

Patientens klagomål, Medicinkliniken Centralsjukhuset Karlstad.

Patientnämnden Region Värmland



Ansvarig verksamhet	Patientnämnden
Kontakt	Lena Bäckman Marie Werme
Datum	2023-03-01
Diarienummer	.
Region Värmland Regionens hus 651 82 Karlstad	

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Inledning.....	4
Bakgrund.....	4
Patientnämndsenheten	4
Urval.....	4
Metod	5
Kontaktväg	5
Resultat.....	5
Klagomålets art.....	5
Antal klagomål per kategori	6
Kommunikation	6
Vård och behandling	7
Vårdansvar och organisation.....	7
Tillgänglighet	7
Resultat	7
Administrativ hantering	7
Ekonomi	8
Dokumentation och sekretess	8
Andel klagomål per enhet.....	8
Ålders- och könsfördelning.....	8
Verksamhetens svar.....	9
Analys	9
Slutsatser	9

Sammanfattning

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, nämns kan i samverkan med Inspektionen för vård och omsorg, på uppdrag av patientnämnden, önskemål från verksamheten, 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 2021-08-31-2022-08-31 har 63 ärenden relaterade till medicinkliniken inkommit till patientnämndsenheten vilket motsvarar ca 4% av de 1 699 ärenden som patientnämndsenheten tog emot under perioden. Av dessa 63 ärenden är 61 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 61 ärenden som patientnämndsenheten fått in från patienter har genererat i 133 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 på de olika enheterna inom Medicinkliniken under perioden 2021-08-31 - 2022-08-31.

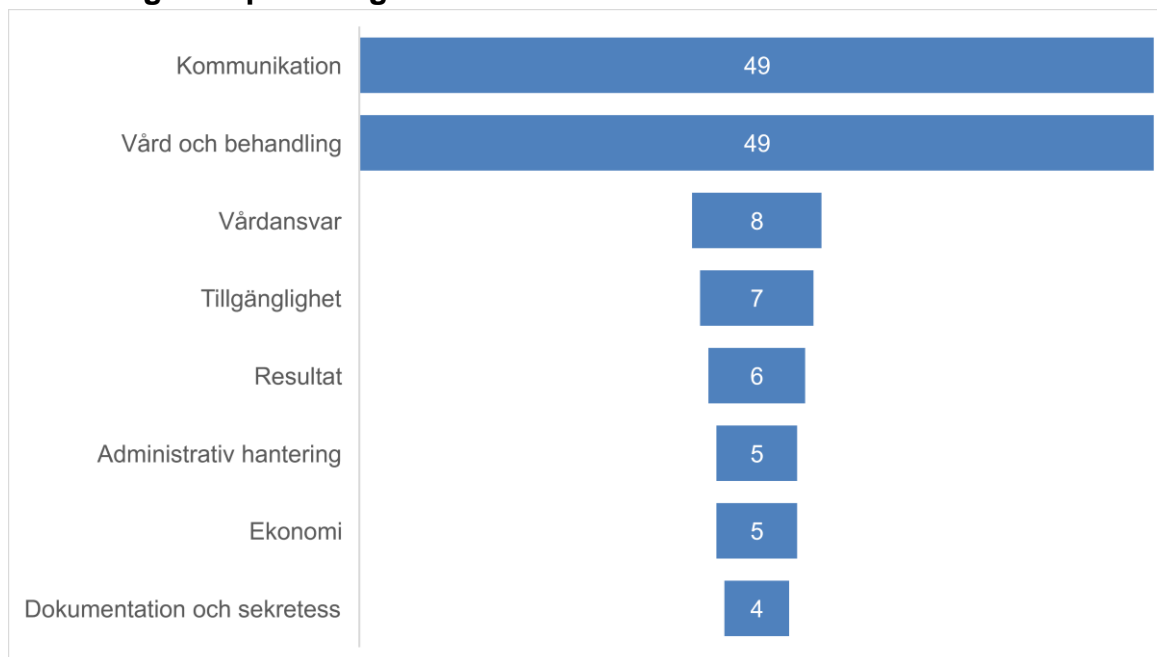
Antal genomförda patientkontakter gällande både öppenvårdskontakter och slutenvårdstillfällen, var under perioden 32 725 (Källa: Rapportportalen).

