

Patienters synpunkter och klagomål avseende primärvård

Ärenden inkomna till Patientnämnden i Region
Västmanland

Jan 2019 – okt 2020

Sammanfattning

Patientnämnderna har en lagstadgad skyldighet att bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienters behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter. I den här rapporten ingår 453 ärenden gällande 28 vårdcentraler i region Västmanland; 16 privatdrivna och 12 drivna på intraprenad.

Ärendena i urvalet är inkomna 1 januari år 2019 fram till 31 oktober år 2020.

Det den här rapporten visar är att det i de allra flesta fall, oavsett driftsform, ser likartat ut gällande vad klagomålen rör sig om. Det kan även konstateras att det är fler kvinnor än män som inkommit med synpunkter, 60 respektive 40 procent. På samma sätt ser åldersintervallet likartat ut, det är främst patienter i åldrarna 30 - 79 år som synpunkterna rör och antalet barnärenden är få.

För både privata vårdcentraler och intraprenaden gäller att patienterna har flest synpunkter på områdena:

- Undersökning/bedömning 19 %
- Läkemedel 13 %
- Bemötande 12 %
- Diagnos 10 %

Tre mindre men noterbara skillnader har setts mellan privata vårdcentraler och intraprenaddrivna vårdcentraler:

- Gällande *undersökning bedömning* har intraprenaden åtta procentenheter fler klagomål än de privata vårdcentralerna.
- Gällande *läkemedel* har de privata vårdcentralerna fyra procentenheter fler klagomål än intraprenaden.
- Gällande *tillgänglighet till vården* har de privata vårdcentralerna fyra procentenheter fler klagomål än intraprenaden.

Innehåll

1	Inledning.....	4
2	Bakgrund	4
2.1	Primärvårdsprogrammet	4
2.2	Sammanhållen primärvård	4
2.3	Listade patienter	5
3	Syfte och metod	6
3.1	Syfte.....	6
3.2	Metod.....	6
3.3	Avgränsning.....	6
3.4	Definitioner.....	6
4	Resultat	7
4.1	Åldersintervall.....	7
4.2	Kön.....	7
4.3	Klagomål fördelat på verksamheter	8
4.3.1	Privata vårdcentraler	8
4.3.2	Intraprenaddrivna vårdcentraler	9
4.4	Problemområden	10
4.4.1	Huvudproblemområden	10
4.4.2	Delproblemområden	11
4.4.3	Tre delområden som avviker.....	12
5	Sammanfattande diskussion.....	13
5.1	Likheter och skillnader.....	13
5.1.1	Likheter - huvudproblemområden.....	13
5.1.2	Likheter - delproblemområden	13
5.1.3	Skillnader - huvudproblemområden.....	14
5.1.4	Skillnader - delproblemområden.....	14
5.2	Avslutande kommentarer.....	14

1 Inledning

Den 1 januari 2018 trädde lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården i kraft och ersatte den lag som tidigare reglerat Patientnämndens uppdrag. Av klagomålsutredningen som föregick den nya lagen framkommer att patienternas klagomål och synpunkter inte i tillräcklig grad bidrar till stärkt patientsäkerhet eller andra förbättringar i hälso- och sjukvården. Regeringen har i propositionen *Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården* formulerat att Patientnämndernas arbete är ett värdefullt bidrag till utvecklingen och patientsäkerheten av hälso- och sjukvården samt tandvården. Av den nya lagen framgår bland annat att Patientnämnderna ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att analysera inkomna klagomål och synpunkter.

I den här rapporten redovisas klagomål inkomna till patientnämnden som handlar om primärvård/vårdcentraler i region Västmanland. Uppdraget att fokusera på detta område är beslutat i den politiska nämnden i december 2019.

2 Bakgrund

I region Västmanland finns det totalt 28 vårdcentraler varav 16 drivs i privat regi med regionavtal. Övriga 12 vårdcentraler drivs på intraprenad¹.

