

Patientnämnden berättar 2020

**Förändrade förväntningar på sjukvården
under pandemins första år**

Patientnämnden i Västra Götaland

Patientnämnden tar emot patienters synpunkter och klagomål

Patientnämnden är en fristående och opartisk instans för hantering av patienter och närståendes synpunkter och klagomål på vård som de har fått. Patientnämnden handlägger frågor som rör i stort sett all offentligt finansierad hälso- och sjukvård inom regionen och de 49 kommunerna i Västra Götaland, samt tandvård som bedrivs eller finansieras av regionen.

Patientnämnden fungerar som en länk – beskriver, informerar, reder ut och förklarar – och bidrar

på så sätt till att patienter och vårdgivare förstår varandra bättre. Detta kan gälla synpunkter rörande till exempel bemötande, vård och behandling, administration, ekonomi, kommunikation, omvårdnad eller tillgänglighet.

Patientnämnden gör inga egna medicinska bedömningar eller utredningar och tar inte heller ställning till om vårdgivaren har gjort rätt eller fel.

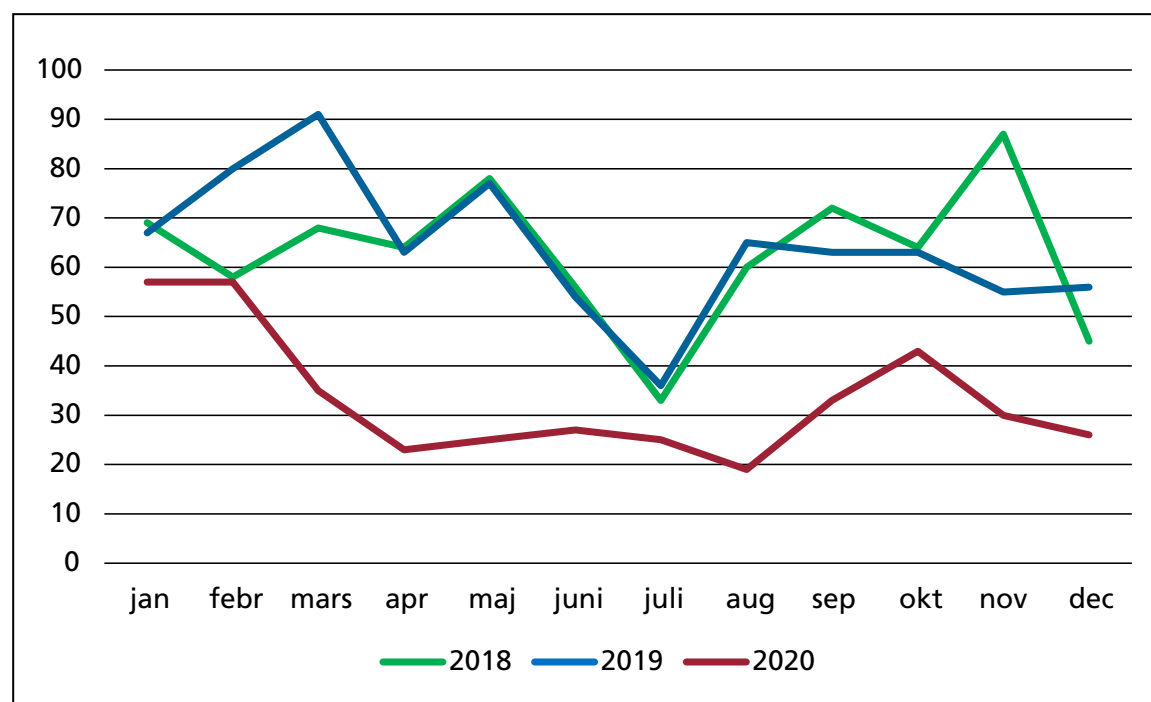


Patientnämnden berättar 2020

Förändrade förväntningar på sjukvården under pandemins första år

Under året inkom till patientnämnden 4309 ärenden jämfört 5214 ärenden 2019, en minskning med 17 %. En förklaring till det minskade antalet inkomna synpunkter och klagomål bedömer patientnämnden kan vara förändringar i sjukvårdens produktion och förändrade förväntningar på sjukvården hos allmänheten.

