

Helena Blom
Patientnämndens kansli

Rapport patientärenden

Dnr 2022-10A

279500

Sammanfattning

Patientnämndens förvaltning lämnar information till nämnden om patientärenden som avslutats under 2021. Under 2021 har 908 patientärenden avslutats i diariesystemet VSP. Det innebär en minskning av ärenden med knappt 9% jämfört med samma period 2020 då 1050 ärenden avslutades. Däremot har förvaltningens rådgivande/hänvisande samtal ökat med 15% under 2021, jämfört med föregående år. Liksom under 2020 är ärendekategorin Kommunikation vanligast, följt av kategorierna Vård & behandling samt Tillgänglighet. En tydlig ökning har skett inom ärendekategorin Vårdansvar & organisation, från 4% 2020 till 8% av den totala ärendemängden 2021. Vad gäller Vårdansvar och organisation är ökningen tydligast inom primärvård Umeå samt inom närsjukvårdsområde Södra Lappland. Ärendekategoriens klart vanligaste delproblem är Fast vårdkontakt/individuell plan samt Vårdflöde/processer.

De flesta kontakterna med förvaltningen togs under året via 1177 e-tjänster och telefon. Anmälningar via 1177 ökade med 11,5% jämfört med föregående år. Huvuddelen av de kontakter som togs med patientnämnden togs av patienten själv. Det näst vanligaste var att kontakt togs av en närstående till patient. En majoritet av patienterna var kvinnor och åldersspridningen är stor, från 0 - 98 år. Medianålder på patient är 49,5 år.

Exempelärenden:

2021-661P Vuxenpsykiatri Umeå, Vårdansvar/Fast vårdkontakt/individuell plan

Patient efterlyser en fast vårdkontakt hos Affektiv mottagning. Patienten har försökt förmedla sitt behov av att få en utsedd kontaktperson på mottagningen, en tydligt angiven person/kontaktväg in till mottagningen att kunna nyttja vid behov. Patienten har inte fått gehör eller någon respons på sitt önskemål. Patienten anger att hen får träffa olika vårdpersonal vid sina besök och att personal som hen möter är tillfälliga vikarier från andra mottagningar. Patienten förmedlar ett behov av ökad trygghet och kontinuitet hos mottagningen. Patienten vill bli kontaktad för respons och förtydligad information utifrån aktuell situation och sin individuella vårdplan.

2021-634P Vilhelmina sjukstuga, Vårdansvar/Fast vårdkontakt/individuell plan

Vårdnadshavare anmäler upplevda brister i sjukstugans kommunikation, hantering och rutiner i samband med ett akut vårdtillfälle, i väntan på helikopter som skulle transportera patienten vidare till Nus. Patienten har en medfödd hjärnskada och epilepsi. Hen har vid flertalet tidigare tillfällen drabbats av liknande krampanfall och behövt transporteras med helikopter till specialistvård. Vid aktuellt akutbesök upplever vårdnadshavare att sjukstugan inte kunde ombesörja en trygg och patientsäker vårdmiljö. Vårdnadshavare anger att vårdpersonalen på sjukstugan stod handfallna

och vågade inte ge patienten de läkemedel som hade ordinerats via konsultation med Nus. Vårdnadshavare uppskattar att patientens krampanfall pågick i ca 2h 15 min fram tills dess att helikoptern anlänt till sjukstugan. Förtroendet till sjukstugan är påverkat utifrån aktuell händelse och behöver repareras då patienten med familj är i behov av trygghet och kontinuitet vid framtida kontakter med sjukstugan. Enligt vårdnadshavare har hen framfört sina synpunkter via läkare men även personligen till verksamhetschef och avdelningschef, som i sin tur hänvisade vårdnadshavaren att göra en anmälan till Patientnämnden.

2021-738P Rörelseorganens centrum, Vårdansvar/Vårdflöde/processer
2021-752P Dragonens HC/Vårdansvar, Vårdflöde/processer

Patient anmäler problem och behov av förtydligande information gällande aktuella rutiner kopplat till sin sjukskrivning. Patienten har bollats mellan Ortopedkliniken Nus och Dragonens HC eftersom berörda vårdgivare hänvisar ansvaret för sjukskrivning på varandra. Enligt patienten menar ortopedläkaren att deras klinik inte ansvarar för hens sjukskrivning innan en operation är gjord och att berörd HC bär vårdansvaret fram till dess. I samtal med distriktsläkare uppfattar patienten att HC bedömer motsatsen d.v.s. att hen är remitterad till specialistklinik och att kliniken har startat en medicinsk behandling med given cortisoninjektion i axeln/tid hos sjukgymnast och de skall därmed även ansvara för patientens sjukskrivning. Efter flera samtal och vårdbesök har patienten nu fått ett förlängt och bakåtdaterat sjukintyg ombesörjt av distriktsläkare. Ortopedläkaren har satt upp patienten på väntelistan till operation, med förhoppning om en operation innan årsskiftet. Patienten vill belysa aktuellt problem till båda vårdgivarna för granskning och förtydligande av rutiner.

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar:

Att delge Hälso- och sjukvårdsnämnden informationen,

Att delge Beställarenheten informationen,

Att delge medicinskt ansvarig sjuksköterska samt Socialnämnden i Västerbottens samtliga kommuner informationen.

Bilagor

Ärendesammanställning Patientärenden 2021