

Röster från de äldsta: Vad fungerar inte i vården?

ANALYS AV KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER SOM RÖR ÄLDRE (80 +) I HÄLSO- OCH SJUKVÅRDEN

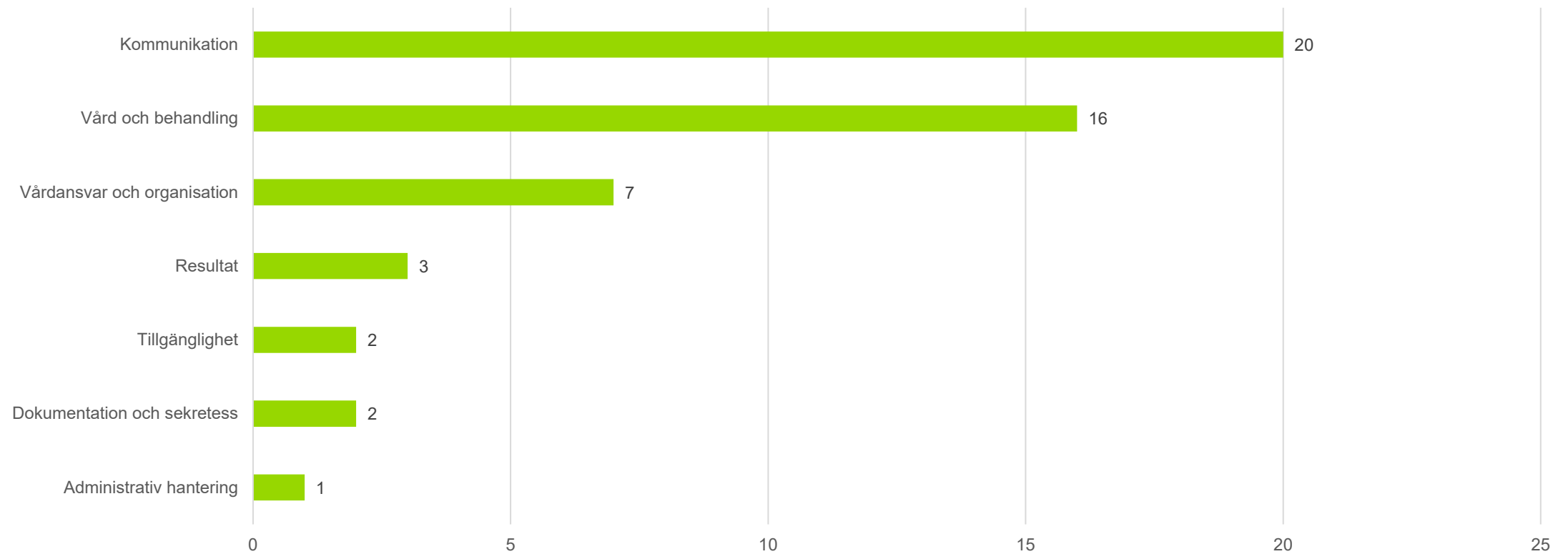


RAPPORT FRÅN PATIENTNÄMNDEN

Bakgrund



- Ett samarbete mellan Sveriges patientnämnder och Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) har sedan några år tillbaka resulterat i gemensamma, nationella analyser av patienter och närståendes synpunkter och klagomål.
- Temat för 2025 års analys är personer som är 80 år och äldre:
 - 51 ärenden
 - 59% kvinnor
 - Nästan hälften av ärendena har framförts av närstående. Flera ärenden visar att närstående måste ta ett stort ansvar och agera för att säkerställa vård, vilket är problematiskt för de som saknar sociala nätverk.



Bristande information, delaktighet och bemötande

- Utebliven återkoppling efter undersökningar och provtagning
- Otydlig eller utebliven information om insatta läkemedel och biverkningar.
- Inte lyssnade till eller involverade i beslut, ex läkemedelsutvärdering och vårdplanering. Beslut om att avsluta livsuppehållande behandling har fattats utan tillräcklig dialog med närstående.

