

Analysrapport: Tillgänglighet ur ett jämföringsperspektiv

Innehållsförteckning

1	Syfte	3
2	Inledning.....	4
3	Statistik inom huvudkategori tillgänglighet.....	5
3.1	År 2021	5
3.1.1	Underkategorier	5
3.1.2	Åldersgrupper	5
3.1.3	Verksamhetsområden	6
3.1.4	Verksamheter.....	6
3.1.5	Exempel.....	7
3.2	År 2022.....	9
3.2.1	Underkategorier	9
3.2.2	Åldersgrupper	9
3.2.3	Verksamhetsområden	10
3.2.4	Verksamheter.....	10
3.2.5	Exempel.....	11
3.3	År 2023, 1 januari till 31 augusti.....	12
3.3.1	Underkategorier	12
3.3.2	Åldersgrupper	12
3.3.3	Verksamhetsområden	13
3.3.4	Verksamheter.....	13
3.3.5	Exempel.....	14
4	Analys	16

1 Syfte

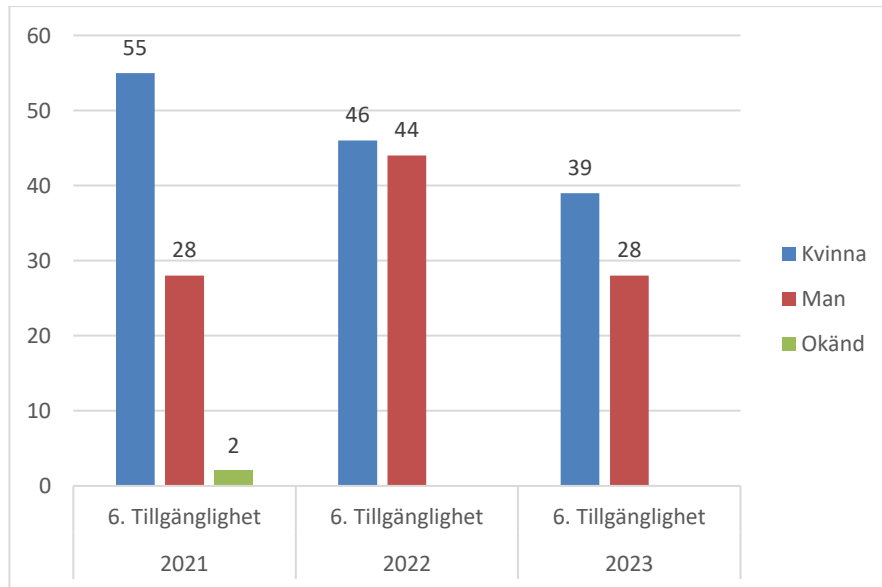
Patientnämnden har gett patientnämndens kansli i uppdrag att upprätta en analysrapport med fokus på tillgänglighet ur ett jämställdhetsperspektiv. Analysrapporten omfattar perioden 1 januari 2021 till och med 31 augusti 2023.

Analysen omfattar antal anmälningar inom huvudkategori tillgänglighet och underkategorierna tillgänglighet till vården samt väntetider i vården. Rapporten bygger på statistik från patientnämndens ärende- och dokumenthanteringssystem Vårdsynpunkter (VSP). Ärenden som inkommer till patientnämnden kategoriseras i VSP i huvudkategori och underkategori utifrån patientnämndernas nationella handbok.

Analysrapporten använder sig av anmälningar från perioden 1 januari 2021 till och med 31 augusti 2023. Analysen omfattar även åldersgrupper, verksamhetsområden samt verksamheter i Norrbottens län. Anmälningarna har inkommit till patientnämnden via 1177.se, mail, telefon och fysiska besök. Några exemplifierande ärenden innehållande åtgärder från verksamheten har lyfts fram.

2 Inledning

Under år 2021 inkom det 778 anmälningar till patientnämnden, år 2022 831 anmälningar och under perioden 1 januari-31 augusti 2023 530 anmälningar. Av dessa totalt 2 139 anmälningar föll 242 anmälningar in under huvudkategori tillgänglighet vilket motsvarar ca 11,3 procent av samtliga anmälningar under den perioden. Se tabell nedan.



Tabell 1: Tillgänglighet år för år

Ärenden som faller inom huvudkategorin tillgänglighet delas in i två underkategorier; *Tillgänglighet till vården* och *Väntetider i vården*

Underkategori *Tillgänglighet till vården* innebär att patienten upplevt att det varit svårt att komma i kontakt med vårdverksamheten och/eller vårdpersonal. Det kan även innebära att patienten inte blivit kontaktad av vårdverksamheten enligt överenskommelse eller att patienten haft svårt att ta sig till vårdinrättning.

Underkategori *Väntetider i vården* innebär att vårdgarantin inte har uppfyllts eller att uppföljning inte har gjorts av vårdgivaren enligt medicinsk bedömning. Det kan även innebära lång väntan på besökstid eller i väntrum.

Anmälningarna avser verksamhetsområden Primärvård, Psykiatrisk specialistvård, Somatisk specialistvård (medicinsk och kirurgisk vård), Tandvård och Övrigt. Övrigt avser exempelvis anmälningar som tillhör annan region och därför även handläggs av annan region. Det kan även vara patienter som varit i behov av tolk.

