

Årsredovisning 2020

Patientnämnden



Ansvarig verksamhet	Patientnämnden
Kontakt	Lena Bäckman
Datum	2021-03-16
Diarienummer	PN/210131
Region Värmland Regionens hus 651 82 Karlstad	

Innehållsförteckning

Sammanfattning av 2020	5
Ledamöter och ersättare under 2020	6
Patientnämndens årsredovisning 2020.....	7
Uppföljning av resultatmål	7
Mätplan	7
Stödpersoner	7
Andel öppna telefontider	7
Påminnelse tre och avslutade ärenden	7
Kunskapshöjande insatser	8
Analys och återkoppling	8
Informationsspridning	9
Budget i balans.....	9
Redogörelse till IVO och Socialstyrelsen	9
Analys av inkomna klagomål.....	9
Helhetsbild inkomna klagomål 2020 till patientnämnden Region Värmland.....	10
Kommunikation – en del i all behandling och vård	10
Område slutenvård	11
Länets vårdcentralsområden.....	11
Psykiatrisk slutenvård, psykiatrisk öppenvård samt barn – och ungdomspsykiatri	11
Folk tandvården.....	11
Kommunal vård	11
Uppföljning av nämndplan och andra politiska uppdrag	12
Stödpersoners verksamhet	12
Patientnämndens arbete under året	12
Kunskapshöjande insatser	12
Uppdrag från kommuner	12
Patientnämndsenheten	12
Klagomål tas emot på.....	13
Patient och närstående kan.....	13
Ärendehantering.....	13
Samverkan	13
Andra patientnämnder i Sverige.....	13
IVO	13
Patientsäkerhetscentrum.....	13
Nämndanalys	14
Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning	14
Internkontroll	14
Statistik.....	15
Klagomål på vården som avser barn 2020 patientnämnden Region Värmland.....	20
Sammanfattning	20
Inledning.....	20

Bakgrund	20
Metod	20
Urval	20
Resultat	21
Kontaktväg	21
Kön och ålder	21
Verksamhetsområden	21
Verksamheter med flest klagomål	21
Somatisk specialistvård	21
Psykiatrisk specialistsjukvård	21
Primärvård	22
Tandvård	22
Kommunal vård	22
Övrig vård / övrig verksamhet	22
Vad handlar klagomålen om?	22
Spädbarn 0 – 2 år	22
Barn 3 – 12 år.....	23
Tonåringar 13 – 17 år.....	23
Klagomål direkt från patienten	23
Närståendeperspektiv	23
Analys	23
Kommunikation – en del i all behandling och vård	23
Barnkonventionen	24
Orosanmälan	24
Patienters och närståendes förbättringsförslag	24
Slutsatser	24
Klagomål relaterade till Covid – 19 2020 patientnämnden Region Värmland	25
Sammanfattning	25
Inledning	25
Bakgrund	25
Urval	26
Metod	26
Resultat	26
Ålder och kön.....	26
Somatisk specialistsjukvård	28
Psykiatrisk specialistsjukvård	28
Primärvård	29
Tandvård	29
Kommunal vård	29
Generellt för alla verksamheter	29
Närståendeperspektiv	30
Exempel på patienters och närståendes klagomål och förbättringsförslag.....	30
Klagomål som lett till förbättring	31
Analys	32
Slutsatser	32

Sammanfattning av 2020

Patienters delaktighet kan bidra till bättre vård

En viktig del i Region Värmlands arbete är att stärka patienternas delaktighet i vården. En väl fungerande klagomålshandling är en central del i det systematiska patientsäkerhetsarbetet och går hand i hand med en personcentrerad vårdkultur. Patienter ska på ett tydligt och enkelt sätt kunna välja om de vill vända sig till verksamheten direkt med sina klagomål eller till verksamheten med stöd av patientnämnden.

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. Under 2020 har tio kvalitativa analyser tagits fram baserade på patienternas upplevelse av vården i Värmland. Analyserna har redovisats muntligt och skriftligt till verksamheterna. I den efterföljande uppföljningen har verksamheten återkopplat vidtagna åtgärder av klagomålen.

Patientnämnden arbetar för att patienters klagomål och synpunkter på vården, ska värderas som ett värdefullt bidrag till hälso- och sjukvårdens utveckling och vara ett viktigt underlag i patientsäkerhetsarbetet. Region Värmland har även en övergripande riktlinje som trädde i kraft i början av året. Riktlinjen tydliggöra roller, ansvar och hantering inom Region Värmland av inkomna klagomål och synpunkter på vården från patienter och närstående.

Patientnämnden har även arbetat för att öka kunskapen om patientnämndens uppdrag, arbetssätt och begränsningar hos nämndledamöter och verksamheter.

Patientnämnden är en lagstadgad verksamhet som finns inom alla regioner. Patientnämndens tjänstepersoner samt politiker samverkar i nationella nätverk med syfte att delge varandra kunskap samt ta fram gemensamma arbetssätt över landet. Samarbetet ger patienter en mer likvärdig handläggning av klagomål och synpunkter på vården oavsett region. Sammankomsterna har under 2020 bytts ut från fysiska till digitala möten.

Patientnämndens tjänstepersoner har även ett samarbete på nationell nivå med andra patientnämnder samt Inspektionen för vård och omsorg (IVO). För 2020 har nätverket tillsammans med IVO valt att ta fram en analys på klagomål gällande barn (0-17 år). Det nationella nätverket kommer även ta fram en analys baserad på alla regioners klagomål med anknytning till coronapandemin under 2020 som kommer att publiceras under 2021.

Patientnämndens uppdrag omfattar även att tillhandahålla stödpersoner för de patienter som vårdas inom psykiatrisk och rättspsykiatrisk tvångsvård samt tvångsvård enligt smittskyddslagen.

Under 2020 har patientnämnden tagit emot 1 490 klagomål på hälso- och sjukvården och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner och hos privata vårdgivare med avtal, en liten ökning i förhållande till motsvarande period 2019. Vård och behandling, kommunikation samt organisation och tillgänglighet är de områden med flest antal ärenden.

Mars 2021

Håkan Axelsson
Ordförande, patientnämnden

Lena Bäckman
Enhetschef, patientnämndsenheten

Ledamöter och ersättare under 2020

Patientnämnden är utsedd av regionfullmäktige och består av sju ledamöter och sju ersättare.

Ledamöter:

Håkan Axelsson (M), ordförande
Pia Falk (S) 1:e vice ordförande
Agneta Nilsson (KD) 2:e vice ordförande
Eva Frykenberg (C)
Johan Olsson (S)
Inga-Lill Röhr (S)
Åsa Grahn (SD)

Ersättare:

Inga-Lill Rosell (SIV)
Anna-Lena Knutsson (L)
Louise Hamilton (MP)
Gert Björnvall (S)
Marianne Kjellström (S)
Mats Thunér (S)
Helena Örbom (SD)

Patientnämndens årsredovisning 2020

Resultatmål 2020

- *Stödja patienter*
- *Bidra till kvalitetsutveckling*

Bedömer nämnden att resultatmålen uppnåtts för helåret 2020?

Ja

Uppföljning av resultatmål

- *Stödja patienter*
- *Bidra till kvalitetsutveckling*

Mätplan

Stödja patienter

Stödpersoner

Patientnämnden ansvarar för att utse stödpersoner till patienter som vårdas i enlighet med föreskrifter i lagen om psykiatrisk tvångsvård, lagen om rättspsykiatrisk vård samt isolerade enligt smittskyddslagen. Ansvarig verksamhets chefsläkare är den som har uppdraget att informera patienten om möjligheten till stödperson. Uppföljning med verksamheten visar att:

- Slutenvård psykiatri har erbjudit 274 patienter stödperson under året, ingen har tackat ja. Korta vårdtider bedöms minska behovet av stödperson. Patient som vårdas under en längre tid erbjuds vid flera tillfällen. Verksamheten har även en hög personalomsättning, vilket kräver upprepad information till personal om möjlighet för patienterna att få stödperson.
- Rättspsykiatri har erbjudit 23 patienter stödperson under 2020. Man ser en betydlig ökning av antalet patienter som tackar ja till stödperson. Orsak till detta kan vara verksamhetens nya arbetssätt att man lyfter frågan vid fler tillfällen, vid inskrivning, efter några veckor och i samband med ett kartläggningssamtal. Det kan även bero på att verksamheten arbetat på hur frågan framförs till patienten. Man planerar även för ytterligare tillfällen då information ska ges.

Andel öppna telefontider

Patienter och anhöriga kan lämna sina klagomål på flera olika sätt. Genom att kontakta patientnämndsenheten via telefon, via 1177 vårdguidens e-tjänster eller genom att skicka in brev. Flera möjligheter att nå patientnämndsenheten ökar tillgängligheten och möter patientens olika behov av kontaktväg.

Under 2020 har telefontillgängligheten följt planen med undantag för en vecka under sommaren. Patienter kan alltid lämna klagomål via 1177 e – tjänster eller brev, dygnet runt.

Påminnelse tre och avslutade ärenden

Enligt lag ska vårdgivaren snarast och helst inom fyra veckor besvara klagomål från patienter och deras närstående. Patientnämnden arbetar aktivt för att alla patienter ska få svar på sina klagomål inom fyra veckor. Om inte verksamheten svarat trots två påminnelser skickas den tredje påminnelsen

efter 14 veckor till ansvarig verksamhetschef och dennes chef. Efter 18 veckor avslutas ärendet. Detta återkopplas till verksamhetschefen, dennes chef samt Hälso – och sjukvårdsnämnden.

- Antal ärenden med tre påminnelser har ökat från 26 till 33 jämfört med samma period 2019.
- Antal ärenden som avslutas utan svar har ökat från 13 till 21 jämfört med samma period 2019.

Stödja patienter					
Fokusområde	Indikator	Indikatornivå 2020	Frekvens	Resultat	Källa
Tillgänglighet	Andel patienter, tvångsintagna eller isolerade, som erbjuds stödperson av chefsläkare.	100%	Delår Helår	100%	Avstämning verksamhet/Platina
	Andel öppna telefontider per månad av 10 möjliga per vecka.	85%	Månatlig	98%	Egen uppföljning
Kommunikation	Antal ärenden enligt påminnelseprocess, påminnelse 3 återkopplade till verksamhet samt chefs chef.	Antal	Månatlig	33	Egen uppföljning
	Antal ärenden som avslutas utan svar från verksamheten återkopplade till Hälso- och sjukvårdsnämnden.	Antal	Månatlig <i>Indikator beslutad i april</i>	21	Egen uppföljning

Bidra till kvalitetsutveckling

Kunskapshöjande insatser

Ett fokusområde för 2020 är kunskapshöjning inom patientnämndens uppdrag för patientnämndens ledamöter. Planerade aktiviteter är verksamhetsbesök, utbildning samt information. Coronapandemin har dock begränsat möjligheten. Genomförda aktiviteter:

- Verksamhetsbesök av verksamhetschefen för slutenvård psykiatri.
- Redovisning av patienters och närstående upplevelser av vården.

Analys och återkoppling

Patientens klagomål kan bidra till bättre vård. Klagomålen ligger till grund för de kvalitativa analyser som tas fram och redovisas till verksamheten. Målet är att vården ska anpassas efter patienters behov.

Analys och rapporter:

- Klagomål relaterade till Covid – 19
- Klagomål på vården som avser barn
- Djupanalyser inom verksamhetsområde:
 - Öppenvård psykiatri
 - Slutenvård psykiatri
 - Kvinnosjukvården
 - Kommuner
 - Ögonsjukvården
 - Folk tandvården
 - Privata vårdcentraler med avtal
 - Neurologi – och rehabiliteringskliniken

Enligt Region Värmlands riktlinje *Inkomna klagomål och synpunkter avseende hälso- och sjukvård samt tandvård – ansvar och hantering* ska inkomna klagomål till verksamheten och patientnämnden sammanställas och analyseras på aggregerad nivå i samband med delårsredovisning och årsredovisning. Detta för att ge en övergripande bild av riskområden och hinder för utveckling. För 2020 finns inget material att analysera från vården. Verksamheterna har ännu inte ett gemensamt systemstöd klart som möjliggör att klagomål kan aggregeras i ett avvikelshanteringssystem på regionnivå.

