

Rapport

Datum 2020-02-26

Diarienummer PNN 2020-00009

Västra Götalandsregionen**Patientnämndernas kansli**

Handläggare: Jörgen Hultgren

Telefon: 010-441 20 08

E-post: jorgen.hultgren@vgregion.se

Till Inspektionen för vård och omsorg

Rapport till IVO

Sammanfattning

Enligt lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården ska patientnämnderna lämna en redogörelse till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, och Socialstyrelsen över patientnämndsverksamheten samt den analys som gjorts i enlighet med 3 § under föregående år. IVO ska enligt Patientsäkerhetslag (2010:659) systematiskt ta tillvara information som patientnämnder lämnar. Analysen för 2019 baseras på ärenden som avser *Tillgänglighet för patienter och närstående*. Utifrån klagomålen gör patientnämnden följande iakttagelser att patienter och närstående upplever;

- Dålig tillgänglighet via telefon till vårdcentraler och mottagningar inom specialistvården
- Svårigheter med bokning av tid och långa väntetider till bokade tider
- Långa väntetider till besök och behandling
- Vårdgarantin uppfylls inte enligt 9 kap. 1 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)

I klagomålen finns inga signifikanta avvikelser av relevans gällande kön och ålder. Patientnämnden noterar dock att en stor grupp som lämnat klagomål är personer mellan 20 - 29 år som behandlas på mottagningar inom psykiatrisk specialistvård¹.

Av samtliga inkomna klagomål gällande tillgänglighet så är 31 procent registrerade på primärvården. Specialistvården samlar cirka 64 procent av

¹ Bilaga 1

klagomålen och cirka 29 procent av dessa finns inom psykiatrisk vård. I samtliga ärenden gällande tillgänglighet så kontaktade patientnämnden vårdgivaren i cirka 33 procent av ärendena².

Urval för analys

Av totalt 5221 inkomna klagomål kategoriserades 770 (motsvarar cirka 15 procent) som klagomål på tillgänglighet i enlighet med kategoriseringen i ”Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för Patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige”.

I analysen ingick 100 klagomål. Av de 770 klagomål på tillgänglighet tillskrev patientnämnden vårdgivaren i 255 ärenden, för att få svar på anmälares frågor. Av dessa valdes alla klagomål ut som gällde primärvården, 50 stycken, efter att tre sorterats bort på grund av otillräcklig information. I analysen ingick också 50 klagomål av de 189 på specialistvården, där patientnämnden tillskrev vården enligt följande³:

- Sahlgrenska Universitetssjukhuset (SU): vart 4:e klagomål
- Skaraborgs Sjukhus (SkaS): vart 4:e klagomål
- NU-sjukvården: vart 4:e klagomål
- Södra Älvsborgs Sjukhus (SÄS): vartannat klagomål
- Sjukhusen i Väster (Angereds Närsjukhus, Frölunda specialistsjukhus, Alingsås lasarett, Kungälv sjukhus): vartannat klagomål

Tillgänglighetsproblematiken finns också beskriven i ett flertal klagomål som är registrerade under annan kategori enligt handboken som till exempel vård och behandling. Dessa är inte inkluderade i analysen.

Dålig tillgänglighet via telefon

- Patienter anser att det är svårt att komma fram via telefon till sin vårdcentral för att boka en läkartid, få medicinsk rådgivning av personal som känner patienten, få intyg, förlänga recept och övriga frågor. Klagomålen avser både lång väntetid i telefon och utebliven eller lång tid för återkoppling efter lämnade meddelanden i telefonsvarare eller kontakt via mina vårdkontakter. Patienter hänvisas till drop in eller annan

² Bilaga 2

³ Bilaga 1

vårdcentral, jourcentral eller akutmottagning. Vissa vårdcentraler har enbart möjlighet till patientbesök med bokade tider vilket patienter anser är dålig tillgänglighet.

- Patienterna upplever att de på grund av dålig tillgänglighet inte har fått information eller medicinsk rådgivning av personal som känner patienten. Detta skapar en otrygghet hos patienter och närstående. Patienter har kontaktat sjukvårdsupplysningen då de inte kunnat nå sin vårdcentral men blivit hänvisade till sin fasta vårdkontakt eller vårdcentral då hjälpen och informationen från sjukvårdsupplysningen har begränsningar.

