

REDOVISNING AV PATIENTNÄMNDENS AVSLUTADE ÄRENDEN 20240301-- 20240630



Innehåll

Inledning.....	3
Syfte	3
Metod	3
Etiska övervägande	3
Resultat.....	4
Ärendetyp.....	4
Information och vägledningsärenden.....	5
Avslutade ärenden under perioden	7
Kön- och Åldersfördelning	7
Vad har ärendena handlat om?.....	7
Huvudproblem.....	7
Delproblem	9
Verksamhetsområde	11
Privata vårdgivare (primärvård) 57 ärenden	12
Närvård Västmanland (primärvård), 49 ärenden	13
Akutsjukvård.....	14
Ortopedisk vård, 29 ärende.....	15
Kirurgisk vård, 16 ärende	16
Medicinsk vård, 16 ärenden.....	17
Urologisk vård, 16 ärenden	18
Öron-näsa hals vård, 16 ärenden	19
Psykiatri, 33 ärende.....	20
Tandvård, 10 ärende.....	21
Avslutande reflektioner	23

Inledning

Till patientnämndens sammanträden ingår att redovisa de ärenden som inkommit till patientnämndens kansli och som handläggs av tjänstepersonerna där. Inför patientnämndens sammanträden sammanställer tjänstepersonerna en analys till ledamöterna av periodens avslutade ärenden i oidentifierad form. Enskilda ärenden kan också uppmärksammas som har betydelse både på individ som gruppnivå och där patienters/närståendes erfarenheter kan utgöra underlag för politiska beslut.

Rapporten innehåller en sammanfattande redovisning av patientnämndens avslutade ärenden för perioden 20240301–20240630. I rapporten redovisas statistik för hur ärendena fördelats på verksamheter samt vilka huvud- och delproblem som angivits. I rapporten beskrivs även vad ärendena har handlat om samt en analys och reflektion.

Syfte

Syftet med rapporten är att uppmärksamma nämnden på de avslutande ärendena handläggarna behandlat för att belysa patienters och deras närståendes synpunkter på vård utförd i Region Västmanland. Detta så att erfarenheterna kan tas tillvara och bidra till vårdens utveckling av kvalitet och patientsäkerhet.

Metod

Genomföra analyser av patienternas/närståendes synpunkter och klagomål och delge dessa för den politiska organisationen så att erfarenheterna kan utgöra underlag för politiska beslut. Underlaget för analysen är hämtat ur patientnämndens ärendehanteringssystem Synergi.

Ärenden som inkluderas i rapporten är de ärenden som är avslutade under perioden 1 mars 2024 - 30 juni 2024, vilket är 402 ärenden. Patienter och närstående kan kontakta patientnämnden i Region Västmanland via telefon, brev, e-mejl, 1177 och personliga/digitala besök. Synpunkter och klagomål som inkommer beskriver olika situationer och händelser som patient eller närstående upplevt och är av betydelse för patienters hälsa, vård och säkerhet. När synpunkter och klagomål inkommit till patientnämndens kansli kategoriseras ärendet utifrån patientnämndernas gemensamma handbok. Kategoriseringen består av att patienternas synpunkter och klagomål med huvud- och delproblem samt andra för ärendet relevant information såsom kön, ålder och verksamhet för att på bästa sätt möjliggöra statistik och återföring.

Etiska övervägande

Alla ärenden som inkommer till patientnämnden omfattas av sekretess. Resultaten som redovisas i rapporten innehåller inga personuppgifter. Främst redovisas resultaten på gruppnivå, men i de fall som citat används avslöjas ingen ingående information om den person som inkommit med uppgifterna. Detta säkerställer enligt oss, frågan gällande sekretess.

Resultat

Patientnämndens ärenden under mars-juni 2024

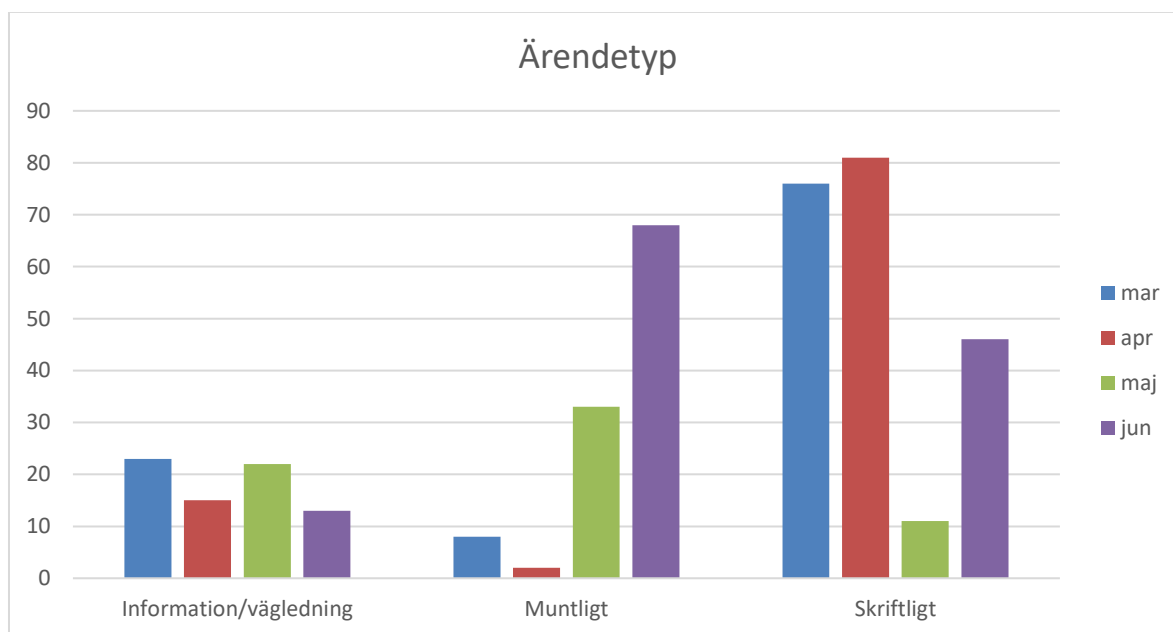
Ärendetyp

Ärenden som inkommer till patientnämnden kan ha olika karaktär, ärendetyp.

Information/vägledningsärenden handlar om frågor där vi informerar/vägleder.

Muntliga ärenden, vi får information om synpunkt/klagomål men ärendeskrivaren önskar ingen återkoppling i ärendet.

Skriftliga ärenden, här önskar ärendeskrivaren ett yttrande från verksamheten/verksamheterna.

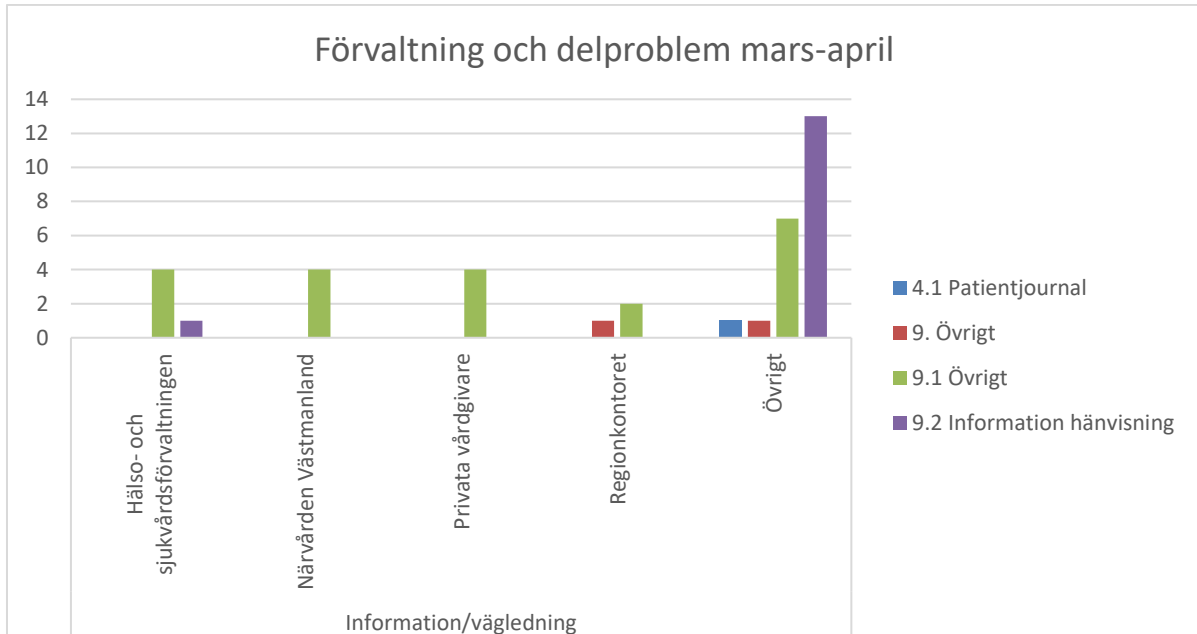


Tabell 1. Ärendetyp under perioden 20240301–20240630.

