

Upprättare: Lena A Nordstrand

Fastställare: Fast

Unga kvinnors klagomål - synpunkter och klagomål framförda till Patientnämnden

Patientnämnden, Region Gävleborg

Lena Nordstrand, Handläggare
April 2020

Innehåll

Rapportsammandrag.....	2
Kategorier	2
Delproblem.....	2
Specialistvård.....	2
Primärvård	2
Psykiatri	2
Sammanfattning utifrån kategorier.....	2
Vårdens svar och förbättringsåtgärder.....	2
Slutsats	2
Inledning	3
Syfte.....	3
Metod.....	3
Urval	3
Analys	4
Resultat.....	4
Ålder och kön	4
Kategorier	5
Organisation.....	7
Problemområden utifrån kategorier	9
Sammanställning utifrån verksamhetsområde	11
Vårdens svar och förbättringsåtgärder.....	16
Slutsats	17

Rapportsammandrag

Patientnämnden har analyserat inkomna ärenden gällande ”unga kvinnors” klagomål. Rapporten har tagits fram på uppdrag av Patientnämnden och avser ärenden inkomna till Patientnämnden under 2019 gällande kvinnor i åldersspannet 20-39 år. Antalet ärenden var 217 st och utgjorde 16 procent av den totala mängden av ärenden under 2019 som var 1340 st. En tidigare sammanställning har tagits fram av unga kvinnors klagomål gällande åren 2017-2018, och en markant ökning av ärenden har skett efter 2018.

Kategorier

Vård- och behandlingsärenden stod för 47 procent och kommunikationsärendena för 25 procent Dessa siffror stämmer tämligen väl överens med hur det ser för den totala andelen ärenden.

Delproblem

En ökning av ärenden fanns inom Resultat vilket inte kan ses för den totala mängden ärenden. Läkemedel har dock minskat för varje år i motsats till den totala mängden ärenden där en ökning har noterats.

Specialistvård

Flest ärenden återfanns inom Specialistvården som stod för drygt hälften av ärendena. Verksamhetsområde Kvinnosjukvård hade flest ärenden och en ökning med 45 procent sedan föregående år. Näst därefter kom Kirurgi, Ortopedi och Specialmedicin.

Primärvård

Näst flest ärenden hade Primärvården där verksamhetsområde Gävle hade flest ärenden.

Psykiatri

Vuxenpsykiatri hade en ökning med 42 procent sedan föregående år.

Sammanfattning utifrån kategorier

Inom Vård och behandling handlade en stor andel av ärendena om bristfälliga och eller felaktiga bedömningar. Några ledde till felaktig diagnos och i vissa fall felaktig behandling. Det fanns även synpunkter som handlade om upplevelse av bristande hjälp vid psykisk ohälsa. I några fall bedömdes patientens fysiska besvär vara psykiska eller psykosomatiska. En övervägande del av ärendena handlade om bristande information. I flera fall beskrevs att kvinnorna upplevde att vården inte tog dem på allvar och att de inte kände sig lyssnad till. De kunde också uppleva sig ifrågasatt när de sökte vård och även avvisad av vården. Inom kategorin Resultat rörde hälften av ärendena skador som skett i samband med förlossningsvård.

Vårdens svar och förbättringsåtgärder

I verksamheternas svar framgår att utredningar genomförts. När det gäller bemötandefrågor har vården svarat att det inte är acceptabelt utifrån regionens värdegrund. När det handlar om att lyssna på patienten påtalar verksamhetschefen för kvinnosjukvården i ett svar vikten av att lyssna på kvinnors oro under graviditeten och därmed vara mer liberal med undersökningar och bedömningar eftersom kvinnan ofta har rätt.

Slutsats

Utifrån innehåll i ärendena som utgör underlag till rapporten har dock inte något särskilt som ”stuckit ut” kunnat iaktas utan ärendena har ett brett spektrum av synpunkter och klagomål inom olika kategorier.

Det kan däremot konstateras att antalet ärenden för ”unga kvinnor” ökat från föregående år. Antalet synpunkter på brister i **Kommunikation** är oförändrat och utgör fortfarande vart fjärde ärende. Ärenden rörande **Bemötande** hade ökat procentuellt och stod för nästan hälften av kommunikationsärendena.

Inledning

Patientnämndernas verksamhet regleras i lag¹. Dess främsta syfte är att hjälpa och stödja patienterna att framföra synpunkter och klagomål till vårdgivaren och därmed bidra till kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet inom vården.

Patientnämnden ska också analysera inkomna synpunkter och klagomål samt uppmärksamma vårdgivaren på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Synpunkter och klagomål som inkommer till patientnämnden diarieförs samt kategoriseras enligt en nationell handbok². Under varje kategori finns sedan olika delproblem angivna. Förutom patientens synpunkter och klagomål registreras även de åtgärder som handläggaren vidtagit. Om vården har kontaktats framgår även resultat av detta.

Patientnämnden registrerar ett nytt ärende för varje verksamhet synpunkterna eller klagomålen gäller. Därför kan samma patient förekomma i flera ärenden.

Rapporten har tagits fram på uppdrag från Patientnämnden. Det har tidigare tagits fram en sammanställning av ”unga kvinnors synpunkter och klagomål” gällande åren 2017-2018. Den här rapporten kan ses som en uppföljning till sammanställningen.

Rapporten kommer att kommuniceras med regionen enligt den överenskommelse som tagits fram i dialog med hälso- och sjukvårdens ordförande och hälso- och sjukvårdens ledningsgrupp.

Syfte

Det övergripande syftet med rapporten är att den ska utgöra ett bidrag till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet samt bidra till ett lärande inom hälso- och sjukvård och tandvård som bedrivs i Region Gävleborgs regi.