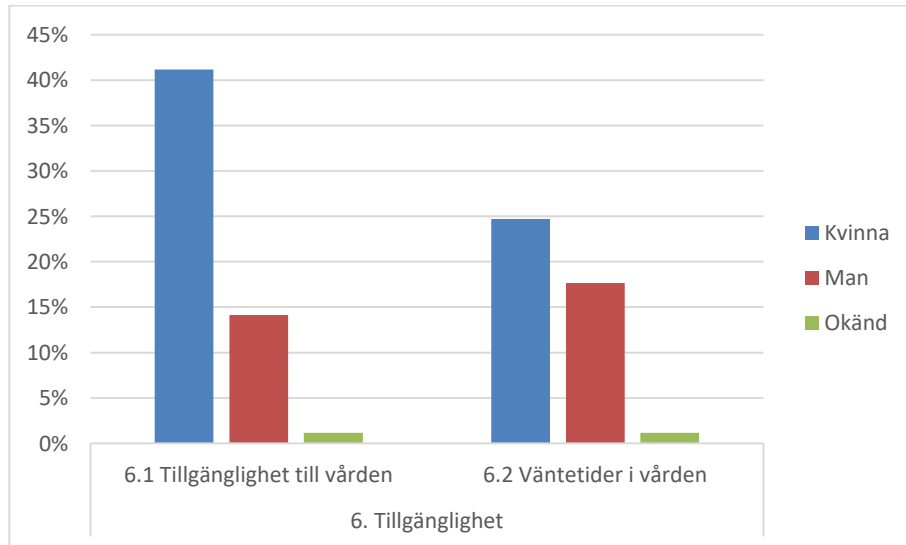
Verksamhetsområden i Region Norrbotten omfattar även privat hälsovård som har avtal med Region Norrbotten. Även kommunal hälso- och sjukvård ingår och samtliga 14 kommuner i Norrbotten har samverkansavtal med Region Norrbotten.

3 Statistik inom huvudkategori tillgänglighet

3.1 År 2021

3.1.1 Underkategorier

År 2021 inkom 85 anmälningar inom huvudkategori tillgänglighet, av dessa avser 55 kvinnor (66 procent) och 28 män (35 procent). Flest anmälningar inom underkategori *Tillgänglighet till vården*. Se tabell nedan.

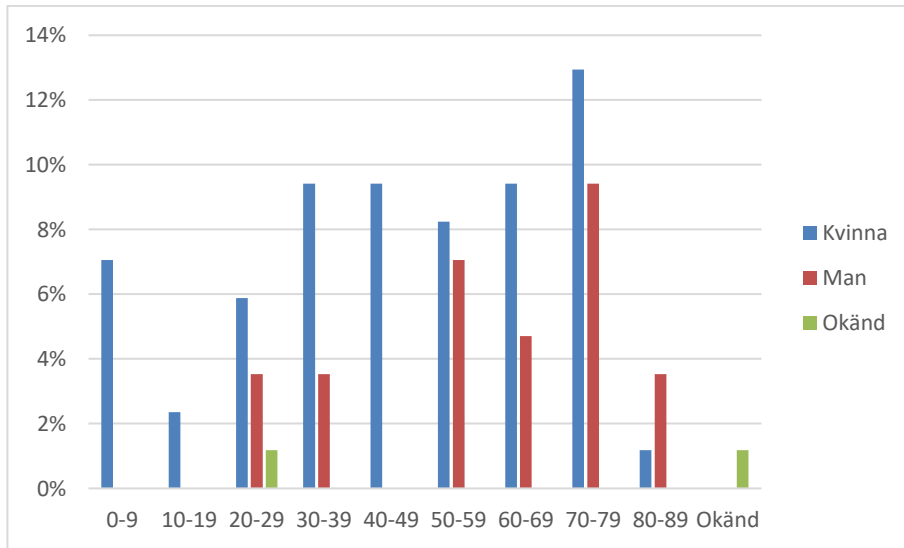


Tabell 2: Fördelning underkategorier 2021

3.1.2 Åldersgrupper

Störst andel anmälningar för båda könen finns i åldersgruppen 70–79 år. Kvinnor har generellt större andel anmälningar i alla åldersgrupper förutom i åldersgruppen 80–89 år där männen har större andel anmälningar. Gruppen okänd avser två anmälningar där anmälaren antingen inte uppgett kön eller vare sig kön eller ålder.