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

Klagomålets art

De flesta av de inkomna klagomålen handlar om kommunikation, främst om bemötande, eller vård och behandling och då främst om undersökning/bedömning.

Antal klagomål per kategori



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

Kommunikation

Klagomål i denna kategori handlar främst om bemötande, information och delaktighet.

Patienten upplever sig dåligt bemött av vårdpersonal. Personalen har av patienten upplevts som okänslig i samtal om för patienten allvarliga och viktiga saker. Patientens beskriver också att personal haft en otrevlig attityd och att man fått förminskande kommentarer då man sökt vård.

"När jag berättade för läkaren att jag tidigare opererats för cancer som återkommit tre gånger svarade läkaren mig "då har du klarat dig länge ändå".

"Läkaren bemötte mig otrevligt genom att ifrågasätta varför jag besökte akuten så ofta och om det var något fel på mig som gjorde detta".

Patienten beskriver att man upplever kommunikationsbrister gällande svåra besked och dödsfall, att man mottagit besked på ett dåligt sätt som till exempel utan anhörigs närvaro eller att anhöriga inte förstår händelsen kring dödsfall då man inte får information och förklaring. Patientens beskriver även bristande information om beslut som tagits gällande ens vård och att man inte får svar på sina frågor.

Patient och anhöriga upplever avsaknad av delaktighet i vård och planering. Patientens känner sig inte tagen på allvar och trodd gällande mående/symtom och upplever att personalen inte lyssnar på det man berättar.

Exempel på patienters förbättringsförslag:

- Tydligare information. Lyssna på och besvara patientens frågor.
- Utbildning för personal när det gäller etik och empati. Rutiner för stöd till anhöriga. Bättre dialog där anhöriga ges insyn och inflytande i vårdinsatser och avveckling av dessa.
- Lyssna på patienten, inte kränka och göra ner.
- Rutiner för hur man lämnar svåra besked. Anhöriga bör vara närvarande och en plan klar för hur man går vidare.

Vård och behandling

Klagomålen i denna kategori handlar främst om undersökning/bedömning, diagnos och behandling/läkemedel.

Patienten upplever att man utreds för lite och att de undersökningar som utförs är undermåliga samt att remisser avvisats eller att man nekats vård trots att behov finns. Man upplever att man inte får hjälp och förstår inte varför man inte får det.

Patienten upplever att felbedömningar görs av allvarliga sjukdomstillstånd och att dessa hade kunnat undvikas om uppföljning och granskning av undersökningar och provresultat varit bättre och av mer omfattande utredningar som till exempel blodprover och röntgenundersökningar.

”Sökte om och om igen med de hittade aldrig felet. De skickade mig på alla möjliga röntgen som visade något i lungan, men blev bara hemskickade med antibiotika. Fortsatte att söka vård och efter fler undersökningar säger de att jag har en stor blodpropp i lungan”.

Patienten beskriver också att man drabbats av komplikationer av genomförd åtgärd eller behandling, att man givits fel läkemedel eller dos och att man fått biverkningar av läkemedel.

Även bristande omvårdnad har upplevts, att personalen har dålig koll på patienten och dennes omvårdnadsbehov.

Exempel på patienters förbättringsförslag:

- Lyssna på patienten som känner sin kropp väl. Utgå inte bara från tidigare diagnoser.
- Ta symtom på allvar. Gissa inte.
- Vårda patienten och slipp en följetång av besök.

Vårdansvar och organisation

Klagomålen i denna kategori handlar främst om vårdflöde/processer.

Ett mönster ses att patienten upplever dålig samordning och kommunikation mellan verksamheter, både inom specialistvården och mellan specialistvård och vårdcentral. Patienter upplever att detta leder till sämre vård på grund av till exempel ett mer utdraget förlopp eller missförstånd.

Tillgänglighet

Klagomålen i denna kategori handlar främst om väntetider i vården. Patienter beskriver upplevelser av lång väntetid på ett första besök efter att remiss skickats, men även att man lovats kontakt som sedan inte blir av.

Resultat

Klagomålen i denna kategori handlar främst om att patienter upplever att behandling leder till negativa konsekvenser för patienter som till exempel skada, onödigt lidande eller död och att de konsekvenserna hade kunnat undvikas om vården har bättre koll i form av rutiner, kontroller och kunskap.

Exempel på patienters förbättringsförslag:

- Utbilda personalen eller avskeda dem, innan någon dör.