2.1 Primärvårdsprogrammet

För primärvården inom region Västmanland gäller Vårdval enligt lag om valfrihetssystem (LOV). Primärvårdsprogrammet är det förfrågningsunderlag med tillhörande bilagor som anger förutsättningarna för att bli godkänd för att bedriva vårdcentral inom region Västmanlands primärvård. Leverantören åtar sig att bedriva verksamhet i enlighet med program för primärvården i Västmanland enligt beskrivning i det aktuella kontraktet. Primärvårdsprogrammet är en "garant" för att verksamheten uppfyller alla de krav som ställs, som patient ska du få samma kvalitet på vården oavsett vilken vårdcentral du väljer att lista dig på.

2.2 Sammanhållen primärvård

Region Västmanland har valt att ha en sammanhållen primärvård. Invånaren väljer hela vårdcentralens utbud och kan inte välja enskilda yrkesgrupper på någon annan vårdcentral, om detta inte överenskommits mellan berörda vårdcentraler inom rimlig geografisk närhet. Det betyder att man inte kan söka enskilda yrkesgrupper

¹ För förteckning över aktuella verksamheter se punkt 2.3.

(läkare, barnmorska, dietister, fysioterapeut med mera) vid en annan vårdcentral i region Västmanland än den man är listad på, annat än vid akuta tillstånd eller vad som överenskommits mellan vårdcentraler.

2.3 Listade patienter

Tabell 1 och tabell 2 redovisar antalet listade patienter per vårdcentral i oktober 2020. En uppdelning har gjorts utifrån om verksamheten är privat eller drivs på intraprenad.

Tabell 1 Privata vårdcentraler

Vårdcentral	Antal listade
Achima Care Köping VC	5462
Achima Care Sala VC	9409
Byjorden Familjeläkarenhet	7181
Capio VC Vallby	7970
Capio VC Västerås	13 427
Citypraktiken	20 303
Familjeläkarna Önsta Gryta	11 405
Grindberga Familjeläkarenhet	7070
Kungsörs VC	7467
Läkargruppen	13 375
Mitt Hjärta VC	12 733
Odensvi VC	9806
Prima Familjeläkarmottagning	9108
Servicehälsans VC	8296
Åbågens VC	7711
Surahammars VC	8731

Tabell 2 Intraprenad drivna vårdcentraler

Vårdcentral	Antal listade
Bäckby VC	9528
Hallstahammar VC	13 604
Hemdal VC	11 958
Herrgårdet VC	13 904
Kolsva VC	4280
Norberg VC	5388
Oxbacken VC	15 580
Råby VC och asylhälsa	538
Sala Väsby VC	12 374
Skinnskatteberg VC	3747
Ullvi Tuna VC	10 506
Viksäng-Irsta VC	14 394

3 Syfte och metod

3.1 Syfte

Det övergripande syftet med rapporten är att innehållet ska utgöra ett bidrag till hälso- och sjukvårdens patientsäkerhets- och kvalitetsarbete inom området primärvård/vårdcentraler genom att redogöra för en generell bild av de ärenden som inkommit till patientnämnden under aktuell period.

Syftet är också att undersöka om det förekommer avvikelser avseende klagomålen innehåll, eller andra noterbara skillnader, beroende på om vårdcentralen är privat eller på intraprenad.

3.2 Metod

Ärenden som inkluderas i rapporten är de som inkommit till patientnämndens kansli under perioden 1 januari 2019 – 31 oktober 2020. Totalt ingår 28 vårdcentraler, både privata och intraprenad drivna.

Urvalet består av 453 ärenden, vilket är samtliga ärenden som inkommit gällande vårdcentraler. Statistiken har tagits fram via ärendehanteringssystemet Synergi.

Rapporten gör inget anspråk på att vara ett vetenskapligt underlag utan bör ses som en kvantifierad bild av de primärvårdsärenden som handlagts vid patientnämndens kansli i Region Västmanland under aktuell tidsperiod.

3.3 Avgränsning

I rapporten ingår samtliga muntliga och skriftliga ärenden gällande vårdcentraler i region Västmanland som registrerats av patientnämndens kansli under definierad period. Ärenden av väglednings- eller informationskaraktär ingår inte.

