

Uppföljning av ärenden angående akutmottagningar

Ärendet

I ärendet föreligger en redovisning av förvaltningens ärenden rörande akutmottagningar inom länet under åren 2010-2014. Det är förvaltningens förhoppning att redovisningen kan användas som underlag i verksamheternas fortsatta kvalitets- och förbättringsarbete.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- översända ärendets tjänsteutlåtande med bilaga till samtliga akutsjukhus, Stockholms läns sjukvårdsområde, Barn- och ungdomsmedicinska akutmottagningen vid Danderyds sjukhus samt Cityakuten närakuten barn för kännedom
- översända ärendets tjänsteutlåtande med bilaga till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för kännedom.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga:

Analys av ärenden rörande akutmottagningar 2010-2014



Handläggare: Lillemor Humlekil

Analys av ärenden rörande akutmottagningar 2010 – 2014

Denna redovisning avser huvudsakligen akutsjukhusens somatiska akutmottagningar. Därutöver finns en akutmottagning inom psykiatrin samt särskilda akutmottagningar för barn och ungdomar. Antalet ärenden vid dessa är dock för litet, även sett ur ett femårsperspektiv, för att särskilda analyser ska vara meningsfulla. De beskrivs kortfattat avslutningsvis.

1 SAMMANFATTNING

Under åren 2010 till 2014 inkom totalt 1 289 ärenden avseende akutsjukhusens somatiska akutmottagningar. De tydligaste förändringarna under perioden beskrivs nedan.

- Antalet ärendena ökade successivt under perioden. Under 2014 inkom 33 procent fler än under 2010.
- Ökningarna var störst för mottagningarna vid Karolinska Huddinge och Danderyds sjukhus, där de under perioden uppgick till 77 respektive 74 procent. Mottagningen vid Södersjukhuset ökade med 40 procent.
- I drygt hälften av ärendena framfördes synpunkter på behandling, dessa gällde framför allt felaktig, ofullständig eller utebliven behandling samt diagnosbrister.
- I 38 procent av ärendena avsåg klagomålet specialiteten internmedicin. Därefter följde ortopedi och kirurgi med 17 respektive 15 procent.
- Många patienter var äldre. Förvaltningens registrering av patientens ålder ändrades från och med 2013, varför exakta jämförelser mellan åren inte är möjliga. Under åren 2010-2012 var 31 procent av patienterna 65 år eller äldre. Under 2013 och 2014 var 21 procent 70 år eller äldre.
- 83 procent av de ärenden där klagomålet kunde kopplas till en särskild person eller funktion avsåg läkare. Därefter följde sjuksköterskor med 12 procent.

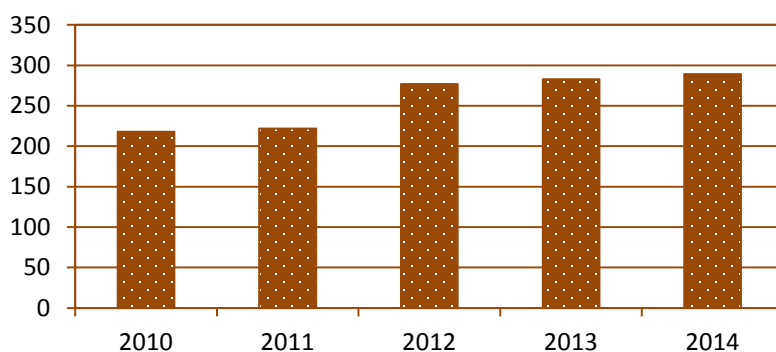
Klagomål på vård och behandling vid den psykiatriska akutmottagningen har ökat kraftigt de senaste åren.

Ärenden avseende akutmottagningar för barn och ungdom har ökat successivt under perioden. Drygt hälften av ärendena avsåg vård och behandling. Dessa ärenden har ökat markant sedan 2011.

