

Upprättare: Magnus J Moberg

Fastställare: Fast

# Undersökning/bedömning - synpunkter och klagomål framförda till Patientnämnden

**2020-01-01 – 2020-06-30**

## Patientnämndens förvaltning

Magnus Moberg, Handläggare  
November 2020

### Innehåll

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Rapportsammandrag.....                   | 2  |
| Inledning .....                          | 3  |
| Bakgrund.....                            | 3  |
| Syfte.....                               | 3  |
| Metod .....                              | 4  |
| Urval .....                              | 4  |
| Analys .....                             | 4  |
| Resultat.....                            | 4  |
| Ålder och kön .....                      | 4  |
| Verksamheter .....                       | 5  |
| Åtgärder vidtagna av förvaltningen ..... | 6  |
| Åtgärder vidtagna av verksamheterna..... | 7  |
| Exempel på redovisade åtgärder:.....     | 8  |
| Innehåll i synpunkter/klagomål .....     | 8  |
| Exempel på synpunkter/klagomål:.....     | 9  |
| Diskussion.....                          | 10 |

## Rapportsammandrag

Patientnämnden har gjort en analys över ärenden gällande synpunkter/klagomål under delproblem *Undersökning/bedömning*. Det är sedan tidigare känt att detta delproblem är ett av de vanligast förekommande varför nämnden beställde en närmare analys av detta från förvaltningen. Analys har gjorts på inkomna ärenden under första halvåret 2020.

Som tidigare analyser visat är kvinnor överrepresenterade i Patientnämndens ärenden. Avseende detta delproblem förekommer kvinnor i åldrarna 20 till 60 år fyra gånger mer frekvent än män i motsvarande åldersspann. Männen är jämnt fördelade över alla åldersspann medan kvinnorna inte är det.

Primärvården är den vanligaste vårdnivån där synpunkter framförts gällande *Undersökning/bedömning*. VO Västra Gästrikland är det verksamhetsområde inom primärvården med flest ärenden. Utanför primärvården är det VO Akut/ambulans som hade flest ärenden.

Av de åtgärder som vidtagits från Patientnämndens sida är det vanligast att ärendet skickats för kännedom. Näst vanligast är att ärendet hanteras via skrivelse. Även direktkontakt med verksamheten förekommer.

I 13 % av de ärenden som hanterats av Patientnämnden redovisade mottagande verksamhet att åtgärder vidtagits till följd av de förmedlade patientsynpunkterna. Det har varit en relativt jämn fördelning mellan åtgärder som varit riktade mot specifik patient och mer generella åtgärder, vilka kan vara såväl specificerade som ospecificerade.

Vid analysen identifierades huvudsakligen två huvudtyper av synpunkter under delproblemet. Dels missnöje med att patienten inte upplevt sig tagen på allvar och därmed upplevt att undersökning varit bristfällig eller uteblivit. I vissa fall har allvarliga diagnoser försenats och patientens farhågor med facit i hand visat sig stämma. Den andra typen handlar om synpunkter där patienten upplevt att vårdpersonalen varit väl brysk eller ovarsam då de gjort undersökningarna.

Fler skrivelser har hanterats inom detta delproblem jämfört med övriga ärenden, vilket sannolikt beror på att det är vanligare med konkreta frågeställningar i dessa ärenden. Det har även varit fler redovisade åtgärder från verksamheten jämfört med hur det varit i övriga ärenden.

VO Västra Gästriklands ärendemängd sticker ut under första halvåret 2020, speciellt i jämförelse med första halvåret 2019. Primärvården sammantaget står för mer än vart tredje ärende under aktuellt delproblem.

## Inledning

Patientnämndernas verksamhet regleras i lag<sup>1</sup>. Dess främsta syfte är att hjälpa och stödja patienterna att framföra synpunkter och klagomål till vårdgivaren och därmed bidra till kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet inom vården.

