

# Vilka förbättringar vill patienter se inom primärvården?

---

Sammanfattning av analysrapport Primärvård 2019

Patientnämnden Region Dalarna

# Patientens syn på primärvård

Att få individuellt anpassad information, adekvata utredningar och bedömningar samt få vara delaktig i vård och behandling är i korthet det våra patienter önskar förbättras inom primärvården.

På uppdrag av Patientnämnden har kansliet genomfört en analys av patientnämndens inkomna synpunkter och klagomål inom primärvård 2019. Syftet är att identifiera brister utifrån inkomna synpunkter och klagomål avseende såväl offentlig som privat primärvård samt att patienter och närståendes synpunkter och förbättringsförslag tas tillvara i vårdens framtida patientsäkerhetsarbete. Detta är ett led i den nationella handlingsplanen för ökad patientsäkerhet 2020-2024.

Patient och närstående är viktiga resurser som med sina berättelser och information från hela vårdförloppet kan bidra till vårdens utveckling. Här kan du ta del av vad analysen visar. Använd gärna analysen för att diskutera vilka områden som utvecklas i framtiden för att få fler nöjda patienter och närstående i Dalarna.

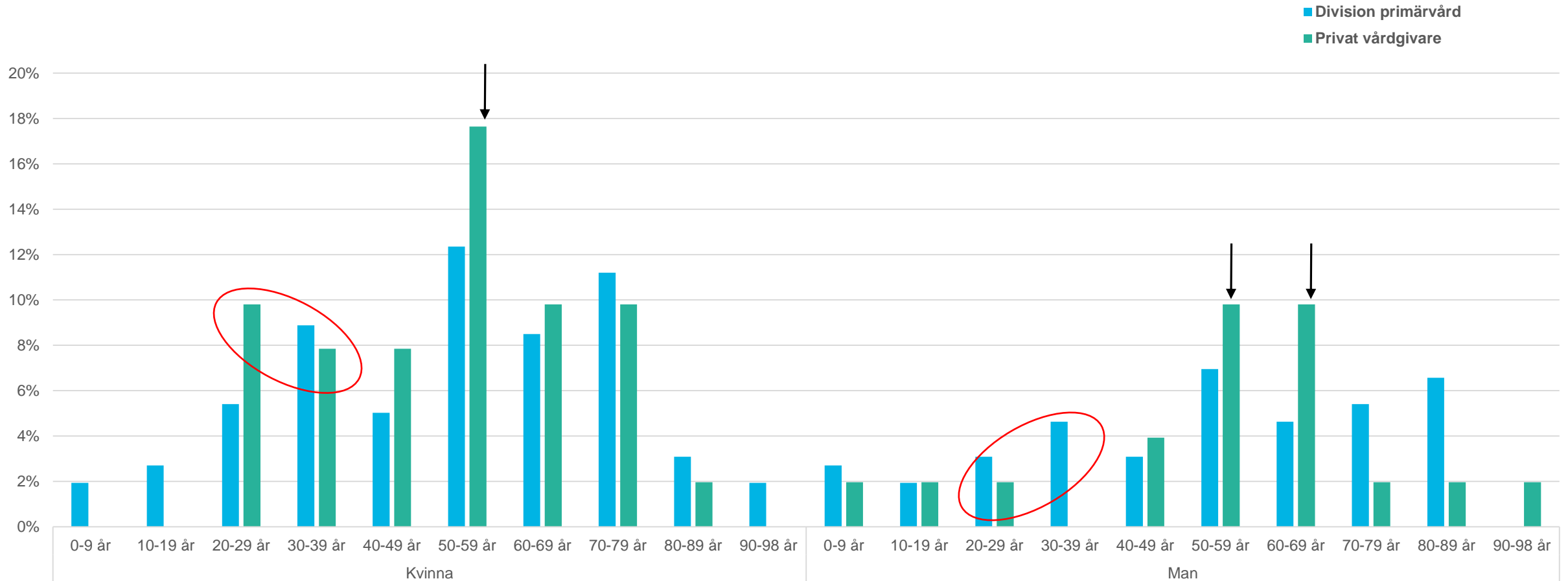
*Anna Sörebö*  
*Förvaltningschef Patientnämnden Dalarna*