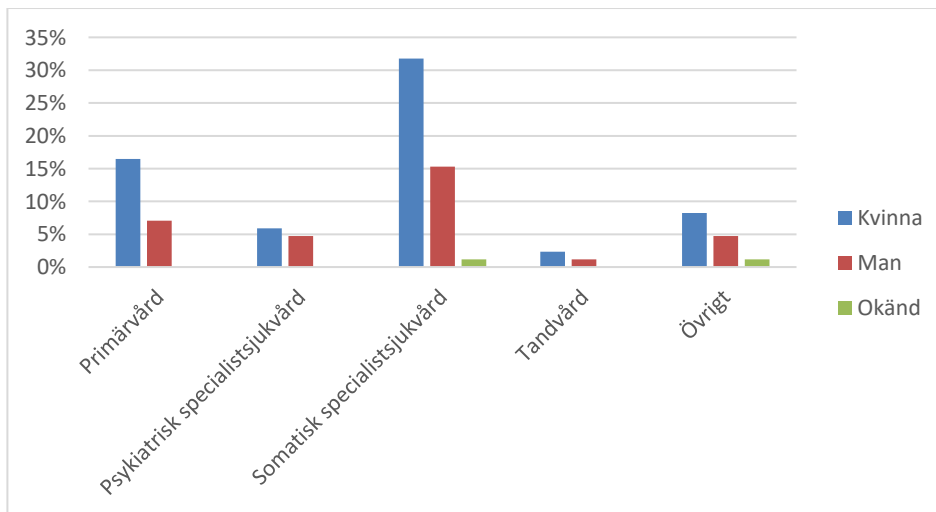
Vad gäller åldersgrupperna 0–9 och 10–19 år avser anmälningarna endast flickor/kvinnor. Se tabell på nästa sida.



Tabell 3: Fördelning åldersgrupper 2021

3.1.3 Verksamhetsområden

Inom samtliga verksamhetsområden har kvinnor större andel anmälningar än vad män har. Anmälningarna som avser område Primärvård och Somatisk specialistvård har störst andel anmälningar från kvinnor. Män har stor andel anmälningar inom samma områden. Inom området psykiatrisk specialistvård är skillnaden inte lika stor. Inga anmälningar gällande kommunal hälso- och sjukvård har inkommit. Se tabell nedan



Tabell 4: Fördelning ansvarsområden 2021

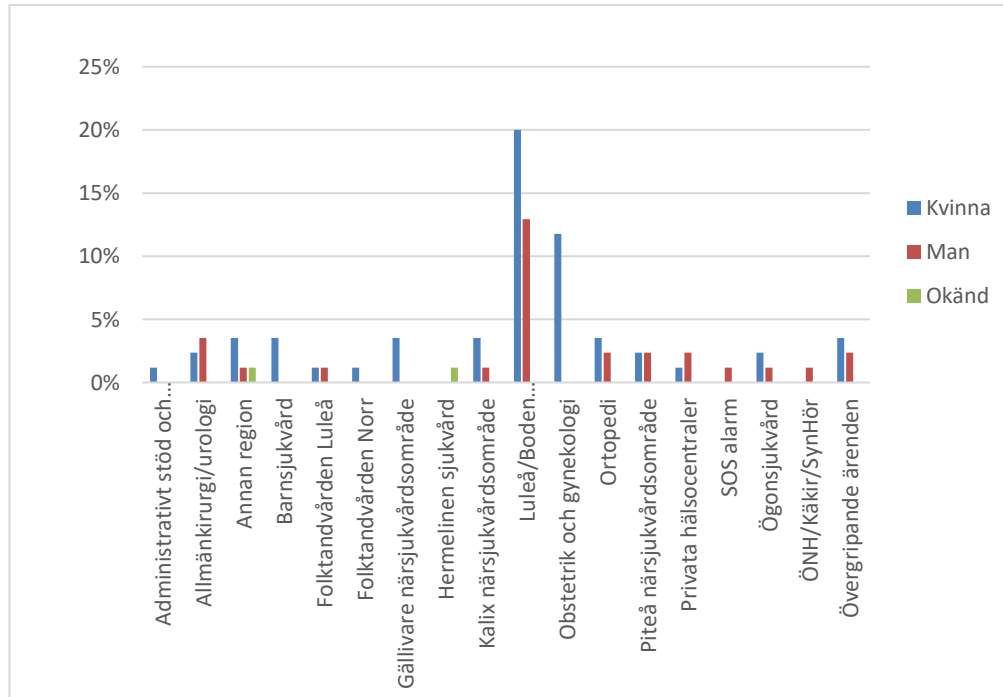
Verksamhetsområde Övrigt avser väntetider till vaccination, lång resväg till behandling, svårigheter att få tolk från regionen, ingen återkoppling från Digitalen, annan region samt division service.

3.1.4 Verksamheter

Luleå/Boden är den verksamhet som har störst andel anmälningar inom division Primärvård, 33 procent (20 procent kvinnor och 13 procent män), kvinnor står för största andelen av anmälningarna.

Verksamhet Obstetrik och gynekologi har näst största andelen av anmälningarna med 12 procent och avser endast kvinnor.

De ärenden som finns redovisade under Övrigt avser samma ärenden som ovan, dvs väntetider till vaccination, lång resväg till behandling, svårigheter att erhålla tolk vid kontakt med sjukvården, ingen återkoppling från Digitalen, annan region samt Division service



Tabell 5: Fördelning verksamheter 2021

3.1.5 Exempel

Nedan presenteras två exempel på anmälningar med tillhörande svar från verksamheten som inkommit till patientnämnden under 2021.

Exempel 1

Patient inkommer med synpunkter gällande tillgänglighet. Patienten som besväras av framfall uppger att hen fått en remissbekräftelse från obstetrik och gynekologi i september 2020 med information om vårdgarantin 90 dagar. Patienten har sedan inte hört från mottagningen. Försökt att ringa men har inte gått att få en uppringningstid.

Patienten ställer frågan: kan jag åberopa vårdgarantin? Eller när kommer jag att kallas till sjukhus?

