

Lägesbild av klagomål gällande tillgänglighet 230101–230630

Handläggare: Pernilla Kyrk, Patientnämndsenheten

Datum: 2024-08-29

Dokumenttyp:

Diarienummer:

Under perioden, första halvåret av 2023, inkom 145 klagomål i kategorin 06, "Tillgänglighet" till patientnämnden. Det var 116 patienter som klagade och 29 var närstående. 77 av patienterna var män och 67 var kvinnor. Kategorin Tillgänglighet är uppdelad i:

06.1 Tillgänglighet till vården. Definitionen på tillgängligheten till vården är, svårt att få kontakt med verksamheten och/eller vårdpersonal. Kontaktas inte enligt överenskommelse. Svårt att ta sig till vårdinrättningen. Under denna undergrupp återfanns 67 klagomål, 40 patienter var män och 26 patienter var kvinnor. I ett ärende var kön okänt.

06.2 Väntetider i vården. Definitionen på väntetider i vården är, att vårdgarantin inte har uppfyllts. Uppföljning har inte gjort enligt medicinsk bedömning. Lång väntan på besökstid eller i väntrum. Under denna undergrupp återfanns 78 klagomål, 37 patienter var män och 41 patienter var kvinnor.

Värt att notera är att systemet (Platina) endast tillåter en kategori/klagomål. Många gånger har patienten/närstående klagomål på en hel upplevelse. För att få en bättre helhetsbild av klagomålet skulle det vara att föredra att kunna använda fler kategorier/klagomål. Ett exempel kan ges. Patienter/närstående klagar på att vårdgarantin inte har uppfyllts men också att informationen kring detta varit bristfällig, dessutom hade den personal som patient/närstående varit i kontakt med ett oprofessionellt bemötande. Arbetssättet handläggaren har är att ärendet kategoriseras under tillgänglighet, för hade patienten fått vård inom vårdgarantin hade inte de andra klagomålen uppstått.

Kontaktvägar

De flesta patienter/närstående som ville lämna klagomål kontaktade med PN via telefon; 73 st följt av e-tjänsten/1177; 62 st., e-post; 6 st. och slutligen brev; 4 st. Alla registrerade ärenden genererar inte i något skriftligt klagomål.

Åldersfördelning

De flesta män som klagade var mellan 70–89 år; 29 st. Hos 27 män var ålder okänd. Åldersfördelningen hos de kvinnor som klagade var det mer jämnt fördelat. Det är mellan 5–7 klagomål per åldersgrupp. Hos 22 kvinnor var åldern okänd.

Verksamhet

Av de 145 klagomål som registrerats i kategorin gällde 131 region Värmland, fördelningen; 64 på slutenvård och 65 på öppenvård. 14 klagomål gällde extern verksamhet, som privata VC med avtal samt utomlänsvård.