

Patientnämndernas kansli  
Västra Götalandsregionen  
2019-02-28  
Diarienummer PNV 2018-00034

# Alingsås lasarett

## Inkomna klagomål 2018

Rapport Patientnämndernas kansli

# Förord

I denna rapport presenteras en sammanställning av klagomål och synpunkter som inkom till Patientnämndernas kansli i Västra Götalandsregionen från patienter och närstående på Alingsås lasarets verksamhet under år 2018.

Syftet med återföringen är att bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheten anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

Alla inkomna klagomål hos patientnämnden registreras i ett ärendehanteringssystem efter ett huvud- och ett delproblem. I rapporten redovisas inkomna klagomål och synpunkter per huvudproblemområde. Saknas något huvudproblem i föreliggande rapport betyder det att verksamheten inte har några klagomål registrerade under det huvudproblem eller att de är få och bedöms vara av ringa betydelse.

## Huvudproblem

- Vård- och behandling
- Omvårdnad
- Kommunikation
- Patientjournal och sekretess
- Ekonomi
- Organisation och tillgänglighet
- Vårdansvar
- Administrativ hantering

Välkommen att kontakta oss vid frågor, förbättringsförslag avseende rapporten eller önskemål om att utredare besöker verksamheten för en muntlig presentation.

Sofia Thörn

Patientnämndernas kansli  
Västra Götalandsregionen  
E-post: [patientnamnden@vgregion.se](mailto:patientnamnden@vgregion.se)  
[www.vgregion.se/patientnamnden](http://www.vgregion.se/patientnamnden)

# Innehåll

Sammanfattning iakttagelser Alingsås lasarett <sup>[OBJ]</sup> .....	4
Klagomål och synpunkter gällande Alingsås lasarets verksamhet <sup>[OBJ]</sup> .....	5
Vem klagar och på vad? <sup>[OBJ]</sup> .....	5
Iakttagelser Alingsås lasarett <sup>[OBJ]</sup> .....	6
Vård och behandling <sup>[OBJ]</sup> .....	6
Kommunikation <sup>[OBJ]</sup> .....	6
Ekonomi <sup>[OBJ]</sup> .....	7
Organisation och tillgänglighet <sup>[OBJ]</sup> .....	7
Vårdansvar <sup>[OBJ]</sup> .....	7
Vårdens svar <sup>[OBJ]</sup> .....	7
Sammanfattning av klagomål och synpunkter i Västra Götalandsregionen <sup>[OBJ]</sup> .....	8
Bilaga 1 <sup>[OBJ]</sup> .....	11
Bilaga 2 <sup>[OBJ]</sup> .....	12

# Sammanfattning iakttagelser Alingsås lasarett

Antalet klagomål gällande Alingsås lasarett som inkom till patientnämnden ökade något från 45 till 51 jämfört med föregående år. Vård och behandling var liksom tidigare år den huvudkategori där flest synpunkter och klagomål registrerades.

Patienter fick vänta länge på att få sina klagomål besvarade och enbart en fjärdedel av klagomålen besvarades inom de fyra veckor som anses rimligt i proposition 2016/17:122, Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem inom hälso- och sjukvården.

## Klagomål och synpunkter gällande Alingsås lasarets verksamhet

Klagomål inom huvudkategorin vård och behandling var liksom tidigare år den grupp där flest antal klagomål registrerades. Totalt sett noterades en liten ökning av inkomna ärenden jämfört med 2017.

Alingsås lasarett	2016	2017	2018
<b>Huvudproblem</b>			
1. Vård och behandling	23	25	26
2. Omvårdnad	2	2	2
3. Kommunikation	10	11	10
4. Dokumentation/sekretess			1
5. Ekonomi			3
6. Organisation och tillgänglighet	1	2	4
7. Vårdansvar		2	3
8. Administrativ hantering	3	3	2
<b>Totalsumma</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>51</b>

Antal klagomål fördelade på huvudproblem och år.