Informationsspridning

En viktig uppgift för patientnämnden är att sprida kunskapen om dess uppdrag. Information finns att tillgå via:

- Region Värmland. se
- Regionen Värmlands intranätssida
- Vårdgivarwebben
- Länk till "Vårdgivarwebben" o "Region Värmland" från Värmlands kommuner.
- Personlig kontakt med patientnämndsenhetens handläggare
- Artikel om patientnämnden Värmland i 1177 vårdguiden, nummer två 2020
- Broschyr – *Om du inte är nöjd med vården*

Information ges även i samband med redovisade analyser till verksamheten samt verksamhetsbesök. 2020 har de genomförts digitalt.

Fokusområde	Bidra till kvalitetsutveckling				
Vårdkvalitet	Aktivitetsredovisning av kunskapshöjande insatser hos nämndens ledamöter inom området patientnämndsuppdrag.	Aktivitets-redovisning	Delår o helår	100%	Egen uppföljning
	Analys och återkoppling av klagomål till verksamheter*	Aktivitets-redovisning	Delår o helår	100%	Egen uppföljning
Information	Informationsspridning om patientnämndens uppdrag till verksamheter*	Aktivitets-redovisning	Delår o helår	100%	Egen uppföljning

*Inom den hälso- och sjukvård och tandvård som bedrivs av Region Värmland eller enligt avtal med regionen eller hos kommuner med samverkansavtal.

Hållbar organisation

Budget i balans

Patientnämnden resultat för perioden uppgår till 0.9 miljoner kronor, vilket motsvarar 0.9 miljoner kronor bättre än budget. Den positiva avvikelsen förklaras av effekter i samband med coronapandemin:

- Förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten har gett minskade rese - och konferenskostnader för både ledamöter och tjänstepersoner.
- Besöksförbud till Region Värmlands vårdinrättningar har minskat möjligheten för stödpersoner att träffa patienterna fysiskt. Kostnaden för rese – och aktivitetskostnader har minskat.

Fokusområde	Hållbar organisation – Ekonomi i balans				
Budget i balans	Nettokostnad mot budget	Beslutad nettokostnadsram	Månatlig	100%	Raindance

Redogörelse till IVO och Socialstyrelsen

Patientnämnden lämnar en kvalitativ och en kvantitativ analys samt årsredovisning till IVO och Socialstyrelsen senast sista februari.

Analys av inkomna klagomål

Redovisade analyser av inkomna klagomål i samband med årsredovisningen:

- Helhetsbilden av inkomna klagomål 2020 till patientnämnden Region Värmland. Sidan 9-11.
- Klagomål på vården som avser barn 2020 patientnämnden Region Värmland. (Enligt beslut IVO samt patientnämnderna nationellt). Sidan 20-25.

- Klagomål relaterade till Covid – 19 2020 patientnämnden Region Värmland. (Enligt beslut patientnämnderna nationellt). Sidan 25-32.

Helhetsbild inkomna klagomål 2020 till patientnämnden Region Värmland

Patientnämnden har via patientnämndsensheten tagit emot 1 490 klagomål på hälso – och sjukvård och folktandvård i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner och hos privata vårdgivare med avtal under 2020, en liten ökning i förhållande till 2019. Ökningen kan bero på att patienterna vill vara delaktig i vårdens utveckling och att det är lätt att lämna klagomål via patientnämndsenshetens olika ingångar.

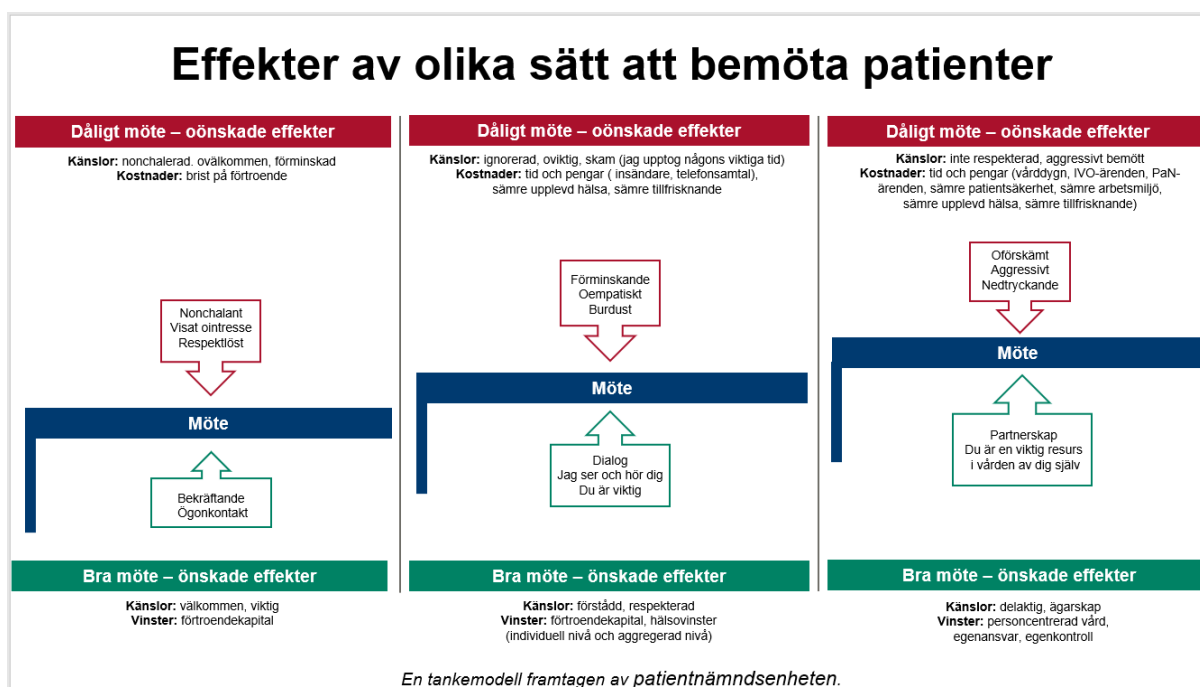
Vård och behandling, kommunikation och tillgänglighet är tillika 2019 de områden med flest antal ärenden som inkommit till patientnämndsensheten.

Kommunikation – en del i all behandling och vård

Kommunikationsproblem är en av de vanligaste anledningarna till missnöje i vården. Det bemötande som patienter får har även stor betydelse för upplevelsen av helheten av den vård som ges. Forskning visar även att brister i kommunikation och information kan leda till patientsäkerhetsbrister.

Ur de berättelser som patienterna lämnat till patientnämndsensheten har en bild av olika möten växt fram i forma av en trappa, *bemötandetrappan*. Bilden visar hur det goda mötet påverkar patienters upplevelse av vården. 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.



Område slutenvård

Inom slutenvården finns många olika inriktningar samlade vilket gör att klagomålen kan variera inom området. Klagomål som återfinns inom flera verksamheter är att patienter upplever bristande bemötande som kan vara både nonchalant och arrogant. Patienter framför även att utredning, diagnos och behandling brister och att man inte känner sig delaktig i sin egen vård. Man klagar även på att man får bristande information om väntetiden till olika behandlingar. Patienternas berättelser ger även en bild av att de organisatoriska gränserna i vissa fall inte tar hänsyn till patienten och dess sjukdom.

Länets vårdcentralsområden

Här kan man se att det är likvärdiga klagomål över hela länet. Patienter upplever att det brister i utredning, diagnos, behandling och att patienter inte känner sig delaktiga i sin egen vård. Klagomål på tillgänglighet har minskat i förhållande till samma period 2019.

Psykiatrisk slutenvård, psykiatrisk öppenvård samt barn – och ungdomspsykiatri

Patienter upplever att det är brist på personal och då främst läkare samt dålig kontinuitet. Man klagar på bristande tillgänglighet och svårighet att nå vården samt ett glapp mellan förväntad och given vård, ett förväntningsglapp. Man upplever även att man nekats inläggning när man söker vård på den psykiatriska akutmottagningen eller att man skrivs ut från avdelningen mot sin vilja.

Folktandvården

Patienter upplever att kostnaden för behandlingen är högre än vad som sagts från början och att resultatet inte uppfyller förväntan. Man klagar även på att smärtor inte tas på allvar samt avsaknad av information om eventuella komplikationer i samband med behandling.

Kommunal vård

Kommunerna i Värmland men även kommuner nationellt har få klagomål som kommer in till patientnämnden på den vård som kommunerna ansvarar för. Det kan bero på att patienter och anhöriga är nöjda med den vård som ges av kommunen. Men det kan även bero på att patienter och närstående inte har tillräcklig kunskap om att man kan välja att gå direkt till verksamheten med sina klagomål eller till verksamheten med stöd av patientnämnden.

Händelser av väsentlig betydelse

Coronapandemin

Patientnämndsenheten har under året tagit emot 161 ärenden med koppling till coronapandemin.

Klagomålen relaterade till Coronapandemin har förändrats under året. Under våren klagade många på att man inte fick ta prov för covid – 19 men under hösten har klagomålen på inställda operationer eller undersökningar ökat.

Sammantaget under 2020 kan man se att uteblivna vårdbesök såsom återbesök, undersökning och behandling har skapat oro hos patienter med både fysiska och psykiska diagnoser. Man vill inte vänta på diagnos och man saknar även information om när man kan få en tid. Det beskrivs även en oro över om sjukdomen kommer att förvärras, förlängas eller till och med leda till döden om inte åtgärd görs.

Coronarestriktioner i samband med vårdbesök upplevs påverka kvalitén på vårdmötet. Vissa patienter är beroende av att den anhörige som är med förmedlar viktig information. Information till den anhörige efter ett vårdbesök anses även försämrats när anhörig inte kan delta.

Patienter beskriver även en otrygghet i att sitta i ett väntrum tillsammans med andra patienter med risk för att smittas. Det framkommer även klagomål över hur skyddsutrustning använts av personal i samband med patientkontakt. Visir har varit uppfällade och inga handskar eller munskydd har använts.

Uppföljning av nämndplan och andra politiska uppdrag

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 kunna vara en del av kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling inom vården.

Patientnämndens verksamhet är opartisk och har ett eget sekretessområde, skilt från regionens och kommunernas verksamhet. Nämnden ska organiseras så att den kan utföra sina uppgifter självständigt.

Om patienten är ett barn ska nämnden särskilt beakta barnets bästa.

Stödpersonsverksamhet

Patientnämnden ansvarar även för att utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) eller isolerad enligt smittskyddslagen. Ansvarig verksamhets chefsläkare är den som har ansvaret att informera patienten om möjligheten till stödperson.

Planerad fortbildning för stödpersoner under året har inte kunnat hållas på grund av coronapandemin. Kontakt och informationsspridning har bibehållits genom telefon - samt brevkontakt.

Stödpersonerna har fått anpassa sina möten med patienterna efter rådande corona restriktioner. Istället för personliga besök har man hållit kontakt via telefon. Trots begränsad möjlighet till personlig kontakt har antal stödpersoner legat på 8 personer och antalet uppdrag på 14.

Patientnämndens arbete under året

Kunskaphöjande insatser

Ett fokusområde för 2020 är kunskaphöjning inom patientnämndens uppdrag för patientnämndens ledamöter. Planerade aktiviteter är verksamhetsbesök, utbildning samt information. Coronapandemin har dock begränsat möjligheten. Genomförda aktiviteter:

- Verksamhetsbesök av verksamhetschef för slutenvårdspsykiatri.
- Redovisning av patienters och närstående upplevelser av vården.

Patientnämnden har haft sex nämndmöten under året.

Det är patientnämndsenheten som tar fram analysrapporter utifrån inkomna klagomål. Rapporterna ligger till grund för patientnämndens politiska analys och de är även underlag i arbetet att uppmärksamma regionen på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Patientnämndens presidium har under hösten bjudits in till hälso- och sjukvårdsnämndens presidium. Träffarna är planerade att genomföras två gånger per år för dialog och informationsutbyte.

