



Klagomål och synpunkter som avser

# Verksamhetsområde Ögon

## **Rapport**

Klagomål och synpunkter som avser verksamhetsområde Ögon

2020-06-23

# Innehåll

|           |                                                                |          |
|-----------|----------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1.</b> | <b>Inledning.....</b>                                          | <b>4</b> |
| <b>2.</b> | <b>Om verksamheten .....</b>                                   | <b>4</b> |
| <b>3.</b> | <b>Resultatredovisning .....</b>                               | <b>5</b> |
| 3.1.      | Tillgänglighet och väntetider till vården .....                | 7        |
| 3.2.      | Vård och behandling.....                                       | 8        |
| 3.3.      | Kommunikation .....                                            | 8        |
| 3.4.      | Vårdansvar och organisation.....                               | 8        |
| <b>4.</b> | <b>Förbättringsförslag från patienter och närstående .....</b> | <b>9</b> |
| <b>5.</b> | <b>Vårdens svar .....</b>                                      | <b>9</b> |

# 1. Inledning

Patientnämnden har gått igenom 75 klagomålsärenden för 2024 gällande verksamhetsområde Ögon. Dessa klagomålsärenden har sammanställts och redovisas i denna rapport

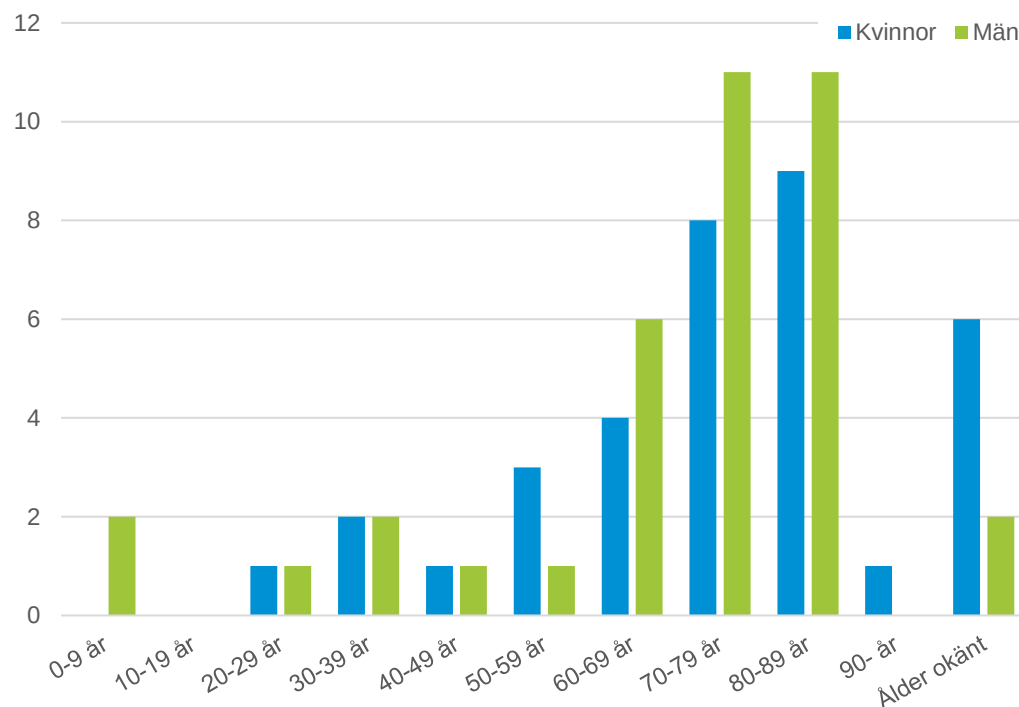
# 2. Om verksamheten

Verksamhetsområde ögon i Örebro är en av landets fem största ögonverksamheter och har en omfattande mottagning som årligen tar emot cirka 43 000 patientbesök. Verksamheten har en omfattande mottagning med en stor öppenvårdsverksamhet och en av landets få egna ögonvårdavdelningar med 12 vårdplatser för framför allt kirurgiska ögonpatienter.

