

Patientnämnden summerar 2022

PATIENTERS RÖSTER LEDER TILL FÖRBÄTTRINGAR



Patientnämnden med dess kansli bedriver verksamhet för Region Kalmar län och länets tolv kommuner. Uppdraget regleras i första hand i lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso-sjukvården.

Patientnämndens kansli: Urban Oskarsson, sektionschef
Carolina Högström, handläggare
Anna Vuorijärvi, handläggare
Peter Svensson, handläggare

Patientnämnden tar emot patienters synpunkter och klagomål

Patientnämnden är opartisk och fristående och hanterar patienters och närståendes synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvård. Till oss kan patienter och närstående vända sig om de upplever brister i vårdens verksamheter. Patientnämnden tar inte ställning till hur vården har agerat i enskilda fall och gör inga medicinska bedömningar, det är en viktig trovärdighetsfaktor för att värna och betona vår opartiska roll.

Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade av vårdgivaren.

Vårdens och Patientnämndens arbete med synpunkter och klagomål ska bidra till

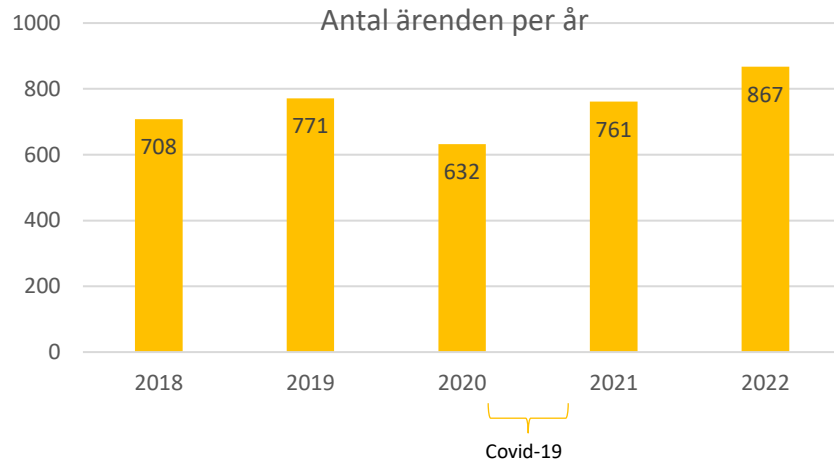
kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patientnämnden analyserar inkomna ärenden årligen och skriver rapporter om utvalda områden.

Patientnämndens uppdrag innefattar även att rekrytera och utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.



Patientnämnden 2022: Ordförande Peter Högberg (S) & Helen Nilsson (S)
Vice ordförande Madeleine Rosenqvist (KD)
Ledamöter: Ulrika Lindh (C), Eila Medin (M), Inger Hilmansson (L),
Linda Emma Kotanen (SD), Martina Hessel (S), Marie Fransson (S), Kerstin Karlström (C),
Åsa Ottosson (M), Börje Forss (L), Petra Whidotti (SD), Kristina Sjöström (S),
Nina Gustafsson (KD), Claus Zaar (SD)

