

Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation

Analys av klagomål och synpunkter på
hälso- och sjukvården under 2023

Patientnämnden Dalarna

Region Dalarna
PN 2024/8
2024-02-28
Maria Andersson

Innehåll

Sammanfattning	3
1. Bakgrund.....	4
2. Syfte	4
3. Metod	4
4. Resultat	5
4.1 Kön	5
4.2 Kön och Ålder	6
4.3 Verksamheter och enheter	6
4.4 Huvudproblem tillgänglighet kön och ålder	8
4.5 Delproblem tillgänglighet.....	8
4.6 Citat tillgänglighet	9
4.7 Huvudproblem vårdansvar och organisation kön och ålder	10
4.8 Delproblem vårdansvar och organisation	11
4.9 Citat vårdansvar och organisation	11
5. Analys och reflektioner	12
6. Patienters och närståendes förbättringsförslag.....	13

Sammanfattning

Patientnämnderna i Sverige har fått i uppdrag av IVO att skriva en analysrapport gällande primärvården avseende tillgänglighet, vårdansvar och organisation. I rapporten ska ärenden gällande BVC, MVC och närakut exkluderas.

Patientnämnden i Dalarna registrerade 379 patientnämndsärenden gällande primärvård (BVC, MVC och närakut exkluderat) under 2023. Av dessa hade 27 ärenden huvudproblem Tillgänglighet och 10 ärenden hade huvudproblem Vårdansvar/organisation. 23 ärenden gällde kvinnor, 13 ärenden män och i ett ärende saknades uppgift om kön och ålder. För kvinnor finns ärenden i alla åldersgrupper 0-89 år medan det inte finns något ärende gällande män yngre än 40 år.

Ärendena är fördelade på 21 enheter i regionen. 4 ärenden rör privata vårdgivare.

Gällande tillgängligheten rör en majoritet av ärendena telefontillgängligheten där medborgarna har synpunkter på att vården inte ringer upp som utlovat eller att uppringningstiderna är fullbokade redan tidigt på morgonen så att det inte går att få kontakt.

Av ärenden med huvudproblem Vårdansvar/organisation är delproblemet Vårdflöde/processer vanligast. Vanliga synpunkter i dessa ärenden är till exempel att anmälaren känner sig bollad mellan primärvård och specialistvård. I flera ärenden förekommer synpunkter på bristande samordning i samband med utskrivning från sjukhus eller vid vård på sjukhus i annan region.

1. Bakgrund

Patientnämnderna bedriver lagreglerad verksamhet med uppdrag att ta emot klagomål och synpunkter från patienter och närstående avseende offentligt finansierad hälso- och sjukvård i regioner och kommuner samt viss tandvård. Utifrån synpunkter och klagomål ska patientnämnderna bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patientnämnderna ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regioner och kommuner på riskområden och hinder för utveckling av vården.¹

Analysen ska, tillsammans med en redogörelse över patientnämndsverksamheten, årligen lämnas över till IVO.² IVO har en skyldighet att systematiskt tillvarata information som patientnämnderna lämnar, information från patienter ska bland annat användas som underlag för tillsynernas inriktning.³

Patientnämnderna och IVO beslutar gemensamt om ett särskilt fokusområde per år. Denna rapport innehåller patientnämndens analys av ärenden som rör detta fokusområde.

2. Syfte

Syftet med analysen är att belysa klagomål och synpunkter som rör primärvård vilka patientnämnden tagit emot under 2023. Analysen innefattar ärenden med huvudproblemen Tillgänglighet och Vårdansvar/organisation. Ärenden rörande BVC, MVC och närakut har exkluderats från analysen.

3. Metod

Patientnämnden i Dalarna märker upp klagomål och synpunkter divisions- och enhetsvis. Under 2023 inkom 379 ärenden rörande primärvård (utom BVC, MVC och närakut) till Patientnämnden Dalarna. Av dessa var det 27 ärenden som tilldelats huvudproblem Tillgänglighet och 10 ärenden med huvudproblem Vårdansvar/organisation. Det är dessa 37 ärenden som ingår i analysen.

