

REDOVISNING AV PATIENTNÄMNDENS AVSLUTADE ÄRENDEN

2023-04-01 – 2023-06-30



**PATIENTNÄMNDEN
HALLAND**

Din kommun i samarbete med Region Halland

Innehållsförteckning

| | |
|--|----------|
| Inledning | 1 |
| Syfte | 1 |
| Metod | 1 |
| Resultat | 2 |
| Åldersfördelning | 3 |
| Huvudproblem samt Delproblem | 3 |
| Verksamhetsområde | 6 |
| Hallands sjukhus | 6 |
| NSVH Vårdcentralen och Vårdval Halland Närsjukvård privata | 7 |
| Psykiatri i Halland | 8 |
| Kommunal vård | 8 |
| Stödpersonsverksamheten | 8 |
| Reflektioner | 9 |

Inledning

I Patientnämndens uppdrag ingår att analysera inkomna klagomål och synpunkter på aggregerad nivå för att uppmärksamma på riskområden och hinder för en säker och personcentrerad vård.

Rapporten innehåller en sammanfattande redovisning av patientnämndens avslutade ärende för perioden 2023-04-01—2023-06-30. I rapporten redovisas statistik för hur ärendena fördelats på verksamheter samt vilka huvud- och delproblem som angivits.

Syfte

Att utifrån patientberättelser identifiera trender och mönster och av dem dra slutsatser vilka kan bidra till patientens delaktighet i utvecklingen av vården.

Metod

Genomföra analyser av patienternas synpunkter och föra dessa vidare i den politiska organisationen så att erfarenheterna kan utgöra underlag för politiska beslut. Underlaget för analys är hämtat ur patientnämnden ärendesystem Platina.

Patienter som kontaktar patientnämnden Halland kan göra det genom att skicka meddelande via 1177.se, ringa eller skicka brev. När klagomål och synpunkter inkommer till patientnämndens kansli gör handläggare en bedömning av vad ärendet handlar om och kategoriserar 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. Det går bara att välja ett huvud- och delproblem även om ärendet skulle innehålla andra synpunkter som berör andra huvud- och delproblem.

I rapporten används material från inkomna synpunkter och klagomål som är avslutade ärenden i patientnämnden under perioden 2023-04-01—2023-06-30.

Resultat

Denna period har det avslutats 474 ärenden hos Patientnämnden där 334 varit synpunkter eller klagomålsärenden (patientärenden). I 260 ärenden har Patientnämnden hjälpt patienten att få svar.

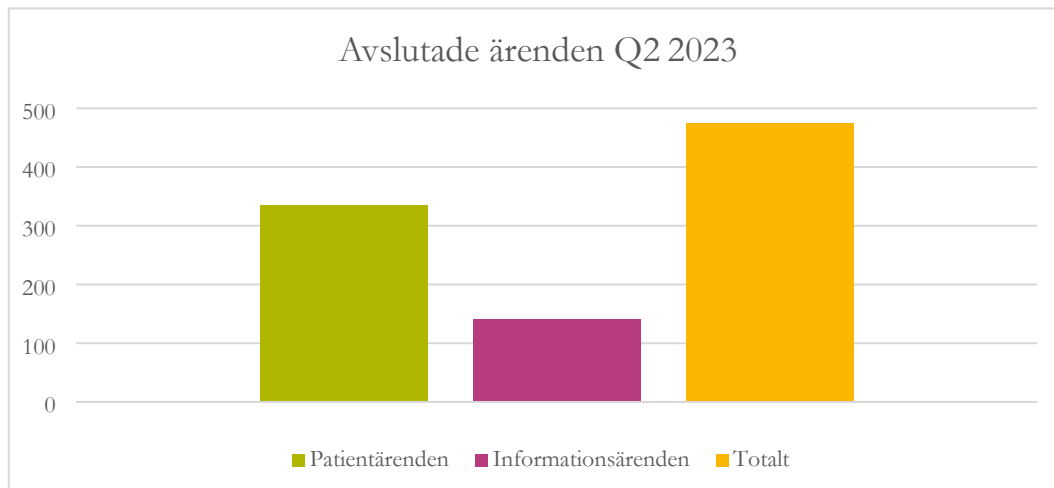


Diagram 1. Fördelning av ärenden i perioden 2023-04-01—2023-06-30

Utav dessa patientärenden är det 195 kvinnor och 116 män som ärendena gäller. Det förekommer även ärenden där kön och ålder inte uppges och orsaken till det kan vara exempelvis att samtalet varit anonymt eller att handläggaren inte fått dessa uppgifter. I den här granskningen har det varit 23 ärenden.

