

PAN § 13

Dnr 2020-16A, 2020-21A

Tendenser och exempelärenden tertial 3 2019

PATIENTNÄMNDENS BESLUT

Patientnämnden beslutar:

- att delge Hälso- och sjukvårdsnämnden informationen

Sammanfattning av ärende

Under 2019 har 1117 patientärenden inkommit till Patientnämnden. Under samma period har 1108 ärenden avslutats.

I jämförelse med 2018 innebär det en ökning av antalet inkomna ärenden med cirka 20%.

Utöver detta har cirka 300 samtal som inneburit rådgivning, hänvisning etc genomförts under året.



Av de 1117 inkomna ärendena har 577 resulterat i en begäran om ett skriftligt yttrande från vårdgivaren, alltså drygt 50% av det totala antalet ärenden.

Då metoden för att göra kategorisering av inkomna ärenden förändrats mellan åren 2018 och 2019 är det svårt att göra en jämförelse mellan dessa år.

Vid en jämförelse mellan tertialerna 1-3 2019 kan noteras en viss trend av ökat antal ärenden inom Länssjukvårdsområde 1 och 2 och då främst inom Kirurgcentrum och Rörelseorganens Centrum. I det senare fallet syns ökningen tydligast inom kategorierna *Kommunikation* och *Tillgänglighet*.

En viss ökning av antalet ärenden kan skönjas inom Vuxenpsykiatri Umeå, liksom hos hälsocentraler inom Närsjukvårdsområde Skellefteå. För Vuxenpsykiatri Umeå kan poängteras att nästan 55% av 2019 års ärenden utgörs av kategorin *Kommunikation*. Även vad gäller hälsocentralerna i Närsjukvårdsområde Skellefteå utgörs en stor del av ärendena av kategorin *Kommunikation*. I detta fall ca 35% av ärendena.

Liksom vid tidigare rapporter föreligger totalt sett flest klagomål/ synpunkter inom kategorin *Kommunikation*, följt av kategorin *Vård och behandling*.

Justerare 			Utdragsbestyrkande
--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------

Exempelärenden

2019-871P (Tillgänglighet till vården)

Patienten beskriver att hen blivit opererad för ett diskbråck våren 2019 men fått nya besvär ca 5 månader senare. Efter kontakt med vården görs en MR och vid kontakt med läkare några dagar senare uttrycker läkaren att hen, utifrån resultatet av MR, förstår att patienten har smärtor. Läkaren lovar återkomma, men hör inte av sig trots att patienten ringer och frågar efter den återkoppling läkare utlovade.

På grund av sina smärtor uppsöker patienten två gånger under väntetiden akuten och får andra gången träffa samma läkare som hen haft kontakt med efter MR-undersökningen.

Läkaren medger att patienten inte varit prioritet 1 men lovar att patienten skall bli opererad inom några veckor.

När patienten några veckor senare ringer Ortopedmottagningen får hen information om att hen inte är uppsatt för operation. Patienten får också information om att operation kan bli aktuell först i början på 2020.

2020-74P (Tillgänglighet till vården)

En patient som väntat länge på en ryggoperation kontaktar Patientnämnden.

Patienten beskriver att hen försökt ringa operationsplanerare vid ett flertal tillfällen under de senast veckorna utan att komma fram.

Patienten möts bara ett automatsvar med meddelande om att "det är många som ringer till oss just nu".

Patienten beskriver det som mycket frustrerande att inte kunna få tag på operationsplanerare under en så lång tid.

Ärendet är skickat som kännedomskopia till berörd klinik.

2019-775P (Kommunikation)



Patienten berättar att hen haft kontakt med sin hälsocentral.

Patienten blev uppringd av en för patienten ny läkare som hen upplevde hade ett mycket otrevligt och anklagande bemötande.

Patienten har en smärtproblematik sedan lång tid tillbaka och har starka smärtstillande läkemedel utskrivna. Patienten upplevde att läkaren var mycket skeptisk till dessa läkemedel.

Patienten godkände att läkaren fick ta del av hens medicinlista för att se vilka doseringar hen haft. Patienten uppger att

läkaren i samband med detta uttryckte att läkaren skulle ringa

Justerare 			Utdragsbestyrkande
--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------

till apoteket för att säkerställa att patientens läkemedel lämnades ut på ett korrekt sätt.

Hela samtalet upplevdes som mycket obehagligt och patienten kände sig anklagad för att vara "narkoman".

Hen vill absolut inte behöva ha kontakt med samma läkare igen.

Patienten önskar få veta hur läkarbemanningen ser ut på hälsocentralen och om möjlighet finns att få en mer långsiktig och trygg läkarkontakt.



Hälsocentralen uppger i sitt svar att patienten inte kan beredas möjlighet att få en fast läkarkontakt. Däremot kan hälsocentralen erbjuda fast vårdkontakt.