Den närstående tillkallade ambulans då den äldre släktingen verkade mycket tagen och slut. Ambulanspersonalen upplevdes av närstående ha en nonchalant attityd och gick inte fram till patienten för att fråga hur hen mårde och kontrollerade heller inte vitala parametrar. Istället sa personalen att det var bättre för äldre personer att vara kvar i hemmet i stället för att åka in till akuten. Den närstående stod på sig och efter ett tag gick personalen ut i ambulansen och kontaktade läkare. Beslutet ändrades inte och patienten lämnades kvar hemma utan att ha blivit undersökt.

Digitalisering: möjlighet eller hinder för jämlik och tillgänglig vård?

- Digitala kommunikationskanaler såsom 1177.se är ett hinder för äldre som inte är digitalt vana, vilket leder till att patienter missat kallelser och vård.
- Digitala krav skapar stress och riskerar att bidra till ojämlik tillgång till vård.

...svaret med väntetid för operation samt information om möjlighet att åberopa vårdgaranti skickades via 1177. Patienten har inte tillgång till 1177 och har därför inte tagit del av information. Patienten är nu bortplockad ur kön då hen inte besvarat meddelandet. "Får man ingen återkoppling via papper längre? Hur skulle vi vetat att vi skulle ta del av information i 1177?"

Personen har mottagit en kallelse i 1177 och inte uppmärksammat detta. Personen har inte fått någon avisering om att det var en tid bokad. Hen missade besöket och har nu fått en faktura på uteblivit besök.

För en tillgänglig och jämlik vård krävs:

- En vidareutveckling av e-tjänsterna i 1177
- Erbjuder alternativ för dem som inte kan eller vill använda digitala kanaler
- Tydliggöra vilka kommunikationskanaler som används inom vården, och i vilka sammanhang.



Vård och behandling

- Brister i bedömning och undersökning, har lett till fördröjda och missade diagnoser av exempelvis cancer, sepsis och stroke.

Utebliven läkarbedömning av patient som fått ett rejält blåmärke i pannan och som medicineras med blodförtunnande läkemedel. Patientens allmäntillstånd försämrades och patienten avled kort därefter.

Vårdansvar och organisation

- Synpunkter på regelverket gällande sjukresor
- Brister i samordning mellan olika vårdaktörer vid vårdens övergångar, ofta personer med multisjuklighet (sköra äldre).
- Utskrivning från sjukhus utan färdig eller tydlig vårdplanering har lett till akuta återinläggningar och fallolyckor.

Föräldern hade vårdats cirka en vecka på sjukhus. Närstående efterfrågade vårdplanering då föräldern behövde mer stöd i hemmet, fick ett jakande svar. Närstående hade även kontakt med biståndshandläggare i kommunen och det planerades för hemgång nästkommande fredag. Torsdag eftermiddag skickades föräldern hem från sjukhuset utan att hemtjänsten var på plats. På kvällen ramlade patienten i hemmet. Närstående undrar hur man från sjukhusets sida kan skicka hem en patient utan att vårdplaneringen mellan sjukhuset och kommunen var klar.

Berättelser om ålderism och diskriminering

Patient som beskriver att hen många gånger sökt vård på grund av sin värkproblematik. Upplever sig ofta dåligt bemött med kommentarer som: "är du här nu igen?" Upplever att andra som har lindrigare besvär prioriteras högre och därför får träffa läkare fortare. Misstänker att hens höga ålder spelar in i detta.

Patient med olidlig smärta i ryggen. Beskriver att livet blivit en ständig kamp då smärtan begränsar rörelsefriheten. Remiss som skickats till röntgen har fått avslag. Patienten tycker detta är anmärkningsvärt vilket får hen att fundera i banor av åldersdiskriminering.

Känner sig inte lyssnad på när hen vill vara mera delaktig i sin vård. Patienten har önskat olika undersökningar men nonchalerats. Själv tror hen att det kan ha att göra med att hen är gammal och inte prioriterad.

TIPS PÅ FORTSATT LÄSNING:

Hemma är någon annanstans: En undersökning om äldre personers mänskliga rättigheter i äldreomsorgen, Institutet för mänskliga rättigheter (2024)

Patientnämndens årsberättelse 2025