Metod

Urval

Rapporten avser ärenden som inkom till Patientnämnden under tidsperioden 2019-01-01 – 2019-12-31 och som gällde kvinnor inom åldersspannet 20-39 år.

Synpunkter och klagomål inom åldersspannet 20-39 år kommer fortsättningsvis i rapporten att kallas ”unga kvinnor”.

¹ Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

² Nationell handbok för samtliga Patientnämnder i Sverige

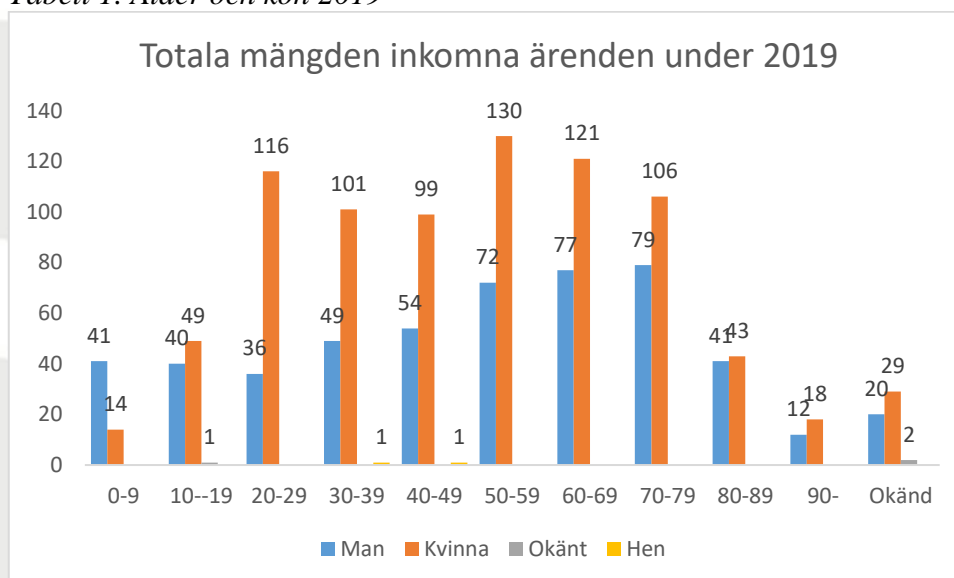
Analys

Alla ärenden har sammanställts och lästs igenom. Därefter har statistik tagits fram utifrån olika parametrar. Efter genomläsning av innehåll i ärendena har problemområden identifierats inom de olika kategorierna. En analys av de större verksamhetsområdena presenteras också i rapporten.

Resultat

Ålder och kön

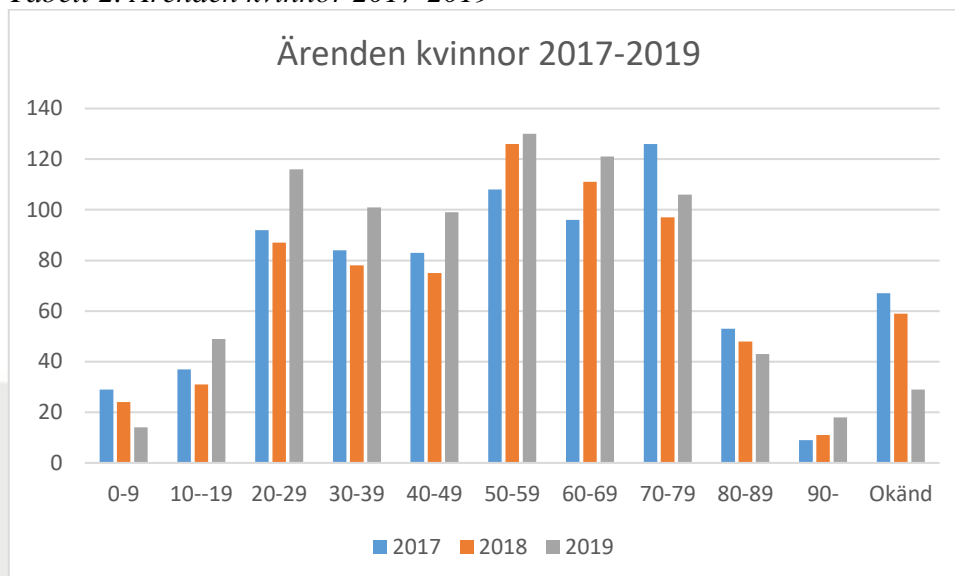
Tabell 1. Ålder och kön 2019



Under 2019 kom totalt 1340 ärenden in till Patientnämnden. Diagrammet visar ålder- och könsfördelning. Kvinnor utgjorde 60 procent av ärendena. Kvinnor var överrepresenterade i alla ålderskategorier, förutom 0-9 år där männen var fler.

Antalet ärenden gällande ”unga kvinnor” d.v.s. inom åldersspannet 20-39 år, var 217 stycken. Ärenden gällande män inom samma åldersspann var 85 stycken. ”Unga kvinnor” utgjorde därmed 16 procent av den totala mängden ärenden. För ”unga män” var motsvarande siffra 6 procent.