2 ÄRENDEUTVECKLING

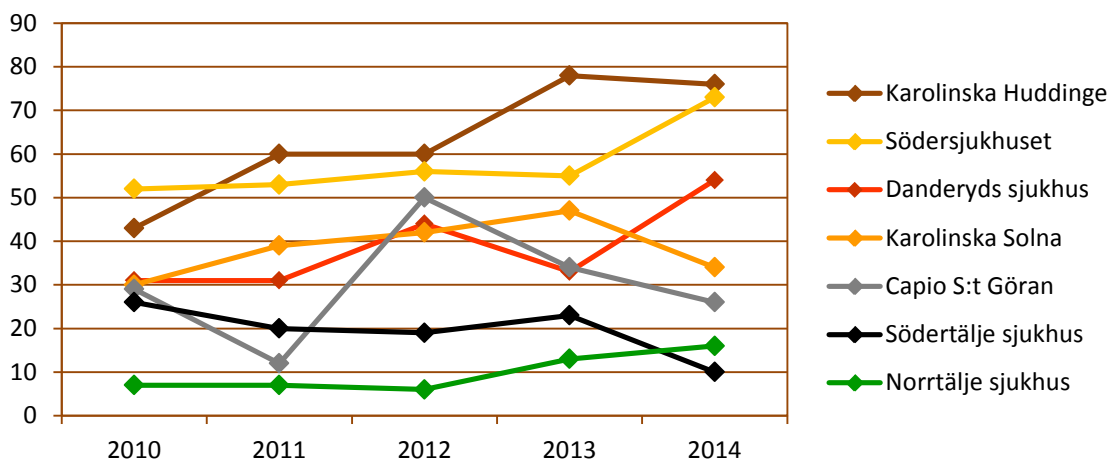
Under åren 2010 till 2014 inkom 1 289 ärenden med totalt 1 532 registrerade klagomål på somatiska akutmottagningar vid länets akutsjukhus. De utgjorde 5 procent av samtliga ärenden och 15 procent av akutsjukhusens totala ärendemängd under den aktuella perioden. Ärendena ökade successivt under perioden.

Antal ärenden per år



Ärendeutvecklingen har varierat för de olika mottagningarna, vilket framgår nedan.

Antal ärenden per mottagning



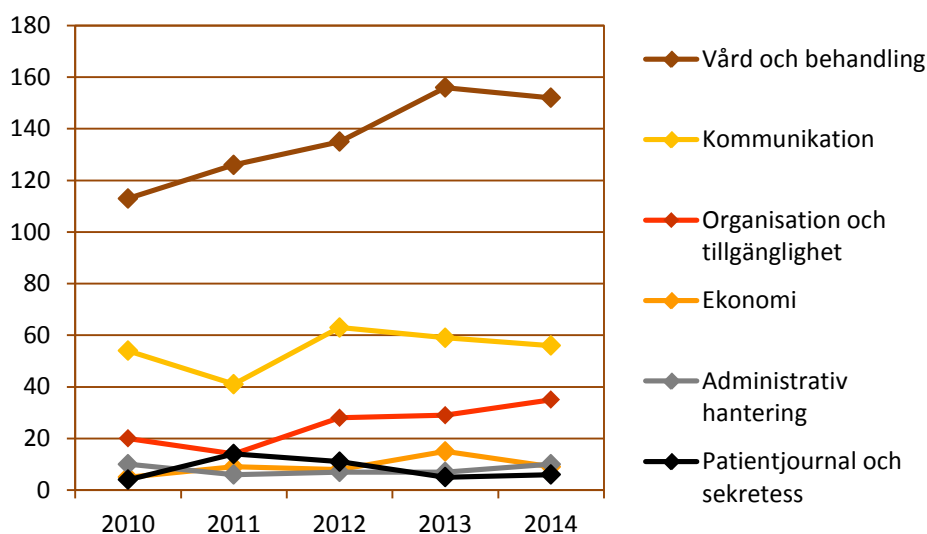
En oväntat stor andel av ärendena, 48 procent, hanterades skriftligt. För samtliga ärenden under perioden var 35 procent skriftliga. För akutsjukhusen totalt var 41 procent skriftliga.

2.1 Problemområden

Drygt hälften av ärendena, 53 procent, avsåg vård och behandling. I 21 procent framfördes klagomål på kommunikation (information och bemötande) och i 10 procent på brister i organisation och tillgänglighet. 4 procent av ärendena avsåg ekonomiska frågeställningar och 3 procent vardera avsåg administrativ hantering respektive patientjournal och sekretess.