Övervägande del av synpunkter och klagomål inkommer skriftligen. I maj-juni har de muntliga ärendena ökat markant mot tidigare period. Patientnämndens kansli har under den här ärendetypen tagit emot synpunkter och klagomål från patienter och närstående mestadels per telefon och det har inte funnits någon önskan om att få en återkoppling från verksamheten. Detta kan bero på att patienten fått hjälp eller att det inte varit nödvändigt att få ett skriftligt svar. Det kan också finnas en viss rädsla att framföra klagomål skriftligen, patienter vill ha en god relation till vårdgivaren. Behovet att få berätta och sätta ord på händelsen kan även ha varit tillräckligt.

Information och vägledningsärenden

Information och vägledningsärenden handlar ofta om frågor där Patientnämndens kansli informerar och vägleder patienten och närstående.

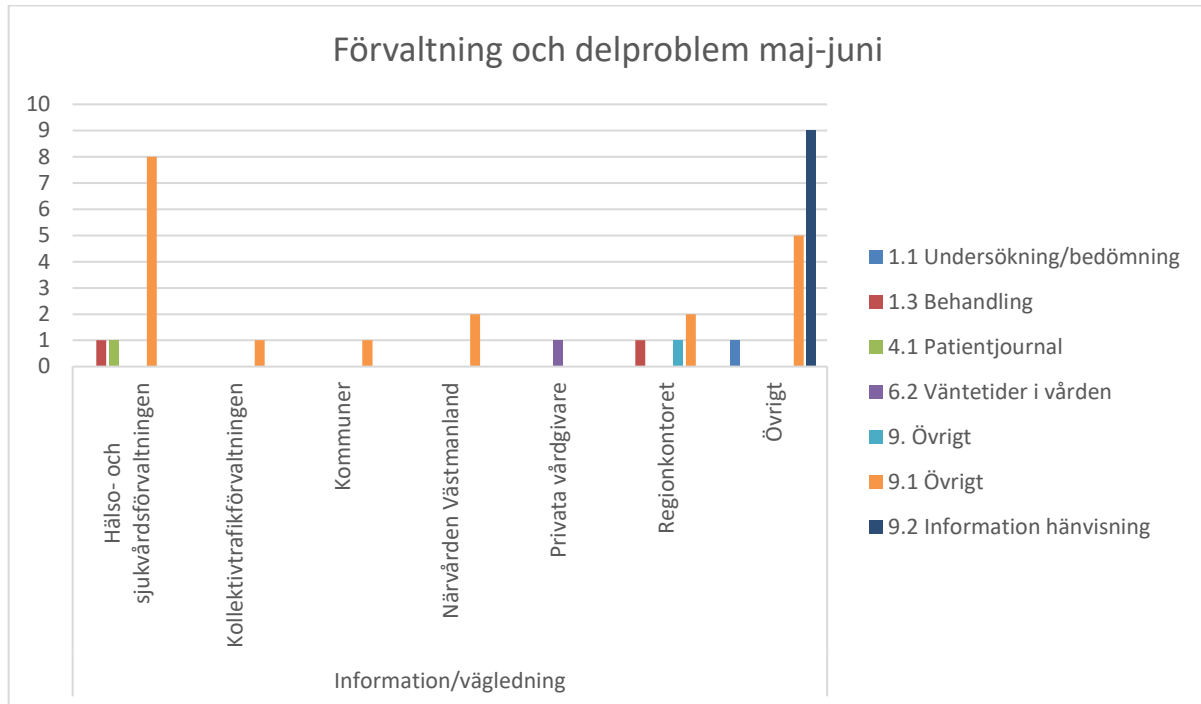


Tabell 2. Informations och vägledningsärenden under perioden 20240301–20240430.

Under mars-april har merparten av information och vägledningsärenden berört andra regioner och myndighet. Det som berör region Västmanland har varit jämnt fördelade mellan ovanstående områden och har bland annat handlat om:

- Felaktiga uppgifter i journalen och efterfrågad information om hur det går att bestrida felaktigheterna.
- Patient har fått besked om att få en ny tid till mottagningen, men verksamheten har inte återkommit.
- Intyg saknas som berättigar resor till arbetet.
- Patient efterfrågar sin blodgrupp.
- Personligt ombud vill veta vilka fullmakter som gäller i vården.
- Avsaknad av recept och kontakt med verksamheten.
- Patient vill byta läkare på sin vårdcentral.
- Skador på personlig egendom.
- Frågor om klagomålshanteringen i region Västmanland.

Patientnämndens kansli har lämnat kontaktuppgifter till andra myndigheter och patientnämnder, informerat om handlägningsprocessen, hänvisat direkt till verksamheten, informerat om kontaktvägar för att nå vården.



Tabell 3. Fördelning av information/vägledning under perioden 20240501–20240630.

Under maj-juni har merparten av information och hänvisningsärenden berört region Västmanland. De flesta har gällt Hälsö- och sjukvårdsförvaltningen, följt av fördelningen ovan. Ärendena har exempelvis handlat om:

- Patient som har väntan i över 7 månader för att få komma till mottagningen.
- Närstående önskar information om försäkringar vid sjuktransport.
- Patient vill veta om den egna vårdbegäran kommit fram.
- Ett klagomål har skickats externt till verksamheten men patienten anser inte att verksamheten svarat på frågorna.
- Patient vill spärta sin journal.
- Önskar hjälp med att boka en läkartid.
- Patient önskar uppgifter om det har inkommit en förfrågan om stödperson från behandlande läkare.

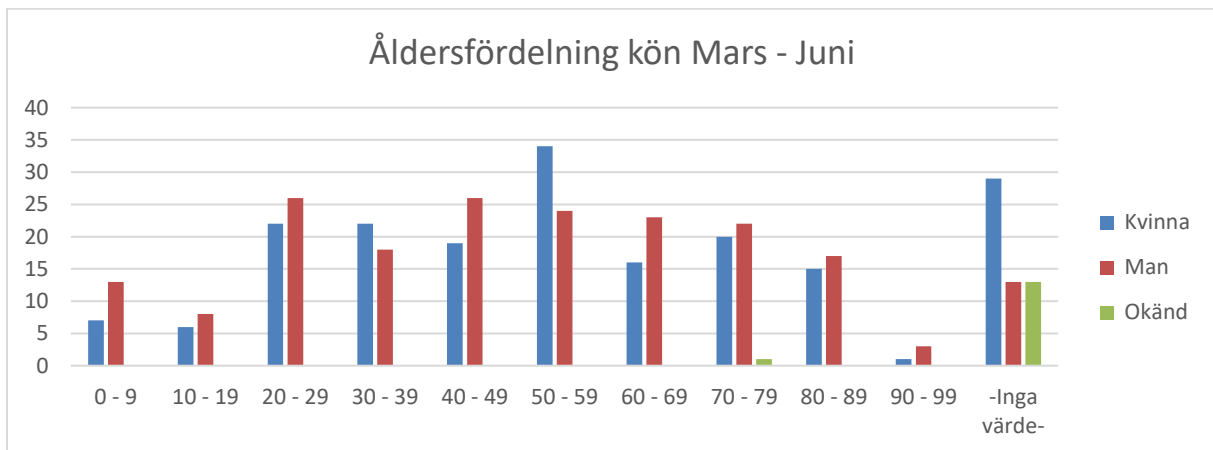
Patientnämndens kansli har till exempel lämnat information om privattandvårdsupplysning, hänvisat till praktikertjänst reklamationsnämnd, informerat om LÖF, hänvisat till 1177 vårdupplysning, skickat information om instruktion för att spärta journal och hänvisat till Västerås stads klagomålshantering.

Avslutade ärenden under perioden

Det har avslutats 208 ärenden under perioden mars till april och 194 ärenden under maj till juni.

Kön- och Åldersfördelning

När det gäller kön- och åldersfördelning har varit flest i åldersgruppen 50–59 år, med en förhållandevis jämn könsfördelning.



Tabell 4. Kön-och Åldersfördelning under perioden 20240301–20240630. Inga värden-ingen information lämnad.

