



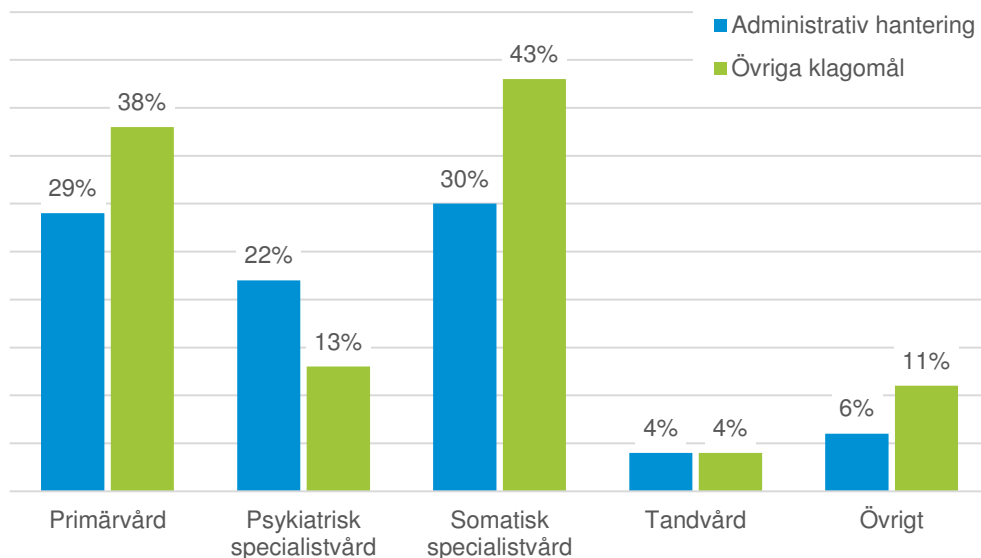
Klagomål och synpunkter som avser

# Administrativ hantering

I enlighet med verksamhetsplan för 2022 har klagomål från patienter och närstående gällande administrativ hantering granskats. I patientnämndens kategorisering innefattar administrativ hantering dels klagomål som gäller felaktiga, fördröjda eller uteblivna intyg och dels klagomål och synpunkter som gäller bristande hantering av till exempel kallelser, remisser, provsvar och recept. Den sistnämnda typen av klagomål benämns fortsättningsvis ”brister i hantering”.

### Patienters klagomål på administrativ hantering

Totalt har det under perioden 1 november 2021 till 30 juni 2022 inkommit 926 klagomålsärenden till patientnämndens kansli. Av dessa innehåller 76 klagomål synpunkter på ”Administrativ hantering”. Av dessa gäller 41 klagomål brister i hantering och 36 klagomål avser intyg. Det är ovanstående 76 ärenden som har granskats och som ligger till grund för denna rapport.



Diagrammet ovan visar andel av klagomålen som gäller administrativ hantering samt övriga klagomål, alltså sådana klagomål som inte handlar om administrativ hantering., under aktuell period, fördelade på olika typer av vård. Det framgår till exempel att 22 procent av klagomålen som gäller administrativ hantering avser den psykiatriska specialistvården, medan endast 13 procent av övriga klagomål avser sådan vård.

### Vad rör sig patienternas klagomål om?

Patienternas klagomål skiljer sig åt. Vad gäller brister i hantering så är ett vanligt klagomål att remisser inte skrivs eller att de skrivs långt efter att de har utlovats. Detta kan ses i tio av de granskade ärendena. Andra exempel som rör brister i hantering är att patienten har fått en tid för ett vårdbesök, och när patienten väl kommer till sin bokade tid så har tiden avbokats utan att patienten fått veta det eller så finns patienten inte med i listan över patienter som är kallade den tiden. Det vanligaste klagomålet som rör intyg är att patienten har nekats ett sådant, att intyget innehåller felaktigheter eller att det har försenats. När patienten har nekats sjukintyg rör det sig om en

medicinsk bedömning, inte om brister i den administrativa hanteringen. Oftast handlar det om att läkare bedömer att patienten inte behöver sjukskrivas. Klagomålen på felaktiga intyg kan handla om att intygen innehåller felaktiga uppgifter, att intygen inte är kompletta eller att fel blankett har använts. Vid försenade intyg har patienten fått ett intyg långt efter att patienten har utlovats ett sådant. Det kan hända att patienten har fått påminna mottagningen flera gånger om intyget.

### **Konsekvenser**

De konsekvenser som kan ses hos patienter som har klagomål på administrativ hantering skiljer sig åt.

När det gäller brister i hantering kan det leda till flera problem för patienten. När vården har missat att skicka remisser har patienterna fått vänta orimligt länge på att få en undersökning gjord, detta har i sin tur lett till oro hos en del patienter att det är något allvarligt fel. Patienten får ibland kontakta vården flera gånger för att påtala att remissen inte har kommit fram. Ibland har inte recept skickats, som utlovat, när patienten åker till apoteket kan det visa sig att patienten har åkt i onödan då inget recept finns. Detta leder till merarbete för patienten. Det har också hänt att information från vården har skickats till fel patient.

*”Att den här informationen har skickats ut till någon för oss okänd människa är integritetskränkande och extremt utlämnande...” (När intyg har skickats till fel person)*

I de fall sjukintyg har nekats eller försenats ses oro för ekonomin. Vissa patienter har gått lång tid utan sjukintyg. Det kan hända att patienten måste förklara för arbetsgivaren varför det inte har inkommit något sjukintyg. Det finns patienter som är i behov av andra intyg, till exempel intyg till Transportstyrelsen. Dessa patienter riskerar, till exempel, att förlora sitt körkort eller att inte få tillbaka det.

*”... jag kan inte äta och har haft sömnsvårigheter, jag har en lägenhet som jag inte klarar av att vara i.” (Patient som har blivit av med sin sjukpenninggrundande inkomst på grund av att inget intyg skrevs).*

Ibland kan patienten uppleva att intyget är felaktigt skrivet. Det kan till exempel ses hos patienten som efter ett digitalt möte med läkare fick ett sjukintyg där det stod saker som läkaren inte kunde veta.

*”Jag blev chockad när jag läste anteckningarna då läkaren konstaterat flera saker om mitt allmäntillstånd ”hur jag rörde mig i rummet” etc, som denna omöjligt kunde veta”.*

## **Övrigt**

I de granskade klagomålen kan man se att klagomål på administrativ hantering oftare förekommer hos en specifik vårdcentral i södra länsdelen. Här finns sex ärenden som rör administrativ hantering. Vidare kan vi, som framgår av diagrammet på s. 2., se att psykiatrin är överrepresenterade i klagomål som gäller administrativ hantering. En anledning till detta kan vara att vissa patienter, som lider av psykisk ohälsa, kan behöva intyg till Transportstyrelsen för att få behålla, eller få tillbaka, sina körkort. Vad gäller barnärenden så finns endast fyra klagomål som gäller administrativ hantering. Antal barnärenden sticker inte ut, det är ungefär samma fördelning som för övriga klagomål. Detsamma gäller åldersfördelningen i klagomål som rör administrativ hantering.