Uppdrag från kommuner

Patientnämnden 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. Det är enhetens handläggare som kan stödja patienten om hen inte är nöjd med 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.

Klagomål tas emot på

- den hälso- och sjukvård som bedrivs av regionen eller enligt avtal med regionen.
- den hälso- och sjukvård som bedrivs av de kommuner med vilka samverkansavtal träffats eller enligt avtal med dessa kommuner.
- den allmänna omvårdnad enligt socialtjänstlagen som ges i samband med hälso- och sjukvård.
- den tandvård som bedrivs av regionen.

Patient och närstående kan

- få stöd i att framföra klagomål och synpunkter till vården.
- få information om sina rättigheter.
- få råd om vilka andra myndigheter de kan kontakta eller anmäla till.

Ärendehantering

Patienter och anhöriga kan lämna sina klagomål på flera olika sätt. Genom att kontakta patientnämndsenheten via telefon, via 1177 vårdguidens e-tjänster eller genom att skicka in brev. Flera möjligheter att nå patientnämndsenheten ökar tillgängligheten och möter patientens olika behov av kontaktväg.

23 procent av inkomna klagomål har inkommit digitalt via 1177 vårdguidens e-tjänst till patientnämndsenheten under 2020.

Samverkan

Andra patientnämnder i Sverige

Patientnämndsenheten deltar i chefsnätverk och tjänstemannakonferens med syfte att dela kunskap, erfarenheter och ta fram gemensamma arbetssätt över landet. Patienter är idag mer rörliga över regioners gränser och samarbetet mellan patientnämnderna ger patienter en mer likvärdig handläggning av klagomål och synpunkter på vården oavsett region.

Ett exempel på nätverkets arbete är framtagandet av en gemensam utbildningsplattform för stödpersoner för alla regioner, som påbörjats under året. Patientnämnden i Stockholm är bärare av arbetet och Sveriges övriga regioner ges möjlighet att nyttja plattformen. Planerad start 2021. Syftet är att alla stödpersoner ska ha en likvärdig kunskap i sitt viktiga uppdrag till våra gemensamma patienter.

Under 2020 har de flesta fysiska sammankomster behövt ställas in på grund av coronapandemin. Möten har genomförts digitalt.

IVO

Patientnämnden via patientnämndsenheten är en viktig informationskälla för IVO. När patientnämndsenheten får kunskap om förhållanden eller enskilda händelser i vården som kan vara av betydelse för IVO, ska myndigheten ges den informationen. Patientnämndsenheten ska även samverka med IVO så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter.

Den årliga regionala IVO – dagen blev 2020 inställd på grund av coronapandemin.

Patientnämndernas nationella chefsnätverk träffar IVO i samband med chefsnätverkets möten flera gånger per år och för en dialog om patienters upplevelse av vården, åtgärdsförslag och planering. Under 2020 har dessa möten genomförts digitalt.

Patientsäkerhetscentrum

Patientnämndsenheten har tillsammans med patientsäkerhetsenheten tagit fram en regionövergripande riktlinje för hantering av klagomål och synpunkter inom Region Värmland. Riktlinjen är fastställd och gäller från början av 2020. Syftet är att tydliggöra roller, ansvar och hantering av klagomål och synpunkter på vården från patienter och närstående.

Enligt riktlinjen ska registrerade klagomål och synpunkter från båda avvikelshanteringssystemen, vårdens och patientnämndens, sammanställas och analyseras på en aggregerad nivå två gånger per år. Analysen för helåret ska sedan vara en del i patientsäkerhetsberättelsen där strategier, mål och

resultat av arbetet med att förbättra patientsäkerheten redovisas årligen. Det här ger en övergripande bild av riskområden och hinder för utvecklingen.

Den sammanställda analysen på aggregerad nivå ska återkopplas två gånger per år till olika målgrupper. Till regionstyrelsen, hälso- och sjukvårdsledningen samt berörda verksamhetschefer återrapporteras även åtgärdsförslag. För 2020 finns ingen analys på aggregerad nivå, underlag saknas från verksamheterna.

Nämndanalys

Patientnämndens resultat för perioden uppgår till 0.9 miljoner kronor, vilket motsvarar 0.9 miljoner kronor bättre än budget. Den positiva avvikelsen förklaras av effekter i samband med coronapandemin:

- Förändrad inriktning gällande tjänsteresor och möten har gett minskade rese - och konferenskostnader för både ledamöter och tjänstepersoner.
- Besöksförbud till Region Värmlands vårdinrättningar har minskat möjligheten för stödpersoner att träffa patienterna fysiskt. Kostnaden för rese – och aktivitetskostnader har minskat.

Viktiga förhållanden för resultat och ekonomisk ställning

Patientnämndens uppdrag utgår från Lag (SFS 2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso – och sjukvården. Patientnämnden ska stödja och hjälpa patienter och närstående genom att hantera klagomål och synpunkter. Patientnämnden ska även bidra till kvalitetsutveckling av hälso – och sjukvården och folktandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner och hos privata vårdgivare med avtal. Patientnämnden har även en myndighetsutövning – att utse stödpersoner till patienter som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) eller isolerade enligt smittskyddslagen. Uppdraget utförs av patientnämndsenheten.

Förutsättningar för nämndens målpuppfyllelse:

- Att uppdraget kan utföras av tjänstepersoner med för uppdraget anpassad kompetens.
- Att uppdraget kan utföras av en enhet organisatoriskt hel åtskild från vården för att säkerställa att patienter ges möjlighet att framföra sina klagomål med stöd av en oberoende instans.

Internkontroll

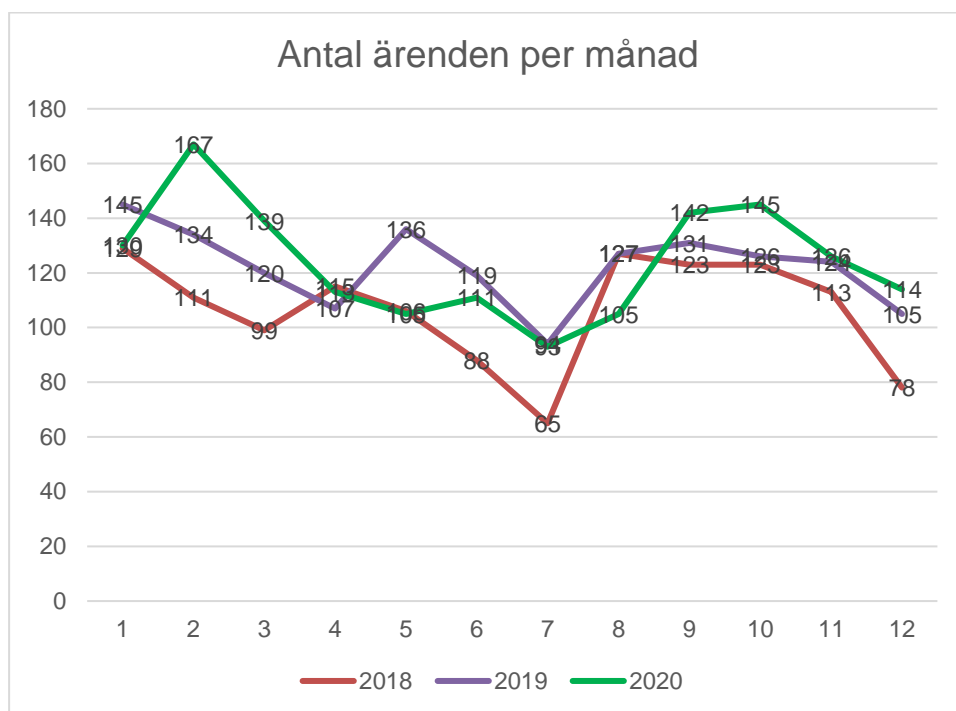
Patientnämnden har under 2020 arbetat efter den av patientnämnden fastställda internkontrollplanen. De kontrollåtgärder som genomförts är:

- Återkommande uppföljning av mätplan
- Delårsrapport efter andra tertialen
- Årsredovisning efter 2020
- Fördjupningar