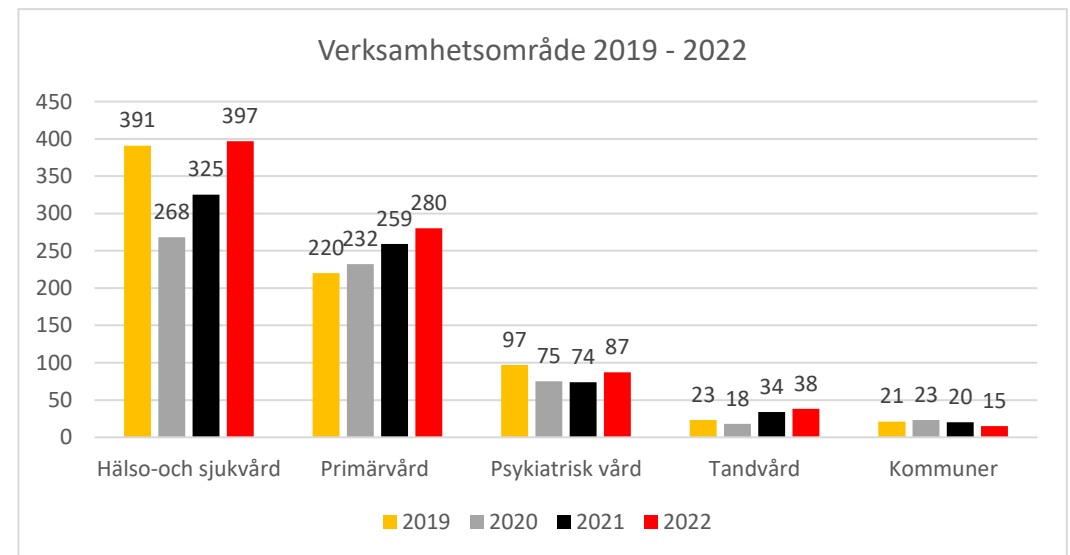
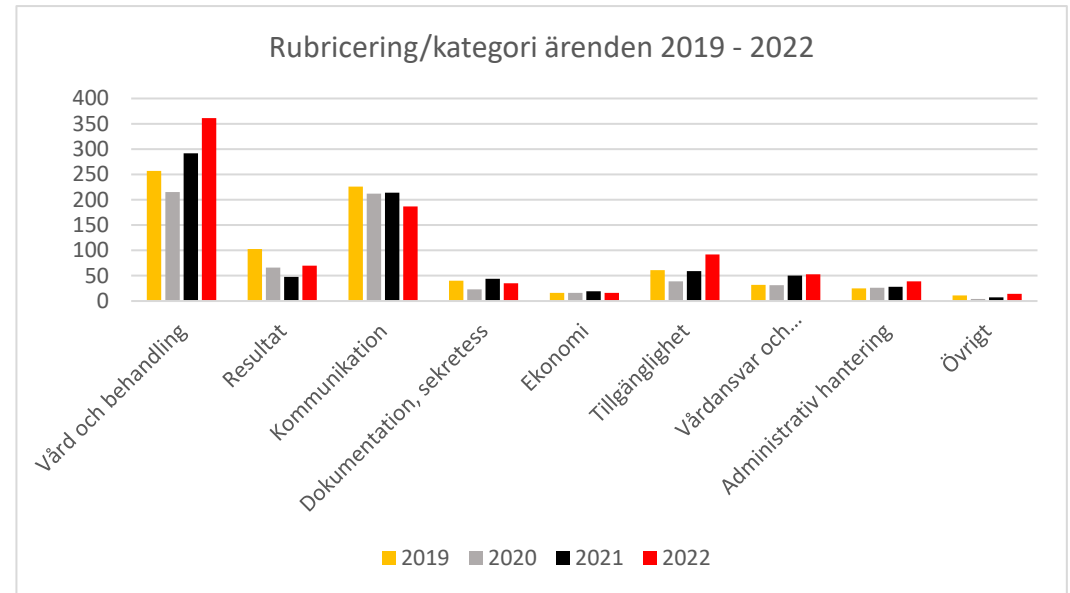
Statistik



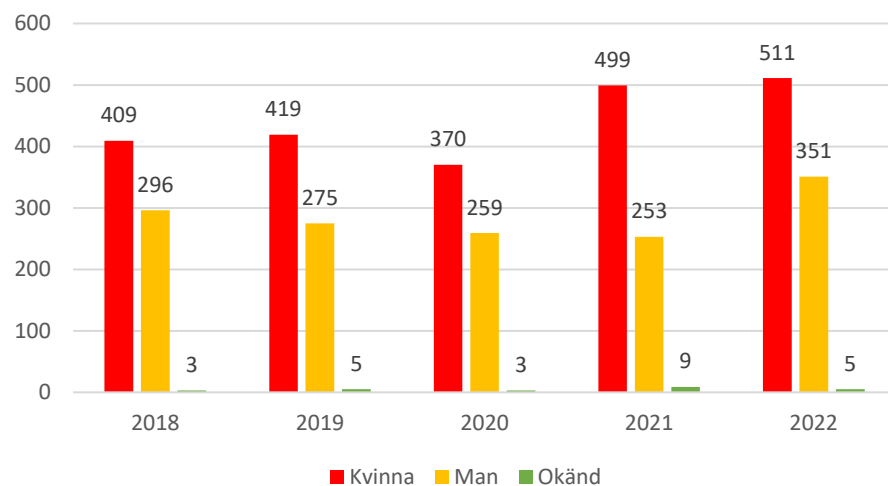
Noterbart: Männen står för ökningen av ärenden 2022. Under 2021 var könsfördelningen kvinnor 66 procent och män 33 procent, 2022 kvinnor 59 procent och män 40 procent. Att jämföra med alla vårdbesök i region Kalmar län 2022, kvinnor 56 procent och män 44 procent.

Det som har ökat mest under 2022 är synpunkter på diagnos, resultat och läkemedel under rubriken Vård och behandling samt väntetider i vården under rubriken Tillgänglighet.