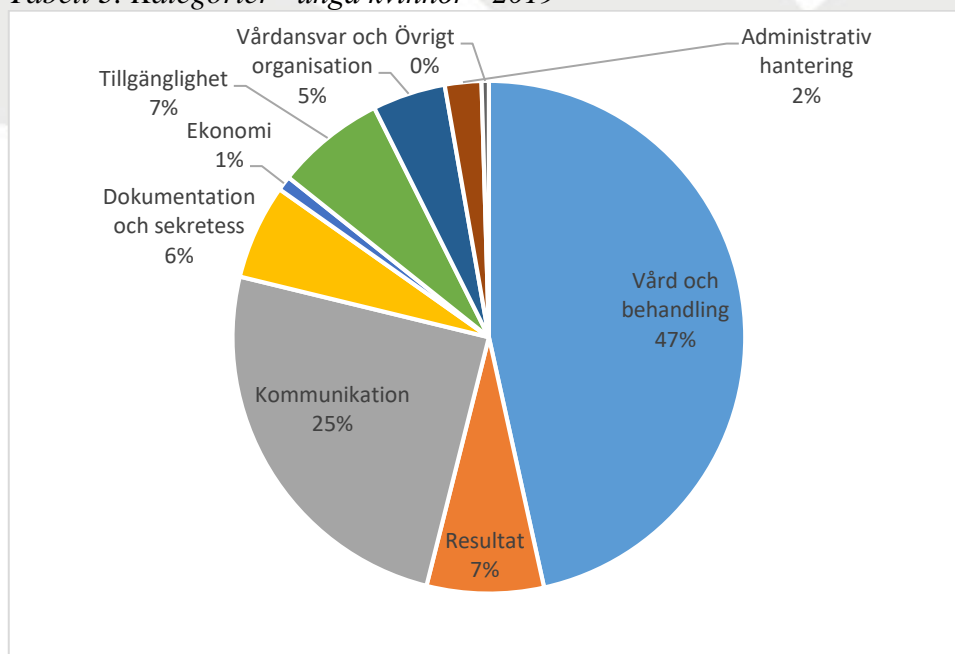
Tabell 2. Ärenden kvinnor 2017-2019



En markant ökning av ärenden har skett efter 2018 gällande ”unga kvinnor”. Det gäller även inom ålderskategorierna 10-19 år samt 40-49 år. En ökning förekommer även inom åldersspannet 50-79 år samt 90-, men inte av samma storlek.

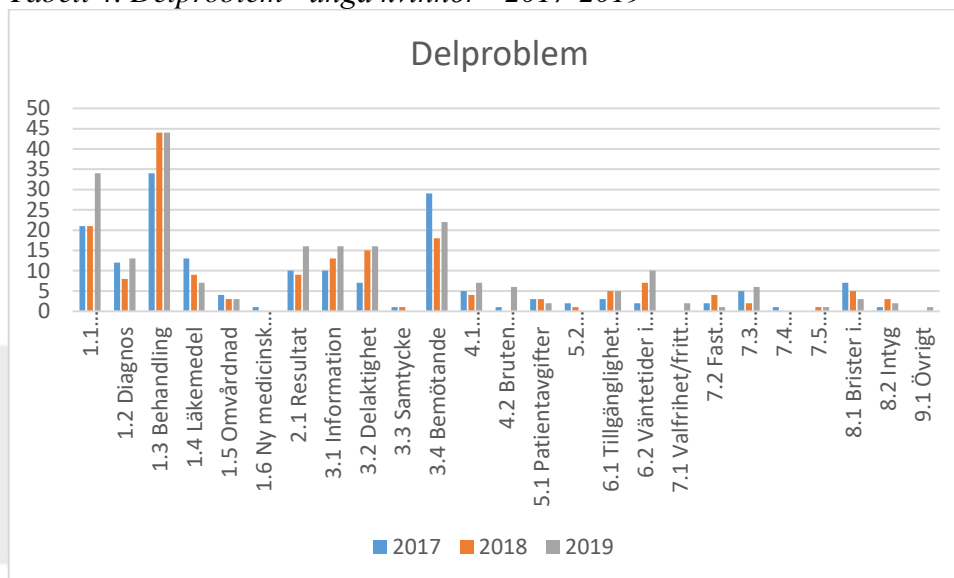
Kategorier

Tabell 3. Kategorier ”unga kvinnor” 2019



För ”unga kvinnor” stod **Vård- och behandlingsärendena** för 47 procent av ärendena och **Kommunikationsärendena** för 25 procent. Dessa siffror stämmer tämligen väl överens med hur det ser ut för kvinnor totalt och även för den totala andelen ärenden.

Tabell 4. Delproblem ”unga kvinnor” 2017-2019



I jämförelse med den tidigare sammanställningen av ”unga kvinnor” kan noteras att inom kategorin **Vård och behandling** hade antalet ärenden gällande delproblemen **Undersökning/bedömning** (1.1) samt **Diagnos** ökat under 2019. Detta är också överensstämmande för den totala mängden ärende. Ärenden gällande delproblemet **Läkemedel** (1.4) har dock minskat för varje år, vilket skiljer sig från den totala mängden ärenden där det noterats en ökning från föregående år. **Behandling** (1.3) ligger lika som föregående år. För den totala mängden ärenden har det delproblemet minskat något sedan föregående år.

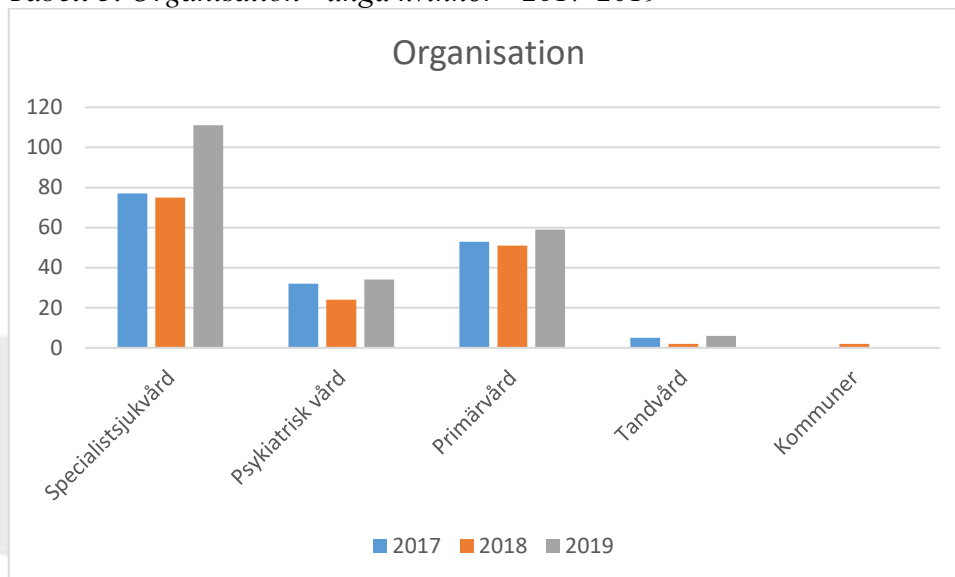
När det gäller **Resultat** (2.1) har denna kategori ökat vilket den inte hade gjort för den totala mängden ärenden.