Svar från verksamhet

Bristen på tillgänglighet beklagas. Den har påverkats av den pågående pandemin. Vårdgarantin är tillfälligt pausad i hela Sverige. Patienten är kallad till besök i juli. Kallelse bifogas svaret från patientnämnden.

Exempel 2

Patient inkommer med anmälan gällande operation av axlar. Patienten ramlade för två år sedan och skadade båda axlarna och opererades.

Patienten har dock haft kvarstående besvär med smärta och domningar. Vid läkarbesök på hälsocentralen skickades patienten för akut röntgen där det konstaterades att patienten var i behov av akut operation. Först efter tre månader fick patienten operationstid. När patienten kommer för operationen uppfattade patienten att hen blir utskälld för att hen inte kommit tidigare. Patienten har fått bestående skador på muskulaturen som idag ej går att åtgärda.

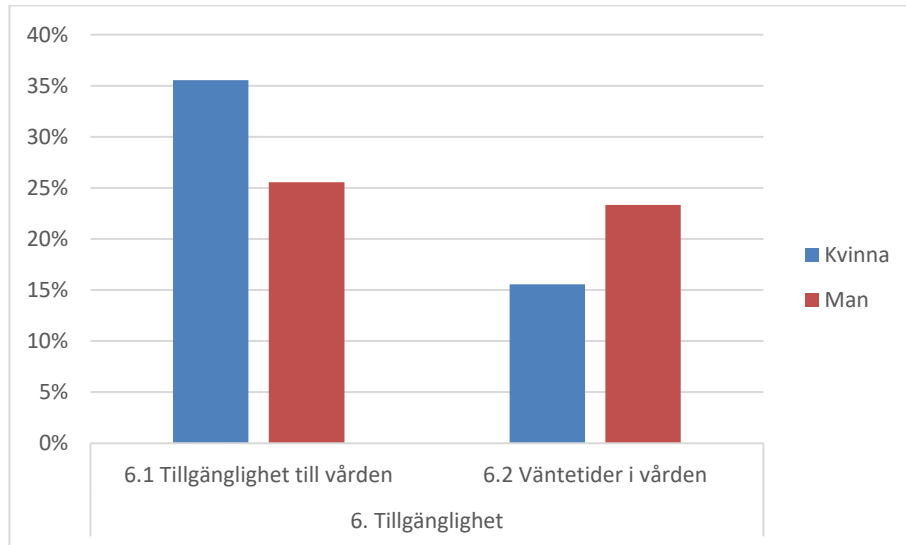
Svar från verksamhet

Konsultationen på ortopedien skedde med tolk. Beklagas om patienten kände sig utskälld. Måste blivit någon form av missförstånd. Tidsförloppet mellan skada och mottagningsbesök är inte orimligt lång. Senorna gick att suturera vid operation.

3.2 År 2022

3.2.1 Underkategorier

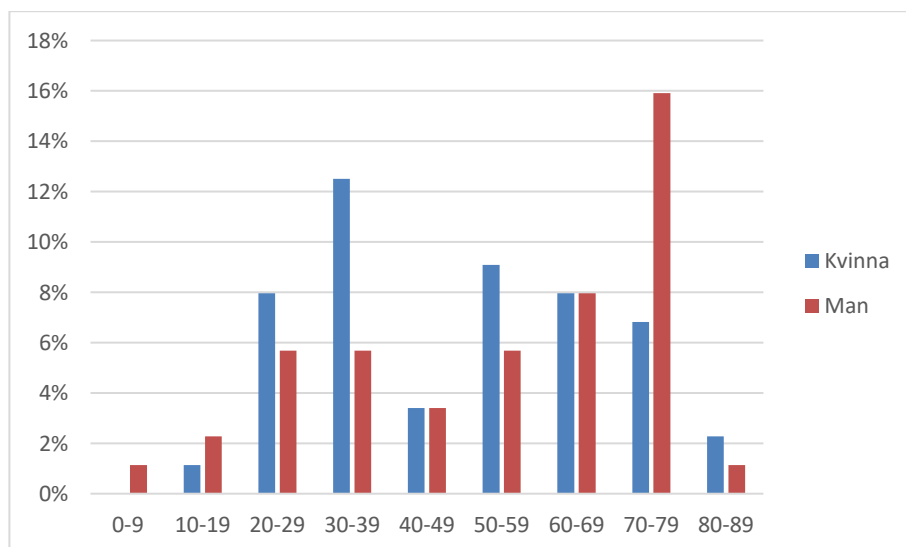
År 2022 inkom 90 anmälningar inom huvudkategorin tillgänglighet, av dessa avser 46 kvinnor (51 procent) och 44 män (49 procent). Kvinnor står för flest andel anmälningar inom underkategori *Tillgänglighet till vården* men en minskning har skett från föregående år. Männen står för en större andel anmälningar än kvinnor inom underkategori *Väntetider i vården*. Se tabell nedan.