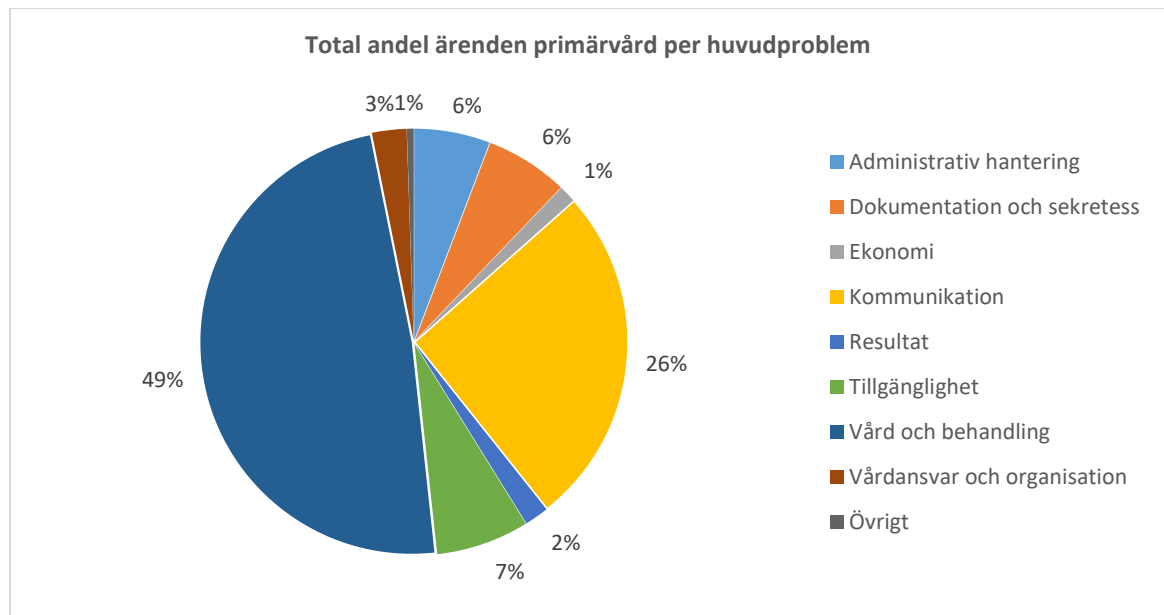
¹ 3 § Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

² 7 § Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

³ 7 kap 6 § Patientsäkerhetslag (2010:659)

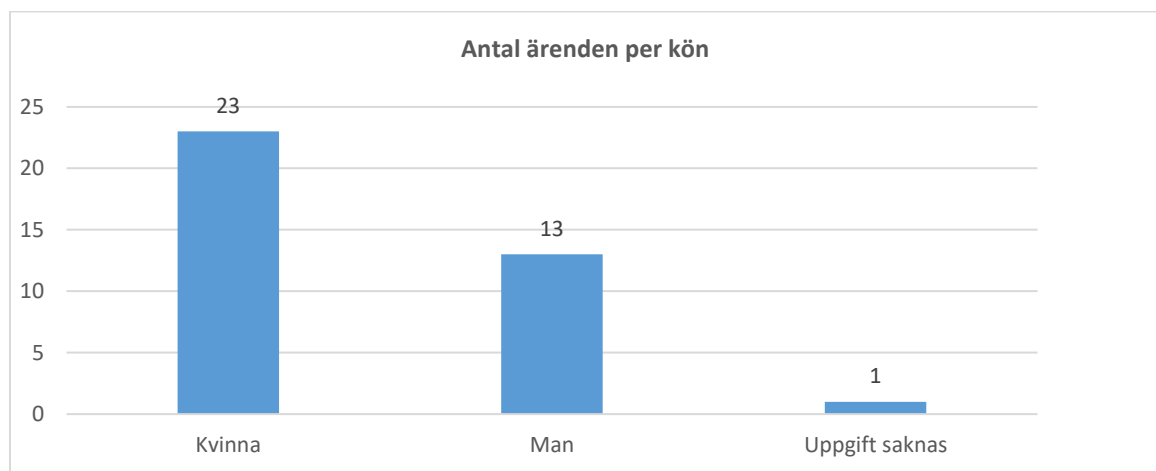
4. Resultat

Totalt 379 ärenden gällande primärvård (BVC, MVC och närakut exkluderat) inkom till Patientnämnden Dalarna under 2023. Majoriteten av ärendena rör huvudproblemen Vård och behandling och Kommunikation. De ärenden som ingår i analysen med huvudproblem Tillgänglighet eller Vårdansvar och organisation utgör 7 % respektive 3 % av det totala antalet ärenden.