Patienter upplever att de har gjort korrekt genom att ringa på angiven telefontid eller lämnat meddelanden enligt instruktion men ändå har de inte fått hjälp eller att återkopplingen har tagit alltför lång tid. Det är en skillnad på patienternas förväntningar på möjlighet till hjälp och information till det de upplever att de fått. Anmälare beskriver i vissa fall att de är ovana att söka vård och när de blivit sjuka och märker att de inte får kontakt med sin ordinarie vårdcentral så är det inte tydligt hur man då ska göra för att få hjälp.

Konsekvenserna för patienterna som har kontaktat vårdcentralen för akuta besvär har i vissa fall blivit att kontakt eller återkoppling helt uteblivit eller fördröjts upp till ett antal dagar. Patienterna har fått kontakta en annan vårdcentral, jourcentral eller akutmottagning för att få hjälp.

- Patienter har upplevt svårigheter att nå fram till vårdcentraler och mottagningar inom specialistvården på telefon då alla telefontider är slut redan tidigt på morgonen.

Bokning av tid och lång väntetid till bokade tider

- Patienter har uttryckt missnöje med bokningsmöjligheter till primärvården genom mina vårdkontakter då alla vårdcentraler inte har samma utbud av tjänster. Patienter ansåg också att det var för lång väntetid för att komma fram till 1177 i telefon.

Vårdgivaren svarar att nya bokningssystem, tekniska problem och journalsystem har orsakat problem med bokning av tider till vårdcentraler.

- Patienter anser att det för lång väntetid till de bokade tider som givits dem, både inom primärvård och specialistvård. Klagomålen gäller främst läkare men också andra yrkeskategorier som psykolog och sjuksköterska. I flera fall så anger patienterna att väntetiderna är flera veckor och upp till månader för att få träffa sin vårdkontakt. Exempel finns också på klagomål där vårdcentraler inte kunnat erbjuda en akuttid eller bokad tid på grund av personalbrist. Det finns en diskrepans i patientens bedömning av deras behov av vård och vårdgivarens.

Konsekvenserna för patienterna har blivit att intyg och svar på provtagningar tagit lång tid. Patienterna upplever missnöje med att vänta på resultatet från provtagningar eller besked om frågeställningar som hen framfört till vårdgivaren. Patienter har blivit lovade att läkare ska återkoppla undersökningsresultat men återkoppling har uteblivit eller har ansetts tagit för lång tid. Patienter beskriver problem med sjukskrivningar och därmed utebliven ekonomisk ersättning som följd.

Långa väntetider till besök och behandling

- Det vanligaste klagomålet gällande specialistvården är att det är för lång väntetid till nybesök, behandling, operation, uppföljning, intyg och utredning.
- De verksamheter som har flest antal klagomål på lång väntetid inom somatisk specialistvård är ortopedi, plastikkirurgi, ögon och öron, näs- och halssjukvård.
- Inom flera verksamheter inom specialistvården har klagomål lämnats på svårigheter att komma i kontakt med sin mottagning. Klagomålen avser främst den psykiatriska öppenvården. Patienter har framfört önskemål om återkoppling för att få en läkartid, medicinjustering, information om läkemedel och biverkningar, samtal med sin kontaktperson, intyg eller att man har allmänna frågor gällande sin behandling. Patienter beskriver att den uteblivna återkopplingen har inneburit att man inte har haft mediciner, orsakat utebliven ersättning från Försäkringskassan på grund av försenade eller uteblivna intyg och att man inte fått svar på frågor man vill ställa som patient till sin läkare eller fasta vårdkontakt. I ett flertal ärenden har återkopplingen uteblivit eller skett med stor fördröjning efter lämnade meddelanden till kontaktpunkten. Det vanligaste svaret när patientnämnden tillskrivit vårdgivaren är att den uteblivna eller försenade återkopplingen beror på att mottagningarna har brist på läkare.

- Anmälare ansåg att det var för lång väntetid för ambulans att komma vid akuta tillstånd
- Patienter anser att väntetiden för att få tid till primärvården efter remiss från specialistvården är för lång.
- Patienter anser att det är för lång väntetid i besöksrum vid obokade besök.

Vårdgaranti

- Ett flertal patienter framförde klagomål på att vårdgarantin inte uppfylls. Klagomålen avser samtliga vårdnivåer och ett flertal olika verksamheter och behandlingar och ingrepp.
- I samband med den långa väntetiden till behandling inom specialistvården upplevde patienter i många fall en bristande information om vårdgaranti eller att de hänvisades felaktigt till valfriheten. I vissa ärenden gav verksamheten information att vårdgarantin inte längre gällde eller att det inte fanns avtal eller ekonomi för att sända remissen till vårdgivare i annat landsting. Patienter hade förväntat sig att vårdgivaren skulle varit mer aktiv i att erbjuda vård vid annan verksamhet inom eller utanför Västra Götalandsregionen.
- Klagomål framfördes på att ingen bedömning av patientens vårdbehov inom primärvården gjordes enligt vårdgarantins tre dagar.