Bilaga

Ärendesammanställning 2019 års ärenden

Ärendesammanställning Tertial 3

—

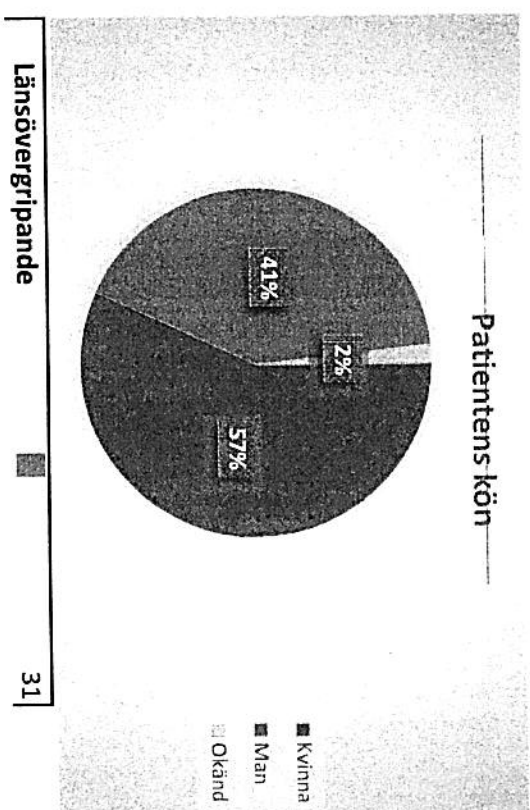
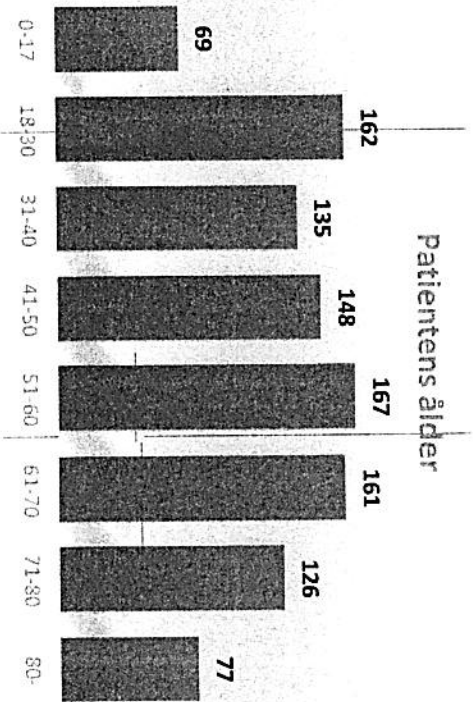
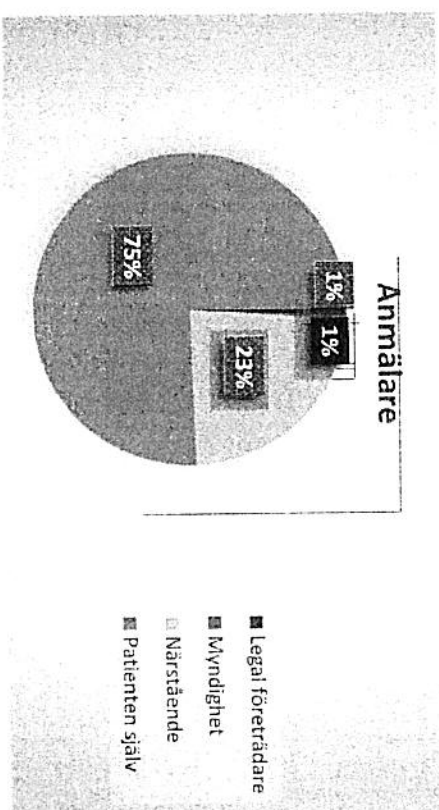
Justerare 			Utdragsbestyrkande
--------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------

Ärendesammanställning 2019 års patientärenden

Totalt har 1117 st patientärenden registrerats under 2019.

Nästan alla, 1108 st, har även avslutas innan årsskiftet.

Vilka har kontaktat Patientnämnden under året och hur?



Länsövergripande

GR M

Ärenden per verksamhetsområde:

Närsvård Umeå

325

Akutmottagning Nus	
1. Vård & behandling	32
2. Resultat	18
3. Kommunikation	2
4. Dokumentation	7
5. Ekonomi	1
7. Vårdansvar & organisation	1
8. Administrativ hantering	2
	1
Geriatriskt centrum Nus	
3. Kommunikation	3
6. Tillgänglighet	2
	1
Hälsocentraler	
1. Vård & behandling	119
2. Resultat	39
3. Kommunikation	2
4. Dokumentation	38
5. Ekonomi	6
6. Tillgänglighet	2
7. Vårdansvar & organisation	10
8. Administrativ hantering	5
9. Övrigt	12
	5