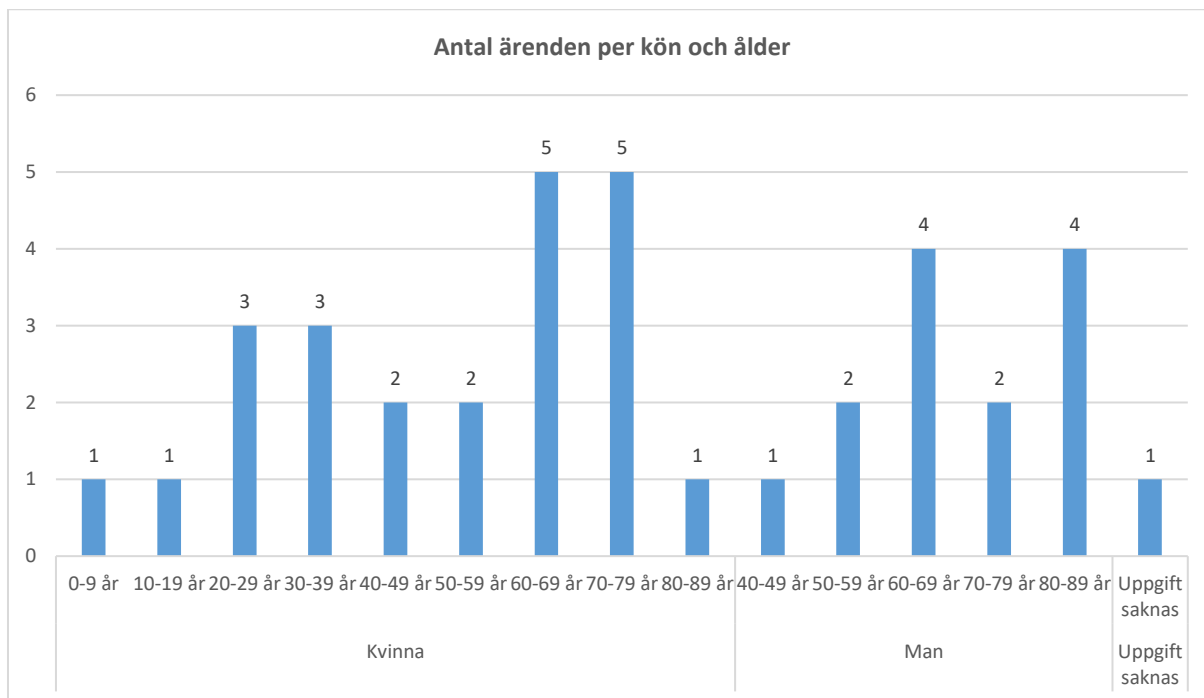
4.1 KÖN

Av de 37 ärenden som ingår i analysen rör 23 ärenden kvinnor och 13 ärenden män. I ett ärende önskade anmälaren vara anonym, varför inga uppgifter om vare sig kön eller ålder finns i ärendet.



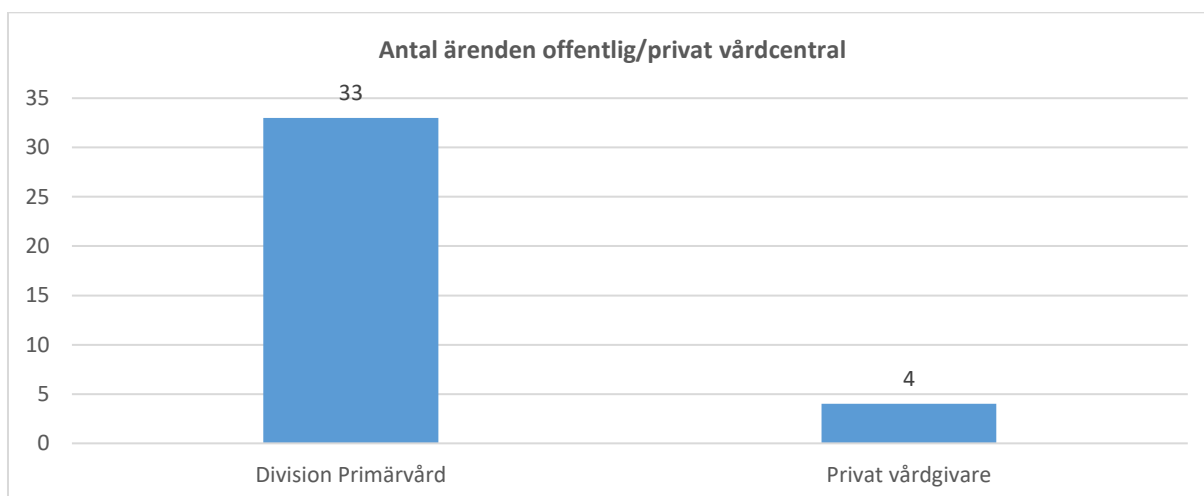
4.2 KÖN OCH ÅLDER

Antal ärenden per ålder och kön visar att inga ärenden gäller män yngre än 40 år. Bland kvinnor finns det ärenden i samtliga åldersgrupper 0-89 år med flest ärenden i grupperna 60-69 och 70-79 år. Uppgift om kön och ålder saknas i ett ärende.