Inom kategorin **Kommunikation** hade alla delproblem en ökning av ärenden från föregående år, förutom **Samtycke** (3.3). Ökningen är också överensstämmande för den totala mängden ärenden. Där fanns dock en markant ökning gällande delproblem **Delaktighet** (3.2) vilket inte är noterbart för ”unga kvinnor”. Vad gällde **Bemötande** (3.4) hade även dessa ärenden ökat vad gäller den totala mängden ärenden. För ”unga kvinnor” har det dock minskat om man ser till år 2017 då det ”stack ut” markant, men har därefter ökat igen sedan föregående år.

Väntetider i vården (6.2) och **Vårdflöde/processer** (7.3) är också delproblem som hade ett ökat antal ärenden. Denna trend är också överensstämmande med den totala mängden ärenden.

Organisation

Tabell 5. Organisation ”unga kvinnor” 2017-2019



Gällande ”unga kvinnor” hade **specialistsjukvården** flest ärenden och utgjorde drygt hälften av ärendena (51 procent) under 2019. **Primärvården** hade näst flest ärenden och stod för 27 procent. Den **psykiatriska vården** stod för 16 procent. **Tandvården** hade sex ärenden. I jämförelse med den tidigare sammanställningen hade alla områden ett ökat antal ärenden. Mest markant ökning kunde ses inom specialistsjukvården.

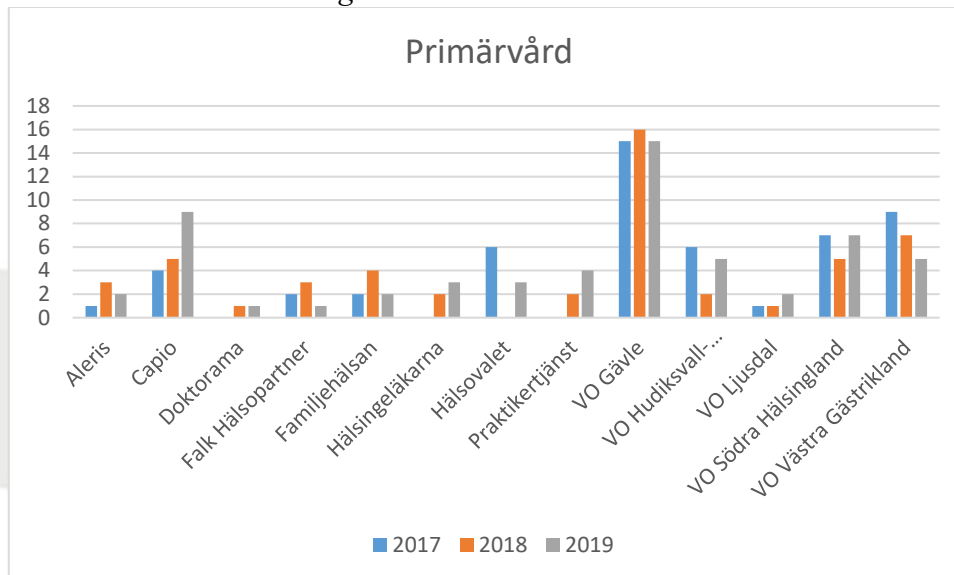
Tabell 6. Specialistsjukvård ”unga kvinnor” 2017-2019



Inom specialistvården hade verksamhetsområde **Kvinnosjukvård** flest ärenden. Näst därefter kom **Kirurgi**, **Ortopedi** och **Specialmedicin**. Dessa

verksamhetsområden hade alla en ökning jämfört med föregående år. För **Ortopedi** och **Specialmedicin** handlade det om en fördubbling av ärenden.

Tabell 7. Primärvård ”unga kvinnor” 2017-2019



Flest ärenden kunde ses inom verksamhetsområde **Gävle**. De hade dock en liten minskning sedan föregående år. Av de övrigt offentligt drivna hälsocentralerna hade **Södra Hälsingland** näst flest ärenden. De hade också en ökning av ärenden vilket även **Hudiksvall-Nordanstig** och **Ljusdal** hade. **Västra Gästrikland** har haft en minskning av ärenden för varje år. **Capio** hälsocentraler har sedan föregående år ett fördubblat antal ärenden. Detta gäller även **Praktikertjänst** som ökat från två ärenden till fyra ärenden. Denna fördubbling får därmed tas i beaktande utifrån det låga antalet ärenden.

Tabell 8. Psykiatrisk vård ”unga kvinnor” 2017-2019



Den psykiatriska vården hade ett ökat antal ärenden för ”unga kvinnor” jämfört med föregående år.

Problemområden utifrån kategorier

Vård och behandling

Inom denna kategori handlade en stor andel av ”unga kvinnors” ärenden om bristfälliga och/eller felaktiga bedömningar. Några av dem ledde till felaktig diagnos och i vissa fall felaktig behandling.

