



# Patientnämnden Skåne

## Förvaltningschefen

### REDOGÖRELSE

Process Patientärendeprocessen  
Skapad av Jonas Duveborn  
Godkänd av Jonas Duveborn

Godkänt datum 2024-11-06  
Version  
Ärendenummer 2024-POL000019

## Klagomål på bristande tillgänglighet kopplad till utebliven samordning enligt vårdgarantin

I januari 2024 började klagomål komma in till Patientnämnden Skåne på att Helsingborgs lasarett hade slutat samordna patienter till andra vårdgivare, och därmed inte kunde ge vård i enlighet med tidsgränserna i vårdgarantin.

Vid kontakt med Helsingborgs lasarett framkom att reducerad samordning enligt vårdgarantin var en del i den ekonomiska handlingsplan som tagits fram för att uppnå en ekonomi i balans. Sjukhusstyrelsen beslöt i två steg – den 31 januari 2024 och den 6 mars 2024 – att sluta med samordning och därmed spara in hela den förväntade helårskostnaden för samordning på sammanlagt 70 miljoner kronor. En förutsättning skulle vara att ”åtgärderna inte medför negativ påverkan på tillgängligheten”.

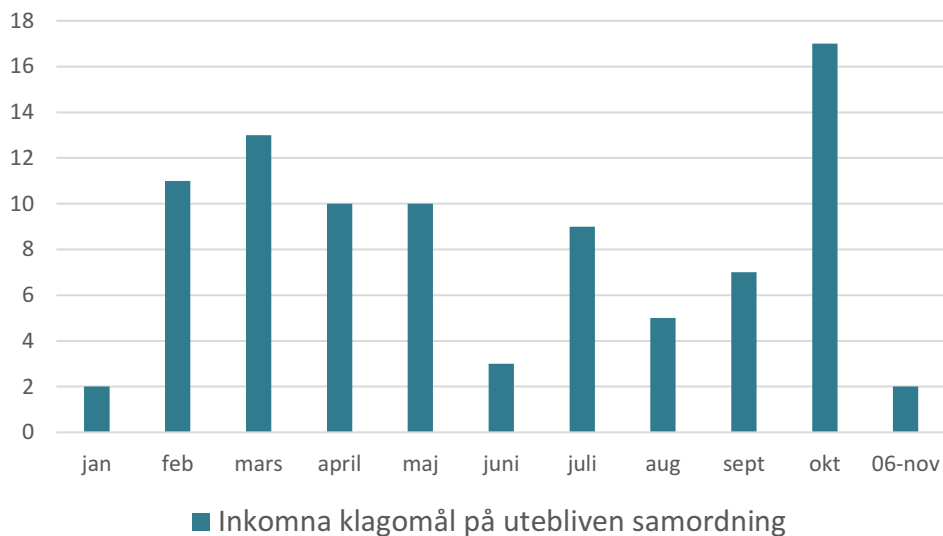
Fram till och med den 6 november 2024 har Patientnämnden Skåne fått in 89 klagomål som handlar om att skånska vårdgivare har slutat samordna patienter i enlighet med vårdgarantin. Av dessa ärenden avser 82 Helsingborgs lasarett, fem Skånes universitetssjukhus och två psykiatrin.

Sett till det sammanlagda antalet klagomål – eller den sammanlagda vårdproduktionen – är klagomålen inte många. Samtidigt räcker det

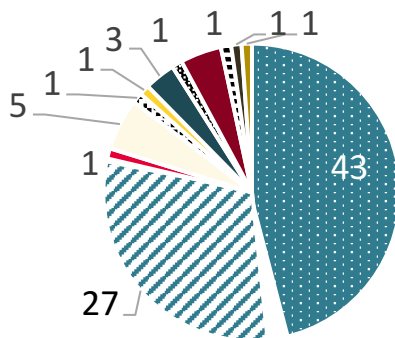
med ett eller ett par ärenden av det här slaget för att det bör uppmärksammas och hanteras.

Nedan presenteras ärendena ur olika statistiska perspektiv. Därefter följer korta sammanfattningar.

