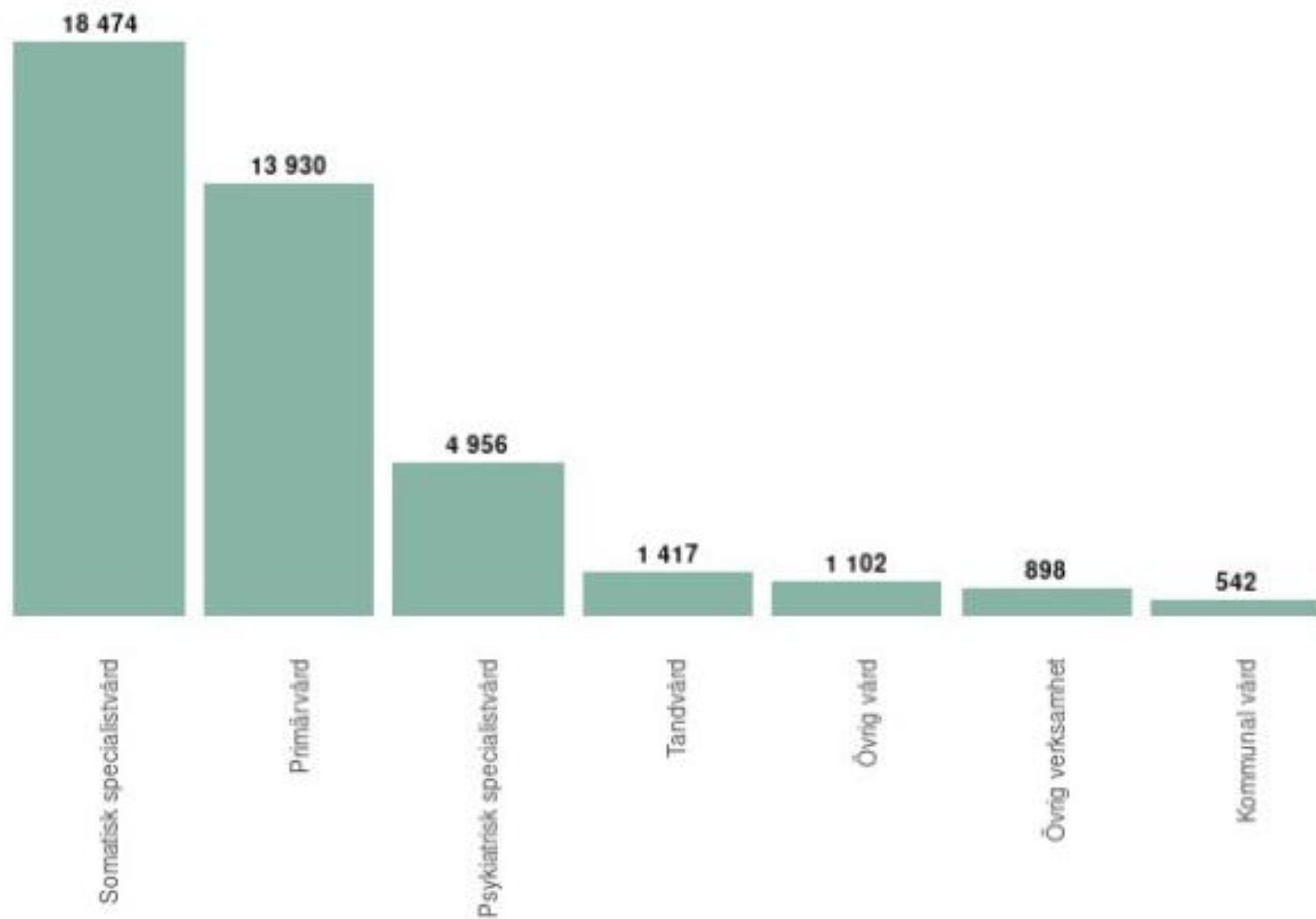
Män 39 %

Två procent identifierade sig som ett annat kön eller valde att inte specificera könstillhörighet.

