

Ett klagomål kan leda till en bättre vård för många

Text: Marie-Charlotte Stenborn

Pandemin är ännu inte över vilket gör att vi redan nu kan dra nytta av de synpunkter och klagomål som kommit in till oss på patientnämnderna. Vården har ställts på prov och fått ändra etablerade arbetssätt och rutiner, men vi kan se att det finns mer att utveckla.

Patientnämnderna i Sverige tog tillsammans under förra året emot 3 337 klagomål relaterade till covid-19. Med anledning av detta har patientnämnderna tagit fram en gemensam rapport. Rapporten är ett bidrag till hälso- och sjukvårdens kvalitets- och utvecklingsarbete.

Klagomålen till patientnämnderna handlar i stor utsträckning om nekad, inställd och framflyttad vård samt att patienter är rädda för att smittas i samband med besök i hälso- och sjukvården. Besöksrestriktioner minskar möjligheten för närstående att vara delaktiga och ge stöd. Vården vid bekräftad covid-19 har i vissa fall upplevts bristfällig. Patienter beskriver att de upplevt en sämre vårdkvalitet i spåren av pandemin.

PATIENTNÄMNDENS UPPDRAG

Patientnämnderna bedriver lagreglerad verksamhet med uppdrag att ta emot klagomål och synpunkter från patienter och närstående avseende offentligt finansierad hälso- och sjukvård i regioner och kommuner samt viss tandvård. Utifrån

från synpunkter och klagomål ska patientnämnderna bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patientnämnderna ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regioner och kommuner på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Patientnämnden har också uppdrag att rekrytera, utbilda och förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas i psykiatri.

PANDEMIN OCH PATIENTERNA

Hälso- och sjukvårdens lärande om konsekvenser och effekter som pandemin medfört kommer att pågå under lång tid framöver. Patienters egna berättelser och erfarenheter utgör en viktig kunskapskälla i hälso- och sjukvårdens patientsäkerhetsarbete. Med anledning av detta har Sveriges samtliga 21 patientnämnder gjort en rapport av 3 337 klagomål och synpunkter relaterade till covid-19 som inkommit under år 2020. Merparten av klagomålen berörde den somatiska specialistvården och primärvården. Kommunal hälso- och sjukvård, psykiatrisk specialistvård och tandvård utgjorde en mindre del.

Klagomålen handlade i stor utsträckning om

Nationell sammanställning av totala antalet klagomål till Sveriges patientnämnder					
År	2016	2017	2018	2019	2020
Antal	36 265	36 920	36 067	36 419	33 663

Marie-Charlotte Stenborn
är förvaltningschef för
Patientnämnden i Region
Uppsala



Foto: Staffan Claesson

Pandemin och patienterna



I rapporten "Pandemin och patienterna" har författarna sammanställt 21 patientnämnders analyser av covid-19-relaterade klagomål under 2020.

att vård ställdes in eller flyttades fram eller att patienter nekades vård.

"En man berättar att han haft smärtor i höfterna i många år. För ett år sedan när smärtorna var out-härdliga togs beslut om operation. Han har ännu inte fått operationstid. Mannen har svårt att klara sitt dagliga liv och orken börjar ta slut."

Patienter som sökte vård för covid-19-liknande symptom upplevde att det gjordes otillräckliga undersökningar och bedömningar på grund av vårdpersonalens rädsla för smittan. Några närstående till patienter som vårdades för covid-19 på sjukhus eller vid särskilda boenden har framfört klagomål på att vården var bristfällig. Det framkom även att beslut om palliativ vård tagits utan individuell bedömning.

"En äldre kvinna som tidigare varit mycket pigg och alert smittades på sitt boende och avled efter en vecka. Hon fick inget näringsdropp trots att hon vare sig åt eller drack. Närstående menar att beslutet om palliativ vård togs för snabbt."

Något som också tydligt framkom i klagomålen var patienters rädsla för covid-19 i samband med vårdbesök eller vid resor till och från vår-