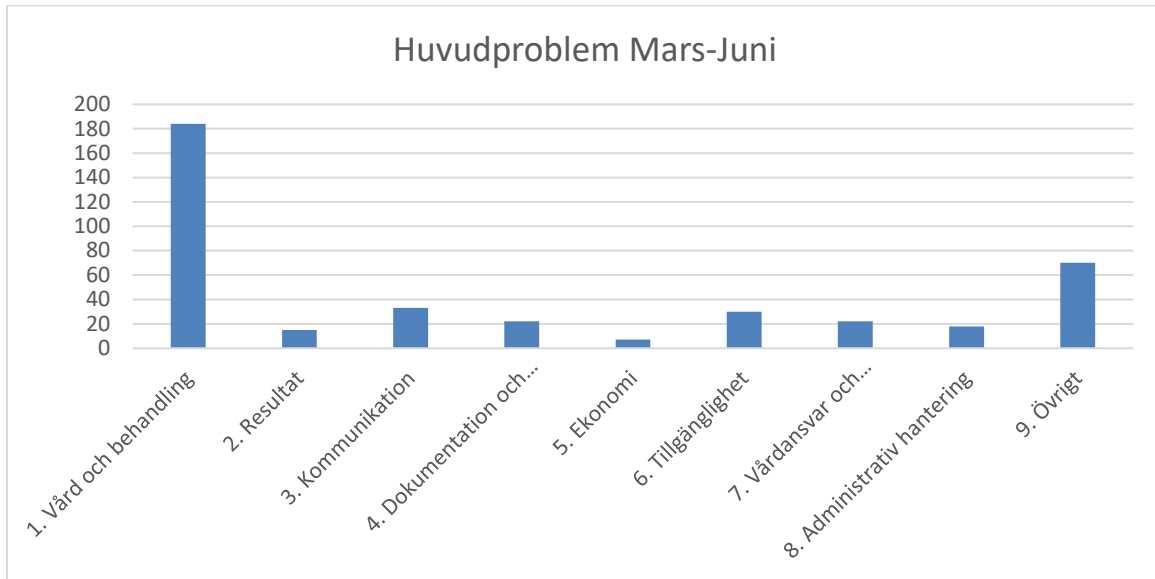
Det har varit en relativt jämn könsfördelning över perioderna med en liten ökning på antalet okända under maj-juni. Den här perioden är det fler kvinnor i åldersspannet 30-39 år, 50-59 år och där ingen information om ålder angivits (inga värden).

Vad har ärendena handlat om?

Vård och behandling har fått flest synpunkter följt av Kommunikation och Tillgänglighet.

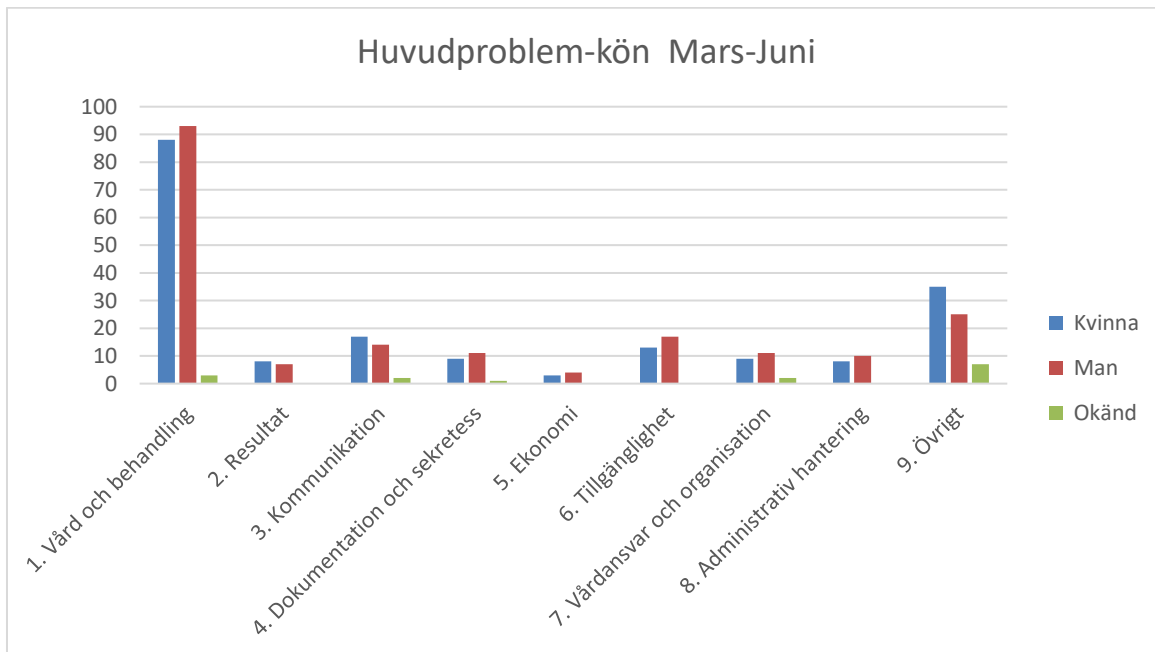
Huvudproblem

När synpunkter och klagomål inkommer till Patientnämndens kansli kategoriserar handläggare ärendet utifrån ärendets karaktär och handbokens fastställda riktlinjer. Under mars till juni har följande huvudproblem identifierats:



Tabell 5. Huvudproblem under perioden 20240301–20240630. Övrigt=När inget annat delproblem passar in.

Synpunkter och klagomål som inkommit är tämligen jämnt fördelade mellan huvudproblem och kön.



Tabell 6. Huvudproblem, könsfördelning under perioden 20240301–20240630. Övrigt=När inget annat delproblem passar in.

Sammanfattningsvis: Trenden fortsätter från föregående period det har fortsatt att inkomma flest synpunkter och klagomål inom huvudproblemet Vård och behandling följt av Kommunikation och Tillgänglighet. Könsfördelningen mellan kvinnor och män är relativt jämn.

Delproblem

Delproblem	Jan/Feb	Mars/April	Maj/ Juni	Summa ½ år
Behandling	47	27	36	110
Undersökning/bedömning	46	35	39	120
Läkemedel	18	12	9	39
Bemötande	13	7	8	28
Brister i hantering	12	7	4	23
Information hänvisning	12	11	11	34
Diagnos	9	13	6	28
Patientjournal	9	7	5	21
Tillgänglighet till vården	9	9	6	24
Väntetider i vården	9	8	7	24

Tabell 7. De 10 vanligaste delproblemen under perioden 20240101—20240630.

Det kan konstateras att det kommer in flest synpunkter och klagomål inom Vård och behandling, som har fler delproblem:

- Undersökning/bedömning
- Diagnos, Behandling
- Läkemedel
- Omvårdnad
- Ny medicinsk bedömning

Det har främst handlat om Undersökning/bedömning och Behandling i likhet med tidigare period. Andra delproblem har varierat lite mellan perioderna men Läkemedel och Diagnos ligger i framkant. Den här perioden är Kommunikation och Tillgänglighet berörda.

Kommunikation, har fler delproblem:

- Information
- Delaktig
- Samtycke
- Bemötande

Det är främst Bemötande närstående och patienter haft synpunkter och klagomål på.

Tillgänglighet, har två delproblem:

- Tillgänglighet till vården
- Väntetider i vården,

Det har varit en jämn fördelning inom delproblemen under perioden.

Undersökning/bedömning har berört felaktiga bedömningar, bristfälliga undersökningar, att symtom inte tagits på tillräckligt stort allvar eller att patienter sökt vård vid ett eller flera tillfällen och blivit hemskickade.

Ett exempel: Patienten beskriver sökte akutsjukvård med fruktansvärda smärtor i höften sedan några veckor tillbaka. Vidare att vårdpersonal knappt lyssnade, tog inga kontroller eller tittade på området patienten hade ont i. Patienten fick smärtlindring och blev hemskickad efter 5 min. Det visade sig att patienten hade en fraktur i höften.

Sammanfattningsvis: Patienter beskriver upplevelsen av otillräcklig vård, onödigt lidande och att de inte känner sig tagna på allvar.

Behandling har handlat om att det inte finns någon planerad uppföljning, ingen kallelse för rutinkontroller, behandlingen har blivit fördröjd, att det inte har varit rätt behandling eller att det saknas behandling.

I ett annat exempel blev patienten hemskickad utan en planerad uppföljning trots avvikande blodprovssvar vilket medförde att patienten fick söka vård flera gånger.

