

# REDOVISNING AV PATIENTNÄMNDENS KOMMUNÄRENDEN

2020 – 2022



Din kommun i samarbete med Region Halland

# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b>	<b>1</b>
Syfte	1
Metod	1
<b>Resultat</b>	<b>2</b>
Hallands kommuner	2
Åldersfördelning	3
Huvudproblem samt Delproblem	4
<b>Hallands kommuner</b>	<b>6</b>
Kungsbacka kommun	6
Varbergs kommun	7
Halmstads kommun	7
<b>Reflektioner</b>	<b>8</b>

## **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 ärenden inom kommunal hälso- och sjukvård för perioden 2020–2022. 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. Det går bara att välja ett huvud- och delproblem även om ärendet skulle innehålla andra synpunkter som berör andra huvud- och delproblem

I rapporten används material från inkomna synpunkter och klagomål som är avslutade ärenden i patientnämnden under perioden 2020–2022.

För att bibehålla en god kvalitet i rapporten har en begränsning gjorts avseende vilka kommuner som kommer analyseras enskilt utifrån antal ärenden. Ett lägsta nivå av antal ärenden har satts till 15 stycken under perioden 2020–2022 för att vi ska kunna värdera trender och mönster. Det innebär att Falkenbergs kommun, Laholms kommun och Hylte kommun inte kommer redovisas enskilt.

Eftersom detta är första gången en analys görs gällande kommunal hälso- och sjukvård har vi inte något material från tidigare analyser att jämföra med.

## Resultat

Under denna period kan vi se en ökning av den totala mängden ärenden som avslutats hos Patientnämnden. Under 2022 hade Patientnämnden 1529 avslutade ärenden som handlade om synpunkter eller klagomål (patientärenden).

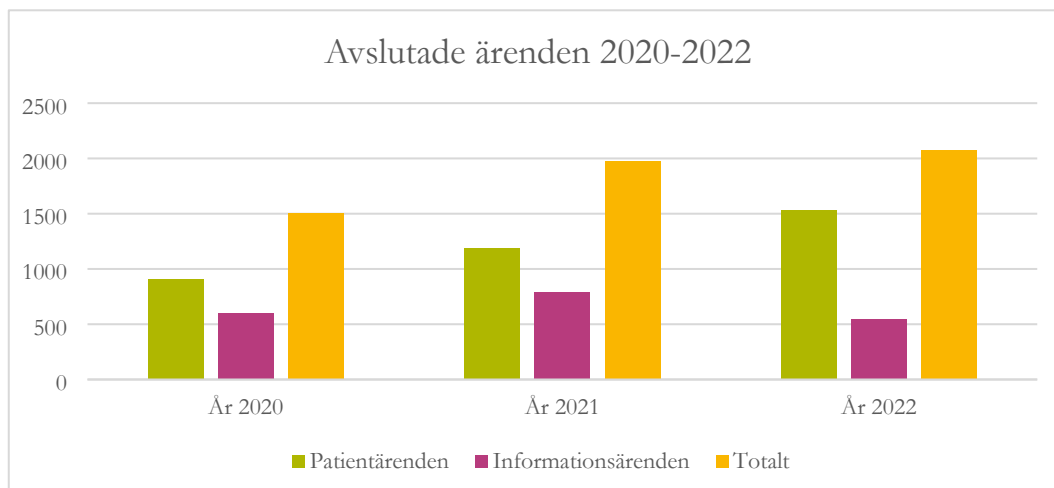


Diagram 1. Fördelning av ärenden i perioden 2020–2022

I Halland finns det sex kommuner som bedriver kommunal hälso- och sjukvård, i redovisningen har även privat kommunal hälso- och sjukvård inkluderats. Den totala ärendemängden har under dessa tre år ökat från 22 ärenden till 46 ärenden vilket är en dubbling.