1. Vård & behandling	10
2. Resultat	3
3. Kommunikation	13
5. Ekonomi	1
6. Tillgänglighet	2
9. Övrigt	1
Kommunikation	1
Länsovergripande Bup	
1. Vård & behandling	11
3. Kommunikation	2
4. Dokumentation	4
6. Tillgänglighet	1
	4
Medicincentrum Nus	
1. Vård & behandling	27
3. Kommunikation	6
4. Dokumentation	13
6. Tillgänglighet	2
7. Vårdansvar & organisation	4
8. Administrativ hantering	1
	1
Vuxenpsykiatri Umeå	
1. Vård & behandling	102
3. Kommunikation	12
4. Dokumentation	57
5. Ekonomi	5
6. Tillgänglighet	1
7. Vårdansvar & organisation	13
8. Administrativ hantering	8
9. Övrigt	4
	4
	2

AM
M

Närsjukvård Skellefteå

141

Akutmottagning Skf	
1. Vård & behandling	12
3. Kommunikation	3
4. Dokumentation	5
6. Tillgänglighet	2
7. Vårdansvar & organisation	1
Hälsocentraler	
1. Vård & behandling	95
2. Resultat	23
3. Kommunikation	2
4. Dokumentation	33
5. Ekonomi	7
6. Tillgänglighet	4
7. Vårdansvar & organisation	9
8. Administrativ hantering	4
9. Övrigt	4
Medicinsk- & geriatrisk klinik	
1. Vård & behandling	12
3. Kommunikation	5
6. Tillgänglighet	5
7. Vårdansvar & organisation	1
	1
	1

Vuxenpsykiatri Skf	
1. Vård & behandling	22
2. Resultat	10
3. Kommunikation	1
4. Dokumentation	6
7. Vårdansvar & organisation	1
8. Administrativ hantering	1
9. Övrigt	1
	2

GM

Närsjukvård Sö Lappland

60

Akutmottagning Ly	
1. Vård & behandling	5
3. Kommunikation	1
5. Ekonomi	2
6. Tillgänglighet	1
Hälsocentraler/sjukstugor	
1. Vård & behandling	48
2. Resultat	15
3. Kommunikation	1
4. Dokumentation	24
6. Tillgänglighet	1
7. Vårdansvar & organisation	4
8. Administrativ hantering	1
Medicin- & rehab.klinik	
1. Vård & behandling	6
3. Kommunikation	2
9. Övrigt	3
Vuxenpsykiatri Ly	
Psykiatrisk specialistsjukvård	1
	1

SM

Länssjukvårdsområde 1

153

Barn- & ungdomscentrum	
1. Vård & behandling	11
2. Resultat	3
3. Kommunikation	1
4. Dokumentation	4
5. Tillgänglighet	1
6. Tillgänglighet	1
7. Vårdansvar & organisation	1
Bild- & funktionsmedicin	
1. Vård & behandling	19
2. Resultat	8
3. Kommunikation	3
6. Tillgänglighet	5
9. Övrigt	1
2	1
Cancercentrum	
1. Vård & behandling	10
2. Resultat	5
3. Kommunikation	1
5. Ekonomi	1
7. Vårdansvar & organisation	2
1	1
Centrum för obstetrik & gynekologi	
1. Vård & behandling	32
2. Resultat	8
3. Kommunikation	7
5. Ekonomi	15
6. Tillgänglighet	1
1	1

Kirurgcentrum	
1. Vård & behandling	21
2. Resultat	10
3. Kommunikation	12
4. Dokumentation	3
5. Ekonomi	2
6. Tillgänglighet	23
7. Vårdansvar & organisation	6
8. Administrativ hantering	2
Laboratoriemedicin	
4. Dokumentation	2
1	1
8. Administrativ hantering	1
1	1

GM
ML

Länssjukvårdsområde 2

195

Centrum för AN/OP/IVA	
2. Resultat	2
Hand- & plastikkirurgisk klinik	8
1. Vård & behandling	2
2. Resultat	2
3. Kommunikation	3
9. Övrigt	1
Hjärtcentrum	15
2. Resultat	1
3. Kommunikation	11
4. Dokumentation	1
7. Vårdansvar & organisation	1
9. Övrigt	1
Neuro- huvud- hals centrum	69
1. Vård & behandling	14
2. Resultat	4
3. Kommunikation	34
4. Dokumentation	3
6. Tillgänglighet	7
7. Vårdansvar & organisation	2
8. Administrativ hantering	4
9. Övrigt	1