Patientnämnden ska också analysera inkomna synpunkter och klagomål samt uppmärksamma vårdgivaren på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Samtliga inkomna ärenden hanteras i enlighet med den handbok som är utarbetad tillsammans med patientnämnderna i Sverige<sup>2</sup>. Alla patientnämnder kategoriserar således inkomna ärenden utifrån åtta gemensamt framtagna kategorier som i sin tur innehåller sammanlagt tjugofyra delproblem. Ett nytt ärende registreras för varje verksamhet synpunkterna eller klagomålen gäller. Därför kan samma patient förekomma i flera ärenden. Förutom patientens synpunkter och klagomål registreras även de åtgärder som handläggaren vidtagit. Om vården har kontaktats framgår även resultat av detta.

Patientnämnden i Region Gävleborg kvalitetssäkrar ärendehanteringens genom kvalitetsgranskning av det som skrivs i ärendena samt säkerställer att ärendena är rätt kategoriserade och registrerade på rätt delproblem. Under varje kategori finns sedan olika delproblem angivna.

## Bakgrund

Rapporten har tagits fram på uppdrag från Patientnämnden. Analysen är gjord på ärenden som kategoriserats under kategori **Vård och behandling** och delproblem *Undersökning/bedömning*. I delproblemet ryms både synpunkter på den fysiska undersökningen och upplevelse av att undersökning inte genomförs samt missnöje med bedömning om behov av undersökning finns. Det senare kan även vara vid t.ex. telefonrådgivning hos vårdgivaren.

Rapporten kommer att kommuniceras med regionen enligt den överenskommelse som tagits fram i dialog med hälso- och sjukvårdens ordförande och hälso- och sjukvårdens ledningsgrupp.

## Syfte

Det övergripande syftet med rapporten är att den ska utgöra ett bidrag till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet samt bidra till ett lärande inom hälso- och sjukvård och tandvård som bedrivs i Region Gävleborgs regi.

Denna analys ska åskådliggöra vad synpunkterna i delproblemet består av och om några verksamheter är överrepresenterade. Men även vilka åtgärder

---

<sup>1</sup> Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

<sup>2</sup> Nationell handbok för samtliga Patientnämnder i Sverige

patientnämnden vidtagit samt vilka åtgärder som synpunkterna lett till i verksamheterna.

## Metod

### Urval

Rapporten avser ärenden inkomna till Patientnämnden under första halvåret 2020 och som kategoriserats under delproblem *Undersökning/bedömning*.

Ärendemängden blev 94 ärenden, vilket bedömdes som ett relevant antal. 1 ärende fick exkluderas. Analysen är således gjord på 93 ärenden.

Ärendantalet rörande aktuellt delproblem var 112 stycken under första halvåret 2019. Det har således varit ett minskat antal ärenden under 2020, vilket kan härledas till coronapandemin.

### Analys

Alla ärenden har sammanställts och lästs igenom. Därefter har statistik tagits fram utifrån olika parametrar, som exempelvis hur ärendena har hanterats från patientnämndens sida och vilka åtgärder som vidtagits från verksamheterna. Även ålder och kön har analyserats. Efter genomläsning av innehåll i ärendena har ett sammandrag gjorts av vad ärendena handlar om inom de olika kategorierna. Exempel finns också beskrivna som belyser mer av ärendenas innehåll.

