



**PATIENTNÄMNDEN
HALLAND**

Klagomål relaterade till covid-19

- en analys av klagomål inkomna till
Patientnämnden Halland under 2020

Innehåll

Bakgrund	3
Metod	4
Resultat.....	4
1 Tidsaxel	4
2 Ålders- och Könsfördelning	4
3 Verksamhetsområden	5
3.1 Somatisk specialistsjukvård	5
3.2 Psykiatrisk specialistsjukvård	6
3.3 Primärvård.....	6
3.4 Tandvård	7
3.5 Kommunal vård	7
3.6 Övrig vård/övrig verksamhet	7
Vad handlade klagomålen om?	7
Säkra Vårdbesök; oro för smitta i samband med vårdbesök	7
testning.....	8
Uppskjuten/inställd/nekad vård	8
Vård vid bekräftad Covid-19	9
Avlidna i Covid-19	9
Närståendeperspektiv.....	9
Analys och reflektioner	10
Patienters och närståendes förslag	11

Sammanfattning

Med anledning av att pandemin påverkat vården på olika sätt, beslutade Sveriges patientnämnder att gemensamt analysera de synpunkter och klagomål som patienter och närstående lämnat och som är relaterade till pandemin. Patientnämnden Halland har genom denna analys bidragit med sin del till den nationella rapporten för att presentera en samlad bild av det som patienter och närstående berättat.

Inflödet av de 130 Covid-19 relaterade klagomålen har varit ganska jämt fördelat under året och dessa har utgjort ca 11 % av Patientnämnden Hallands totala ärendemängd. Somatisk specialistvård var det verksamhetsområde som genererade flest Covid-19-relaterade klagomål. En stor grupp av dessa ärenden gällde inställd eller uppskjuten vård eller oro för konsekvenser av uppskjuten vård. Ett flertal ärenden har även berört de svårigheter som uppkommit till följd av att anhöriga inte har fått närvara i vården av sina närstående. Ärenden har också förmedlat rädslor för att bli smittad i vården. Antingen av andra patienter eller för att personal inte har upplevts ha rätt skyddsutrustning.

Närsjukvård var det verksamhetsområde som hade näst flest Covid-19 relaterade klagomål och här framfördes också synpunkter på vårdcentralernas lokaler såsom väntrum m.m. Det framfördes problem vid bedömning när patienter sökt för liknande besvär såsom feber och andningsproblem som inte varit Covid-19 samt för patienter som tidigare varit smittade av Covid-19 och som sedan inte har blivit friska. Dessa patienter hade svårt att bli tagna på allvar när de sökt för sina långdragna symtom.

Under våren framfördes klagomål gällande bristande möjlighet att få genomföra test för Covid-19 och när testningskapaciteten ökade inkom en del klagomål gällande de provtagningsbussar som fanns utplacerade för självttest men även gällande försenade eller försvunna provsvar .

Patientnämnden tagit emot få ärenden som berört Covid-19 relaterade klagomål riktade mot den kommunala vården trots att samhällsdebatten i stor uträkning handlat om problem med smittspridning inom äldrevården.

.
.

Inledning

I slutet av 2019 upptäcktes ett nytt virus, SARS-coronavirus-2, vanligen kallat coronaviruset. Sjukdomen som orsakas av viruset fick namnet covid-19. Världshälsoorganisationen (WHO) deklarerade den 11 mars 2020 att det handlade om en pandemi².

Med anledning av att pandemin påverkat vården på olika sätt, har Sveriges patientnämnder beslutat att gemensamt analysera de synpunkter och klagomål som patienter och närstående lämnat och som är relaterade till pandemin. Eftersom covid-19 är en ny sjukdom så har också kunskapen om den ökat efter hand. Pandemin är ännu inte över vilket innebär att det finns möjligheter att använda klagomålen för att ytterligare förbättra vården. Analysen kan också bidra till att öka kunskapen kring hur hälso- och sjukvården vid framtida pandemier kan förbättras för att tillgodose de behov och förutsättningar som patienter har.

Syftet med analysen är att synliggöra klagomål och synpunkter från patienter och närstående i hälso- och sjukvården och tandvården som på något sätt berör pandemin. Patientnämnden Halland vill genom denna analys bidra med sin del till den nationella rapporten och presentera en samlad bild av det som patienter och närstående berättar.