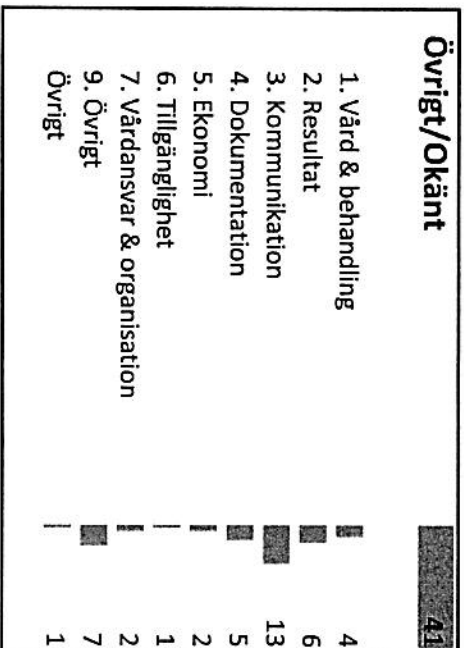
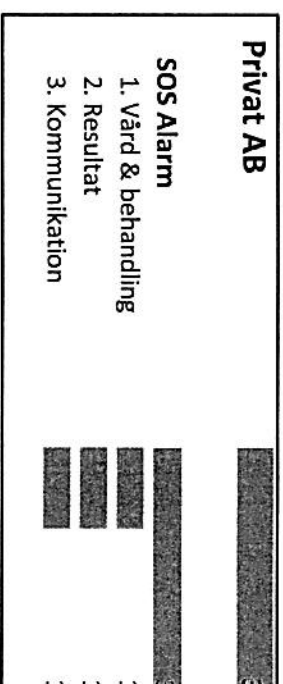
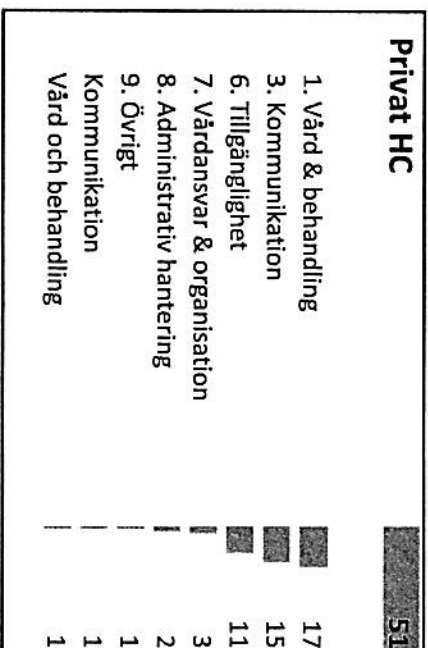
Rörelseorganens centrum	
1. Vård & behandling	88
2. Resultat	10
3. Kommunikation	14
4. Dokumentation	24
5. Ekonomi	4
6. Tillgänglighet	4
7. Vårdansvar & organisation	19
8. Administrativ hantering	5
Ögonkliniken	8
1. Vård & behandling	13
2. Resultat	5
3. Kommunikation	1
6. Tillgänglighet	2
	5

M

Tandvård		22
Folktandvården Mitt		12
1. Vård & behandling	█	5
2. Resultat		1
3. Kommunikation	█	3
5. Ekonomi	█	2
6. Tillgänglighet		1
Folktandvården Nord		2
6. Tillgänglighet	█	2
Folktandvården Syd		3
2. Resultat		1
3. Kommunikation		1
6. Tillgänglighet		1
Specialiststandvård		3
2. Resultat	█	2
3. Kommunikation		1
Utbildningstandvård		2
2. Resultat		1
5. Ekonomi		1

Kommun		20
Bjurholms kommun		1
3. Kommunikation	█	1
Robertfors kommun		1
1. Vård & behandling	█	1
Skellefteå kommun		4
1. Vård & behandling	█	3
5. Ekonomi		1
Umeå kommun		13
1. Vård & behandling	█	6
3. Kommunikation	█	2
5. Ekonomi		1
7. Vårdansvar & organisation	█	2
9. Övrigt	█	2
Vännäs kommun		1
3. Kommunikation	█	1

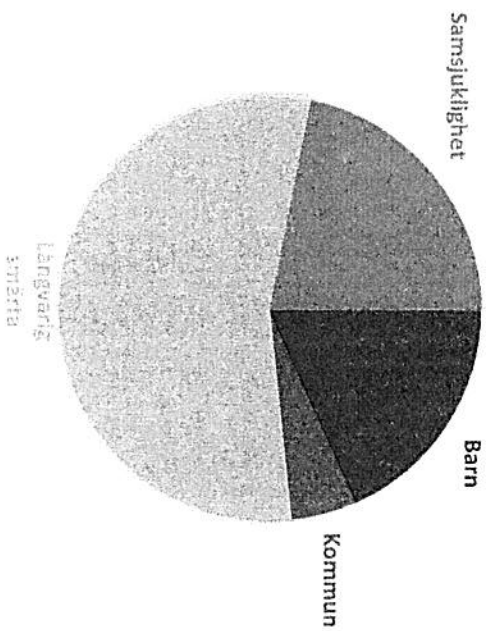
MM



CM ML

Fokusområden 2019

Barn	5%	andel av årets totala ärendemängd
Kommun	1%	
Långvarig smärta	15%	
Samsjuklighet	6%	
Sa:	27%	