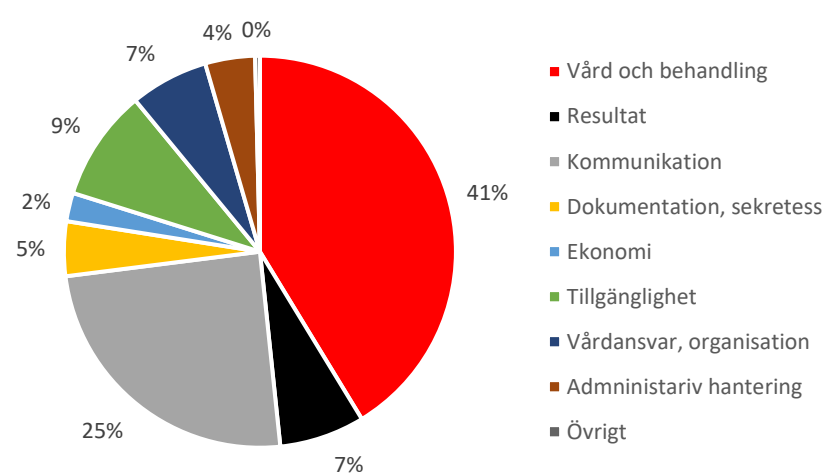
Under 2020 och 2021 sågs en pandemieffekt, en belastad sjukvård ledde till färre klagomål på framför allt sjukhusen i länet.



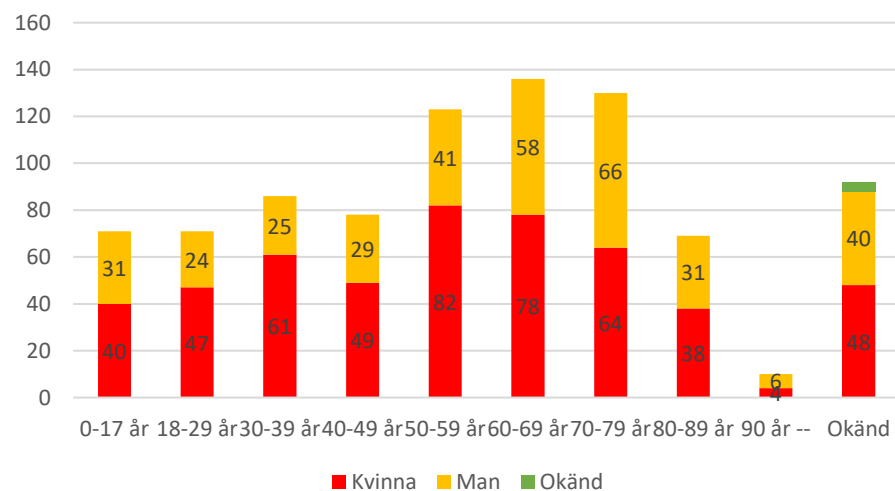
Fördelning kön per ärenden och år 2018 - 2022



