

Patienter klagar över brist på tillgänglighet och samordning i primärvården

Primärvården har en central roll i hälso- och sjukvården och är många patienters första kontakt med vården. En gemensam analys av klagomål från Patientnämnderna (PAN) och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) visar att vissa patienter inte upplever primärvården som sammanhållen och tillgänglig. Förutom fördröjd vård och behandling visar klagomålen att detta leder till otrygghet och oro. Patienter upplever att de själva behöver ta ansvar för att samordna sin vård när vårdenheter inte kommunicerar med varandra. Klagomålen indikerar att en god och nära vård ännu inte återspeglas fullt ut i dessa patienters erfarenheter.

Det svenska hälso- och sjukvårdssystemet genomgår en omställning till en god och nära vård som syftar till att vården i högre grad ska organiseras och bedrivas med utgångspunkt från patientens behov och förutsättningar. Primärvården ska utgöra basen i vården där tillgänglighet, kontinuitet och personcentrering är centrala delar. Samtidigt har klagomålen till patientnämnderna ökat de senaste åren inom områdena tillgänglighet och vårdansvar. För att ge ett patientperspektiv på dessa delar har PAN och IVO valt att

fokusera rapporten på klagomål från patienter som rör tillgänglighet och vårdansvar inom primärvård.

Totalt har 13 784 klagomål inkommit till PAN och IVO som rör primärvården under 2023. Av dessa klagomål handlar 16 procent om tillgänglighet och vårdansvar (tabell 1). Majoriteten av övriga klagomål avser patienter som är missnöjda med sin vård och behandling.

Tabell 1. Klagomål på primärvården som inkommit till PAN och IVO under 2023

	PAN Antal (%)	IVO Antal (%)	Total Antal (%)
Primärvård*	12 762	1 022	13 784
varav tillgänglighet	1 391 (11)	71 (7)	1 462 (11)
varav vårdansvar	681 (5)	71 (7)	752 (5)

* Omfattar klagomål som rör vårdcentraler och husläkarmottagningar. Mödravårdscentraler, barnvårdscentraler och närakut är exkluderade från analysen.

Källor: Inspektionen för vård och omsorg, 2024. Patientnämnderna, 2024.

Patienter klagar över att vården inte är tillgänglig

Tillgänglighet till vården spelar en avgörande roll för patienter eftersom det påverkar deras möjlighet att få vård i rätt tid och på rätt plats. Totalt inkom 1 462 klagomål till PAN och IVO gällande tillgänglighet under 2023. Klagomålen handlade om att det är svårt att få kontakt med sin vårdcentral (958 stycken, 66 procent) respektive långa väntetider (504 stycken, 34 procent).

Patienter kan ha svårt att få kontakt med vården

Enligt vårdgarantin har en patient rätt till kontakt med primärvården samma dag.¹ Under 2023 visar uppgifter från Sveriges kommuner och regioner (SKR) att i genomsnitt 13 procent av patienterna inte fick kontakt med sin vårdcentral samma dag.²

Det vanligaste klagomålet både till PAN och IVO handlar om svårigheter att komma i kontakt med och boka ett besök på vårdcentralen. Patienter uppger till exempel att de försökt ringa i flera dagar, ibland veckor, för att få en tid. Ibland rekommenderas patienter att i stället söka vård på andra vårdcentraler eller akutmottagningar. Detta upplever patienter som otillgängligt och att vården inte ser till deras individuella behov. Inom hemsjukvården beskriver patienter också svårigheter att nå vårdcentralen och att långa väntetider för hembesök blir problematiskt.

Långa väntetider även för vård

Klagomålen beskriver att väntetiden till vårdbesök är lång och att patienter inte blir kontaktade för uppföljning av provsvar och behandlingsplaner. Patienter vittnar även om långa väntetider på remisser och att remisserna ibland är så bristfälligt hanterade att det krävs omarbetning av läkaren. Bristande återkoppling till patienten är vanligt förekommande i klagomålen och patienterna upplever att de inte har insyn i vad som händer i deras ärende eller hur lång väntetiden är för vidare åtgärder. Patienterna beskriver att långa väntetider har resulterat i fördröjda behandlingar och ett försämrat hälsotillstånd.