Pga. intagningsstopp fick omföderna åka till annat sjukhus längre bort, utan att fysisk undersökning gjordes innan. Var nära att barnet föddes i bilen.

Ryggsmärta bedömdes som inflammerade muskler, röntgen efter tre månader visade tumör.

Felbedömd förlossningsskada. Bedömdes initialt att inre och yttre sfinkter var hela. Visade sig sedan att båda var av. Krävdes operation.

Det förekom också synpunkter på att undersökning hade nekats eller uteblivit.

I vissa ärenden som rörde psykiatriska diagnoser ansåg sig patienten fått felaktig behandling. Det kunde också handla om upplevelse av bristande hjälp vid psykisk ohälsa. I några fall bedömdes patientens fysiska besvär vara psykiska eller psykosomatiska.

Några ärenden handlade om ortopediska åkommor där felbedömning och/eller felbehandling resulterat i operation.

Felaktig behandling av skadad fot. Bedömdes som fraktur, gipsades. Hade fortsatta besvär. Visat på ligamentskador som kräver operation.

Några upplevde att de inte fått hjälp vid olika smärttillstånd, ryggbesvär m.m. eller att problem inte tagits på allvar.

Missad cancerdiagnos trots upprepade besök i primärvården pga. viktnedgång, trötthet, klåda mm.

Anser att problem under graviditeten inte togs på allvar, fick råd att avvakta. Så småningom inläggning och akut kejsarsnitt. Fick diagnos HELLP.

Kommunikation

En övervägande del av ärendena handlade om bristande information. Synpunkterna gällde bristfällig information både före, under och efter undersökning/behandling. Det kunde också handla om motstridiga besked om vilken vård patienten skulle få.

Fick inte rätt information vid kontakt med 1177 i samband med stickskada i arbetet.

Anser att tillräcklig information inte gavs i samband med förlossning. Förlöstes med kejsarsnitt, kände sig oförberedd på detta. Hade önskat mer information.

Det förekom också att oönskad händelse inträffat för patienten trots att hon inför vård och behandling lämnat information om sin hälsosituation till vården.

Skulle genomgå koloskopi. Hade informerat om sin allergi, fick ändå utskrivet laxermedel hon var allergisk mot. Undersökningen fick flyttas fram.

Operationen avbröts på operationsbordet pga. att patienten var gravid. Patienten hade inför operationen kontaktat vården utifrån att hon var gravid. Hade fått besked att det inte var några problem att operera med lokalbedövning.

I flera fall beskrevs att kvinnorna upplevde att vården inte tog dem på allvar och att de inte kände sig lyssnad till. De kunde också uppleva sig ifrågasatt när de sökte vård och även avvisad av vården. Det förekom också synpunkter på att personal visat bristande professionalism.

Läkaren ifrågasatte patientens endometriosisdiagnos som är under utredning.

Läkaren frågade om patientens ursprung samt talade nedsättande om dennes hemland etc. Läkaren verkade inte intresserad av de besvär patienten sökt för utan avbröt henne och började ställa frågor om hennes privatliv.

Inte tagen på allvar gällande ledproblem och trötthet, dröjde länge innan remittering skedde. Träffade olika läkare, prover togs som var u.a. Fick höra att det "satt i huvudet". Fick till slut remiss till reumatolog efter nästan ett år. Hade reumatisk sjukdom.

Resultat

Hälften av ärendena inom denna kategori rörde skador som skett i samband med förlossningsvård.

Resterande ärenden hade nästan uteslutande skett i samband med någon form av operation.

Ådragit sig urin- och avföringsinkontinens efter förlossning. Tycker inte att besvären tas på allvar. Känner att livet är helt förstört.

Skadade urinblåsan vid tithålsoperation, vilket inte uppmärksammades, skickades hem. Åkte in akut men togs inte på allvar. Hade vätska i hela buken men detta bedömdes först som gas. Blev till slut akut operation och mycket besvär i efterförloppet.

Fått förlossningsskada pga. att det inte sytts ordentligt. Bedömdes först som eventuellt framfall, skulle avvakta. Nu konstaterats att det är en förlossningsskada. Ingen åtgärd görs i dagsläget.

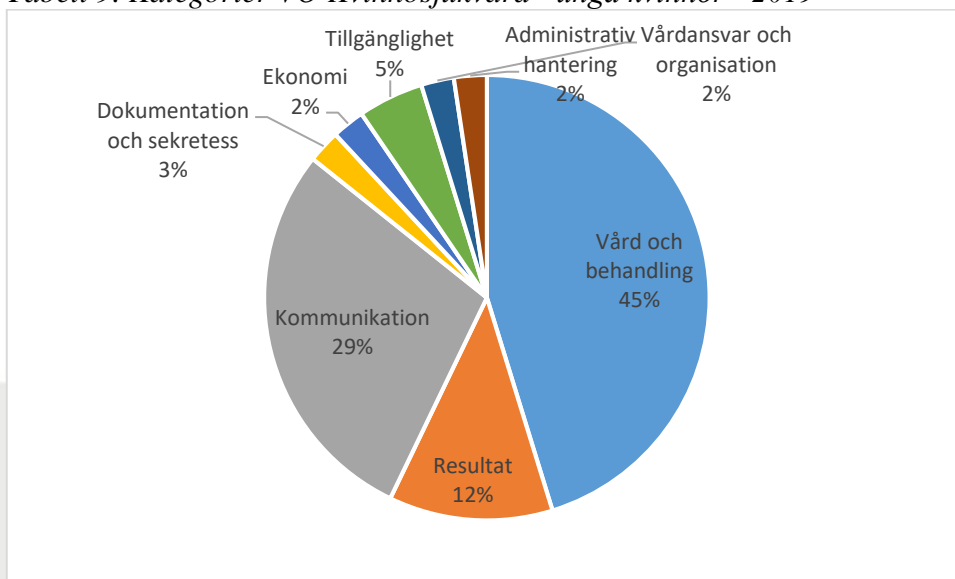
Sammanställning utifrån verksamhetsområde

Eftersom antalet ärenden för respektive verksamhetsområde är i begränsat antal bör detta tas i beaktande innan eventuella slutsatser dras.