## Resultat

### Ålder och kön

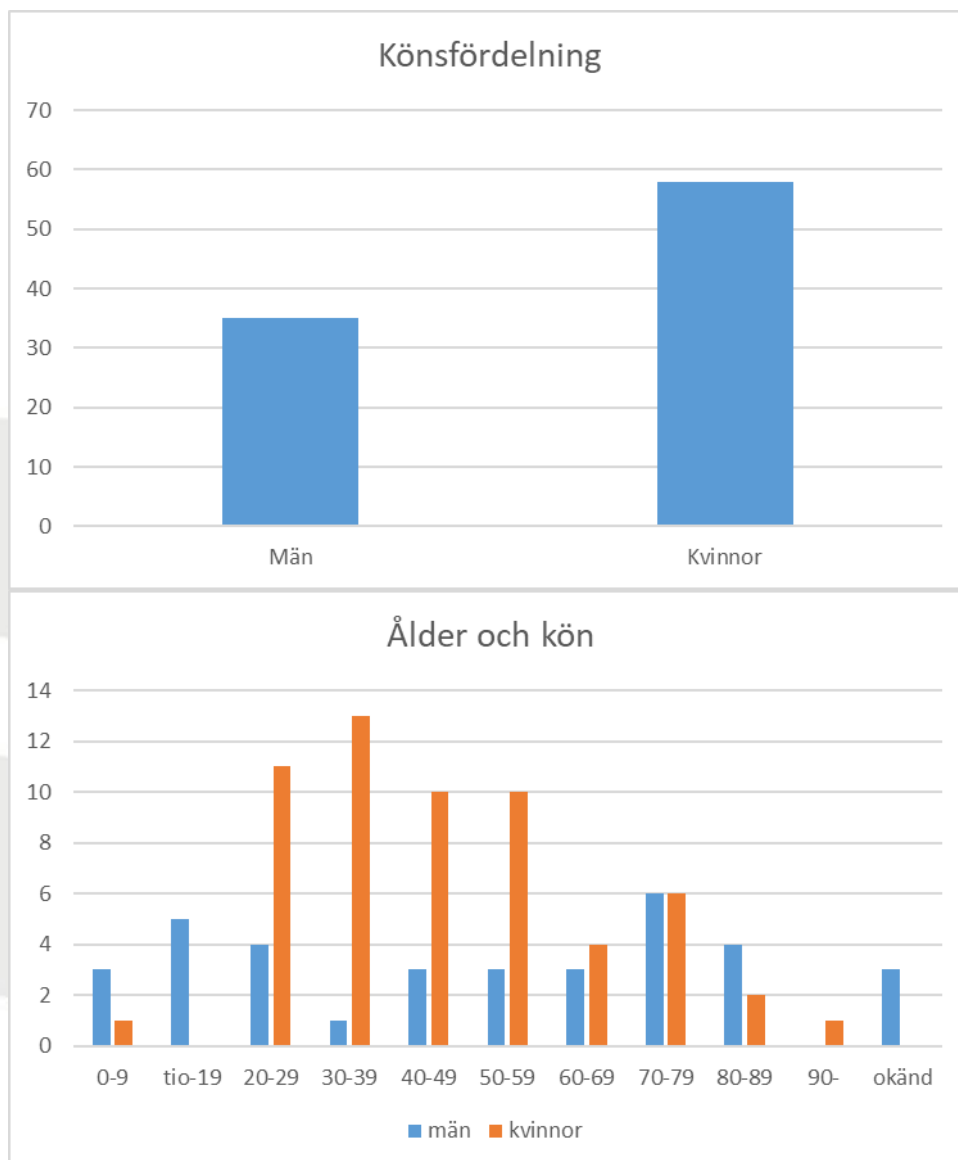
58 ärenden rörde kvinnor och 35 handlade om män. Åldersfördelningen bland männen var jämnt fördelad över åldersspannen medan kvinnorna var överrepresenterade i de yrkesverksamma åldrarna, 20-60 år. Inom detta åldersspann förekom kvinnor fyra gånger mer än män, 44 ärenden gentemot 11 ärenden gällande män. Avseende övriga åldersspann är det en mer jämn fördelning förutom i de yngsta åldersspannen 0-19 år, där det manliga könet är tydligt överrepresenterat. Detta stämmer väl med tidigare analyser som Patientnämnden tagit fram gällande unga män och unga kvinnor samt sammanställning gällande barnärenden<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> "Unga mäns klagomål – synpunkter och klagomål framförda till Patientnämnden", Rapport Patientnämnden Region Gävleborg 2020

"Unga kvinnors klagomål - synpunkter och klagomål framförda till Patientnämnden", Rapport Patientnämnden Region Gävleborg 2020