Patientnämnden noterar under året en halvering i antal klagomål som handlar om tillgänglighetsproblematik. Invånarna tycks alltså under pandemins första år haft större förståelse för väntetider och begränsad tillgänglighet. Flest antal klagomål till patientnämnden 2020 handlar om bristande undersökning och bedömning av hälsotillstånd. Det är även fortsatt många klagomål på bristande eller utebliven information.



Inkomna klagomål på vårdens tillgänglighet minskade betydligt under våren 2020.

Patientnämnden synliggör patienters erfarenheter

Klagomål till patientnämnden visar på patienters upplevelser då de inte har varit nöjda i kontakten med vården. På det viset kan deras berättelser ge vägledning i på vilket sätt vården kan förbättras och anpassas efter personernas behov.

En viktig del i patientnämndens arbete är att analysera inkomna klagomål och att synliggöra patienters erfarenheter. Under året har patientnämnden fortsatt arbetet med fördjupade analyser och tagit fram tre rapporter, varav den senaste fokuserar på ärenden med koppling till coronapandemin. Syftet med rapporterna är att uppmärksamma vården på riskområden och hinder för en personcentrerad vård, samt föreslå åtgärder för att komma till rätta med dessa.



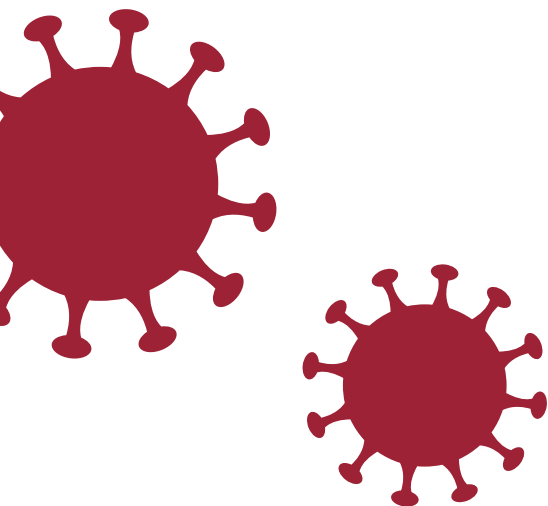
Patientnämndens tre rapporter från 2020.



Året med pandemin

Patientnämnden har sedan mars 2020 följt inkomna klagomål som har koppling till coronapandemin, totalt handlar det om 365 klagomål som direkt eller indirekt har koppling till covid-19.

I rapporten framkommer att det vanligaste klagomålet gällde tillgängligheten till vård, och framför allt klagomål på inställda besök och fördröjd undersökning, behandling eller operation. Patienterna uttrycker ofta en förståelse för att väntetiden blivit längre men i flera fall upplever de konsekvenser i form av ökat lidande, oro och otydligt vårdansvar. Under 2021 fortsätter patientnämnden att följa ärendeutvecklingen gällande covid-19.



