

PATIENTERS OCH NÄRSTÅENDES SYNPUNKTER GÄLLANDE FÖRDRÖJD OCH UTEBLIVEN VÅRD

Patientnämndens förvaltning har analyserat inkomna ärenden gällande *fördröjd och utebliven vård*. Rapporten har tagits fram på uppdrag av Patientnämnden och avser ärenden inkomna till Patientnämnden under första halvåret av 2021 gällande åldersspannet 20->90 år. Antal ärenden som ingår i rapporten är 136 stycken.

Resultat

Liksom tidigare analyser och sammanställningar visar även denna rapport att kvinnor är överrepresenterade i Patientnämndens ärenden. Flest ärenden står åldersgruppen 70-79 år för, med lika många ärenden gällande kvinnor som män. I de flesta andra åldersgrupperna är kvinnor överrepresenterade och störst skillnader kan vi se i åldrarna 20-59 år.

Verksamheter

Verksamhetsområdena inom specialistvården står sammanlagt för hälften av ärendena, följt av primärvården med 38 %.

Fördröjd vård

Vid analys av ärenden som handlade om fördröjd vård kunde fyra huvudorsaker utrönas: *Administration, bedömning, behandling och information* där flest ärenden hade huvudorsak *bedömning*. I flera ärenden gällande huvudorsak *bedömning* upplevde patient/anhörig att felaktig bedömning berodde på undermålig undersökning, att patient/närstående inte känt sig lyssnad på eller att symtomen inte tagits på allvar. Gällande *bedömning* som lett till fördröjd vård står kvinnor för hela tre gånger så många ärenden som män.

Utebliven vård

Vid analys av ärenden som handlade om utebliven vård kunde två huvudorsaker utrönas: *Administration och bedömning* där *bedömning* hade flest ärenden.

Bemötande

Vid genomläsning av alla ärenden gick det också att identifiera brister i bemötande i 29 ärenden (21 %). Övervägande av dessa ärenden inkom från kvinnor.

Vårdens svar och förbättringsåtgärder

I verksamheternas svar framgår att utredningar genomförts och verksamheterna beskriver i yttranden att de vidtagit åtgärder: Ärenden tas upp i personalgruppen i lärande syfte. Genomgång av arbetsrutiner, uppföljning planeras och påminnelse till personal om vikten att följa rutin är exempel på åtgärder. I flera ärenden presenteras direkta åtgärder för den berörda patienten.

Slutsatser

Utifrån innehåll i ärendena som utgör underlag till rapporten är det inget som "stuckit ut" anmärkningsvärt vad gäller verksamhetsområden eller problemområde. Det vi däremot kan se är att kvinnor står för en större andel ärenden. Anmärkningsvärt är att kvinnor i större utsträckning än män upplever ett dåligt bemötande. En god kommunikation mellan patient/närstående och vårdpersonal är något som vi alla vet är en viktig faktor för en patientsäker vård.