### Hallands kommuner

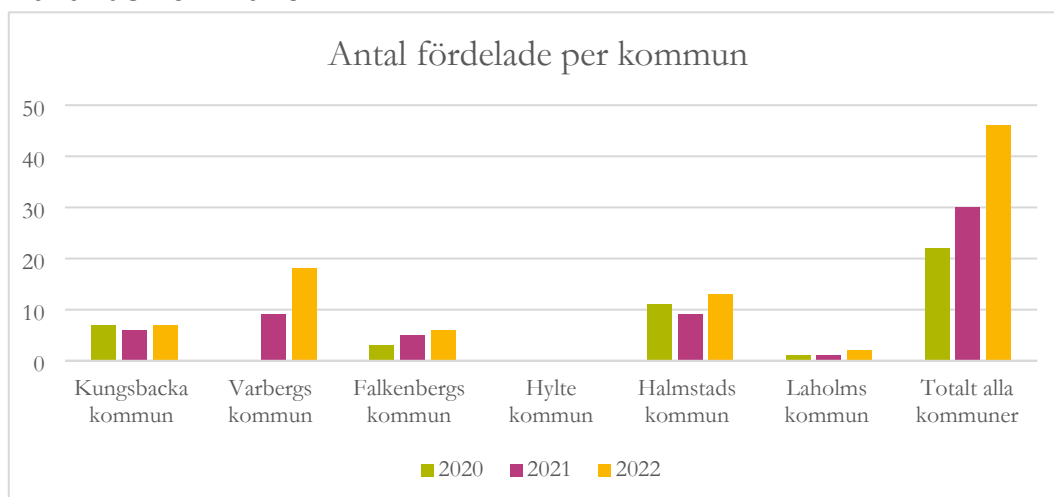


Diagram 2. Fördelning av ärenden per kommun i perioden 2020–2023

Utav dessa patientärenden kan vi se en könsfördelning med 60 kvinnor och 35 män. 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 3 ärenden.

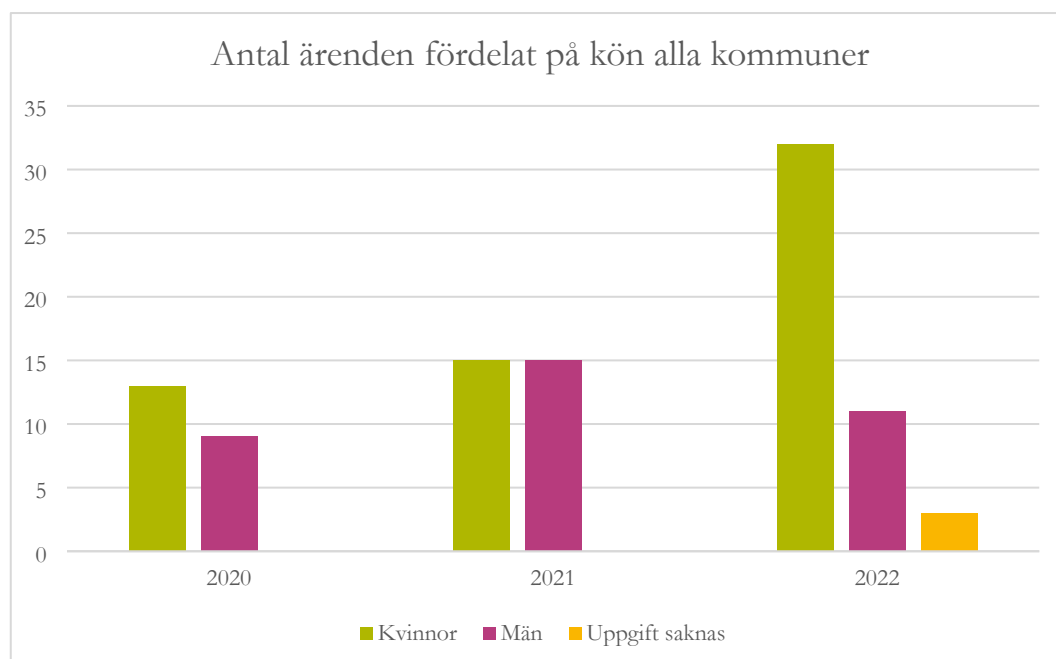


Diagram 3. Könsfördelning i perioden 2020–2022

### Åldersfördelning

När det gäller åldersfördelning så var det under 2022 flest i åldersgruppen 80–89 år som sökt stöd hos patientnämnden. Därefter kommer gruppen 70–79 år. När man tittar i åldersgruppen 80–89 år kan vi se att nio av dem är kvinnor och sju män. Ärendena fördelas brett inom alla kommunerna vilket innebär att vi inte kan se några speciella trender i åldersfördelningen.