Kvinnosjukvård

Kvinnosjukvården hade sammanlagt 42 ärenden gällande ”unga kvinnor”, vilket är en ökning med 45 procent sedan föregående år.

Tabell 9. Kategorier VO Kvinnosjukvård "unga kvinnor" 2019



Drygt hälften av ärendena rörde kategorierna **Vård och behandling** samt **Resultat**. En tredjedel handlade om **Kommunikation**. Övriga kategorier hade endast enstaka ärenden. Kommunikationsärendena var procentuellt något högre för verksamhetsområdet när det gällde "unga kvinnor" än för den totala mängden ärenden.

17 ärenden handlade om förlossningsvård. I 11 ärenden hade någon form av komplikation/skada skett på barn/moder i samband med förlossning. Endast ett ärende rörde endometrios, vilket är en markant minskning från tidigare sammanställning då det inkom sju ärenden av det slaget under en två-års-period.

Planeringen inför förlossning följdes inte. Hade mycket farhågor inför förlossning och hade tillsammans med barnmorska och psykolog planerat så att det skulle bli så bra som möjligt. Upplevde under förlossningen att personalen var helt ointresserad av henne och inte hade tagit del av planeringen.

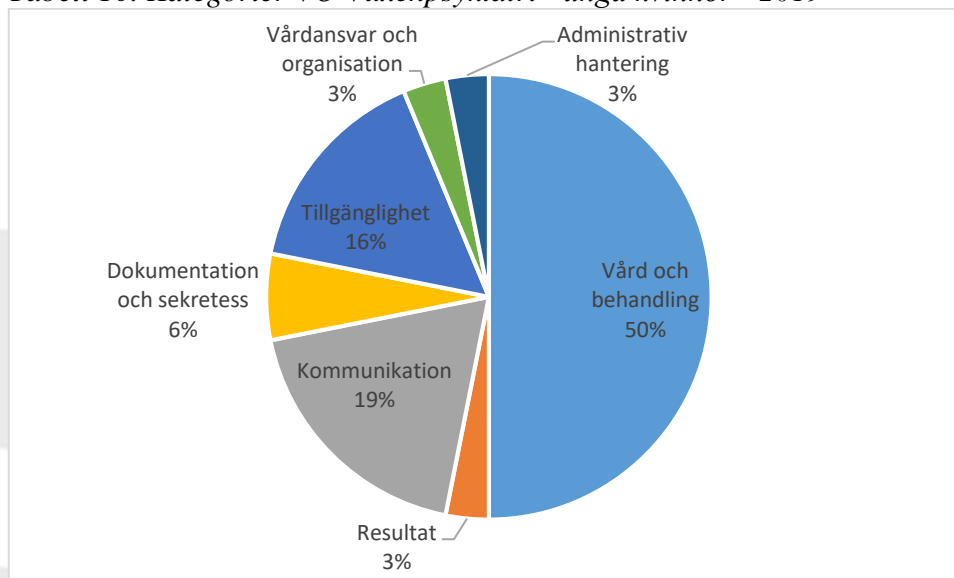
Inte erhållit cerklage trots att patienten påpekat att detta behövdes. Barnet föddes i v. 24, avled efter några dagar. Mamman begärt cerklage då hon hade tidigare erfarenheter av att förlora ett barn samt en graviditet där cerklage fungerat bra. Upplever att ingen tog hänsyn till detta. Verksamheten medger att cerklage förmodligen förändrat utfallet av graviditeten.

Anser att läkare var nonchalant, lyssnade inte på patientens önskemål under förlossningen. Förlossningen avslutades med kejsarsnitt.

Vuxenpsykiatri

Vuxenpsykiatrin hade sammanlagt 33 ärenden gällande ”unga kvinnor”, vilket är en ökning med 42 procent sedan föregående år.

Tabell 10. Kategorier VO Vuxenpsykiatri ”unga kvinnor” 2019



Hälften av ärendena rörde **Vård och behandling**. En femtedel gällde **Kommunikation**. **Tillgänglighet** var tredje största kategorin.

Vård och behandlings-ärendena handlade om synpunkter där patienten upplevde att fel diagnos satts samt att felaktig behandling getts. Några ärenden gällde tvångsvård. Det var också synpunkterna som rörde lång utredningstid för att få diagnos. I ett flertal ärenden hade anhörig/närstående synpunkter på att de ansåg att patienten inte fick rätt hjälp/behandling.

Kommunikationsärendena handlade om bristande delaktig samt upplevelse av dåligt bemötande. Inga ärenden hade inkommit gällande delproblemet **Information**.

När det gällde **Tillgänglighet** handlade ärendena om att väntetid till besök var för lång, bristande uppföljning och svårighet att komma i kontakt med verksamheten.

Inga ärenden hade inkommit gällande kategorin **Ekonomi**.

Anhörig kritisk till behandling och hantering av patient med psykos som tidigare gjort suicidförsök.

Anser att ADHD utredning inte är utförd på korrekt sätt: Känner sig felbedömd.

