

Patienters upplevelse av vården på öron-, näs- och halskliniken

Patientnämnden Region Värmland



Ansvarig verksamhet	Patientnämnden
Kontakt	Lena Bäckman Maria Hultqvist Lissola
Datum	2023-02-24
Diarienummer	.
Region Värmland Regionens hus 651 82 Karlstad	

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Inledning.....	4
Bakgrund.....	4
Patientnämndsenheten	4
Urval.....	5
Metod	5
Kontaktväg	5
Resultat.....	5
Klagomålets art.....	6
Antal klagomål per kategori	6
Tillgänglighet	6
Kommunikation.....	7
Vård och behandling	7
Resultat	7
Ekonomi.....	7
Administrativ hantering.....	7
Vårdansvar och organisation.....	7
Patientjournal.....	8
Antal ärenden per verksamhet i jämförelse med tidigare period	8
Ålders- och könsfördelning.....	8
Verksamhetens svar till patienten	9
Analys	9
Slutsatser	9

Sammanfattning

Största andelen klagomål handlar om tillgänglighet, kommunikation, avsaknad av information, vårdgarantin och vård och behandling. Patienten önskar bättre information om väntetiden och vårdgarantin, bättre stöd från verksamheten, i de fall då vårdgarantin inte kan hållas, i att söka vård hos annan vårdgivare. Patienten har ibland en högre förväntan på vården än vad som levereras, ett förväntningsglapp.

Patienternas klagomål ger inte en övergripande bild av hur vården på kliniken fungerar, men varje klagomål är i sig en berättelse om något som en enskild patient har upplevt och de bär därför på viktig kunskap om hur vården kan utvecklas och anpassas efter människors behov.

Inledning

Stor del av dagens utvecklingsarbete sker utan patienter och närståendes delaktighet. Patienters klagomål är ett viktigt underlag i vårdens utvecklingsarbete. Utan patienters berättelse av hur man upplever vården har ansvariga en ensidig bild av hur väl vården fungerar, vårdens egen. Vården behöver bli bättre på göra patienter och närstående delaktiga genom att i större utsträckning efterfråga klagomål och synpunkter, att informera och anpassa så att det blir lätt att lämna klagomål efter patienters behov. Att göra dem till medskapare i utvecklingen av vården.

Vården kan lära av patienter och deras närstående och låta deras behov, preferenser och resurser vara en utgångspunkt i utformningen och utvecklingen av hälso – och sjukvården. Patienters medskapande i sin egen hälsa och delaktighet i sin vård är en resurs som behöver tas tillvara och stödjas. Det är när vården välkomnar klagomålen som de blir ett värdefullt bidrag i arbetet för ökad patientsäkerhet och resurseffektivitet.

Patientnämndsenheten tar fram analyser utifrån olika orsaker. Nämnas kan, i samverkan med Inspektionen för vård och omsorg, på uppdrag av patientnämnden, önskemål från verksamheten eller ökning av antalet klagomål inom verksamheten, med mera.

Bakgrund

Patientnämnden ansvarar för att med hjälp av patienternas klagomål bidra till utveckling av hälso – och sjukvård och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner och hos privata vårdgivare med avtal. Patientnämnden ska även säkerställa att de kvalitativa analyser av inkomna klagomål som görs sprids för att på så sätt vara en del av kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling inom vården.

Patientnämnden ansvarar även för att patienterna ska få den information de behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i vården. Patienterna ska även ges den information de behöver för att vända sig till rätt myndighet.

Patientnämnden är en lagstadgad verksamhet som ska finnas i varje region och kommun som bedriver hälso – och sjukvård samt folktandvård. Patientnämnden Region Värmland har uppdraget att bedriva patientnämnd för länets alla 16 kommuner.

Patientnämndsenheten

Patientnämndsenheten arbetar på uppdrag av patientnämnden och fungerar som länken mellan patienterna och vården.

Patientnämndsenheten är organisatoriskt sett åtskild från vården för att säkerställa att uppdraget kan skötas självständigt. Patienterna ska ges möjlighet att framföra sina klagomål med stöd av en oberoende instans.

Urval

Under perioden 2021-09-01 - 2022-08-31 har 40 ärenden relaterade till öron-, näs- och halskliniken inkommit till patientnämndsenheten vilket motsvarar ca 2% av de 1 694 ärenden som patientnämndsenheten tog emot under perioden. Av dessa 40 ärenden är 39 relevanta för analysen.