3.4 Definitioner

I texten används omväxlande begreppen primärvård och vårdcentraler. I denna rapport syftar begreppet primärvård till de 28 vårdcentraler som ingår i underlaget och varje respektive vårdcentral totala utbud avses.

4 Resultat

Totalt har intraprenaden 191 ärenden och de privata vårdcentralerna har 262. Resultatet redovisas under rubrikerna:

- Åldersintervall
- Kön
- Klagomål fördelat på verksamheter
- Problemområden

4.1 Åldersintervall

Tabell 3 illustrerar åldersfördelningen på patienterna synpunkterna gäller². Tabellen visar ett likartat mönster i åldersintervall för privata vårdcentraler respektive intraprenaden.

Tabell 3

Åldersintervall	Privata VC	Intraprenad
0–9	12	5
10–19	3	6
20–29	24	10
30–39	24	27
40–49	38	28
50–59	49	31
60–69	27	27
70–79	43	22
80–89	13	15
90–99	2	3
Inga värden	3	3
Totalt	238	177

4.2 Kön

Tabell 4 redovisar kön på patienterna som synpunkterna gäller under aktuell tidsperiod. Resultatet visar fördelningen i procent.

Tabell 4

Kön	Privata VC, Procent	Intraprenad, Procent
Kvinna	62,5	58
Man	37	41,5
Annan	0,5	0,5
Totalt	100	100

² Att antalet inte stämmer med det totala antalet ärenden beror på att muntliga ärenden inkluderats och i dessa ärenden framgår inte alltid ålder på patienten.

4.3 Klagomål fördelat på verksamheter

Under den här rubriken visas antalet klagomål på respektive verksamhet. Tabell 5 visar privata vårdcentraler och tabell 6 visar intraprenadrivna vårdcentraler. Kolumnen längst till höger redovisar antalet listade patienter som respektive verksamhet har³. Antalet listade patienter visar på vårdcentralens storlek och har betydelse i jämförelsen av antalet inkomna klagomålsärenden. En annan faktor som är av betydelse ur ett jämförande perspektiv är respektive vårdcentrals så kallade listpoäng. Listpoäng är ett mått på "vårdtyngden" beräknat utifrån om det många äldre eller många yngre patienter som oftast kräver mer vård. Exempel: En vårdcentral kan ha ett visst antal listade men lägre listpoäng än en annan vårdcentral med motsvarande antal listade. I bilaga 2a redovisas en fullständig förteckning över antal listade samt listpoäng.

4.3.1 Privata vårdcentraler

Tabell 5 visar antalet klagomål per privat verksamhet kontra antalet listade patienter.

Tabell 5

Privata vårdcentraler	Antal klagomål	Antal listade patienter
Achima Care AB	3	
Achima Care Köping VC	19	5462
Achima Care Sala VC	19	9409
Byjorden Familjeläkarenhet	13	7181
Capio VC Vallby	7	7970
Capio VC Västerås	24	13 427
Citypraktiken	23	20 303
Familjeläkarna Önsta Gryta	14	11 405
Grindberga Familjeläkarenhet	6	7070
Kungsörs VC	12	7467
Läkargruppen	31	13 375
Mitt Hjärta VC	29	12 733
Odensvi VC	22	9806
Prima Familjeläkarmottagning	12	9108
Servicehälsans VC	14	8296
Åbågens VC	6	7711
Surahammars VC	8	8731
Totalt	262	159 454

³ Källa: Vårdvalsenheten, oktober 2020.

4.3.2 Intraprenaddrivna vårdcentraler

Tabell 6 visar antalet klagomål per intraprenaddriven verksamhet kontra antalet listade patienter.