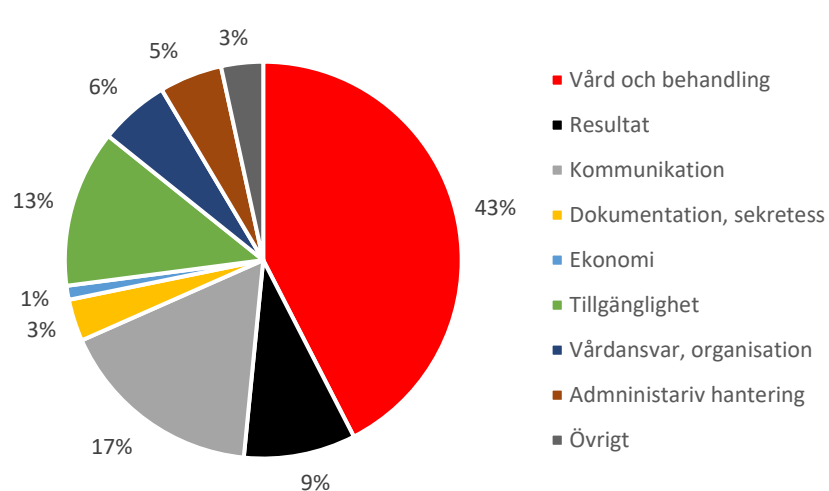
Kvinnor - antal ärenden 511



Antal ärenden per ålder och kön 2022



Män - antal ärenden 351



Året som gått

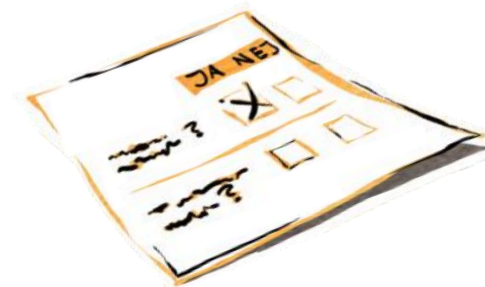
- Fler har vänt sig till patientnämnden under 2022. Det har inkommit 867 ärenden, en ökning med 14% jämfört med föregående år.
- Patientnämnden bytte ordförande under 2022, Peter Högberg avslutade sitt uppdrag och Helen Nilsson tillträdde.
- Flest synpunkter har handlat om
 1. Undersökning/bedömning
 2. Delaktighet
 3. Bemötande
 4. Behandling
 5. Resultat/vårdskada
- Fler män än tidigare har vänt sig till patientnämnden med klagomål.
- Primärvårdens ärenden fortsätter att öka medan hälso-och sjukvården är tillbaka där de statistiskt var innan pandemin.

- Ärenden som rör covid-19 har minskat i takt med pandemin. Under 2022 hanterades 37 ärenden som framför allt har handlat om vaccinationen. Andra återkommande synpunkter har rört vård vid covid-19 och uppskjuten vård.



- Många fler patienter har valt att göra en digital anmälan i år. På 1177.se finns en digital tjänst för synpunkter och klagomål till vården. 20 procent har valt vägen via 1177.se till patientnämnden.
- Under våren genomfördes en enkätundersökning "hur patienter får vetskap om patientnämnden"? Syftet var att identifiera fungerande kontaktvägar och kanaler. Resultatet visade att vårdpersonal var den stora informationsspridaren och därefter webbsidor.

- Informationsinsatser till framför allt vården har fortsatt och varit många. Arbetet med att nå ut bredare till allmänheten är pågående och med hjälp av kommunikatör arbetar vi vidare med detta.
- Patientnämnden har under året uppmärksammat synpunkter på Bemötande och Läkemedel. Två aktuella områden där vården möter stora utmaningar.
- Patientnämnden samverkar i olika forum regionalt för att sprida inkomna synpunkter både politiskt och på tjänstepersonsnivå. Samverkan sker också externt i nationella patientnämndsforum och med bland annat IVO.



Läkemedel – en rapport från patientnämnden

Patientnämnden har under 2021 analyserat 124 ärenden som handlade om läkemedel. Flest synpunkter handlade om:

- ordinationer
- upplevelsen av att nekas läkemedel
- recept
- biverkningar.

Utifrån synpunkterna sammanfattade vi ner viktiga områden i rapporten för vården att ta med i sitt fortsatta arbete, där kommunikation kan ses som den röda tråden. Se bilden till höger.

Rapporten går att läsa i sin helhet på regionkalmar.se

Delaktig i planerad läkemedelsbehandling

- Delaktighet i behandling och beslut
- Frågan är inte om läkemedlet ska förskrivas eller inte utan HUR detta kommuniceras och planeras med patienten

Fast vårdkontakt

- Kontinuitet över tid
- Läkemedelsplanering med uppföljning



Välinformerad patient

- Anpassad information
- Planering och uppföljning kommuniceras och patienten görs delaktig

Regional samsyn kring ordinationer (beroendeframkallande läkemedel)

- Samsyn bland personal och i olika vårdverksamheter
- Personalen tar ansvar vid vårdövergångar

Ärendeexempel "Nekas läkemedel"

"Patient med smärtproblematik har provat olika läkemedel via sin hälsocentral utan bra effekt. Smärtklinik ger rekommendationer som hälsocentralen sedan inte vill förskriva"

Bemötande – en rapport från patientnämnden

En tredjedel av patientnämndens ärenden det senaste året har handlat om bemötande och synpunkterna är jämnt fördelade över vårdverksamheterna.

Statistiken visar att kvinnor tenderar att uppleva ett sämre bemötande än män och att akutsjukvården hanterar en större utmaning med bemötandet än övriga vårdverksamheter. Det verkar också som att patienter med oklara diagnoser i högre utsträckning inte känner sig lyssnade till och upplever sig dåligt bemötta och avfärdade i bedömningssituationer.