Vårdens digitalisering skapar avstånd för vissa patientgrupper

Digitaliseringen av vården medför förväntningar på att patienter ska kunna vara mer aktiva i kontakt och kommunikation med vården. I klagomålen som PAN och IVO tagit emot finns det redogörelser om att digitaliseringen av vården kan skapa ett avstånd till vården för vissa patientgrupper.

För multisjuka patienter eller sköra äldre kan komplexa hälsoproblem och behovet av personlig vård innebära att de inte kan ersätta fysiska möten med vården med digitala alternativ på samma sätt som andra patientgrupper. Detsamma gäller personer med psykisk ohälsa där det personliga mötet ofta är avgörande för vården och behandlingen.

Klagomålen visar att äldre personer som saknar mobil ID har svårare att nå fram och många har otillräcklig teknisk kunskap för att kommunicera med digitala medel. Det gör det svårt för dem att dra nytta av digitala vårdalternativ och ta del av information. Drygt 40 procent av de patienter som klagat till patientnämnderna om svårigheter att kommunicera med vårdcentralen var över 60 år.

Andra klagomål beskriver svårigheter med att använda 1177 och att det är utmanande att hitta lediga tider för vårdkontakter online. Patienter beskriver i klagomål till PAN och IVO att detta leder till oro och en känsla av att bli bortglömd. Det framgår tydligt i klagomålen att övergången till en god och nära vård kräver en resursstark patient som kan navigera i digitala miljöer.

¹ 6 kap. 1 § hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80), HSF.

² Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). 2024. Telefontillgänglighet till primärvård. <https://skr.se/vantetiderivarden/vantetidsstatistik/tefontillganglighet.54387.html> (hämtad 24 april 2024).

Patienter önskar en sammanhållen vård och ett tydligt vårdansvar

Patienter klagar på att det saknas ett tydligt vårdansvar, det vill säga de önskar kontinuitet, samverkan mellan vårdenheter och information om vilka som ansvarar för olika vårdinsatser. Patienter uttrycker också en önskan om en sammanhållen vård som tar hänsyn till deras individuella behov.

Totalt 752 klagomål till PAN och IVO rör vårdansvar. Majoriteten av dessa klagomål handlar om frånvaron av en fast läkarkontakt och vårdplan (244 stycken, 32 procent) eller bristande samverkan mellan vårdenheter (285 stycken, 38 procent). Andra vanliga klagomål rör begränsade möjligheter att välja läkare och vårdgivare inom primärvården (111 stycken, 15 procent). Resterande klagomål handlar om resursbrist (69 stycken, 9 procent) och bristande hygien (43 stycken, 6 procent).

Kontinuitet i form av en fast läkarkontakt och en vårdplan viktigt för patienter

Patienter har en lagstadgad rätt att få möjlighet att välja och få tillgång till en fast läkarkontakt i primärvården.³ Bland klagomålen till PAN och IVO finns patienter som upplever att denna rättighet inte har tillgodosetts inom vården. Sammanställningen av inkomna klagomål visar även att många patienter önskar att få träffa en och samma läkare som känner till deras sjukdomshistoria och inte bara ser till symtomen vid det aktuella vårdtillfället. Det framkommer också att avsaknaden av en fast läkarkontakt skapar otrygghet hos många patienter och en oro för att ingen i sjukvården tar ansvar för patientens vård.

Frånvaron av en plan för patientens vård och behandling tas upp i flera klagomålsärenden. Patienterna önskar en plan för sin vård och behandling och de vill aktivt delta i utformningen av den. Det förekommer även att patienter klagar på att vårdcentralen inte följt den plan för patientens vård som specialistvården rekommenderat.

Klagomålen visar att brist på en fast läkarkontakt ofta hänger samman med att vårdplaner inte upprättas och att patienten inte upplevt sig ha fått vara delaktig i planeringen av sin vård. Det är ofta patienter med större vårdbehov som klagar på bristande kontinuitet i vården. Det kan till exempel röra sig om äldre

patienter eller patienter med flera bakomliggande sjukdomar, vilket kräver kontakt med olika vårdenheter.