Antal inkomna ärenden per åldersgrupp och kön, 2023

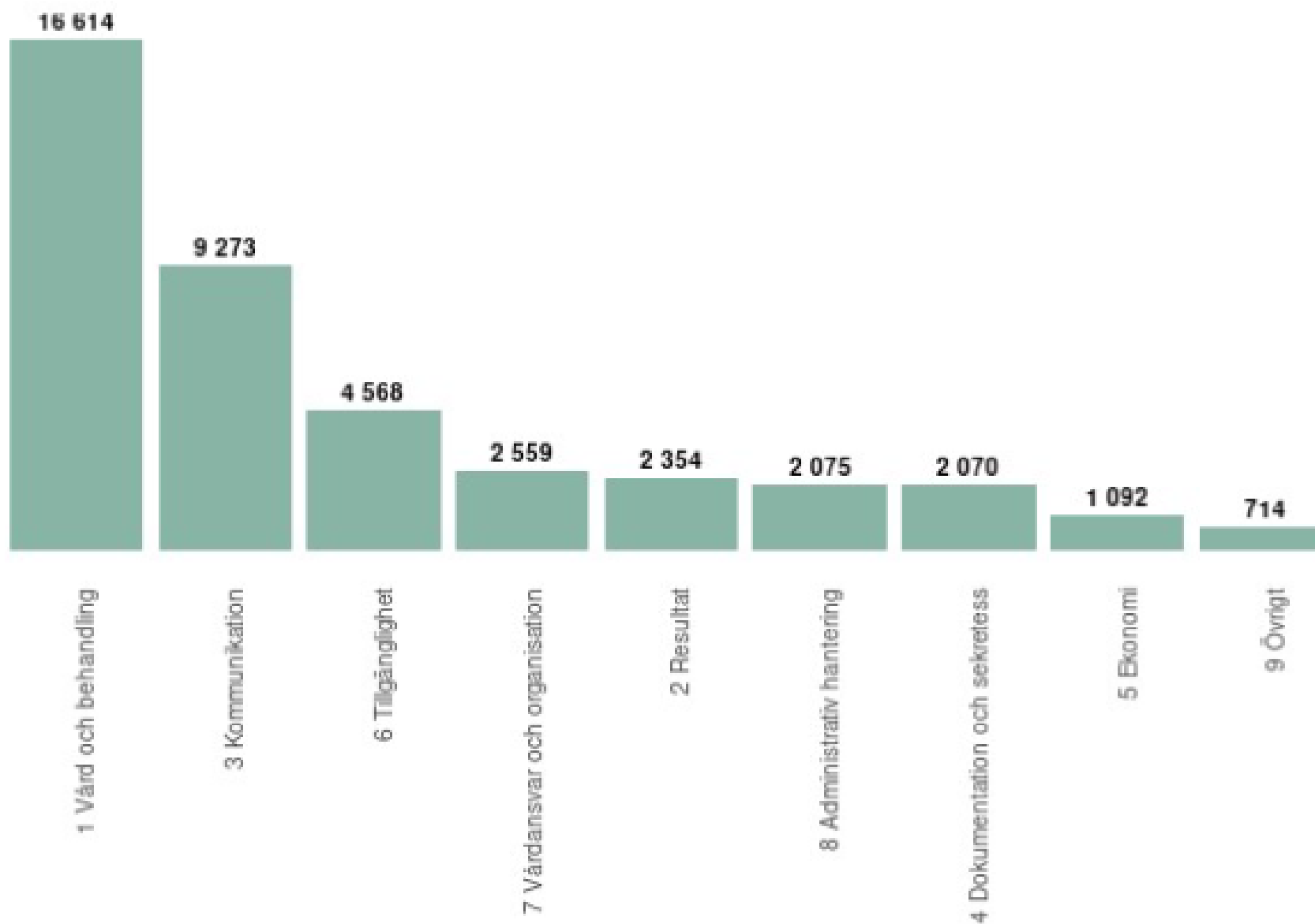


Antal inkomna ärenden per verksamhetsområde, 2023



Antal inkomna ärenden per huvudproblem, 2023

Siffrorna refererar till kategoriseringen enligt patientnämndernas handbok.



Vanligaste delproblem

Tabellen visar det vanligaste delproblemet, baserat på totala antalet ärenden. Varje delproblem i denna tabell och tabellen nedan kategoriseras enligt Patientnämndernas handbok, vilket möjliggör koppling till huvudproblem.

Delproblem	Antal Regioner	Antal ärenden
1.1 Undersökning/bedömning	15	5 072
1.3 Behandling	3	2 907
3.1 Information	1	166
3.2 Delaktig	2	223

De tio vanligaste delproblemen

Tabellen visar antalet regioner som har angivit varje delproblem som ett av de tio vanligaste delproblemen. Både 1.1 Undersökning/bedömning och 3.4 Bemötande är bland de vanligaste delproblemen i samtliga regioner.

Delproblem	Antal Regioner	Antal ärenden
1.1 Undersökning/bedömning	21	7 856
3.4 Bemötande	21	4 551
1.3 Behandling	20	5 712
3.1 Information	19	3 610
1.4 Läkemedel	18	2 777
6.2 Väntetider i vården	18	2 799
6.1 Tillgänglighet till vården	17	1 616
2.1 Resultat	16	2 833
3.2 Delaktig	16	3 008
1.2 Diagnos	14	1 515
4.1 Patientjournalen	12	1 533
7.3 Vårdflöde/processer	7	319
8.1 Brister i hantering	4	208
1.5 Omvårdnad	2	71
7.2 Fast vårdkontakt/individuell plan	2	44
4.2 Bruten sekretess/dataintrång	1	49
5.1 Patientavgifter	1	75
9.1 Övrigt	1	124