Antalet ärenden avseende de olika problemområdena har varierat något mellan åren. Diagrammet nedan visar utvecklingen för de vanligaste problemområdena.

Antal ärenden för de vanligaste problemområdena



Klagomålens fördelning på problemområden överensstämde relativt väl mellan de olika mottagningarna, dock med undantag av Norrtälje sjukhus. Här var andelen klagomål på vård och behandling betydligt större än för övriga mottagningar, 82 procent, medan de för övriga utgjorde mellan 46 och 54 procent av samtliga ärenden.

Andelen som avsåg kommunikation var mindre än för övriga mottagningar, 8 procent, jämfört med mellan 18 och 26 för övriga mottagningar. Även för ärenden avseende organisation och tillgänglighet var andelen mindre i Norrtälje, 4 procent, jämfört med genomsnittet för övriga som låg på 10 procent.

Antalet ärenden avseende mottagningen i Norrtälje var dock jämförelsevis litet, totalt 49, vilket utgjorde 4 procent av samtliga analyserade ärenden, varför slutsatserna är osäkra.

2.1.1 Vård och behandling

I totalt 53 procent av ärendena vid samtliga akutmottagningar framfördes synpunkter på vård och behandling. I 42 procent av dessa var man missnöjd med behandlingen som man ansåg var felaktig, ofullständig eller utebliven. I 29 procent ansåg anmälaren att diagnosen var felaktig, fördröjd eller utebliven. I 11 procent gällde synpunkterna den undersökning/utredning som gjordes, som man ansåg var felaktig, fördröjd eller hade uteblivit.

2.1.2 Kommunikation

Totalt 21 procent av ärendena avsåg kommunikation. I en tredjedel av dessa hade patienten bemötts med bristande empati, i 27 procent hade man andra synpunkter på bemötandet och i 21 procent fanns brister i informationen till patient eller närstående.

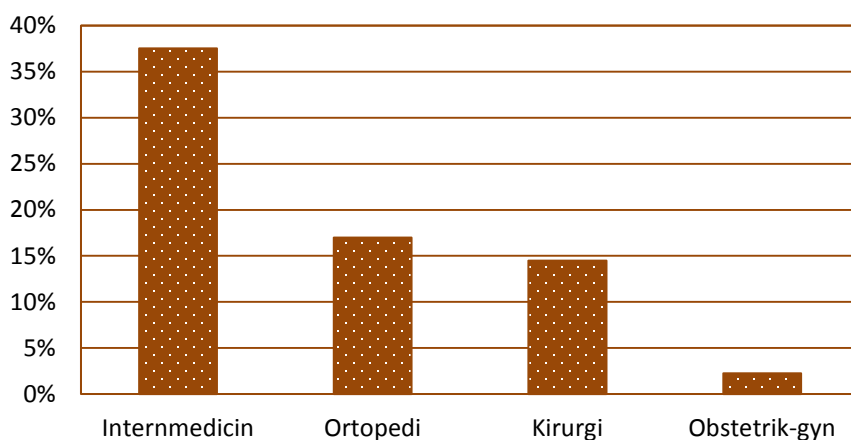
2.1.3 Organisation och tillgänglighet

Vart tionde ärende avsåg organisation och tillgänglighet. Av dessa avsåg majoriteten, 74 procent, lång väntetid innan man blev omhändertagen.

2.2 Specialiteter

De vanligaste specialiteterna, som sammantaget utgjorde 91 procent av samtliga ärenden med känd specialitet, framgår av diagrammet nedan.

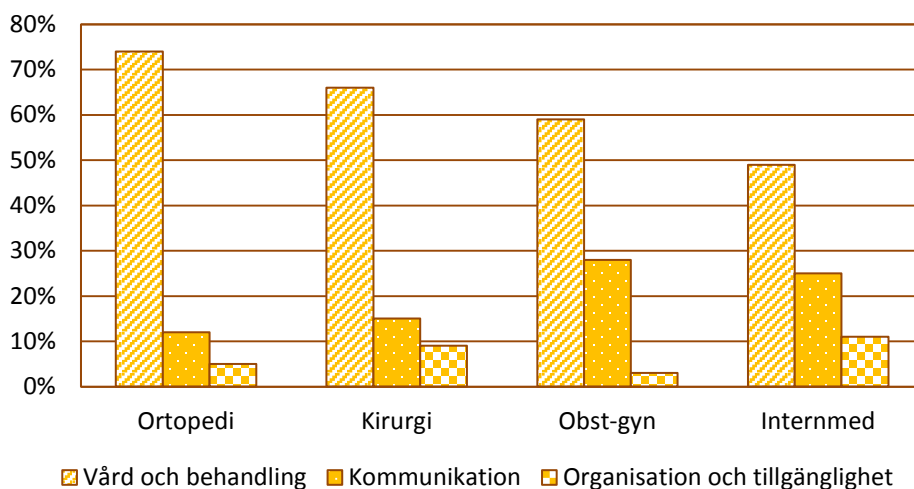
Andel av ärenden med kända specialiteter



