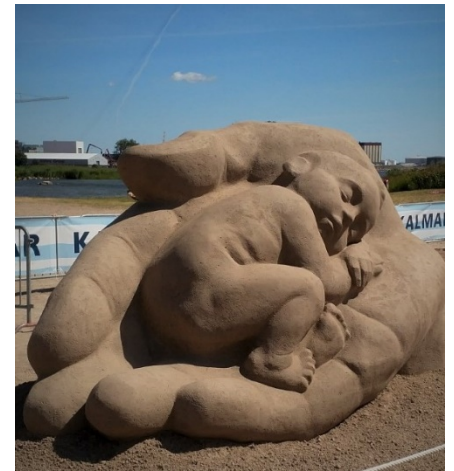


# Vad är det som berättats för patientnämnden?

Sammanställning av de synpunkter som patientnämnden tagit emot under perioden 2019-01-01– 2019-09-30 och som gäller vården av barn och unga i åldern 0-19 år i Region Kronoberg.

Tips på hur ni kan använda er av synpunkterna i ert kvalitetsarbete!



Patientnämnden oktober 2019

# Innehållsförteckning

3. Sedd, hörd och respekterad. Så här kan analysen användas
4. Sammanfattning – patienter har tydliga önskemål
5. Rätt diagnos och behandling
6. Bli lyssnad på och tas på allvar...
7. ...och få ett gott och anpassat bemötande
8. Exempel på hur vården på ett bra sätt använt sig av patientens synpunkter
9. Källförteckning

## Sedd, hörd och respekterad

Patienten är den som vet hur det känns, det är därför viktigt att använda deras erfarenheter i kvalitetsarbetet. De har ofta unika kunskaper om hur vården fungerar och ser inte sällan sådant som personal och ledning kan missa (Inspektion för vård och omsorg, IVO, 2019)

## Kan synpunkter och klagomål vara positivt?

Många patienter uttrycker en stark vilja att vara delaktiga i vården. Ett nytt perspektiv tillförs genom att patientens behov och önskemål kommer fram.

När vården välkomnar och på allvar använder synpunkter från patienter och närstående kan de bli till ett värdefullt bidrag till ökad patientsäkerhet.

Använd gärna denna analys som ett stöd för att diskutera hur ni kan anpassa er organisation, planering och dagliga arbete ännu mer efter patienternas behov och förutsättningar.

På kommande sidor finns också frågor på olika teman att diskutera exempelvis på arbetsplatsträffar.

**Här är ett exempel på hur du som chef eller verksamhetsutvecklare kan göra:**

1. Mejla ut analysen till alla medarbetare på enheten
2. Uppmana medarbetarna att välja ett patientexempel ur analysdokumentet, som de tror hade kunnat inträffa på den egna avdelningen.
3. Medarbetarna mejlar det exempel de valt, med en kommentar om varför de valt det och idéer om hur ni skulle kunna förebygga en sådan patientupplevelse.
4. Använd kommentarerna som diskussionsunderlag på en arbetsplatsträff. Fastna inte i diskussioner om ifall det är möjligt att förebygga alla klagomål eller inte. Hjälpt varandra att fokusera på vad ni skulle kunna göra för att förekomma den typ av situation ni diskuterar, inte vad ni inte kan göra (Patientnämnden Skåne, 2018).

# Sammanfattning – patienter har tydliga önskemål

Barnkonventionen blir svensk lag den 1 januari 2020. Barnets rättigheter finns dock redan i t.ex. patientlagen och till viss del i hälso- och sjukvårdslagen.

Grunden för den här analysen är de verkliga berättelser och synpunkter som patienter och närstående har framfört till Patientnämnden.

## Barn, unga och deras föräldrar har behov av att...

...få rätt diagnos  
och behandling

...bli lyssnade på  
och tas på allvar

... få ett gott och  
anpassat  
bemötande

# Rätt diagnos och behandling

Patienterna och deras föräldrar vill att vården tar sig tid att undersöka så att man slipper söka flera gånger för att få rätt diagnos och behandling.

Snabba undersökningar görs. Inte alltid tillräckliga provtagningar vid första besök. Senare visat sig vara infektioner eller andra tillstånd som missats

Missnöjd med hjälpmedelsutprovning. Väntat flera månader på besked som dessutom står i konflikt med varandra

Snabbare inskrivning och påbörjad behandling/stöd på hab efter att BUP avslutat ärendet. Helt oacceptabelt som det ser ut idag då patienter hamnar mellan stolar och inte kan få vård någonstans

Missat föremål i öra under lång tid. Sökte flera gånger.