# Om analysen

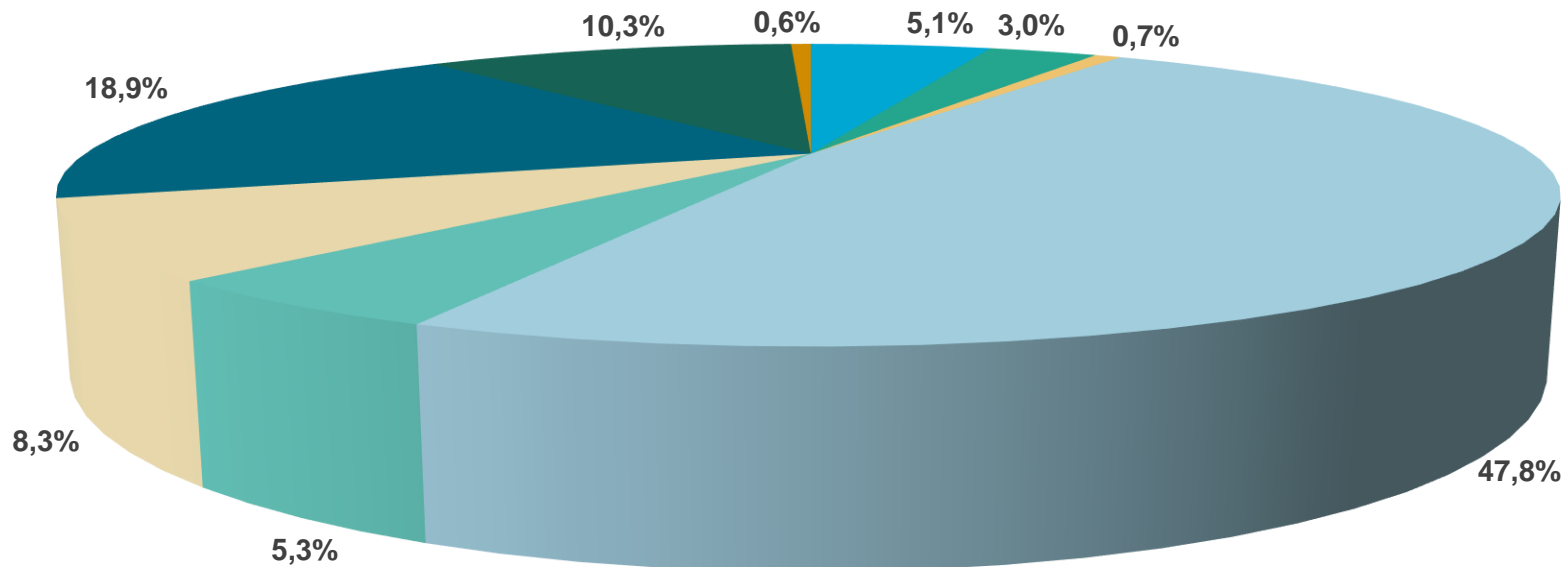
- Underlag till analysen är samtliga 336 patientnämndsärenden inom primärvård (varav 282 offentligt och 54 privat) som registrerades under 2019 i ärendehanteringssystemet Synergi.
- Offentlig primärvård står för cirka 25 procent av samtliga ärenden till patientnämnden.
- Analysen baseras på statistik och sammanfattningar av inkomna synpunkter och klagomål.
- Fokus i analysen var att beskriva och redovisa en sammanfattande bild av patienter- och närståendes synpunkter och klagomål avseende primärvård.
- Analysen har gjorts utifrån ett standardiserat granskningsformulär.
- I stort dominerar klagomål på kommunikation samt vård och behandling. Kommunikation handlar om bemötande, delaktighet och information medan vård och behandling handlar om bristande bedömning/utredning, fördröjd diagnos.

# Köns- och åldersfördelning 2019



*Kommentar: Kvinnor är överrepresenterade, störst skillnad mellan könen finns i åldrarna 20-39 år. Män i åldern 50-69 år och kvinnor 50-59 är mer benägna att framföra synpunkter*

# Procentuell fördelning av händelsekategorier 2019



## Vad är en händelsekategori?

För varje ärende registreras en kategori, detta påvisar vad ett ärende handlar om.