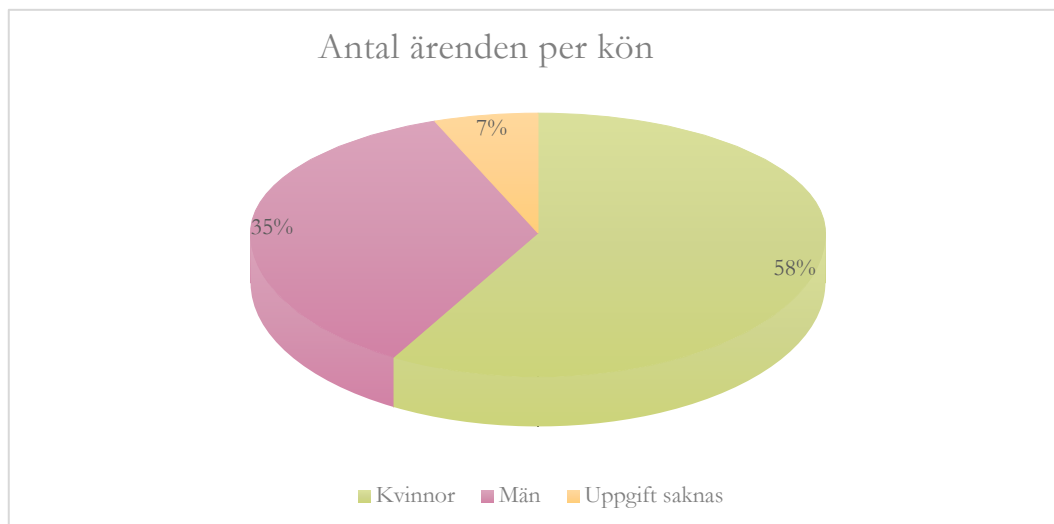


Diagram 2. Könsfördelning i perioden 2023-04-01—2023-06-30

Åldersfördelning

När det gäller åldersfördelning så var det flest i åldersgruppen 50–59 år som sökt stöd hos patientnämnden. Därefter kommer gruppen 70–79 år. När man tittar i åldersgruppen 50–59 år kan vi se att 39 av dem är kvinnor och 28 män. Ärendena fördelas brett inom alla verksamheter vilket innebär att vi inte kan se några speciella trender i åldersfördelningen.