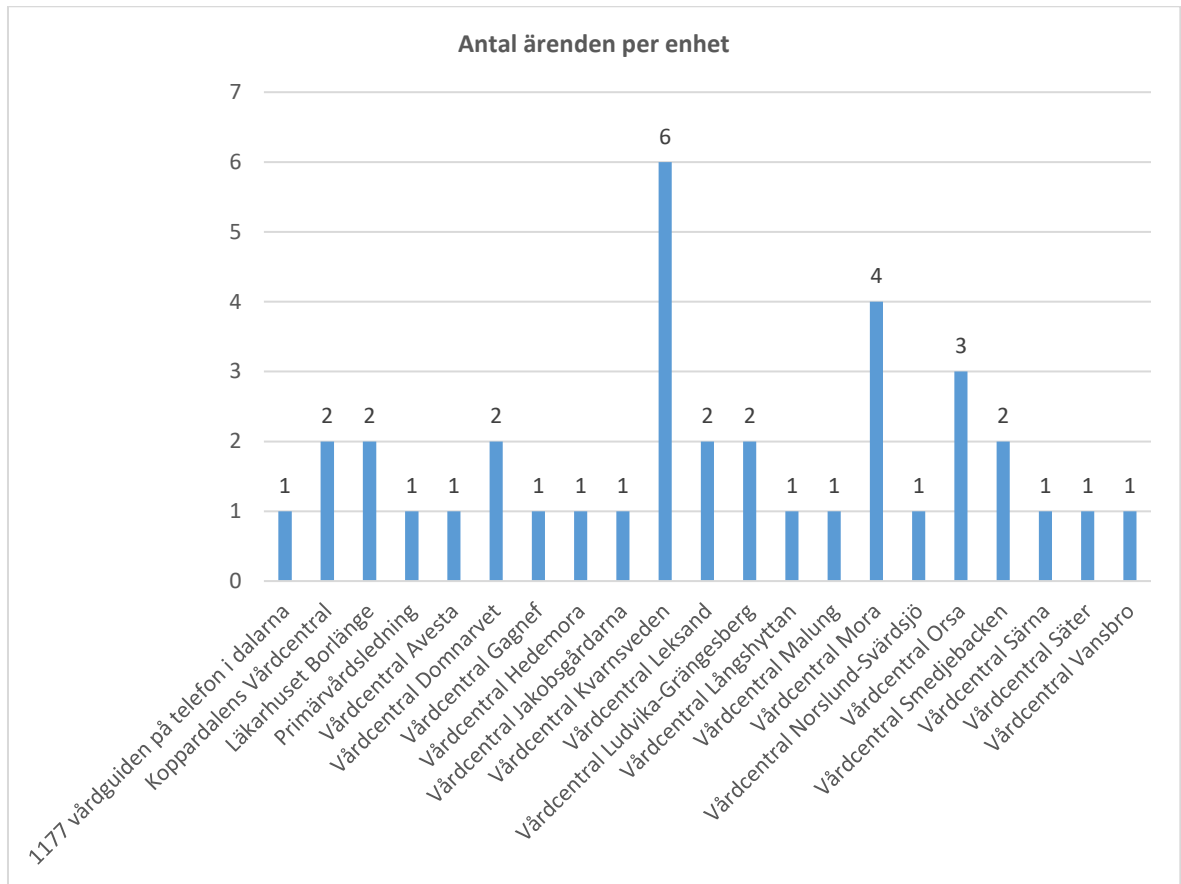


4.3 VERKSAMHETER OCH ENHETER

33 av ärendena gäller vårdgivare inom Division Primärvård och 4 ärenden gäller privata vårdgivare.