## Frågor att diskutera:

- Hur kan vi arbeta för att undvika att patienten måste söka igen?
- Hur kan vi hjälpa patienten att inte "hamna mellan stolarna" ?

# Bli lyssnad på och tas på allvar...

Patienterna och deras föräldrar vill att vården lyssnar och tror på det som berättas om symtom och hälsotillstånd. Att läkaren litar på att föräldern känner sitt barn och tar oro på allvar

Sköterskan ifrågasatte om mamman gjort rätt saker hemma. Sa att hon inte skulle söka dr Kry eller annan vård

"Aldrig känt mig så liten som förälder, människa och mamma. Så misstrodd. Alla beslut vi tagit kring xx var fel och blev ifrågasatta"

Avfärdas som en orolig mamma...

"Även om en läkare inte håller med så kan man fortfarande lyssna på vad vi som vårdnadshavare säger och ifrågasätta på ett sätt som gör att man inte tar illa upp."

"Personal behöver bli bättre på att lyssna på föräldrar. Det är vi som känner våra barn..."

## Frågor att diskutera:

- Vilken inställning har vi till föräldrars kunskap och erfarenhet?
- På vilket sätt får vi barn och föräldrar att vara delaktiga?

# ...och få ett gott och anpassat bemötande

Läkaren var vass i tonen mot treåringen, förklarade inte vad som skulle hända. Motade bort barnet från klistermärkena som låg framme. Barnet vägrade sedan undersökningen och det blev också kämpigt med kommande besök i vården.

Ett par månader senare ringer förälder och berättar om att en annan läkare tog ut barnet och lekte i 45 minuter och att det skapat tillit och trygghet till vården igen.

Trots info om barnets svåra neuropsykiatriska funktionsnedsättning fick de vänta flera timmar vilket barnet inte klarade utan de fick vända hem utan att träffa läkare

Lovad att sövas om ingrepp skulle bli besvärligt. Trots att det blev mer komplicerat och barnet skrek så hölls inte löftet. Det blev traumatiskt för barnet och föräldern som nu känner att förtroendet för vården raserats.

Läkaren var mycket burdus och när de skulle sy fick de hålla fast barnet som gallskek. Läkaren sa då "du har inte ont, slappna bara av", flera gånger och där efter sa han ligg still, jag vill inte börja om.

## Frågor att diskutera:

Ger vi patienten tid att vänja sig vid situationen?

På vilket sätt kan vi vara empatiska trots stress?

Möter vi barn och unga utifrån mognad och förutsättningar?

# Exempel på hur vården på ett bra sätt använt sig av patientens synpunkter

Flera svar visar att patienten fått direkt återkoppling i ärendet och att man har haft ett samtal. I några fall har också vården använt sig av patientens erfarenheter i sitt förbättringsarbete.

”Internanalys görs på uppdrag av verksamhetschef”

Synpunkterna tas med i vårdens utvecklingsarbete

” Samtal med läkaren som tog till sig kritiken”

## Fråga att diskutera:

- Hur kan vi använda patienters och närståendes erfarenheter i vårt förbättringsarbete?
- Använder vi regionens egna broschyr ”Barnets rätt i vården”?  
<http://www.regionkronoberg.se/contentassets/873bcf9c668749f2b0c8a8f840c32989/barnets-ratt-i-varden.pdf>



# Källförteckning

- Foto: Sandskulptur Kalmar 2019
- Inspektion för vård och omsorg. (2019). *Vad har IVO sett 2018? Iakttagelser och slutsatser om vårdens och omsorgens brister för verksamhetsåret 2018.* (Artikelnummer IVO 2019-6). Hämtas: <https://www.ivo.se/publicerat-material/rapporter/vad-har-ivo-sett-2018/>
- Patientnämnden Skåne. (2018). *Vad vill patienter ska bli bättre på vårdcentralerna? Översikt av de vanligaste synpunkter, och råd om hur ni kan använda dem för att förbättra vården och patienternas upplevelser.* Hämtas: <https://vardgivare.skane.se/siteassets/2.-patientadministration/patientens-rattigheter/patientnamnden/vad-vill-patienter-ska-bli-battre-pa-vardcentralerna---en-analys-fran-patientnamnden-skane.pdf>
- Barnets rättigheter i vården  
<http://www.regionkronoberg.se/contentassets/873bcf9c668749f2b0c8a8f840c32989/barnets-ratt-i-varden.pdf>
- <http://www.regionkronoberg.se/vardgivare/arbetsomraden-processer/manskliga-rattigheter-och-barnets-rattigheter/#tab-14998>