

Lägesbild av klagomål gällande tillgänglighet 240101–240630

Handläggare: Pernilla Kyrk, Patientnämndsenheten

Datum: 2024-08-29

Dokumenttyp:

Diarienummer:

Under perioden, första halvåret av 2024, inkom 111 klagomål i kategorin 06, "Tillgänglighet" till patientnämnden, jämfört med 145 samma period 2023. Relevant att ta med i lägesbilden var 100 ärenden. Av de 100 som klagade var 16 närstående, oftast mamman. 47 av patienterna var män och 53 var kvinnor. Beskriven händelse kan innehålla klagomål på både tillgänglighet till vården och lång väntan på att få vård och eller återkoppling.

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 40 klagomål, 21 patienter var män och 20 patienter var kvinnor.

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 återkoppling, besökstid eller i väntrum. I beskrivningen av väntetider i vården finns inte återkoppling med, men det är det många patienter klagar på just lång väntan på återkoppling. Under denna undergrupp återfanns 72 klagomål, 30 patienter var män och 42 patienter var kvinnor.

Kontaktvägar

De flesta patienter/närstående som ville lämna klagomål kontaktade PN via e-tjänsten/1177; 54 följt av telefon; 38, e-post; 5 och slutligen brev; 3. Alla registrerade ärenden genererar inte i något skriftligt klagomål. Gällande kontaktvägar har det skett ett trendbrott. Det är fler patienter som kontaktar patientnämnden via e-tjänsten/1177 än telefon. Tillgängligheten på telefontider har inte ändrats.

Åldersfördelning

De flesta män som klagade var mellan 50–89 år; 30 st. Hos 18 män var ålder okänd. Åldersfördelningen hos de kvinnor som klagade var det mer jämnt fördelat men det är flest i åldersgruppen 50–59 år; 9 st. Hos 19 kvinnor var åldern okänd.

Verksamhet

Av de 100 klagomål som är relevanta i kategorin gällde 95 region Värmland, fördelningen; 37 st. på slutenvård, 43 st. på öppenvård och 15 st. på psykiatri, både slutenvård, öppenvård och BUP inräknat. 4 klagomål gällde extern verksamhet, som privata VC och annan vårdgivare med avtal. I ett ärende var verksamhet okänd.

Reflektion

Som beskrivits ovan har klagomål på tillgänglighet sjunkit från 145 till 100. En förhoppning är att tillgängligheten förbättrats, men den slutsatsen går inte att dras utifrån den här lägesbilden. 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: Patienten/närstående klagar på att det är svårt att komma fram till berörd mottagning, när hen väl gör det återkopplar inte vården som utlovats. Dessutom kan det upplevas att personalen ha ett dåligt bemötande. Arbetssättet handläggaren har är att ärendet kategoriseras under tillgänglighet, för om patienten hade kommit i kontakt med vården när den försökte hade troligtvis inte de andra klagomålen uppstått.

I slutet av perioden kom klagomål på kontaktvägen, 1177/Chatt till vårdcentralerna. Patienten har ingen digital kontaktväg till vården om ärendet inte gäller symptom, råd och åtgärd. Det kan tyckas anmärkningsvärt då patienten ska vara medskapande i sin egen vård och kunna rapportera in mående, effekt på läkemedel eller andra åtgärder. Chatten har dessutom en hel del klick som kan vara svårt att förstå sig på. Chatten upplevs också inte vara bemannad på det sätt som det informeras om.

Klagomål på att vårdgarantin (11) inte kan hållas gäller främst specialistvården.

Patienternas förbättringsförslag kan sammanfattas i ökad tillgänglighet gällande telefon och besök samt återkoppla när det har utlovats