

Klagomål och synpunkter som avser

Tillgänglighet och väntetider

Inledning

Patientnämnden tar emot synpunkter och klagomål från patienter och närstående på hälso- och sjukvården och Folktandvården i Region Örebro län, hälso- och sjukvård i länets kommuner samt privat hälso- och sjukvård, som utförs enligt avtal med Region Örebro län eller länets kommuner .

I verksamhetsplanen för år 2022 har patientnämnden gett Patientnämndens kansli i uppdrag att i rapportform redogöra för problemområden som kan identifieras utifrån klagomål och synpunkter som avser tillgänglighet.

Rapportunderlaget utgörs av 408 klagomålsärenden som registrerades perioden 1 januari 2021–31 maj 2022. Fokus i denna rapport har lagts på de tre typer av vård där det förekommit flest klagomål: primärvård, psykiatrisk och somatisk specialistsjukvård.

Resultatredovisning

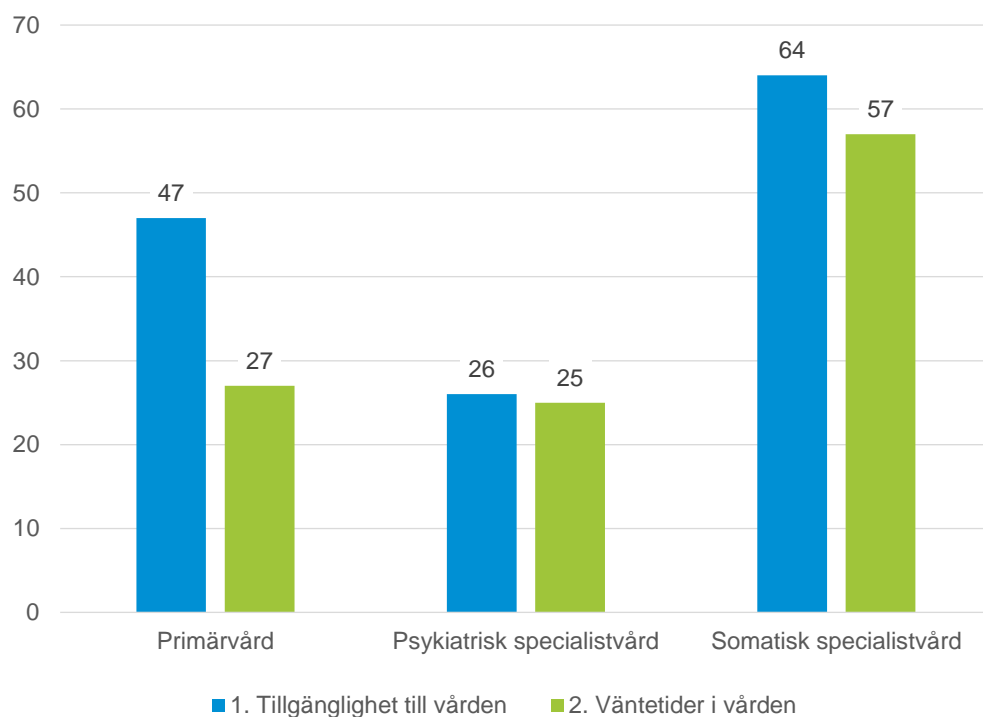


Diagram 1 (ovan). Visar antal klagomål som gäller tillgänglighet och väntetider i primärvård, psykiatrisk specialistvård och somatiskt specialistvård under perioden 1 januari 2021–31 maj 2022

Primärvård

Tillgänglighet i primärvården

"Men varför ringer de inte..."

I primärvården är klagomålen på tillgänglighet fler än klagomål på väntetider. Det man klagar på mest är att det är svårt att få kontakt med vården. Patienter kommer inte fram, tider är slut. Patienten har fått löfte om att bli uppringd men blir inte uppringd alls eller långt senare än vad som var utlovat. Det handlar främst om att läkare inte återkopplar. Några patienter försöker även få kontakt med ansvarig chef och blir inte heller då kontaktad. Några klagomål rör personer som är döva/hörselnedsatta. De har svårigheter att i kontakt med vården förmedla sig och sitt tillstånd eftersom dom hänvisas av vården att ringa sin vårdcentral.

"Trots att jag skrivit på 1177 hänvisades jag till att ringa...."

Väntetider i primärvården

Av de 27 klagomål som rör väntetider i vården framkommer att patienter främst får vänta på en tid för bedömning av läkare, framförallt för att de bokningsbara tiderna är slut. Som patienten blir man då hänvisad att ta kontakt igen nästa dag. Detta kan upprepas flera dagar i följd. Flera klagomål lyfter också fram att man fått sitta i väntrummet lång tid innan läkaren kommer. En patient beskriver att hen väntat nästan en timme i väntrummet. Den patienten valde att gå därifrån och lämna vårdcentralen.

