

REDOVISNING AV PATIENTNÄMNDENS AVSLUTADE ÄRENDEN

2023-01-01 – 2023-03-31



Din kommun i samarbete med Region Halland

Innehållsförteckning

Inledning	1
Syfte	1
Metod	1
Resultat	2
Åldersfördelning	3
Huvudproblem samt Delproblem	3
Verksamhetsområde	6
Hallands sjukhus	6
NSVH Vårdcentralen och Vårdval Halland Närsjukvård privata	7
Psykiatri i Halland	8
Kommunal vård	8
Stödpersonsverksamheten	8
Reflektioner	9

Inledning

I Patientnämndens uppdrag ingår att analysera inkomna klagomål och synpunkter på aggregerad nivå för att uppmärksamma på riskområden och hinder för en säker och personcentrerad vård.

Rapporten innehåller en sammanfattande redovisning av patientnämndens avslutade ärende för perioden 2023-01-01—2023-03-31. I rapporten redovisas statistik för hur ärendena fördelats på verksamheter samt vilka huvud- och delproblem som angivits.

Syfte

Att utifrån patientberättelser identifiera trender och mönster och av dem dra slutsatser vilka kan bidra till patientens delaktighet i utvecklingen av vården.

Metod

Genomföra analyser av patienternas synpunkter och föra dessa vidare i den politiska organisationen så att erfarenheterna kan utgöra underlag för politiska beslut. Underlaget för analys är hämtat ur patientnämnden ärendesystem Platina.

Patienter som kontaktar patientnämnden Halland kan göra det genom att skicka meddelande via 1177.se, ringa eller skicka brev. När klagomål och synpunkter inkommer till patientnämndens kansli gör handläggare en bedömning av vad ärendet handlar om och kategoriserar utifrån patientnämndernas gemensamma handbok. Kategoriseringen består av att patienternas synpunkter och klagomål med huvud- och delproblem samt andra för ärendet relevant information såsom kön, ålder och verksamhet för att på bästa sätt möjliggöra statistik och återföring.

I rapporten används material från inkomna synpunkter och klagomål som är avslutade ärenden i patientnämnden under perioden 2023-01-01—2023-03-31.

Eftersom detta är första gången en analys görs över ett kvartal och på avslutade ärenden har vi inte något material från tidigare analyser att jämföra med.

Resultat

Denna period har det avslutats 550 ärenden hos Patientnämnden där 386 varit synpunkter eller klagomålsärenden (patientärenden).

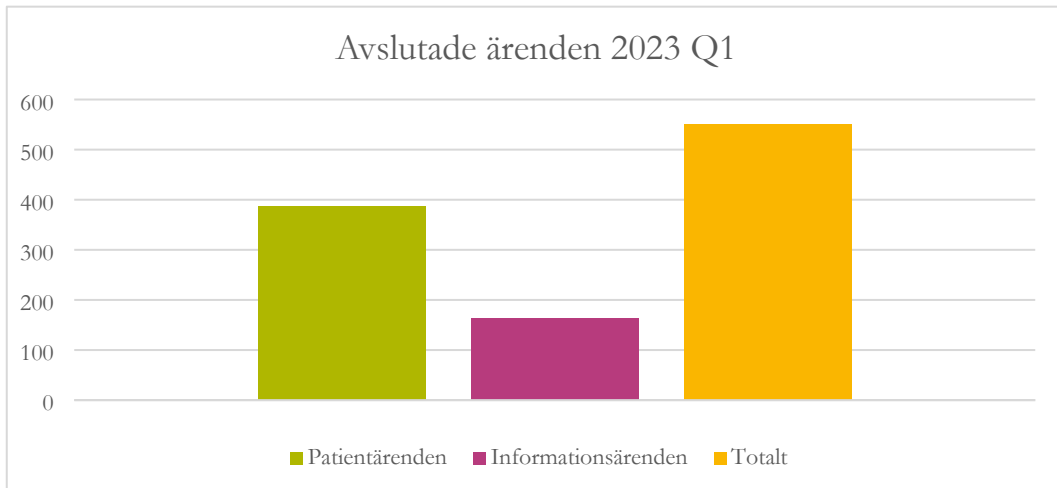


Diagram 1. Fördelning av ärenden i perioden 2023-01-01—2023-03-31

Utav dessa patientärenden är det 199 kvinnor och 149 män som ärendena gäller. Det förekommer även ärenden där kön och ålder inte uppges och orsaken till det kan vara exempelvis att samtalet varit anonymt eller att handläggaren inte fått dessa uppgifter. I den här granskningen har det varit 38 ärenden.