Administrativ hantering

I denna kategori handlar det främst om att patienter har klagomål på att man inte får information om inkomna provsvar.

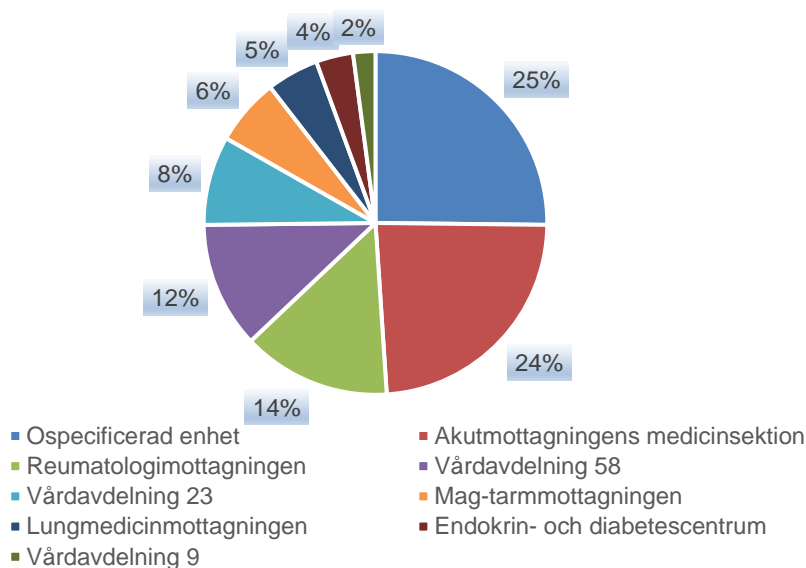
Ekonomi

Klagomålen i denna kategori handlar främst om att patienten vill ha ersättning för sådant som blivit fel i vården eller inte vill betala faktura på grund av missnöje med vården.

Dokumentation och sekretess

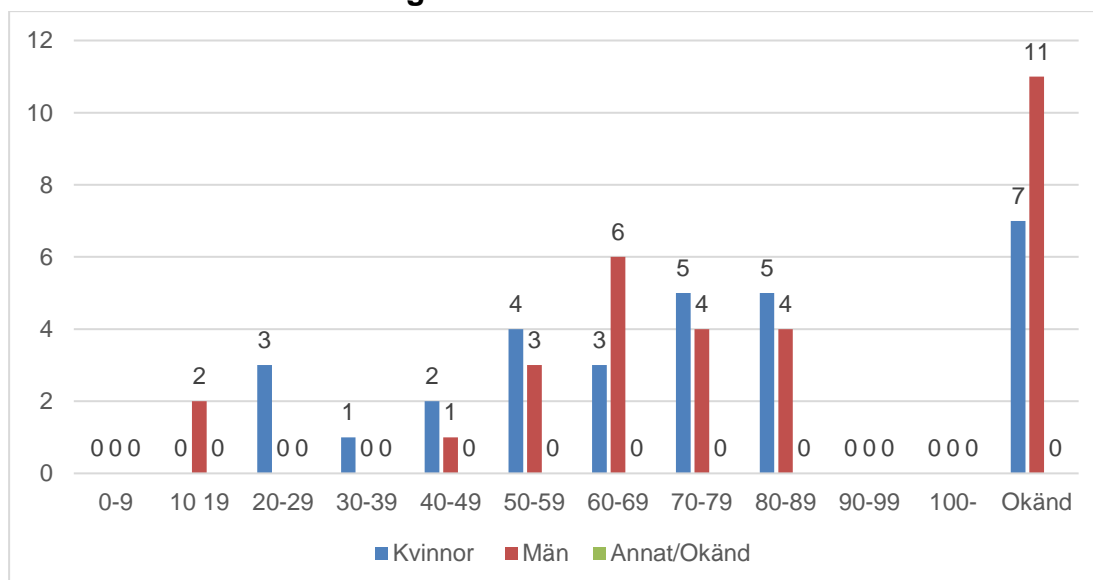
Klagomålen i denna kategori handlar främst om att patienten anser att journalen innehåller felaktigheter som till exempel kan upplevas som kränkande för patienten.

Andel klagomål per enhet



Figur 2: Diagrammet visar fördelning av andel klagomål per enhet inom Medicinkliniken (Källa: patientnämnsenheten).