## Vad styr kategorierna?

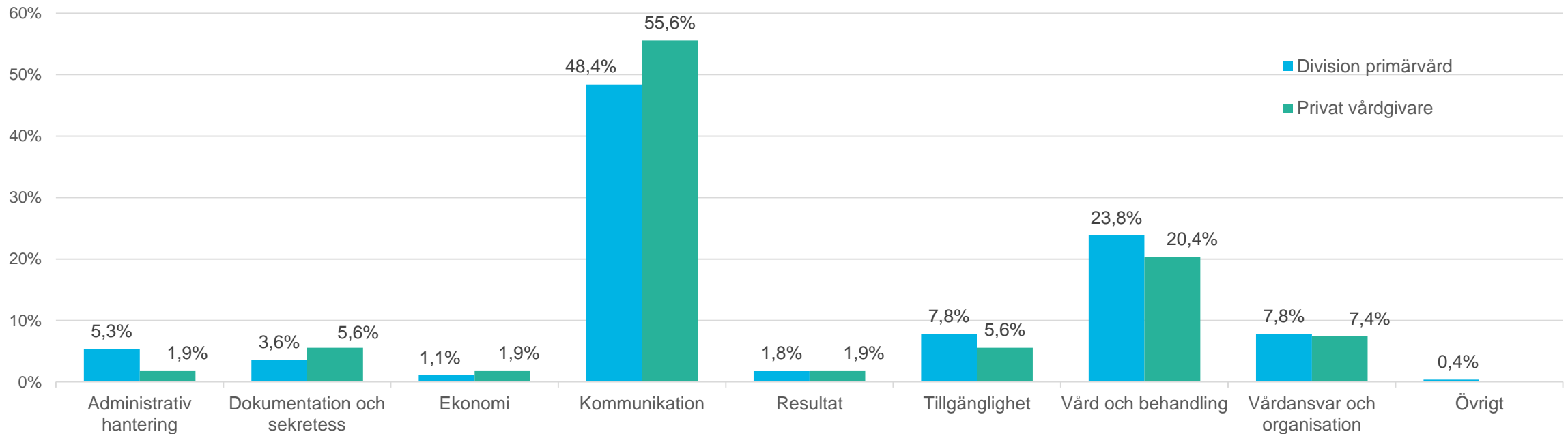
Kategorierna är de samma över hela landet och görs på samma sätt utifrån patientnämndernas nationella handbok

- Administrativ hantering
- Dokumentation och sekretess
- Ekonomi
- **Kommunikation**
- Resultat
- Tillgänglighet
- **Vård och behandling**
- Vårdansvar och organisation
- Övrigt

