

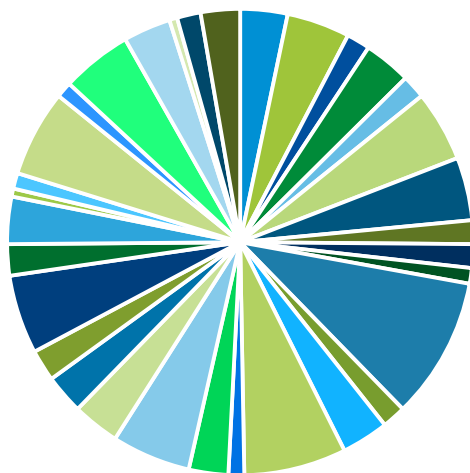
Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Åsa Morenga

Datum
2024-05-17

Beteckning
24PN867

Finns några skillnader i klagomålen mellan region Örebro läns vårdcentraler och de vårdcentraler som drivs privat?

Under de fem första månaderna 2024 har patientnämnden i region Örebro län tagit emot 183 ärenden med synpunkter eller klagomål som rör vårdcentralerna i regionen, varav 22 rör privata vårdcentraler. I region Örebro län finns 28 vårdcentraler varav 4 drivs i privat regi, se bilaga 1.



Figur 1

I underlaget går det inte att se att någon av vårdcentralerna, vare sig de som drivs av region Örebro län eller de som drivs privat, utmärker sig genom att de har fler ärenden än andra, se figur 1. De vårdcentraler som har något fler ärenden är också de som är störst och har flest listade patienter. Antalet ärenden i underlaget som rör privata vårdcentraler är för få för att det på ett tillförlitligt sätt ska kunna gå att se om det finns några skillnader eller likheter jämfört med de vårdcentraler som drivs av region Örebro län.

Patientklagomål

Alla vårdgivare ska på ett systematiskt sätt hantera synpunkter och klagomål från patienter och närstående och använda dessa som en del i patientsäkerhetsarbetet. De vårdcentraler som drivs privat har alla fått dela med sig av hur de tar hand om klagomål från patienter och närstående som lämnas direkt till dem eller via patientnämndens kansli. I svaren de lämnat framkommer att klagomålen bedöms av verksamhetschef och när så behövs också av den som är medicinskt ledningsansvarig på vårdcentralen. I handläggningen av klagomål blir den personal som är berörd informerad om det som klagomålet gäller. Patienten eller den närstående får också återkoppling när önskemål om det framförts. Det är även vanligt att de på olika sätt tar upp

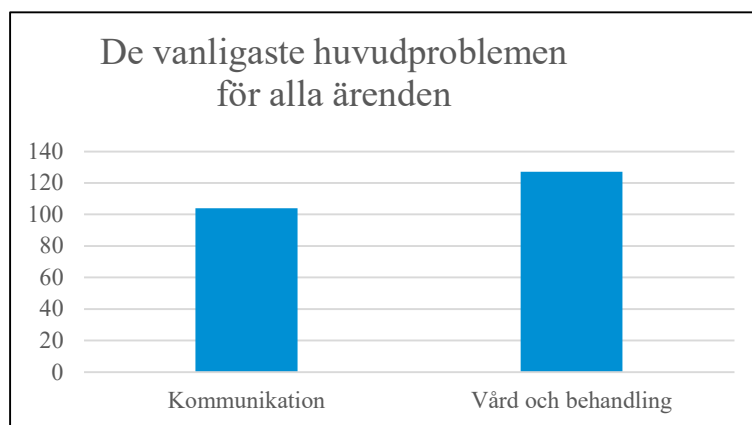
inkommande klagomål på arbetsplatsträffar. På två av vårdcentralerna beskrivs uttryckligen att inkomna klagomål hanteras som avvikelser och förs in i deras ledningssystem. Utifrån svaren vårdcentralerna givit kan man dra slutsatsen att alla hanterar synpunkter och klagomål på liknande sätt. Dessa tillvägagångssätt överensstämmer även med hur vårdcentralerna som drivs av region Örebro län handlägger synpunkter och klagomål.

Vem för fram klagomålen och vad handlar klagomålen om?

I underlaget står patienter inom åldersgruppen 20–79 år för flertalet av klagomålen och fördelningen mellan kvinnor och män är 60 respektive 40 procent. I de ärenden som rör de privata vårdcentralerna går det att se att fördelningen mellan ålder och kön är densamma som för alla ärenden i underlaget.