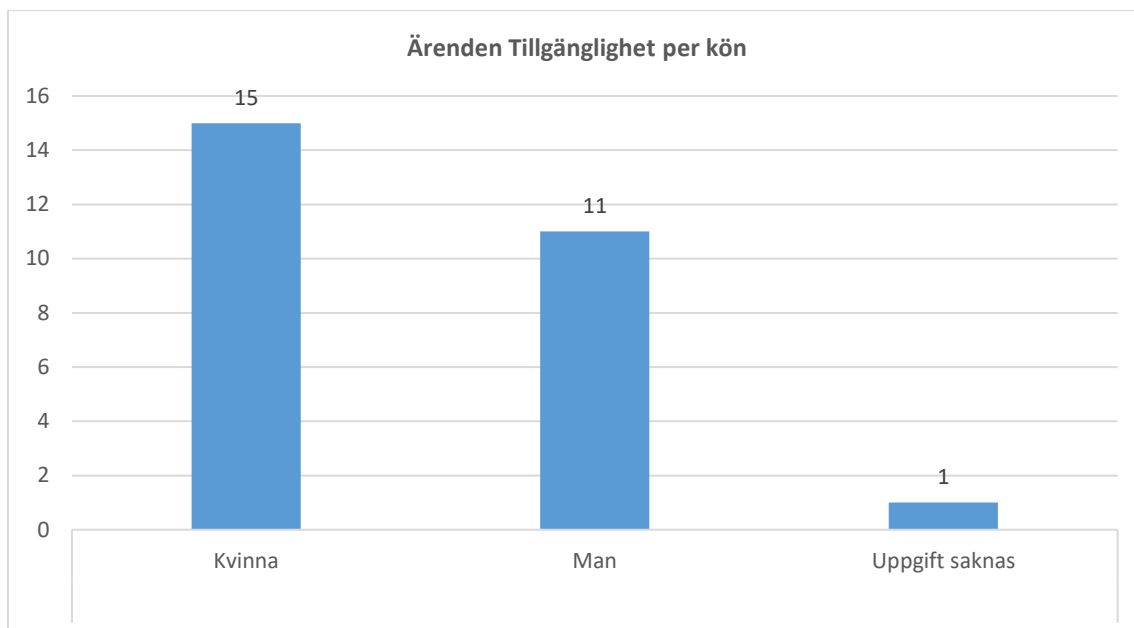


På enhetsnivå ser man att ärendena i analysen är fördelade på 21 enheter. Flest ärenden har Kvarnsvedens vårdcentral (6 ärenden), följt av Mora vårdcentral och Orsa vårdcentral (4 respektive 3 ärenden). Gällande ärendena till Kvarnsvedens vårdcentral har fyra ärenden huvudproblem Tillgänglighet och två ärenden huvudproblem Vårdansvar/organisation. Sett till antal besök under 2023 hamnar Kvarnsvedens vårdcentral på tionde plats bland regionens vårdcentraler medan Mora vårdcentral hamnar på andra plats.



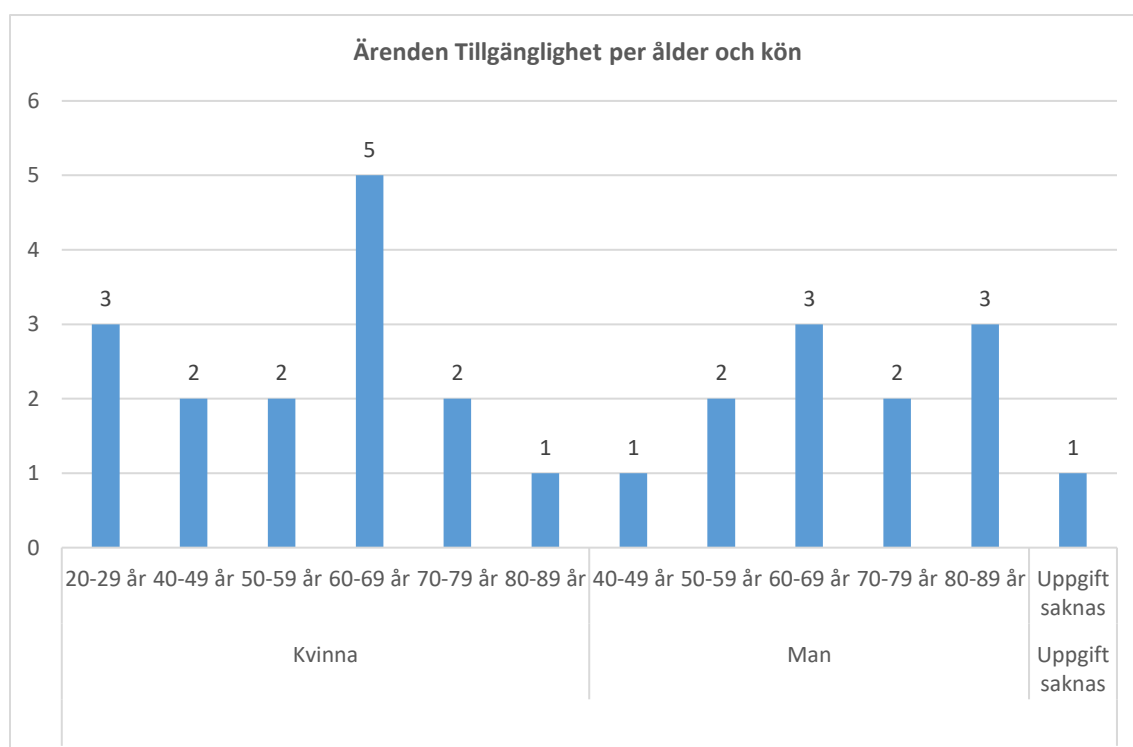
4.4 HUVUDPROBLEM TILLGÄNGLIGHET KÖN OCH ÅLDER

Majoriteten av ärendena med huvudproblem Tillgänglighet rör kvinnor.