Bilaga 1

Verksamhetsområde			Antal klagomål på tillgänglighet 2019	Antal klagomål där patient-nämnden tillskrev vården	Antal klagomål som ingår i analysen
Primärvård			240	53	50
	Offentlig bedriven vårdcentral (Närhälsan) ⁴		141	29	28
	Offentlig finansierat primärvård (privat vårdcentral)		99	24	22
Specialistvård total			489	189	50
	Psykiatrisk specialistvård	total	144	62	16
		Kungälv's sjukhus	8	3	1
		NU-sjukvården	18	8	2
		Skaraborgs sjukhus	23	9	3
		Sahlgrenska universitetssjukhus	85	40	9
		Södra Älvsborgs sjukhus	10	2	1
	Somatisk specialistvård	total	345	127	34
		NU-sjukvården	47	19	5
		Skaraborgs Sjukhus	44	18	4
		Sahlgrenska Universitetssjukhus	198	74	17
		Södra Älvsborgs Sjukhus	41	11	6
		Frölunda specialistsjukhus	2	1	1
		Alingsås lasarett	6	2	1
		Angereds Närsjukhus	1	0	0
Tandvård			9	2	0
Kommunal vård			0	0	0
Övrig verksamhet⁵			24	7	0
Övrig vård⁶			8	4	0
Summa			770	255	100

Tabell 1 Detaljerad redovisning av urvalet

Bilaga 2

⁴ Ingår klagomål på 1177 och digital mottagning Närhälsan online⁵ Ingår Habilitering & Hälsa⁶ Ingår specialistvård med avtal

Åldersgrupp	Övrig vård/ verksamhet ⁷	Primärvård	Specialistvård Psykiatri/ Somatik	Tandvård	Totalsumma
0-9 år	1	9	15/7		32
10-19 år	1	8	15/9	1	34
20-29 år	4	16	45/34	2	101
30-39 år	6	29	26/32	1	94
40-49 år	5	19	17/34		75
50-59 år	1	44	7/58	1	111
60-69 år	4	31	6/50	2	93
70-79 år	3	32	0/55	1	91
80-89 år	1	10	18	1	30
90 år +	1	2	2		5
Okänd ålder	5	40	13/46		104
Totalsumma	34	240	144/345	9	770

Tabell 2 Åldersfördelning för klagomål gällande tillgänglighet efter verksamhetsområde och patientens ålder.

⁷ Resultat för övrig vård och övrig verksamhet slås ihop då små siffror

ÅR 2019

	Kvinnor	Män	Annat/Okänt
Totalt antal ärenden	3202	1965	54

Ålder	Kvinnor	Män	Annat/Okänt
0–9	73	108	10
10–19	114	94	2
20–29	438	198	3
30–39	452	237	3
40–49	399	197	3
50–59	480	278	3
60–69	366	270	2
70–79	353	246	2
80–89	162	89	
90+	37	19	1
Okänd ålder	328	229	25

Huvudproblem	Kvinnor	Män	Annat/Okänt
Vård och behandling	997	676	12
Resultat	217	154	3
Kommunikation	903	442	12
Dokumentation och sekretess	102	49	3
Ekonomi	81	68	10
Tillgänglighet	432	330	8
Vårdansvar och organisation	230	109	1
Administrativ hantering	227	131	5
Övrigt	13	6	0

Verksamhetsområden	Kvinnor	Män	Annat/Okänt
Somatisk specialistvård	1359	798	22
Psykiatrisk specialistvård	446	341	6
Primärvård	1070	646	23
Tandvård	98	71	2
Kommunal vård	42	19	0
Övrig verksamhet	75	43	1
Övrig vård	112	47	0

De 10 vanligaste delproblemen	Kvinnor	Män	Annat/Okänt
1.1 Undersökning/bedömning	415	251	6
3.1 Information	326	209	6
1.3 Behandling	293	197	3
3.2 Delaktig	277	118	0
6.2 Väntetider i vården	213	174	4
3.4 Bemötande	275	107	6
6.1 Tillgänglighet till vården	219	156	4
2.1 Resultat	217	154	3
1.4 Läkemedel	129	107	1
1.2 Diagnos	126	86	2

Vänligen skriv vilken Patientnämnd statistiken gäller:

Västra Götalandsregionen