"Sammanställning barnärenden", Patientnämnden Region Gävleborg 2020

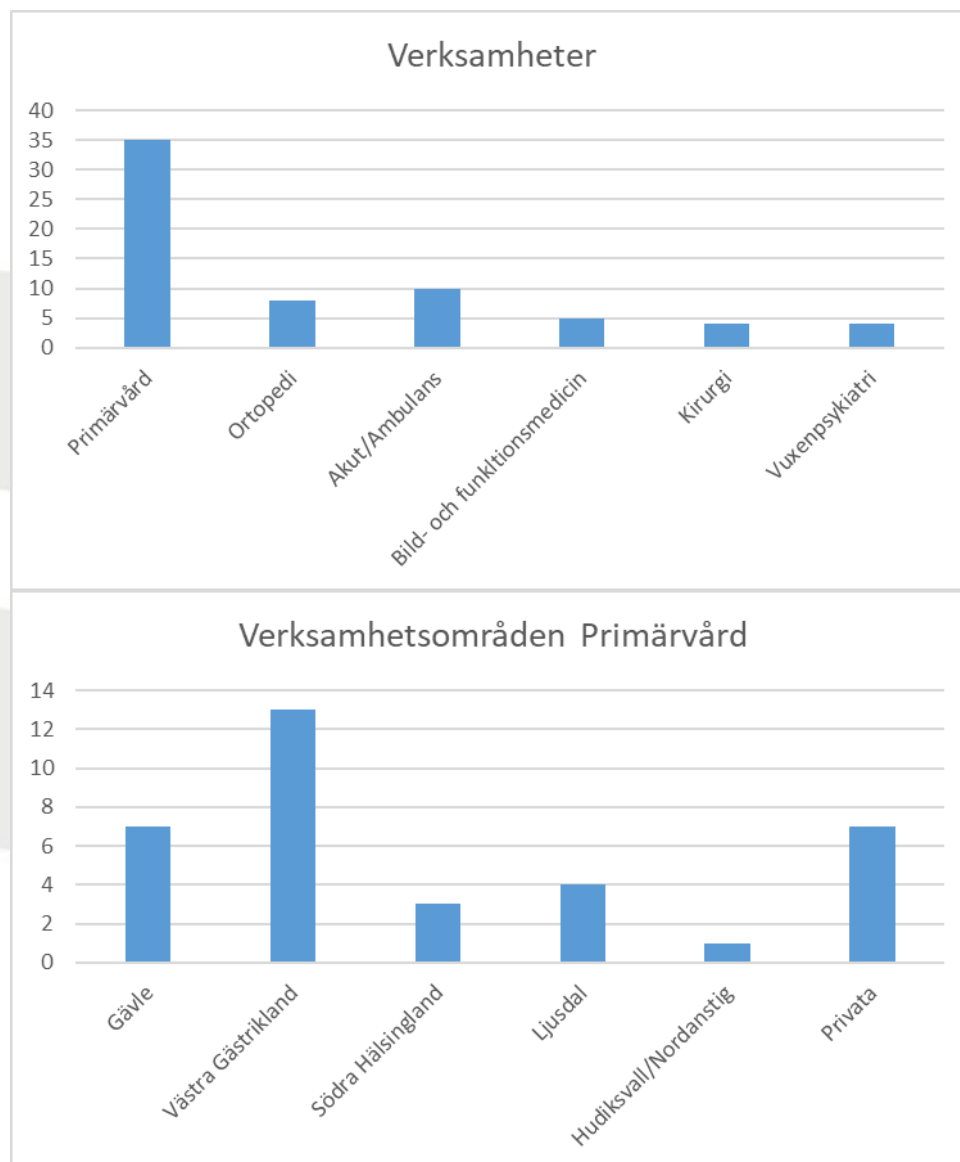


## Verksamheter

Primärvården är den vårdnivå där patienter i första hand ska söka vid behov av vård. Därför är det väntat att flest antal ärenden avseende *Undersökning/bedömning* handlar om primärvård, 35 ärenden. Därefter är det VO Akut/ambulans som har flest antal ärenden, 10 stycken följt av VO Ortopedi med 8 ärenden. Övriga verksamheterna har väldigt få ärenden. Inom VO Akut/ambulans är fördelningen mellan ambulansverksamhet och akutmottagningar jämnt fördelad.