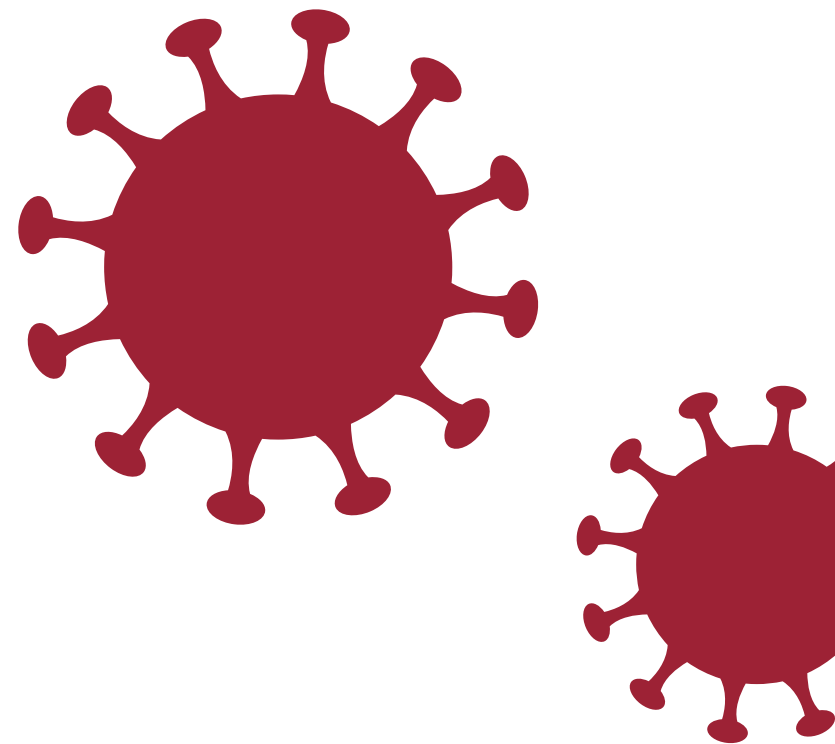
”På grund av besöksförbud på äldreboendet har närstående fått försämrad delaktighet i sin mammas vård och upplever också att isoleringen påverkat mamman mycket negativt. Närstående har inte fått något klart besked om hur man planerar vården, vilken utredning som görs eller vilka åtgärder som planeras för att hjälpa föräldern och upplever därför ett bristande förtroende”.

”Jag som hade covid-19-symtom fick komma in och anmäla mig i receptionen där det stod andra människor och ombads sedan vänta i väntrummet.”



I rapporten "Året med pandemin" gör patientnämnden följande iakttagelser:

- Patienter och närstående klagade på brister i kommunikation och då framför allt en otydlighet i information om nya rutiner, både inom primärvård och sjukhusvård. Ibland förekom också en upplevelse av bristande bemötande. I klagomål gällande bristande hygien och skyddsåtgärder har patienterna upplevt att vårdpersonalen inte har haft full kunskap om, och inte efterlevt hygienregler för att förhindra smitta
- Patienter med covid-19 upplevde sig inte hjälpta av vården i det akuta skedet eller vid långdragna symtom. Klagomål finns också på att vårdgivaren felaktigt har misstänkt covid-19 och att tiden för korrekt diagnos har fördröjts
- Inom den kommunala hälso- och sjukvården har flera anhöriga upplevt att deras äldre närstående inte har fått den vård och omsorg som de har haft behov av i samband med covid-19 eller annan sjukdom. Besöksrestriktionerna har hindrat dem från att vara delaktiga i skeendet och omsorgen och de har upplevt att de inte har fått tillräcklig information om tillstånd och behandlingsinsatser
- Överlag i de klagomål som är analyserade i rapporten, kan man se att många patienter och närstående efterfrågat en tydligare och mer enhetlig information. De har också önskat en större tydlighet i vem som bär ansvar för patienten när vården fördröjs, och att omprioriteringen av vården inte ska behöva innebära en sämre kvalitet i kontakten mellan patient och vårdgivare.



Bemötande i primärvård

Patientnämnden har analyserat 180 klagomål gällande bemötande vid vårdcentraler. Många av patienterna beskriver i sina klagomål en känsla av brist på omsorg eller empati och bristande bemötande och oförståelse av personal. Patienterna uttryckte också att de vill mötas med omsorg och att de i mötet med vårdgivaren vill uppleva att personalen bryr sig om hur deras besvär påverkar livssituationen.