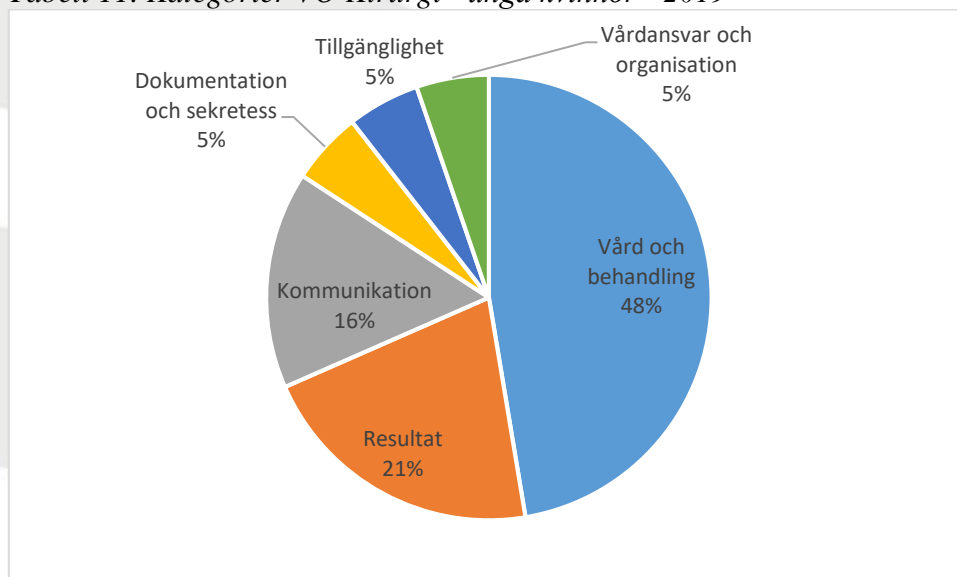
Känner sig inte delaktig i sin inneliggande vård för anorexia. Är inte under tvångsvård. Känner sig överkörd av läkarna.

Återinsjuknat i psykos och får ingen tid förrän om två veckor. Anhörig rädd för både sin egen och patientens del då hon kan bli våldsam.

Kirurgi

Kirurgin hade sammanlagt 19 ärenden gällande ”unga kvinnor”. Ärendena har ökat varje år sedan 2017, och i jämförelse med 2018 är ökningen 27 procent.

Tabell 11. Kategorier VO Kirurgi ”unga kvinnor” 2019



Hälften av ärendena rörde kategorin **Vård och behandling**. Dessa ärende har ökat i antal sedan 2017. **Resultat** stod för en femtedel och har också ökat i antal. **Kommunikation** stod för knappt en femtedel, men har minskat i antal efter 2018. Övriga kategorier hade endast enstaka ärenden. Inga ärenden fanns registrerade under kategorierna **Ekonomi** och **Administrativ hantering**.

Under **Vård och behandling** återfanns några ärenden som gällde gynekologiska besvär, varav några rörde förlossningsskador. Alla ärenden under **Resultat** var kopplade till genomförd operation. Gällande **Kommunikation** återfanns några synpunkter på dåligt bemötande samt bristande information. Inga ärenden återfanns under delproblemet **Delaktighet**.

Operation genomfördes utan att MR gjordes innan. Bedömdes ha en varansamling i magen. Patienten efterfrågade akut MR innan operationen för att säkerställa diagnosen, men nekades. Visade sig vara en onödig operation. MR efteråt visat att det rörde sig om fistelgångar.

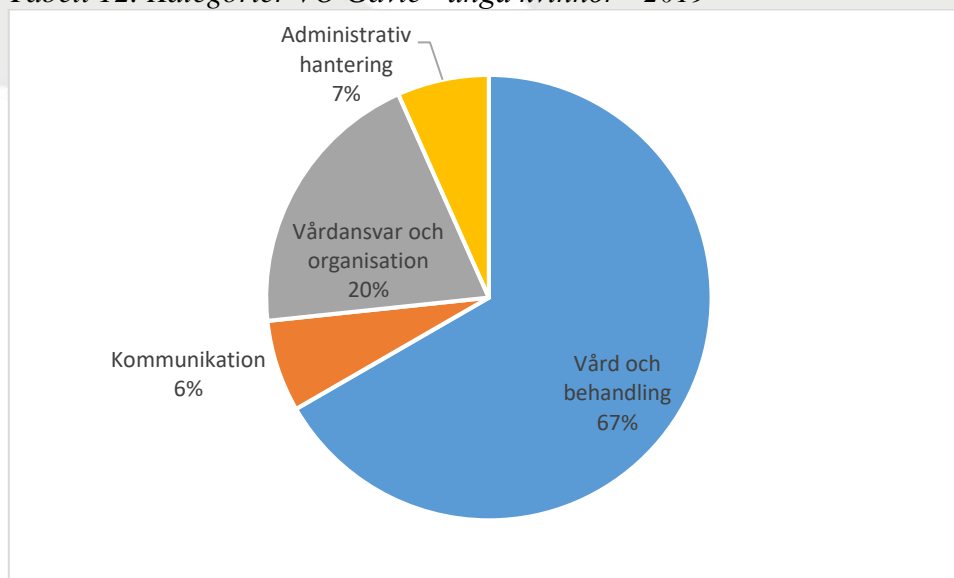
Upplevde att smärtor inte togs på allvar av läkare vid akutbesök efter nyligen genomförd galloperation. Hade opererat gallblåsan, åkte hem samma dag. Mådde allt sämre, åkte in akut. Så småningom ny röntgen som visade på galla i buken. Krävdes ny operation.

Anser att läkare missat skada vid undersökning. Hade problem med urinläckage efter förlossning. Sökte vård där läkare inte fann något fel. Remitterades till uroterapeut. Hade kvarstående problem. Fick ny medicinsk bedömning där man vid undersökning såg skada som ska undersökas vidare.

Primärvård Gävle

Verksamhetsområde Gävle hade sammanlagt 15 ärenden gällande ”unga kvinnor”, vilket är en minskning med 6 procent sedan föregående år.