Sammanfattningsvis: Patienter beskriver att de upplever det som otryggt, känner sig besvikna och felbehandlade. En del berättar om att de helt saknar hjälp från vården.

Läkemedel har gällt utebliven smärtlindring, patient har fått annans patients läkemedel på avdelning, utebliven läkemedelsbehandling och nedtrappning av läkemedel.

Exempelvis: Patienten beskriver ineliggande vård och hade kraftiga smärtor efter operation. Patienten beskriver fruktansvärda smärtor under flera timmar och saknade smärtlindring.

Sammanfattningsvis: Patienter beskriver att de upplever onödigt lidande och att de inte blir lyssnade till.

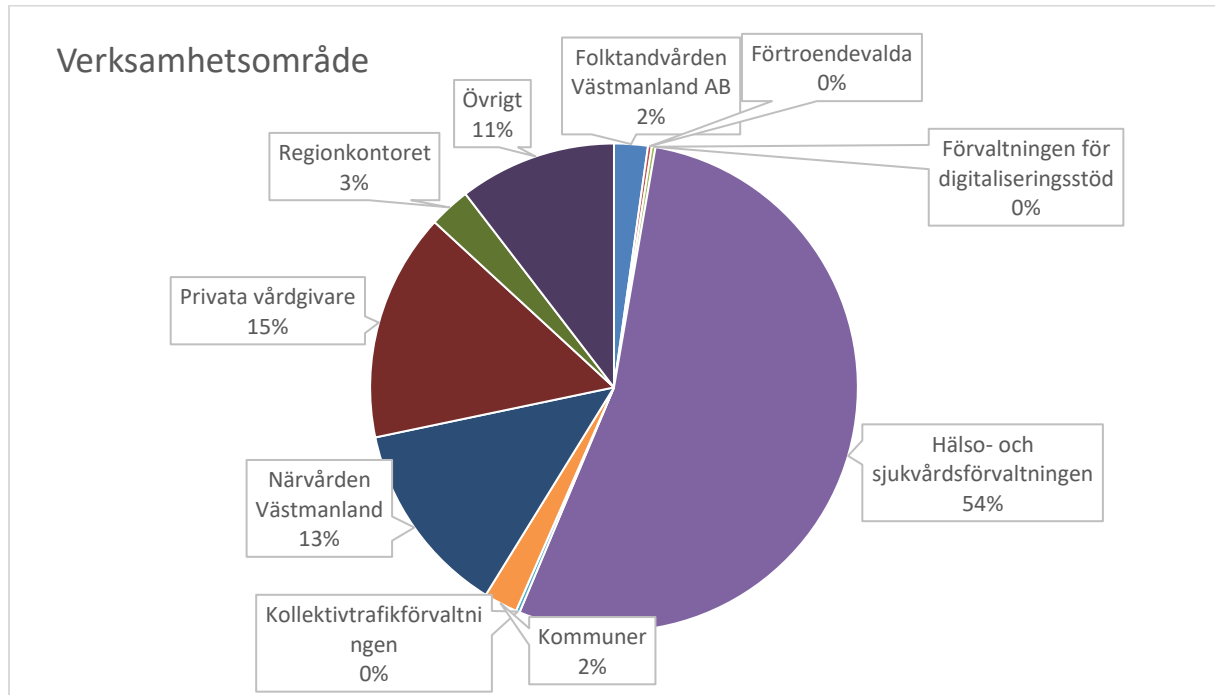
Diagnos har handlat om att det tagit lång tid att få en diagnos, fått felaktig diagnos eller inte erhållit någon diagnos alls trots symtom.

I ett annat exempel beskriver patienten trots många olika vårdbesök och insatser fick patienten vänta i flera månader för att få ett besked om vad som orsakade smärtan och lidandet. Det tog lång tid att bli skickad till magnetröntgen för att fastställa skadan.

Sammanfattningsvis: Patienter beskriver onödigt lidande, oro och känner sig inte betrodda. Patienter och närstående vill bli tagna på allvar och bli lyssnade till. Ett otillräckligt bemötande kan resultera i ett minskat förtroende till vården. Delaktiga patienter och igenkännande personal kan leda till förbättrad hälsa och minskade antal vårdbesök och vård dagar.

Verksamhetsområde

Hälso-och sjukvårdsförvaltningen har fått flest synpunkter och klagomål under perioden följt av Privata vårdgivare och Närvården Västmanland.



Figur 1. Fördelning på verksamhetsområden under perioden 20240301—20240630.

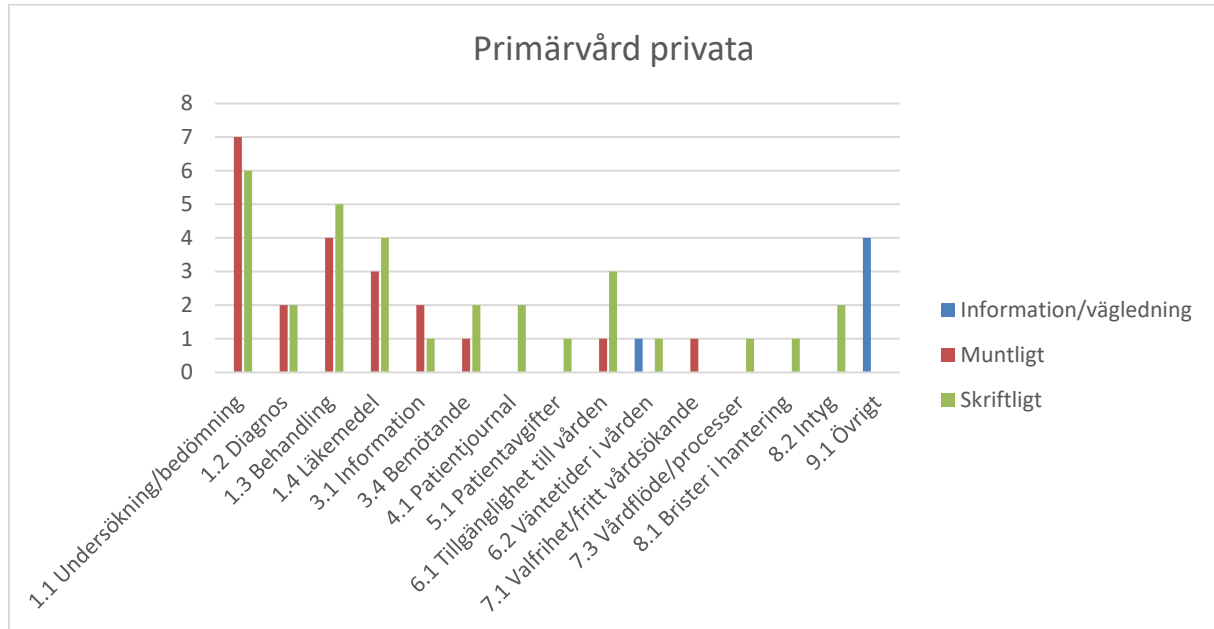
Verksamheter	Januari Februari	Mars april	Maj juni
Folktandvården Västmanland AB	7	5	4
Förtroendevalda		1	
Förvaltningen för digitaliseringsstöd	1	0	1
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen	152	116	100
Kollektivtrafikförvaltningen	3	0	1
Kommuner	4	1	8
Närvården Västmanland	32	25	24
Privata vårdgivare	34	31	26
Regionkontoret	5	3	8
Övrigt	21	23	19
Totalsumma	259	208	195

Tabell 8. Fördelning på verksamhetsområden under perioden 20240101—20240630.

Det har varit en minskning av synpunkter och klagomål på Hälso-sjukvårdsförvaltningen från tidigare period. Övriga verksamheter ligger på ungefär samma nivåer.

Privata vårdgivare (primärvård) 57 ärenden

Vård och behandling har fått flest synpunkter och klagomål, följt av Tillgänglighet.



Tabell 9. Fördelning på delproblem under perioden 20240301—20240630.

Undersökning/bedömning som har fått flest synpunkter följt av Behandling och Läkemedel såsom tidigare period. Det har inkommit många muntliga ärenden under perioden. Patienter och närstående har lämnat synpunkter och klagomål främst per telefon och de har inte önskat få en skriftlig återkoppling från verksamheten.

Undersökning/bedömning har handlat om att bedömningen varit bristfällig eller felaktig.

Exempelvis: Patient har sökt hjälp ett flertal gånger för smärta i hand. Vid varje undersökning, genomgången röntgen eller provtagning som inte visar något, avslutas ärendet trots att patienten har fortsatt smärta.