Patientnämnderna i Sverige har tillsammans med Inspektion för vård och omsorg, IVO utarbetat en gemensam kategorisering, som utgår från patientlagen. Målsättningen är att kategoriseringen ska stödja analysarbetet som i sin tur kan bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Återföring utifrån kategoriseringen används också som underlag för återföring till vårdgivare, vårdenheter och berörda myndigheter. Syftet är att kunna bidra med inom vilka områden verksamheten behöver höja kvalitén för att ge en ökad patientsäkerhet. I patientberättelsen ska problem som kan åtgärdas av verksamheten identifieras, med målsättning att arbeta mot personcentrerad vård.

Varje ärende kan innehålla fler klagomål. De 39 ärenden som patientnämndsenheten fått in från patienter har genererat i 60 klagomål uppdelade i någon av de åtta kategorier som patientnämnderna i Sverige samt IVO använder.

Metod

Underlaget bearbetas enligt kvalitativa och kvantitativa metoder. Det kvantitativa underlaget tas fram ur ärendehanteringssystemet för att ge en samlad bild av inhämtade data. Analysen följer den av patientnämnderna i Sverige gemensamt framtagna basmodellen.

Kontaktväg

Patienter ska ha möjlighet att lämna klagomål eller synpunkter på ett för individen anpassat sätt. Det skapar förutsättningar för en god tillgänglighet oavsett behov utifrån exempelvis ålder, funktionsnedsättning, språkbarriärer och interkulturella perspektiv.

Patienter kan lämna klagomål till patientnämndsenheten på tre sätt, 1177 vårdguidens e – tjänster, brev eller telefon.

Resultat

Underlaget är baserat på de ärenden som kommit in till patientnämndsenheten 2021-09-01 - 2022-08-31.

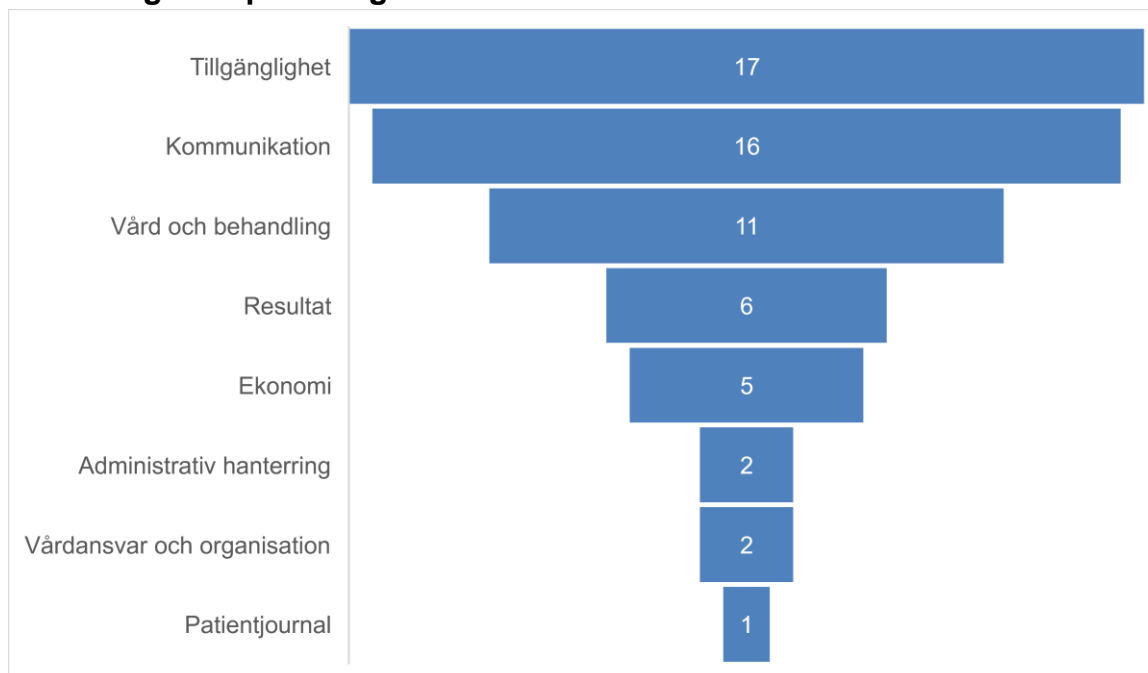
I rapporten benämns alla som patient oavsett vem som lämnat in klagomålet.

Klagomålens art

De flesta av de inkomna klagomålen handlar om tillgänglighet främst om lång väntetid, inom kategorin kommunikation saknar patienten information om hur lång väntetiden kan förväntas bli och om hur vårdgarantin fungerar samt vart man kan vända sig. Klagomålen på hörselvården handlar främst om detta medan klagomål på mottagningarna främst handlar om vård och behandling, resultat och ekonomi men även till viss del om den långa väntetiden.