*Kommentarer: Kommunikation och vård och behandling utgör 66,7 %*

# Skillnad privat/offentlig primärvård

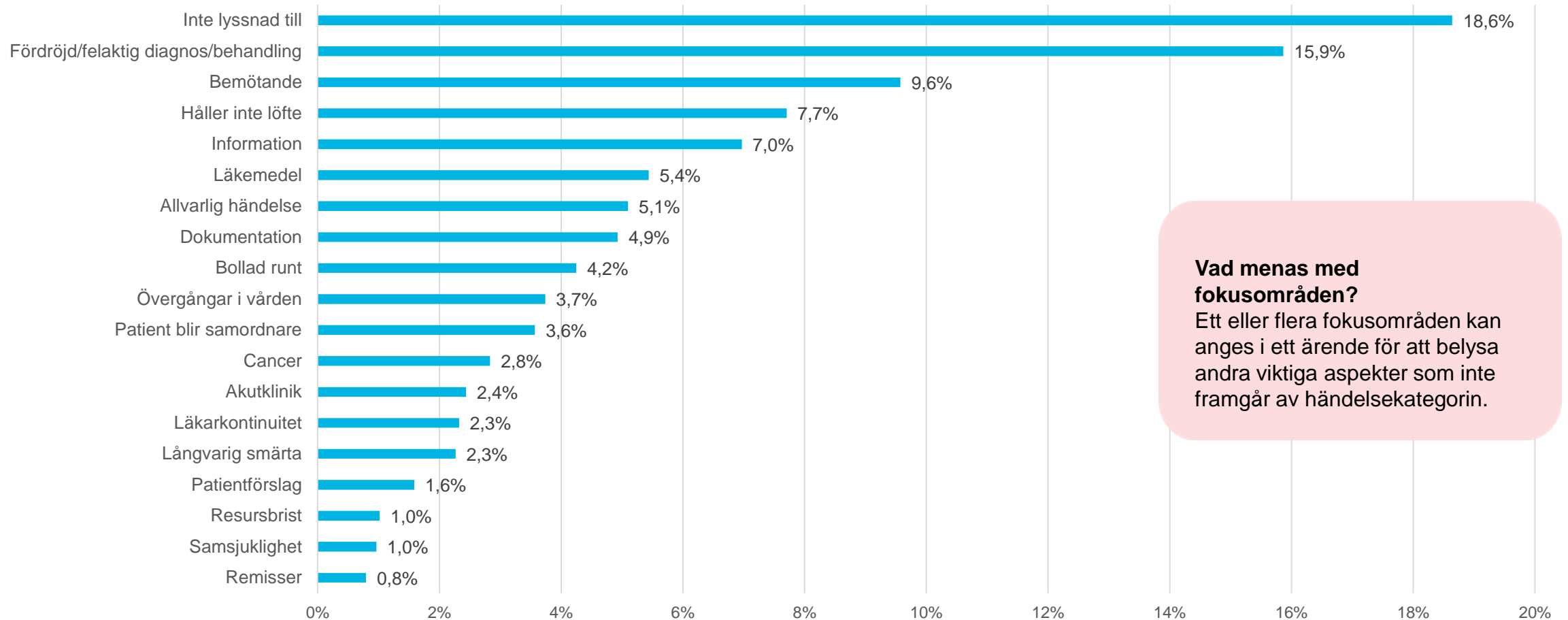
Procentuell fördelning per händelsekategori offentlig respektive privat primärvård 2019



*Kommentarer: Privata vårdgivare har högre andel synpunkter på kommunikation medan offentlig primärvård har avseende vård och behandling*

# Fokusområden

Procentuell fördelning av fokusområden totalt 2019

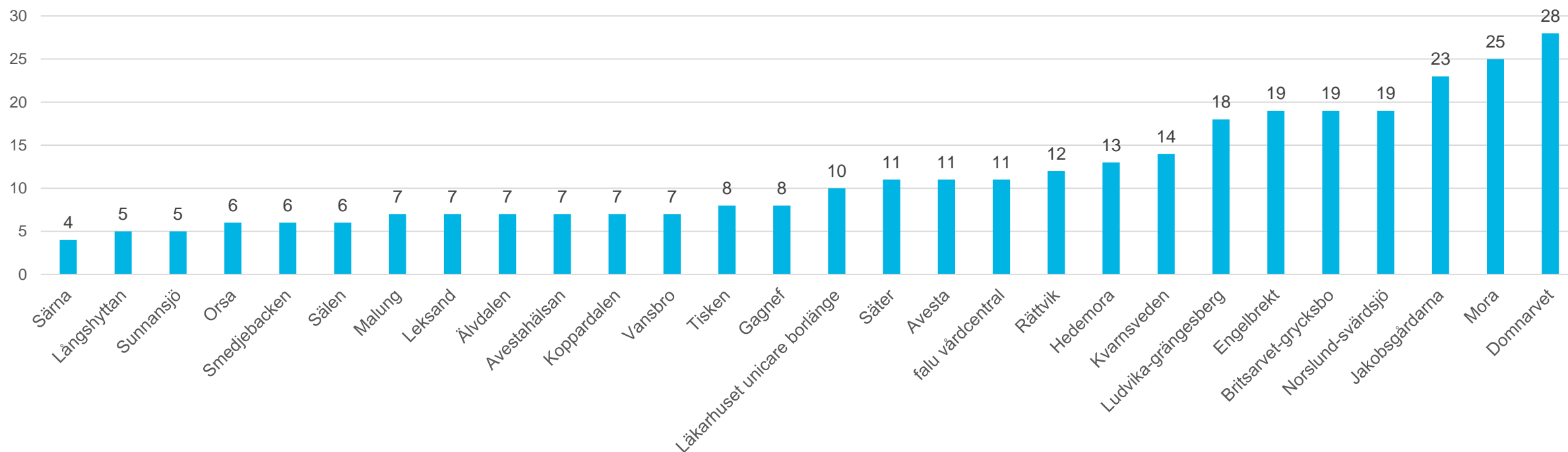


## Vad menas med fokusområden?

Ett eller flera fokusområden kan anges i ett ärende för att belysa andra viktiga aspekter som inte framgår av händelsekategorin.

