

## JÄMLIK PRIMÄRVÅRD

### PATIENTERS OCH NÄRSTÅENDES SYNPUNKTER

---

Patientnämndens förvaltning har efter uppdrag av Patientnämnden tagit fram en analys som berör jämlik/ojämlik vård inom primärvården i Gävleborg. Rapporten är en jämförande analys av ärenden gällande offentligt drivna hälsocentraler kontra privata utförare av hälsocentraler. Initialt var ansatsen att även titta på skillnader avseende glesbygd och tätort. Det var dock inte möjligt utifrån underlaget.

Syftet med rapporten är att den ska bidra till vårdens kvalitetsutveckling för en jämlik vård.

Frågeställningar:

- Kan inkomna synpunkter och klagomål till patientnämnden påvisa några skillnader som kan härröras till hälsocentralernas driftsform?
- Förekommer några skillnader i hur verksamheterna besvarar ärenden, utifrån driftsform?

Urvalet består av inkomna synpunkter och klagomål rörande primärvård (HC) under perioden 1/1 2023 – 30/6 2023 och där ärendet har avslutats.

256 ärenden ingår i underlaget varav 162 st (63 %) rörde offentliga HC och 94 st (37 %) privata HC. Utifrån patientunderlaget/HC hade offentliga HC något fler ärenden procentuellt sett än de privata.

Vissa skillnader kan ses utifrån driftsform. En skillnad är att bemötandearärenden var

mer frekvent förekommande inom den offentligt drivna primärvården.

Det fanns även skillnader i hur vården besvarar och bemöter anmälares synpunkter och klagomål. Här kunde ses att privata i större omfattning svarade på skrivelser inom angiven svarstid än den offentliga gjorde.

Ibland svarar vården att rutiner har följts, men ärendet beskriver hur det, trots detta, inte varit till gagn för patienten. Samma sak kan gälla om bedömningen är att handläggningen av patientens vård varit "korrekt", men trots detta var inte patienten nöjd. I flera svar kan också noteras att kommunikationen brustit.

I de ärenden där brister identifierats men där ingen åtgärd framgår i svaret kan åtgärder ha vidtagits men att de inte beskrivits i svaret från verksamheten. Det anmärkningsvärda är att privata HC angett åtgärder i endast ett fåtal av sina ärenden och i jämförelse med offentliga HC är skillnaden stor.

Anmälare framför ofta till patientnämnden att det som hänt dem inte kan göras o gjort men att de är angelägna om att någon annan inte ska behöva drabbas. Det är av största betydelse att identifierade brister verkligen åtgärdas och inte lämnas därhän av verksamheten.