Patienter har förslag på förbättringar. De flesta är säkert redan kända eller arbetas med inom verksamheten men patienten har inte fått det intrycket.

Antal klagomål per kategori



Figur 1: Tabellen visar antal klagomål som patienten har lämnat uppdelade i någon av de åtta kategorier som patientnämnderna i Sverige samt IVO använder (Källa: Patientnämndsensheten).

Tillgänglighet

Klagomål under tillgänglighet berör främst hörselvården men till viss del även mottagningarna.

Patienten och då främst män klagar på att det tar för lång tid innan tid för besök eller operation ges. Patienten är orolig för att bli försämrad speciellt när det gäller hörselnedsättning och tycker att det är jobbigt att det tar så lång tid då det påverkar arbetssituationen. Vårdgarantin upplevs inte följas.

"NN har problem med hörseln samt ett ständigt surrande ljud som påverkar både arbete och fritid. NN skickade en egen vårdbegäran och fick efter två veckor till svar att hen var uppsatt på väntelista. Efter 9 månader kontaktade NN återigen mottagningen och fick då information om att väntetiden för besök kunde vara upp till 15 månader. Vårdgarantin har passerats men NN har inte erbjudits någon alternativ vårdgivare".

"NN har problem med hörseln och fick vänta i sju månader på att få ett besök. Vid besöket beslutades det att NN skulle få hörselhjälpmedel. Han remitterades till hörselcentralen. Där ska hen få vänta i nio månader innan hen kan få en besökstid".

Vissa klagomål handlar även om att patienten tycker att det är svårt att komma i kontakt med verksamheten då man inte kan se bokade tider på 1177.se och att det är svårt att använda tonval på telefonen när hörseln är nedsatt.

Patienter och närståendes förbättringsförslag:

- Kortare väntetider
- Utöka e-tjänster så att hörselskadade som inte kan ringa inte diskrimineras.

Kommunikation

Klagomål som inkommit under kategorin kommunikation handlar främst om att patienten saknar information om när operation eller besökstid kan ges. Patienter som är på plats för en poliklinisk operation upplever brister i informationen då operationen ställs in.

Patienten önskar även information och hänvisning samt hjälp att kontakta annan vårdgivare när vårdgarantin inte hålls. Patienten anser sig inte ha kunskap om var man kan söka vård.

"NN har behov av hörapparat, men väntetiden är för lång och NN vill därför ha tid hos en annan region. I brev från verksamheten fanns inte kontaktuppgifter till vårdvalsenheten med. När NN frågade om detta, svarade man att man inte hade med den informationen då det är så få som vill komma vidare. NN fick sen fel nummer till vårdvalsenheten och mejladressen fungerar inte. NN anser att det behövs uppenbara förbättringar".

Patienter upplever även otrevligt bemötande, nonchalans och känner sig inte lyssnad till.

Patienter och närståendes förbättringsförslag:

- Bättre kommunikation med patienten om väntetid.
- Det är inte rimligt att patienten ska behöva ordna med sin egen vård.
- Ta hänsyn till patientens situation vid planering av operation. Bättre framförhållning, prioritera unga som tagit ledigt från arbetet, åkt långt och fastat en hel dag.
- Ha ett mer pedagogiskt bemötande.
- Lyssna på patienten och ta oron på allvar.

Vård och behandling

Alla klagomål som inkommit i denna kategori handlar om öron-, näs- och halsmottagningarna i verksamheten.

Patienten känner sig besviken på att man inte blir hjälpt och att undersökning och bedömning upplevs undermåliga. Diagnos har ej satts och patienten upplever att hen nekats förväntad behandling med läkemedel eller operation. Patienter upplever bristande information och att vården inte möter upp de förväntningarna som patienten har.

Man upplever även att läkare varit hårdhänt vid undersökning och ingrepp.

Resultat

Patienten upplever komplikationer eller icke förväntat resultat av åtgärd eller operation. Det är främst kvinnor som har klagomål på resultatet efter olika åtgärder och ingrepp som både är synpunkter på kosmetiska resultat samt resultat som handlar om försämrad funktion. Man anser att man kan ha drabbats av en vårdskada och är orolig för att inte bli förbättrad.

Klagomålen i denna kategori handlar främst om öron-, näs- och halsmottagningarna i verksamheten.

Ekonomi

Patienten vill ha ersättning för förlorad arbetsinkomst vid inställd operation och vill inte betala för besöket då rätt utrustning inte finns på plats. Patienter har även synpunkter på ökade kostnader för lånad utrustning. Det är uteslutande kvinnor som har synpunkter på kostnad och ersättning.