Tabell 6: Fördelning underkategorier 2022

3.2.2 Åldersgrupper

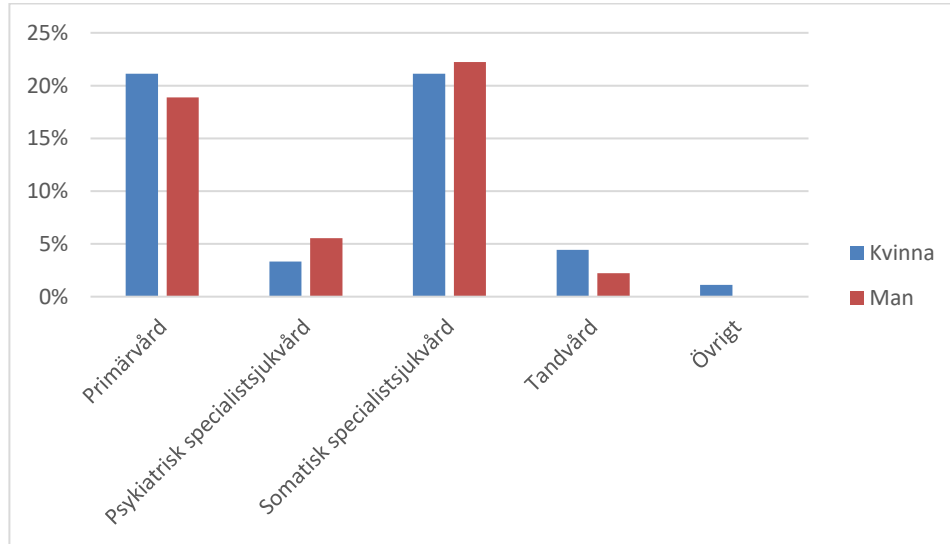
Störst andel anmälningar avser åldersgrupperna 30-39 år för kvinnor och 70-79 år för män, skillnaderna mellan könen är också störst i dessa åldersgrupper. Männens anmälningar har ökat och kvinnornas anmälningar har minskat något jämfört med föregående år.



Tabell 7: Fördelning åldersgrupper 2022

3.2.3 Verksamhetsområden

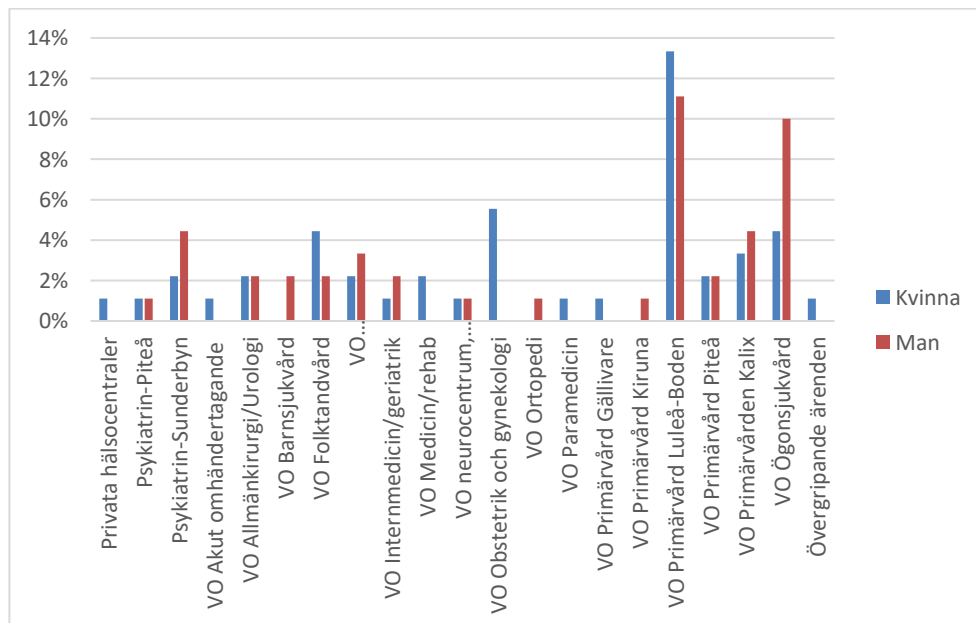
Män står för en större andel anmälningar inom Psykiatrisk och Somatisk specialistvård jämfört med kvinnor. Inom verksamhetsområden Primärvård och Tandvård är skillnaderna inte lika stora. Inga anmälningar gällande kommunal hälso- och sjukvård har inkommit.



Tabell 8: Fördelning verksamhetsområden 2022 * Övrigt avser tillgänglighet och bokning till vaccinationstider.

3.2.4 Verksamheter

Primärvården Luleå/Boden har störst andel anmälningar med 24 procent (13 procent kvinnor och 11 procent män) vilket även var fallet år 2021. Anmälningar inom Division obstetrik och gynekologi avser 6 procent vilket är en minskning från året innan. Inom Division ögonsjukvård har det skett en ökning från året innan för båda könen men särskilt avseende män.



Tabell 9: Fördelning verksamheter 2022

3.2.5 Exempel

Nedan presenteras två exempel på anmälningar med tillhörande svar från verksamheten som inkommit till patientnämnden under 2022. Exempel 1:

Patient fått remiss till verksamhet tre gånger. Patient uppger sig inte få tag på verksamhet via telefon. Patientens besvär består bl.a. av misstänkt PMDS och rikliga långvariga blödningar.

Frågor patient vill ha svar på:

Kan jag nå personal på gyn?