Vårdtiderna är korta och många operationer sker också polikliniskt. Ingrepp som dominerande utförs inom verksamheten är gråstarrs-, näthinne- och glaskroppsoperationer, hornhinnetransplantationer och glaukomkirurgiska ingrepp. Det genomförs årligen cirka 5 000 operationer på kliniken. Patienter remitteras till kliniken från såväl regionen som från övriga Sverige och ibland från andra länder. ([www.vardgivare.regionorebrolan.se](http://www.vardgivare.regionorebrolan.se)) ([www.intranatet.orebroll.se](http://www.intranatet.orebroll.se))

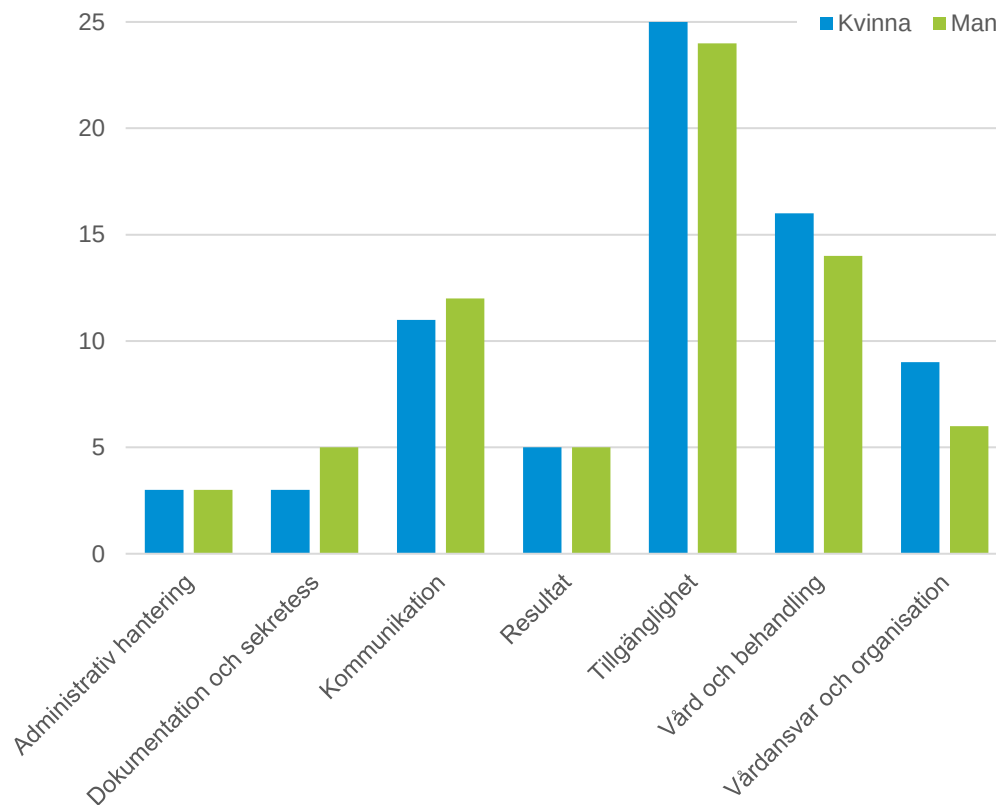
### 3. Resultatredovisning

#### Åldersfördelning

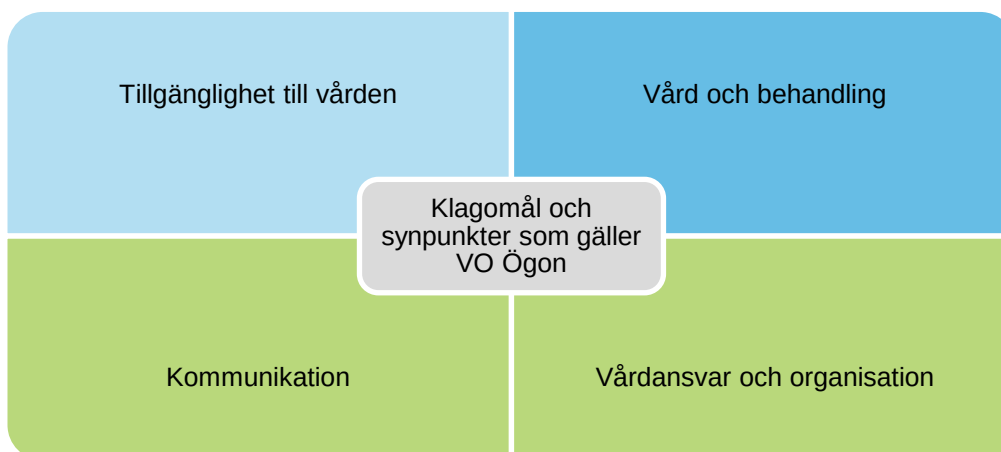


Diagrammet ovan visar att det är åldersgrupperna mellan 60-89 år som i största del framför klagomål på verksamheten. Det framgår även att det är fler män än kvinnor som kontakter patientnämnden med sina klagomål på verksamheten. Detta till skillnad från övriga klagomålsärenden till patientnämnden där det oftare är yngre patienter och kvinnor som framför klagomål på vården.

### Orsaker till klagomål: Huvudproblem och delproblem



### Fyra huvudsakliga problemområden för klagomål till VO Ögon



*"Det går inte att komma fram! Varje gång jag ringer möts jag av "det finns inga lediga telefontider"*

*"Remiss skickades från vårdcentralen. Jag har väntat i 6 månader, när får jag tid?"*

### 3.1. Tillgänglighet och väntetider till vården

Vid granskning av klagomålen framkommer det att flertalet patienter upplever svårigheter att komma i kontakt med verksamheten. Många av patienterna som framfört klagomål på verksamheten är äldre, det vill säga från 65 år. Vissa patienter upplever det svårt att behärska tekniken som krävs för att komma i kontakt med verksamheten. Det är många knappval på telefon och när fokus ska skifta från att lyssna till att trycka på rätt knappar blir det fel och samtalet kopplas bort. En patient efterfrågar alternativa kontaktvägar till verksamheten som inte innefattar röstbrevlåda eller digitala lösningar.