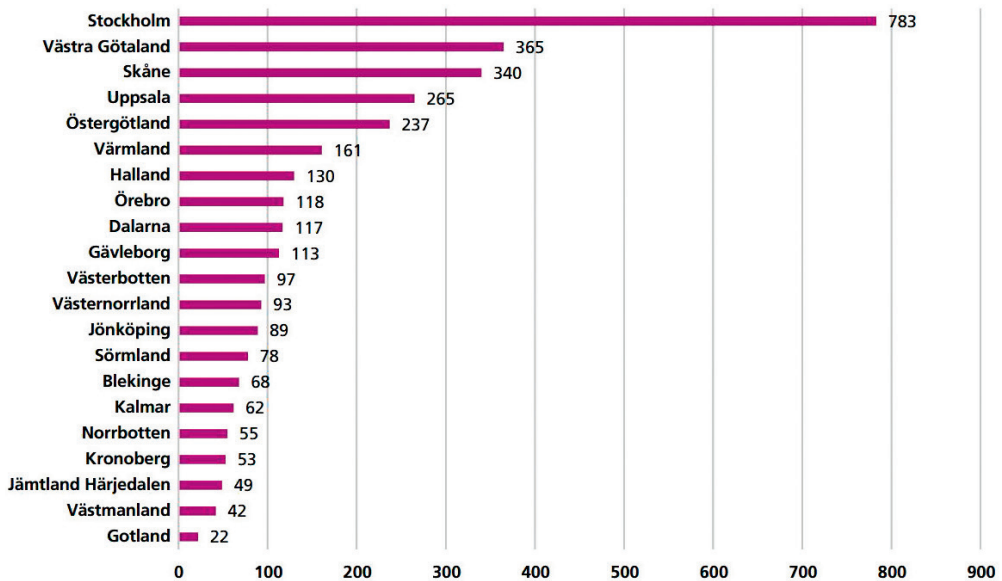
den. Personalens användning av skyddsutrustning och följsamhet till hygienrutiner mötte inte patienters förväntningar vilket ledde till oro och rädsla. I några klagomål berättade närstående att patienter smittats i vården och senare avlidit.

"Fullt frisk kvinna smittas med covid-19. Hon får hög feber och kontaktar 1177 och primärvården flera gånger som ger egenvårdsråd. Senare uppsöker hon akuten men på grund av hög belastning hänvisas hon till primärvården som inte heller kan ta emot. Till slut läggs hon in på sjukhuset och får intensivvård men avlider 14 dagar senare."

Besöksrestriktionernas negativa effekter, såsom minskad insyn och delaktighet för närstående, var påtaglig. Det gällde framförallt för patienter som inte själva kunde föra sin talan eller i samband med vård i livets slutskede, graviditet och förlossning samt inom kommunal vård. Andra klagomål handlade om problem med provtagning så som tidsbokning eller långa väntetider för provsvar på PCR-test. Patienter uttryckte även att information inte överensstämde med gällande riktlinjer.

"Kvinna fick inte besöka sin make utan informera-

Antal covid19-relaterade klagomål per patientnämnd



Patientnämnderna i Sverige tog tillsammans under förra året emot 3 337 klagomål relaterade till covid-19.

des om hälsoläget via ett telefonsamtal med personalen. Kvinnan som vårdat sin make under flera år kände sig maktlös då hon varken kunde se hur maken mädde eller fick hjälpa honom.”

“Äldre man insjuknade med stroke och fick sjukhusvård. Han förbättrades, men innan utskrivningen fick han infektionssymptom. Det konstaterades att han smittats av covid-19 och han avled i ensamhet efter ett par dagar. Eftersom det rådde besöksförbud på avdelningen måste mannen ha smittats av personalen.”

Bristerna inom äldre vården har varit särskilt uppmärksammas under pandemin, vilket återspeglats i de klagomål som lämnats till patientnämnderna, ibland av patienterna själva men oftast av närstående. Mer än en fjärdedel av alla covidrelaterade synpunkter berör personer som är 70 år och äldre. Denna grupp har inte tidigare klagat på vården i så stor utsträckning men patientnämnderna ser en ökning i mängden klagomål under pandemin.

Varje klagomål är i sig en berättelse om något som en enskild patient har upplevt och varje berättelse bär därför på viktig kunskap om hur vården kan utvecklas. Hälso- och sjukvården

kan, genom att se patienten som en medskapare i vården, använda sig av patienternas upplevelser i det systematiska patientsäkerhetsarbetet.

Alla i samhället har påverkats av pandemin. Sjukvården har uppmärksammas på ett sätt som aldrig tidigare. Genom medierapportering, rekommendationer och riktlinjer har människor fått en ökad medvetenhet men också insikt i hur vården är organiserad och fungerar i praktiken. Synpunkterna på bristande hygien och brist på avstånd och skyddsutrustning är exempel som tydliggör detta. Patienter som reagerar och uppmärksammar vårdgivare på bristerna utgör en viktig part i patientsäkerhetsarbetet.

Pandemin har visat på nödvändigheten av den digitala vården. Kraven har ökat på såväl patienters digitala kunskap som på vårdens förmåga att snabbt ställa om arbetssätt och utveckla fler digitala tjänster. Hälso- och sjukvården behöver fortsätta att utvecklas för att möta invånarnas krav på smarta och smidiga digitala lösningar.