

Inkomna synpunkter till patientnämnden

Registrerade ärenden 2018-04-01 tom 2018-06-30



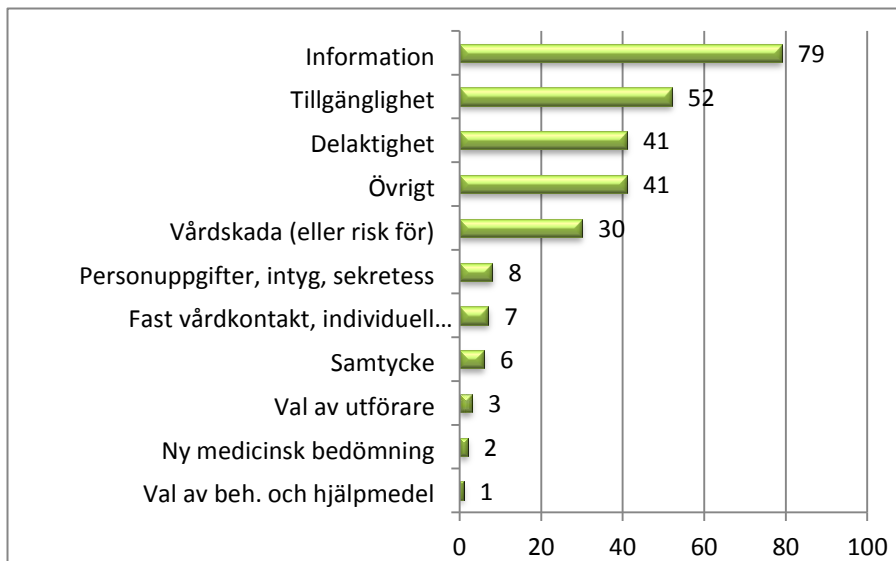
*Analys framtagen
av patientnämnden
i Region Kronoberg*

Varför en analys från Patientnämnden i Region Kronoberg?

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

AVGRÄNSNING OCH METOD

Rapporten avser 170 ärenden som registrerats under perioden april–juni 2018. Könsfördelningen var 78 män och 89 kvinnor (3 okänt). Vid registrering kategoriserades ärenden utifrån patientlagens rubriker och ett ärende kunde ofta röra flera kategorier. 52 av dessa handlar om tillgänglighet, som vi i denna rapport valt att undersöka närmare. Flertalet av de ärenden som registrerats under ”Övrigt” handlar om bemötande.



RESULTAT

Svårt att få tid till vårdcentraler och specialistmottagningar

Några patienter har inte fått kontakt med sin vårdcentral, trots att man ringt tidigt på morgonen. Det finns inga tider kvar, de uppmanas att ringa en annan dag istället.

Ibland har patienten ringt flera gånger innan tid har kunnat ges till läkare. Vid något tillfälle uppmanas patienten att höra av sig när läkaren är tillbaka från semestern. En patient påtalar att det är svårt för patienter med långvariga besvär att få besökstid.

Väntetid till Barn- och ungdomspsykiatriska kliniken är fortsatt lång för utredning.

Även till magnetröntgen kan väntetiden vara lång och därmed förlängs väntetiden till behandling.

Ökat antal ärenden som rör väntetid till tandvård. Får endast akut vård och provisorisk lagning, vilket ökar patientens kostnad och medför ibland fortsatt smärta.

Hör inte av sig

Några patienter har inte blivit uppringda på bokad telefontid och därför inte kunnat ta emot samtalet. Ofta varit svårt att få kontakt med läkaren för att t ex få svar på prover.

Patienter har begärt receptförnyelse men inte fått recept eller återkoppling om de kommer få sitt recept eller inte.

Detsamma gäller vid begäran om intyg, det är både när man ringer eller använder sig av 1177's e-tjänst som det brister.

Skickar vidare

Det förekommer fortfarande att patienter nekas besök på vårdcentral med hänvisning till att de inte är listade där.

Då det är svårt med tider till läkare erbjuds besök till annan profession vilket patienten inte alltid är nöjd med.

Ny läkare kan inte göra bedömning för sjukintyg utan hänvisar till tidigare läkaren som hänvisar tillbaka till den nuvarande läkaren.

Hänvisas från vårdcentralen till specialistmottagning som hänvisar tillbaka till vårdcentralen.

Vårdcentral hänvisar till akuten som sedan kan boka tid till vårdcentralen dagen efter.

Tolk

Patienten får besked att det kan vara svårt att ordna med tolk, behovet ifrågasätts då patienten klarar att arbeta.

Brist på kompetenser

Inställd operation pga. sjuksköterskebrist.

Lång väntetid till magnetröntgen då det är brist på röntgensjuksköterskor.

Reflektioner och förbättringsförslag

- **Lång väntan på undersökning** riskerar försenad diagnos och behandling, vilket för patienten innebär förlängt lidande och risk för vårdskada. Görs rätt åtgärd direkt vid t ex akuta tandvårdsbesök, i stället för provisoriska lagningar som genererar ytterligare besök minskar även kostnader för patient och vårdgivare vilket innebär att fler patienter kan få tid.
 - Kan en översyn av processer korta väntetiderna?
- **Respektera patientens tid vid bokade telefontider.** Ring inte från dolt nummer. Många patienter har svårt att vara tillgängliga vid telefontider om dessa blir tidigare eller senare än det som är planerat.
- **Ge alltid svar i e-tjänst** även om man inte alltid kan tillmötesgå patientens önskemål. Det är viktigt med snabb återkoppling och att alltid ge besked till patienter som kommunicerar via e-tjänsten.
- **Patienter har rätt att söka vård i annat län.** Vid röntgen krävs remiss och då allmänläkare i Kronobergs län endast får remittera inom regionen, det krävs då t ex ett nytt vårdcentralsbesök i annat län. Finns det redan ett bedömt medicinskt behov borde inte ett nytt vårdcentralsbesök i annat län krävas som medför ytterligare kostnader och onödig belastning av vården. Detta kunde undvikas om

allmänläkare har behörighet att skriva remisser även till andra län.

- Hur ser informationen ut till patienter som vill söka vård i annat län?

- **När tiderna inte räcker till på vårdcentralerna** så hänvisas patienterna till akutmottagning eller jourläkarcentral på kvällen.
 - Gemensam jourverksamhet även dagtid för alla vårdcentralerna?
 - **Patienter skickas fram och tillbaka mellan enheter,** trots att det ibland finns klara överenskommelser om vem som ska ansvara för patienten. Ha en dialog i professionen och låt inte patienten bli budbärare!
-