Administrativ hantering

Klagomålen handlar om synpunkter på hantering av kallelser och remisser.

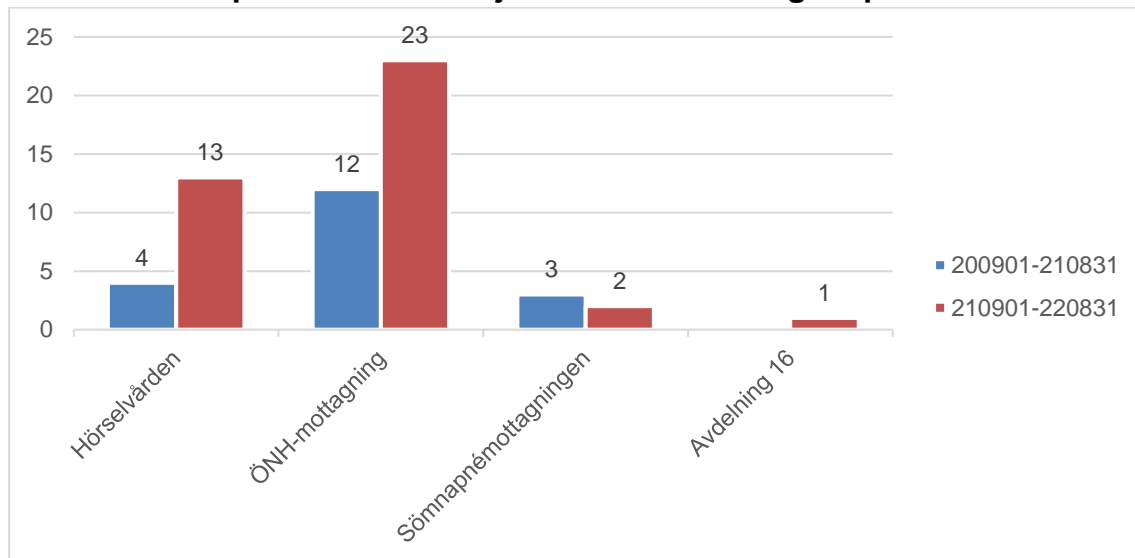
Vårdansvar och organisation

Patienter klagar på bristande samverkan mellan olika verksamheter och att ansvarsfrågan för patienten är otydlig.

Patientjournal

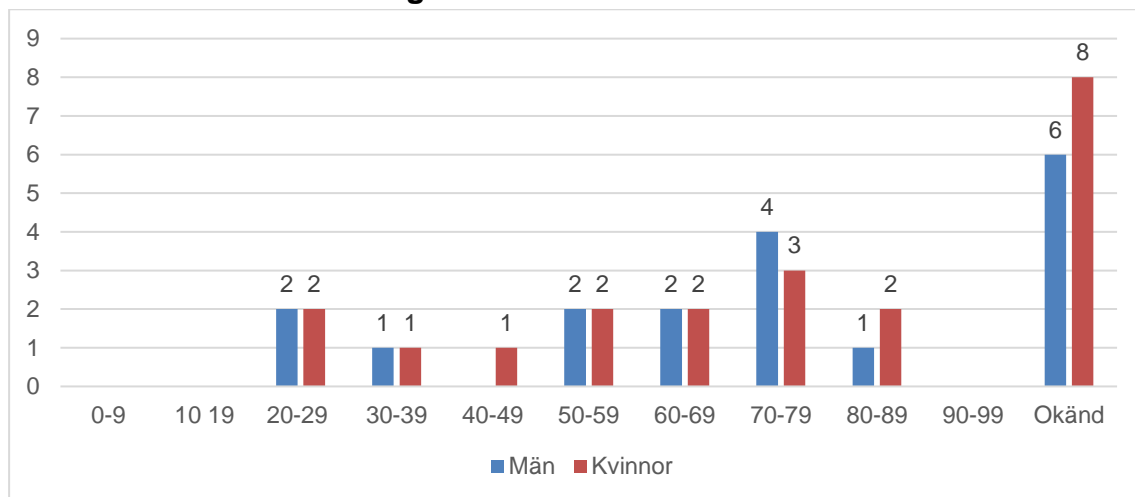
Patienten anser att journalanteckning är missvisande och är orolig för att detta ska påverka patienten negativt vid framtida kontakter med vården.

Antal ärenden per verksamhet i jämförelse med tidigare period



Figur 2: Diagrammet visar antalet ärenden per verksamhet, en fördubbling i förhållande till motsvarande period året tidigare. (Källa: Patientnämndsenheten).

