



## § 11 Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation – analys av klagomål och synpunkter på vården under 2023

Diarienummer: 23PN1332

### Sammanfattning

Under perioden 1 januari 2023 till och med den 31 december 2023 registrerade Patientnämndens kansli totalt 454 ärenden som gällde synpunkter och klagomål riktade mot primärvården i Region Örebro län. Av dessa var det 147 ärenden som specifikt gällde vårdcentralerna och klagomål som registrerades under huvudproblemen Tillgänglighet samt Vårdansvar och organisation. Underlaget till föreliggande analys utgörs av dess 147 ärenden.

Vissa typer av klagomål återkommer i analysens underlag, till exempel att det är dålig tillgänglighet på telefon och att vårdpersonal inte ringer upp enligt överenskommelse. Andra klagomål handlar om att det är svårt att få boka läkartid inom rimligt tidsintervall och att man skulle vilja ha en fast läkarkontakt men nekas. Läkarbrist visar sig vara en av de bakomliggande orsakerna till svårigheter patienter stöter på i sina kontakter med vårdcentralerna. Det kanske dröjer innan man kan få en bokad läkartid och man får ofta träffa olika läkare vid varje besök. Klagomål pekar på brister vad gäller uppföljningar och vårdplaner. Konsekvenserna beskrivs bland annat som otrygghet och frustration.

Det finns personer som av olika anledningar inte vill eller kan använda sig av IT-teknik. Den som saknar bankID är hänvisad till att ringa för att få kontakt med sin vårdcentral. För dessa patienter begränsas tillgängligheten och de riskerar att hamna i ett utanförskap.

### Beslutsunderlag

- FöredragningsPM patientnämnden 2024-05-31, Primärvård som avser tillgänglighet, vårdansvar och organisation - analys av klagomål och synpunkter på vården under 2023
- Helårsanalys av ärenden 2023 avseende primärvården

### Anteckning

I samband med ärendets behandling föredrar Anita Söderlind beslutsunderlaget.

### Beslut

Patientnämnden beslutar

att överlämna analysen för kännedom till regionfullmäktige,

att överlämna analysen för kännedom till hälso- och sjukvårdsnämnden,



- att överlämna analysen för kännedom till folktandvårdsnämnden,
- att överlämna analysen för kännedom till förvaltningsövergripande chefläkare i Hälso- och sjukvårdsförvaltningen,
- att överlämna analysen för kännedom till förvaltningschef för Folktandvården,
- att överlämna analysen för kännedom till Region Örebro läns revisorer,
- att överlämna analysen för kännedom till etikrådet,
- att överlämna analysen för kännedom till regiondirektören,
- att överlämna analysen för kännedom till chefen för staben hälso- och sjukvård samt
- att överlämna analysen för kännedom till Region Örebro läns tolv kommuner.

**Skickas till**

Regionfullmäktige  
Hälso- och sjukvårdsnämnden  
Folktandvårdsnämnden  
Förvaltningsövergripande chefläkare i hälso- och sjukvårdsförvaltningen  
Förvaltningschef för Folktandvården  
Region Örebro läns revisorer  
Etikrådet  
Regiondirektören  
Chef för staben för hälso- och sjukvård  
Region Örebro läns tolv kommuner

**Paragrafen är justerad**