Tabell 6

Intraprenad	Antal klagomål	Antal listade patienter
Intraprenad övrigt	5	
Bäckby VC	10	9528
Hallstahammar – Kolbäck VC	24	13 604
Hemdal VC	29	11 958
Herrgårdet VC	26	13 904
Kolsva VC	8	4280
Norberg VC	9	5388
Oxbacken- Skultuna VC	23	15 580
Råby VC och asylhälsa	0	538
Sala Väsby VC	19	12 374
Skinnskatteberg VC	5	3747
Ullvi Tuna VC	22	10 506
Viksäng-Irsta VC	11	14 394
Totalt	191	115 801

4.4 Problemområden

Under den här rubriken redovisas problemområden. Tabell 7 visar på huvudproblem och tabell 8 visar en mer detaljerad bild uppdelat i delproblem. Tabellerna visar antal ärenden, antal ärenden i procent samt procentuell skillnad mellan privat/intraprenad. Färgindelningen har gjorts för att visa vilken huvudkategori⁴ som avses. För information om patientnämndens kategorisering se Bilaga 1.

4.4.1 Huvudproblemområden

Tabell 7 visar antalet klagomål i de åtta huvudproblemområdena. De områden som visar viss skillnad mellan privata- och intraprenad drivna vårdcentraler är inom *tillgänglighet* och *vård och behandling*, sex respektive fem procentenheters skillnad.

Tabell 7

Huvudproblem	Antal ärenden privata VC	Procent, privata VC	Antal ärenden Intraprenad VC	Procent, intraprenad VC	Skillnad i procentenheter
Vård och behandling	129	49 %	104	54 %	5
Resultat	2	1 %	7	4 %	3
Kommunikation	49	19 %	40	21 %	2
Dokumentation och sekretess	15	6 %	7	4 %	2
Ekonomi	6	2 %	2	1 %	1
Tillgänglighet	23	9 %	5	3 %	6
Vårdansvar & organisation	15	6 %	12	6 %	0
Administrativ hantering	22	8 %	14	7 %	1
Ej valt	1	0	-	-	
Totalt	262	100	191	100	

⁴ Huvudkategorierna är: Vård och behandling, Resultat, Kommunikation, Dokumentation och sekretess, Ekonomi, Tillgänglighet, Vårdansvar och organisation, Administrativ hantering.

4.4.2 Delproblemområden

Tabell 8 visar problemområdena uppdelat i delproblem. Färgen indikerar vilket huvudproblemområde det aktuella delproblemet tillhör, se rubrik 4.4.1. För flera delproblem har de privata vårdcentralerna och de intraprenaddriva vårdcentralerna samma procentuella andel klagomål. Det gäller delområdena; *information, delaktighet, samtycke, patientjournal, patientavgifter och fast vårdkontakt/individuell plan*. I flera andra delområden är skillnaden marginell med högst tre procentenheter. Det gäller områdena; *diagnos, behandling, ny medicinsk bedömning, omvårdnad, resultat, bemötande, bruten sekretess/dataintrång, ersättningsanspråk/garantier, väntetider i vården, valfrihet/fritt vårdsökande, vårdflöde/processer, hygien/miljö/teknik, brister i hantering och intyg*.

Tabell 8

Problem	Antal ärenden, Privata VC	Procent, privata VC	Antal ärenden, Intraprenad VC	Procent, intraprenad VC	Skillnad i procentenheter
Ej vald	6	2	4	2	0
Undersökning/bedömning	42	16	45	24	8
Diagnos	26	10	18	9	1
Behandling	20	8	19	10	2
Läkemedel	38	14	19	10	4
Ny medicinsk bedömning	1	0,5	0	0	0,5
Omvårdnad	0	0	2	1	1
Resultat	2	1	6	3	2
Information	6	2	4	2	0
Delaktighet	12	4	7	4	0
Samtycke	0	0	1	0	0
Bemötande	29	11	27	14	3
Patientjournal	8	3	5	3	0
Bruten sekretess/dataintrång	7	3	2	1	2
Patientavgifter	2	1	2	1	0
Ersättningsanspråk/garantier	4	2	0	0	2
Tillgänglighet till vården	15	6	3	2	4
Väntetider i vården	8	3	2	1	2
Valfrihet/fritt vårdsökande	3	1	1	0	1
Fast vårdkontakt/individuell plan	7	2	4	2	0
Vårdflöde/processer	4	2	7	4	2
Hygien/miljö/teknik	1	0,5	0	0	0,5
Brister i hantering	4	2	6	3	1
Intyg	17	6	7	4	2
Totalt antal ärenden	262	100	191	100	