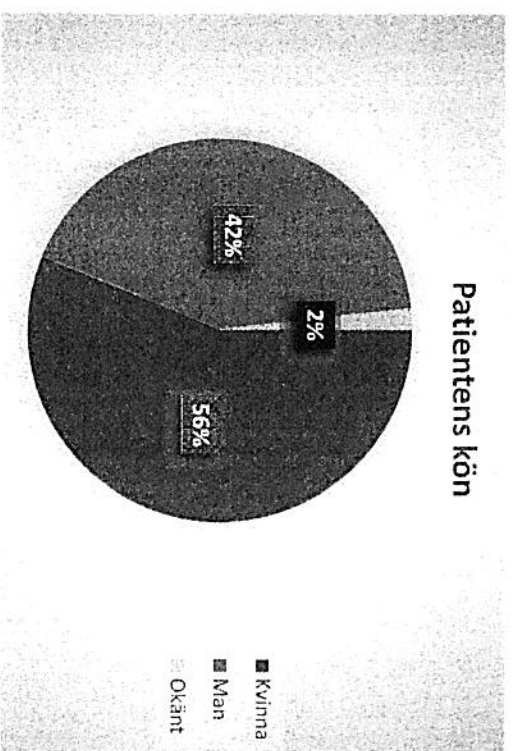
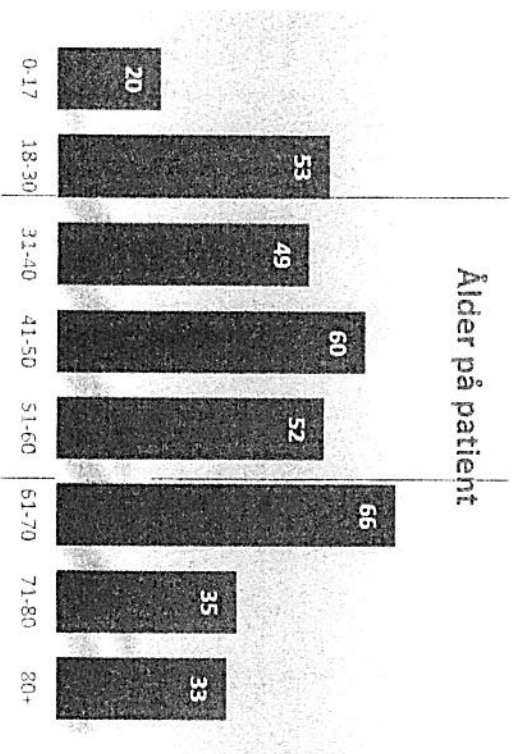
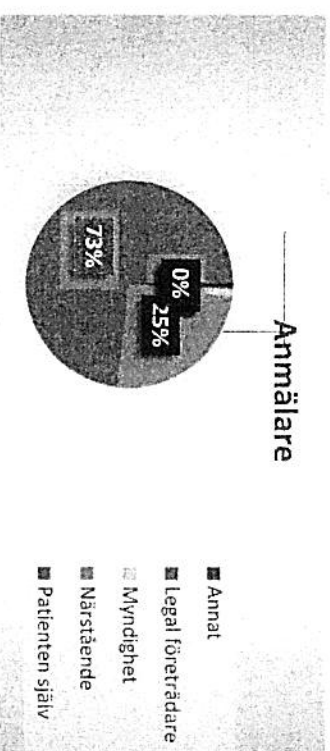
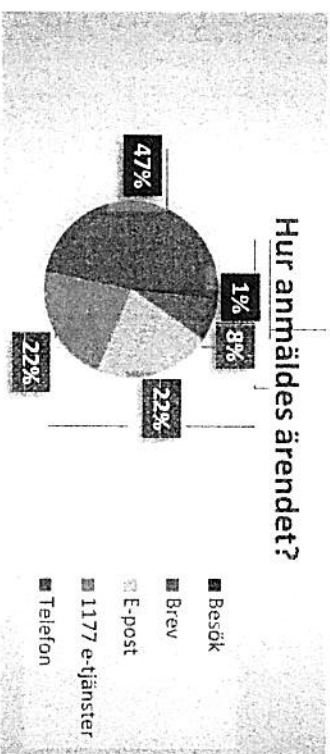
F1. Jämförelse av förekomst mellan de olika fokusområdena

AM

Ärendesammanställning för 2019 års ärenden, perioden 1/9 - 31/12 (tartal 3)

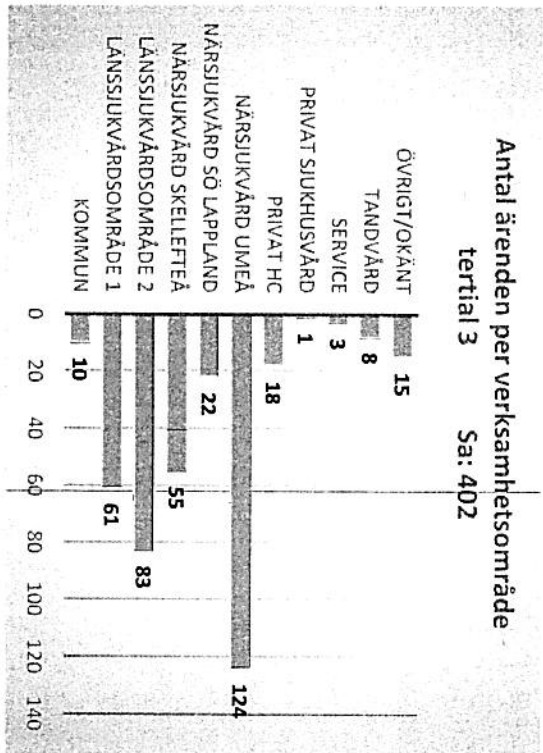
Totalt har **402 st** ärenden handlagts och avslutats under perioden. För motsvarande period 2018 var siffran **318 st**.
Det innebär en ökning med **84 ärenden** eller **21%**.