Patienter klagar på begränsad valfrihet inom primärvården

I klagomålen framgår att en del patienter upplever att möjligheterna till valfrihet, som att själva få välja läkare eller vårdcentral, är begränsade inom primärvården. Patienter klagar till exempel på att de nekats att byta läkare när de velat. I andra fall har patienter på grund av ändrade rutiner och arbetssätt varit tvungna att byta läkare fast de själva varit nöjda och velat behålla sin nuvarande kontakt. Klagomålen handlar också om begränsad valfrihet vad gäller vårdgivare; patienter beskriver att de inte fått lista sig där de önskar eftersom vårdcentralen inte har kapacitet att ta emot fler patienter eller att de nekats vård på en vårdcentral med anledning av att de är listade någon annanstans. Det framgår att patienter har förväntningar på vad vårdgarantin innebär i form av exempelvis fritt vårdval och att de inte anser att vårdgivaren lyckats uppnå dessa.

Bristande samverkan mellan vårdenheter ger en otrygghet hos patienter

En stor del av klagomålen inom området vårdansvar gäller bristande samverkan mellan olika vårdenheter. Patienter beskriver att de skickas runt mellan olika verksamheter utan att få adekvat hjälp, från primärvården och specialistvården eller mellan olika vårdcentraler. Det är otydligt för patienterna vilken vårdenhet som har det medicinska ansvaret. Detta kan i sin tur resultera i försenad eller utebliven behandling. Exempel på detta är att patienter klagar över att recept på läkemedel och sjukintyg inte förnyats i tid, att utlovad behandling inte påbörjats och att operationer ställts in.

Bristande samverkan mellan vårdenheter kan medföra problem för patienter som skrivits ut från slutent eller specialistvården och där uppföljningen är tänkt att ske på patientens vårdcentral. Det finns exempel på att patienter uppmanats att själv kontakta sin vårdcentral och boka tid efter utskrivning men där patienten sedan nekats detta. Ett annat exempel är att patienter trots remiss inte erbjudits tid på sin vårdcentral för uppföljning.

³ 6 kap. 3 § patientlagen (2014:821), PL; 7 kap. 3 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), HSL.

Klagomålen hos både PAN och IVO vittnar även om en bristande samverkan mellan primärvården och den psykiatriska specialistsjukvården. Patienter som har hänvisats fram och tillbaka mellan de olika vårdnivåerna upplever att de inte får tillräckligt stöd och vård. Glappet mellan primärvård och psykiatrisk specialistvård, och konsekvenser i form av utebliven eller fördröjd behandling och utredning, betonades även i PAN och IVO:s gemensamma analys av klagomålsärenden bland unga vuxna 2022.⁴

Förutom konsekvenser i form av fördröjd vård och behandling visar klagomålen att bristen på samverkan i vården leder till att patienter känner sig otrygga och oroliga för att inte få en välfungerande och sammanhållen vård. Patienter måste själva ta ansvar för sitt fortsatta vårdförlopp när vårdgivarna inte kommunicerar med varandra. Patienterna beskriver det som extra svårt när det är oklart vilken verksamhet de ska vända sig till.

Klagomål på vården

För att lämna ett klagomål bör patienten eller närstående till patienten först kontakta ansvarig vårdgivare eller patientnämnd i sin region. Om anmälaren inte får ett tillfredsställande svar kan ett klagomål lämnas till IVO. IVO gör en bedömning enligt 7 kap. 10-18 §§ patientsäkerhetslagen (2010:659), PSL, för att avgöra om det finns förutsättningar att utreda klagomålet eller inte.

⁴ Patientnämnderna och Inspektionen för vård och omsorg (IVO). 2023. Vård vid psykisk ohälsa – vad klagar unga vuxna på?

<https://www.ivo.se/aktuellt/publikationer/rapporter/stor-andel-klagomal-fran-unga-vuxna-om-psykisk-ohalsa/>.