Ålders- och könsfördelning



Figur 3: Diagrammet visar fördelning av antal ärenden mellan ålder och kön (Källa: patientnämnsenheten).

Klagomålen handlar om fler män än kvinnor vilket avviker från hur könsfördelningen av patientnämndens klagomål generellt ser ut, där klagomålen gäller fler kvinnor än män. Klagomålsarten är relativt jämnt fördelat mellan könen

Verksamhetens svar

I svaren beklagar verksamheten patientens upplevelse och i vissa fall tackar man också för att klagomålet/klagomålen framförts. Svaren har genomgående en respektfull vänlig ton och i många fall även en ödmjuk inställning. I många svar håller man med om en del av det patienten tar upp i sitt klagomålsärende. Den svarande förklarar förlopp och vad som ligger till grund för beslut som tagits. De flesta klagomål tas upp med berörd personal eller diskuteras i personalgrupp. I vissa fall informeras om att rutin eller arbetssätt kommer att justeras. En del svar har även föregåtts av telefonkontakt med patienten. I några ärenden har ett andra svar begärts in efter att patienten återkommit med synpunkter på svaret eller följdfrågor. Några klagomålsärenden har skickats till lex Maria rådet för bedömning.

I 24% av de ärenden som skickats till verksamheten har påminnelse behövt skickas innan svar har inkommit från verksamheten.

Analys

Patienten upplever att personal är okänslig, otrevlig eller får patienten att känna sig förminskad. Man upplever även att svåra besked levereras på ett sämre sätt än nödvändigt, som exempel att man varit ensam. Patienten upplever även att man inte tas på allvar och lyssnas till. Anhöriga anser att man inte får tillräcklig information eller förklaring kring dödfall.

Patienten upplever att man inte utreds eller undersöks tillräckligt samt att man nekas vård trots att behov finns, men förstår inte varför. Man upplever även att felbedömningar görs av allvariga sjukdomstillstånd som kunnat undvikas med mer noggrannhet och mer utredning. Patienten beskriver också komplikationer av behandling och att behandling lett till negativa konsekvenser för patienten som hade kunnat undvikas. Man har även upplevt bristande omvårdnad. När något blir fel eller om patienten av annan anledning känner ett missnöje med vården, vill man inte betala de fakturor man fått.

Patienten upplever bristande samordning och kommunikation mellan verksamheter inom specialistvård samt mellan specialistvård och vårdcentral.

Patienten beskriver lång väntetid på ett första besök, att man inte kontaktats som utlovat eller fått information om provsvar. Patienten har också synpunkter på journalinnehåll som anses felaktigt och kan upplevas som kränkande för patienten.

Slutsatser

De allra flesta klagomålen handlar om kommunikation och vård och behandling, varför de flesta slutsatser som tas upp handlar om detta.

Patienten anser att man fått ett opassande bemötande i relation till den egna upplevelsen av allvar i ens situation. Det är viktigt för patienten att personalen är ödmjuk inför att situationen, informationen eller händelsen kan upplevas som obehaglig eller skrämmande, och visar förståelse för detta i bemötandet av patienten. Det som är vardag för vårdpersonalen kan vara något patienten aldrig tidigare kommit i kontakt med. Patienten vill inte vara ensam när svåra besked ges, utan önskar ha en närstående med sig som stöd. Att man får tillräcklig information för att förstå vad som sker i ens egen eller en närståendes vård och varför samt att man blir lyssnad till kan göra att man upplever sig mer delaktig och således tryggare i vården.