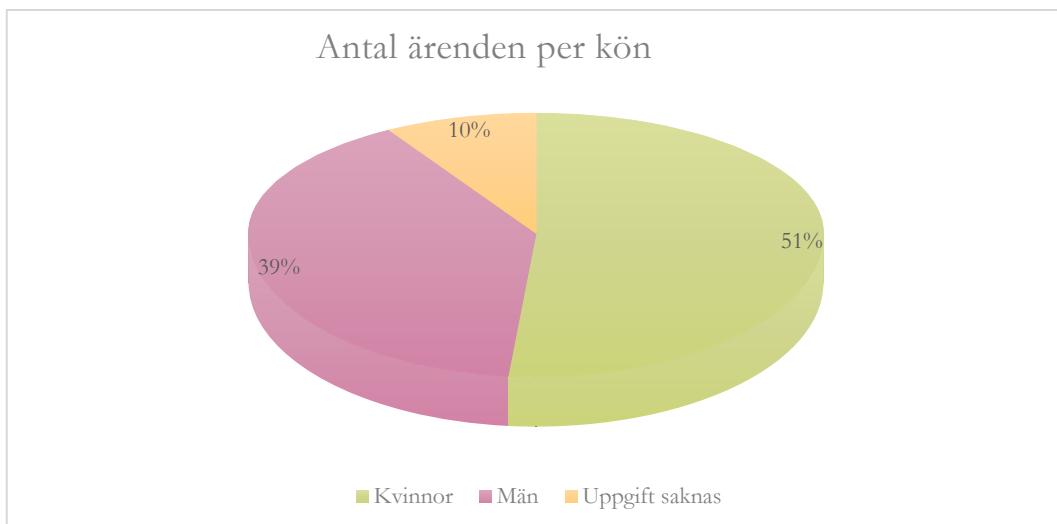


Diagram 2. Könsfördelning i perioden 2023-01-01—2023-03-31

Åldersfördelning

När det gäller åldersfördelning så var det flest i åldersgruppen 50–59 år som sökt stöd hos patientnämnden. Därefter kommer gruppen 60–69 år. När man tittar i åldersgruppen 50–59 år kan vi se att 41 av dem är kvinnor och 22 män. Ärendena fördelas brett inom alla verksamheter vilket innebär att vi inte kan se några speciella trender i åldersfördelningen.

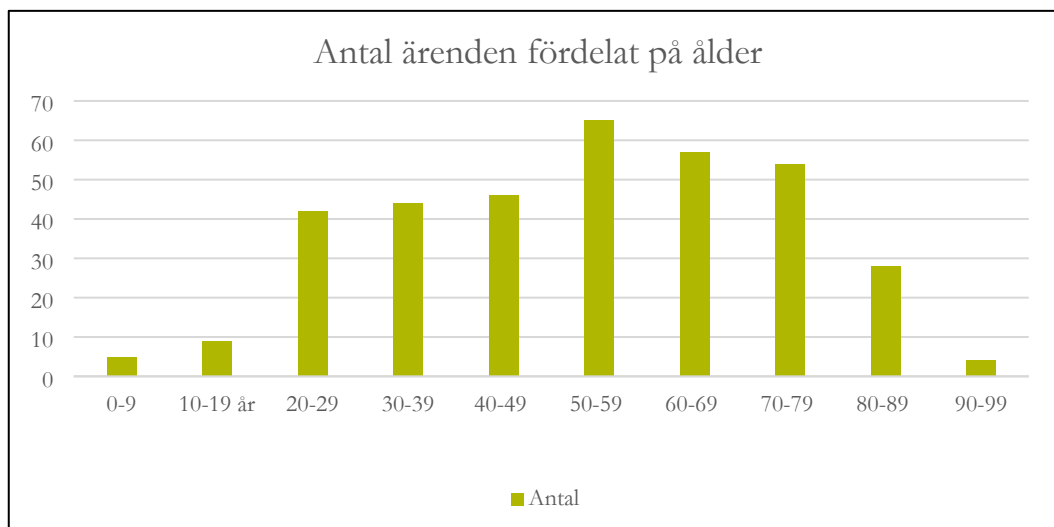


Diagram 3. Åldersfördelning i perioden 2023-01-01—2023-03-31

Huvudproblem samt Delproblem

Vård och behandling är det huvudproblem som flest ärenden kategoriserats under denna period. Kommunikation kommer därefter.