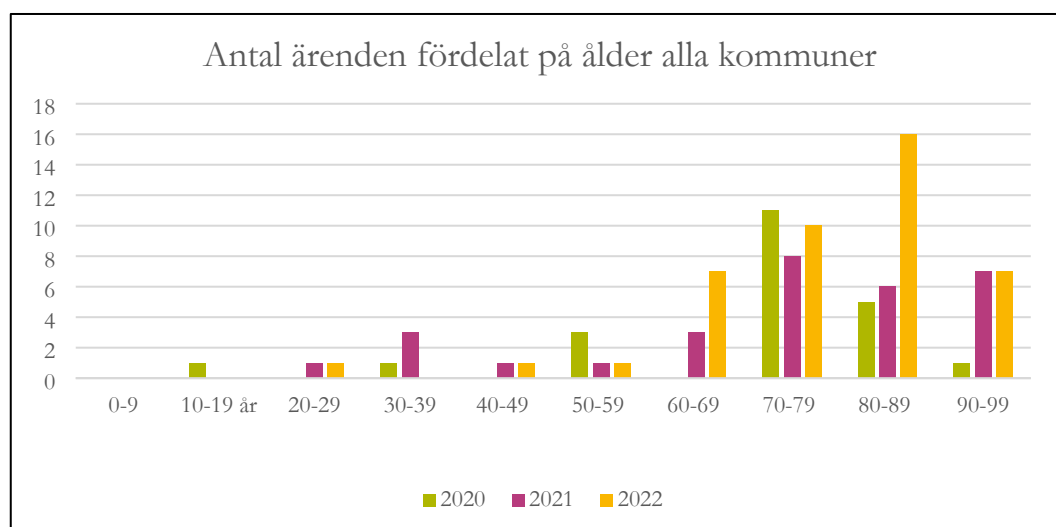


Diagram 3. Åldersfördelning i perioden 2020–2022

## Huvudproblem samt Delproblem

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

Huvudproblem	2020	2021	2022
Vård- och behandling	1	10	20
Vårdansvar och organisation	13	7	18
Kommunikation	8	10	4
Tillgänglighet	0	1	2
Dokumentation och sekretess	0	1	1
Resultat	0	1	0
Ekonomi	0	0	1
Administrativ hantering	0	0	0
Övrigt	0	0	0

Tabell 1. Fördelning av huvudproblem i perioden 2020–2022

Under denna period har flest ärenden kategoriserats under delproblemet vårdflöde/processer som är ett delproblem under vårdansvar och organisation samt omvårdnad som är ett delproblem under vård och behandling.

De 10 vanligaste delproblemen	2020	2021	2022
Vårdflöde/processer	5	3	8
Omvårdnad	1	1	8
Resursbrist/inställd åtgärd	6	3	5
Delaktighet	5	5	2
Läkemedel	0	5	5
Undersökning/bedömning	0	2	3
Behandling	0	2	4
Information	1	4	2
Hygien/miljö/teknik	2	1	3
Fast vårdkontakt/vårdplan	0	0	2

Tabell 2. Fördelning av de 10 vanligaste delproblemen i perioden 2020–2022

Ärenden rörande synpunkter på vårdflöde/processer handlade många gånger om att patienter inte hade fått den vård som kunde förväntas när fler vårdgivare eller vårdenheter varit inblandade. I några av ärendena har det handlat om att omsorgspersonalen agerat på egen hand utan att kommunicera med sjuksköterskan. I andra ärenden har det handlat om att information om läkemedel, provtagningar eller vårdinsatser inte gått fram till andra berörda vårdenheter. Det fanns mönster som talade för att kommunikationen mellan sjukhus och hemsjukvård inte var optimal. Likaså fanns det mönster som talade för att kommunikationen mellan omsorgspersonal och kommunens sjuksköterskor behövde förstärkas.

Det framkommer i flera ärenden att hälso – och sjukvårdspersonalen och/eller omsorgspersonalen inte har hörsammat närståendes information vilket i sin tur har lett till otillräckliga undersökningar och bedömningar. Det har utifrån detta blivit fördröjningar i behandling av exempelvis dehydrering med allvarliga konsekvenser för patienten. Verksamheten har i yttrande kommit fram till att det funnits brister inom samverkan och samordning både med andra vårdgivare och internt inom förvaltningens verksamheter. Förvaltningen kommer arbeta vidare med flera förbättringsåtgärder utifrån vad som framkommit i utredningen kring klagomålet.

I ett annat ärende var patienten inlagd på sjukhus och i samband med utskrivning gavs inte information till hemsjukvården om att patienten hade fått symtom som talade för misstänkt Covid- 19. Patienten hade provtagits i samband med utskrivningen men inte heller detta gavs det någon information om. Det ledde till att både anhöriga och personal exponerades i flera dagar för misstänkt smitta. Inga skyddsåtgärder hade på grund av det genomförts av personalen. Verksamheten bekräftade att de inte fått någon information från sjukhuset vilket de skulle fått enligt samverkansrutiner. Orsaken var uppenbart bristande kommunikation och miss i informationsöverföringen.