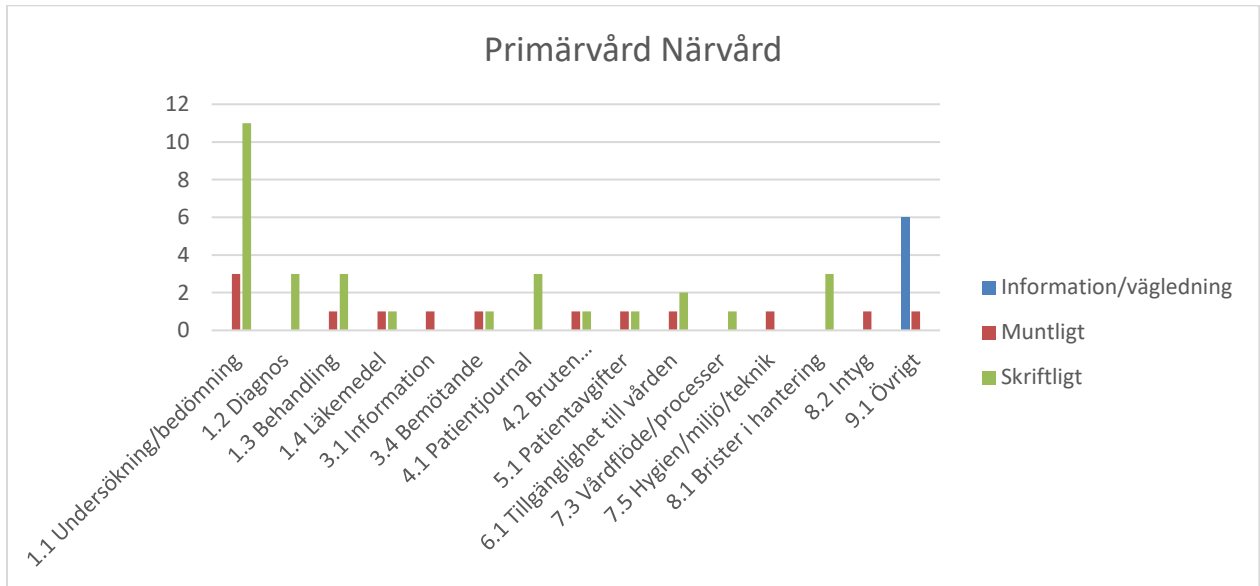
Sammanfattningsvis: Patienter beskriver kontakt med vården flera gånger utan att få någon hjälp och de känner sig inte lyssnade till.

I ett annat exempel som handlar om läkemedel beskriver patienten som tidigare haft en privat vårdgivare och fått läkemedel utskrivna för sin sjukdom och blivit remitterad till verksamheten då den tidigare verksamheten upphört.

”haft möte och påtalat vikten att få dessa läkemedel fortsatt utskrivet av min familjeläkare för att överhuvudtaget orka med en någorlunda dräglig vardag...nekat pga evidensen”

Närvård Västmanland (primärvård), 49 ärenden

Vård och behandling har fått flest synpunkter och klagomål följt av Dokumentation och sekretess samt Administrativ hantering. Synpunkter och klagomål som berör andra huvudproblem har varierat över tid. Föregående period berördes Tillgänglighet och Kommunikation.



Tabell 10. Fördelning på delproblem under perioden 20240301–20240630.

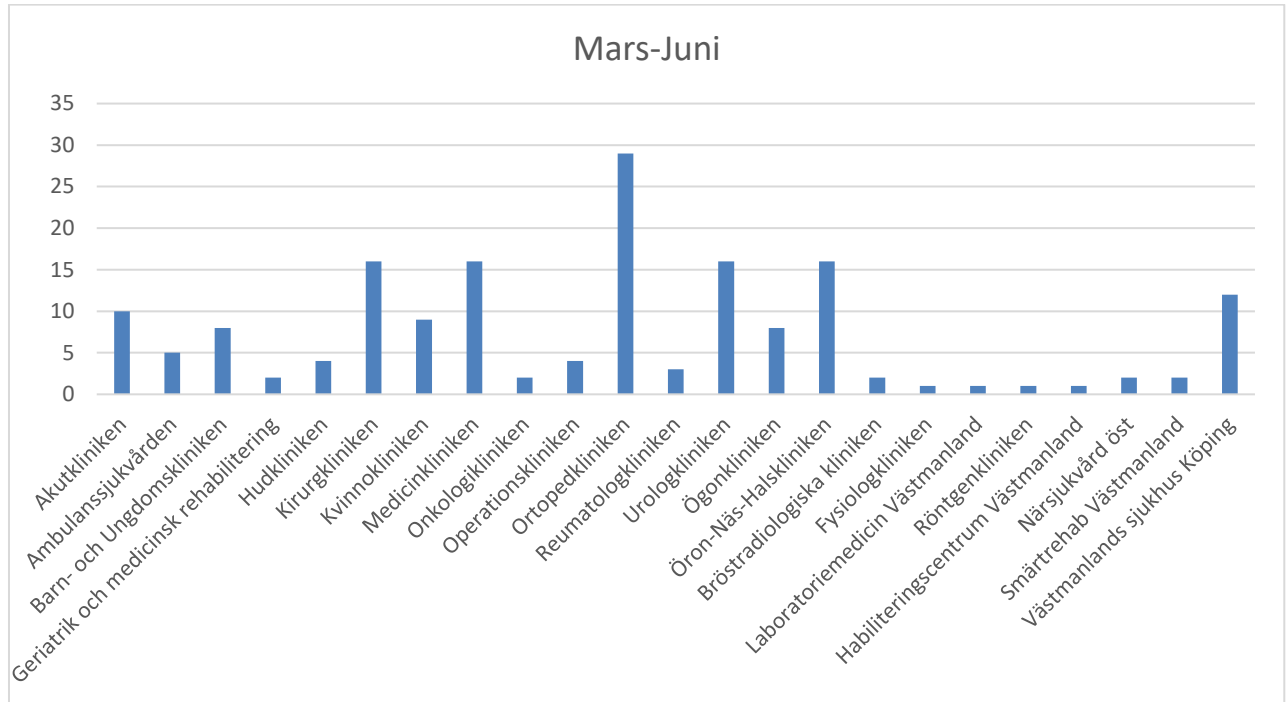
Undersökning/bedömning har handlat om bristfälliga eller uteblivna undersökningar och provtagningar. Nekad undersökning trots tilltagande symtom. Felaktiga bedömningar. Patienter får söka vård flera gånger innan de fått hjälp.

I ett exempel beskriver närstående att patienten sökt sjukvård efter ett djurbett. Såret blev rengjort och omlagt men enligt senare bedömning, på ett felaktigt sätt. Patienten fick uppsöka akutsjukvård dagen efter med feber och rodnad. Närstående uppger att patienten fick en infektion på grund av att såret blivit felaktigt omhändertaget.

Sammanfattningsvis: Patienter beskriver onödigt lidande, att deras besvär inte tas på allvar. Patienter upplever sig inte bli lyssnade till, de upplever vårdpersonal ligkiltiga

Akutsjukvård

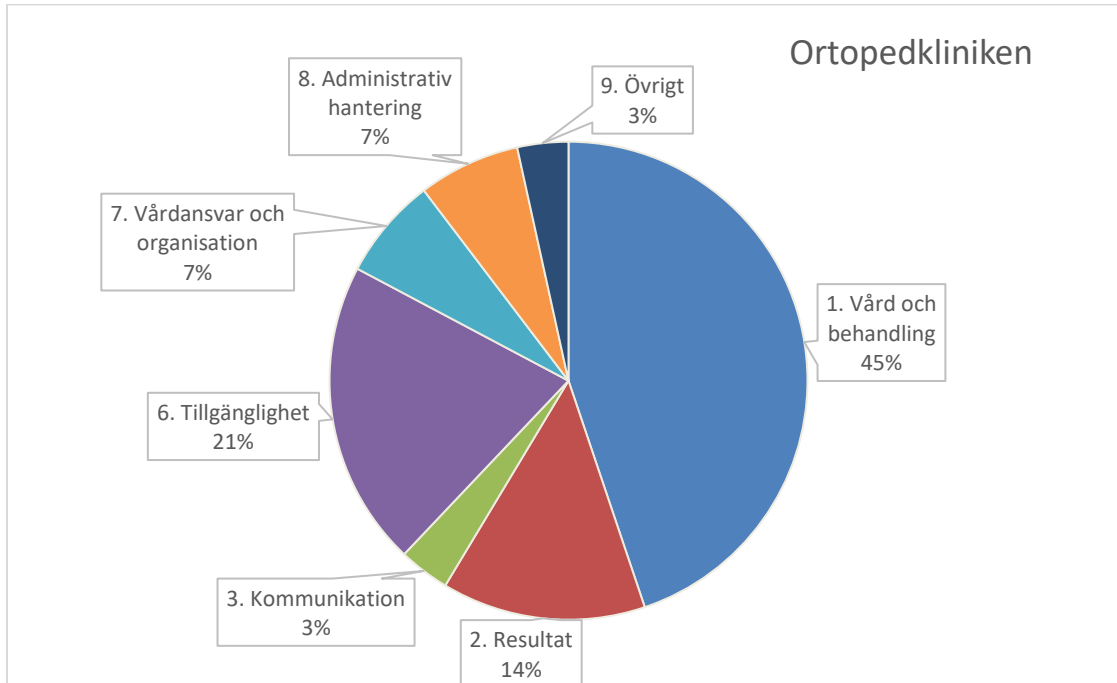
Inom akutsjukvården har Ortopedkliniken fått flest ärenden, 29. Följt av Kirurgkliniken, Medicinkliniken, Urologkliniken och Öron-Näs-Halskliniken med respektive 16 ärenden.