Huvudproblem	Kvinna	Man	Totalt
Vård- och behandling	70	62	141
Kommunikation	57	21	91
Vårdansvar och organisation	23	20	46
Tillgänglighet	13	19	35
Resultat	13	14	29
Dokumentation och sekretess	12	8	22
Administrativ hantering	6	3	13
Ekonomi	3	1	6
Övrigt	2	1	3

Tabell 1. Fördelning av huvudproblem i perioden 2023-01-01—2023-03-31

Delproblem	Antal
Undersökning/bedömning	64
Behandling	37
Bemötande	34
Delaktighet	30
Resultat	29
Information	26
Läkemedel	21
Patientjournalen	20
Väntetider i vården	18
Tillgänglighet till vården	17

Tabell 2. Fördelning av de 10 vanligaste delproblemen i perioden 2023-01-01—2023-03-31

Under denna period har flest ärenden kategoriserats under delproblemet undersökning och bedömning.

Ärenden rörande synpunkter på undersökning och bedömning handlade många gånger om att patienter vid akuta insjuknanden vänt sig till sjukvården och inte fått adekvat hjälp. Hälso – och sjukvårdspersonalen har inte hörsammat närståendes information vilket i sin tur har lett till otillräckliga undersökningar och bedömningar. Det har utifrån detta gett fördröjningar av diagnoser som exempelvis hjärnblödningar med allvarliga konsekvenser för patienten. Verksamheten har i yttrande kommit fram till att närstående har hamnat i ett utanförskap vilket härleds bero på restriktioner kopplade till pandemin. Personalen har följt rutinen men inte beaktat de undantag till regeln som förts fram, detta föranleder ny dialog med personalgruppen om hur de på bästa sätt ska inkludera närståendes kunskaper om patientens hälsa.

I vissa ärenden har patienter sökt för smärtor eller gångsvårigheter där de mötts av läkare som gett sin bedömning utan nämnvärd undersökning med hänvisning till fysioterapi. I efterhand har det visat sig vara hälseneruptur och i andra fall operabel artros. Patienterna har fått gå med sina besvär utan åtgärd och därmed haft ett onödigt lidande. Verksamheten har i yttrande framfört att det varit olyckligt för patienten att hen gått med sina besvär under så lång tid utan att bli behandlad. Dialog kommer föras med berörd läkare.

Under denna period har det även förekommit ett antal ärenden inom delproblemet bemötande. I ett ärende handlade det om en patient som var mycket trött och matt på grund av sin sjukdom och vågade inte gå ut själv från akutmottagningen mitt i natten utan bad om att få vara kvar där tills det blev morgon. Läkaren ifrågasatte då att patienten var för frisk för att läggas in och sa till patienten att de hade restriktioner från politiken. Patienten kände sig mycket illa bemött av läkaren och kände sig inte värd något. Verksamheten har i yttrande framfört att det är av största vikt att all hälso- och sjukvårdspersonal

bemöter och lyssnar med ett respektfullt sätt på de som söker vård hos dem. Dialog med berörda medarbetare är en av åtgärderna som presenteras.

I ett annat ärende där en patient uppger att hen vid ett besök på sin vårdcentral möttes av en otrevlig sjuksköterska som skulle ta prover. Patienten blev orolig för att det var något allvarligt när läkaren rusade ut från rummet. Sjuksköterskan uppvisade inte någon förståelse för detta och tog sig inte tid att möta patientens behov av trygghet. Patienten har tappat sitt förtroende för vårdcentralen och kommer inte återkomma dit. Verksamheten har i yttrande framfört att läkaren skrivit ett förklarande brev till patienten vilket citeras nedan;

” Jag hoppas att du nu är på bättringsvägen. Jag vill också beklaga att du inte kände dig nöjd med besöket. När man har oklara symtom och framför allt besvär kopplade till hjärta och lungor så behövs det i allmänhet lite mer noggrannare och ingående undersökningar för att utesluta allvarligare åkommor och den informationen skulle ha varit tydligare från min sida, och jag är därför tacksam för den återkoppling ni gett”.

Verksamhetschefen för fram i yttrandet vidare att hen har också talat med läkaren om att det är viktigt med kommunikationen till patienten vid undersökning. De kommer även att ta upp händelsen i ett lärande syfte på möte för att diskutera hur de på bästa sätt ska kommunicera och skapa trygghet för deras patienter.

Verksamhetsområde

Flest ärenden har Hallands sjukhus med totalt 103 ärenden. Dessa har främst handlat om behandling samt undersökning/bedömning. Vårdcentralerna (NSVH och Vårdval Halland) följer efter med 74 ärenden och de har främst handlat om undersökning/bedömning och bemötande Sedan följer Psykiatri i Halland med 19 ärenden som främst handlat om delaktighet men även om behandling och läkemedel. När det gäller Ambulans diagnostik och hälsa med 9 ärenden handlade de flesta om undersökning/bedömning och delaktighet.