### Vem klagar och på vad?

Inkomna klagomål 2018 fördelades på 51 procent kvinnor och 49 procent män. Av totalt antal inkomna klagomål där åldern var känd var åldersgrupperna 60–69 och 70–79 år de största och motsvarar tillsammans 39 procent.

# Iakttagelser Alingsås lasarett

## Vård och behandling

Klagomål framfördes på brister i vård och behandlingar som ledde till vårdsador och i enstaka fall även dödsfall. Bland annat framfördes klagomål på brister i undersökningar och bedömningar, på att diagnoser försenades, att behandlingar fördröjdes samt på oönskade behandlingsresultat. Det framgick av klagomål att patienter upplevde att bristerna i vård och behandlingar genererade i förlängda vårdtider samt fysiskt och psykiskt lidande.

*Patientens närstående uppger att den minderåriga patienten sökte till akutmottagning där hen fick information om att ledbandet i knät förmodligen var uttänjt. Vid återbesök några veckor senare konstaterades att ingen ytterligare åtgärd behövde vidtas och patienten instruerades endast i att undvika smärtsamma aktiviteter. Via privat vårdförsäkring gjorde patienten en magnetröntgen av knät som visade att korsbandet var av och menisken skadad och patienten opererades.*

Klagomål framfördes på att cancerdiagnos försenades på grund av brister i undersökning och bedömning.

*Anmälararen som är närstående till en cancersjuk patient har synpunkter på utredningen och uppföljningen av patientens symtom; lågt HB-värde, ökad trötthet, yrsel och andfåddhet. På sjukhuset gjordes gastro- och koloskopi och när dessa var utan anmärkningar valde man att avskriva cancermisstanken. Patienten remitteras till primärvården för uppföljning. Trots utebliven effekt av behandlingen med järntabletter gick man inte vidare med utredningen. Anmälararen anser att utredning av patientens låga blodvärde var bristfällig. Det visade sig efter en tid att patienten har en cancersjukdom med spridning. Anmälararen och patienten har informerats om att utgångsläget hade varit betydligt bättre om tumören hade hittats tidigare.*

Under 2018 registrerades sex klagomål på akutmottagningen gällande vård och behandling. Av dessa gällde fyra klagomål minderåriga patienter och berörde bland annat brister i undersökning som lett till vårdskada och i ett fall död. Det framgick också av inkomna klagomål att närstående i ärenden där patienten var ett barn upplevde brister i att få vara delaktiga i patientens vård. Då det i lagstiftningen har förtydligats att patientnämnderna särskilt ska beakta barnets bästa vill patientnämnden uppmärksamma sjukvården på barnperspektivet i klagomålsärenden som berör barn.

## Kommunikation

Patienter klagade på att de fick bristande information om sin vård och behandling samt hade svårigheter med att få kontakt med behandlande läkare. Det framfördes även klagomål där patienter upplevde att de bemötts på ett otrevligt och nonchalant sätt av vårdpersonal.

*Patienten hade opererats för tarmvred och eftervårdades på Alingsås lasarett. Vårdtiden blev lång på grund av allvarliga komplikationer. Patienten upplevde att hen många gånger blev nonchalant behandlad av läkarna. På ronderna talade läkarna med varandra om patienten, inte direkt till patienten. Anmälararen fick efteråt fråga sjuksköterskorna vad läkarna hade sagt eftersom det var svårt att få begripliga svar från läkarna.*

*Anmälaren fick också be sin närstående komma till sjukhuset på morgonen för att vara med på ronderna.*

## Ekonomi

Tre klagomål gällande ekonomi inkom 2018, varav ett gällde felaktig fakturering gällande vård för en patient med juridiskt status som papperslös. Patienten debiterades en för hög avgift och omfattades inte av lag (2013:407) om hälso- och sjukvård till vissa utlänningar som vistas i Sverige utan nödvändiga tillstånd.

## Organisation och tillgänglighet

Enstaka klagomål har inkommit gällande att patienter inte erbjöds vård inom ramen för vårdgarantin samt att de inte fick tillräcklig information om valfrihet i vården.