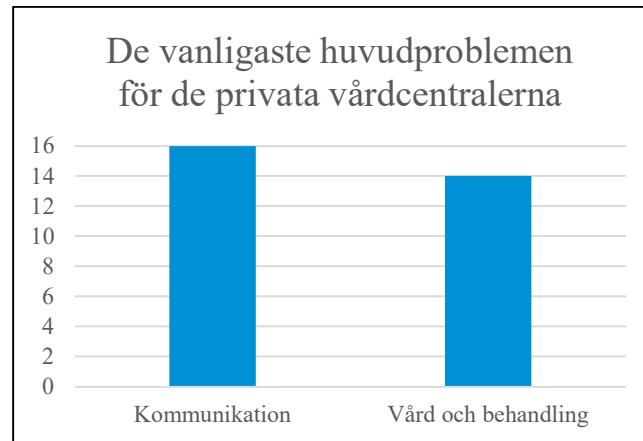
Det går att utläsa att de vanligaste huvudproblemen för de privata vårdcentralerna skiljer sig något i jämförelse med hur det ser ut i hela underlaget. De privata vårdcentralerna har få klagomål som gäller administrativ hantering och tillgänglighet. Under administrativ hantering kategoriseras synpunkter som gäller exempelvis intyg och receptförnyelse. Under tillgänglighet återfinns synpunkter som rör att det kan vara svårt att komma i kontakt med vårdcentralen via telefon eller att det kan vara svårt att få en tid för besök. På grund av underlaget storlek går inte säkert att säga något vad som kan vara orsak till skillnaderna.

De huvudproblem som är vanligast förekommande i hela underlaget, och även för de privata vårdcentralerna, är kommunikation och vård och behandling. Dessa är även de huvudproblem som flest klagomål kategoriseras under när man tittar på alla ärenden som inkommer till patientnämndens kansli.



Tabell 1

I tabellen visas de huvudproblem som är vanligaste förekommande i alla ärenden i underlaget.



Tabell 2

I tabellen visas de huvudproblem som är vanligast förekommande för de privata vårdcentralerna.

Vård och behandling

I vård och behandling infattas bland annat delproblem som rör undersökning, behandling och läkemedel. Vid genomgång av klagomålen i underlaget går det att se att det förekommer synpunkter på att undersökningar har fördröjts, vilket också kan ha fördröjt start av en eventuell behandling. Synpunkter som rör förskrivning av läkemedel kategoriseras också här. De tre nämnda delproblemen återfinns för alla vårdcentraler i underlaget.

Kommunikation

I kommunikation infattas bland annat delproblem som rör information, delaktighet och bemötande. I underlaget både för vårdcentralerna som drivs av regionen och privat återfinns synpunkter som rör att patienter och närstående inte känner sig delaktiga, att de inte blir lyssnade till. Detta rör både kontakter de har med vårdgivaren på telefon, digitalt samt vid besök på vårdcentralen.

Påminnelser

I ärenden där patientnämnden skickar begäran om svar på klagomål skickas en påminnelse till vårdgivaren om svar inte inkommit i tid. I underlaget går det att se att de privata vårdcentralerna sticker ut genom att det skickas fler påminnelser till dem än till vårdcentralerna som drivs av region Örebro län.

Reflektion

Utifrån underlaget i rapporten går det att se att det inte finns några större skillnader mellan vårdcentraler som drivs av region Örebro län och vårdcentraler som drivs privat. Patienter och närstående för fram liknande synpunkter och klagomål oberoende av vem som står för driften av vårdcentralen. Den skillnad som går att se är att de privata vårdcentralerna i högre grad är försenade med svaren till patientnämnden i jämförelse med vårdcentralerna som drivs av region Örebro län.

Bilaga 1**Vårdcentraler som drivs av Region Örebro län**

Adolfsbergs vårdcentral	Askersunds vårdcentral	Baggängens vårdcentral	
Brickebackens vårdcentral	Brickegårdens vårdcentral	Freja vårdcentral	
Hallsbergs vårdcentral	Hällefors vårdcentral	Karla vårdcentral	
Karolina vårdcentral	Kopparbergs vårdcentral	Kumla vårdcentral	
Laxå vårdcentral	Lillåns vårdcentral	Lindesbergs vårdcentral	
Mikaeli vårdcentral	Nora vårdcentral	Odensbackens vårdcentral	
Olaus Petri vårdcentral	Pilgårdens vårdcentral	Skebäcks vårdcentral	
Storå vårdcentral	Tybble vårdcentral	Varberga vårdcentral	Ängens vårdcentral

Privata vårdcentraler med avtal med Region Örebro län

Capio vårdcentral Haga	Capio vårdcentral Hallsberg
Capio vårdcentral Lekeberg	Vivalla/Lundby vårdcentral