## 1 När inkom ärendet?

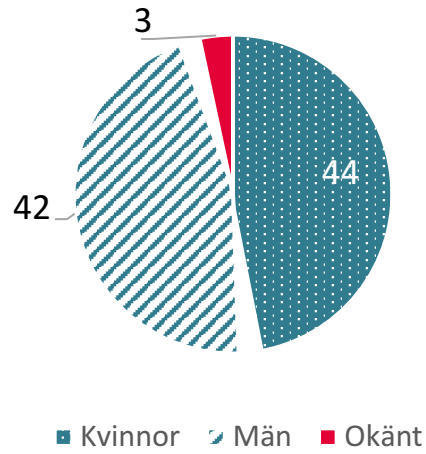


## 2 Enhet

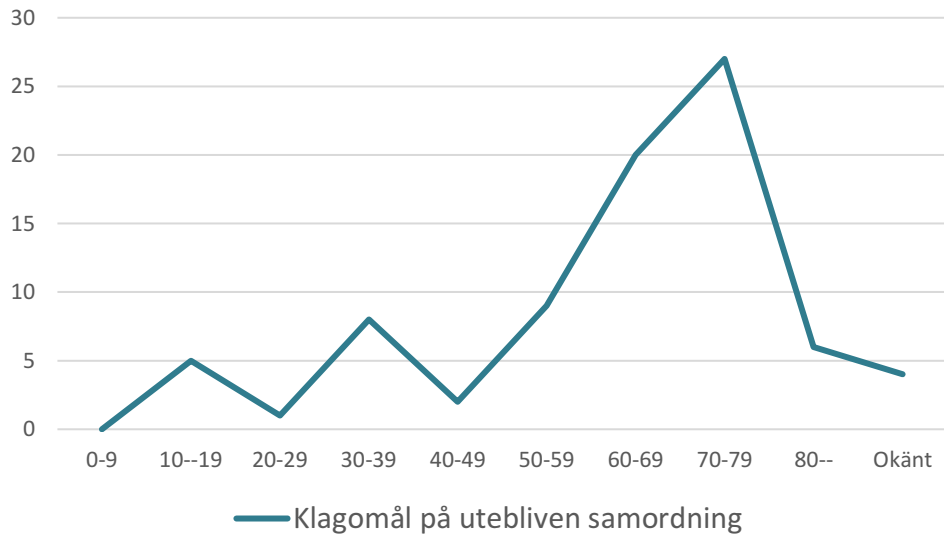


- |                                      |                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| ■ Ortopedimottagning Ängelholm       | ■ Ortopedimottagning Hbg        |
| ■ Dagkirurgisk enhet Ängelholm       | ■ Okänd, Hbg                    |
| ■ Kirurgimottagning Hbg              | ■ Kirurgimottagning Ängelholm   |
| ■ Öron-, näs- och halsmottagning Hbg | ■ Gynekologiavdelning Ängelholm |
| ■ Ortopedimottagning Malmö           | ■ Bup Ystad                     |
| ■ Neurologimottagning Lund           | ■ Vuxenpsykiatrimottagning Ksd  |