Första halvåret 2019 hade primärvårdsverksamheterna 39 ärenden medan det under första halvåret 2020 var 35 ärenden. Däremot är det en stor skillnad på fördelningen mellan de olika verksamhetsområdena 2020. VO Västra Gästrikland hade 5 ärenden 2019 men 13 ärenden 2020. Privata vårdgivare tillsammans inom primärvården har gått åt andra hållet från 13 ärenden förra året till 7 ärenden

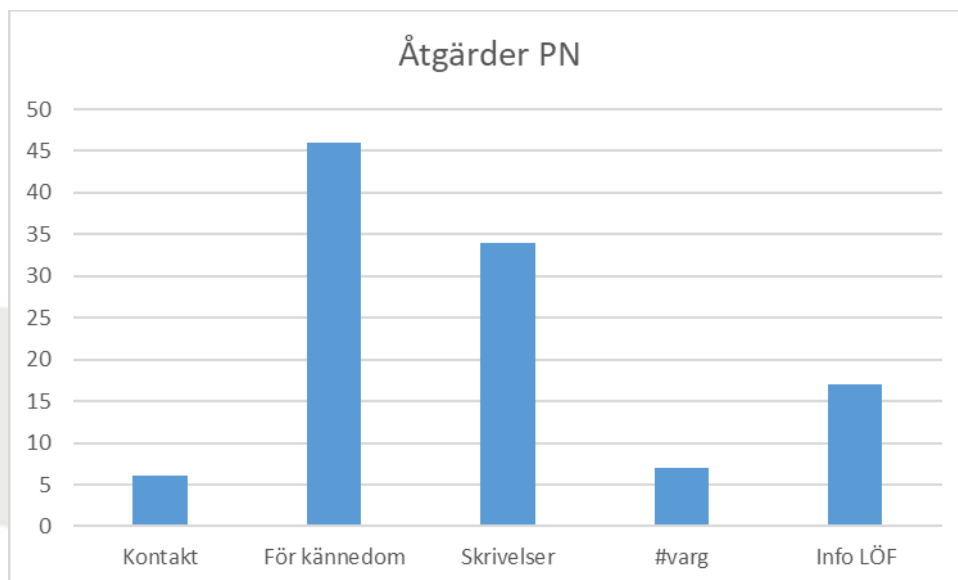
2020. VO Västra Gästriklands andel utgör närmare 40 % av ärendena inom primärvården och nära 14 % av den totala ärendemängden för delproblemet, vilket är en överrepresentation.



## Åtgärder vidtagna av förvaltningen

Vanligaste åtgärden från handläggare vid Patientnämndens förvaltning är att ärendet skickas *för kännedom*. Det är den åtgärd som vidtas då anmälaren framfört en synpunkt som inte innehåller några frågeställningar, men behöver komma verksamheten till del. Detta gjordes i 46 av ärenden. I 6 ärenden bedömde handläggaren att muntlig kontakt behövde tas med berörd verksamhet, vanligtvis med berörd vårdenhetschef. 34 skrivelser hanterades under perioden och 17 anmälare informerades om patientförsäkringen LÖF. 7 ärenden bedömdes av handläggaren som allvarligt och märktes då med #varg.

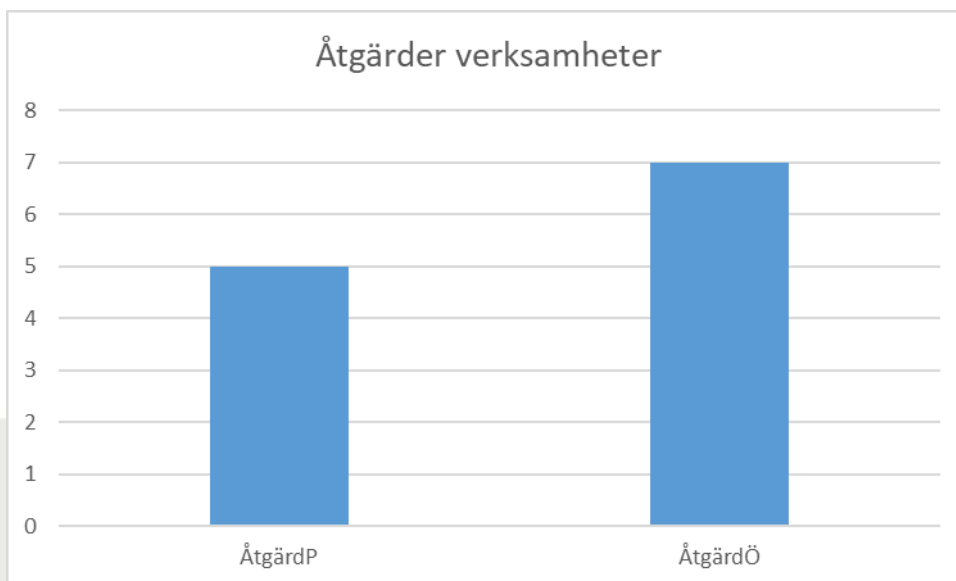
Andelen skrivelser är 36 % mot 28 % generellt. Att siffran är så pass hög kan ha att göra med att synpunkterna oftast är konkreta.