Tabell 11. Fördelning av kliniker inom verksamhetsområde under perioden 20240301—20240630.

Ortopedisk vård, 29 ärenden

Vård och behandling har fått flest synpunkter och klagomål liksom tidigare period, följt av Tillgänglighet och Resultat. Jämfört mot förgående period har Resultat ökat från 4% till 14%.



Figur 2. Fördelning huvudproblem under perioden 20240301—20240630.

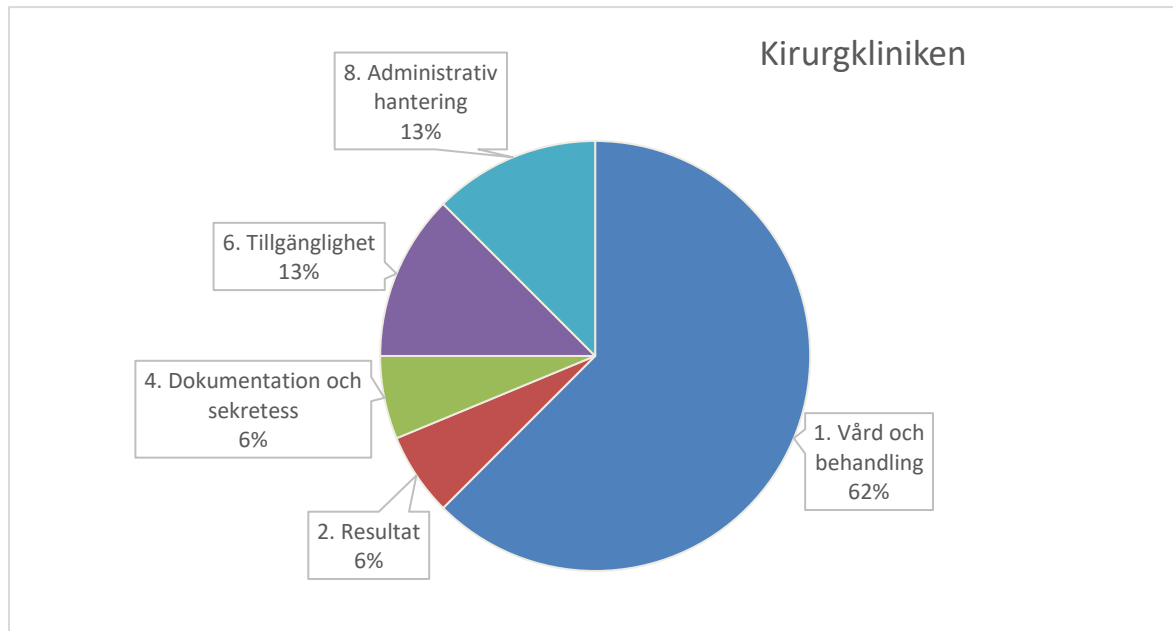
Inom **Resultat** finns inga fler delproblem. Huvudproblemet handlar om att patient eller närstående inte är nöjda med resultatet trots information före åtgärd. Patienten kan uppleva sig skadad.

Exempelvis: Patienten beskriver att operationen av fotleden inte blev bra och väntar på en ny operation. Patienten mår dåligt och upplever lång väntetid.

I ett annat exempel om tillgänglighet beskriver patienten problem med ond höft och blivit remitterad till specialistvården. Patienten har blivit kallad vid flera tillfällen för besök hos läkare och fysioterapeut. Patienten beskriver att det därefter varit många telefonkontakter från patienten sida som anser att sjukvården förhalar patientens eventuella höftledsoperation.

Kirurgisk vård, 16 ärenden

Vanligaste huvudproblemet är Vård och behandling med 62%, en ökning mot föregående period, följt av Tillgänglighet och Administrativ hantering.



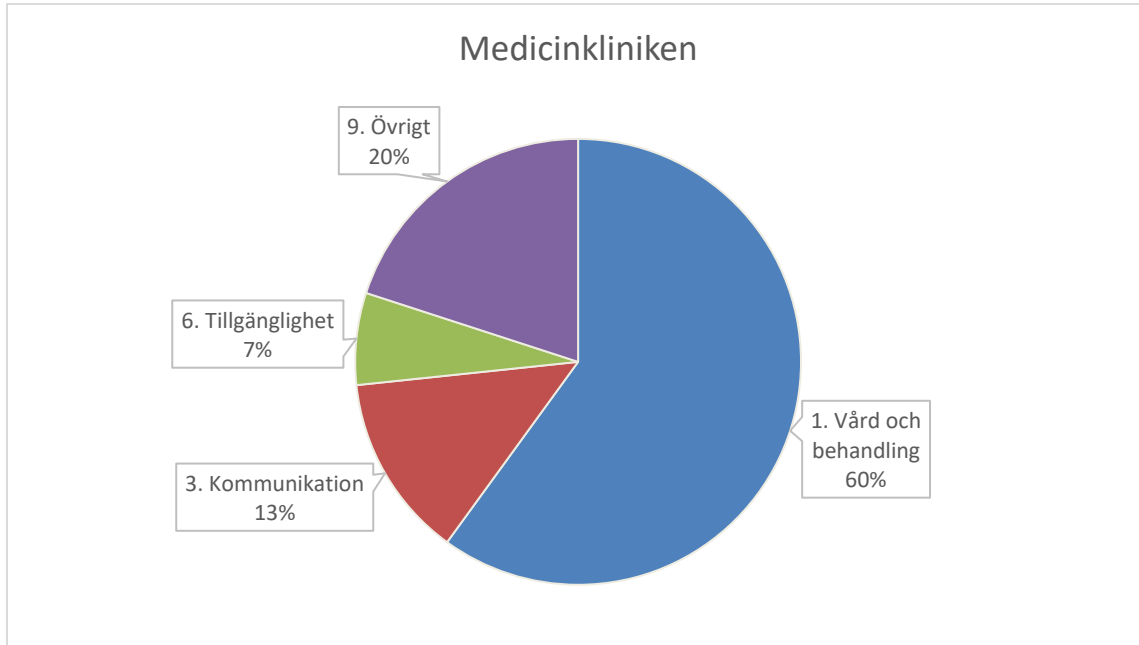
Figur 3. Fördelning huvudproblem under perioden 20240301—20240630.

Exempelvis: Patienten berättar om trycksår i samband med operation och inneliggande vård. Patienten har påverkats av detta och beskriver kontakt med vårdcentral flera gånger i veckan för att lägga om såret, kan inte heller vara aktiv såsom tidigare.

"Jag sitter hemma i lägenheten hela dagarna, förutom när jag ska till vårdcentral.

Medicinsk vård, 16 ärenden

Vård och behandling har fått flest synpunkter och klagomål 60% följt av Övrigt och Kommunikation.