Ärenden rörande synpunkter på omvårdnad handlade många gånger om att patienter överfördes från sjukhusvård till kommunal hälso- och sjukvård. Med bristande informationsöverlämning om pågående vårdinsats har förutsättningarna för kommunens hälso- och sjukvårdspersonal och omsorgspersonal inte varit bästa möjliga. Det fanns mönster som talade för att kommunikationen mellan sjukhus och hemsjukvård inte varit optimal.

Det framkom i flera ärenden att hälso – och sjukvårdspersonalen och/eller omsorgspersonalen inte hade fått tillräcklig information om aktuellt vård- och omsorgsbehov vid överlämnandet till den nya vårdenheten vilket ledde till att det blev ett ökat lidande för patienten med smärtor och förvärrade trycksår. Verksamheten framförde i sitt svar till den klagande att hade överlämningen innehållit relevant information var det troligt att patientens behov av trycksårsavlastande kuddar och smärtlindring hade uppmärksammats tidigare. Ett mer intensivt förebyggande arbete gällande trycksår kunde också ha initierats redan vid hemkomsten från sjukhuset. God viloställning som både är tryckavlastande och smärtstillande samt bedömning av smärta är omedelbara vårdåtgärder som inte skulle vänta.

## Hallands kommuner

Under 2020–2022 var det Halmstads kommun som hade flest ärenden med totalt 33 ärenden. Dessa handlade främst om delproblemen delaktighet under huvudproblemet kommunikation samt vårdflöde/processer under huvudproblemet vårdansvar och organisation. Varbergs kommun följde efter med 27 ärenden och de har främst handlat om läkemedel och undersökning/bedömning bägge delproblem under huvudproblem vård och behandling. Sedan följde Kungsbacka kommun med 20 ärenden som bland annat handlat om vårdflöde/processer under huvudproblemet vårdansvar och organisation.

### Kungsbacka kommun

Delproblem	2020	2021	2022
Vårdflöde/processer	3	1	1
Omvårdnad		1	2
Resursbrist/inställd åtgärd	1	1	1
Delaktighet	2		
Behandling		1	1

Tabell 3. Fördelning av de 5 vanligaste delproblemen i perioden 2020–2022

Inom Kungsbacka kommun har delproblemet vårdflöde/processer varit det mest förekommande delproblemet under perioden. Det framkom i ett av ärendena att en patient hade vårdats på sjukhus för en stroke. Inför utskrivning genomfördes en samordnad individuell vårdplanering (SIP). När patienten skrevs ut hade hen konstanta problem med kräkningar och illamående och var i ett mycket dåligt skick. Hemtjänsten hade inte fått någon information om detta vilket anhöriga menade berodde på att vården var dåligt samordnad. Anhöriga ställde sig frågande till varför sjuksköterskan vid vårdplaneringen inte uppgav aktuell hälsostatus.

Kommunen har i sin utredning funnit att det förelåg brister i den information som lämnats från slutenvården, det vill säga från sjukhuset till kommunen. Utifrån detta har de upprättat en vårdkedjeavvikelse och skickat det till sjukhuset. Syftet med vårdkedjeavvikelsen var att förbättra samarbetet och samordningen mellan olika huvudmän, i detta fall informationsöverföringen mellan sjukhus och kommun. Detta kommer följas av utvecklingsledaren för hälso- och sjukvården inom förvaltningen för vård- och omsorg.



## Varbergs kommun

Delproblem	2020	2021	2022
Läkemedel		2	3
Undersökning/bedömning		2	2
Information		2	1
Resursbrist/inställd åtgärd			3
Vårdflöde/processer			3

Tabell 4. Fördelning av de 5 vanligaste delproblemen i perioden 2020–2022

Inom Varbergs kommun har läkemedel varit det mest förekommande delproblemet. Det framkom i ett av ärendena att patienten drabbats av tre händelser. Den första händelsen var att det saknades läkemedel hos patienten på grund av recept inte förnyats. Enligt medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) var det uppenbart att någonstans i denna process kring receptförnyelse hade det brutit, information har inte nåtts fram.