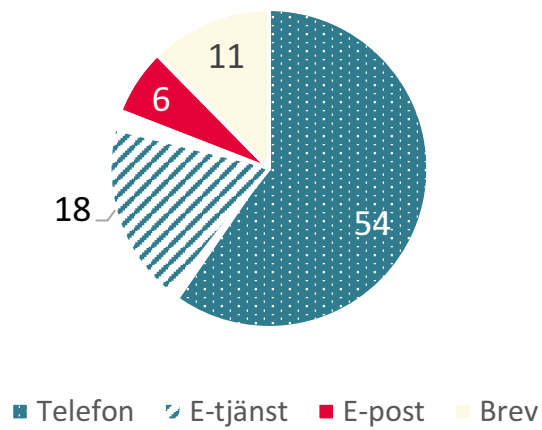
### 3 Kön



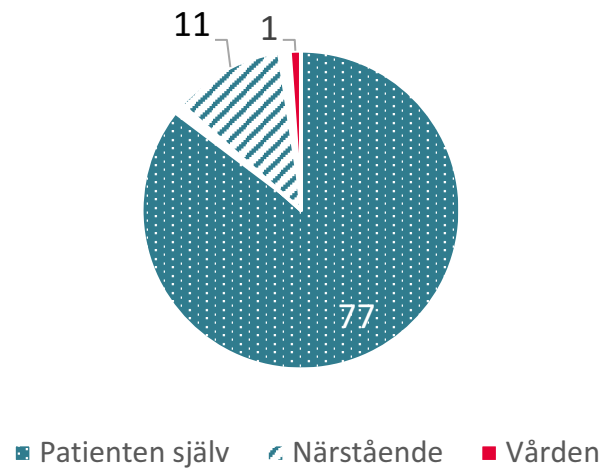
### 4 Ålder



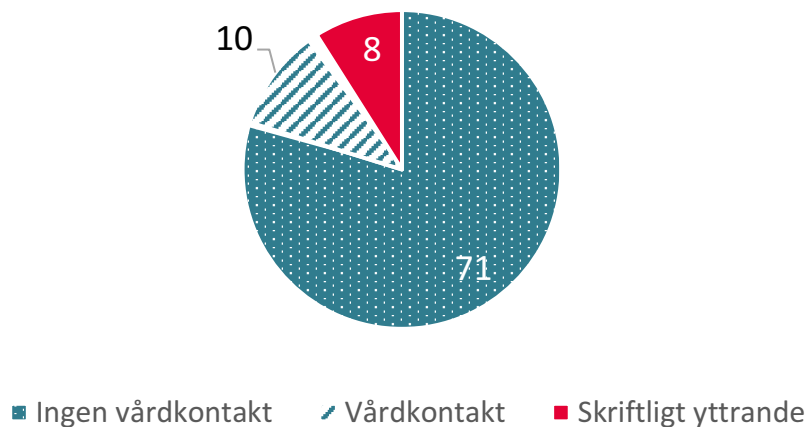
### 5 Hur anmäldes ärendet?



## 6 Vem klagade?



## 7 Vårdkontakt



Nio av de 89 patienterna önskade vara anonyma gentemot vårdgivaren.

## 8 Patientupplevelser

Nedan följer ett antal sammanfattningar av patienters klagomål på utebliven samordning enligt vårdgarantin. Det är inte samtliga klagomål, utan ett försök att belysa de olika aspekter som patienterna lyfter fram. Samtliga klagomål återrapporteras till vårdgivaren.

■ Patienten fick veta att personalen fått besked om att de inte får skicka patienter inom vårdgarantin. Patienten har under väntan på läkarbesök varit sjukskriven och blivit uppsagd. (2024-969P)

■ Patienten vill framföra klagomål på att han inte får besked om när en operation kommer att genomföras. Tiden för vårdgarantin har redan överskridits en gång varvid patienten blev remitterad till mottagningen men även här kan man inte ge besked om förväntad väntetid till när operationen kan bli av. Patienten har varit i kontakt med mottagningen ett flertal gånger, men inget besked kan ges. Mottagningen motiverar dröjsmålet med att operationen kräver specialistkunskap som inte finns på mottagningen. Därför väntar mottagningen på att en extern specialistläkare ska utföra operationen på mottagningen och när denne kan utföra operationen vet man inte. Patienten har varit sjukskriven i tre månader och lider därmed ekonomisk skada. (2024-620P)

■ Patienten ringde till mottagningen och ville åberopa vårdgarantin. I stället fick patienten besked från mottagningen att vårdgarantin inte gäller eftersom sjukhuset själv ska ta hand om sina köer och att en remiss till annan mottagning därför inte kan bli aktuell. Patienten ställer sig frågande till om det stämmer att vården kan fransäga sig reglerna för vårdgarantin. (2024-4555P)

■ Patienten har fått beskedet att väntetiden för hans höftoperation beräknas uppgå till sex, sju månader. Patienten undrar hur han ska gå till väga då han anser att väntetiden är för lång. (2024-4543P)

■ Patienten hade väntat länge på tid för operation men fick till slut en tid för bedömning inför operation. Det togs blodprover och patienten fick prata med narkosläkare. Över sex månader senare hade patienten fortfarande inte fått tid till operation och mottagningen kunde inte heller säga hur lång väntetiden förväntades vara. När patienten frågade om vårdgaranti nekades hen detta. Patienten hade nu kraftiga smärtor och önskade få information om vad som händer. (2024-4506P)

■ Patienten har fått besked att det kommer att dröja ett till två år innan han kan bli opererad och undrar varför han inte kan åberopa vårdgarantin. (2024-4439P)

■ Närstående till patienten är kritisk till att samordning enligt vårdgarantin inte används trots att den beräknade väntetiden uppges vara tolv månader. Patienten har ombetts att välja ett av alternativen: besvären har avtagit, vård har ordnats hos annan vårdgivare eller att väntetiden accepteras. Om patienten inte gör ett val kommer platsen i väntelistan att tas bort. Den närstående upplever att alternativen är på gränsen till utpressning och ett sätt att komma runt vårdgarantin. (2024-4349P)