Bakgrund

Patientnämndens uppdrag regleras i Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården³, och omfattar den hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen⁴ av kommuner och regioner, samt viss tandvård⁵. Patientnämnden är en opartisk instans, fristående från hälso- och sjukvården och omfattas av sekretess. Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på lämpligt sätt föra fram patienters och närståendes klagomål och synpunkter på vården till vårdgivarna, och säkerställa att patienter får svar på sina frågor av vårdgivarna. Patientnämnden ska främja kontakterna mellan patient och vårdgivare, vilket innebär att patientnämnden inte tar ställning kring ”rätt och fel”. Däremot ska patienter få den information de behöver för att kunna tillvarata sina intressen inom hälso- och sjukvården. I uppdraget ingår även att informera medborgare och hälso- och sjukvårdspersonal om patientnämndens verksamhet.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att analysera inkomna klagomål och synpunkter. Fördjupade analyser ska göras utifrån speciella problemområden som ska tillvaratas av hälso- och sjukvården. Patientnämnden kan även föreslå åtgärder i syfte att komma till rätta med problem och identifierade riskområden.

¹ <https://www.folkhalsomyndigheten.se/smittydd-beredskap/utbrott/aktuella-utbrott/covid-19/om-sjukdomen-och-smittspridning/om-viruset-och-sjukdomen/>

² <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

³ Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)

⁴ Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)

⁵ Tandvård enligt Tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs av och finansieras helt eller delvis av regionerna

I Sverige finns 21 patientnämnder. Patientnämnderna är olika stora både resursmässigt och i upptagningsområde. Patientnämnderna består av politiker vars uppdrag är driva aktuella frågor på politisk nivå. Kopplat till patientnämnden finns en förvaltning/kansli som bedriver det operativa handläggningsarbetet.

Patientnämndernas förvaltningar/kanslier samverkar på nationell nivå för att utveckla till exempel metoder för analyser och återföring till vårdgivare. Patientnämnderna har även en nationellt gemensam kategorisering av inkomna synpunkter och klagomål. Kategoriseringen beskrivs i patientnämndernas nationella handbok⁶. Samverkan och gemensamma dialoger kring nämndernas uppdrag sker både på tjänstepersons-, chefs- och politisknivå.

Metod

När patienter eller närstående kontaktar Patientnämnden upprättas ett ärende. I ärendet registreras de klagomål och synpunkter som framkommer och ärendet kategoriseras utifrån vad klagomålet handlar om. Under år 2020 har samtliga patientnämnder i sin kategorisering märkt upp ärenden som på något sätt berör pandemin med särskilda sökord.

Patientnämnderna i Sverige har utsett en nationell analysgrupp. En instruktion och mallar för statistik och kvalitativa data har skickats ut till alla patientnämnder. Urvalet som Patientnämnden Halland bidrar med i den nationella analysen och som är underlag i denna rapport består av 130 klagomålsärenden som är relaterade till Covid-19. Resultatpresentationen utgörs till viss del av beskrivande statistik för urvalet, därefter följer resultatet av en kvalitativ analys, som presenteras under olika rubriker.

För den här analysen kommer endast begreppet covid-19 att användas även om klagomålen rör andra av pandemins effekter på hälso- och sjukvården eller SARS-coronavirus-2. Vidare kommer begreppen: klagomål, patient och vårdgivare att användas.

Resultat

1 TIDSAXEL

De första Covid-19 relaterade ärendena inkom under mars månad i liten skala. Från april inkom ca 15 ärenden per månad med en jämn ström resten av året. Endast under juli kunde man se ett minskat ärendeinflöde gällande Covid-19. Möjligen handlade ärendena mer om provtagning och frågor om testning samt uppskjuten vård i början av året.

2 ÅLDERS- OCH KÖNSFÖRDELNING

En större andel av de Covid-19 relaterade ärendena framfördes av kvinnor. Av de 130 ärenden som framfördes var 53 % av kvinnor och 36 % av män. Fler ärenden framfördes av

⁶ Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för Patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige (2019).

kvinnor i åldrarna 50-70 år medan det var något fler ärenden från män i åldrarna 70-80 år. Det var fler kvinnor som framförde klagomål mot psykiatrisk vård och primärvård. Ärenden som var kategoriserade under undersökning/bedömning, läkemedel och bemötande var i större utsträckning framförda av kvinnor medan det var fler män som framförde synpunkter gällande tillgänglighet.