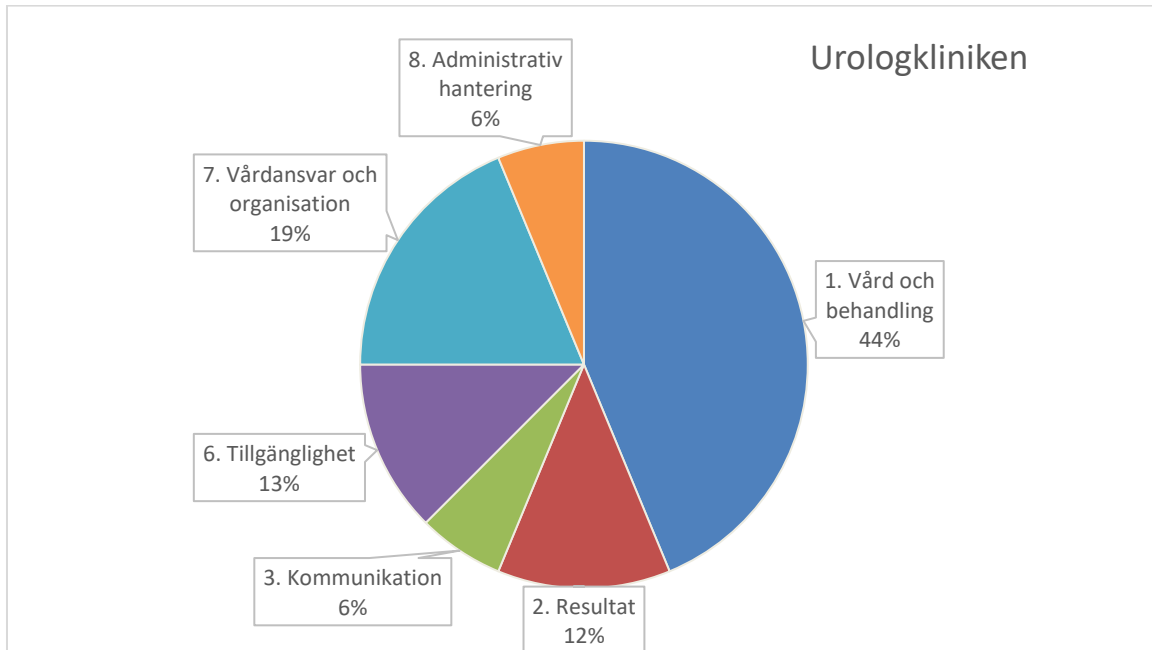
Figur 4. Fördelning huvudproblem inom perioden 20240301-20240630

I ett exempel beskriver patienten som sökte vård för svår smärta i foten. Blev hemskickad med råd att linda foten och ha den i högläge samt att återkomma efter en vecka, om det inte blivit bättre. Patienten uppger att det inte gjordes en ordentlig undersökning/utredning. Om en röntgen genomförts så hade frakturen i fotleden upptäckts.

” Att ingen röntgen gjordes trots att jag påtalade att jag lider av ... har aldrig upplevt sådan smärta förut”.

Urologisk vård, 16 ärenden

Vård och behandling fått flest synpunkter och klagomål 44%, följt av Vårdansvar och organisation samt Tillgänglighet.



Figur 5. Fördelning huvudproblem inom perioden 20240301-20240630

Inom huvudproblem Vårdansvar och organisation finns det fler delproblem:

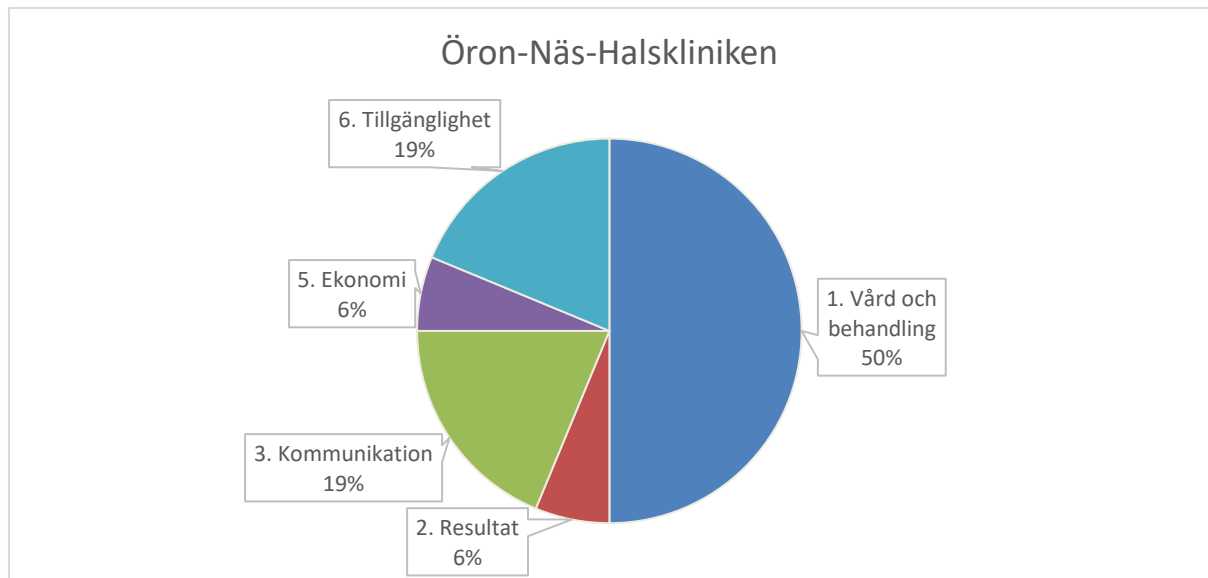
- Valfrihet/fritt vårdsökande
- Fast vårdkontakt/individuell plan
- Vårdflöde/processer
- Resursbrist/inställd åtgärd
- Hygien/miljö/teknik

Exempelvis: Patienten beskriver problem med njursten och röntgenundersökning för en månad sedan. Patienten saknar information om vidare behandling och uppföljning.

I ett annat exempel som handlar om Undersökning/Bedömning beskriver närstående att patienten blev inlagd på avdelningen. Patienten ramlar på natten och hade värk i höft och ner i benet men ingen lyssnade till patienten. 2 dygn senare visar röntgen en fraktur.

Öron-näsa hals vård, 16 ärenden

Vård och behandling har fått flest synpunkter och klagomål med 50%, följt av Tillgänglighet och Kommunikation.



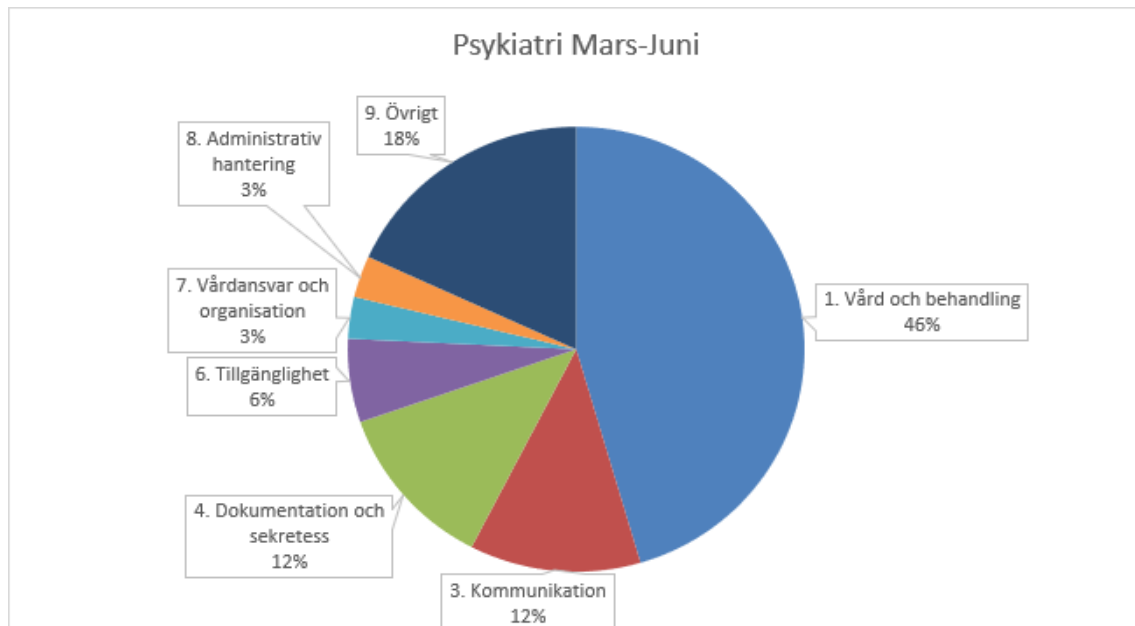
Figur 6. Fördelning huvudproblem inom perioden 20240301-20240630

I ett exempel beskrivs att efter operationen saknades det information om att läkemedel var utskrivet och hur det skulle intas. Däremot fanns klara instruktioner om hur patienten skulle gå tillväga efter operationen och när stygnen skulle tas bort.