En återkommande orsak till klagomålen är att VO Ögon har för få telefontider. Det ofta är slut på telefontider redan tidigt på förmiddagen. Kontaktvägar som det hänvisas till leder till en avstängd receptionstelefon. Detta problem återkommer i flertalet klagomål. I ett klagomål uppmanas patienten inte att kontakta kliniken igen i frågor gällande väntetider.

Ett antal klagomål tar upp att återkopplingar inte görs enligt överenskommelse. Patienten har fått löfte om att kliniken ska ringa upp eller ett nytt besök ska bokas men detta görs inte. I klagomålen framkommer det att det brister i överenskommelser både med läkare så väl som sköterskor.

En patient tar upp i sitt klagomål att hen var inskriven på Ögonkliniken men har väntat över ett år på att få operationstid. Detta efter att patienten fått en remiss från optiker med uppmaning "skyndsam hantering".

### **3.2. Vård och behandling**

I några av klagomålen framkommer det att patienter har fått till svar att det råder personalbrist på kliniken. I vissa klagomål spekulerar patienterna om att det är brist på ögonläkare. En patient skulle få behandling inom tre månader men hade inte fått kallelse till det planerade besöket trots att det vid klagomålstillfället gått över nio månader.

### **3.3. Kommunikation**

Flertalet klagomål tar också upp att behandlingar ställs in eller planeras om utan att patienten får information om varför eller vad orsaken är till att nytt beslut fattas.

Ett klagomål tar upp att patienten kom till avdelningen för en planerad operation, fastande sedan 12 timmar tillbaka på morgonen. Patienten väntar på att opererande läkare ska gå igenom operationsförloppet. Det dröjer till sena eftermiddagen. Läkaren kommer in till rummet undersöker patienten och skickar hem hen med information att det inte blir en operation. Patienten får ingen förklaring till det nya beslutet.