2.3 Problemområden per specialitet

En jämförelse mellan de fyra största specialiteterna visar att problemområdena skiljer sig något.

Andel ärenden per delproblem inom respektive specialitet



För samtliga fyra specialiteter var klagomål på vård och behandling vanligast. Andelen var störst för ortopedi och minst för internmedicin. För samtliga specialiteter var delproblemen behandling och diagnos vanligast. Delproblemet behandling var störst för internmedicin där det utgjorde 41 procent av behandlingsärendena. Diagnosrelaterade klagomål var störst i ortopedi där de utgjorde 39 procent av behandlingsärendena.

Klagomål på kommunikation var vanligare för obstetrik/gynekologi och internmedicin än för övriga specialiteter.

Klagomål på organisation och tillgänglighet var minst vanliga för obstetrik/gynekologi och ortopedi.

2.4 Kön och ålder

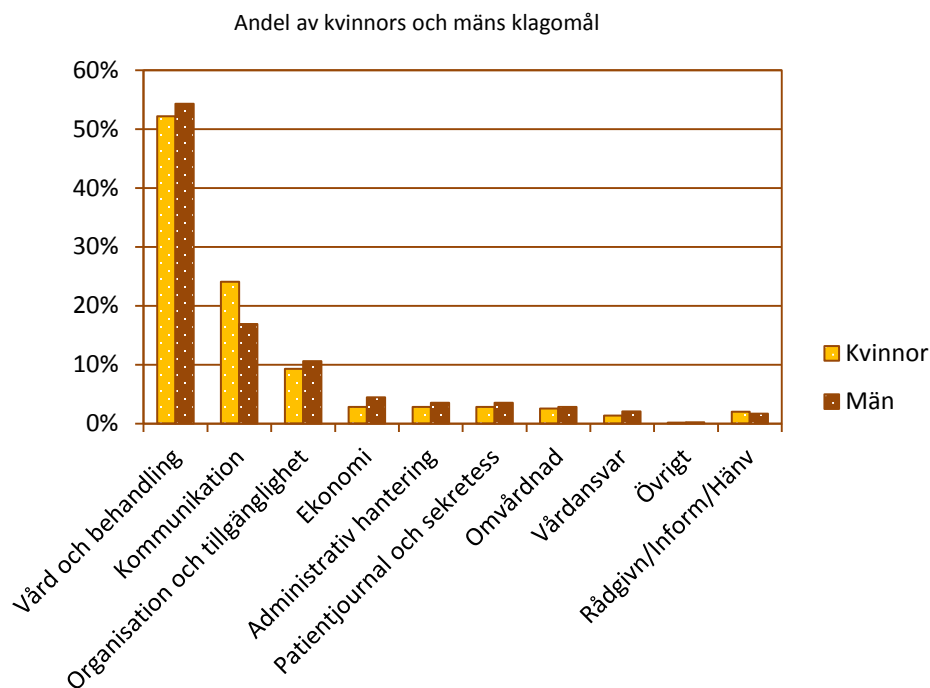
I 42 procent av ärendena var patienten en man, vilket var en något större andel än för nämndens samtliga ärenden under perioden, där den uppgick till 38 procent.

Förvaltningens registrering av patientens ålder ändrades från och med 2013. Åldersgrupperingen som tidigare bestått av fem grupper, gjordes då om till tioårsklasser och omfattar därefter 11 grupper, varför exakta jämförelse inte är möjliga.

