

Tillgänglighet

Inkomna ärenden till Patientnämnden, Region Gävleborg under 2019

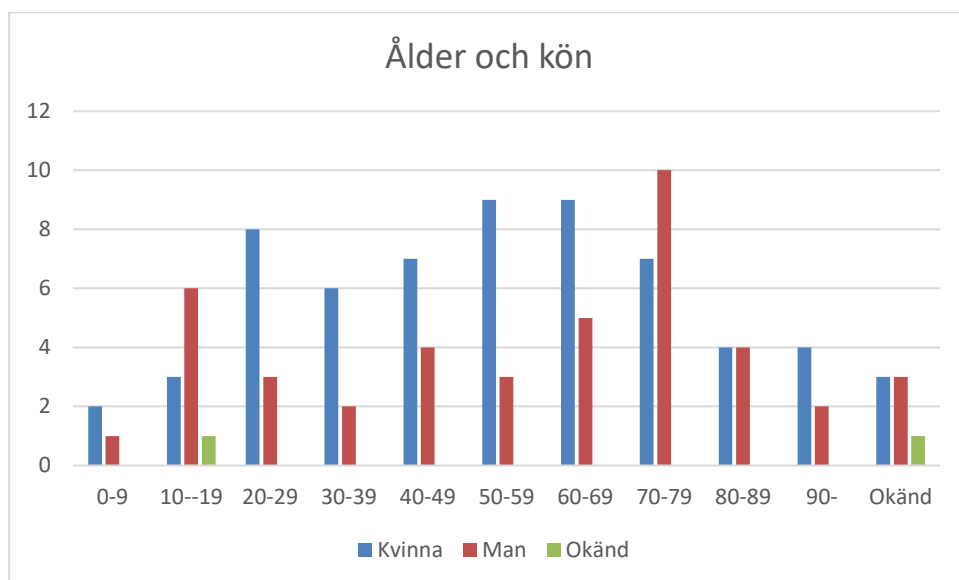
107 ärenden registrerades under 2019 under kategorin *Tillgänglighet*. 51 ärenden återfanns under delproblemet *Tillgänglighet till vården* och 56 ärenden under *Väntetider i vården*. Tillgänglighetsärendena utgjorde 8 procent av det totala antalet ärenden som under 2019 var 1340 till antalet.

Resultat

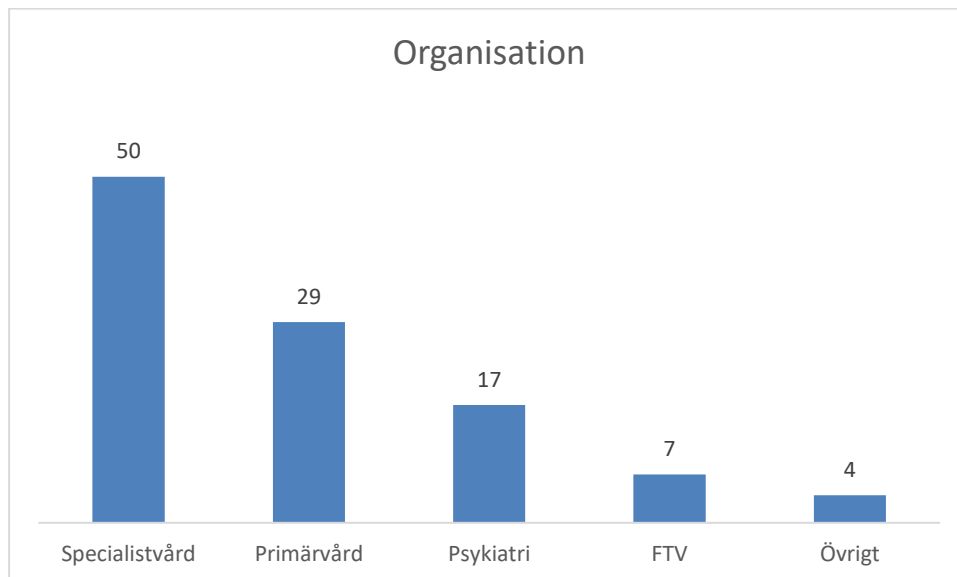
Ålder och kön

Kvinnor stod för 58 procent av alla ärenden i denna kategori vilket också är överensstämmande med det totala antalet ärenden under året.

Kvinnor var överrepresenterade i de flesta åldersspannen förutom 10-19 och 70-79 år där männen var fler.



Specialistvården hade flest ärenden och stod för 47 procent. Primärvården hade näst flest med 27 procent.



Specialistvård

Övervägande del av ärendena gäller synpunkter på för lång väntetid till besök. Flertalet berör vårdgarantin som inte uppfylls men även att väntetider inom vårdgarantin upplevs vara för långa.

Vårdgarantin ej uppfyllts. Har väntat i två år efter att remiss skickats till ögon pga. diabetes.

I flera ärenden som rör vårdgarantin har patienten fått besked att tid ska ges inom ett visst antal dagar, men får ingen kallelse från vården trots att tidsgränsen har passerats. Patienten har i flera fall inte fått information om vårdgaranti. En 90-årig patient erbjöds att åka till utomlänssjukhus för operation vilket anhöriga inte ansåg vara rimligt med tanke på patientens ålder. Framförallt beskrivs att utredningstiden kan bli lång när det blir nya väntetider vid varje ny remittering. I några ärenden beskrivs lång väntetid till ortoped vid konstaterad skada i samband med trauma. Ett stort antal gäller också uppföljningar som inte sker inom den tidsram som planerats. Det kan t ex innebära att en försämring av besvär inte upptäcks i tid eller att planerad behandling fördröjs.