Ålders- och könsfördelning



Figur 3: Diagrammet visar ålders- och könsfördelning på inkomna klagomål (Källa: Patientnämndsenheten).

Klagomålen handlar till störst andel om kvinnor (21) jämfört med män (18). Detta följer fördelningen på klagomål som patientnämnden sammantaget får in där största delen av klagomålen berör kvinnor.

Skillnader kan ses i vad klagomålen handlar om när det gäller kön. Kvinnors klagomål handlar om vård och behandling, kommunikation, resultat och ekonomi medan mäns klagomål handlar om tillgänglighet och kommunikation.

Klagomålen ökar med ålder och klagomålen gäller främst äldre personer från 50–89 år.

Verksamhetens svar till patienten

Av de 39 ärenden som inkommit till patientnämnden har skrivelse inkommit i 12 ärenden där svar har begärts. Endast ett av dessa ärenden har genererat i en påminnelse då svar inte inkommit inom förväntad tid.

Svaren som kommer från verksamheten är respektfullt och tydligt skrivna och upplevelsen beklagas. En tydlig förklaring ges oftast och man tackar för synpunkterna samt skriver både åtgärder och slutsatser i de fall det är möjligt.

Svaren visar att patientens upplevelse tas på allvar och patienten får svar i tid. Patient och närstående har även få synpunkter på de svar som verksamheten lämnar.

Analys

Patienten klagar på långa väntetider, att man saknar information om hur lång väntetiden kan förväntas bli, att det saknas information om hur vårdgarantin fungerar och att verksamheten inte hänvisar till annan vårdgivare när vårdgarantin inte kan hållas. Att själv behöva söka information om alternativa vårdgivare, utan stöd från verksamheten, anser patienten är orimligt. Patienten önskar även tydligare information om väntetider och vårdgarantin samt kontaktuppgifter till vårdvalsenheten inom regionen i kallelsen.

Patienten klagar på att undersökningar och bedömningar känns undermåliga. Att diagnos inte har satts och att patienten upplever att hen nekats förväntad behandling med läkemedel eller operation. Patienter upplever även en hopplöshet över att hjälp inte ges när besvären inte botas eller förbättras.

Patienter med hörselnedsättning är missnöjda med kontaktvägar till verksamheten och att det är svårt att ringa. Man önskar även att bokade tider ska synliggöras på 1177.

Skillnader ses i vad klagomålen handlar om när det gäller kön. Kvinnors klagomål är jämnt fördelade mellan synpunkter på undersökningar och bedömning, brist på information kring väntetider, missnöje med resultat av ingrepp samt ersättning och avgifter.

Mäns klagomål handlar främst om att det är långa väntetider och brist på information kring väntetider och vårdgaranti.

Slutsatser

Patienten vill tidigt ha tydlig information om väntetider och vårdgaranti samt kontaktuppgifter till vårdvalsenheten och känner sig besviken på att först efter lång tid och efter egen förfrågan gällande kötid få information från verksamheten. Att som patient få tydlig information om väntetider och förväntad kötid kan förhindra att man känner sig bortglömd och kan förhindra att man uppfattar lång väntan i onödan. En välinformerad patient är ofta en nöjd patient och det kan upplevas mer positivt att få en tid även om den är långt fram. I svar från verksamheten förklaras att man inte kan möta kraven för vårdgarantin fullt ut och detta förklaras av den ökade belastningen som covid-pandemin orsakat. Detta kan vara förklaringen till varför klagomålsärenden på öron-, näs- och halskliniken ökat under sista 12 månaderna och då i synnerhet klagomål på tillgänglighet som gäller hörselvården och mottagningarna.

Patienter klagar även på nekad behandling av läkemedel eller operation, vilket kan bero på otillräcklig information från vården eller att patienten inte tar till sig av eller uppfattar den information som ges. God kommunikation, empati och ett professionellt omhändertagande ger tillit och förutsättningar för ett möte där patienten känner sig välkommen och viktig, skapar förutsättning för förståelse och ömsesidig respekt samt ger delaktighet och ägarskap.

Att klagomålen ökar med ålder kan ha en naturlig förklaring i att hörselvården har många äldre patienter som oftare har en hörselnedsättning.

Patienter beskriver även att personalen hänvisat till patientnämnden för att lämna klagomål trots att patienten valt att kontakta vården direkt med sina synpunkter. Patienten ska själva ges möjlighet att välja hur om man vill klaga, till vården direkt eller till vården med stöd av patientnämnden.