Kommer jag att få träffa läkare eller annan gynekologisk specialist för mitt ärende?

Har jag rätt att få komma till den avdelning som jag blivit/blir remitterad till?

Verksamhetens svar

Verksamhet beklagar tillgänglighet och tackar för synpunkter. Verksamhet har anställt flera nya medarbetare och kan ha bättre tillgänglighet gällande TeleQ. För att nå verksamhet bäst gäller det att ringa före klockan 08 under vardagar. Patienter kan även kontakta verksamhet via 1177 som återkopplas inom 3 arbetsdagar. Verksamhet kommer kalla patient inom kort för mottagningsbesök. Verksamhet har registrerat avvikelse i vårdens avvikelssystem.

Exempel 2

Ögonkliniken fick remiss från patientens optiker i april 2021, har nu väntat nästan ett år, ingen kallelse från ögonkliniken

Patienten frågar: Hur länge ska jag vänta?

Förbättringsförslag/övrig information: Kortare väntetid.

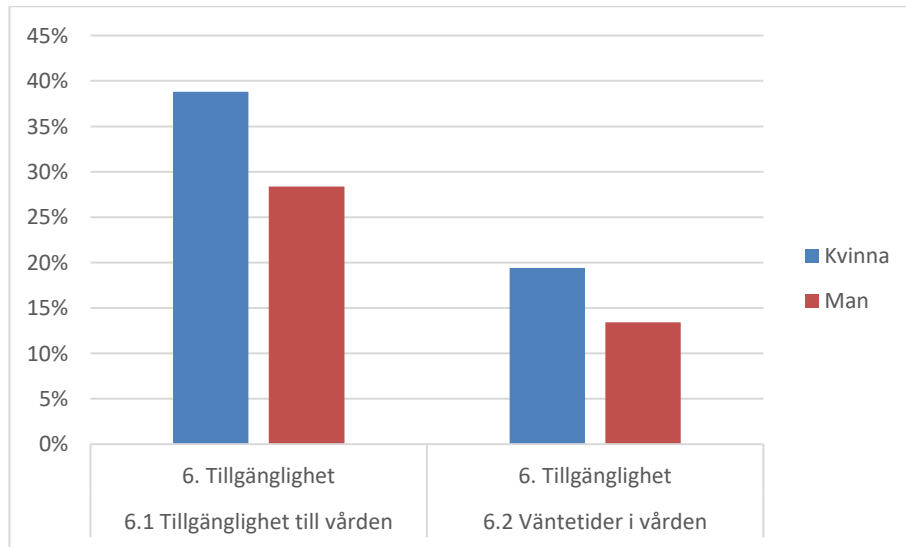
Verksamhetens svar

Tack för dina synpunkter på vården. Vi beklagar den långa väntetiden. Vi arbetar systematiskt för att förbättra arbetssätt och bemanning. Vid utredning av ärenden har vi ett arbetsverktyg, Synergi, där dina synpunkter har behandlats. Vi har bokat in ett läkarbesök för dig på sjukhus. Kallelse kommer i separat försändelse.

3.3 År 2023, 1 januari till 31 augusti

3.3.1 Underkategorier

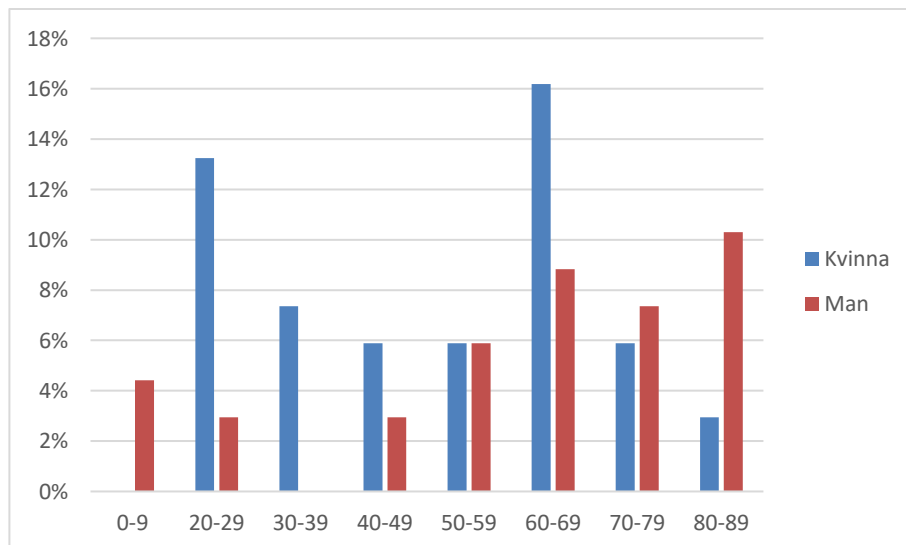
Avseende år 2023 finns endast statistik för perioden 1 januari-31 augusti vilket ska tas i beaktande då en jämförelse med tidigare år inte kan ske fullt ut. Under perioden inkom 67 anmälningar inom huvudkategorin tillgänglighet, av dessa avser 39 kvinnor (58 procent) och 28 män (42 procent) Kvinnors andel av anmälningar har ökat från året innan.