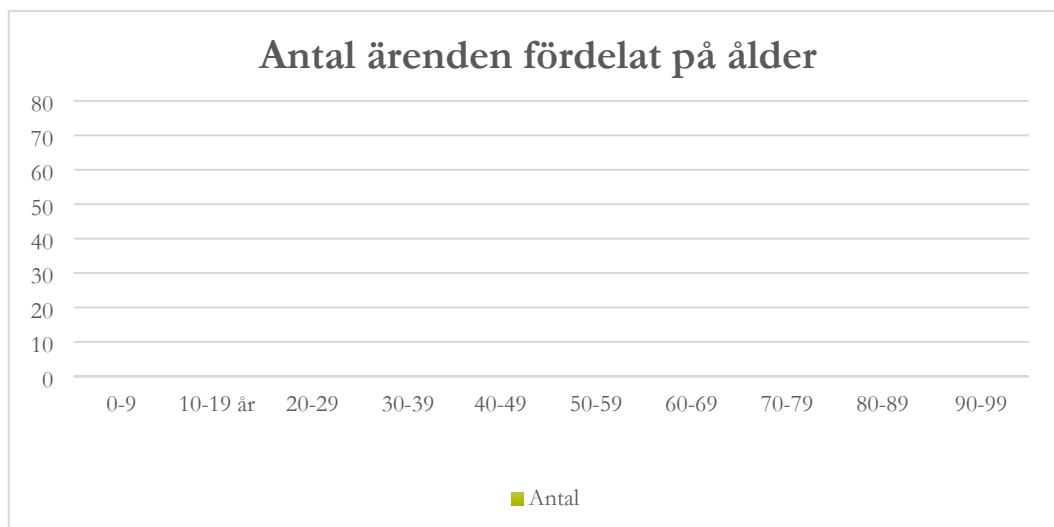


Diagram 3. Åldersfördelning i perioden 2023-04-01—2023-06-30

Huvudproblem samt Delproblem

Vård och behandling är det huvudproblem som flest ärenden har kategoriserats under denna period. Kommunikation kommer därefter.

| Huvudproblem | Kvinna | Man | Totalt |
|-----------------------------|--------|-----|--------|
| Vård- och behandling | 79 | 46 | 136 |
| Kommunikation | 45 | 20 | 68 |
| Vårdansvar och organisation | 25 | 17 | 43 |
| Tillgänglighet | 11 | 12 | 28 |
| Resultat | 16 | 8 | 24 |
| Dokumentation och sekretess | 10 | 9 | 19 |
| Administrativ hantering | 4 | 4 | 10 |
| Ekonomi | 3 | 0 | 4 |
| Övrigt | 2 | 0 | 2 |

Tabell 1. Fördelning av huvudproblem i perioden 2023-04-01—2023-06-30

| Delproblem | Antal |
|------------------------|-------|
| Undersökning/bedömning | 70 |
| Behandling | 33 |
| Resultat | 24 |
| Bemötande | 23 |
| Delaktighet | 23 |
| Information | 22 |
| Vårdflöde/processer | 22 |
| Läkemedel | 18 |
| Patientjournalen | 17 |
| Väntetider i vården | 17 |

Tabell 2. Fördelning av de 10 vanligaste delproblemen i perioden 2023-04-01—2023-06-30

Under denna period har flest ärenden kategoriserats under delproblemet undersökning och bedömning som ingår under huvudproblem Vård- och behandling.

Ärenden rörande synpunkter på undersökning och bedömning handlade många gånger om att patienter vid akuta insjuknanden vänt sig till sjukvården och inte fått adekvat hjälp. De symtom som patienten haft har bedömts som lindriga eller att de inte finner någon orsak. Läkaren har haft en tänkbar sjukdom utifrån aktuella symtom. Det har utifrån detta gett fördröjningar av diagnoser som exempelvis borrelia som medfört allvarliga konsekvenser för patienten. Verksamheten har i yttrande kommit fram till att läkarna både på vårdcentral och akutmottagning haft ett fokus på en diagnos i stället för att bredda sitt perspektiv på fler möjliga diagnoser.

I vissa ärenden har patienter sökt för smärtor, feber eller andra symtom där de mötts av läkare och sjuksköterskor som genomfört sin bedömning utan nämnvärd undersökning. I flertalet fall har det varit barnpatienter. I efterhand har det visat sig vara lunginflammation och i andra fall halsböld. Patienterna har fått gå med sina besvär med en förlängd tid till åtgärd och därmed haft ett onödigt lidande. Verksamheten har i yttrande framfört att ibland görs en bedömning enbart av sjuksköterska och ibland gör läkare sin bedömning med eller utan fysisk undersökning vid besök på akuten. Den bedömning som görs kan behöva omprövas då ett tillstånd kan försämrats, och det är därför som de uppmanar patienter att söka igen vid utebliven förbättring eller vid försämring.

Under denna period har det även förekommit ett antal ärenden inom delproblemet väntetider i vården som ingår under huvudproblem Tillgänglighet. I några ärenden handlade det om byte av gamla eller trasiga hörapparater där de sätts upp på kö med uppemot åtta månaders väntetid. Verksamheten har under tiden som patienten väntar på besked inte fått någon uppgift om när de planerar besöket eller vilken plats i kön de har. Verksamheten har i yttrande framfört att de har förståelse för patientens

situation och beklagar de långa väntetiderna. De arbetar aktivt med att minska väntetiderna på Hörselmottagningen. De utgår inte enbart efter kötiden utan de har även förturskriterier tex om mätvärdena är sämre än 60 dB på bästa örat så prioriteras man samt att de har vårdgarantin att förhålla sig till.