## Vårdansvar

Klagomål inkom gällande upplevda oklarheter kring vilken vårdgivare som ansvarade för patienters vård och behandling samt på att patienter hänvisades fram och tillbaka mellan olika vårdgivare och huvudmän. Det ledde bland annat till fördröjd smärtlindring.

*Anmälaren är patient vid gynekologimottagning. Hen har endometriosis och besväras av en omfattande smärtproblematik och har med anledning av smärtan nyligen opererats inom specialistvården. Efter ingreppet, som inte minskade hens smärtor, vill hen ha smärtstillande mediciner ordinerade. Patienten vänder sig till gynekologimottagningen som hänvisar patienten till specialistvården. Patienten framför önskemålet till specialistvården som hänvisar patienten till gynekologimottagningen. Vid ny kontakt med mottagningen så hänvisas patienten till primärvården för förskrivning av läkemedel. Patienten anser att mottagningen borde förskriva läkemedel då hen är patient där och har tidigare fått förskrivning.*

## Vårdens svar

Patientnämnden kontaktade Alingsås lasarett i 18 av totalt 51 inkomna klagomål. I 28 procent av klagomålen där vårdgivaren tillskrevs inkom svar inom 20 arbetsdagar eller fyra veckor. Det kan jämföras med att 45 procent av alla klagomål där patientnämnden tillskrev sjukhus inom Västra Götalandsregionen besvarades inom 20 arbetsdagar eller fyra veckor. I 56 procent av klagomålen där Alingsås lasarett kontaktades fick patienterna vänta i mer än 40 dagar eller åtta veckor på att få sitt klagomål besvarat.

Då ett mycket stort antal klagomål hade en lång svarstid ser patientnämnden att det finns behov av förbättring. Patientnämnden önskar också en tydligare kommunikation i de fall då vårdgivaren ser ett behov av en förlängd utredningstid.

Svar från vården	2018
Inom 4 veckor (inom 20 arbetsdagar)	28%
Inom 8 veckor (inom 40 arbetsdagar)	44%
Inom 12 veckor (inom 60 arbetsdagar)	72%
Inom 16 veckor (inom 80 arbetsdagar)	89%
Mer än 16 veckor/80 arbetsdagar	11%

Svarstider Alingsås lasarett.

I en del av svaren angavs att inkomna klagomål ledde till ett planerat eller genomfört förbättringsarbete eller har uppmärksammat ett problem eller en patientsäkerhetsrisk. I svaren angavs bland annat att befintliga rutiner ska förtydligas och kommuniceras samt att ärenden ur ett lärandeperspektiv diskuterades eller planerades att diskutera på arbetsplatsträffar.

## Sammanfattning av klagomål och synpunkter i Västra Götalandsregionen

Det totala antalet inkomna klagomål 2018 ökade med 1,5 procent jämfört med 2017. Antal klagomål relaterade till sjukhus ökade med 2 procent. Patientnämnderna i Västra Götalandsregionen noterade 2017 ett ökande antal klagomål som rörde huvudproblemet vårdansvar och den trenden har fortsatt 2018. Bland annat upplevde patienter brister i vårdflöden samt i informationsöverföring- och samverkan mellan olika huvudmän.

Patientnämnderna noterade en ökning av huvudproblemet ekonomi där klagomålen framförallt rörde patientavgifter och läkemedelskostnader.

Inkomna klagomål fördelades på 61 procent kvinnor, 39 procent män och 1 procent okänd. Av 4923 inkomna klagomål där åldern var känd, var gruppen 50 till 59 år den största.

Patientnämnderna kontaktade vårdgivaren med begäran om svar i 41 procent av samtliga klagomålsärenden. Målet enligt lag är att klagomålen ska besvaras snarast och att det i de flesta fall är rimligt att få ett svar inom fyra veckor. I Västra Götalandsregionen besvarades ungefär hälften av klagomålen där patientnämnderna kontaktade vårdgivaren inom denna tid. Andelen är oförändrad sedan 2017.