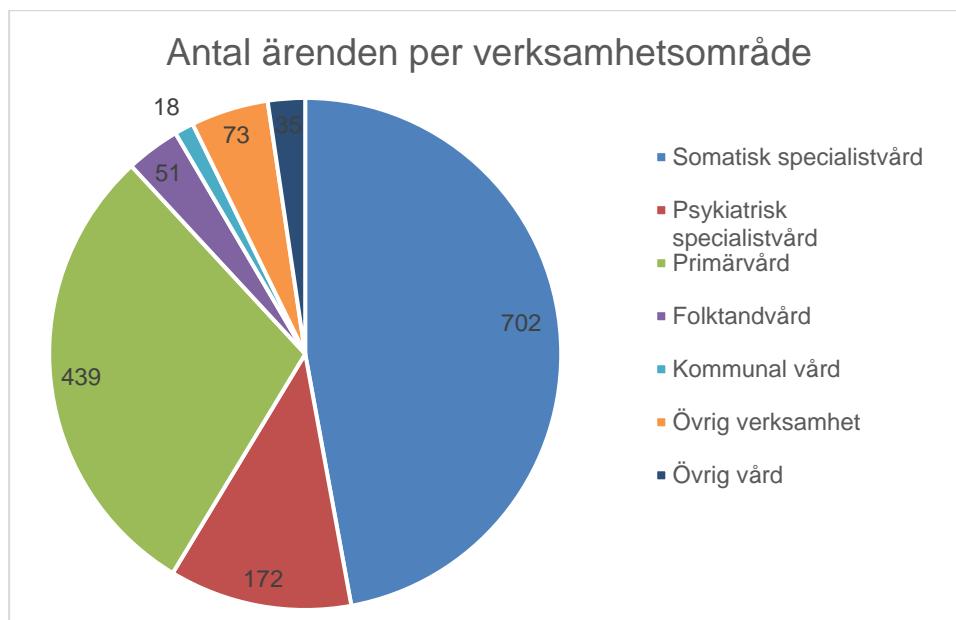
Budget i balans

Se under mätplan och nämndanalys

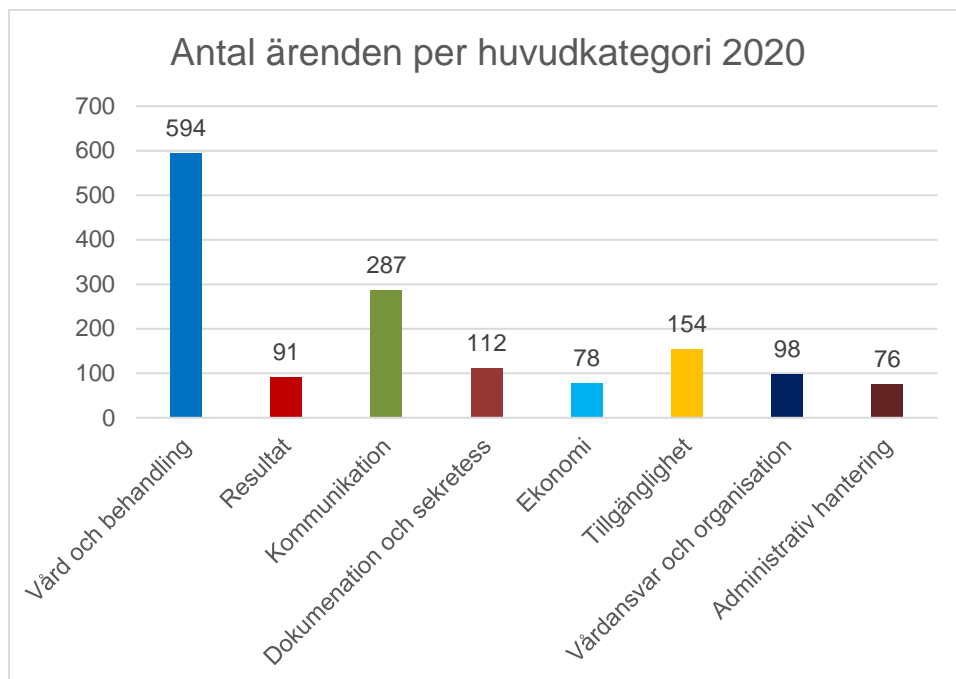
Statistik



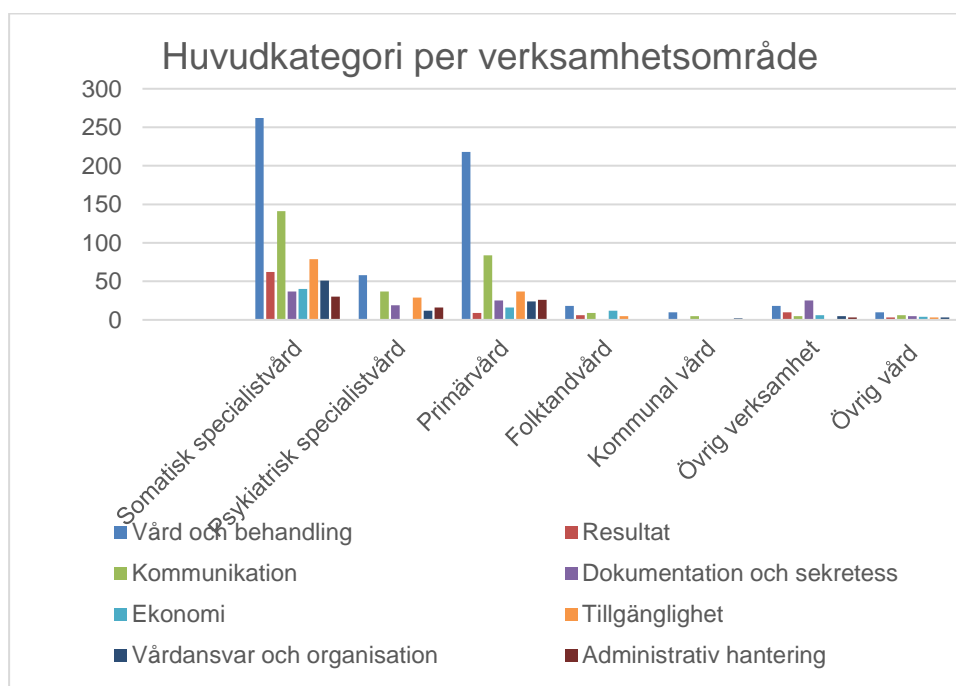
Figur 1: Patientnämndsenheten har tagit emot 1 490 ärenden på hälso – och sjukvården och folk tandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner och hos privata vårdgivare med avtal, en liten ökning jämfört med samma period 2019. (Källa: Patientnämnden).



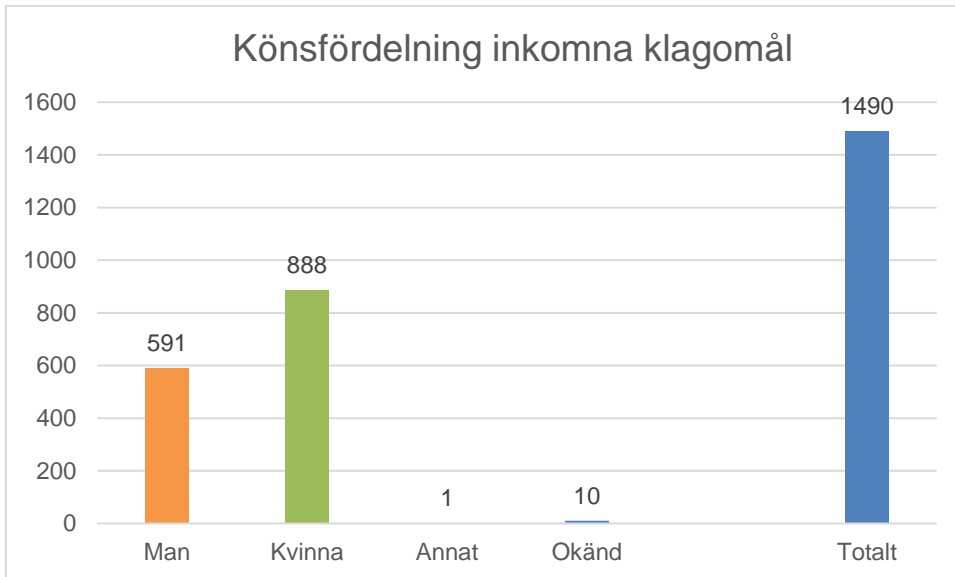
Figur 2: Somatisk specialistvård har flest antal klagomål följt av primärvård och psykiatrisk specialistvård. (Källa: Patientnämnden).



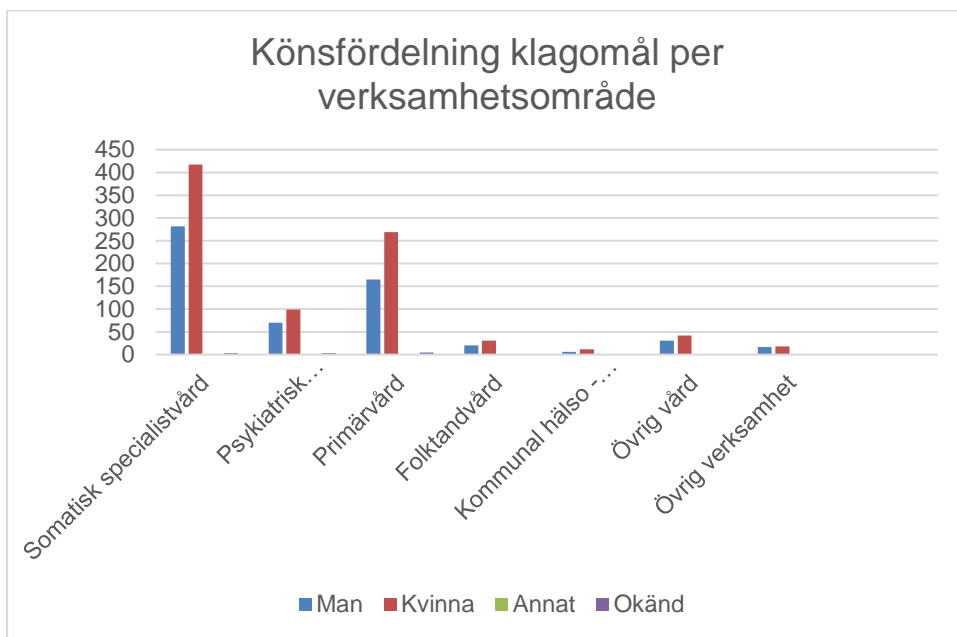
Figur 3: Vård och behandling, kommunikation och tillgänglighet är fortsatt de tre kategorierna med flest antal klagomål. (Källa: Patientnämnden).



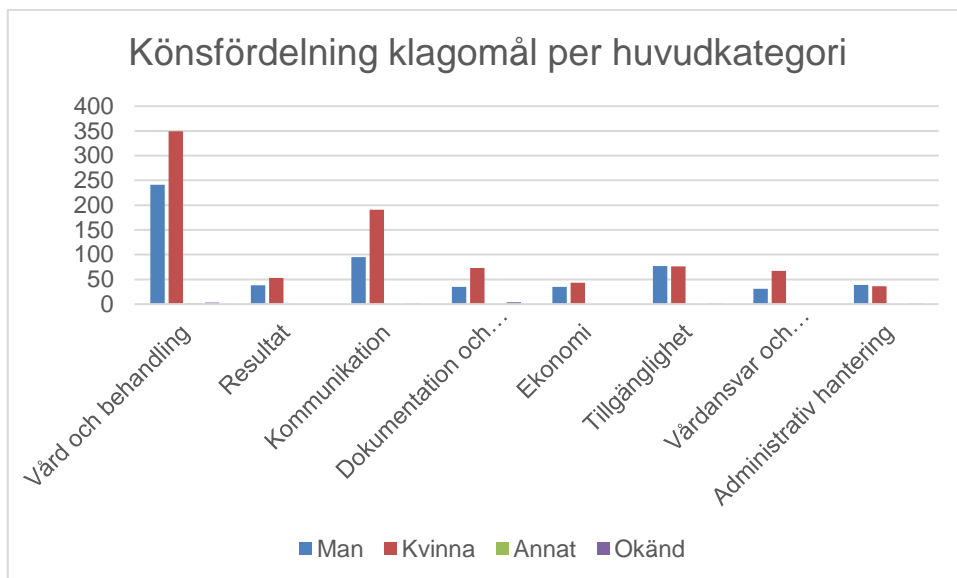
Figur 4: Inkomna klagomål kategoriseras i åtta huvudkategorier enligt den av patientnämnderna i Sverige gemensamt framtagna basmodell. (Källa: Patientnämnden)



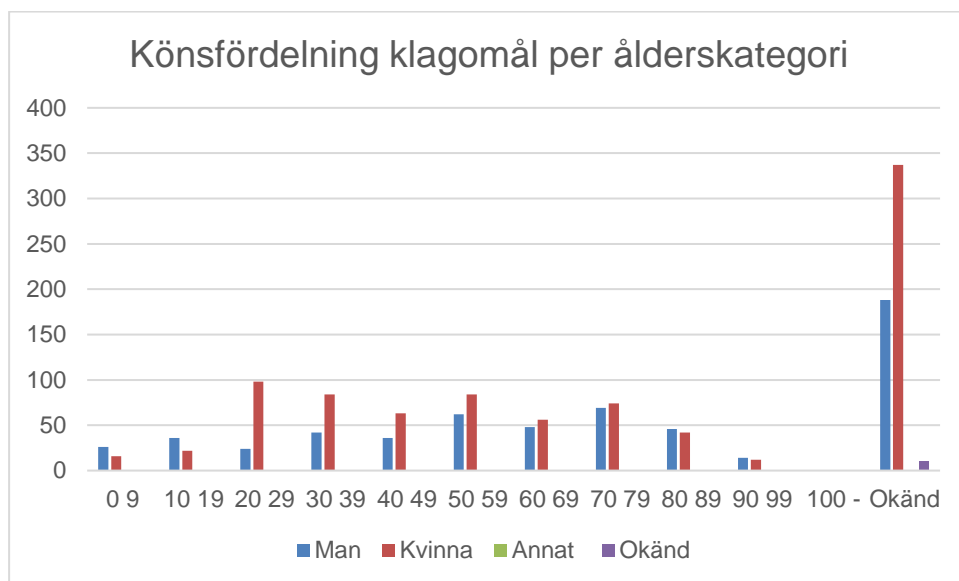
Figur 5: Kvinnor har under de tre sista åren inkommit med flest antal klagomål. (Källa: Patientnämnden).



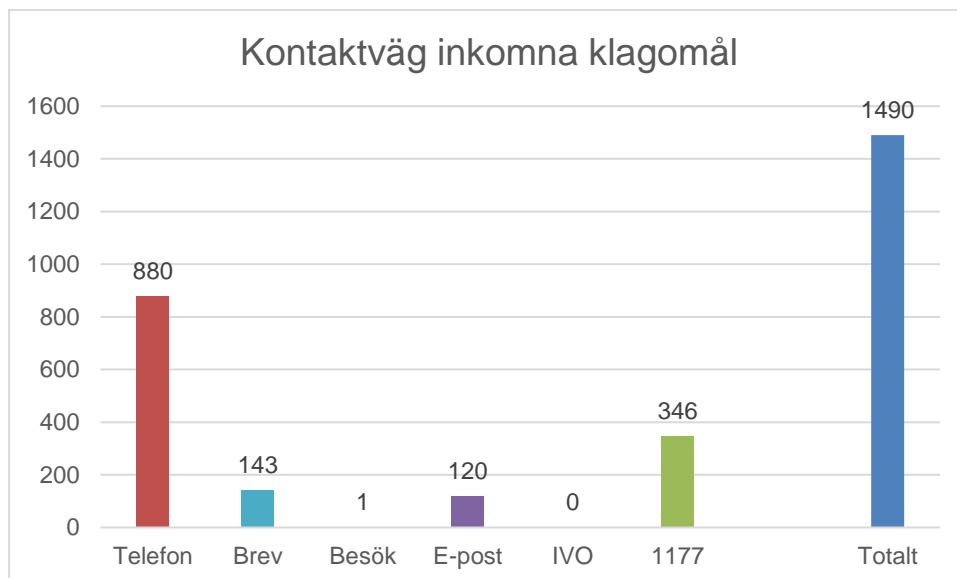
Figur 6: Kvinnor står för flest antal klagomål oavsett verksamhetsområde. (Källa: Patientnämnden).