3 VERKSAMHETSOMRÅDEN

Somatisk specialistvård var det verksamhetsområde som genererade flest Covid-19-relaterade klagomål och dessa stod för 54 % av totala antalet ärenden. Näst flest klagomål riktades mot primärvården som utgjorde 27 % av det ingående antalet. Klagomål mot psykiatrisk och kommunal vård utgjorde en mindre andel av ärendena. Klagomål riktades mot övriga verksamheter som provtagningsbussar, rehabilitering och sjuktransport i 10% av ärendena.

3.1 SOMATISK SPECIALISTSJUKVÅRD

De Covid-19 relaterade ärenden som var kategoriserade under somatisk specialistvård riktades till största del mot Hallands sjukhus. En stor grupp av dessa ärenden gällde inställd eller uppskjuten vård eller oro för konsekvenser av uppskjuten vård. Flera patientberättelser beskrev konsekvenser av uppskjutna operationer ” *Patienten blev inlagd och förbereddes inför operationen när läkaren kom och informerade om att det inte blev någon operation pga. Corona- pandemin så patienten skickades hem. Patienten har förståelse för situationen men har kraftiga smärtor pga. bråcket och ingen vill hjälpa patienten med smärtlindring.* ”

Ett flertal ärenden har berört de svårigheter och problem som uppkommit till följd av att anhöriga inte har fått närvara i vården av sina närstående. Det kan ha handlat om äldre eller dementa patienter som inte fått ha någon anhörig med på akuten och som inte kunnat kommunicera själva på ett adekvat sätt. All kontakt med anhöriga under sjukhusvård har fått ske genom telefonsamtal och informationen från personalen i dessa samtal har inte alltid varit tillfredsställande. Bristen på möjlighet att kunna vara med sina anhöriga t.ex. när de fått ta emot svåra besked från vården har också förmedlats och här har man efterfrågat bättre rutiner. ”*Besöksförbud rådde på akut- och vårdavdelningar på sjukhuset under den aktuella perioden. Efter rondan ringer maken till frun och berättar att två läkare varit inne och berättat att han har metastaser.*”

En grupp ärenden har handlat om upplevelser kopplade till att närstående ej tillåts närvara vid undersökningar under graviditet som exempelvis ultraljud eller vid vården efter förlossning. Någon har framfört att efter en traumatisk förlossning borde den närstående/pappan tillåts att få stanna på BB som stöd.

Bland de Covid-19 relaterade ärenden som framförts gällande somatisk specialistvård har också förmedlats rädslor för att bli smittad i vården. Antingen av andra patienter eller för att personal inte har upplevts ha rätt skyddsutrustning. ”*Patientens brits placerades istället precis utanför dörren och plötsligt var det ett stort pådrag men mycket personal i skyddskläder och*

munskydd. Man ställde fram kartonger med texten SMITTA och en skylt med samma text hängdes även på dörrhandtaget till rummet bara en knapp meter från den plats där patientens brits stod. Situationen upplevdes kaotisk och plötsligt rullas det in en äldre patient med kraftig hosta följd av skyddsklädd personal. Patienten kände sig rädd och sa till en förbipasserande personal att hon inte ville vara kvar så nära det som pågick. Personalen svarade "nä du, det vill inte jag heller...men det går bra att sitta in i väntrummet".

3.2 PSYKIATRISK SPECIALISTSJUKVÅRD

Det har endast inkommit ett fåtal ärenden som berör psykiatri och Covid-19. Dessa har varit av olika karaktär, men man kan ändå se att Covid-19s påverkan på vårdsituationen har påverkat möjlighet till behandling. Det har t.ex. beskrivits uppskjuten behandling med KBT p.g.a. Covid-19.

Ärendena visade även att det fanns en rädsla för smitta, både hos patient och hos personal, vilket har påverkat patientens vård och anhörigas möjlighet till närvaro. Som exempel ville personalen inte lägga in en patient för risken att hen skulle bli smittad av Covid-19 och i ett annat fall blev en patient utskriven p.g.a. lättare förkylningssymtom.

3.3 PRIMÄRVÅRD

Flera ärenden riktade mot primärvården har handlat om personalens bristande följsamhet till de basala hygienrutinerna. Patienterna har även haft synpunkter på att inte personalen följt andra rutiner för att minska smittspridning och man har framför synpunkter på vårdcentralernas lokaler såsom väntrum m.m.

Det har funnits brister i information till patienter om vad som gällt vid pandemin. Anhöriga som inte fått vara med vid besöket har inte fått information om vad som sagts.

