

Inkomna synpunkter till patientnämnden

**SYNPUNKTER RÖRANDE KIRURG- ORTOPED- OCH
KVINNOKLINIKERNAS VERKSAMHETER**



*Analys framtagen
av patientnämnden
i Region Kronoberg*

Varför en analys från Patientnämnden i Region Kronoberg?

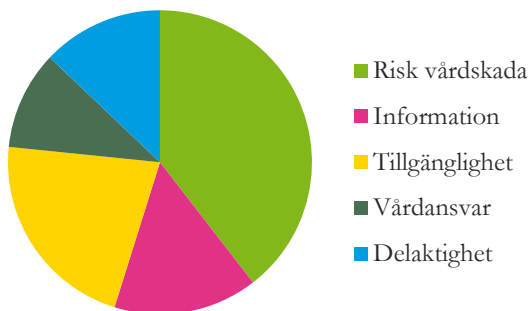
Patientnämnden vill med analysen belysa patienter och närståendes synpunkter så att erfarenheter tas till vara och bidrar till vårdens kvalitets- och patientsäkerhetsutveckling.

AVGRÄNSNING OCH METOD

Vi har valt att göra en analys av de inkomna synpunkter som rör ovanstående kliniker under perioden januari 2017 till och med augusti 2017. Rapporten avser 124 ärenden. Könsfördelningen är 51 män och 71 kvinnor (i två ärenden är kön okänt). Flest ärenden handlar om synpunkter på risk för vårdskada, tillgänglighet och information. Under samma period har dessa kliniker haft 98596 besök och 7618 vårdtillfällen.

RESULTAT

Synpunkterna är indelade under följande rubriker:



Risk för vårdskada - 49 ärenden



PATIENTER ANMÄLER TILL PATIENTFÖRSÄKRINGEN, LÖF

Vi ser att det är övervägande kvinnor som vill få klarhet om det har skett någon vårdskada. Flertalet av de som hört av sig till patientnämnden anmäler också händelsen till Löf (22 kvinnor och 14 män). Av dessa har hittills åtta personer fått ersättning, sju har fått avslag, övriga väntar på beslut. I flera fall har verksamhetschef i sitt svar till patientnämnden rekommenderat att patienten ska anmäla till patientförsäkringen. Andra patienter uppger att det är först när de hört av sig till patientnämnden som de har fått information om möjligheten att anmäla till patientförsäkringen

BRISTANDE KOMMUNIKATION OCH DELAKTIGHET

Patienterna söker vård flera gånger och på olika ställen innan rätt diagnos kan ges, de upplever att vården inte lyssnar eller tar deras symtom på allvar. Många säger att det är svårt att komma i kontakt med vården, det är lång väntan till undersökningar och besök till specialister.

En del patienter uppger att det är först när de själva aktivt ber om ny bedömning som de får rätt diagnos och behandling. När komplikationer uppstår, får patienten inte alltid information om att något inträffat. Det brister också i information om risker för eventuella komplikationer eller biverkningar.

Information - 19 ärenden



BRISTANDE INFORMATION SKAPAR OTRYGGHET

Några patienter uppger att de fått otillräcklig information om sin sjukdom och vilka resultat som kan förväntas efter en behandling. Det har i några fall orsakat att patienten dröjt med att söka vård igen, några har känt oro som kunde ha undvikits.

Att känna att man själv behöver ta hela ansvaret i vårdkedjan, att behöva stå på sig och inte veta vart man ska vända sig med frågor skapar osäkerhet och frustration. En tydlig förklaring skapar trygghet och förståelse för patient och närstående.

Delaktighet - 16 ärenden



PERSONCENTRERAD VÅRD

Patienter uppger att man inte ser dem som individer med specifika behov och förutsättningar. Flera patienter uppger att de möter stressad och otålig personal, ibland brister det i bemötande och empati.

En svårt medtagen mamma hänvisas till att själv ta sig till den avdelning där det nyfödda barnet vårdas.