Patientröst:

“Läkaren skällde ut mig för att jag har tagit en akuttid i anspråk, trots att jag blivit tillsagd att söka akut av sjuksköterskorna när jag ringde vårdcentralen.”

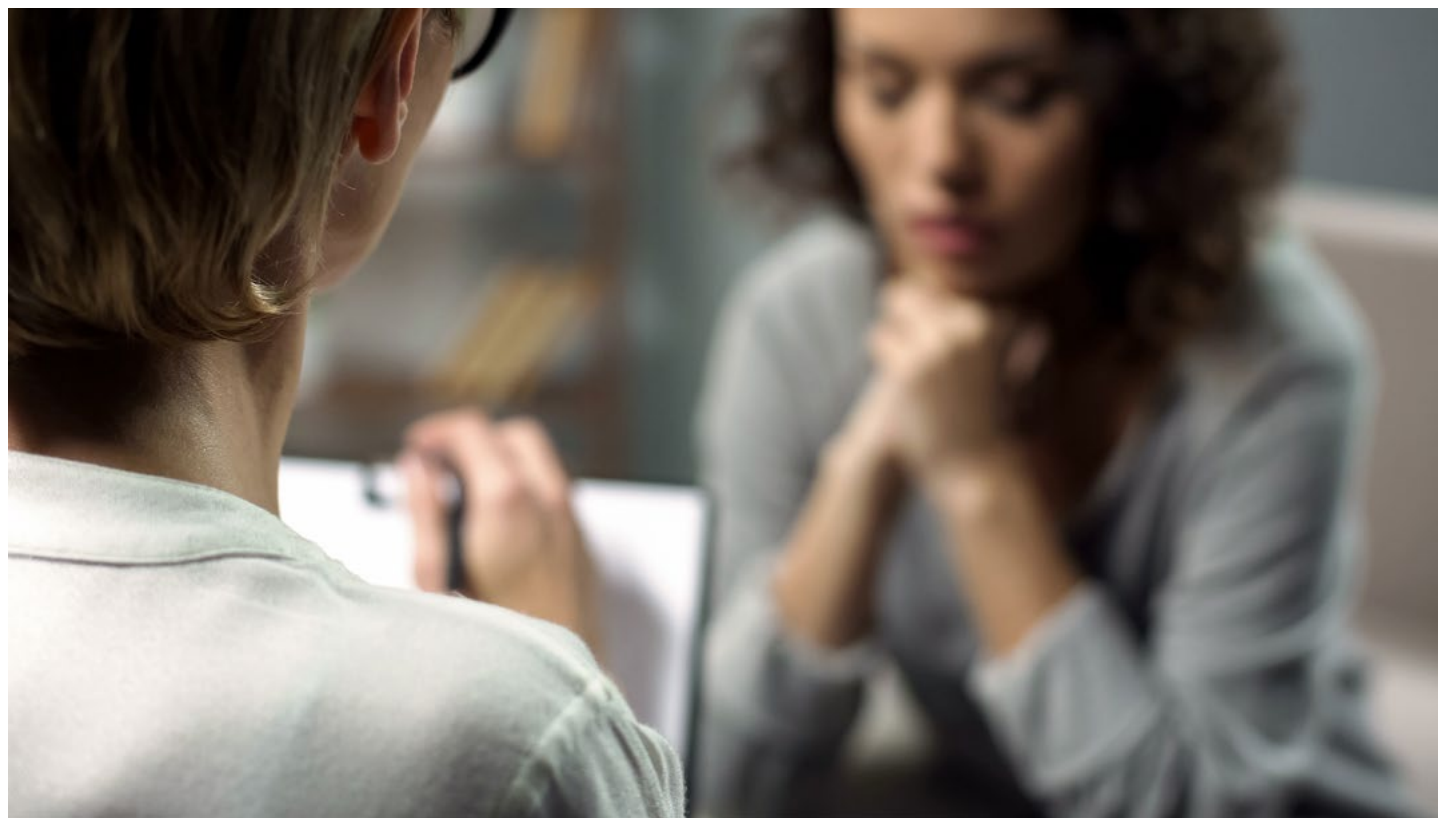
I rapporten “Att möta med omsorg” gör patientnämnden följande iakttagelser:

- Patienter och närstående vill bemötas med förståelse och inte bli ifrågasatta när de visar oro för sin hälsa

- Patienterna vill mötas med omsorg om dem som person, i mötet med vårdgivaren vill de uppleva att personalen bryr sig om hur deras besvär påverkar livssituationen
- Patienterna upplevde att personalen inte visade något intresse av att lyssna på deras berättelse och inte heller någon vilja att hjälpa. Denna upplevelse kunde ibland förstärkas av att det som

patienten berättade återgavs på ett felaktigt sätt i journalanteckning

- Patienter framhåller att personal på vårdcentralen visade ett oprofessionellt bemötande genom att inte kunna hantera patienternas olika känslouttryck i situationen.



Unga vuxna i den psykiatriska specialistvården

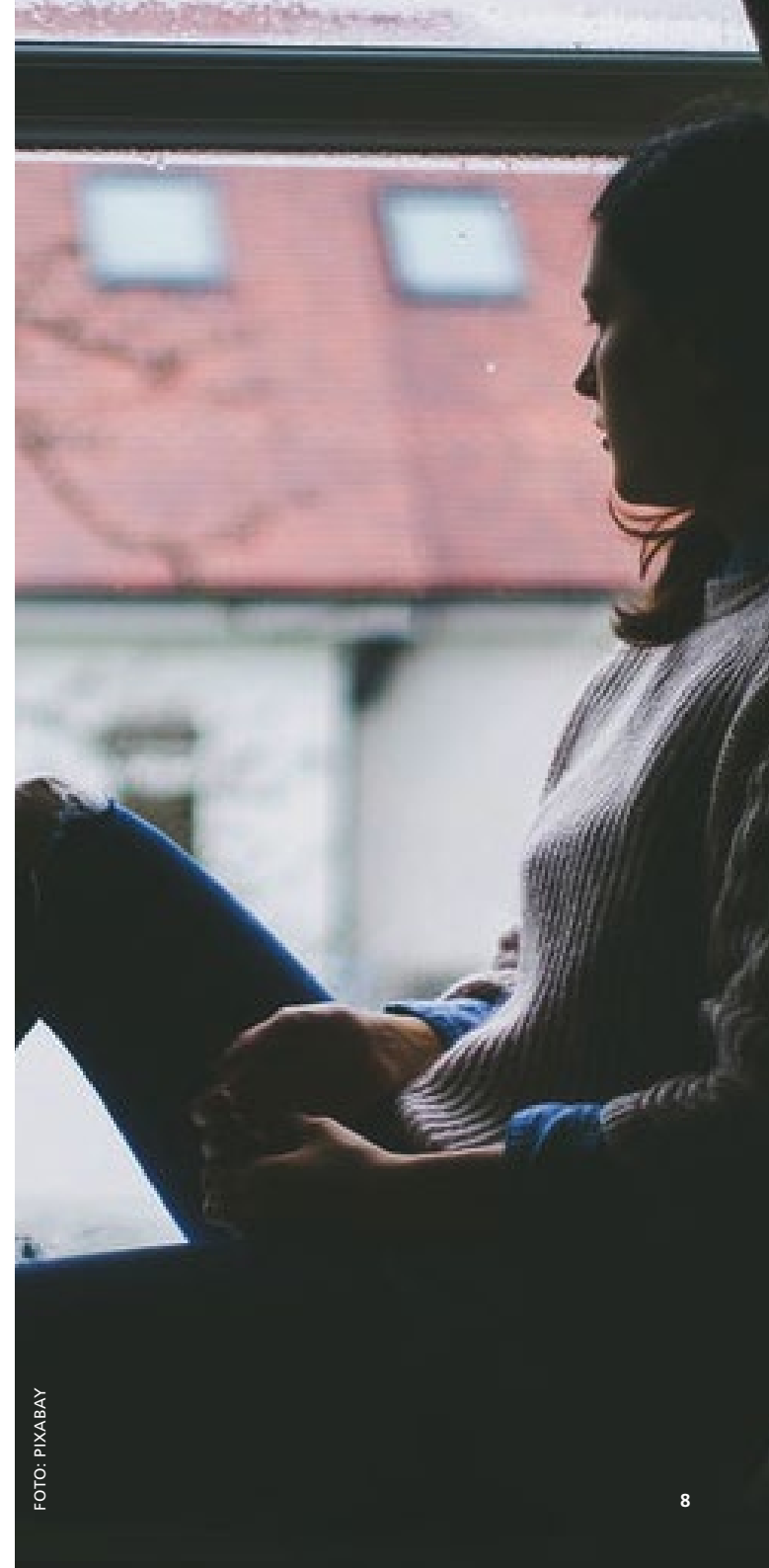
Patientnämnden har tagit fram en rapport om klagomål på psykiatrin från unga vuxna. Rapporten synliggör flera av de problem som unga patienter vittnar om. Patientnämnden har bland annat föredragit rapporten för hälso- och sjukvårdsstyrelsens psykiatriberedning.