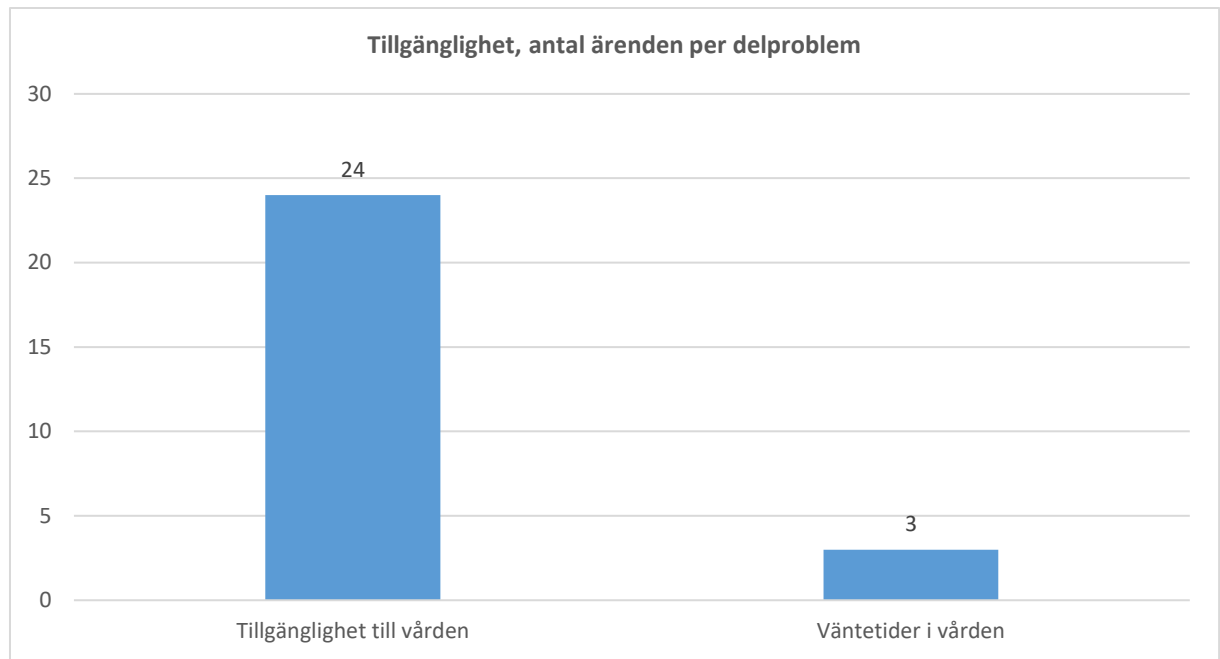
Inget av ärendena med huvudproblem Tillgänglighet rör ett barn/minderårig.

Åldersgruppen 60-69 år har flest ärenden med totalt 8 stycken fördelade på båda könen.



4.5 DELPROBLEM TILLGÄNGLIGHET

Av 27 ärendena med huvudproblemet Tillgänglighet dominerar delproblemet Tillgänglighet till vården med 24 ärenden att jämföra med 3 ärenden för delproblem Väntetider i vården.



4.6 CITAT TILLGÄNGLIGHET

En stor del av ärendena (15 stycken) rör telefontillgängligheten där medborgarna har synpunkter på att vården inte ringer upp som utlovat eller att uppringningstiderna är fullbokade redan tidigt på morgonen så att det inte går att få kontakt. Några ärenden rör även rent tekniska problem samt synpunkter på digitaliseringen av vården. Här nedan följer några citat:

”Är det den som skriker högst och ifrågasätter som får hjälp?”

”Svårigheter att nå vården ger så mycket onödigt lidande, både fysiskt och psykiskt”