” Varför nämndes det inte till...efter operationen eller tillatt tabletter var utskrivna?”
 ...”borde ... även fått skriftligt på utskrivna tabletter och hur de skulle intas.”

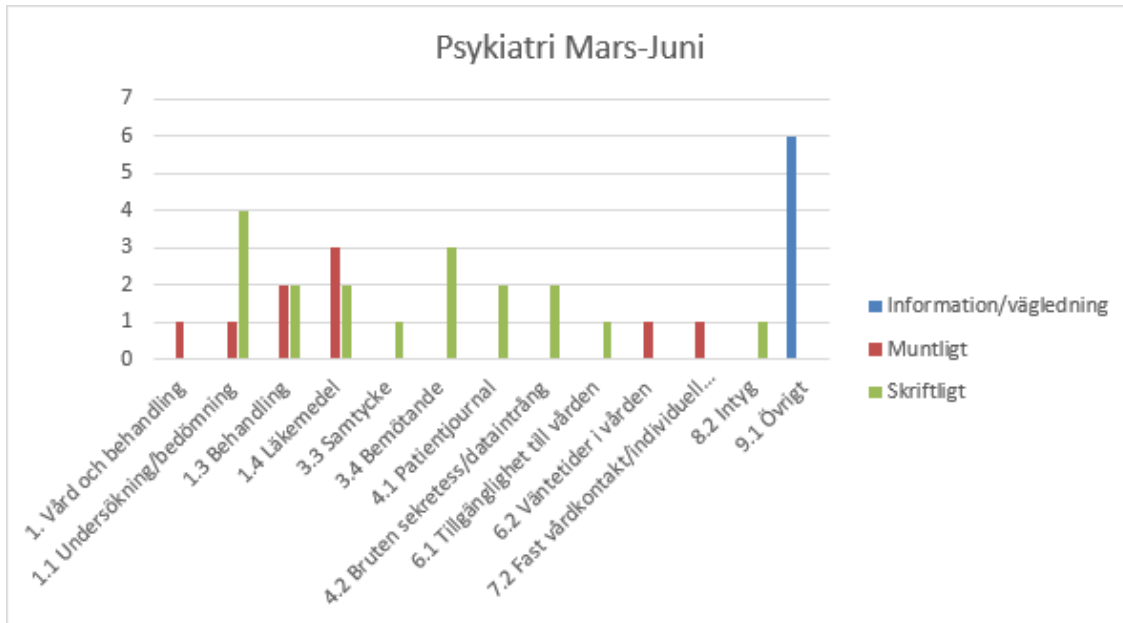
Psykiatri, 33 ärenden

Vanligaste huvudproblemet är Vård och behandling med 46%. Följt av Kommunikation samt Dokumentation och sekretess. Jämfört mot tidigare har Kommunikation minskat från 21% till 12%.



Figur 7. Fördelning av huvudproblem inom perioden 20240301-20240630

Undersökning/bedömning och Bemötande har fått flest synpunkter och klagomål. Nästan hälften av ärendena har varit muntliga eller av en information/väglidnings karaktär. I de muntliga ärendena har inget skriftligt yttrande begärts från verksamheten. I informationsärenden har Patientnämndens kansli upplyst och hjälpt patienter och närstående vidare.



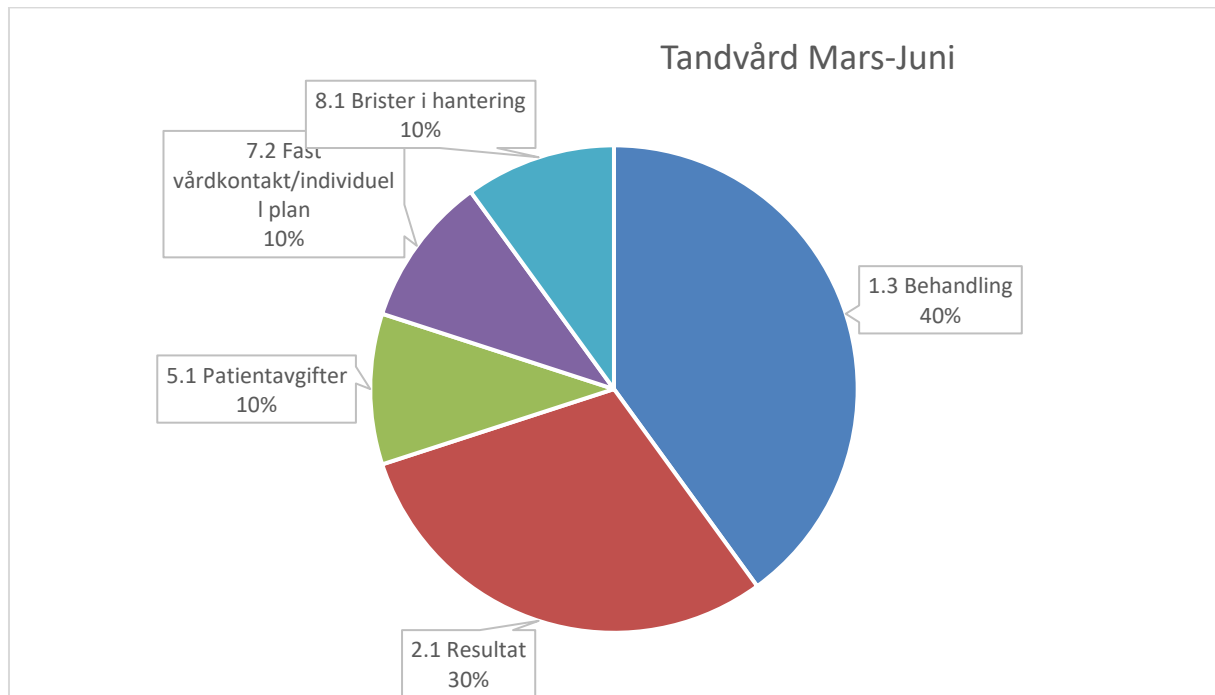
Tabell 12. Fördelning av delproblem under perioden 20240301-20240630

Exempelvis: Patienten beskriver i ett ärende som handlar om Tillgänglighet till vården om en långvarig kontakt med mottagningen. Patienten har inte träffat sin läkare på flera år på grund av att de planerade läkarbesöken avbokats av verksamheten för 4:e gången. Patienten beskriver tidigare ineliggande vård i samband med ett sjukdomstillstånd. Patienten erbjuds varken besök eller telefonsamtal till någon annan läkare.

”... avbokar tider fyra gånger i rad utan att prioritera ...som har väntat så länge och mår inte särskilt bra är emot patientsäkerhet och helt oacceptabelt.”

Tandvård, 10 ärenden

Inom Tandvården har det inkommit 10 ärenden med fördelning, Folktandvården 9 och Specialisttandvård 1. Vård och behandling har fått flest synpunkter och klagomål och det har berört Behandling, följt av Resultat och Ekonomi. Jämfört mot tidigare har Resultat ökat från 7% till 30%.



Figur 8. Fördelning av huvudproblem inom perioden 20240301-20240630.

I ett exempel beskriver patienten som sökt akut med anledning av svår tandvärk och fick bedövning att bedövningskänslan fortfarande är kvar efter ett par månader. Patienten är orolig för att det ska bli bestående skador.

”... är rädd för att detta ska bli permanent vill jag veta om jag har rätt till ersättning”.

Avslutande reflektioner

Utifrån urvalet under den här perioden går det att reflektera över att det är vård och behandling, kommunikation och tillgänglighet som är nyckelbegreppen. Varför är dessa områden särskilt viktiga för patienter och närstående? Det går naturligtvis att dra olika slutsatser till varför men det skulle kunna vara följande. Patienter upplever sig inte bli tagna på allvar och saknar en dialog med vården.

Fler ärenden kommer in muntligt i jämförelse mot tidigare. Vilket innebär att patienter och närstående framför synpunkter och klagomål men inte har något krav på ett skriftligt svar från verksamheten. Det som framkommer är att det finns en viss rädsla för konsekvenser från vården att framföra klagomål.

I flera av yttrandena beskriver verksamheter att de gjort olika kvalitetsförbättringar och därför är det viktigt att patienter och närstående fortsätter att inkomma med synpunkter och klagomål.

"Livskraft för framtiden"

Redovisning av Patientnämndens avslutade ärende 240301–240630 i
Region Västmanland. Rapport av Monica Löhman och Anna-Karin Jansson