Synpunkterna grupperades enligt nedan:

- Bristande bemötande i samband med en läkarbedömning eller telefonkontakt
- Oprofessionellt bemötande
- Bemötande i en akut situation

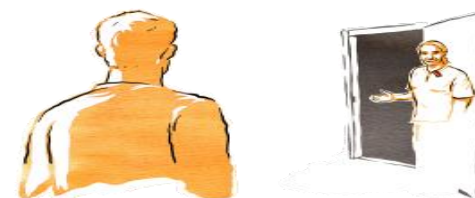
Ärendeexempel "Bemötande i en akut situation"

"Sonen bröt armen på skolan och pappan körde honom till hälsocentralen. Armen var felställd och sonen hade kraftig värk och var allmänpåverkad. Personalen hjälpte sonen direkt i bilen med smärtlindring redan vid ankomsten. Läkaren önskade en ambulans till akutmottagning fyra mil bort. Ambulansen kom men ambulansbesättningen uttalade "jag ser inte ambulansbehovet här" och bedömde att sonen kunde åka med pappan till sjukhus. Både pappan och personalen på hälsocentralen ifrågasatte men ambulansbesättningen stod på sig och var dessutom otrevlig. Pappan körde sonen till akutmottagningen och även där ifrågasattes varför sonen inte fått ambulanstransport"

Attityder och uttalanden har upplevts oprofessionella och många patienter har känt sig avfärdade, hånade eller kränkta. En viktig iakttagelse är att upplevelsen hos många patienter förstärkts av att vårdpersonal har uttryckt sina personliga åsikter eller lämnat otrevliga kommentarer.

Det kan vara svårt för vården att bemöta ett klagomål som bygger på en enskild subjektiv upplevelse utifrån ord som sagts, attityder eller känslor. Patientnämnden

ser dock att det finns flera goda exempel på chefer i regionen som har insikt om värdet av att ta problemen på allvar. I rapporten finns det goda exempel presenterade.



Rapporten går att läsa i sin helhet på regionkalmar.se

Patienters röster leder till förbättringar

Många som kontaktar patientnämnden önskar ett svar och en förklaring från vården kring det som hänt. I år har 64 procent av inkomna synpunkter skickats vidare till ansvariga i vården för svar. Vården har en lagstadgad skyldighet att svara patienten och att även informera om åtgärder vidtagits för att liknande händelser inte ska hända igen.

Vården ska enligt rutin registrera synpunkter i det interna avvikelssystemet. Syftet är att rapportera och följa upp i förbättringssyfte.

Flera ärenden har resulterat i en lex Maria anmälan.



Patienter och närståendes berättelser har lett till förbättringar i vården. Det har handlat om enskilda patienters vårdförlopp där åtgärder vidtagits och att personal uppmärksammats på händelsen i lärande syfte men också övergripande åtgärder kring vård-rutiner och system.

Exempel på förbättringar 2022:

- **Kontaktsvårigheter för anhöriga**
Kommun svarar att se över sina telefonrutiner.
- **Recept till fel patient**
Hälsocentral ska se över hyrläkarnas arbetsförhållande och förutsättningar.
- **Postoperativ infektion - knäprotes**
Operation-och ortopedkliniken inför ny rutin, antibiotika-behandling av protes inför en operation.
- **Fördröjd diagnos - hjärtinfarkt**
Efter gemensam händelseanalys av akut, medicin-och kirurgklinik tas beslut av chefläkare om lex Maria.
- **Felbokad serviceres**
Samtal med hela personalgruppen samt uppföljning med anmälaren om hur kommande resor fungerar.
- **Fördröjd diagnos – hjärnblödning**
Medicinklinik gör en händelse-analys för att ta fram eventuella åtgärder och rutiner för att detta inte ska hända igen.

Stödperson – ett viktigt uppdrag

Patientnämnden rekryterar, utbildar och utser stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom den psykiatriska vården eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

Uppdraget som stödperson innebär att vara en medmänniska till en person som befinner sig i en svår situation och stödpersonerna uppskattas av de patienter som nyttjar sin rätt att ansöka om stödperson.

Under 2022 har det inkommit 14 ansökningar varav det har påbörjats sex nya stödpersonsuppdrag. Patientnämnden arbetar aktivt med rekrytering av nya stödpersoner och det finns en webbutbildning som ger bra och samlad information för både nya och gamla stödpersoner.



Läs gärna mer om det viktiga uppdraget och hur du kan göra en intresseanmälan på [1177.se. Stödperson för dig som tvångsvårdas eller isoleras i Kalmar län - 1177](https://1177.se/stodperson-for-dig-som-tvangsvardas-eller-isoleras-i-kalmar-lan-1177)



En väl bemött och delaktig patient är patientsäkerhet