### Åtgärder vidtagna av verksamheterna

Verksamheterna redovisar i förekommande fall vilka åtgärder de vidtagit för att åtgärda det som blivit fel för den enskilde patienten eller om synpunkten lett till att verksamheten förändrat rutiner och/eller arbetssätt. Exempelvis kan det specificeras att en viss rutin skrivits om och hur den implementerats eller mer svepande beskrivningar som att ”rutiner rörande denna problematik kommer att ses över”.

Under perioden redovisade verksamheterna 12 åtgärder. 5 patientspecifika åtgärder och 7 övergripande åtgärder för att förhindra upprepning av problemet. Av de övergripande åtgärderna var två åtgärder specificerade.



### Exempel på redovisade åtgärder:

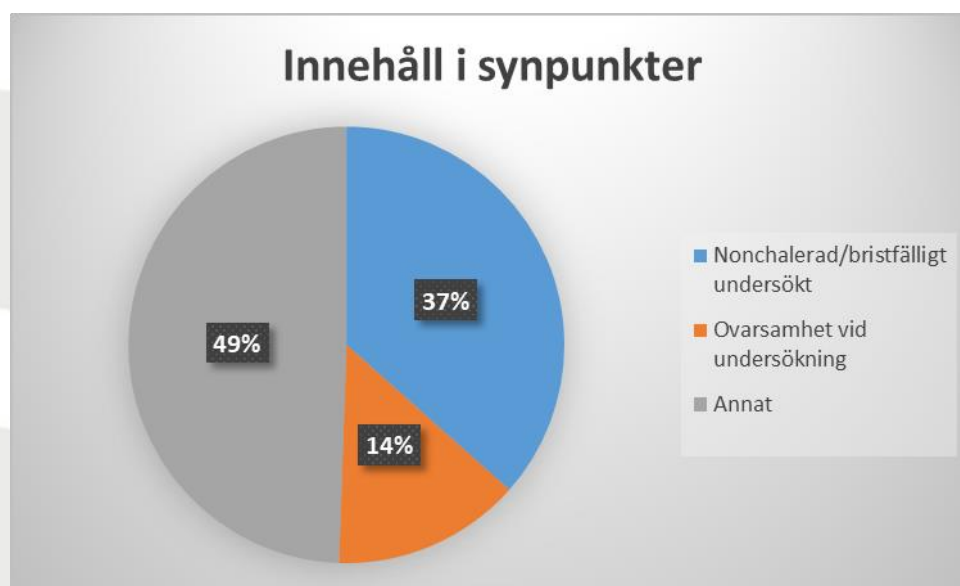
- Eftergranskning av samtliga undersökningar som genomförts
- Provintervall korrigeras efter synpunkten då det visade sig ha blivit fel
- Patienten får byta läkarkontakt
- Patient prioriteras för att komma till specialist för ställningstagande till operation
- Använder ärendet som lärande exempel i läkargruppen.
- Ändrat rutiner så att läkarkonsultation görs oftare.
- Initierats samarbete med primärvården för att gemensamt kunna bedöma vårdnivå på ett mer patientsäkert sätt.
- Rutiner ska ses över.