I ett annat ärende där en patient uppger att hen vid ett besök på sin vårdcentral fick information om att läkaren vid undersökningen känt en knöl på prostatan. Läkaren bedömde att fortsatt handläggning skulle ske enligt standardiserat vårdförlopp (SVF) och märkte remissen till urologkliniken enligt rutin. Det tog sedan fem månader från remissen skrevs tills patienten hade fått tid för första behandling och det tack vare att både patient och vårdcentralsläkaren hade utfört påtryckningar på Urologkliniken. Verksamheten har i yttrande framfört att de instämmer helt och fullt med patienten att det tagit för lång tid. Orsaken till den långa väntetiden berodde på brist på urologläkare. Vakanserna som uppkom var inte möjliga att ersätta på kort tid vilket ledde till att deras köer byggde på sig. Verksamheten har arbetat hårt med att komma i kapp med bland annat extrainsatser såsom mottagning på lördagar. Ledtider för SVF följs kontinuerligt.

Verksamhetsområde

Flest ärenden har Hallands sjukhus med totalt 148 ärenden. Dessa har främst handlat om delproblem undersökning/bedömning samt resultat. Vårdcentralerna (NSVH och Vårdval Halland) följer efter med 107 ärenden och de har främst handlat om delproblemen undersökning/bedömning och delaktighet. Sedan följer Psykiatri Halland med 31 ärenden som främst handlat om delproblemen delaktighet men även om behandling och läkemedel. När det gäller Ambulans diagnostik och hälsa med 19 ärenden handlade de flesta om delproblemen undersökning/bedömning och väntetider i vården.

Denna period har det avslutats 6 kommunala ärenden. Ärendena har kategoriserats inom sex olika delproblem.

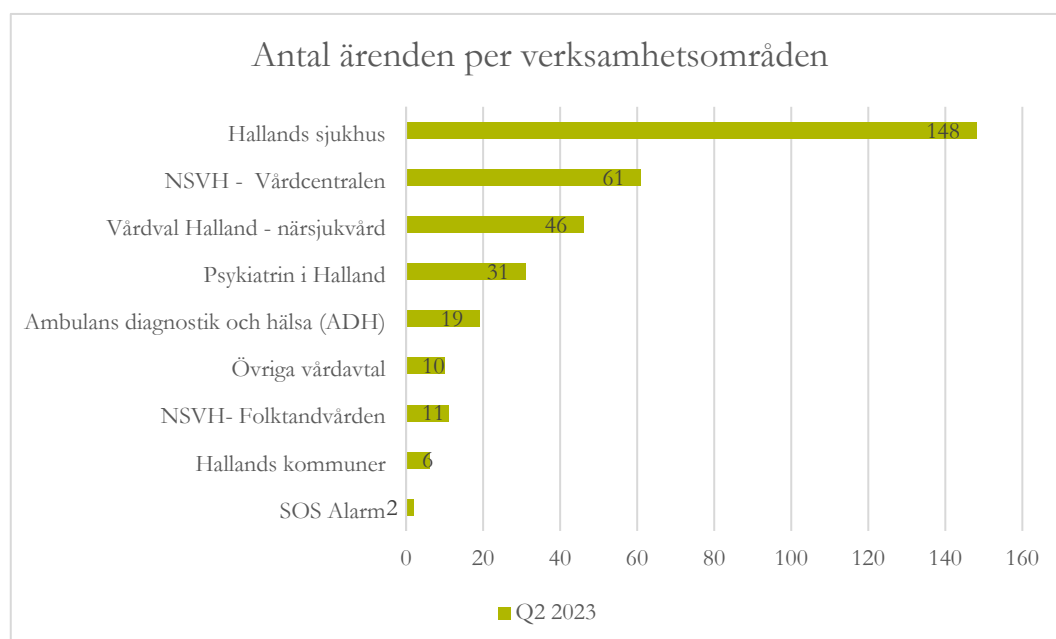


Diagram 4. Fördelning av ärenden per verksamhetsområde i perioden 2023-04-01—2023-06-30