Tabell 10: Fördelning underkategorier 2023 (1 januari-31 augusti)

3.3.2 Åldersgrupper

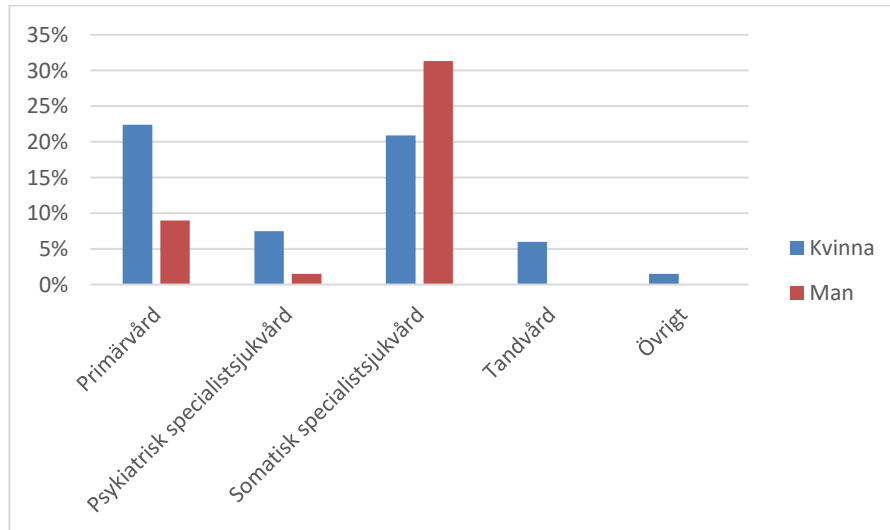
Störst andel anmälningar finns i åldersgruppen 60–69 år. Kvinnor står för störst andel anmälningar i samtliga åldersgrupper med undantag för åldersgruppen 0-9 år och 80-89 år där männen står för störst andel anmälningar.



Tabell 11: Fördelning åldersgrupper 2023 (1 januari-31 augusti)

3.3.3 Verksamhetsområden

Kvinnor står för störst andel anmälningar inom samtliga områden med undantag av Somatisk specialistvård där männen står för större andel anmälningar. Männen 31 procent och kvinnorna 21 procent. Inga anmälningar gällande kommunal hälso-och sjukvård har inkommit.



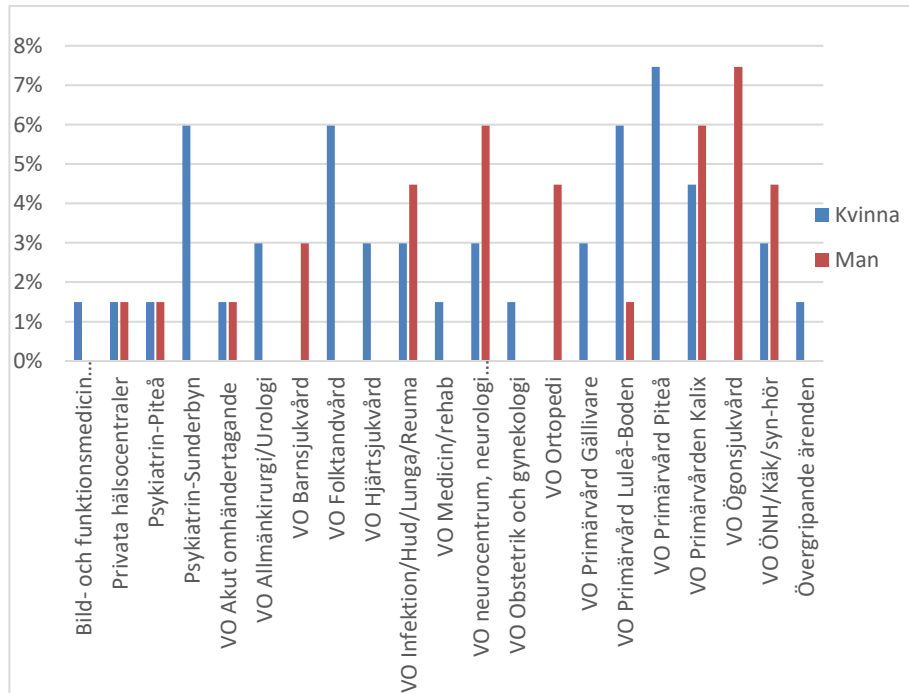
Tabell 12: Fördelning verksamhetsområden 2023 (1 januari-31 augusti) *Övrigt har endast en anmälan som avser nödnummer 112

3.3.4 Verksamheter

Primärvården Kalix har störst andel anmälningar, 4 procent kvinnor och 6 procent män.

Män har störst andel anmälningar inom ögonsjukvård som också har ökat markant från föregående år.

Inom Divisionerna bild- och funktionsmedicin (röntgen/mammografi), obstetrik/gynekologi, psykiatri i Sunderbyn, allmänkirurgi /urologi, folktandvård, hjärtsjukvård, medicin/rehab, primärvård Gällivare och Piteå samt Övergripande ärenden kommer alla anmälningar från kvinnor. Se tabell på nästa sida.