Flera patienter har uttryckt en rädsla för att komma till vårdcentralen för att där riskera att smittas.

Ärenden har även handlat om svårigheter att få tider/tider avbokades och patienter har fått fördröjda utredningar till följd av pandemin. Svårigheter har även varit att få en undersökning och bedömning när patienter sökt för liknande besvär såsom feber och andningsproblem som inte varit Covid-19. I ett fall blev patienten skickad mellan olika vårdenheter och det visade sig senare att patienten hade lungemboli.

Ärenden har även gällt patienter som tidigare varit smittade av Covid-19 och som sedan inte har blivit friska. Dessa patienter har då haft svårt att bli tagna på allvar när de sökt för sina långdragna symtom.

Under våren handlade flera ärenden om att man nekats provtagning för Covid-19. Man har även framfört att det varit svårigheter att boka tid för Covid-provtagning via 1177 för barn mellan 13-19 år.

3.4 TANDVÅRD

Vi har haft få ärenden gällande tandvård och Covid-19. Det som framkommit är framför allt avbokade besök t.ex. p.g.a. att personal varit hemma vid symtom. ”...*på grund av Covid-19 pandemin avbokades besöket*”. Det har även framkommit rädsla från personal att allergi hos patient skulle vara Covid-19.

3.5 KOMMUNAL VÅRD

De ärenden som berört kommunal vård och Covid-19 har handlat om konsekvenser av att anhöriga inte fått träffa sina närstående som bott på särskilda boenden. Detta har lett till minskad insyn i vården och minskad möjlighet för anhöriga att ha kontakt med patienten och vara delaktig i patientens vård. Anhöriga har inte haft samma möjlighet att förklara patientens behov och rutiner för personalen. ”*Frun fick på grund av Covid-19 inte besöka sin make utan fick information om hälsoläget via telefonsamtal med personalen. Frun som vårdat sin make under flera år kände sig maktlös då hon på grund av Covid-19 inte själv fick se hur patienten hade det och hjälpa honom.*”

Minskad kontakt med anhöriga har även lett till oro för patienter ”...*men när frun skulle gå därifrån fick patienten ångest och blev kallsvettig och personalen rekommenderade henne att inte hälsa på.*”

3.6 ÖVRIG VÅRD/ÖVRIG VERKSAMHET

Ambulanspersonal har inte använt skyddsutrustning och i ett fall där tillhörde patienten en högriskgrupp.

Ett antal ärenden har rört provtagningsbussarna som upphandlats av Folkhälsomyndigheten. Det har gällt brister i rutiner vid bussarna, saknade provsvar samt prover där det har tagit lång tid innan patienterna fått sitt svar.

Vad handlade klagomålen om?

SÄKRA VÅRDBESÖK; ORO FÖR SMITTA I SAMBAND MED VÅRDBESÖK

Ett antal Covid-relaterade ärenden har berört otrygghet vid vårdbesök eller oro för smitta i samband med vårdbesök. En del patienter har framfört att de avbokat planerade vårdbesök av rädsla för att utsättas för smitta i samband med dessa. Några ärenden har handlat om hur patienter i närheten upplevts vara smittade och hur detta väckt oro för att avstånden inte varit tillräckliga. Klagomålen har även framfört synpunkter på trängsel i väntrum och svårighet att därmed hålla avstånd. Några patienter har beskrivit hur de reagerat på restriktioner i vården när de själva befarats smittade och hur detta bevisade att rutinerna var bristfälliga . ”

Patienten anser även att det är märkligt att hon fick gå runt på sjukhuset och upp till avdelningen om man misstänkte Covid-19.”

En del ärenden har förmedlat synpunkter på bristande följsamhet till hygienrutiner och man har ifrågasatt om personal haft adekvat skyddsutrustning. ”*Både patienten och den anhörige var också upprörda över att inte personalen använde munskydd eller visir trots att de utan avstånd hanterade en högriskpatient.*”

TESTNING

Under våren framfördes en del klagomål som handlade om bristande möjlighet att få genomföra test för Covid-19. Dessa klagomål framfördes både av patienter med oklara tillstånd liksom av anhöriga som levde nära högriskpatienter eller patienter som genomgått Covid-19 infektion.

”Anmälaren hade varit i kontakt med 1177 som sagt att han absolut inte fick komma nära sin Mor trots de rådande omständigheterna med ett tragiskt dödsfall i familjen. Anmälaren försökte få en provtagning på vårdcentralen men det vägrades han trots att han hade flera liknande symtom som sin sambo med hosta, värk i kroppen och han kände sig andfådd.”