■ Patienten fick först vänta i en månad innan remiss om ryggoperation som gått vidare till mottagningen blev bedömd. När remissen blivit bedömd fick hen reda på att hen inte var prioriterad och att väntetiden var elva månader. Patienten hade skrivit upp sig på en återbudsväntelista, men var besviken över att hen skulle behöva äta starka smärtstillande läkemedel och förlora inkomst på grund av att hen inte kunde arbeta. (2024-4061P)

■ Patienten har utvecklat psykiska besvär då hen bland annat inte sover ordentligt om nätterna på grund av smärtan. (2024-3978P)

■ Patienten har blivit remitterad till mottagningen och vid kontakt med mottagningen har patienten fått besked om att de inte har någon vårdgaranti, men en väntetid på cirka ett år om det inte är prioriterat och cirka ett halvår om det är prioriterat. (2024-3620P)

■ En remiss skickades till enheten som informerade patienten om att de hade 14 månaders väntetid för läkarbesök. Patienten tog då kontakt och åberopade vårdgarantin. Svaret som erhöles var att patienten skulle samordnas i turordning, men inte vad det innebar. Patienten uttrycker oro då hens ryggproblem förvärrats. (2024-3552P)

■ Efter att patienten gjort en röntgenundersökning av en extremitet fick hen besked om att hen skulle få en tid om cirka fyra månader och att hen inte kunde hänvisas vidare enligt vårdgarantin. Efter samtal med förvaltningschefen ska detta ha bekräftats. Patienten som besväras av värk och har svårt att gå berättar att ovissheten är stor kring vad som kan göras för att få ökad livskvalitet. (2024-3521P)

- När vårdnadshavaren haft kontakt med ortopedmottagningen så får hen oklara svar gällande om vårdgarantin gäller. Hen väntar på ytterligare svar. (2024-3238P)
- En patient undrar om den information hen fått från personal på ortopedmottagningen på sjukhuset stämmer. Enligt uppgift har vårdgarantin ändrats från tre till fyra månader. (2024-3208P)
- En kvinna vill framföra synpunkter på att hon trots smärtor i ryggen, domningar i benen, ljumske och fot ännu inte fått någon remiss för operation. Kvinnans tillstånd är nu så pass försämrat att hon inte kan lämna hemmet. Patienten har fått ett brev från mottagningen där det står att remisserna skickas i "automatisk turordning" till vårdgivarna men när hon tar kontakt med avdelningen får patienten varken svar på om remissen har skickats eller vad den automatiska turordningen i praktiken innebär. Patienten har fått besked från samordnaren på det uppringda numret att denne inte har tillgång till listor över remisser och att det kan ta upp till ett halvår innan denna kommer att skickas. (2024-2947P)
- Patienten remitterades till mottagningen och fick efter drygt en månads väntan och många påstötningar besked om att ett första besök beräknades kunna ske om 14 månader. Patienten informerades om möjligheten att åberopa vårdgarantin, vilket också gjordes. Patienten har därefter väntat i flera veckor på samordning till annan vårdgivare, utan att någonting har hänt. (2024-2905P)
- Patienten har blivit remitterad från privat ortoped och fått besked att väntetiden är tio månader då patienten inte omfattas av vårdgarantin. (2024-2838P)
- Patienten fick först ett meddelande via 1177 om att hens remiss skulle skickas vidare till en extern vårdgivare bara för att några dagar senare få ett brev om att hen förväntades få en tid till vårdenheten om cirka tio månader. När patienten kontaktat vårdenheten fick hon besked om att sjukhusledningen beslutat att vårdgarantin inte gäller. Patientens vårdcentral har nu skickat en ny remiss för att bättra

belysa patientens allvarliga besvär, vilka påverkar hen till den grad att hen inte kan lämna sitt hem, men patienten uttrycker oro för att det oavsett vad kommer att ta lång tid då det tagit fyra veckor innan hon ens fått en bekräftelse på att remissen mottagits. (2024-2742P)

■ Patienten opererades efter lång väntan, då operationen inte blev som förväntat så måste operationen göras om. Patienten fick information om att väntetiden var lång och att hen förhoppningsvis skulle kunna bli opererad inom ett år. Patienten hade också fått information om att hen inte kunde åberopa vårdgarantin när det gällde dagkirurgi. (2024-2423P)