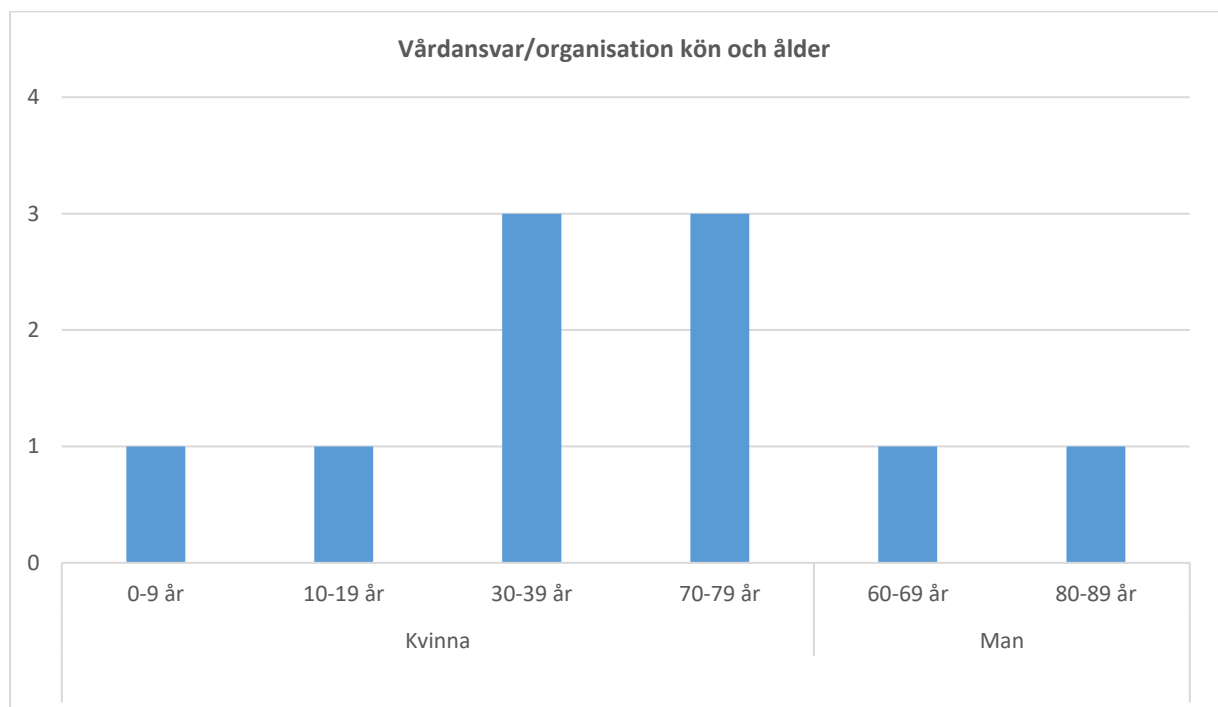
”Att ha en digitaliserad vård kan tyckas fint i teorin men i praktiken är det ett oöverkomligt hinder när man mår psykiskt dåligt. Varje knapptryckning känns som Mount Everest”

4.7 HUVUDPROBLEM VÅRDANSVAR OCH ORGANISATION KÖN OCH ÅLDER

Totalt 10 ärenden med huvudproblem Vårdansvar och organisation ingår i analysen. Av dessa rör 8 ärenden kvinnor.

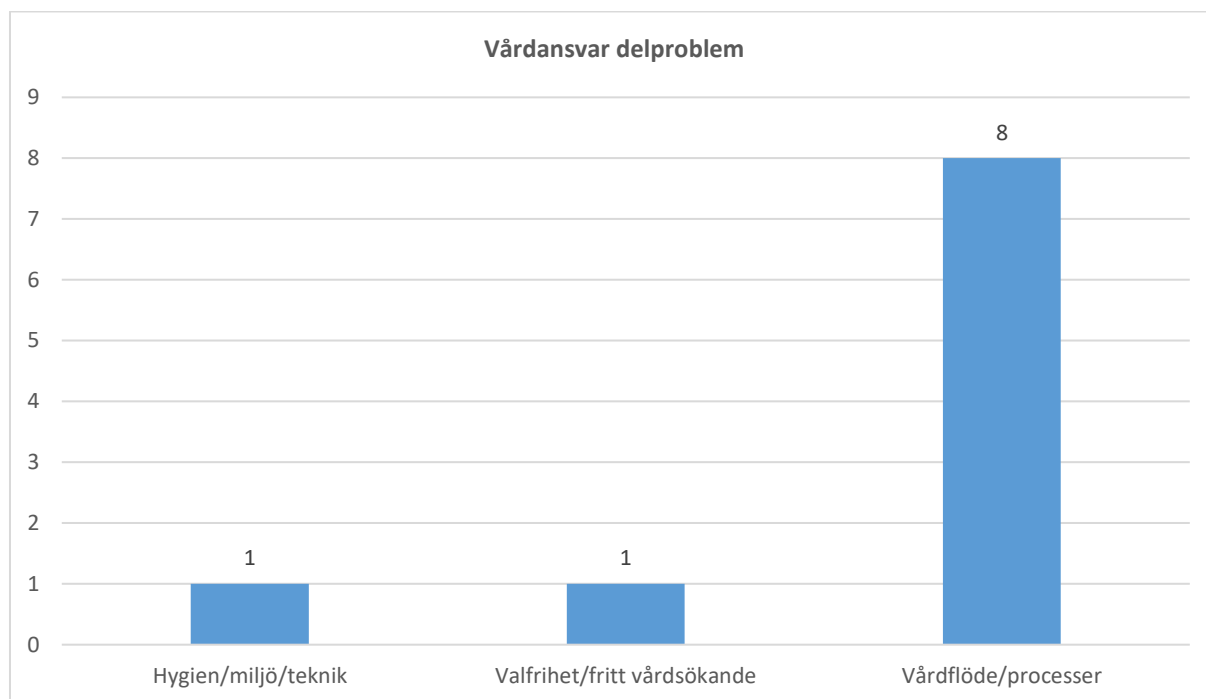


De två ärendena som gäller män hör till äldre åldersgrupper medan det bland ärenden rörande kvinnor även finns ärenden gällande barn och ungdom.