4.4.3 Tre delområden som avviker

Resultatet pekar på att patienterna i de flesta fall har likartade synpunkter oavsett driftsform. Dock kan tre mönster urskiljas. Det handlar om delområdena *undersökning/bedömning*, *läkemedel* och *tillgänglighet till vården*. I dessa tre delområden är skillnaden minst fyra procentenheter mellan de privata och de intraprenad drivna verksamheterna, se tabell 9.

Tabell 9

Delproblem	Privata VC	Intraprenad VC
Undersökning/bedömning	16 %	24%
Läkemedel	14 %	10 %
Tillgänglighet till vården	6 %	2%

5 Sammanfattande diskussion

Urvalet i den här rapporten är 453 ärenden/synpunkter gällande 28 vårdcentraler i region Västmanland. Vid genomläsningen av resultatet är det av vikt att understryka att synpunkter som inkommer till patientnämnden endast är en begränsad del av det totala klagomålssystemet i region Västmanland. Som patient eller anhörig finns även möjlighet att lämna klagomål direkt till vårdens verksamheter. I vissa särskilda fall kan man också vända sig till IVO⁵. För att skapa sig en vidare, enhetlig bild av vad patienterna har synpunkter på bör man således komplettera med vårdgivarnas egna inkomna klagomål samt de eventuella ärenden som IVO utrett.

Det den här rapporten visar är att det i de allra flesta fall, oavsett driftsform, ser likartat ut gällande vad klagomålen rör sig om. Det kan även konstateras att det är fler kvinnor än män som inkommit med synpunkter, 60 respektive 40 procent. På samma sätt ser åldersintervallet likartat ut, det är främst patienter i åldrarna 30 - 79 år som synpunkterna rör och antalet barnärenden är få.

För både privata vårdcentraler och intraprenaden gäller att patienterna har flest synpunkter inom områdena:

- Undersökning/bedömning 19 %
- Läkemedel 13 %
- Bemötande 12 %
- Diagnos 10 %

5.1 Likheter och skillnader

5.1.1 Likheter - huvudproblemområden

Rapporten visar att utifrån huvudproblemområden är det fler likheter än skillnader vad klagomålen handlar om. I sex av åtta huvudproblemområden⁶ är det som mest tre procentenheters skillnad mellan driftsformerna.

5.1.2 Likheter - delproblemområden

Rapporten visar vidare att det för flera delproblem gäller att de privata vårdcentralerna och de intraprenaddriva vårdcentralerna har samma procentuella andel klagomål. Det gäller; *information, delaktighet, samtycke, patientjournal, patientavgifter* och *fast vårdkontakt/individuell plan*.

I flera andra delområden är skillnaden marginell med som högst tre procentenheter. Det gäller; *diagnos, behandling, ny medicinsk bedömning, omvårdnad, resultat, bemötande, bruten sekretess/dataintrång, ersättningsanspråk/garantier, väntetider i*

⁵ Inspektionen för Vård och Omsorg

⁶ *Resultat, kommunikation, dokumentation och sekretess, ekonomi, vårdansvar och organisation, administrativ hantering*

vården, valfrihet/fritt vårdsökande, vårdflöde/processer, hygien/miljö/teknik, brister i hantering och intyg

5.1.3 Skillnader - huvudproblemområden

De huvudproblemområden som visar störst skillnad mellan privata- och intraprenad drivna vårdcentraler är inom *tillgänglighet* och *vård och behandling*, sex respektive fem procentenheters skillnad.