Endast 5 procent av ärendena avsåg barn och ungdomar. Majoriteten av ärendena avsåg patienter i åldrarna 20-64 år (64 procent 2010-2012) respektive 20-69 år (73 procent 2013-2014). Under den första perioden var 31 procent av patienterna i ärenden som avsåg akutmottagningar 65 år eller äldre. Detta var en något större andel än för samtliga ärenden under perioden, där den uppgick till 25 procent.

Under 2013 och 2014 var 21 procent av patienterna i ärenden som avsåg akutmottagningar 70 år eller äldre, vilket överensstämmer väl med samtliga ärenden, där 22 procent var 70 år eller äldre.

Den tydligaste skillnaden mellan mäns och kvinnors klagomål på akutmottagningar utgjordes av kommunikation, vilket 24 procent av kvinnorna och 17 procent av männen klagade på. För övriga problemområden översteg männens andelar kvinnornas med 1 till 2 procentenheter. Detta överensstämmer till stora delar med kvinnors och mäns klagomål i samtliga ärenden.



2.5 Yrkeskategorier

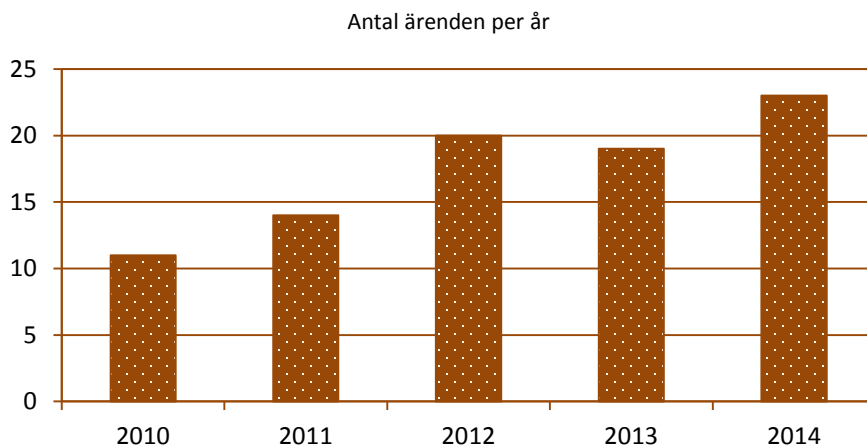
Av samtliga inkomna ärenden under perioden (26 684) kunde 65 procent kopplas till en särskild person eller funktion som registrerades. För ärenden avseende akutmottagningar var denna andel större. Här kunde 73 procent kopplas till en särskild person eller funktion. Av dessa var majoriteten, 83 procent, läkare. Därefter följde sjuksköterskor med 12 procent. Övriga utgjordes av receptionspersonal, klinik-/verksamhetschef och undersköterska/vårdbiträde.

3 LÄNSAKUTEN - PSYKIATRISK AKUTMOTTAGNING

Under perioden inkom 87 ärenden med totalt 110 registrerade klagomål rörande den psykiatriska akutmottagningen, Länsakuten. De utgjorde 3 promille av det totala an-

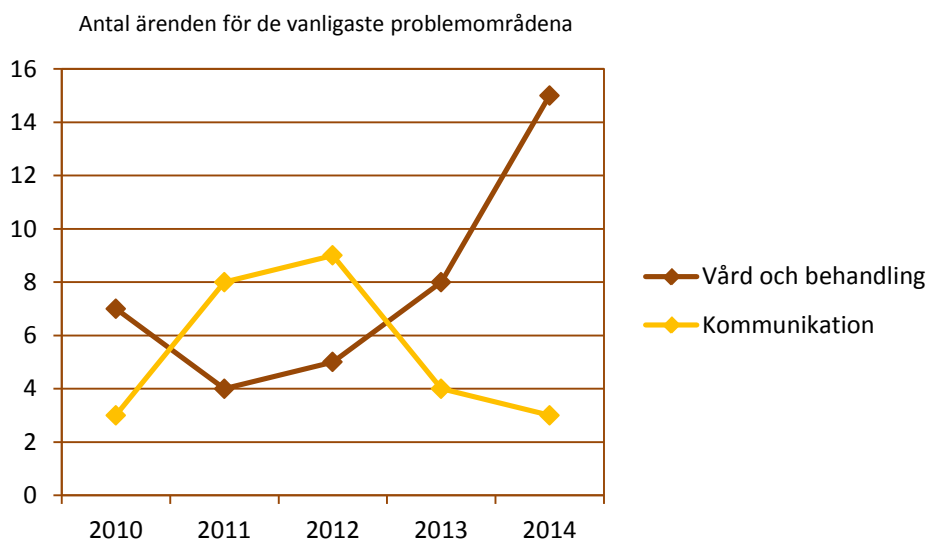
talet ärenden som inkom under perioden och 2 procent av samtliga ärenden som avsåg psykiatrisk vård.