Denna period har det avslutats 4 kommunala ärenden. Ärendena har kategoriserats inom omvårdnad, läkemedel, resursbrist/inställd åtgärd samt undersökning/bedömning.

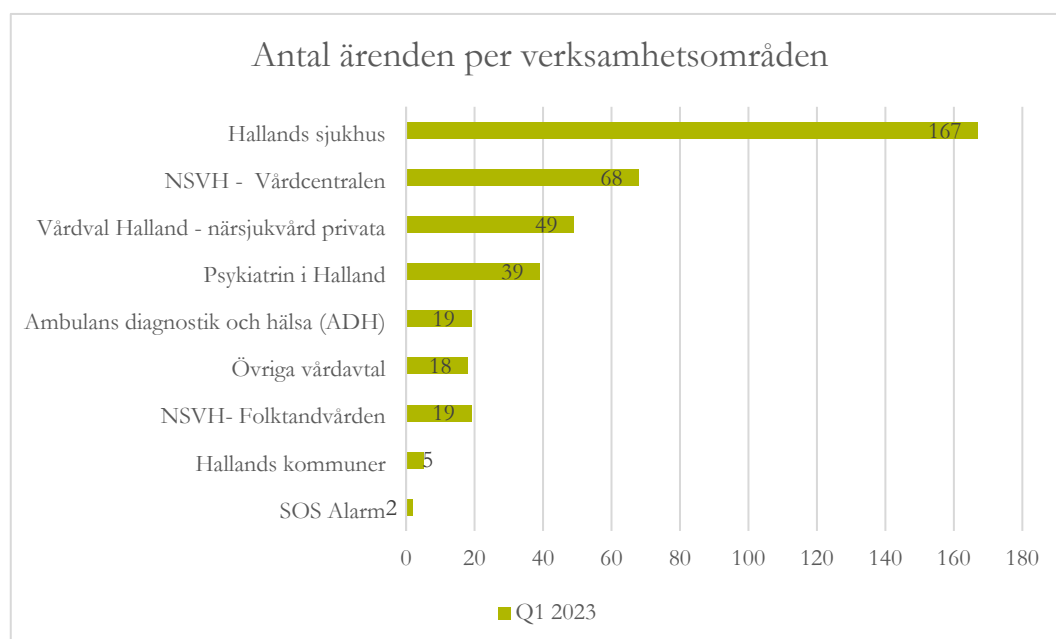


Diagram 4. Fördelning av ärenden per verksamhetsområde i perioden 2023-01-01—2023-03-31

Hallands sjukhus

Delproblem	Antal
Undersökning/bedömning	26
Behandling	18
Resultat	15
Information	13
Väntetider i vården	11

Tabell 3. Fördelning av de 5 vanligaste delproblemen i perioden 2023-01-01—2023-03-31

Inom förvaltningen Hallands sjukhus har behandling och undersökning/bedömning varit de mest frekventa kategoriseringarna under

perioden. Flera av ärendena har handlat om att det har tagit lång tid att få en diagnos vilket har lett till en fördröjning av behandling. Några ärenden har tagit upp brister i uppföljning efter det att patienten varit på ett läkarbesök.

En patient beskriver det så här: Det har nu snart gått ett år sedan behandling initierades, sedan dess har patienten genomgått flertalet undersökningar i form av ultraljud, provtagningar och cancerutredning m.m. Vid varje mottagningsbesök har patienten fått träffa ny läkare som sällan varit insatt i hens situation. Det har inte funnits någon tydlig plan för utredning och behandling. Vid varje läkarbesök har hen gått därifrån med nytt läkemedel, det har känts som en experimentverkstad.

NSVH Vårdcentralen och Vårdval Halland Närsjukvård privata

Delproblem	Antal
Undersökning/bedömning	25
Bemötande	12
Läkemedel	9
Delaktighet	8
Patientjournalen	6

Tabell 4. Fördelning av de 5 vanligaste delproblemen i perioden 2023-01-01—2023-03-31

Inom NSVH och Vårdval Halland har undersökning/bedömning och bemötande varit det mest förekommande delproblemet. En patient beskriver sin sjukdomshistoria så här: Patienten berättar att hen gått mottagning för bl.a. smärta i vänster höft, fram mot magen och ner i benet. Hen har även upplevt att man har lagt för stor vikt vid att diskutera hens övervikt och rökning, vilken hen är fullt medveten om. Först flera år senare när hen fick träffa en annan läkare remitterades hen för MR och det visade sig då att patienten har diskbräck samt förträngningar i ryggmärgskanalen.