I den andra händelsen uppmärksammade närstående personalen att det skulle ha använts en tom inhalator. Enligt MAS hade både vidtalad personal, som brukade hjälpa till med inhalationen, och sjuksköterskan uppgett att de inte känts vid denna händelse. När sjuksköterskan fick kännedom om händelsen, av närstående, kontrollerade hen de inhalatorer som fanns hos patienten och kunde konstatera att det fanns läkemedel kvar.

Den tredje händelsen var att ögondropparna tagit slut. Enligt MAS hade personalen informerat sjuksköterskan om att ögondropparna snart var slut. Det var oklart hur många dagar som patienten varit utan sina ögondroppar.

Alla dessa tre händelser visade på brister i processen kring läkemedelshantering men det har inte kunnat klargöras vart i ledet det brutit uppger MAS i sitt yttrande. Dock ansåg hen att det var uppenbart att det i detta förlopp har funnits informations- och/eller kunskapsbrister. Åtgärder har genomförts för att detta inte ska hända igen, det är bland annat genom att personalgruppen har gått igenom vad som gäller kring att uppmärksamma behov av receptförnyelse. Även rutin, arbetssätt och ansvarsfördelning har gått igenom.

## Halmstads kommun

Delproblem	2020	2021	2022
Delaktig	3	2	
Resursbrist/inställd åtgärd	3	1	
Vårdflöde/processer	1	1	2
Omvårdnad	1		3
Information	1	2	1

Tabell 5. Fördelning av de 5 vanligaste delproblemen i perioden 2020–2022

Inom Halmstads kommun har läkemedel varit det mest förekommande delproblemet. Det framkom i ett av ärendena att en närstående uppmärksammade personalen på att patienten hade vita beläggningar på läpparna och i munnen. Närstående kände igen symtomen på svampinfektion och frågade personalen om de kunde se till att patienten fick behandling för det eftersom det kunde göra det svårt att äta. Personalen tog inte hänsyn till närståendes synpunkter men de stod på sig. Patienten hade svampinfektion och fick behandling för detta. Vårdgivarens utredning visar att närstående och patient inte fått vara delaktig i utformandet av vården. Omsorgspersonalen har inte överlämnat frågorna till rätt kompetens, i detta fall sjuksköterska.

## Reflektioner

Under denna period ser vi att antalet avslutade ärenden har ökat från 22 till 46 hos alla sex kommunerna vilket är positivt med tanke på det stöd Patientnämnden kan ge patient och/eller närstående. Patientnämnden har ett tydligt uppdrag att kunna hjälpa patient/närstående med att föra fram klagomål till kommunal hälso- och sjukvård och hjälpa dem att få svar. Det finns behov av kommunikationsinsatser riktade till allmänheten om vad Patientnämnden kan bidra med och på vilket sätt deras synpunkter/klagomål kan tillföra verksamheten i utvecklingsarbetet.

Dialog med ansvariga funktioner inom kommunen visar på att många synpunkter/klagomål tas emot av omsorgspersonal samt av sjuksköterskor. Många av händelserna hanteras där och då genom att det kan ges förklaringar eller att någon ändring görs i arbetet med patienten. Mycket av detta dokumenteras sällan som avvikelser men kan läsas i patientjournal/omvårdnadsjournal. Detta kan vara en problematik som behöver tas om hand då patientsäkerhetsarbetet inte får tillräckligt med utvecklande material (avvikelse rapporter) och därmed inte kan ge rätt förändring i verksamheten. Patientnämnden föreslår en utökad samverkan med ansvariga funktioner inom kommunal hälso- och sjukvård för att kunna bidra i patientsäkerhetsarbetet.

Trots det låga antalet ärenden som Patientnämnden har tagit emot under tre års tid kan det ses mönster och trender inom utvecklingsområden som samverkan mellan olika vårdgivare, uppföljning av läkemedelshantering och kommunikation mellan vårdprofessionen. Kommunerna i Halland har i regional samverkan fört upp dessa frågor men uppenbarligen finns det mer att önska för att höja patientsäkerheten.

I 24 av 98 svar har verksamheterna redovisat olika åtgärder vilket visar att det finns mycket goda förutsättningar för patienter och närstående att bli delaktiga

i vårdens utveckling. Svaren har genomgående haft en hög kvalitet där både bakomliggande orsaker och åtgärder lyfts fram.

I rapporten har iakttagelser gjorts gällande betydelsen av att lyssna på och samla in närståendes kunskaper om patientens hälsotillstånd. Med en ökad delaktighet kan vårdpersonalen få mer tryggad kunskap om patientens tillstånd och därmed en större möjlighet att ge en säkrare vård.



Din kommun i samarbete med Region Halland