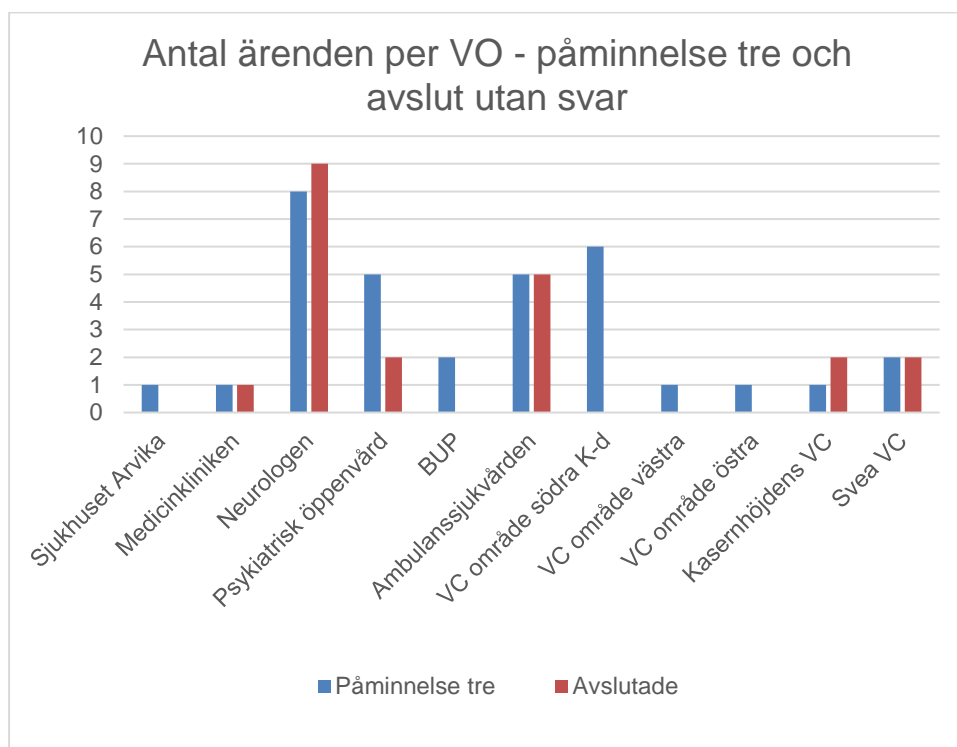
Figur 7: Kvinnor står för flest antal klagomål per huvudkategori förutom under kategorierna tillgänglighet samt administrativ hantering där det är männen som inkommer med flest antal klagomål. (Källa: Patientnämnden).



Figur 8: Männen står för flest antal klagomål inom åldersgrupperna 0-19 och 80-99 år. I resterande åldersgrupperna är det kvinnor som står för flest antal klagomål. (Källa Patientnämnden).



Figur 9: Flest klagomål startar med att patienter och närstående kontaktar patientnämndsenheten via telefon följt av digitalt via 1177 vårdguidens e- tjänster. (Källa: Patientnämndsenheten).



Figur 10: Påminnelse tre visar verksamheter som inte svarat på patienters klagomål i tid trots att två påminnelser skickats till verksamheten innan. Avslutade visar verksamheter som trots tre påminnelser inte svarat på patientens klagomål. Ärendet har avslutats utan att patienten har fått svar på sitt klagomål. (Källa: Patientnämnden).

Klagomål på vården som avser barn 2020 patientnämnden Region Värmland

Sammanfattning

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.

Inledning

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 av sin egen hälsa och vård är en ofta förbisedd resurs som vi – med tanke på de utmaningar som hälso- och sjukvården står inför – i högre utsträckning bör tillvarata och stödja. (Källa: Från mottagare till medskapare, Vårdfokus).

Barnets rättigheter ska beaktas vid avvägningar och bedömningar som görs i beslutsprocesser i mål och ärenden som rör barn. (Källa: Barnkonventionen som svensk lag, Regeringskansliet). Idag är det nästan uteslutande förälder eller närstående som kontaktar patientnämndenheten med klagomål rörande barn. Det innebär att de flesta klagomål får ett närståendeperspektiv och att även barnets upplevelse av vården kan vara påverkat av den vuxnas upplevelse.

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.

Bakgrund

Patientnämnderna har en skyldighet att årligen analysera inkomna klagomål. Analysen ska, tillsammans med en redogörelse över patientnämndsverksamheten, årligen lämnas över till IVO. IVO har en skyldighet att systematiskt tillvarata information som patientnämnderna lämnar, information från patienter ska bland annat användas som underlag för tillsynernas inriktning.

För att IVO i högre utsträckning än förut ska kunna tillvarata de uppgifter som patientnämnderna lämnar så har en arbetsgrupp med representanter från IVO och patientnämnderna bildats. Arbetsgruppens uppdrag är att ta fram förslag på hur patientnämnderna "kan genomföra och rapportera analyser på sätt som innebär att informationen i större utsträckning än tidigare ska tillvaratas". Uppdraget genomförs mellan mars 2020-mars 2022 och därefter sker en utvärdering av arbetet.

Metod

Inkomna klagomål behandlas enligt kvalitativa och kvantitativa metoder. Syftet är att få en fördjupad förståelse, kunna beskriva, förklara och tolka patienters berättelse av deras upplevelse av vården men även för att få kvantifierbar data och för att möjliggöra jämförelser över tid.

Analysen följer den av patientnämnderna i Sverige gemensamt framtagna basmodell. Syftet med analysen är att klagomål från barn och deras närstående ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter barns behov.

Urval

Under 2020 har 92 ärenden relaterat till barn under 18 år inkommit till patientnämndenheten. Det är cirka 6% av de 1 490 ärenden som patientnämnden i Region Värmland tog emot under 2020.

Alla ärenden i enlighet med "Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för Patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige" har tagits med i analysen.

Resultat

Antal ärenden fördelat över årets månader varierar mellan 3-15 per månad och det är färre ärenden under vår och sommar.

Kontaktväg

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

Nästan alla klagomål kommer från närstående vanligtvis förälder.

Inget barn eller ungdom har kontaktat patientnämndsenheten via telefon eller brev.

Ett äldre barn ,en ungdom, har kontaktat patientnämndsenheten via 1177 vårdguidens e - tjänst.

Kön och ålder

Pojkar står för flest antal ärenden både per åldersgrupp och per verksamhetsområde.

Äldre barn har fler klagomål på vård som givits eller vård som man väntar på.

Verksamhetsområden

Inom region Värmland så finns det två specialiteter direkt riktade mot barn, Barn – och ungdomsmedicin (BUM) och Barn – och ungdomspsykiatri (BUP). De flesta klagomål som rör barn är inom dessa två specialiteter.

Verksamheter med flest klagomål

- Somatisk specialistvård, BUM – 23 ärenden
- Psykiatrisk specialistvård, BUP - 21 ärenden
- Primärvård, (öppenvård) 16 ärenden

Somatisk specialistvård

Klagomålen på BUM handlar företrädesvis om brister i vård och behandling. Det är upplevda brister i undersökning och eller bedömning, diagnos, behandling och uppföljning. Det går inte att se någon större skillnad eller lägga någon värdering gällande vare sig kön eller åldersskillnad med mer än det som beskrivits ovan, Oavsett ålder är pojkar överrepresenterade, både i antal ärenden, per verksamhet och per åldersgrupp.

Det finns även många ärenden gällande kommunikation, som ofta hänger ihop med upplevda brister gällande vård och behandling. Det upplevs bristande bemötande, frånvaro av respekt och empati.

Klagomålen inom övrig somatisk specialistvård är få per verksamhet.

"NN är under utredning. Vid läkarbesök skulle specialist konsulteras på annat sjukhus och ansvarig läkare skulle återkomma inom någon dag. Medicinering skulle påbörjas och prover skulle tas. En vecka senare hade uppgiftslämnaren inte fått någon återkoppling och tog kontakt med mottagningen. Inget av det överenskomna hade gjorts och läkaren var inte i tjänst. Senare samma dag kontaktade ansvarig läkare föräldern, ordinerade medicin och remiss skrevs för provtagning, men inte för alla prover. Läkaren skulle återkomma en vecka senare, vilket inte skedde. Familjen känner sig bortglömda, oinformerade och önskar fortfarande kommunikation med vården."

Psykiatrisk specialistsjukvård

Många klagomål inom BUP handlar om tillgänglighet, att komma fram till mottagningen, att få återkoppling och information om vad som händer. Svårigheten att nå mottagningen, att få kontakt och svar ger en otrygg vardag och skolgång. Många föräldrar upplever även lång väntan. Familjer lever i ett vacuum och/eller i kaos i vänteläget. Väntan kan vara på utredning, medicinsk bedömning,

diagnos, behandling och återkoppling. Information och dialog fungerar inte enligt klagomålen, inte heller fast vårdkontakt, som i många ärenden upplevs som en stor frustration och ett stort problem. Många föräldrar upplever att de måste vara samordnare av vård och kontakter med exempelvis skola.

”NNs planerade läkarbesök tidigt på våren 2020 ställdes in på grund av Corona pandemin. Först tre månader senare erbjöds kontakt, inget fysiskt återbesök utan ett videomöte. Mötet dokumenterades inte i journalen. NN väntar på återkoppling angående läkemedelsjustering men personal hör inte av sig som utlovat. Det är även svårt att komma fram på telefon till ”rätt” personal för kontakt. Föräldern är trött och ledsen på att det får gå till så här.”

Primärvård

Klagomålen inom primärvården berör företrädesvis vård och behandling såsom brist på diagnos och behandling som medfört onödigt lidande för barnet samt brister i information och kommunikation.

”NN sökte vård under flera år på grund av smärtor i höften ner mot ljumsken. Så småningom remitterades hen till fysioterapeut. NN fick rehabiliteringsövningar men blev inte bättre. NN remitterades till en röntgenundersökning. Den visade på en långt gående skörhet i höften vilket ledde till en brådskande operation.”

Tandvård

Det är få klagomål på tandvård. Några ärenden handlar om tandreglering. I de yngre åldrarna handlar det om vård och behandling och i ett par fall i relation till orosanmälningar.

”NN har sedan barndomen haft problem med sin tandstatus och varit patient inom tandvården. En behandlingsplan överenskomms för tandreglering och som NN var positiv till. Flera tänder togs bland annat bort. Behandlande läkare slutade och NN fick en ny. Den tandläkaren gjorde andra medicinska bedömningar. Det som förberetts och överenskommits ändrades och nya beslut togs. NN har fått stora problem av den förberedande behandlingen, förutom de kosmetika, hon kan inte äta viss mat då bettet påverkats av att tänder dragits ut. NN känner sig förd bakom ljuset och vill inte visa sina tänder i ett exempelvis ett leende.”

Kommunal vård

Inga ärenden.

Övrig vård / övrig verksamhet

Inga ärenden.

Vad handlar klagomålen om?

Spädbarn 0 – 2 år

Barn – och ungdomsmedicin

Inom ålder 0-2 år är det flest klagomål på BUM. Pojkar är överrepresenterade. Klagomålen handlar företrädesvis om brister i vård och behandling. Det är upplevda brister i undersökning och eller bedömning, uppföljning, diagnos och behandling. Det går inte att se någon större skillnad eller lägga någon värdering gällande vare sig kön eller åldersskillnad med mer än det som beskrivits ovan. Oavsett ålder är pojkar överrepresenterade, både i sin helhet, per verksamhet och per åldersgrupp. Det finns även många ärenden gällande kommunikation, som ofta hänger ihop med upplevda brister gällande vård och behandling. Det upplevs bristande bemötande, frånvaro av respekt och empati.

