

PATIENTERS OCH NÄRSTÅENDES SYNPUNKTER GÄLLANDE TILLGÄNGLIGHET

Patientnämnden har analyserat inkomna ärenden gällande kategorin Tillgänglighet. Analysen har tagits fram för rapportering till IVO. 107 ärenden har registrerats under 2019 gällande denna kategori. Ärendena utgjorde 8 procent av det totala antalet ärenden som inkom till Patientnämnden och som under 2019 var 1340 st.

Specialistvård

Specialistvården hade flest ärenden med 50 stycken. Övervägande del av ärendena gäller synpunkter på för lång väntetid till besök. Flertalet berör vårdgarantin som inte uppfylls men även att väntetider inom vårdgarantin upplevs vara för långa. I flera ärenden som rör vårdgarantin har patienten fått besked att tid ska ges inom ett visst antal dagar, men får ingen kallelse från vården trots att tidsgränsen har passerats. När patienten sedan försöker komma i kontakt med vården för att få besked om när de kommer att kallas, har det i några fall dessutom varit svårt att komma fram på telefonen till aktuell verksamhet. Ett antal ärenden berör också lång väntan i väntrummet. Det beskrivs också att kontakt uteblir trots att vården sagt att de ska ringa upp.

Primärvård

29 ärenden rörde primärvården. Även inom primärvården handlar synpunkterna om för lång väntetid till besök. Det kan t.ex. gälla besök till läkare eller till psykosocialt team. Några ärenden beskriver också lång väntetid i telefonen. Synpunkterna beskriver även inom denna verksamhet att utredningstiden kan bli lång när patienten remitteras för nya undersökningar. Det upplevs även svårt att komma i kontakt med vården. I flera fall saknar patienten återkoppling från vården. Det kan gälla besked om provsvar, att få en ny tid eller att vården inte ringer tillbaka som utlovats. Några beskriver att de "bollas" mellan

olika verksamheter och därmed upplever bristande tillgänglighet till vård och hjälp.

Psykiatri

17 ärenden återfanns inom psykiatrin. Flest ärenden rörde vuxenpsykiatri. Ca en tredjedel gällde habilitering och barn- och ungdomspsykiatri. Även här gäller synpunkterna framförallt lång väntetid för utredning och behandling. Synpunkterna handlar också om att patient/anhörig inte kontaktas som utlovats. Några ärenden handlar om att besök inte sker enligt tidigare planering.

Folktandvården

Folktandvården hade 7 ärenden. Dessa handlade övervägande om långa väntetider till behandling.

Barnärenden

13 ärenden gällde barn i åldern 10-19 år. Dessa var tämligen jämnt fördelade mellan specialistvård, primärvård och barn- och ungdomspsykiatri. Ett ärende rörde Folktandvården. Ärendena var av blandad karaktär.

Konsekvenser

Det framkommer i flera ärenden att patient/närstående framfört att problem med tillgängligheten har lett till oro och otrygghet. Några har känt sig inte bli respekterad, en upplevelse av hopplöshet, känsla av att vara "bortglömd" och "lurad". De beskriver också att bristande tillgänglighet lett till psykiska påfrestningar och tillika fysiska besvär. I något fall, där patienten inte kallats som utlovats, konstaterades att patientens ögonbesvär hade försämrats under tiden. Någon uppger också en försämrad tilltro till vården.