

Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Anita Söderlind

Sammanträdesdatum
2024-05-31

FöredragningsPM
Dnr: 23PN1332

Organ
Patientnämnden

Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation – analys av klagomål och synpunkter på vården under 2023

Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar

- att överlämna analysen för kännedom till regionfullmäktige,
- att överlämna analysen för kännedom till hälso- och sjukvårdsnämnden,
- att överlämna analysen för kännedom till folktandvårdsnämnden,
- att överlämna analysen för kännedom till förvaltningsövergripande chefläkare i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
- att överlämna analysen för kännedom till förvaltningschef för Folktandvården,
- att överlämna analysen för kännedom till Region Örebro läns revisorer,
- att överlämna analysen för kännedom till etikrådet,
- att överlämna analysen för kännedom till regiondirektören,
- att överlämna analysen för kännedom till chefen för staben hälso- och sjukvård samt
- att överlämna analysen för kännedom till Region Örebro läns tolv kommuner.

Sammanfattning

Under perioden 1 januari 2023 till och med den 31 december 2023 registrerade

Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Anita Söderlind

Sammanträdesdatum
2024-05-31

FöredragningsPM
Dnr: 23PN1332

Patientnämndens kansli totalt 454 ärenden som gällde synpunkter och klagomål riktade mot primärvården i Region Örebro län. Av dessa var det 147 ärenden som specifikt gällde vårdcentralerna och klagomål som registrerades under huvudproblemen Tillgänglighet samt Vårdansvar och organisation. Underlaget till föreliggande analys utgörs av dess 147 ärenden.

Vissa typer av klagomål återkommer i analysens underlag, till exempel att det är dålig tillgänglighet på telefon och att vårdpersonal inte ringer upp enligt överenskommelse. Andra klagomål handlar om att det är svårt att få boka läkartid inom rimligt tidsintervall och att man skulle vilja ha en fast läkarkontakt men nekas.

Läkarbrist visar sig vara en av de bakomliggande orsakerna till svårigheter patienter stöter på i sina kontakter med vårdcentralerna. Det kanske dröjer innan man kan få en bokad läkartid och man får ofta träffa olika läkare vid varje besök. Klagomål pekar på brister vad gäller uppföljningar och vårdplaner. Konsekvenserna beskrivs bland annat som otrygghet och frustration.

Det finns personer som av olika anledningar inte vill eller kan använda sig av IT-teknik. Den som saknar bankID är hänvisad till att ringa för att få kontakt med sin vårdcentral. För dessa patienter begränsas tillgängligheten och de riskerar att hamna i ett utanförskap.

Ärendebeskrivning

Efter beslut i verksamhetsplan för 2024 för patientnämnden och Patientnämndens kansli har en årsanalys upprättats. Underlaget i analysen består av ärenden inkomna mellan den 1 januari 2023 och den 31 december 2023. Avgränsningen är klagomålsärenden som berör samtliga vårdcentraler i Region Örebro län, även de privata med vårdavtal. Fokusområde för analysen gäller klagomål registrerade under huvudproblemen Tillgänglighet samt Vårdansvar och organisation.

Utifrån synpunkter och klagomål ska patientnämnderna bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patientnämnderna ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regioner och kommuner på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Inspektionen för vård och omsorg och patientnämnderna har gemensamt beslutat att analysera klagomålsärenden som rör primärvården under perioden 1

Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Anita Söderlind

Sammanträdesdatum
2024-05-31

FöredragningsPM
Dnr: 23PN1332

januari 2023 till och med 31 december 2023. Denna sammanställning är en del av underlaget till den analys som kommer att upprättas av Inspektionen för vård och omsorg.

Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven

Beslutet att skicka analysen Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation till föreslagna mottagare förväntas inte få några kända konsekvenser för miljö-, barn- eller jämställdhetsperspektivet

Beslutsunderlag

FöredragningsPM patientnämnden 2024-05-31, Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation – analys av klagomål och synpunkter på vården under 2023
Helårsanalys av ärenden 2023 avseende primärvården

Marcus Philipson
Chef Patientnämndens kansli

Skickas till:

Regionfullmäktige
Hälso- och sjukvårdsnämnden
Folktandvårdsnämnden
Förvaltningsövergripande chefläkare i hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Förvaltningschef för Folktandvården
Region Örebro läns revisorer
Etikrådet
Regiondirektören
Chef för staben för hälso- och sjukvård
Region Örebro läns tolv kommuner