Övrig specialistvård

Klagomålen inom övrig somatisk specialistvård är få per verksamhet.

Barn 3 – 12 år

Barn – och ungdomsmedicin

Inom ålder 3 – 12 år är det flest klagomål på BUM. Pojkar är klart överrepresenterade. Klagomålen handlar företrädesvis om brister i vård och behandling. Det är upplevda brister i undersökning alternativt bedömning, uppföljning, diagnos och behandling. Det går inte att se någon större skillnad eller lägga någon värdering gällande vare sig kön eller åldersskillnad med mer än det som beskrivits ovan. Oavsett ålder är pojkar överrepresenterade, både i sin helhet, per verksamhet och per åldersgrupp. Det finns även många ärenden gällande kommunikation, som ofta hänger ihop med upplevda brister gällande vård och behandling. Det upplevs bristande bemötande, frånvaro av respekt och empati.

Övrig specialistvård

Klagomålen inom övrig somatisk specialistvård är få per verksamhet

Tonåringar 13 – 17 år

Barn – och ungdomspsykiatri

Inom ålder 13 – 17 år är det flest klagomål på BUP. Även här övervikt på pojkar, om än inte så tydligt. Många klagomål handlar om tillgänglighet, att komma fram till mottagningen, att få återkoppling och information om vad som händer. Många föräldrar vittnar om väntan. Familjer lever i vacuum och/eller i kaos i vänteläget. Väntan kan vara på utredning, medicinsk bedömning, diagnos, behandling och återkoppling. Svårigheten att nå mottagningen att få kontakt och svar ger en otrygg vardag och skolgång. Information och dialog fungerar inte enligt klagomålen, inte heller fast vårdkontakt, som i många ärenden upplevs som en stor frustration ett stort problem. Många föräldrar upplever att de måste vara samordnare av vård och kontakter med exempelvis skola

Klagomål direkt från patienten

Ett ärende kommer från barnet själv.

Närståendeperspektiv

Klagomålen framförs av närstående, företrädesvis föräldrar. Det innebär att klagomålen har ett närståendeperspektiv.

Analys

I de flesta ärenden så är det föräldrarna som lämnar klagomålen. I många ärenden kan det vara föräldrarnas upplevelse som avspeglas i klagomålet. Det kan därför vara svårt att avgöra om det är barnets eller föräldrarnas upplevelse av vården som man klagat på.

Man klagat på att barnet inte får vård och behandling som överenskommit, förväntats eller önskats. Klagomålen handlar också till stor del om kommunikation eller utebliven kommunikation. Det är kommunikationen mellan föräldrar och vårdpersonal som brister. I bemötandefrågor är det föräldrarnas upplevelse. Däremot kan ett bristande bemötande gentemot föräldern påverka barnet, särskilt om barnet är lite äldre. Föräldrarnas negativa upplevelse kan bidra till att barnet får en negativ upplevelse av kontakten med vården.

Kommunikation – en del i all behandling och vård

Kommunikationsproblem är en av de vanligaste anledningarna till missnöje i vården. Det bemötande som patienter får har även stor betydelse för upplevelsen av helheten av den vård som ges. Forskning visar även att brister i kommunikation och information kan leda till patientsäkerhetsbrister.

Ur de berättelser som patienterna lämnat till patientnämndsenheten har en bild av olika möten växt fram i form av en trappa, bemötandetrappan. Bilden visar hur det goda mötet påverkar patienters upplevelse av vården. 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 vårddyggn och IVO-ärenden men också sämre arbetsmiljö för vårdens personal.

Barnkonventionen

Barnets rättigheter ska beaktas vid avvägningar och bedömningar som görs i beslutsprocesser i mål och ärenden som rör barn. (Källa: Barnkonventionen som svensk lag, Regeringskansliet).

Handläggare väger in barnets ålder och mognad när klagomålet framförs. Där det är möjligt och där det kan bidra till ett åldersanpassat svar efterfrågas barnet alternativt ungdomens medverkan. Exempel på medverkan kan vara att barnet alternativt ungdomen själv berättar om sin upplevelse eller genom att få deras underskrift på den inkomna skrivelsen.

I de svar som kommer från verksamheten bedöms att vården är anpassad enligt barnkonventionen.

Orosanmälan

Få ärenden handlar om tandvård dock handlar en tredjedel av dessa om orosanmälan som gjorts av tandvården. Föräldrarna anser att det är en felbedömning och att det är mycket kränkande.

Patienters och närståendes förbättringsförslag

Många av de patienter och närstående som vänder sig till patientnämndsenheten med sina klagomål har även förslag på lösningar som man vill delge vården. Genom att ta vara på klagomål och förbättringsförslag får man en mer komplett bild av hur vården fungerar, både från vårdgivarens och vårdtagarens sida.

Klagomål	Förbättringsförslag
Ingen återkoppling enligt överenskommelse i samband med vårdmöte. Ny kontakt av föräldrar och vissa åtgärder gjordes. Utlovad kontakt efter en vecka uteblev.	Tydligare och kommunikation och information. Samordning av besök och behandlingar. Ha empati och förståelse för oroliga föräldrar.
Felaktig diagnos och behandling. Väntar nu operation som skulle ha utförts i yngre ålder.	Gör noggrannare uppföljning. Mer lyhörd personal. Lyssna in föräldrars oro.
Väntar på utredning. Bollas runt vid kontakt med vården.	Utöka telefontiderna och skapa en fungerande telefonkö med uppringningsval.
Läkarbesök som ställs in. Tre månader senare videomöte. NN väntar på återkoppling. Svårt att nå rätt personal för kontakt.	Bättre strukturerat uppföljningsarbete. Något måste hända i verksamheten då det under lång tid varit under all kritik.
Sökt vård under flera år för smärta i höft. Efter lång tid görs en röntgen som leder till akut åtgärd.	Att läkaren har kompetens för ett tillstånd som inte är helt ovanligt hos ett barn.
Läkare ett gör en bedömning och påbörjar åtgärd. Läkare två som tar över gör inte samma bedömning. Patienten får stora problem av detta.	Patienten bör inte drabbas för att specialister inte gör samma bedömning.

Slutsatser

Vården men även patientnämnderna i Sverige erbjuder inte ett för barnet anpassat sätt att lämna klagomål på vården. Underlaget för 2020, ärenden som rör barn, visar att endast ett klagomål har

inkommit till patientnämnden Region Värmland direkt från ett barn. Resterande ärenden har inkommit via närstående, företrädesvis en förälder. Målet bör vara att klagomålen kommer direkt från barnet när så är möjligt avseende ålder och mognad. Barn behöver vara delaktiga i att utforma alternativa möjligheter att delge klagomål anpassat efter deras önskemål och förmåga, inte efter vad vuxna tror är rätt. Först då kan en barnanalys baserat på rätt underlag tas fram.

I de svar som kommer från verksamheten bedöms att vården är anpassad enligt barnkonventionen.

Det framkommer även i underlaget att det är fler klagomål gällande pojkar än flickor. För vuxna är det däremot fler klagomål från kvinnor än män. Att det är fler klagomål gällande pojkar kan bero på att pojkar konsumerar mer vård, här saknar patientnämnden underlag för att bedöma det. Man kan även spekulera i om vården har ett annat förhållningssätt mot pojkar eller om föräldrarna upplever vården till pojkar annorlunda än till flickor.

Klagomål relaterade till Covid – 19 2020 patientnämnden Region Värmland

Sammanfattning

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.

Inledning

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 av sin egen hälsa och vård är en ofta förbisedd resurs som vi – med tanke på de utmaningar som hälso- och sjukvården står inför – i högre utsträckning bör tillvarata och stödja. (Källa: Från mottagare till medskapare, Vårdfokus).

I början av 2020 klassades spridningen av det nya coronaviruset som en pandemi. Pandemin är ännu inte över men patienternas berättelser kan redan nu bidra till att öka kunskapen kring hur hälso – och sjukvården vid denna och framtida pandemier kan förbättras.

En pandemi ställer stora krav på vårdens resurser. För att klara den stora utmaningen har vården behövt ställa om och startat nya arbetssätt med fokus på att säkerställa bemanning och kompetens. Man har även behövt införa restriktioner för anhöriga, restriktioner som har begränsat anhörigas möjlighet att delta i vårdmötet och besöka de nära på sjukhus eller vårdboende. Anhörigas möjlighet till delaktighet och inflytande har minskat och vården har tappat den viktiga informationskälla som anhöriga utgör.

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.

Bakgrund

Patientnämnderna har en skyldighet att årligen analysera inkomna klagomål. För 2020 har det nationella tjänstemannanätverket för Sveriges alla patientnämnder beslutat att göra en analys baserad på alla regioners klagomål med anknytning till coronapandemin under 2020, som kommer att publiceras under 2021. Klagomål relaterade till Covid – 19 patientnämnden Region Värmland är Värmlands bidrag till den analysen.

Urval

Under 2020 har 161 ärenden med koppling till coronapandemin inkommit till patientnämndsenheten. Det är ca 11% av de 1 490 ärenden som patientnämnden i Region Värmland tog emot under 2020.

Alla ärenden i enlighet med "Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för Patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige" har tagits med i analysen.

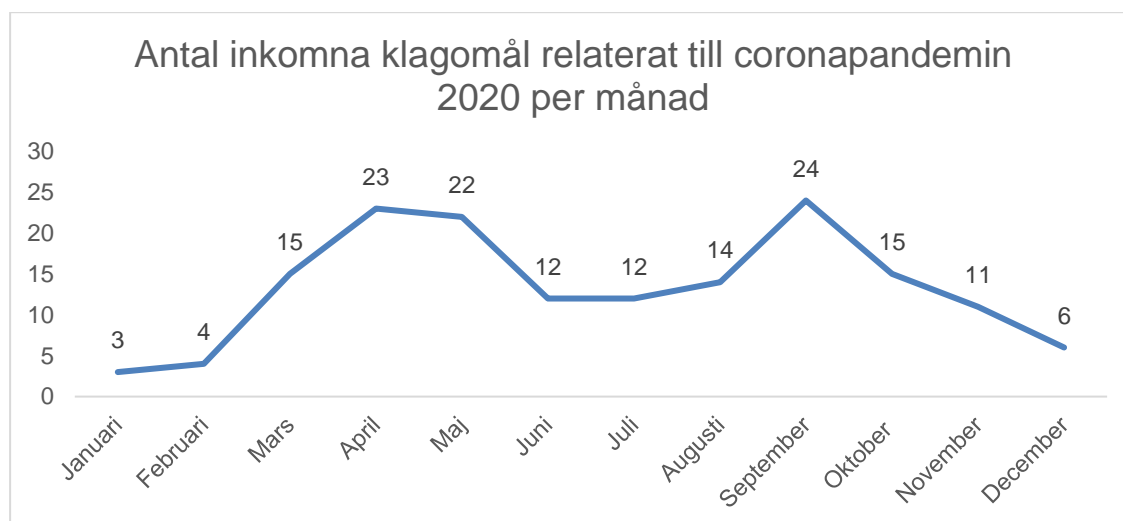
Metod

Inkomna klagomål behandlas enligt kvalitativa och kvantitativa metoder. Syftet är att få en fördjupad förståelse, kunna beskriva, förklara och tolka patienters berättelse av deras upplevelse av vården men även för att få kvantifierbar data och för att möjliggöra jämförelser över tid.

Analysen följer den av patientnämnderna i Sverige gemensamt framtagna basmodell. Syftet med analysen är att klagomål från barn och deras närstående ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter barns behov.

Resultat

Av patientnämndens 1490 klagomål har 161 relaterats till coronapandemin.

