

BESLUTSFÖRSLAG

Datum 2021-02-05

Dnr 2021-POL000069

1 (4)

Snabbrapport om tre vårdcentraler

Ordförandens förslag

1. Patientnämnden uppmärksammar hälso- och sjukvårdsnämnden och primärvårdsnämnden på resultaten av den granskning som har gjorts.

Sammanfattning

Patientnämnden Skåne har fått förfrågningar kring en viss namngiven läkare på Blommans vårdcentral i Malmö och beslutat att tidigarelägga en närmre granskning av de tre vårdcentraler som har fått flest klagomål i Skåne under de senaste två åren. Resultatet innebär att en informationsöverföring till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, har gjorts och att avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning i Region Skåne har fått del av genomgången.

I ärendet finns följande beslut

1. Beslutsförslag, 2021-02-05

Beskrivning av ärendet och skälen för förslaget

Patientnämnden Skåne följer regelbundet upp statistiken för inkomna klagomål och synpunkter. Vad gäller de vårdcentraler som sticker ut i klagomålsstatistiken har förvaltningen sedan tidigare planerat att göra en närmare granskning av dessa. Denna har tidigarelagts efter att det har inkommit frågor om en viss namngiven läkare på Blomman vårdcentral i Malmö.

Rapporten bygger på ärenden som har inkommit till Patientnämnden Skåne från den 1 januari 2019 till och med den 31 januari 2021. Redovisningen av vad som har framkommit görs här i storleksordning utifrån antal klagomål.

Vårdcentral	2019	2020	2021-01-31
VC Södervärn	46	59	3
Blomman vårdcentral, Katrinelund och Sofielund	37	35	5
VC Eden	35	28	4

Vårdcentralen Södervärn

Södervärn är en av Malmös fem största vårdcentraler med cirka 12 800 listade patienter. Totalt inkom 108 ärenden till patientnämnden under perioden. Totalt var det 57 kvinnliga klagande och 51 manliga. Klagomålen ökade med 28,2 procent från 2019 till 2020.

Flest klagomål, 47 st, berör *kommunikation* följt av *vård och behandling*, 28 st, och *tillgänglighet* 12 st. Klagomålen är riktade mot läkare samt till annan vårdpersonal eller vårdcentralen som organisation. I de allra flesta ärenden framgår inte någon namngiven läkare.

Sammanfattningsvis har ärenden under kategorin *kommunikation* handlat om bemötande eller otydlig information. I 20 ärenden påtalas att patienter ej blivit lyssnade till. Några berättar att de upplevt sig kränkta och att läkaren agerat oprofessionellt. I fyra ärenden påtalar patienter felaktigheter i journalanteckningen. En namngiven läkare återkommer i sex ärenden gällande bemötande eller otydlig information.

I fyra ärenden har patienter framfört missnöje med läkarkontinuiteten på vårdcentralen. De har fått träffa olika läkare vid olika besök vilket gjort det svårt att hålla samman vården. Elva patienter har påtalat att de upplevt ett otrevligt bemötande eller ifrågasättande av sjuksköterskan vid kontakt med vårdcentralen.

Sammanfattningsvis har ärenden under kategorin *vård och behandling* handlat om missnöje med bedömning av vård och/eller utredning. Några patienter beskriver att läkaren inte velat remittera vidare till specialistsjukvården, trots att patienten anser det vara befogat. I några ärenden upplever patienter att de fått en felaktig diagnos eller ett felaktigt läkemedel utskrivet. I fem ärenden har patienter synpunkter på sjuksköterskans bedömning vid kontakt med vårdcentralen.

I ärenden gällande *tillgänglighet* har det handlat om telefontillgänglighet samt väntetid i vården, till exempel uppföljning av provsvar eller väntetid för provtagning.

Patientnämnden har tagit vårdkontakt i 45 ärenden av 108. I 14 ärenden har patienten velat ha ett skriftligt yttrande. I de yttranden som inkommit till patientnämnden har verksamhetschefen beskrivit händelseförloppet samt bett patienten om ursäkt för bemötandet. I det fall där läkaren nämnts vid namn har verksamhetschefen yttrat att berörd läkare vidtalats gällande bemötandet. Vårdcentralen uppger att de arbetar kontinuerligt med bemötandefrågor.

Blomman vårdcentral

Vårdcentralen har cirka 8 600 listade patienter. Totalt har det inkommit 77 ärenden till patientnämnden under perioden, varav 66 på Katrinelund och 11 på Sofielund. Det var 54 kvinnliga klagande och 21 manliga samt två med ej angivet kön. Från 2019 till 2020 minskade klagomålen med 5,4 procent.

Flest klagomål berör *kommunikation*, 34st, följt av *vård och behandling*, 20 st. Klagomålen kan till största delen kopplas till läkarbesök. I de allra flesta ärenden framgår det inte vilken läkare det gäller.