Ärendena har ökat kontinuerligt under åren, med undantag av en liten minskning under 2013.



Drygt 50 procent av ärendena har hanterats skriftligt. I 60 procent av ärendena var patienten en kvinna, vilket var en något mindre andel än för samtliga ärenden under perioden. En stor andel av patienterna var i yrkesverksam ålder. Under perioden 2010-2012 var 91 procent mellan 20 och 64 år och under 2013 och 2014 var 79 procent mellan 20 och 69 år.

Majoriteten av ärendena, 76 procent, var koncentrerade till problemområdena vård och behandling respektive kommunikation. För övriga problemområden sågs endast enstaka ärenden.



Ärenden avseende vård och behandling har som framgår ovan ökat. I de flesta fall var anmälares synpunkter relaterade till brister i behandling eller diagnos samt utredning/undersökning.

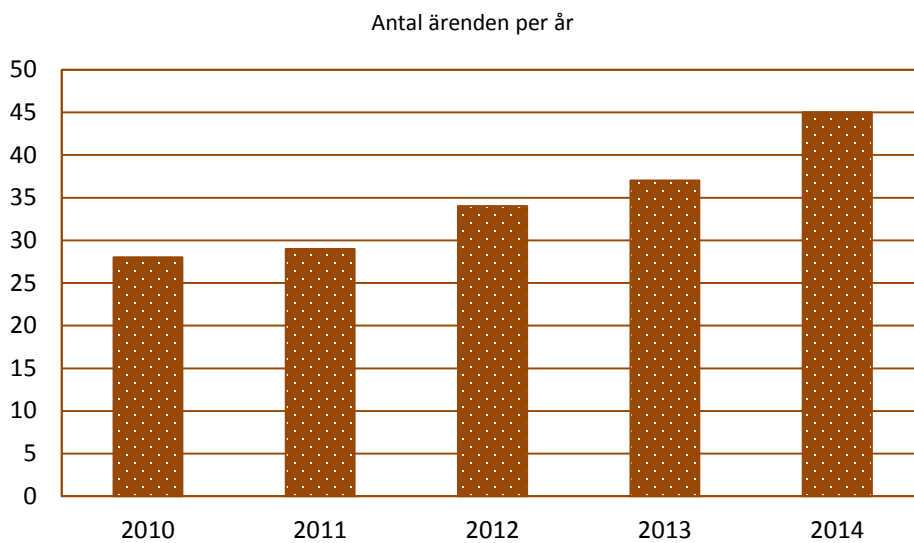
För övriga, ej särredovisade problemområden, uppgick det totala antalet ärenden för hela perioden till mellan 1 och 4.

4 AKUTMOTTAGNINGAR FÖR BARN

Särskilda akutmottagningar med direkt koppling till akutsjukhus med barnklinik finns vid Karolinska Huddinge och Solna, som utgör en gemensam klinik, samt Sachsska barn- och ungdomssjukhuset vid Södersjukhuset. Därtill kommer den barnmedicinska akutmottagningen vid Danderyds sjukhus och Cityakuten närakuten barn i direkt anslutning till Karolinska Solna.