Hallands sjukhus

| Delproblem | Antal |
|------------------------|-------|
| Undersökning/bedömning | 30 |
| Resultat | 18 |
| Behandling | 17 |
| Information | 16 |
| Patientjournalen | 10 |

Tabell 3. Fördelning av de 5 vanligaste delproblemen i perioden 2023-04-01—2023-06-30

Inom förvaltningen Hallands sjukhus har undersökning/bedömning och resultat varit de mest frekventa kategoriseringarna under perioden. Den

sammanfattande bilden vid genomläsning av patientberättelserna är att det i många fall upplevs av patienterna som att det handlar om otillräckliga undersökningar och att bedömningarna därmed blir felaktiga. I flertalet svar kan förklaringen vara att de beslut som fattats varit adekvata men att patienterna uppenbarligen nu i efterhand inte varit delaktiga eller inte fullt ut förstått den information som getts om de beslut som fattats.

En närstående beskriver det så här: Patienten fick smärta i sin höft utan något utlösande trauma. Vid vårdcentralen fick patienten träffa läkare 1 som bedömde att hen fått en inflammation och gav en behandling mot det. Patientens smärta avtog inte och vid fjärde besöket hos läkare 2 skrevs en remiss till röntgen för att utesluta fraktur. Resultatet av röntgen visade på flertalet frakturer i bäckenet.

NSVH Vårdcentralen och Vårdval Halland Närsjukvård privata

| Delproblem | Antal |
|------------------------|--------------|
| Undersökning/bedömning | 28 |
| Delaktighet | 14 |
| Bemötande | 10 |
| Behandling | 8 |
| Vårdflöde/processer | 8 |

Tabell 4. Fördelning av de 5 vanligaste delproblemen i perioden 2023-04-01—2023-06-30

Inom NSVH och Vårdval Halland har undersökning/bedömning och delaktighet varit de mest förekommande delproblemen.

En patient beskriver sin sjukdomshistoria så här: Patienten upplevde att en tidigare diagnos, depression styrkt läkarnas bedömning på ett förenklat sätt, att man inte ser henne här och nu. Hon anser att läkaren har använt en diagnosbild som i alla samtal fått vara styrande i valet av frågor och inhämtande av svar. Patienten upplever att detta val sedan har påverkat hennes bedömning gällande lämpligt bemötande, stöd och behandling.

Verksamhetschefen har i sitt svar bland annat tagit upp följande: Läkaren har gjort en genomgående professionell bedömning och utrett patienten med avseende på sjukdomskänsla och trötthet. Läkaren har beaktat flera möjliga diagnoser och för att säkerställa att alla delar utreds skrevs en remiss skrevs till psykiatrisk specialistbedömning då symtomen kunde tala för depression.

Psykiatri i Halland

| Delproblem | Antal |
|-----------------------------|-------|
| Läkemedel | 6 |
| Delaktighet | 5 |
| Behandling | 4 |
| Intyg | 3 |
| Resursbrist/inställd åtgärd | 3 |

Tabell 5. Fördelning av de 5 vanligaste delproblemen i perioden 2023-04-01—2023-06-30

Inom Psykiatri Halland har läkemedel och delaktighet varit de mest förekommande delproblemen.

En patient beskriver sin upplevelse av läkemedelshantering så här: Patienten har sedan många år behandlats med sömnmediciner av psykiatrisk öppenvårdsmottagning, VPM. Patienten önskar svar på om detta har skötts på ett korrekt sätt. Patienten har slutat upp med dessa läkemedel men fått utsättningssymtom som krypningar i benen. Patienten har hänvisats till vårdcentralen av VPM trots att ordination om behandling gjorts av deras läkare.