Vilka har kontaktat Patientnämnden under perioden och hur?

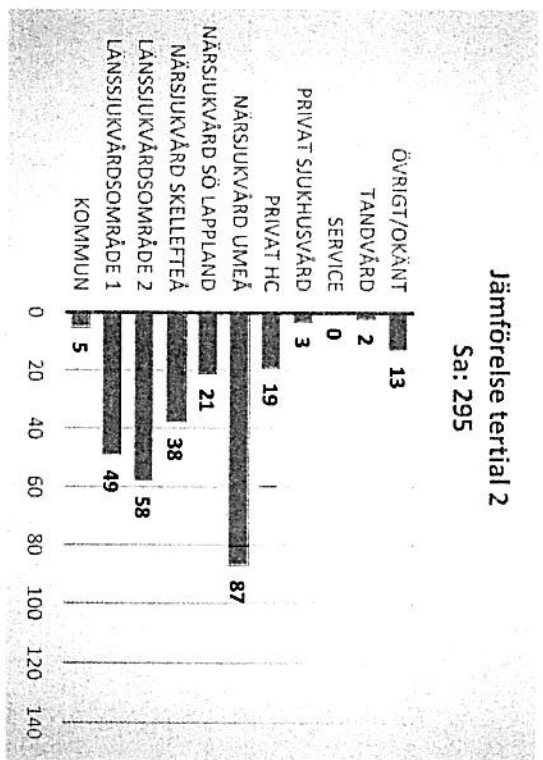


GM MK

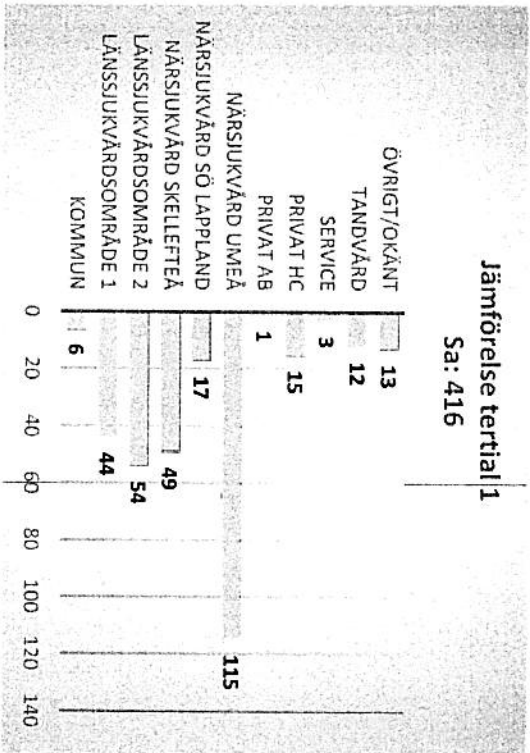
Antal ärenden per verksamhetsområde
tertiäl 3 Sa: 402