5.1.4 Skillnader - delproblemområden

Bryter man ned huvudproblemen ytterligare i delproblem återfinns tre noterbara skillnader⁷ gällande privat och intraprenad driven primärvård:

- I delproblemet *undersökning bedömning* har intraprenaden åtta procentenheter fler klagomål än de privata vårdcentralerna.
- I delproblemet *läkemedel* har de privata vårdcentralerna fyra procentenheter fler klagomål än intraprenaden.
- Gällande *tillgänglighet till vården* har de privata vårdcentralerna fyra procentenheter fler klagomål än intraprenaden.

5.2 Avslutande kommentarer

Det övergripande syftet med den här rapporten har varit att med en kvantitativ ansats visa på en generell bild över vilka klagomål som inkommit till patientnämnden gällande vårdcentralerna i region Västmanland. Det som framkommit totalt sett, för samtliga 28 vårdcentraler, är att patienterna har flest synpunkter inom områdena; *undersökning/bedömning, läkemedel, bemötande och diagnos*. Att i det fortsatta arbetet följa upp, undersöka och rapportera kring dessa ärenden ses som relevant och angeläget.

Ett annat syfte med rapporten har varit att undersöka om klagomålens frekvens och innehåll skiljer sig åt beroende på om verksamheten är privat eller intraprenad driven. Det kan konstateras att det finns fler likheter än skillnader avseende klagomålens innehåll och förekomst. Tre noterbara skillnader har dock uppmätts inom områdena *undersökning/bedömning, läkemedel* och *tillgänglighet till vården*. För en fördjupad bild och förståelse av vad dessa skillnader står för kan en uppföljande rapportering granska de kategorierna av ärenden med en kvalitativ ansats.

⁷ I denna rapport minst fyra procentenheters skillnad.

Bilaga 1.

Patientnämndernas kategorisering enligt *Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter*.

1 Vård och behandling

1.1 Undersökning/bedömning – nekad, fördröjd, felaktig, utebliven. Exempelvis egen vårdbegäran, remiss, annan utredning.

1.2 Diagnos – fördröjd, felaktig, utebliven.

1.3 Behandling – nekad, fördröjd, felaktig, utebliven, negativ behandlingseffekt. Här registreras inte synpunkter på resultatet.

1.4 Läkemedel – nekad, fördröjd, felaktig, uteblivet, biverkningar.

1.5 Omvårdnad – personlig omvårdnad, t.ex. kost/nutrition, trycksår, smärtlindring kopplat till omvårdnad. Allmän omvårdnad enligt SoL.

1.6 Ny medicinsk bedömning – nekad, missnöjd med var eller hur den gjorts.

2 Resultat

2.1 Resultat – icke förväntat, komplikationer, skada. Patienten är inte nöjd med resultatet trots information före åtgärd. Patienten kan uppleva sig skadad.

3 Kommunikation

3.1 Information – anpassad information om hälsotillstånd, behandlingsmetoder, eftervård etc har inte varit tillräcklig, givits vid fel tillfälle, har varit svår att ta till sig, inte förmedlats ordentligt, inte givits skriftligen eller riktades inte till närstående vid behov. Kultur/språkliga hinder som orsak till bristande information. Rättighet till tolk.

3.2 Delaktig – vården har inte utformats och genomförts i dialog med patient/närstående. Patientens medverkan i sin vård eller behandlingsåtgärder har inte utgått från patientens önskemål och individuella förutsättningar. Patienten har inte blivit lyssnad till. Synpunkter rörande tvångsvård.

3.3 Samtycke – patientens självbestämmande och integritet har inte respekterats, eller att aktuell åtgärd har givits utan patientens samtycke. Övergrepp.

3.4 Bemötande – ärenden som inte har bärighet utifrån patientlagen. Bristande empati eller oprofessionellt bemötande registreras här.

4 Dokumentation och sekretess

4.1 Patientjournalen – dokumentation har utformats så att integriteten har kränkts. Dokumentation saknas, är bristfällig eller felaktig. Nekad/fördröjd utlämning av journal/spärr/ändring i journal.

4.2 Brutet sekretess/dataintrång – personal har brutit mot sekretess och tystnadsplikt.

5 Ekonomi

5.1 Patientavgifter – högkostnadsskydd, läkemedelskostnader m m. Allmänna synpunkter på avgifter.

5.2 Ersättningsanspråk/garantier – kostnadsförslag som inte hållits, försvunna ägodelar, utebliven ersättning vid inställd operation.