Framåt sommaren när testningskapaciteten ökade inkom en del klagomål gällande de provtagningsbussar som fanns utplacerade för självtest på ett flertal platser i regionen. En del av dessa synpunkter handlade om bemötande, handhavande eller utrustning hos personalen vid bussarna. Flertalet av klagomålen gällde dock försenade provsvar eller i enstaka fall försvunna provresultat.

Några klagomål gällde svårighet att boka självtest om man saknade bank-id.” Inget av barnen hade bank-id och därmed kunde de inte boka tid för Covid-19 test via 1177. Samtidigt ville absolut inte banken att de skulle komma till deras kontor för att starta ett bank-id eftersom det fanns misstanke om smitta.”

UPPSKJUTEN/INSTÄLLD/NEKAD VÅRD

De ärenden som berörde Covid-19 relaterat till uppskjuten /inställd/nekad vård handlade om framskjuten vård, men även om att man nekats besökstid/vård och att man inte kunde få besked om när man kunde få hjälp. Det var allt ifrån operationer till KBT. Många patienter hade förståelse för att de fick vänta, men saknade hjälp med t.ex. smärthantering under tiden, vilket skapade oro och för barn kunde det påverka skolgången.

Det beskrevs vidare sena avbokningar och t.o.m. att patienter som hade förberetts för operation fick veta att det inte blev av strax innan de skulle åka ner och att det berodde på pandemin.

Det har också framkommit frågor gällande hur det kommer bli med inplanerade åtgärder och vad som händer sedan, var i kön man hamnar. Den väntan som blir skapar även oro för patienten och man har upplevt brist på kommunikation.

Vissa patienter uttryckte att de upplevde att rutinerna gällande om man tog emot patienter/riskpatienter på mottagningarna alternativt för provtagning varierade. ”Patienten som har grava synproblem får inte komma till syncentralen på grund av att de inte kallar patienter över 70 år med anledning av COVID19. Patienten vill gärna komma då hon har stora problem och har nyligen varit på hörcentralen som har samma väntrum som syncentralen och då var det inte något problem”.

Patienter har rekommenderats att inte söka vård för deras egen risk att bli smittade. Patienter har även upplevt undermålig undersökning relaterat till pandemin.

Det har även framkommit en risk att vårdpersonal direkt trodde att det var Covid-19 patienten hade när de sökte för liknande symtom och att man då riskerade att missa andra diagnoser. Patienter beskrev även att de inte fick komma till mottagning med symtom liknande Covid-19. ”Patienten hade symtom såsom hjärklappning, benen skakade, stickningar i kroppen, feber. Eftersom patienten hade feber avbokades tiden till vårdcentralen med tanke på covid-19”.

VÅRD VID BEKRÄFTAD COVID-19

En del av klagomålen gällde hur patienter som hade konstaterad eller misstänkt Covid-19 infektion blev hanterade av vården. Några upplevde att man inte ville att de skulle komma in och få den hjälp de själva kände att de behövde. ” Det var en sjuksköterska som då hade sagt åt honom att det är ingen idé att du åker till Akuten förrän du inte kan andas.”

I några av klagomålen kände patienter att det fanns en irrationell rädsla från personalen för Covid-19 smitta och att detta påverkade hur de blev hanterade. ” Vid detta tillfälle fick hon helt plötsligt inte komma in på vårdcentralen. Läkaren motade henne i dörren och sa att han istället ville ha ett telefonsamtal med patienten när hon satt kvar i sin bil. Detta var ett inkonsekvent agerande från vårdcentralen och patienten blev förvånad då smittorisken efter 5 veckor borde vara minimal.”

Dessa exempel på att patienter upplevde att de hanterades annorlunda för att man misstänkte Covid-19 förekom även inom den psykiatriska vården ”Patienten blev dock utskriven tidigare än planerat för hon blev lite snuvig, hade ont i halsen och det fanns då en rädsla för att hon var smittad av Covid-19.”

AVLIDNA I COVID-19

Patientnämnden Halland har inte tagit emot några ärenden som berört avlidna i Covid-19 under analysperioden.