Patienten uppger att det har blivit en successiv försämring för varje år och hen upplever inte att hen blivit tagen på allvar.

Hen ifrågasätter varför man inte gjort en grundligare utredning tidigare.

Vad det gäller bemötande har en patient beskrivit sin upplevelse av vården så här: Hen upplevde att läkarens bemötande förminskade hens sjukhistoria och att läkaren inte tog patientens symtom på allvar. Hen upplevde även att läkaren försökte skuldbelägga patienten för de symtom hen hade och patienten önskar att ärendet leder till att ingen annan patient behöver bli bemött på samma sätt.

Verksamhetschefen har i sitt svar bland annat tagit upp följande: Tack för din vårdberättelse som påpekar vikten av att man som patient känner sig sedd och hörd vilket du uppenbarligen inte ha gjort. Jag beklagar verkligen din

upplevelse och det är inget jag står bakom på vår vårdcentral pratar vi mycket om vikten av ett gott bemötande i alla situationer.

Psykiatri i Halland

Delproblem	Antal
Delaktighet	10
Undersökning/bedömning	5
Behandling	4
Läkemedel	3
Bemötande	2

Tabell 5. Fördelning av de 5 vanligaste delproblemen i perioden 2023-01-01—2023-03-31

Delaktighet är det delproblem som flest haft synpunkter på inom psykiatri i Halland. Flera av ärendena berör att patienterna inte upplever att personalen lyssnar på dem och patienter och anhöriga inte får vara delaktiga i de beslut som fattas. Detta har vid tidigare analyser förts fram som ett problemområde vilket vi även i den här granskningen kan se att patienter klagat över brister i delaktighet. Dialog har förts med psykiatriens verksamheter gällande resultat från tidigare analyser för att bidra till utveckling inom området.

Kommunal vård

Delproblem	Antal
Undersökning/bedömning	1
Delaktighet	1
Läkemedel	1
Resursbrist/inställd åtgärd	1
Omvårdnad	1

Tabell 5. Fördelning av de 4 registrerade delproblemen i perioden 2023-01-01—2023-03-31

Inom kommunsjukvården har antalet ärenden under första kvartalet varit ett mindre antal. Det kan finnas förklaringar till det låga antalet ärenden till kommunsjukvården vilket kan bland annat bero på att synpunkterna gällande läkarinsatser kan vara rapporterade till närsjukvården. Kommunerna samverkar med närsjukvården vad gäller läkarens roll och ansvar i kommunsjukvård.

Stödpersonsverksamheten

Under perioden har vi gjort totalt ett förordnande inom lagrummet Lag om psykiatrisk tvångsvård (LPT). Vi har gjort totalt ett entledigande.

Antalet förordnanden är fortsatt lågt.

Reflektioner

Under denna period ser vi att ärendeinflödet varit detsamma som föregående år vad gäller antalet registrerade ärenden. Vi har fortsatt hög andel ärenden som tas emot via 1177 E-tjänster (digital), i stort sett halva ärendemängden. I 283 av 386 avslutade ärenden har det begärts någon form av svar från verksamheten, av dem har 90 % besvarats i skriftligt format till patient eller närstående. I 107 av 283 svar har verksamheterna redovisat olika åtgärder vilket visar att det finns mycket goda förutsättningar för patienter och närstående att bli delaktiga i vårdens utveckling.

I rapporten har iakttagelser gjorts gällande betydelsen av att lyssna på och samla in närståendes kunskaper om patientens hälsotillstånd. Under pandemin har vården haft behov av att förändra tillgängligheten för närstående. För att upprätthålla en hög patientsäkerhet togs det fram rutiner som skulle säkerställa att närståendeperspektivet skulle upprätthållas. Slutsatser i yttranden till patienter har av verksamhetsansvariga beskrivits att det funnits utmaningar att få personalen att hörsamma följsamhet till rutinerna. Detta har lett till uteblivna eller felaktiga bedömningar i ett antal ärenden. Patientnämnden vill uppmärksamma regionen och Hallands kommuner om vikten av att arbeta vidare med närståendeperspektivet. Detta då en ökad delaktighet kan ge vårdpersonalen mer tryggad kunskap om patientens tillstånd och därmed en större möjlighet att ge en säkrare vård.



Din kommun i samarbete med Region Halland