Tabell 13: Fördelning verksamheter 2023 (1 januari-31 augusti)

3.3.5 Exempel

Nedan presenteras två exempel på anmälningar med tillhörande svar från verksamheten som inkommit till patientnämnden under 2022. Exempel 1:

Patient med problem med dubbelseende, starr mm. Hen varit till optiker och denne remitterande patient till specialistvård. Patient uppfattade att ärendet om kanske var akut att behandla. Vårdverksamhet har satt upp patient på väntelista. Patients åkomma med synen gör att hen har svårt att hålla balansen, är ljuskänslig och har svårigheter att se på tv.

Vederbörande undrar hur länge hen ska få vänta. Kommer hen att få åberopa vårdgarantin?

Verksamhetens svar

Verksamhet beklagar det inträffade och tackar för synpunkter som upprättats i sitt avvikelssystem för att dra lärdom av det inträffade. Verksamhet informerar om att de arbetar systematiskt för att förbättra bemanning och arbetssätt för att minska köerna. Patient är uppsatt på väntelista för operation i mars månad vilket innebär att vårdgarantin för detta gäller från juni månad. Har inte patient fått någon kallelse under juni månad uppmanas patient att kontakta vårdgarantienheten för att åberopa vårdgarantin för operation av höger öga. Uppgifter till vårdgarantin uppges.

Exempel 2

Patienten uppger sig lida av hjärtflimmer/fladder och vill att detta utreds av medicinmottagningen. Enligt patienten saknar mottagningen utrustning för att mäta detta, utrustning finns på sjukhus som enligt patienten vägrar låna ut denna till

patienter utanför sjukhusets upptagningsområde. Enligt patienten har sex remisser för långtidsmätning avslagits av sjukhuset.

Patienten frågar; varför måste jag flytta till annan ort för att få en adekvat utredning?

Verksamhetens svar

Verksamhet beklagar det inträffade. Enligt verksamhet har patient haft telefonkontakt med verksamhetens läkare två gånger och patient har erbjudits besök hos verksamhet. Verksamhet har dock innan detta besök velat invänta pågående utredning via annan verksamhet. Enligt verksamhet har den andra verksamheten adekvat mätutrustning och har därför skrivit remissvar gällande detta. Enligt verksamhet har de tidigare skrivit till patienten att hen ska begära en remiss av sin HC eller specialistklinik där det framgår vilka utredningar som är gjorda och vad de visat. Då kan verksamhet lättare ta ställning till om det är något ytterligare vi behöver komplettera med. Enligt verksamhet har patient redan fått en undersökning med ultraljud av hjärtat och verksamhet ser inget skäl till att upprepa denna undersökning. Verksamhet anser att det är befogat att nu operera in en ILR för att övervaka patientens hjärtrytm under en längre tid.

4 Analys

Anmälningar som avser tillgänglighet har ökat där kvinnor generellt står för en större andel av anmälningar i samtliga åldersgrupper med undantag för åldersgrupperna 70–79 år och 80–89 år. Skillnaden är tydligast för kvinnor i åldersgrupperna 20–29 år och 30–39 år där kvinnor står för betydligt större andel anmälningar jämfört med män. Dock kan en viss tendens till könsutjämning av andel anmälningar ses över tid.

Den ökning av anmälningar som kan ses från män gäller anmälningar till somatisk specialistvård och ögonsjukvård. Speciellt under år 2022 och under perioden 1 januari- 31 augusti 2023 ökade anmälningarna markant till ögonsjukvården. Även männens anmälningar som avser ortopedi har ökat över tid.

Orsaken till anmälningarna gällande tillgänglighet beror sannolikt på det ansträngda läget inom vården. Det går därför att anta att anmälningarna inte kommer att minska över tid om det ansträngda läget fortsätter. Vi lever allt längre och med stigande ålder får människor fler sjukdomar som kräver fler vårdinsatser. Med åldern ökar också risken för kroniska sjukdomar vilket kan förklara andelen anmälningar från äldre personer inom somatisk specialistvård.

Kvinnors anmälningar har minskat avseende somatisk specialistvård men i stället ökat inom primärvård. Andelen anmälningar från kvinnor som avser primärvård är högre hela analysperioden. Orsaken till denna ökning är svår att veta. De yngre kvinnorna står för merparten av anmälningarna vilket skulle kunna tyda på att anmälningsbenägenheten är högre i den gruppen. Det finns även ett flertal anmälningar år 2023 i olika divisioner där det endast är kvinnor som står för anmälningarna, andelen anmälningar i procent är i sig inte höga men är ändå värt att notera. Anmälningar från kvinnor som avser obstetrik och gynekologi har minskat över tid medan andel anmälningar som avser psykiatrisk specialistvård har ökat år 2023.

Analysen för år 2023 omfattar inte hela året vilket medför att det inte går att säkerställa hur resultatet kommer att se ut vid utgången av detta år. Anmälningarna inom huvudkategori Tillgänglighet har ökat jämfört med tidigare år.

Vad gäller anmälningar som avser barn är antalet för få för att det ska vara möjligt att göra någon analys. Det finns heller inget verksamhetsområde i åldersgrupperna 0–9 år samt 10–17 år som fått flest anmälningar. Några anmälningar har inte inkommit från kommunernas hälso- och sjukvård som Region Norrbotten har samverkansavtal med. Det skulle kunna bero på att kommunerna själv har väl fungerande rutiner kring hantering av inkomna synpunkter.