”Ingen känner igen mig, jag träffar olika läkare varje gång. Jag har ingen ork att gå dit längre, det känns verkligen inte som att de bryr sig eller är intresserade av mig. Det spelar ingen roll längre, jag tror inte jag kommer gå dit igen.”

I rapporten gör patientnämnden följande iakttagelser:

- Dålig tillgänglighet bidrar till att patienter får ett ökat psykiskt lidande och att man upplever utebliven kontinuitet i sin vård och behandling. Patienter upplever att man inte får tillräckliga insatser tillräckligt ofta. Långa väntetider för utredning, recept och intyg orsakar allvarliga ekonomiska konsekvenser.
- Konsekvenserna av bristande i tillgänglighet för patienter är en bidragande orsak till att de inte klarar av skola eller arbete

- Patienter saknar tillräcklig information och tydlighet från vårdgivaren gällande sin behandling, medicinering, intyg, uppföljning och planering. Patienter och närstående anser att informationen inte har anpassats efter deras behov och önskemål
- Patienter saknar vårdplan eller information om innehållet i sin vårdplan. Patienter har efterfrågat möte för en samordnad individuell plan (SIP) utan att detta har genomförts eller har genomförts utan representant från psykiatrin
- Patienter och närstående anser inte att vårdgivaren i tillräcklig hög grad anpassar vården efter deras behov och förutsättningar.



Medmänniskor sökes åt dem som behöver det mest

I patientnämndens uppdrag ingår att rekrytera, utbilda och utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom psykiatri eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen. Många patienter uppskattar att ha kontakt med någon som inte är en del av vården.

Patientnämnden har under 2020 utsett 71 stödpersoner varav 40 för patienter som vårdas enligt lag om rättspsykiatrisk tvångsvård och 31 för patienter som vårdas enligt lag om psykiatrisk tvångsvård. Flera patienter har avstått möjligheten att få en stödperson på grund av rådande besöksförbud. Patientnämnden arbetar aktivt med rekrytering av stödpersoner och ser gärna fler sökanden. På patientnämndens webbsida finns mer information om stödpersonsuppdraget.



Patientnämnden berättar 2020 är en summering av Årsredovisning 2020 för patientnämnderna i Västra Götalandsregionen.

Ta del av årsredovisningen i sin helhet och andra rapporter på patientnämndens webbsida: www.vgregion.se/patientnamnden

Patientnämnden – om du inte är nöjd med vården