NÄRSTÅENDEPERSPEKTIV

Ärenden som berört anhörigas perspektiv har främst vad det gäller den kommunala vården samt vård på sjukhus handlat om att anhöriga inte har fått besöka sina anhöriga och anhöriga

har uppgett i flera ärenden att de inte har kunnat se förändringar i patienternas tillstånd och förmedla det till personalen förrän patienterna fått palliativ vård och de anhöriga då fått komma på besök.

En annan grupp ärenden rör akutmottagningarna där anhöriga inte har fått vara med och föra patienternas talan speciellt då patienterna har varit dementa eller haft annat funktionshinder. ... ”P.g.a. Covid-pandemin fick inte de anhöriga följa med även om de gärna hade velat vara ett stöd för patienten som var så skör både fysiskt och psykiskt”.

De anhöriga har i flera ärenden framfört att informationen om vad som hände med deras anhöriga var bristfällig och ibland svår att överhuvudtaget få och synpunkterna gällde olika vårdgivare...”*Under de närmaste dagarna hade hon svårt att nå personalen. Patienten hade fått byta avdelningen, och när hon väl fick prata med någon så visste de inte så mycket, utan hon blev flertalet gånger hänvisad till personal på nästkommande pass”.*

Analys och reflektioner

Man kan konstatera att inflödet av Covid-19 relaterade klagomål varit ganska jämt fördelat under året och att dessa utgjort ca 11 % av den totala ärendemängden.

Utöver de patientärenden som berört Covid-19 och som sammanställts och sänts till respektive verksamhet har patientnämnden fått in 72 ärenden som klassats som informationsärenden och berört Covid-19. Detta är ärenden där patient eller anhörig haft frågor och lotsats rätt i systemet alternativt fått svar på sina frågeställningar direkt från handläggare inom patientnämnden. De Covid-19 relaterade informationsärendena har utgjort ca 12% av de totala 588 informationsärenden som Patientnämnden hanterat under 2020.

Informationsärendena har berört frågor gällande provsvar t.ex. att man inte hittat sitt svar eller undrat när man kunde vänta sig ett svar. Frågorna har berört både test för pågående infektion och antikroppstest, när man fått ta prov samt bokning av och kostnader för provtagning. Under hösten berörde fler informationsärenden frågor kring vaccination, prioriteringar, smittspårning och intyg.

En reflektion har varit att trots de stora informationsinsatser som gjorts gällande pandemin, så har patienter och närstående upplevt att de behövt förtydliganden för att ta till sig delar av informationen. Detta skulle kunna peka mot att man hade önskat ännu tydligare och mer lättillgänglig information för att möta alla behov.

Det som framkommit under analysen är att synpunkterna över tid till viss del har speglat hur pandemin utvecklats under året. Under våren handlade klagomålen i större utsträckning om bristen på möjlighet att få bli testad för en pågående infektion. Medan man under hösten såg att en större andel av klagomålen varit relaterade till olika problem med provtagning, svårigheter att boka dessa eller försenade provsvar. Under hela året har det förekommit synpunkter och framförts oro gällande konsekvenser av uppskjuten vård som blivit en följd av pandemin. Även de närståendes oro och frustration över att inte ha kunnat vara delaktiga i vården har återspeglats i de Covid-19 relaterade ärendena. Här har vi reflekterat över det ökade behovet av kommunikation med anhöriga som kan utgöra ytterligare belastning för

vårdpersonalen. Telefontillgängligheten på vårdavdelningar skulle möjligen kunnat utökas för att möta dessa behov.

Den största mängden av de Covid-19 relaterade klagomålen har gällt vården vid sjukhusen och de har omfattat alla de olika aspekterna av klagomålen från oro för smitta vid vårdbesök till konsekvenser av uppskjuten vård.

Samhällsdebatten i pandemins kölvatten har i stor uträkning handlat om problem med smittspridning inom äldreården och om de brister i vården som uppmärksammats inom den kommunala sektorn. Trots det har Patientnämnden tagit emot få ärenden som berört Covid-19 relaterade klagomål riktade mot den kommunala vården.

PATIENTERS OCH NÄRSTÅENDES FÖRSLAG

Patientnämnden har fått in konkreta förslag så som utökad användning av digitala möten inom slutenvården där anhöriga skulle kunna ges möjlighet att närvara digitalt vid läkarkontakter/ronder på akutmottagning och vårdavdelning samt utvecklande av möjlighet till digitala föräldragrupper.

Man kan även tydligt utläsa önskemålet gällande ökad information från vården till anhöriga och även återkoppling från vården när man så blivit lovad.