4.8 DELPROBLEM VÅRDANSVAR OCH ORGANISATION

För ärenden med huvudproblem Vårdansvar och organisation är delproblem Vårdflöde/processer det dominerande med 8 ärenden.



4.9 CITAT VÅRDANSVAR OCH ORGANISATION

Synpunkterna i ärendena märkta Vårdflöde/processer rör till exempel att anmälaren känner sig bollad mellan primärvård och specialistvård. I flera ärenden förekommer synpunkter på bristande samordning i samband med utskrivning från sjukhus eller vid vård på sjukhus i annan region.

Ett citat från ett ärende gällande bristande samordning i samband med utskrivning från sjukhus efter komplicerat vårdförlopp lyder:

”Jag bad om en lista med kontaktuppgifter om frågor uppstår, men fick beskedet att så fungerar det inte”

Ärendet med delproblem hygien/miljö/teknik handlar om att läkare inte använt förkläde eller munskydd vid undersökning av patient med pågående infektion.

Valfrihet/fritt vårdsökande innehåller synpunkt på att vården nekat anmälaren att välja läkare trots regionens information om valfrihet.

5. Analys och reflektioner

En stor andel av ärendena som ingår i analysen berör tillgängligheten, och då i synnerhet telefontillgängligheten. De senaste årens reform med en förflyttning från sjukhustung vård till en mer nära vård där primärvården ska utgöra navet ställer högre krav på primärvården och dess tillgänglighet. Primärvården i Region Dalarna har personalunderskott och kostnaderna för hyrpersonal i primärvården i Dalarna uppgick det första halvåret 2023 till 46 miljoner. Region Dalarna har beslutat att halvera kostnaden för hyrbemanning till slutet av 2024 för att successivt kunna öka andelen egna medarbetare med målet att på längre sikt bli oberoende av hyrpersonal. Under en period kan dock personalbristen tänkas öka vilket kan påverka tillgängligheten negativt.

Kvarnsvedens vårdcentral är den enhet med flest ärenden i analysen trots att man bara kommer på tionde plats i regionen sett till antalet besök. Om man ser till Region Dalarnas statistik över tillgängligheten i TeleQ med svarsfrekvens och andel samtal där vårdgarantin uppfylls ligger snittet för vårdcentralerna i regionen på 89 %. Kvarnsvedens vårdcentral ligger lågt på 60 % vilket deras relativt sett höga antal ärenden i analysen kan tänkas avspegla. Under november 2023 låg siffran så lågt som 40 % för Kvarnsvedens vårdcentral.

Gällande den digitala utvecklingen inom vården finns ett ärende i analysrapporten som belyser svårigheterna med detta på ett illustrativt sätt. Av olika anledningar kan digitaliseringen utgöra en begränsning och hinder i kontakten med vården istället för att öka tillgängligheten, vilket är en av grundidéerna med digitaliseringen. För att kunna upprätthålla en personcentrerad vård behöver man erbjuda andra kommunikationsvägar än digitala.

Majoriteten av ärendena med huvudproblem Vårdansvar/organisation har delproblem Vårdflöde/processer där synpunkterna till stor del rör bristande samverkan mellan olika vårdinstanser såsom specialistvård/primärvård, region/kommun eller regioner emellan. Kommunikation är ett ofta förekommande ord i dessa ärenden och tycks vara ett utvecklingsområde när det gäller övergångar i vården, detta gäller kommunikation såväl mellan vårdgivare och invånare som vårdgivare emellan.

6. Patienters och närståendes förbättringsförslag

Förbättringsförslag från invånare i ärenden med huvudproblem Tillgänglighet

- Bättre organisation
- Drop-in tider dagligen som man kan lätt hitta information om
- Sjuksköterska borde kunna planera tiderna utan att tillfråga läkare

Förbättringsförslag från invånare i ärenden med huvudproblem Vårdansvar/organisation

- Tydliga direktiv. Mindre rädslor för kostnader och vem som ska betala. En större vilja att faktiskt hjälpa till.
- Skriftlig information från planeringsmötet inför utskrivning med beskrivning av vad som beslutats och relevanta kontaktuppgifter. Att någon tar ansvar för att den uppföljning som planeras också utförs.
- Ha en vårdkunnig samordnare
- Kommunikation mellan enheterna
- Om läkaren valt att lyssna och göra föräldern delaktig så hade kanske rätt undersökning valts direkt utifrån dennes information