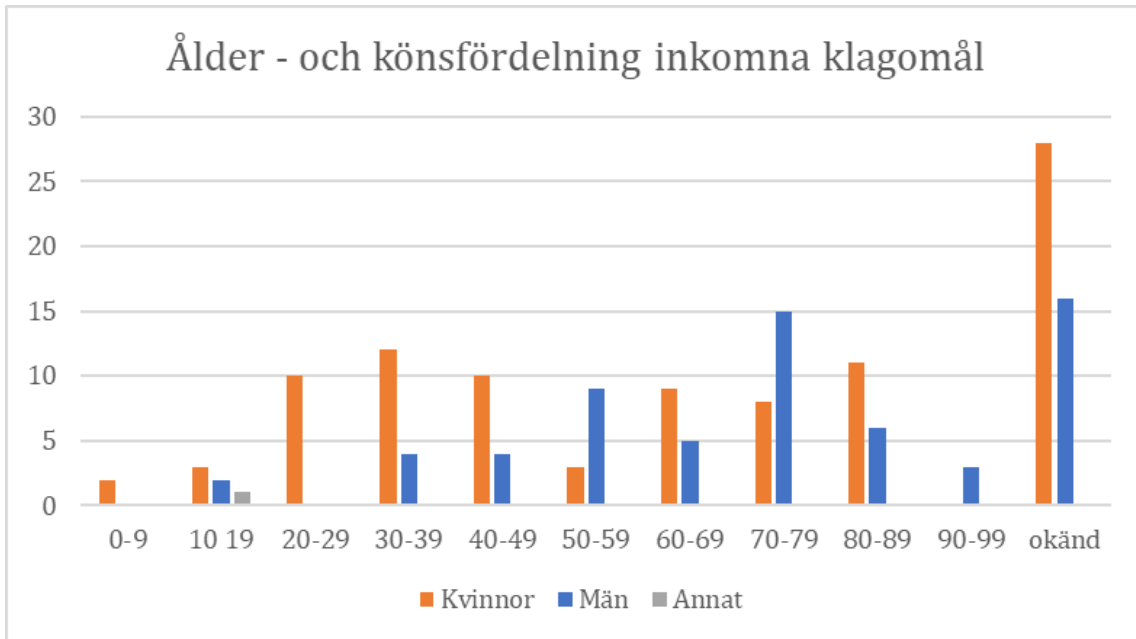


Figur 1: Det är flest inkomna ärenden under april, maj och september.

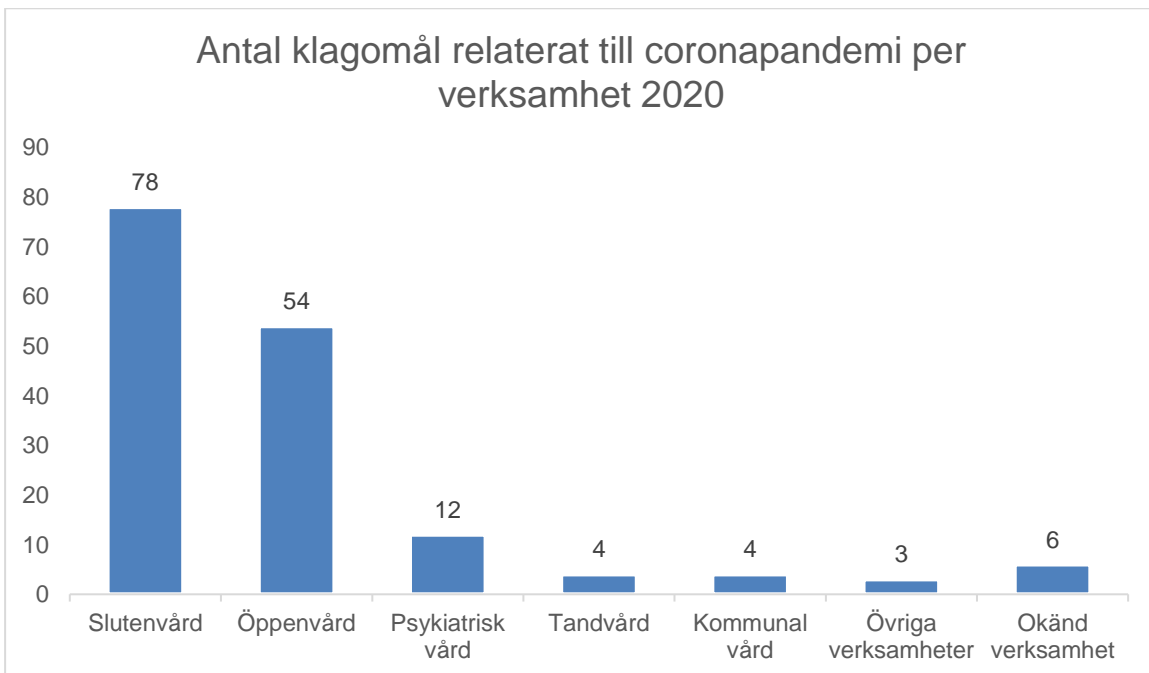
Ålder och kön

Fler kvinnor (96) än män (64) har klagomål relaterade till coronapandemin. Ett klagomål har inkommit från könsindelning annat. Kvinnor klagar mer på oro för att besöka vården och män klagar mer på att tid för operation eller undersökning ej ges. Klagomål gällande psykiatri är det fler män än kvinnor.

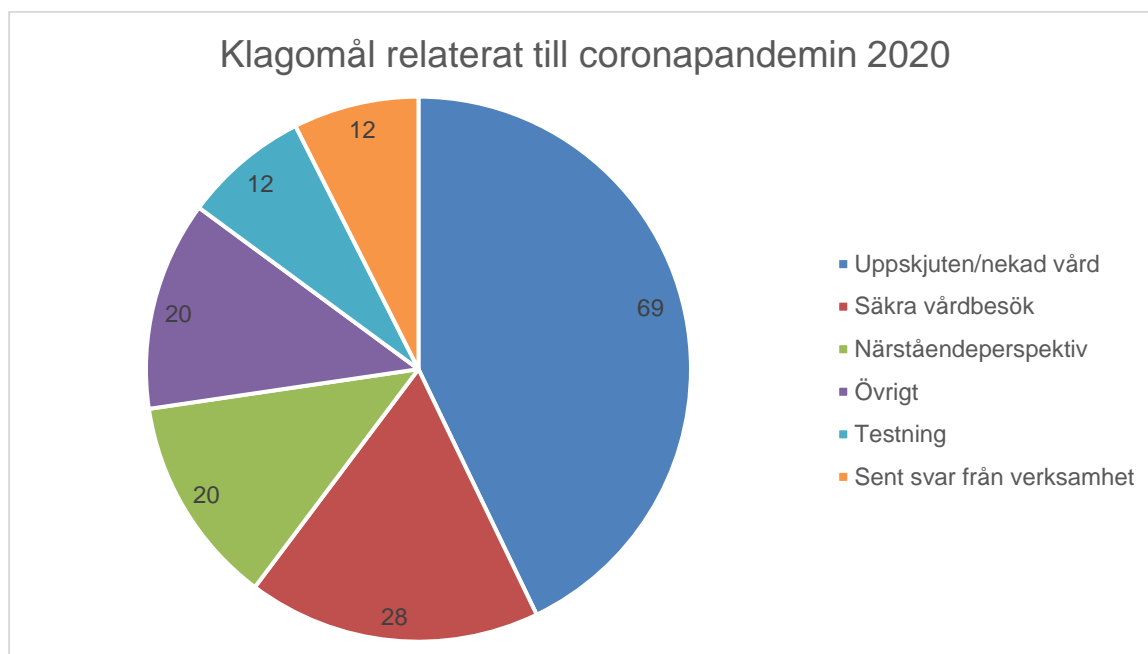
Kvinnor är mer jämnt fördelade över alla åldrar och klagomål från män förekommer mer i de äldre åldrarna.



Figur 2: Fler kvinnor (96) än män (64) har klagomål relaterade till coronapandemin. Ett klagomål har inkommit från könsindelning annat.



Figur 3: De tre verksamhetsområden med flest antal klagomål är, somatisk specialistvård 78 ärenden, primärvård 54 ärenden och psykiatrisk specialistvård 12 ärenden.



Figur 4: Uppskjuten/ nekad vård har flest klagomål följt av säkra vårdbesök och närståendeperspektivet.

Somatisk specialistsjukvård

Klagomålen inom somatisk specialistvård handlar framförallt om uppskjuten/inställd och nekad vård och vad det har givit för konsekvenser för patienterna. Patienter upplever en stor oro för att bli sämre, förlora ekonomiskt och att behöva vänta ytterligare med smärtor och fysiska nedsättningar. Patienter anser även att en del uppskjutna operationer har lett till ytterligare komplikationer.

”NN väntar sedan ett år tillbaka på operation. Under tiden har hen periodvis fått sjukgymnastik men balansen har försämrats och anhörig är förtvivlad över att hen inte får mer hjälp. Vid några tillfällen har hen ramlat och fått uppsöka akutmottagningen. Både operation, brist på återbesök och behandling med sjukgymnastik har påverkats och försenats på grund av pågående pandemi”

Patienter upplever även bristfällig information om när operationer kan göras och varför olika prioriteringar görs. Detta rör främst operationer inom **ortopedi** med 18 ärenden som kan kopplas till coronapandemin.

Inom **kvinnosjukvården** kommer de flesta klagomålen från kvinnor som ska föda och som upplever sig otrygga och saknar stöd innan anhörig får ansluta. Klagomål på fördröjda undersökningar förekommer också.

”Efter inledande kontroller vid ankomst till förlossningen fick jag vänta ensam ganska länge. Efter en tid bad jag om att få ringa min man då värkarna var täta. Det var inte rimligt att vara ensam längre. Stressen kring detta gjorde att min upplevelse blev väldigt otrygg”.

Inom **ögonsjukvården** är det främst äldre som har klagomål. De handlar om ögonoperationer som skjuts upp vilket resulterat i en oro över att synen ska försämrats. Patienter uttrycker även oro för att bli smittad under transport när man erbjuds operation på annan ort och då man behöver åka annat färdmedel än egen bil.

Det har även förekommit att röntgenundersökningar har ställts in eller flyttats fram. Detta har i sin tur påverkat när i tid en operation har utförts med ytterligare lidande för patienten.

Psykiatrisk specialistsjukvård

Inom psykiatrisk specialistvård finns det 12 ärenden med anknytning till coronapandemin. Patienter klagar på att besök avbokas alternativt flyttas fram och genomförs via telefon istället. Patienten får information om att nya patienter ej tas in på grund av coronapandemin och man upplever då att man

nekas vård. Oro finns över att må sämre och att ekonomin blir lidande om man tvingas vänta längre på hjälp.

Olika sorters intyg har fått vänta på grund av omprioriteringar av arbetsuppgifter.

Anhöriga får ej vara delaktiga i vården på grund av besöksförbudet.

"Uppgiftslämnare berättar att NN är inskriven för tredje gången på kort tid. Vårdtiderna har varit korta och resultat av läkemedelsjusteringar har inte hunnits med att utvärderas, vilket stressar NN. Uppgiftslämnaren berättar att anhöriga inte får vara delaktig i NN:s vård som tidigare på grund av coronapandemin och besöksförbud, vilket gör att de känner sig otrygga. Personalen har inte tid att prata och det ges inga samtal med läkare trots önskemål. Tidigare har familjen fått komma på anhörigsamtal inför utskrivning och önskar ett samarbete med vården igen. NN:s situation beskrivs som ohållbar och NN har uttryckt att hen snart inte orkar mer".

Primärvård

Klagomålen inom primärvården har framförallt handlat om att man inte anser sig ha fått ordentlig undersökning när man sökt vård. Patienter tycker att vården har fokuserat för mycket på coronapandemin vilket medfört att andra diagnoser och undersökningar missats.

"NN söker VC för tungandning och tryck i bröstet, liknande symtom som NN haft tidigare då förmaksflimmer konstaterades. NN får begära ett EKG som bedöms OK, trots påvisning av flimmer så fokuserar man på coronapandemin. Hen skickas hem med planerad återkoppling. NN drabbas av en stroke som inte kan repareras".