Verksamhetschefen har i sitt svar bland annat tagit upp följande: Det är inte önskvärt att en patient fått dessa preparat under så lång tid men ibland medicinskt nödvändigt. De förstår att patienten slutat ta medicinerna på egen hand vilket de inte rekommenderar utan att det ska ske i dialog med läkare där även biverkningar ska värderas mot nyttan i ett givet preparat.

Kommunal vård

| Delproblem | Antal |
|------------------------|-------|
| Undersökning/bedömning | 1 |
| Information | 1 |
| Behandling | 1 |
| Vårdflöde/processer | 1 |
| Omvårdnad | 1 |
| Hygien/miljö/teknik | 1 |

Tabell 5. Fördelning av de 6 registrerade delproblemen i perioden 2023-04-01—2023-06-30

Inom kommunsjukvården har antalet ärenden ökat marginellt mot föregående kvartal med två ärenden. Det kan finnas förklaringar till det låga antalet ärenden till kommunsjukvården vilket bland annat kan bero på att synpunkterna gällande läkarinsatser kan vara rapporterade till närsjukvården. Kommunerna samverkar med närsjukvården vad gäller läkarens roll och ansvar i kommunsjukvård. En annan förklaring kan vara att omsorgspersonalen tar emot muntliga synpunkter och klagomål på

vården/omsorgen men dokumenterar inte dem. Patientnämnden har tagit fram en rapport om kommunsjukvården 2020-2022 där fler reflektioner görs.

Svar i rätt tid

Verksamhetschefen ska besvara patientklagomål inom fyra veckor vilket framkommer i regional rutin Klagomål och synpunkter. Patientnämnden har begärt svar i 260 ärenden enligt denna rutin. Verksamheterna har svarat ut 175 ärenden inom svarstiden samt har de i 19 ärenden begärt förlängd svarstid.

I nio ärenden har Patientnämnden skickat ut ett uppmärksammande om uteblivet svar till högre chefsnivå vilket har resulterat i att patienten fått sitt svar.

Stödpersonsverksamheten

Under den här perioden har vi haft 13 pågående stödpersonsuppdrag varav fyra är nytillkomna och förordnande inom lagrummet Lag om psykiatrisk tvångsvård (LPT) eller Lag om rättspsykiatrisk vård (LRV). Vi har gjort totalt fem entledigande.

Antalet förordnanden är fortsatt lågt.

Reflektioner

Under denna period ser vi att ärendeinflödet varit detsamma som föregående år vad gäller antalet registrerade ärenden. Vi har fortsatt hög andel ärenden som tas emot via 1177 E-tjänster (digital), det är 132 av 304 registrerade ärenden.

I 260 av 334 avslutade ärenden har det begärts någon form av svar från verksamheten, av dem har 25 % inte besvarats i tid. Patientnämnden arbetar utifrån nationell riktlinje (Patientnämndernas handbok för handläggning av klagomål och synpunkter) där en systematik tagits fram för hur många påminnelser som ska gå till vårdgivaren innan upplysning går till Inspektionen för vård och omsorg. Patientnämnden Halland har inte överlämnat något ärende till IVO under 2023 angående uteblivet svar. I 89 av 260 svar har verksamheterna redovisat olika åtgärder vilket visar att det finns goda förutsättningar för patienter och närstående att bli delaktiga i vårdens utveckling.

I rapporten har iakttagelser gjorts inom delproblemet undersökning och bedömning där det utifrån patienter upplevelse framförs att läkare eller sjuksköterskor inte genomför undersökningar i tillräcklig omfattning. Många

vittnar om att personalen står eller sitter på avstånd från patienten, är detta en konsekvens av pandemin?

Andra reflektioner som gjorts är gällande betydelsen av att beakta mer än en tänkbar diagnos utifrån de symtom som patienten uppvisar.

Differentialdiagnostik är något som alltid ska finnas med i professionens arbetsmetodik för att minimera risker med fördröjd diagnostik och behandling. Dessa trender och mönster har kunnat ses i alla olika vårdverksamheter som kategoriserats under vård och behandling.

Patientnämnden vill uppmärksamma regionen och Hallands kommuner om vikten av att arbeta vidare med riskerna som uppstår enligt ovan iakttagelser.



Din kommun i samarbete med Region Halland