Patient genomgår ett mindre kirurgiskt ingrepp utan att få vara delaktig i detta beslut. Man har heller inte förvissat sig om att patienten var tillräckligt smärtlindrad.

LYSSNAR INTE

Vården informerar men lyssnar ibland inte på vad patienten vill. Trots att patienter uppmanas att höra av sig med frågor och tankar tar vården inte hänsyn till det i tillräcklig stor utsträckning.

Patienter får besked att undersökning och prover inte visar något, ingen lyssnar eller följer upp om smärtor eller andra problem kvarstår. Dessa patienter blir sedan ofta hänvisade fram och tillbaka mellan olika vårdenheter utan att någon tar ansvar.

Tillgänglighet - 22 ärenden



LÅNG VÄNTAN

Det dröjer innan patienter får sina svar på prover och undersökningar. Ibland veckor och månader. Patienter som åberopar vårdgarantin har fått vänta länge på att

remisser/betalningsförbindelser signeras, vilket gör att vård och behandling försenas ytterligare.

När patienter fått besked om eventuell åtgärd försenas behandlingen ibland med flera månader på grund av långa väntetider på röntgenundersökningar och operationer.

Flera drabbas också ekonomiskt då de får vänta länge på att få sina intyg skrivna eller kompletterade.

När det gäller tillgänglighet påtalar flera patienter att det är svårt att komma i kontakt med framför allt ortopedkliniken.

Vårdansvar - 13 ärenden.



ATT BOLLAS FRAM OCH TILLBAKA

Om ansvarig läkare är frånvarande så faller patienterna lätt ”mellan stolarna”, och får då svårt att komma tillbaka till specialistvård igen.

Patienter som hör av sig med fortsatta besvär bollas fram och tillbaka mellan primärvård och akutvård, flera uppger att de inte fått information om att de är avslutade inom specialistvården.

I något fall har vi sett att det brustit i samordningen mellan specialistvård och kommunal hemsjukvård. Med bättre samordning skulle fler behandlingar kunnat ske via hemsjukvården.

NY BEDÖMNING

Några ärenden handlar om att patienter vill få en ny medicinsk bedömning. I några fall har patienter framfört önskemål om remiss eller betalningsförbindelse till annan vårdgivare. Det finns en okunskap om vilka rättigheter och möjligheter som finns, vilket gör flera patienter besvikna.

Sammanfattande reflektioner

- När information ges och tas emot är det bra att säkerställa att båda parter uppfattat varandra korrekt. Vårdens information ska anpassas till mottagarens ålder, mognad, erfarenhet, språkliga bakgrund och andra individuella förutsättningar enligt patientlagen. När patienter inte får besked eller tydlig information, skapas oro vilket leder till ytterligare frågor och påringningar som också belastar vården.
- I flertalet ärenden ser vi att behandlingar och beslut påverkas och försenas av att det brister i den administrativa hanteringen av kallelser, remisser, provsvar, betalningsförbindelser med mera.
- Det brister i vårdansvar mellan primärvård och specialistvård då patienter hänvisas fram och tillbaka.
- Patienter som hör av sig om bristande behandlingsresultat och försenade diagnoser väljer ofta att göra en anmälan till patientförsäkringen.
- I flera fall ser vi att vården inte är personcentrerad - hänsyn tas inte till individens specifika behov och förutsättningar. Brister i bemötande och empati minskar patientens tillit till vården vilket kan få allvarliga konsekvenser.

”Vi kommer nu att erbjuda utbildningar i kommunikationsverktyg såsom ISBAR, teach-back samt checksvar. Allt för att säkerställa en högre grad av tydlighet. Administrativ hantering en utmaning liksom behovet av att få fram intyg i tid. Vi jobbar på med personcentrerad vård. De brister som framkommer stärker mig i att detta är ett viktigt arbete.”

Per-Henrik Nilsson, Hälso- och sjukvårdsdirektör

**Patientnämnden
Region Kronoberg
351 88 Växjö**

www.regionkronoberg.se