

Patients klagomål på förlossningsvården

En analys av patientnämnderna och IVO (2024)

Bakgrund

722 klagomål totalt

- 598 till patientnämnderna och 124 till IVO
- Sju ärenden från patientnämnden Region Jämtland Härjedalen

Resultatet speglar innehållet i de klagomål som lämnats in, och ska inte ses som representativt för förlossningsvården i stort.

Genom att ta tillvara de erfarenheter och perspektiv som framkommer i patienters klagomål kan vårdgivare och beslutsfattare få förutsättningar att ytterligare stärka tryggheten, bemötandet och kvaliteten i förlossningsvården

Genomgående teman

- Komplicerade förlossningar, där akuta situationer uppstått eller där patienter upplever att fler än en sak gått fel.
- Kvinnor anser sig inte ha blivit tillräckligt lyssnade på, eller fått den information som behövs för att vara delaktiga i sin egen vård.
- Skador och lidande hade kunnat förhindras om åtgärder satts in i tid.
- Kvinnor med förlossningsskador beskriver svårigheter att få rätt vård och att besvären i flera fall blivit långvariga.

Vård och behandling

Skador kunde ha undvikits

- Fördröjda eller uteblivna kejsarsnitt
- Oro har inte tagits på allvar

Misstag eller avsteg från rutiner

- Bristfälliga bedömningar, diagnoser eller ordinationer

Stressade ingrepp → utsatthet, smärta, trauma

- Ex vid yttre press, sugklocka
- Bristfällig smärtlindring och bedövning

Kommunikation

Otillräcklig information och brist på delaktighet

- Ingrepp utan information, delaktighet eller samtycke.
- Otillräcklig information om risker, om barnets eller kvinnans tillstånd.

Brister i bemötande

- Oempatiskt, kränkande, förminskande av smärta.
- Attityder som kan relateras till kvinnans bakgrund eller härkomst.

Otillräcklig återkoppling när något gått fel

- Bristande och utebliven återkoppling i samband med vårdskador
- Otillgängliga, undvikande

Vårdansvar och organisation

Samordna sin egen vård

- Bristfällig hjälp i samband med förlossningsskador. Inte remitterats, behövt skriva egenremisser, hänvisats mellan olika enheter utan samlad vårdplan.
- Mångårigt lidande; smärta, svårigheter vid samliv, tarm- och urinvägsbesvär.

Otryggt omhändertagande

- Nekats plats när de ringt till förlossningsavdelningen, skickats hem på grund av platsbrist, lämnats ensamma, larmat utan att någon kommer, inte fått insatser i tid.
- Stressad och otillgänglig personal.

Dokumentation och sekretess

Felaktig eller utebliven dokumentation

- Utebliven dokumentation att patienten nekats att komma till avdelningen, om patientens framförda oro för minskade fosterrörelser, om höjning av värkstimulerande dropp.

Otillräcklig informationsöverföring

- Inom och mellan olika vårdenheter.

Patientlagens punkter om patientdelaktighet

Information om
hälsotillstånd,
undersökning och
behandling.

Individanpassad
information (ålder,
språk, förutsättningar).

Samtycke till vård och
behandling.

Delaktighet i beslut om
vård och behandling.

Information om och
möjlighet att välja
mellan olika
behandlingsalternativ.

Möjlighet att välja
vårdgivare eller
utförare av vård.

Möjlighet att få en fast
vårdkontakt.

Medverkan i planering
av vården, t ex
samordnad individuell
plan (SIP).

Närståendes möjlighet
att vara delaktiga om
patienten vill.

Stöd till egenvård när
det är möjligt.

Möjlighet att lämna
synpunkter och
klagomål på vården.

TACK!

LÄNK: Patienters klagomål på förlossningsvården – En analys genomförd av patientnämnderna och Inspektionen för vård och omsorg