En annan patient som väntat längre än vårdgarantin har inte fått information om vårdgarantienheten och möjlighet att söka vård hos annan vårdgivare.

### **3.4. Vårdansvar och organisation**

Det förekommer synpunkter på att remisser skickas till verksamhetsområde Ögon från andra vårdinstanser men att patienten inte får någon remissbekaftelse. Vilket skapar oro hos patienterna och de undrar om remissen kommit fram.

Det kan i vissa fall dröja flera månader innan patienten får kontakt, ibland efter att patienten själv har kontaktat verksamheten.

Ett antal klagomål tar även upp problemet med att kallelser uteblir. Patienten är inskriven på kliniken och enligt vårdplan ska patienten kallas inom en viss period men kallelserna uteblir. Detta skapar oro hos patienterna men när de försöker komma i kontakt med mottagningen möts de av att det inte finns några telefontider.

Det förekommer att patienter får sina behandlingar eller besök inställda med kort varsel. De blir lovade att få en ny tid inom kort men det kommer ingen kallelse till återbesök.



Av klagomålen kan det tydas att det sker kommunikationsförbistringar som resulterar i felaktiga journalanteckningar. Patienter upplever att läkarna inte har eller tar sig tid att läsa meddelande i till exempel 1177 eller tidigare journalanteckningar ordentligt. En patient berättar att läkare i verksamheten skriver att patienten tar blodförtunnande läkemedel. Enligt patienten var hen ordinerad blodförtunnande läkemedel i samband med en knäoperation flera år tidigare. Läkemedlet togs 10 dagar efter operationen.

Vid ett par klagomål förekommer det synpunkter att patienterna upplever behandlarna på kliniken är stressade och besöken ska gå fort. Detta resulterar i att patienterna lämnar besöken med frågor och missförstånd.

## **4. Förbättringsförslag från patienter och närstående**

Vid granskning av de inkomna klagomålen för 2024 framför ett antal patienter att de önskar att verksamheten anställer fler ögonspecialister. I klagomålen framkommer även vikten av att få prata med någon och att få en uppdatering. Det förekommer även förbättringsförslag om att anställa fler mottagningssköterskor som kan svara och informera i telefon. I något förekommande fall önskar patienter att de medicinska besluten motiveras på ett bättre sätt som patienterna kan förstå.

## **5. Vårdens svar**

Av de svar som inkommit från VO Ögon framkommer det att vården tar patienternas klagomål på stort allvar och använder dessa i det systematiska kvalitetsarbetet.

Kliniken bekräftar synpunkterna på att det är lång väntetid. Orsak till det säger kliniken beror på att antalet patienter som söker vård på Ögonkliniken ökar markant år till år. Detta till följd av en åldrande befolkning samt att ny innovativ utveckling inom området gör det möjligt att fler ögonåkommor kan behandlas. För att komma till rätta med vårdköerna har kliniken haft helgöppet under en period.

Verksamhetsområde Ögon bekräftar att det är lång vårdkö till behandlingar för vissa diagnoser men alla ärenden bedöms utifrån en medicinsk prioritering. Det råder till exempel brist på narkosresurser och därför dröjer operationstider

Enligt verksamheten beror de fall då patienter inte fått information om vårdgarantienheten på ett utskriftsfel. Information om vårdgarantienheten står i samma dokument som remissbekräftelse. Verksamhetsområdet tar upp att det förekommer tillfällen då kallelser skickats ut men att patienten uteblivit på grund av att kallelsen inte kommit fram. Det kan vara resultat på patientsäkerhetsbrister i postgången. Kliniken tar upp att de har gått igenom sina administrativa rutiner för att komma till rätta med problemet.

Vid oplanerad frånvaro som till exempel sjukdom, kan kliniken inte bemanna mottagningstelefonen då resurser planeras till att ta hand om de patienterna på plats. Detta resulterar ibland i att det inte finns några tillgängliga telefontider.

*Tillsammans skapar vi ett bättre liv*