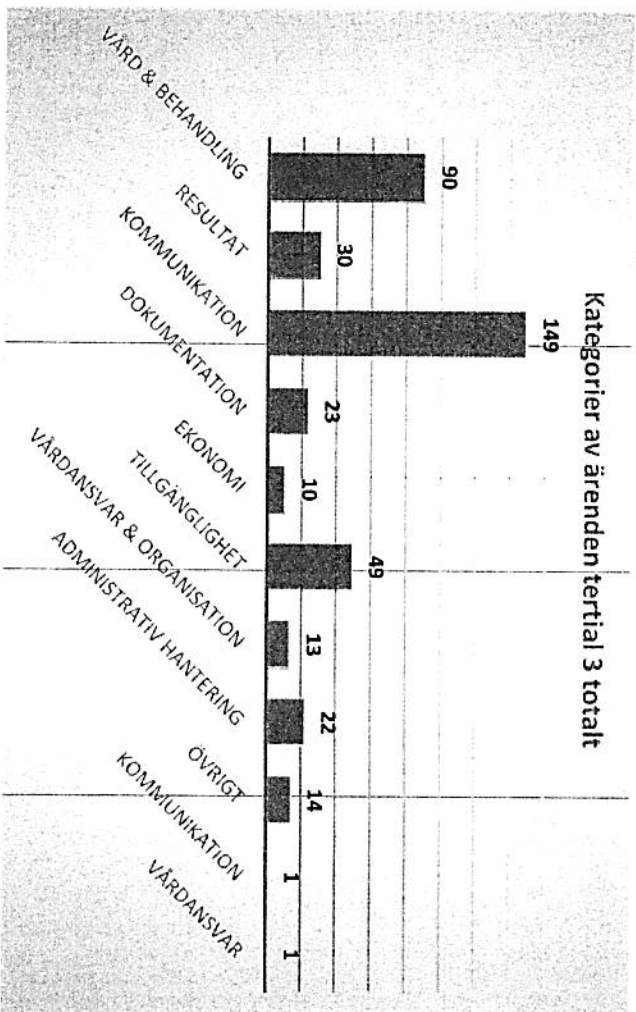
Jämförelse tertial 2
Sa: 295



Jämförelse tertial 1
Sa: 416



CM M



GM
M

	Tertial 3	Tertial 2	Tertial 1
Närsjukvård Umeå	124	87	115
Akutmottagning Nus	13	9	11
1. Vård & behandling	7	4	8
2. Resultat	1	1	0
3. Kommunikation	3	3	1
4. Dokumentation	1	0	0
7. Vårdansvar & organisation	1	2	0
Geriatriskt centrum Nus	1	0	1
3. Kommunikation	1	0	1
Hälsocentraler	45	26	48
1. Vård & behandling	13	7	19
3. Kommunikation	16	11	11
4. Dokumentation	3	1	3
5. Ekonomi	1	0	0
6. Tillgänglighet	1	2	7
7. Vårdansvar & organisation	2	2	0
8. Administrativ hantering	6	3	3
9. Övrigt	3	0	0
Länsövergripande	8	14	9
1. Vård & behandling	2	6	2
2. Resultat	1	1	1
3. Kommunikation	5	3	6
Länsövergripande Bup	3	2	9
6. Tillgänglighet	3	0	0

	Tertial 3	Tertial 2	Tertial 1
Medicencentrum Nus	13	6	8
1. Vård & behandling	3	2	1
3. Kommunikation	6	3	4
4. Dokumentation	1	0	1
6. Tillgänglighet	2	1	1
7. Vårdansvar & organisation	1	0	0
Vuxenpsykiatri Umeå	41	29	34
1. Vård & behandling	6	5	2
3. Kommunikation	19	16	22
4. Dokumentation	5	0	0
6. Tillgänglighet	7	3	4
7. Vårdansvar & organisation	2	2	4
8. Administrativ hantering	2	1	1

SM
MK

	Tertial 3	Tertial 2	Tertial 1
Närsjukvård Skellefteå	55	38	49
Akuttmottagning Skf			
1. Vård & behandling	3	2	7
4. Dokumentation	1	0	2
7. Vårdansvar & organisation	1	0	0
Hälsocentraler	40	28	28
1. Vård & behandling	10	8	6
2. Resultat	1	0	1
3. Kommunikation	15	9	9
4. Dokumentation	4	1	2
5. Ekonomi	1	2	1
6. Tillgänglighet	3	2	4
8. Administrativ hantering	5	2	2
9. Övrigt	1	3	0
Medicinsk- & geriatrisk klinik	5	5	2
1. Vård & behandling	1	3	1
3. Kommunikation	3	1	1
6. Tillgänglighet	1	0	0
Vuxenpsykiatri Skf	7	3	12
1. Vård & behandling	4	1	5
8. Administrativ hantering	1	0	0
9. Övrigt	2	0	0

	Tertial 3	Tertial 2	Tertial 1
Närsjukvård Sö Lappland	22	21	17
Akuttmottagning Ly			
3. Kommunikation	4	1	0
5. Ekonomi	2	0	0
6. Tillgänglighet	1	0	0
Hälsocentraler/sjukstugor	18	14	16
1. Vård & behandling	4	3	8
2. Resultat	1	0	0
3. Kommunikation	10	9	5
6. Tillgänglighet	2	1	1
8. Administrativ hantering	1	1	0

GM
MK

	Tertial 3	Tertial 2	Tertial 1
Länssjukvårdsområde 1	61	49	44
Barn- & ungdomscentrum			
1. Vård & behandling	4	2	5
2. Resultat	1	1	1
3. Kommunikation	1	0	0
	2	0	2
Bild- & funktionsmedicin			
1. Vård & behandling	9	5	5
2. Resultat	4	3	1
3. Kommunikation	2	1	0
	3	1	1
Cancercentrum			
1. Vård & behandling	4	4	3
2. Resultat	1	3	2
3. Kommunikation	1	0	0
5. Ekonomi	1	0	1
	1	0	0
Centrum för obstetrik & gynekologi			
1. Vård & behandling	13	9	10
2. Resultat	4	1	3
3. Kommunikation	3	2	2
5. Ekonomi	5	5	5
	1	0	0
	1	0	0
Kirurgcentrum	30	29	20
1. Vård & behandling	8	7	6
2. Resultat	5	3	2
3. Kommunikation	5	5	2
4. Dokumentation	1	2	0
6. Tillgänglighet	8	9	6
7. Vårdansvar & organisation	1	2	3
8. Administrativ hantering	2	0	0
Laboratoriemedicin			
4. Dokumentation	1	0	1
	1	0	0