### Innehåll i synpunkter/klagomål

Alla ärenden i denna analys är kategoriserade under kategori **Vård och behandling** och delproblem *Undersökning/behandling*. Det kan ändå variera i innehåll. Vid genomläsning av samtliga ärenden utkristalliserades två typer av synpunkter. Å ena sidan synpunkter på att patientens oro inte tagits på allvar och *undersökning därför uteblivit eller enligt anmälaren blivit bristfälligt genomförd*. I vissa fall har allvarliga diagnoser missats eller feldiagnostiserats enligt

anmälaren. Å andra sidan synpunkter på att *undersökningen utförts ovarsamt/bryskt* vilket kan ha åsamkat patienten utökade besvär.

Även kombinationer av dessa förekommer där det inte går att säga om *det ena eller det andra är huvudsynpunkten*. Även andra typer av synpunkter ryms under delproblemet så som att anmälaren varit *missnöjd med att specifik undersökningsmetod nekats*. Dessa har i diagrammet nedan bakats samman i delen Annat.



#### **Exempel på synpunkter/klagomål:**

*"Upplever brister i bedömning av knäskada, korsbandsskada missades."*

*"Rekommenderades att avvakta vid försämring av UVI, hade sepsis, lunginflammation, högt blodsocker samt hjärtflimmer."*

*"Anser att undersökning av misstänkt propp i benet var bristfällig, visade sig senare ha propp i lumsken."*

*"Sen upptäckt av tarmcancer vilket lett till att hela tarmen måste opereras bort."*

*"Anser att bedömning efter undersökning vid bröstsmärtor var felaktig, hade hjärtinfarkt."*

*"Blivit negligerad och nekad läkartid både då hen sökte för vaginala blödningar och senare vid rektala blödningar, var cancer i båda fallen."*

*"Missat kraftigt kariesangrepp, när det väl upptäcktes blev behandlingen svår och patienten kommer få men."*

*"Upplevde sig vårdslöst undersökt samt ovilja att skickas till röntgen, visade sig sedan vara en skada."*

## Diskussion

Analysen visar några saker som sticker ut. Vad gäller verksamheter som fått synpunkter på sig så är det inte oväntat att primärvården har flest klagomål. Det som sedan sticker ut inom primärvården är att VO Västra Gästrikland har nästan dubbelt så många ärenden som det verksamhetsområde som har näst flest ärenden. Med tanke på ökningen från föregående år kan detta vara något att hålla ögonen på. Är det en tillfällighet eller något som kommer fortsätta?

Vidare visar denna analys att kvinnor är överrepresenterade och då framför allt kvinnor i arbetsför ålder. Bland de yngre, 0-19 år, är däremot männen fler. I Patientnämndens analys av *Unga kvinnors synpunkter och klagomål* framgår att känslan av att inte bli tagen på allvar och lyssnad på är framträdande i de åldersspannen vilket även lyser igenom här. Ibland kategoriseras det under kategori **Kommunikation**, delproblem *Delaktighet* men ibland kan de även hamna i *Undersökning/bedömning* om synpunkten mest rör bristen på undersökning eller annat som passar bättre i det delproblemet.

Drygt en tredjedel av ärendena leder till skrivelse eftersom uttalade frågeställningar finns i synpunkten/klagomålet. De utgör 20 % av det totala antalet skrivelse under perioden, 171 stycken. Det är således ett delproblem där det ofta finns frågor som anmälaren behöver patientnämndens hjälp för att få svar på.

Ett viktigt syfte med patientklagomål är att de ska bidra till förbättringar i verksamheterna. I 12 av ärendena som denna analys handlar om har berörda verksamheter redovisat olika åtgärder som vidtagits utifrån synpunkterna vilket är något högre än för övriga ärenden. Varför det marginellt är vanligare att dessa ärenden leder till åtgärder från verksamheterna är svårt att uttala sig om men under delproblemet är oftast synpunkterna och frågeställningarna mer konkreta, vilket kan underlätta då åtgärder ska vidtas och redovisas. Det är dock viktigt att notera att de åtgärder som analysen visar är det som kommit till Patientnämndens kännedom. Verksamheterna kan ha vidtagit andra åtgärder som inte har förmedlats i yttranden till Patientnämnden.

Avslutningsvis ska det poängteras att detta är en analys av ärenden som inkommit till Patientnämnden. Vad som kommit in till respektive vårdgivare och hanterats av dem utan inblandning från Patientnämnden kan denna analys inte besvara.