Man är även missnöjd med att erbjudas telefonsamtal och videolänk istället för besök och på grund av det så upplever patienter att man nekas eller får sämre vård.

"NN ringer vårdcentralen då hen har besvär med svidande och rinnande ögon. Hen blir direkt kopplad till videolänk utan att ha pratat med någon. Blir lovad att bli uppringd igen samma dag men får då ett sms med uppmaning att fortsätta med det läkemedel NN tidigare tagit. NN får hjälp på apoteket".

En del vård har bromsats upp till exempel fotvård och benskörhetsbehandling.

Klagomål har förekommit på svårighet att få återkoppling från vården då man önskat byta ut den fysiska kontakten, på grund av rädsla för att smittas, mot telefonkontakt, 1177 eller brev.

Under våren, då möjligheten att genomföra covid – 19 test var mer restriktiv, klagade patienter även på möjligheten att få genomföra covid – 19 test samt även informationsbrist relaterat till testet.

Tandvård

Klagomålen på tandvården är få (4) och handlar om att tid för besök senareläggs och att tillfällig lagning, på klinik som endast tar emot patienter med luftvägssymtom och som endast utför smärtlindrande behandling samt infektionsbehandling, har fått göras om.

En positiv synpunkt har inkommit då personalen tog hänsyn till att NN tillhör en riskgrupp och använde skyddsutrustning.

Kommunal vård

Klagomålen är få (4) och handlar om brist på skyddsutrustning hos personalen, olika möjligheter att besöka anhöriga på boenden trots besöksförbud i andra kommuner och olika klagomål på vård vid livets slutskede.

"Anhörig får fråga från läkare om hur de ställer sig till om deras anhörig inte ges livsuppehållande åtgärder utan endast smärtstillande och ångestdämpande behandling vid eventuell försämring. Anhörig vill inte ta ställning till något de inte har kunskap om".

Generellt för alla verksamheter

Patienter anser inte att ökad belastning på vården i samband med coronapandemin ska påverka vårdpersonalens sätt att bemöta patienterna.

Klagomål på avsaknad av skyddsutrustning hos vårdpersonalen ifrågasätts i samband med vårdbesök men även en ovilja till att besöka främst somatisk specialistvård och primärvård för olika behandlingar med risk för att smittas.

Några klagomål har inkommit där man upplever det svårt att få komma in på sjukhuset av olika anledningar.

Närståendeperspektiv

Närståendeperspektivet syns främst i klagomål på slutenvården och då gällande patienter som har någon form av kognitiv svikt och som behöver stöd av anhöriga för kommunikation med vården.

”Vid utskrivningstillfället saknas symtomen, som beskriver vad NN sökte för på akuten. Andra symtom finns nu beskrivna som bygger på NN:s bristande förmåga att kunna förklara händelseförloppet. Efter hemkomst kvarstår samma problem som innan vård söktes.”

Att inte få besöka sin närstående efter att patienten till exempel fått en stroke upplevs som frustrerande för den anhöriga då man är orolig och vill vara på plats. Anhöriga upplever en brist på information och insyn under vårdtiden och vid utskrivning då patienten inte kan redogöra helt för vad som beslutats.

Även klagomål rörande kvinnosjukvården förekommer där partnern till en början ej får vara närvarande vid förlossning och även vid olika besök på MVC.

Exempel på patienters och närståendes klagomål och förbättringsförslag

Klagomål	Förbättringsförslag
NN:s strålbehandling ställdes in på grund av coronapandemin och NN får istället ta prover med jämna mellanrum.	Ställ inte in viktig vård
Kvinna drabbas av magsmärtor under graviditeten. På akuten blir hon direkt hänvisad till ingången vid förlossningen. Denna ingång är stängd på grund av coronapandemin och de tar sig till huvudentrén där de får vänta på transportör.	Samordna personalen på sjukhuset så att de vet var personer med livshotande tillstånd ska hänvisas till så att man inte riskerar att inte bli insläppt.”
NN drabbas ekonomiskt och har ont i väntan på operation. Kan inte meddela arbetsgivaren hur länge sjukskrivningen ska pågå.	Bättre information om när operation blir av
NN har andningsuppehåll på nätterna och väntar på operation för att ta bort halsmandlarna. Uppgiftslämnaren har bara fått vaga besked om när operationen skulle kunna utföras och misstänker att det kommer att dröja ytterligare på grund av pandemin. Pappan upplever bristen på information som bedrövlig och den borde hanterats på annat vis.	Erbjud patienterna lösningar istället för ursäkter. Gör något annat än att dela ut en lapp med telefonnummer där en personal beklagar väntetiden. Erbjud alternativ till privata kliniker
Anhörig har inte kunnat delta i samband med utskrivningen. NN uppges vara smärtfri men klagar på smärta direkt vid hemkomst. Anhörig tror att läkaren feltolkat NNs besvär vilket lett till felaktigt nedtrappning av läkemedel.	Bättre kommunikation och lyhördhet för behov av anhörigs hjälp vid förklaring av besvär. Möjlighet till digital närvaro för anhörig vid läkarsamtal
Anhöriga får inte vara delaktig i NN:s vård som tidigare enligt nya restriktioner, vilket gör att de känner sig otrygga. Personalen har inte tid att	Ta kontakt med anhöriga för samtal inför utskrivning

prata och det ges inga samtal med läkare trots önskemål. Anhöriga önskar ett samarbete med vården igen.	
NN är ineliggande på avdelningen efter en stroke. Anhörig tycker att det är synd att NN inte får ta emot besök på grund av den rådande coronapandemin, tror det skulle vara bra för hens tillfrisknande att få se sina närstående.	Låna ut skyddskläder till anhörig så att man kan besöka anhörig
Då NN inte ansågs vara sjuk utan bara "ville prata av sig" så fanns andra vårdinrättningar som hen kunde vända sig till. Att man som patient får hjälp och bemötas med respekt även om vården är pressad på grund av corona pandemin.	Bemötas med respekt även om det är stressigt på grund av coronapandemin.
Anhörig ska delta vid förlossning, är nu förkyld. Behöver nu ta Corona test och har uppmanats att kontakta VC för detta. NN önskar testa sig direkt på VC för att det ska fortare men får beställa egenprovtagning. NN är kritiskt till att det inte finns bättre möjligheter.	En snabbare test hantering om det finns skäl till det till exempel innan förlossning
NN skulle föda och har sprut- och nål fobi. Detta framkom av förlossningsbrevet men ingen tog henne på allvar. Partnern fick ej följa med på besök till specialistmödravården när detta diskuterades och NN fick heller inte träffa Viktorigruppen för förlossningsrädda på grund av pandemin.	Under coronapandemin är det extra viktigt att det finns rutiner för förlossningsrädda som ej får ha med sin parter. Ta hänsyn till förlossningsbrev och kunskap om trauman och fobier.
NN tycker inte att rätt behandling ges enligt läkemedelverkets rekommendationer. Behandlingen ska vara en samverkan med patienten och en lyhördhet för livssituationen och detta sker inte idag. NN vill ha tillbaka den dosen som fungerade. Varför går det inte att ändra läkemedelsdoser över telefon.	Att via telefon kunna ändra, lägga till eller tillföra läkemedel. Bara för att det råder coronapandemin i samhället kan inte resten av vården stanna upp. Människors fysiska och psykiska lidande i övrigt stannar inte upp.
Ingen av personalen använde skyddsutrustning avsedd för Covid-19. När NN påpekade detta fick hen till svar att de inte hade någon Corona på den mottagningen.	Följ de åtgärder för skyddsutrustning som Folkhälsomyndigheten har angivit så att personal inte utsätter patienter för fara.

Klagomål som lett till förbättring

Klagomål:

NN drabbades av magsmärtor som bedömdes av SOS som begynnande missfall. Ambulans skickades. En timme senare ringde en sjuksköterska upp NN och informerade om att hon skulle ta smärtstillande läkemedel, kontakta sin barnmorska samt ta sig till akutmottagningen på egen hand, trots att hon var kraftigt smärtpåverkad och var svimfärdig. När NN kommer till akutmottagningen hänvisades hon till en annan entré och sedan till ytterligare en entré. Vid de olika entréerna får NN olika slags information. Hon får vänta i 15 minuter på en transportör och skjutsas därefter till gynekologiska avdelningen. Undersökningen visade utomkvedshavandeskap och NN opererades akut.

Verksamhetens åtgärd:

Verksamheten har ändrat i rutinen så att patienter utan luftvägssymtom som söker till kvinnosjukvården ska tas om hand av kvinnokliniken men personal från akutmottagningen ska följa patienten dit och se till att det blir ett tryggt och säkert överlämnande och omhändertagande.

Analys

Klagomålen relaterade till Coronapandemin har förändrats under året. Under våren klagade många på att man inte fick ta prov för covid – 19 men under hösten har istället klagomålen på inställda operationer eller undersökningar ökat. Klagomålen speglar de bestämmelser som tagits nationellt och som ändrats under årets gång. Klagomål på inställda operationer följer Region Värmlands omprioritering av operationer under coronapandemin. Under våren accepteras avbokning av operationer men under hösten har fler börjat ifrågasätta när man kan få sin operation eller undersökning och efterfrågar information om detta.

Sammantaget under 2020 kan man se att uteblivna vårdbesök såsom återbesök, undersökning och behandling har skapat oro hos patienter med både fysiska och psykiska diagnoser. Man vill inte vänta på diagnos och man saknar även information om när man kan få en tid. Det beskrivs även en oro över om sjukdomen kommer att förvärras, förlängas eller till och med leda till döden om inte åtgärd görs.

Coronarestriktioner i samband med vårdbesök upplevs ha påverkat kvalitén på vårdmötet, diagnos och behandling. Vissa patienter är beroende av att den anhörige är med och förmedlar viktig information. Information till den anhörige efter ett vårdbesök anses även försämrats när anhörig inte kan delta. Att inte ha möjlighet att delta ger även konsekvenser i form av oro över att inte kunna vara delaktig i sin närståendes vård men även avsaknad av stöd för patienten som en anhörig kan ge vid sjukdom.

Patienter beskriver även en otrygghet i att sitta i ett väntrum tillsammans med andra patienter med risk för att smittas. Det framkommer även klagomål över hur skyddsutrustning använts av personal i samband med patientkontakt. Visir har varit uppfällda och inga handskar eller munskydd har använts.

Under vården och då framförallt från primärvården förklarades fördröjning i handläggningstid på svaret till patienterna bero på coronapandemin och dess omställningar som vården behövt göra. Detta oavsett om klagomålet har haft anknytning till pandemin eller inte. Under resten av året har inte det förekommit.

Slutsatser

Patienter och närstående visar genom klagomålen deras bild och upplevelse av den vård som ges. Underlaget för 2020, ärenden som har anknytning till coronapandemin, ger vården en värdefull fingervisning om saker som behöver förbättras under pågående pandemi men även inför nästa svåra utmaning som vården kan komma att ställas inför.

Det är ofta inte så stora förändringar som krävs för att göra skillnaden mellan en trygg och delaktig patient mot en patient som känner otrygghet och att inte vara lyssnad till. En orolig patient kan även innebära ökade kostnader för vården i form av sämre tillfrisknande, fler vårdkontakter men även oroliga anhöriga.

Det är framförallt klagomål på väntan utan att veta, man önskar tydligare information om när och varför. Väntan utan att veta skapar en oro hos patienter och anhöriga. För att dämpa denna oro kan det räcka med att informera om att man inte vet men att man återkommer med ytterligare information inom en viss tid. Eftersom patienter även klagat på att man inte får återkoppling som utlovats är det viktigt för förtroendet att man håller det som meddelats patienter och anhöriga.

Idag ges mycket av den generella informationen digitalt och då företrädesvis via 1177. Den ingången till information täcker många patienter och anhörigas behov men inte allas. Det finns fortfarande många som har behov av att kunna ringa och prata med någon fysisk person.