■ Patienten anser att det är fel att vårdgivaren kan friskriva sig från vårdansvar och samordning när det finns kliniker som kan ta emot patienter inom vårdgarantin. (2024-2380P)

■ När vårdnadshavaren hävdar rätten till vårdgaranti erhålles svaret att den inte gäller då patienten är för ung. (2024-2112P)

■ Patienten fick vänta i fem månader på att bli bedömd. Efter bedömning och röntgen fick patienten beskedet att han fick vänta fem månader till för att få svaret på röntgen. Patienten är väldigt upprörd över detta och menar att det inte kan vara möjligt att man ska behöva vänta så länge med att få ett röntgenresultat. Patienten har stora smärtor i sitt knä sedan lång tid tillbaka. (2024-1993P)

■ Patienten, som stod i kö för en ryggoperation, kontaktade vårdenheten för att få veta när hon kunde ges tid men fick till svar att sjukhuset numera var ett akutsjukhus som endast tog akuta fall. (2024-1913P)

■ En man har synpunkter på väntetiderna för en skadad fot. Han har haft besvär i flera år och nu väntar han på operation och har fått besked att han inte kommer att kunna bli opererad i sommar. (2024-1906P)

■ En kvinna har smärtor i bäcken och nedre delen av ryggen vilket gör att hon har svårt att röra sig. Är sedan ett halvår sjukskriven. Den

behandling hon har fått via sin vårdcentral hjälper inte trots besök hos fysioterapeut och intag av antiinflammatoriska och smärtstillande läkemedel. Kvinnans vårdcentral har skrivit remiss för bedömning hos ortoped. Ortopedmottagningen har dock meddelat att kvinnans fall inte är prioriterat och har meddelat en förväntad väntetid på tio månader. När kvinnan försöker åberopa reglerna för vårdgarantin vill inte mottagningen remittera kvinnan till annan mottagning utan vill i stället sätta kvinnan i en kö som administreras av mottagningen själv. (2024-1852P)

■ Patienten hade opererat sin hand två gånger hos privat vårdgivare hon blivit samordnad till tidigare. När handen behövde opereras en tredje gång ville mottagningen inte samordna till den tidigare vårdgivaren som patienten hade önskat. I stället skulle hon vänta åtta månader på att få operationstid på mottagningen. (2024-1827P)

■ Patienten berättar att han väntat i sju månader på besök på mottagningen, men ännu inte blivit erbjuden någon tid. Vid kontakt med mottagningen har han informerats att det inte finns möjlighet att samordnas enligt vårdgarantin. Han är kritisk till att han inte fått en besökstid inom rimlig tid och ombads av personal att kontakta patientnämnden. (2024-1752P)

■ Patienten väntade på operation och hade så pass kraftiga smärtor att han hade problem att röra sig. Han fick brev från mottagningen att väntetiden var fyra månader. Närstående hade kontakt med privat aktör som hade avtal med Region Skåne och de informerade om att de kunde operera inom två veckor om mottagningen samordnade patienten. När närstående ringde tillbaka till mottagningen hade de sagt att de inte fick samordna patienter och hänvisade henne till förvaltningschefen samt Patientnämnden Skåne. (2024-1737P)

■ Patienten önskade ett skriftligt svar att vårdgarantin inte gällde vilket han inte kunde få. Han önskade då tala med någon ansvarig på kliniken vilket han nekades. (2024-1718P)

■ Patienten förstår inte hur det är möjligt att en offentlig förvaltning inte följer lagen. Hon tycker att ansvariga borde informera både om beslut och konsekvenser för den vårdsökande allmänheten.

(2024-1671P)

■ Patienten sökte vårdenheten via egenremiss då han hade stora besvär med artros i sina händer och fick veta att det var minst åtta månaders väntetid. Patienten hittade själv en privat vårdenhet som kunde erbjuda honom behandling omgående men det behövdes en remiss från vårdenheten, i annat fall skulle patienten själv behöva betala för vården. Vårdenheten nekade patienten en remiss och informerade honom att de inte fick skicka remisser längre enligt ett beslut från ledningen. (2024-1616P)

■ Patienten pratade med flera läkare på vårdenheten som menade att det var ett olagligt besked som ej höll juridiskt. Patienten tipsades av läkarna om att söka vård i annat land (Danmark) men även att gå till pressen och politikerna för att föra detta vidare. Patienten menar att han känner sig lurad av systemet då ha stod i kö innan detta beslut togs. (2024-1472P)