Sammanfattningsvis har ärenden under kategorin *kommunikation* handlat om bemötande. I tolv ärenden har patienter upplevt ett oseriöst intryck i samband med läkarbesök. Några patienter har upplevt att de inte har blivit lyssnade på eller tagna på allvar. En del patienter berättar att de har fått otydlig information i samband med besök. I ett ärende har patienten uppfattat att hen har fått erbjudande om sjukskrivning och remiss i utbyte mot uppehållstillstånd.

I sex ärenden har patienter framfört klagomål på brister i det svenska språket.

I sju ärenden har patienter påtalat felaktigheter i information om Region Skånes riktlinjer. I två av dessa har barn under fem månaders ålder nekats besök på grund av ålder. Två ärenden har handlat om ovilja att hjälpa till med förskrivning av förbrukningsmaterial. Ett ärende har handlat om att patienter med sekretessmarkering nekats besök. Ett ärende har handlat om felaktig debitering för provtagning gällande sexuellt överförbara sjukdomar. Slutligen har ett ärende handlat om nekad möjlighet till att betala med faktura.

Sammanfattningsvis har ärenden under kategorin *vård och behandling* handlat om felaktig och osäker bedömning.

Nio ärenden har handlat om otrygghet eller felaktig diagnos i samband med gynekologisk undersökning. I sju av dessa anmälningar framkommer en och samma läkare. I några av dessa ärenden har patienter fått intrycket av att de skulle få träffa en gynekolog, men senare fått reda på att läkaren inte är utbildad gynekolog. Patienter beskriver otrygghet och i något fall smärta i samband med undersökning och har ställt sig frågande till om läkaren är kompetent att utföra vården. En del patienter har framfört att de fått en felaktig diagnos som uppmärksammats av deras ordinarie gynekolog.

Åtta ärenden under kategorin *vård och behandling* har handlat om osäkerhet vid diagnostik eller felaktig bedömning i samband med annan vård.

Patientnämnden har tagit vårdkontakt i 27 av 77 ärenden och inhämtat yttranden i 19 ärenden där patienter önskat ett skriftligt svar. I samtliga yttranden har verksamhetschefen beskrivit händelseförloppet och beklagat vårdupplevelsen. Vårdcentralen har framfört att de arbetar kontinuerligt med att förbättra kommunikationen med patienter.

Vårdcentralen Eden

Vårdcentralen tillhör också en av Malmös fem största vårdcentraler med cirka 12 800 listade patienter. Flest klagomål berör *kommunikation*, 23 st, följt av *vård och behandling* 16 st. och *tillgänglighet* 14 st. Det var 41 kvinnliga klagande och 25 manliga samt ett ärende med ej angivet kön. Klagomålen minskade med 20 procent från 2019 till 2020.

Sammanfattningsvis gällande *kommunikation* har ärendena handlat om bemötande. I sex ärenden har patienter upplevt dåligt bemötande i telefon vid tidsbokning. En del patienter har framfört synpunkter på att de inte har blivit tagna på allvar av både läkare och sjuksköterska. Fem patienter har upplevt missnöje med intygsskrivning, sjukskrivning eller remiss vidare till specialistsjukvården. Det går inte att knyta klagomålen till någon speciell läkare eller sjuksköterska.

Sammanfattningsvis under kategorin *vård och behandling* samt *tillgänglighet* har patienter varit missnöjda med bedömning av vård, utredning samt läkemedelsförskrivning. Patienter har även framfört missnöje med sjuksköterskans medicinska bedömning vid telefonrådgivningen. Gällande tillgängligheten har klagomålen handlat om att det varit svårt att komma fram via telefon.

Patientnämnden har tagit vårdkontakt i 17 ärenden och inhämtat sju yttranden då patienter önskat ett skriftligt svar. Verksamhetschefen eller enhetschefen har besvarat patienternas klagomål. Förbättringsåtgärder har införts genom att medarbetare har varit på utbildning gällande intyg och sjukskrivning. Det framkommer att det startas tvärprofessionella team som stöd till läkare vid längre sjukskrivningar och vid rehabilitering. I ett ärende beskrivs att en avvikelse är gjord gällande sekretess.

Slutsats

Mot bakgrund av genomgången har Patientnämnden Skåne valt att snarast göra en informationsöverföring avseende namngiven läkare på Vårdcentralen Blomman till IVO tillsammans med denna redovisning, som också skickas till avdelningen för hälso- och sjukvårdsstyrning, Region Skåne.

Ekonomiska konsekvenser och finansiering

Ärendet hanteras inom ramen för patientnämndens budget.

Juridisk bedömning

Samråd med regionjurist har inte bedömts nödvändigt.

Miljökonsekvenser

Ärendet bedöms inte medföra några miljökonsekvenser.

Samverkan med berörda fackliga organisationer

Ingen samverkan/MBL-förhandling har bedömts nödvändig i ärendet.

Uppföljning

Patientnämnden kommer i sina återkommande granskningar att fortsatt följa klagomålsutvecklingen avseende de tre vårdcentralerna, samt återkoppla eventuella reaktioner från IVO och ansvariga politiska nämnder i Region Skåne.

Matilda Malmgren
Ordförande

Jonas Duveborn
Förvaltningschef