Inte fått uppföljning för sina ögonbesvär var tredje månad som det ska vara enligt journalen.

Inte kallats som utlovats, nu fått besked om att det inte finns tider. Kan inte utnyttja vårdgarantin pga. sin ålder.

När patienten sedan försöker komma i kontakt med vården för att få besked om när de kommer att kallas, har det i några fall dessutom varit svårt att komma fram på telefonen till aktuell verksamhet.

Har försökt komma fram till mottagningen på telefontiden under drygt en månad men får till svar att telefontiden är full.

Ett antal ärenden berör också lång väntan i väntrummet.

Anser sig bortglömd vid ankomst till akutmottagningen. Satt i väntrummet en dryg timme innan en sjuksköterska kom och sa "oj, sitter du här".

Skulle på lungröntgen. Efter tre timmar i väntrummet frågade patienten om det var lång väntetid. Personalen som patienten hade anmält sig hos kunde då inte hitta patienten i listan. Visade sig att patienten inte var registrerad.

Det beskrivs också att kontakt uteblir trots att vården sagt att de ska ringa upp.

Sökt för att få en telefontid för barn med epilepsi. Inte fått någon återkoppling på snart två månader.

Väntar på att läkaren ska höra av sig. Kontaktat mottagningen flera gånger, men läkaren hör inte av sig.

Primärvård

Även inom primärvården handlar synpunkterna om för lång väntetid till besök. Det kan t.ex. gälla besök till läkare eller till psykosocialt team. Några ärenden beskriver också lång väntetid i telefonen.

Lång väntetid i telefonen för att få kontakt med 1177.

Synpunkterna beskriver även inom denna verksamhet att utredningstiden kan bli lång när patienten remitteras för nya undersökningar. Det upplevs även svårt att komma i kontakt med vården.

Ringer till hälsocentralen kl. 08 på morgonen för att boka tid. Får besked att hen ska bli uppringd av sjuksköterskan på e.m. dagen därpå.

I flera fall saknar patienten återkoppling från vården. Det kan gälla besked om provsvar, att få en ny tid eller att vården inte ringer tillbaka som utlovats.

Inte fått återkoppling på lämnade prover, inte fått kallelse eller blivit uppringd enligt överenskommelse.

Några beskriver att de ”bollas” mellan olika verksamheter och därmed upplever bristande tillgänglighet till vård och hjälp.

Bollas runt mellan olika verksamheter där ingen vill ta ansvar för att hjälpa till med samtalskontakt för bipolär sjukdom.

Psykiatri

17 ärenden återfanns inom psykiatrin. 12 gällde vuxenpsykiatri, habilitering och barn- och ungdomspsykiatri hade 5 ärenden.

Även här gäller synpunkterna framförallt lång väntetid för utredning och behandling.

Återinsjuknat i psykos och får ingen tid förrän om två veckor.

Väntat på behandling för ADHD i över ett år.

Synpunkterna handlar också om att patient/anhörig inte kontaktas som utlovats.

Kontaktat BUP då måendet försämrats efter läkemedelsbyte. Blivit lovad att kontaktsjuksköterska ska ringa upp men det sker inte.

Några ärenden handlar om att besök inte sker enligt tidigare planering.

Har inte fått besökstid utifrån vad som beslutades i vårdplan.

Två ärenden beskriver svårighet att få tid för intyg.

Folktandvården

Folktandvården hade 7 ärenden. Dessa handlade övervägande om långa väntetider till behandling.

Besvär med en tandprotes och får ingen tid eller besked om när tid kan erbjudas. Sökt kontakt med mottagningen och lovas bli uppringd men sen hör patienten inget.

Fick vänta 4 dagar på behandling för litet barn, när inga akuttider fanns.

Fick kostnads-och behandlingsplan våren 2018, har fått flera besök avbokade vilket gör att det blir nytt "kostnadsår".

Barnärenden

13 ärenden gällde barn i åldern 10-19 år. Dessa var tämligen jämnt fördelade mellan specialistvård, primärvård och barn- och ungdomspsykiatri. Ett ärende rörde Folktandvården. Ärendena var av blandad karaktär.

Fått tid på ungdomsmottagningen. Hörde av sig för att höra om det gick bra att stå på en återbudslista och få en snabbare tid, men ha kvar den bokade tiden som "back-up". Fick till svar att det skulle gå bra och att ett internmeddelande skulle skickas till den kurator som tiden bokats till. Denne avbokade tiden och patienten har nu fått vänta ännu längre på bedömning.

Analys

Största andelen av ärendena gäller synpunkter på att väntetiden anses för lång. Det kan gälla besök till tandvård, väntan på operation, väntetid för hörapparat, behandling för ADHD/ADD, samtalsbehandling etc. Några av dessa ärenden berör psykisk ohälsa.

En stor del av ärendena beskriver svårigheterna med att komma fram på telefon. Några äldre patienter har framfört att de upplever telefonsystemet som krångligt.

En annan stor del av ärendena handlar om att patienten inte har kontaktats som utlovats. I flera fall har patienten haft kontakt med vården flera gånger utan att återkoppling skett.

I flera ärenden har patientnämnden kontaktat vården och förmedlat kontakt med patienten.

Konsekvenser

Det framkommer i flera ärenden att patient/närstående framfört att problem med tillgängligheten har lett till oro och otrygghet. Några har känt sig inte bli respekterad, en upplevelse av hopplöshet, känsla av att vara "bortglömd" och "lurad". De beskriver också att bristande tillgänglighet lett till psykiska påfrestningar och tillika fysiska besvär. I något fall, där patienten inte kallats som utlovats, konstaterades att patientens ögonbesvär hade försämrats under tiden. Någon uppger också en försämrad tilltro till vården.