Psykiatrisk specialistvård

Tillgänglighet i den psykiatriska specialistvården

Mer än hälften av de klagomål som rör tillgänglighet till psykiatri handlar om att patienterna inte får, eller har svårt att få kontakt med sin behandlande läkare. Det kan handla om en pågående behandling som inte följts upp som utlovats. Det kan handla om återkoppling via telefon eller besök som inte gjorts. Svårigheter att få kontakt med ansvarig chef förekommer även här i klagomål, men i mindre omfattning jämfört med primärvården och specialistsjukvården. Övervägande handlar klagomålen om att behandlande personal, främst läkare, inte går att nå eller att de inte återkopplar.

Väntetider i den psykiatriska specialistvården

”Jag börjar ge upp om jag ska få någon hjälp....”

Klagomål gällande långa väntetider sticker psykiatrin ut i förhållande till övrig vård. Väntetiden inom psykiatrin är längre än inom primärvård och somatisk specialistvård. Den mycket långa väntetiden beskrivs i klagomålen som frustrerande. Det kan handla om en specifik psykiatrisk behandling, till exempel samtalsbehandling efter ett trauma eller en utredning och bedömning för att komma fram till specifik diagnos.

Fem ärenden lyfter specifikt fram hur lång tid patienterna fått vänta. Dessa patienter beskriver att de är inskrivna i psykiatrin men väntar på specifik behandling eller bedömning. En patient beskriver hur hen väntat i 18 månader på specifik psykiatrisk läkarbedömning/behandling för sitt tillstånd. Psykiatrin erbjöd dock denna patient annan kontakt och medicinsk behandling under väntetiden.

Somatisk specialistvård

Tillgänglighet i den somatiska specialistvården

Flest klagomål gällande den somatiska specialistsjukvården handlar om brister i återkoppling. Den behandlande läkaren är svår att få kontakt med. Patienter uttrycker bristande återkoppling på provsvar, sin vårdplan eller att den utlovade kontakten i samband med utförd behandling inte blir av.

Väntetider i den somatiska specialistvården

”Nu har jag väntat i två år på operation, vad kommer att hända med mitt öga...”

Många klagomål handlar om lång väntetid på att få en operation. Väntetider kan även handla om att få vänta många timmar på bedömning vid akutbesök på akutmottagning. Det förekommer även väntetider när man som patient skickas mellan olika kliniker på sjukhuset för behandling eller undersökning.

Män och kvinnor

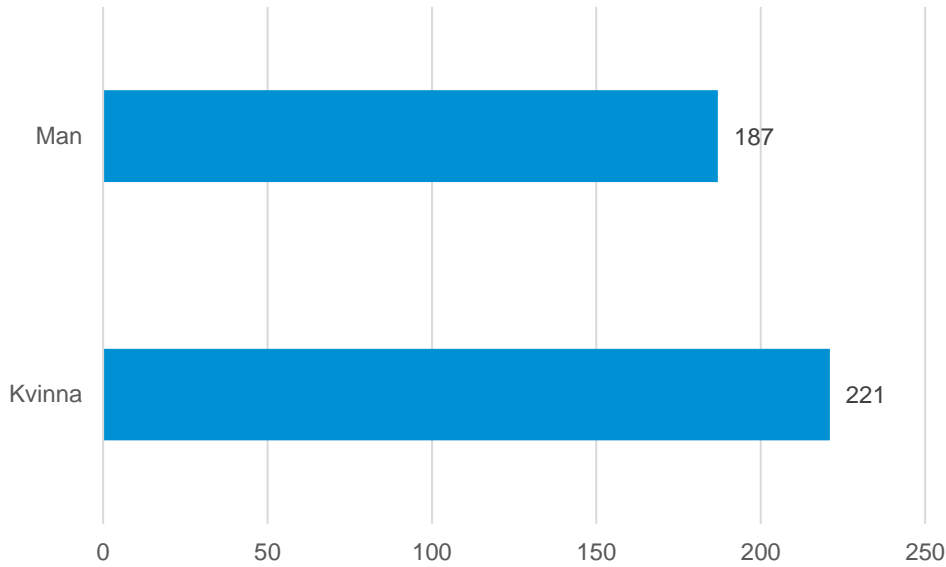


Diagram 2 (ovan). Visar att fler kvinnor än män har framfört klagomål på tillgänglighet och väntetider. 54 procent av klagomålen kom från kvinnor och 46 procent var inskickad av män.

Vad säger Vårdgarantin?

- Kontakt med vårdcentral där du är listad samma dag
- Inom tre dagar medicinsk bedömning av leg. personal
- Besök på specialistmottagning inom 90 dagar
- Behandling inom 90 dagar (sjukhusen samarbetar för att erbjuda kortast möjligaste tid)

Vårdslussen i Region Örebro län kan hjälpa patienter med frågor som gäller vårdgarantin. Vårdslussen kan nås via e-tjänst eller på 019-602 66 00.