# Antal ärenden per vårdcentral

Antal patientnämndsärenden per vårdcentral 2019 n=323





# Mönster vi sett....

- Kvinnor mer kritiska till brister avseende bemötande, delaktighet och undersökning/bedömning
- Synpunkter på primärvård kommer mest frekvent från personer i åldrarna 50-79 år
- Få synpunkter från åldersgrupperna 0-9 år, 10-19 år och enstaka från gruppen 90-98 år
- Kommunikation är den enskilt vanligaste (~48 %) händelsekategorin
- Klagomål på kommunikation och vård/behandling utgör tillsammans ~67 % av inkomna ärenden
- Vanligast förekommande fokusområden är: inte lyssnad till, fördröjd diagnos/behandling och bemötande
- Privata vårdgivare har en högre andel synpunkter på kommunikation medan offentlig primärvård har högre andel avseende vård och behandling
- Några av vårdcentralerna utmärker sig beträffande antalet patientnämndsärenden

# Patienters tankar kring kommunikation



*"Dagen efter mitt besök ringer läkaren upp och meddelar kort o gott att jag har KOL"*

*"Hon säger att hon inte har tid med mina problem"*

## Patienter vill att informationen är individuellt anpassad

De önskar...

- Få individuellt anpassad information och tydliga besked
- Få vara delaktiga i vård och behandling
- Bli lyssnade till och tagna på allvar
- Att vården håller vad som utlovats
- Bli respektfullt och vänligt bemötta

**Fakta: Vårdens informationsplikt mot patienten enligt patientlagen (2014: 821)** innebär att information till patienter ska anpassas till mottagarens ålder, mognad, erfarenhet, språkliga bakgrund och andra individuella förutsättningar – individuellt anpassad information.

# Patienters tankar kring vård & behandling



*”Om jag fått rätt vård mycket tidigare hade detta aldrig behövt hända mig utan min tumör hade blivit upptäckt mycket tidigare”*

*”När jag ställde frågan om det kunde vara en ledbandsskada, fick jag svar - det gör man inget åt”.*

**Patienter vill att diagnos och behandling är rätt**

De önskar...

- Få adekvata utredningar och bedömningar
- Få rätt diagnos och rätt behandling utan fördröjning
- Att allvarliga sjukdomstillstånd upptäcks i tid

**Fakta: Patientens möjlighet att få välja behandlingsalternativ och hjälpmedel enligt Patientlagen (2014:821)** innebär att när det finns flera behandlingsalternativ som står i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet ska patienten få möjlighet att välja det alternativ som han eller hon föredrar. Patienten ska få den valda behandlingen, om det med hänsyn till den aktuella sjukdomen eller skadan och till kostnaderna för behandlingen framstår som befogat.

**Fakta: Vårdgaranti** innebär att man ska få vård inom en viss tid. Det är en lagstadgad rättighet som anger inom vilka tidsgränser vård ska erbjudas. Vårdgarantins tidsgränser är 0–3–90–90 dagar.

- 0 Få kontakt med primärvården inom 0 dagar (samma dag man tar kontakt)
- 3 Vid nya hälsoproblem få en medicinsk bedömning av legitimerad personal i primärvård inom 3 dagar
- 90 Få ett första besök i den specialiserade vården inom 90 dagar
- 90 Efter beslut, få en operation/åtgärd inom den specialiserade vården inom 90 dagar

# Ta del av hela rapporten



Nedan hittar du länkar till rapporten och annan information om vårdgaranti, valfrihet och fast vårdkontakt

[Analysrapport](#)

[Patientlagen](#)

[Delaktighet](#)

[Vårdgaranti](#)