6 Tillgänglighet

6.1 Tillgänglighet till vården – svårt att få kontakt med verksamheten och/eller vårdpersonal. Blir inte kontaktad enligt överenskommelse. Svårt att ta sig till vårdinrättning.

6.2 Väntetider i vården – vårdgarantin har inte uppfyllts. Uppföljningar har inte gjorts enligt medicinsk bedömning. Lång väntan på besökstid eller i väntrum.

7 Vårdansvar och organisation

7.1 Valfrihet/fritt vårdsökande – har inte fått möjlighet att välja behandlingsalternativ, utförare eller val av hjälpmedel.

7.2 Fast vårdkontakt/individuell plan – behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet har inte tillgodosetts. Vårdplan/utskrivningsplanering har inte skett på ändamålsenligt sätt eller inte alls. Bristande uppföljning.

7.3 Vårdflöde/processer – bristande samverkan mellan olika vårdenheter, vårdgivare, huvudmän som slutenvård, primärvård eller kommuner. Multisjuka där samordning inte fungerar. Samsjuklighet, psykisk sjukdom med samtidig somatisk sjukdom, där det brister i samverkan. Brist eller avsaknad av rutiner rörande detta.

7.4 Resursbrist/inställd åtgärd – prioriteringar, personalbrist logi/platsbrist, utlokaliserad vårdplats, hjälpmedel som inte tillhandahålls av olika skäl.

7.5 Hygien/miljö/teknik – bristande hygien och städning. Ej säker vårdmiljö, brister i teknisk utrustning på vårdinrättningar samt handhavandefel av medicinteknisk utrustning eller hjälpmedel.

8 Administrativ hantering

8.1 Brister i hantering – av kallelser, remisser, prov, provsvar, recept som inte skickats eller meddelats patient, eller inte skickats till annan vårdgivare/vårdenhet. Ärenden som inte har med medicinsk bedömning att göra.

8.2 Intyg – Felaktigt, undermåligt, fördröjt, uteblivet/nekad. Den som är skyldig att föra patientjournal ska på begäran av patient utfärda intyg om vården.

9 Övrigt

9.1 Övrigt – När inget annat delproblem passar in, exempelvis sjukresa som inte har bäring på exempelvis omvårdnad. Då synpunkten inte är av värde i analysperspektiv.

Bilaga 2.

Tabellen visar antal listade per vårdcentral samt uträknad listpoäng⁸.

Privata vårdcentraler	Antal listade	Listpoäng
Achima Care Köping VC	5462	5757
Achima Care Sala VC	9409	9870
Byjorden Familjeläkarenhet	7181	8006
Capio VC Vallby	7970	7683
Capio VC Västerås	13 427	12 692
Citypraktiken	20 303	20 597
Familjeläkarna Önsta Gryta	11 405	11 440
Grindberga Familjeläkarenhet	7070	7598
Kungsörs VC	7467	8060
Läkargruppen	13 375	13 378
Mitt Hjärta VC	12 733	12 742
Odensvi VC	9806	10 602
Prima Familjeläkarmottagning	9108	10 312
Servicehälsans VC	8296	8494
Åbågens VC	7711	8771
Surahammars VC	8731	9657

Intraprenad drivna vårdcentraler	Antal listade	Listpoäng
Bäckby VC	9528	9224
Hallstahammar VC	13 604	15 244
Hemdal VC	11 958	11 401
Herrgårdet VC	13 904	13 705
Kolsva VC	4280	4689
Norberg VC	5388	5391
Oxbacken VC	15 580	15 581
Råby VC och asylhälsa	538	471
Sala Väsby VC	12 374	13 810
Skinnskatteberg VC	3747	4316
Ullvi Tuna VC	10 506	11 288
Viksäng-Irsta VC	14 394	15 089

⁸ Källa: Vårdvalsenheten november 2020