

PATIENTERS OCH NÄRSTÅENDES SYNPUNKTER GÄLLANDE UNDERSÖKNING/BEDÖMNING

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.

Ålder och kön

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. Männerna är jämnt fördelade över alla åldersspann medan kvinnorna inte är det.

Verksamheter

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.

Åtgärder redovisade av verksamheterna

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.

Typ av synpunkter

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.

Observandum

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.