Klagomål som rörde sjukhusvård utgjorde liksom de senaste tre åren 59 procent av alla klagomål som patientnämnderna i Västra Götalandsregionen tog emot. Klagomål på sjukhusvård berörde i 23 procent vårdverksamheter inom psykiatri, vilket är en ökning



med 3 procent sedan 2017, och i 77 procent somatisk vård.

Verksamhetsområde	2016	2017	2018
Enskild bedriven verksamhet med avtal	153	158	158
Kommunal hälso- och sjukvård	77	67	79
Primärvård	1575	1510	1506
Sjukhusvård	3147	2858	2925
Tandvård	251	174	162
Verksamheter i VGR	90	81	93
<b>Totalsumma</b>	<b>5293</b>	<b>4848</b>	<b>4923</b>

Antal klagomål 2016–2018 fördelade på verksamhetsområde.

Huvudproblem	2016	2017	2018
1. Vård och behandling	2455	2223	2232
2. Omvårdnad	70	60	66
3. Kommunikation	955	937	965
4. Dokumentation/sekretess	151	141	153
5. Ekonomi	188	138	211
6. Organisation och tillgänglighet	964	815	758
7. Vårdansvar	211	235	250
8. Administrativ hantering	287	291	277
9. Övrigt	12	8	11
<b>Totalsumma</b>	<b>5293</b>	<b>4848</b>	<b>4923</b>

Antal klagomål 2016–2018 fördelade på huvudproblem.

# Bilaga 1

<b>Alingsås lasarett</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
AK mottagning	1		
Akutmottagning	5	9	13
Alingsås lasarett		1	
Allmän internmedicin		1	
Anestesiklinik			1
Avdelning 5	1	1	2
Avdelning 6	1	3	3
Avdelning 7	2	1	1
Avdelning 8		2	1
Avdelning 9	1		2
Diabetesmottagning			1
Gastroenterologi			1
Gynekologmottagning	1	2	1
Hjärtmottagning		1	3
Kirurg och Ortopedklinik	6	5	3
Kirurg- och Ortopedmottagning	14	16	12
Klinik för akutmottagning och administration	1		
Medicinkliniken			1
Medicinmottagning			3
Operation	1		
Ospec. enhet	3	1	
Röntgenavdelning	2		2
ÖNH-mottagning		2	1
<b>Totalsumma</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>51</b>

Antal inkomna klagomål fördelat på verksamhet och år.

## Bilaga 2

<b>Alingsås lasarett</b>	<b>2018</b>
<b>1. Vård och behandling</b>	<b>26</b>
1.1 Undersökning	7
1.4 Diagnos	5
1.6 Behandling	2
1.7 Läkemedel	2
1.9 Resultat	10
<b>2. Omvårdnad</b>	<b>2</b>
2.1 Personlig omvårdnad	1
2.2 Kost/nutrition	1
<b>3. Kommunikation</b>	<b>10</b>
3.1 Bemötande	1
3.3 Ej lyssnad till	1
3.5 Dialog/delaktighet med patient/närstående	3
3.6 Information till patient/närstående	5
<b>4. Dokumentation/sekretess</b>	<b>1</b>
4.2 Journal/dokumentation	1
<b>5. Ekonomi</b>	<b>3</b>
5.1 Patientavgifter/högekostnadsskydd	2
5.3 Läkemedelskostnader	1
<b>6. Organisation och tillgänglighet</b>	<b>4</b>
6.1 Tillgänglighet	1
6.3 Vårdgaranti	1
6.4 Lång väntetid i väntrum	1
6.5 Valfrihet/fritt vårdsökande	1
<b>7. Vårdansvar</b>	<b>4</b>
7.2 Fast vårdkontakt	1
7.4 Informationsöverföring/samverkan mellan olika huvudmän (landsting respektive kommun)	1
7.5 Vårdplanering/vårdplan	1
<b>8. Administrativ hantering</b>	<b>2</b>
8.1 Kallelser, remisser, intyg, provsvar, recept, etc.	1
8.2 Övrig administrativ hantering	1
<b>Totalsumma</b>	<b>51</b>

Antal inkomna klagomål fördelat på huvud- och delproblem.