■ Mannen har ringt mottagningen ett flertal gånger för att få besked om förväntad väntetid. Inget besked har avgetts. I stället påstår personalen på mottagningen att man inte får lov att operera och hänvisar till beslut från sjukhusledning och sjukhusets styrelse. (2024-1381P)

■ Efter ungefär tre månader kontaktade patienten mottagningen för att åberopa vårdgarantin och fick då besked att det inte gick. Detta drabbar henne ekonomiskt, psykiskt och fysiskt då hon inte kan röra sig. Hon har fått besked av privat utförare med avtal att de kan ta emot inom en månad. I stället kommer hon nu vara sjukskriven i flera månader i väntan på operation. Patienten har även fått besked att eftersom hon tidigare opererats på sjukhuset så är det ingen annan vårdenhet som kan ta emot henne. (2024-1183P)

- Patienten är frustrerad och sjukskriven i väntan på hjälp och hade helst av allt velat kunna gå tillbaka till jobb men tvingas att belasta samhällssystemet i väntan på att få vård. (2024-1043P)
  
- Patienten framför synpunkter på lång väntetid för att träffa en läkare på ortopedimottagningen. Patienten hade via brev informerats om att väntetiden för att träffa en läkare var över ett år. Patienten som upplever stora besvär och smärta finner det orimligt att vänta så länge för att få hjälp. Patienten har kontaktat mottagningen och då fick hen besked om att beslut tagits om att inte samordna patienter, men att hen var välkommen att lämna sitt klagomål och då kunde de se vad som kunde göras. (2024-6193P)
  
- Patienten har bedömts vara i behov av en operation av bihålorna men meddelats att samordning enligt vårdgarantin inte är möjlig på grund av besparingar. Patienten är sjuk i KOL och är angelägen om att operationen kan utföras så fort som möjligt. (2024-6423P)
  
- Patienten skadade sitt knä under våren. Efter tre månaders väntetid fick patienten träffa en specialistläkare under några minuter. Vid besöket togs beslut om operation. Vid kontakt med mottagningen fick patienten veta att det var cirka ett halvårs väntan på operation. Patienten fick information av personalen att de hade fått till sig av ledningen att en budget i balans stod över patientens rätt till vårdgarantin. Patienten kontaktade en extern vårdgivare med avtal med Region Skåne och kunde där få en operationstid inom två månader. Patienten påverkas dagligen både psykiskt och fysiskt. (2024-6527P)
  
- Patienten har väntat på en ryggoperation och fick information om att det var över 15 månaders väntetid. När patienten ville åberopa vårdgarantin, fick han först information om att man från vårdenhetens sida inte fick samordna patienter till någon annan vårdenhet inom ramen för vårdgarantin. När patienten stod på sig, remitterades till slut patienten till en annan vårdenhet inom ramen för vårdgarantin. Den närstående vill uppmärksamma att

vårdenheten inte följer lagen och att det finns betydligt svagare patienter som inte kan tala för sig och som riskerar att inte bli samordnade av vårdenheten. (2024-6501P)

■ Patienten hade opererat ena knät men kort därefter kom man fram till att knät behövde opereras på nytt. Patienten hade flertalet gånger blivit lovad snabb tid för operation men 16 månader senare hade operation fortfarande inte blivit av och patienten hade fått veta att det inte skulle ske de nästkommande tre månaderna heller. Patienten upplevde att vården inte tyckte det var så noga på grund av hens ålder. (2024-7010P)

■ En patient framför synpunkter på den information hen fått från ortopedmottagningen gällande vårdgarantin och möjlighet till samordning. Enligt patienten så har hen fått information att samordning är pausad på grund av beslut på förvaltningsnivå gällande sparbetning. Patienten fick även besked att hen fick vända sig till olika vårdenheter för att efterfråga väntetid och till sin vårdcentral för ny remiss till den vårdgivare patienten önskar. (2024-7216P)

■ Patienten genomgick en röntgenundersökning av sin armbåge. Beskedet från mottagningen blev att en operation behövs men att väntetiderna är långa och att mottagningen inte kan ge behandling inom tiden för vårdgarantin. Dessutom fick patienten besked om att operationen är så pass komplicerad att denna inte kan remitteras till annan extern vårdgivare. Patienten fick besked om att denne är uppsatt på väntelista. (2024-7314P)