Tabell 12. Kategorier VO Gävle ”unga kvinnor” 2019



Två tredjedelar av ärendena handlade om **Vård och behandling**. Näst största kategori var **Vårdansvar och organisation** med en femtedel av ärendena. **Kommunikation** bestod endast av ett ärende. Inga ärenden återfanns under kategorierna **Resultat, Dokumentation och sekretess, Ekonomi och Tillgänglighet**.

Två ärenden handlade om försenad diagnos, det ena en cancerdiagnos. Endast ett ärende gällde **Kommunikation** och handlade om bristande **Delaktighet**. Inga ärenden återfanns under delproblemen **Information** och **Bemötande**.

Läkaren undersökte inte patienten när den sökte för tecken på allergisk reaktion. Fick receptfritt antihistamin. Blev sämre, träffade ny läkare. Blev undersökt ordentligt. Läkaren tittade på utslagen, blodtryck och plus kontrollerades. Sattes in på kortisonpiller.

Felaktig diagnos pga. bristande undersökning enligt patienten. Bedömdes som astma men visade sig sedan vara lunginflammation.

Remiss har inte skickats till specialistvård vilket utlovats vid läkarbesök.

Övrigt

Verksamhetsområde **Ortopedi** hade en fördubbling av ärenden sedan tidigare år. Det var framförallt inom delproblemet **Kommunikation** som ärendena hade ökat men även inom **Vård och behandling**.

Specialmedicin hade också ett fördubblat antal ärenden. Där gällde merparten av alla ärenden **Neurologmottagningen**.

Vårdens svar och förbättringsåtgärder

I verksamheternas svar på ärendena från patientnämnden framgår att det genomförts utredningar. Det beskrivs att journalgranskningar har gjorts och att samtal förts med involverad personal. Flera av ärendena kommer tas upp i personalgrupper i ett lärandesyfte. Det meddelas också att rutiner kommer att ses över och uppdateras. I de fall som rutiner inte har följts kommer det att tas upp med berörda personalgrupper. Vad gäller bemötandefrågor har vården svarat att det inte är acceptabelt utifrån regionens värdegrund och att de frågorna ständigt finns med i deras arbete. Det framgår i några svar att när detta tagits upp med berörd personal har denne inte uppfattat sig haft ett dåligt bemötande. När det handlar om att lyssna på patienten påtalar verksamhetschefen för kvinnosjukvården i ett svar vikten av att lyssna på kvinnans oro under graviditeten och därmed vara mer liberal med undersökningar och bedömningar eftersom kvinnan ofta har rätt.

Slutsats

Eftersom denna rapport kan ses som en uppföljning av den sammanställning som tidigare tagits fram har jämförelser gjorts med syfte att kunna utröna vilka eventuella förändringar som skett efter 2018.

Utifrån innehåll i ärendena som utgör underlag till rapporten har dock inte något särskilt som "stuckit ut" kunnat iakttas utan ärendena har ett brett spektrum av synpunkter och klagomål inom olika kategorier.

Det kan däremot konstateras att antalet ärenden för "unga kvinnor" ökat från föregående år. Vad detta kan bero på är förstås något som väcker fundering. Det bör dock understrykas att rapporten endast redogör för de synpunkter och klagomål som kommit patientnämnden till kännedom. Enligt klagomålshanteringen kan patient/anmälare även ta kontakt direkt med berörd verksamhet för att framföra synpunkter och klagomål. Hur många som vänder sig direkt till vården och hur dessa klagomål ter sig har patientnämnden ingen vetskap om. Om man vill ha en mer komplett bild av hur klagomålen ser ut för olika åldersgrupper, verksamheter, problemområden etc. så skulle dessa klagomål behöva slås samman med patientnämndens ärenden för att kunna bidra till det.

När det gäller **Kvinnosjukvård** var den procentuella andelen ärenden oförändrad sedan tidigare sammanställning, då den även då stod för en femtedel av ärendena. Ärenden som handlar om kvinnors oro under graviditet, "att något är fel" har dock minskat. Det kan tolkas som att unga kvinnor blir mer "lyssnad till" vilket i så fall är en gynnsam utveckling. Synpunkterna har också minskat avsevärt vad gäller vård vid endometriosis. Dessa positiva iakttagelser är glädjande.

Antalet synpunkter på brister i **Kommunikation** är oförändrat och utgör fortfarande vart fjärde ärende. Inom dessa synpunkter ryms även besvikelser över när vården inte har blivit utifrån vad patienten kanske förväntat sig och hoppats på. En upplevelse av att inte känna sig **Delaktig** i vården kan då bli synbar. Ärenden rörande **Bemötande** hade ökat procentuellt och stod för nästan hälften av kommunikationsärendena. Där kan konstateras att denna trend även gäller den totala mängden ärenden och är således inte framträdanden för "unga kvinnor". Däremot är det beklagligt att bemötandeärendena ökar. Konsekvenser av dåligt bemötande som kunde ses i "unga kvinnors" ärenden var upplevelse av att känna sig ifrågasatt, kränkt, "inte trodd", ledsen, besviken, ignorerad och avfärdad. Detta i sin tur kan föra med sig en försämrad tillit till sjukvården vilket i sig kan leda till patientsäkerhetsrisker.

En god kommunikation mellan patient/närstående och vårdpersonalen är något som vi alla vet är en viktig faktor för en patientsäker vård. Här kan patienternas synpunkter vara ett bidrag till verksamheternas förbättringsåtgärder rörande information och delaktighet. Vad gäller bemötandeärenden, som ökar i antal, ter det sig anmärkningsvärt med tanke på att detta verkar vara en ständigt

återkommande fråga i verksamheterna, utifrån vad vården svarat i aktuella ärenden. Att minimera dessa ärenden borde vara en utmaning i varje verksamhet.