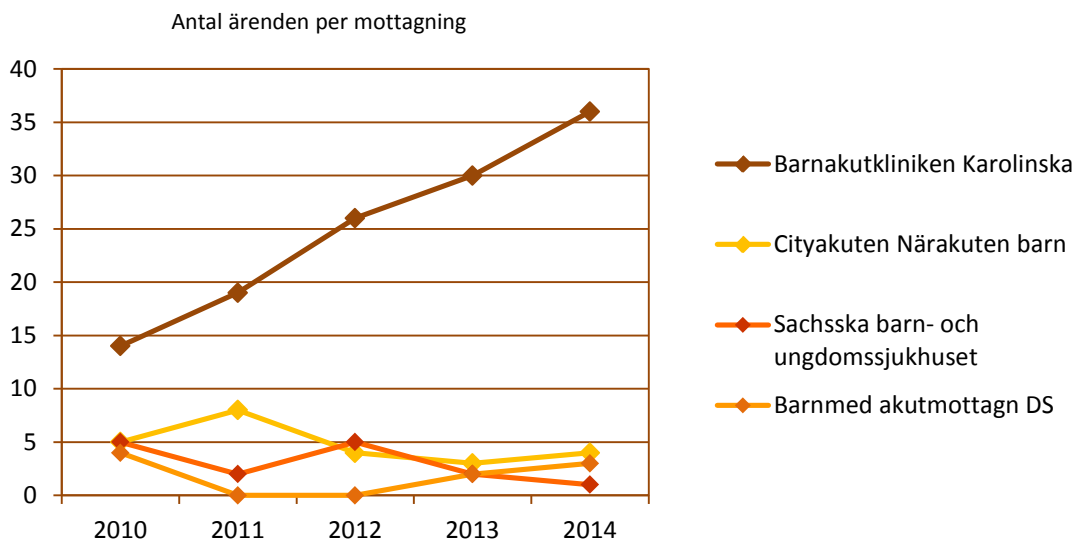
Under perioden inkom 173 ärenden med totalt 207 klagomål avseende dessa mottagningar. De utgjorde knappt en procent av samtliga ärenden som inkom under perioden.

Ärendena ökade kontinuerligt under perioden, vilket framgår nedan.

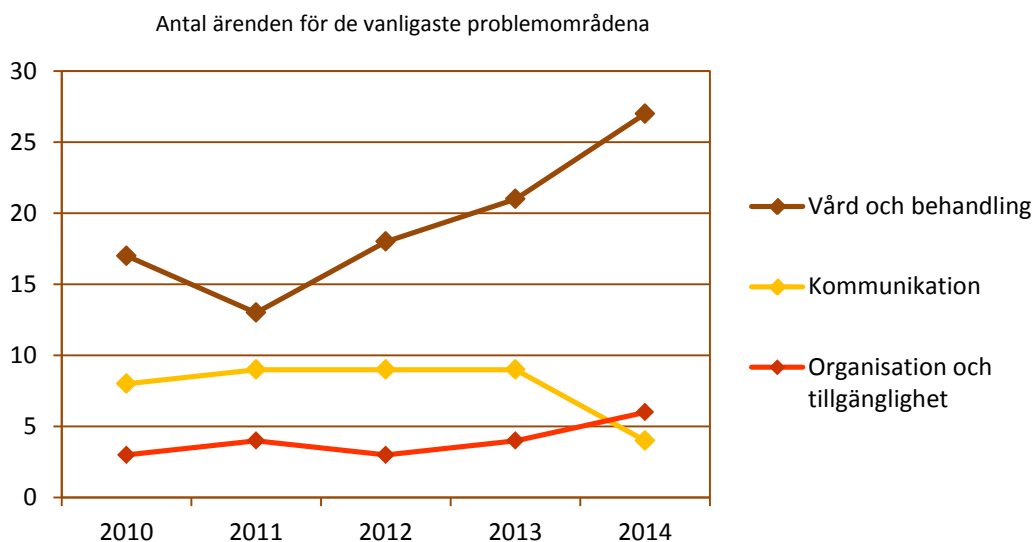


40 procent av ärendena hanterades skriftligt. Könsfördelningen var jämn, vilket innebär att andelen pojkar var större än för periodens samtliga ärenden.

Ärendeutvecklingen för de olika mottagningarna framgår nedan.



Det vanligaste klagomålet, 55 procent, avsåg vård och behandling. Dessa avsåg huvudsakligen brister rörande diagnos och behandling. Därefter följde kommunikation respektive organisation och tillgänglighet med 23 respektive 12 procent. Förändringen mellan de studerade åren framgår nedan.



För övriga, ej särredovisade problemområden, uppgick det totala antalet ärenden för hela perioden till mellan 2 och 5.