PM

	Tertial 3	Tertial 2	Tertial 1
Länssjukvårdsområde 2	83	58	54
Centrum för AN/OP/IVA			
2. Resultat	2	0	0
2. Resultat	2	0	0
Hand- & plastikkirurgisk klin	4	2	2
1. Vård & behandling	1	1	0
2. Resultat	1	0	1
3. Kommunikation	2	1	0
Hjärtcentrum	4	4	7
3. Kommunikation	3	4	4
9. Övrigt	1	0	0
Neuro- huvud- hals centrum	28	19	23
1. Vård & behandling	5	4	5
2. Resultat	1	1	2
3. Kommunikation	16	8	10
4. Dokumentation	2	1	1
6. Tillgänglighet	3	2	2
8. Administrativ hantering	1	1	3
Rörelseorganens centrum	42	27	20
1. Vård & behandling	3	4	3
2. Resultat	6	4	4
3. Kommunikation	11	7	7
4. Dokumentation	2	0	2
5. Ekonomi	2	1	1
6. Tillgänglighet	11	6	2
7. Vårdansvar & organisation	3	2	0

	Tertial 3	Tertial 2	Tertial 1
Ögonkliniken	3	6	4
1. Vård & behandling	1	2	2
6. Tillgänglighet	2	2	1

CM
M

8. Administrativ hantering

Tertial 3 Tertial 2 Tertial 1

Tandvård 8 2 12

Folk tandvården Mitt

1. Vård & behandling 3 0 9
2. Resultat 2 0 3
5. Ekonomi 1 0 1

Folk tandvården Nord

6. Tillgänglighet 1 1 1
1. 1 0 1

Folk tandvården Syd

2. Resultat 1 1 2 0 0

Specialist tandvård

2. Resultat 1 1 0 2

Utbildningst andvård

2. Resultat 2 0 0
5. Ekonomi 1 0 0

Tertial 3 Tertial 2 Tertial 1

Privat HC

18 19 13

1. Vård & behandling 5 7 5
3. Kommunikation 8 3 5
6. Tillgänglighet 3 7 1
7. Vårdansvar & org 1 1 1
9. Övrigt 1 0 0

Kommun

Tertial 3 Tertial 2 Tertial 1

10 5 6

Bjurholms kommun 1 0 0
3. Kommunikation 1 0 0

Skellefteå kommun

1. Vård & behandling 2 1 1

Umeå kommun

1. Vård & behandling 6 4 4
3. Kommunikation 1 1 1 4
5. Ekonomi 1 1 0 ?
7. Vårdansvar & organisation 1 1 1 0
9. Övrigt 2 0 0

Vännäs kommun

3. Kommunikation 1 1 0 0

Tertial 3 Tertial 2 Tertial 1

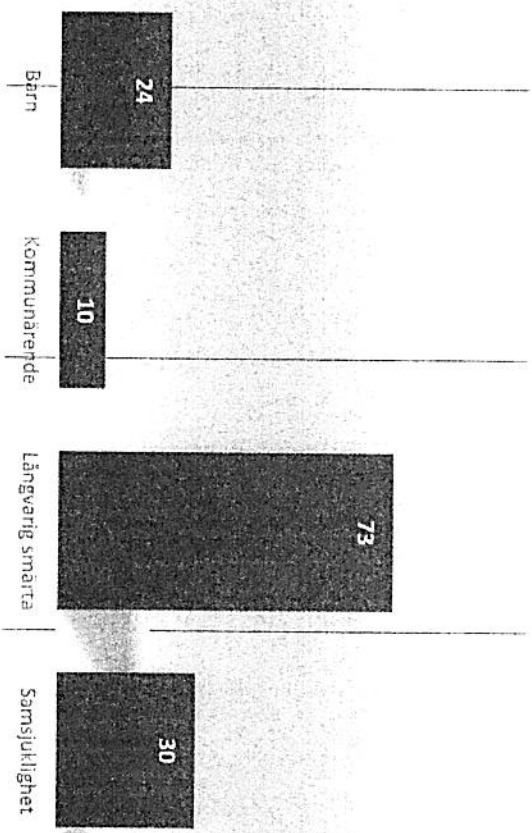
Övrigt/Okänt

15 13 11

2. Resultat 1 2 3
3. Kommunikation 8 2 3
4. Dokumentation 2 1 2
6. Tillgänglighet 1 0 0
9. Övrigt 3 3 1

GM

Antal märkningar med valda fokusområden under perioden



<u>Andel utifrån periodens totala antal ärenden</u>	
Långvarig smärta	18%
Samsjuklighet	7,50%
Barn	6%
Kommunärende	2,50%

Handwritten signature
M