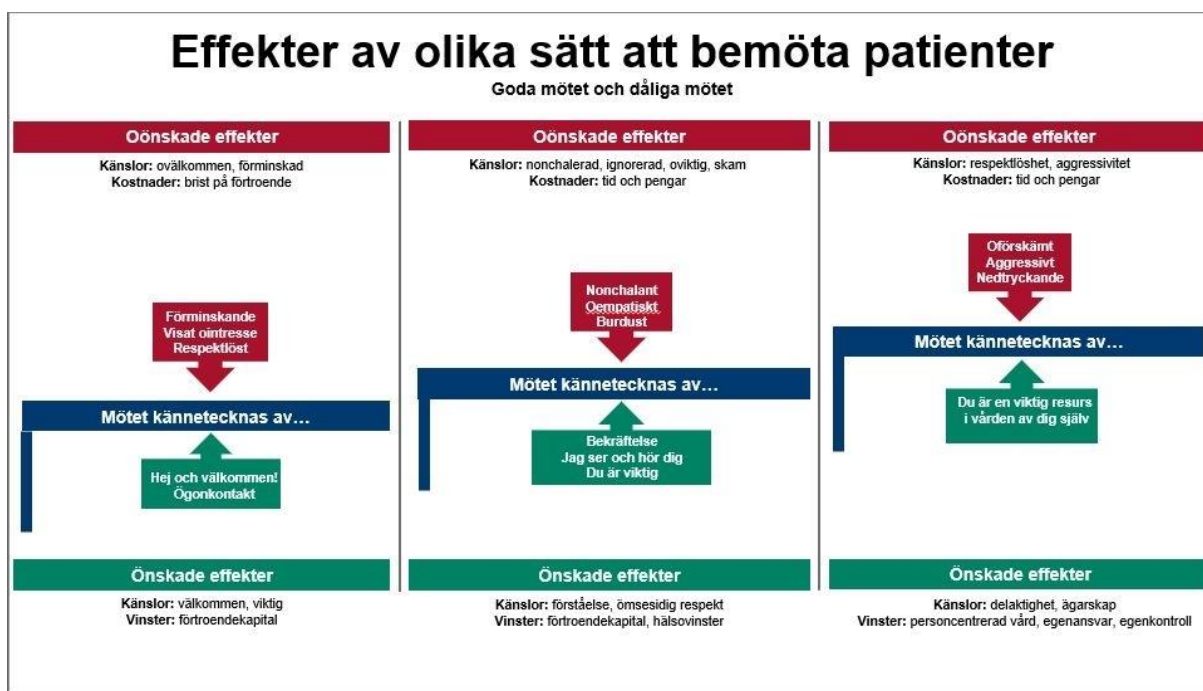
Kommunikation – en del i all behandling och vård

Klagomål i stort beror ofta på missförstånd orsakad av dålig kommunikation. Klagomål som gäller kommunikation är även en av de vanligaste orsakerna till missnöje i vården och det bemötande som

patienter får har stor betydelse för upplevelsen av helheten av den vård som ges. Forskning visar att brister i kommunikation och information kan leda till patientsäkerhetsbrister. Det är även känt att patienter oftast känner ett underläge gentemot vården vilket påverkar känslan av att vara delaktiga i sin egen vård.

Ur de berättelser som patienter lämnat till patientnämndsenheten har en bild av olika möten växt fram i form av en trappa, bemötandetrappan. Det goda mötet lägger en grund för en förtroendefull relation och möjliggör dialog och partnerskap. Önskade effekter är allt från ömsesidig respekt till hälsovinster för patienter och ansvarstagande för den egna vården.

I det dåliga mötet upplevs motsatsen och leder till en negativ trappa. Kostnaderna kan till slut bli stora, både för patienter och vården. Känslorna kan vara allt från att känna sig förminskad och ignorerad till aggressivitet och respektlöshet mellan patienter och vården. Kostnaderna kan vara sämre tillfrisknande för patienter, fler vård dygn och IVO-ärenden men också sämre arbetsmiljö för vårdens personal.



Figur 4: En tankemodell som visar sambandet mellan bemötandet och effekter i form av vinster respektive kostnader. Den är baserad på synpunkter och klagomål som inkommit till patientnämndsenheten samt Patientkommunikation i praktiken: information, dialog och delaktighet, Inger Larsson (2016), Möten i vården, Kjell Ivarsson (2015) och Råd för bättre kommunikation mellan patient och vårdpersonal, SKL (2011)

Patienten önskar att vårdpersonalen utreder och undersöker mer utförligt och att undersöknings- och provresultat kontrollerats mer noggrant, så att allvarliga sjukdomstillstånd kan upptäckas och inte misstas för något annat, så att behandling kan påbörjas tidigare. Patienten vill att personalen ska ha goda kunskaper och rutiner för att undvika att man som patient skadas av den behandling/åtgärd man får.

Patienten har ett behov av tydligare information och förklaring när man nekas vård, då man ofta inte förstår varför man inte får den hjälp man anser sig behöva. Patienten önskar också en god samverkan mellan verksamheterna i vården för att slippa drabbas av sämre vård på grund av att verksamheterna inte förstått varandra

