

Tid: kl. 10:00-16:00

Plats: Konferensrum Ändsjön, Köpmangatan 21. Östersund.

Ordförande

Kia Carlsson (L)

Ledamöter

Margareta Gladh (M)

Ingrid Kjelsson (C)

Catarina Antán (V)

Harriet Jorderud (S), Vice ordförande

Ersättare

Johan Bergman (M)

Jenny Palmquist (S)

Ingrid Zakrisson (C)

Christer Toft (S)

Sara Wikman (C)

1. Sammanträdets öppnande Kia Carlsson
2. Information säkerhetssamordnare, Region Jämtland-Härjedalen Stefan Bergander och Göran Zakrisson 10:00
 Ärendebeskrivning
 Information hot och trakasserier.
3. Val av justerare och tid för justering
4. Föredragningslista fastställs
5. Föregående protokoll
 Beslutsunderlag
 - Protokoll skapad PAN 2019-02-27 08.43.35
6. Stödpersonverksamheten Örjan Sundberg
7. Ris och Ros - inkomna ärenden Anette Rydström
8. Aktiviteter
 Ärendebeskrivning
Kommande aktiviteter:
 Område HNR ledningsgrupp 11/3
 Samverkansforum, Patientsäkerhet 20/3
 Område Ögon/Öron ledningsgrupp 20/3
 Patientföreningen ILCO 24/3
 Tjänstemannaregionkonferens 28/3
 Område medicin ledningsgrupp 8/4
 Vårdanalys 25/4
 Föreläsning patientföreningen Jämtgubben preliminärt April
 Föreläsning Miun, sjuksköterskeprogrammet 10/5
 Regional politikerkonferens 13-14/5
 Kommunbesök Bräcke 22/5
 Föreläsning AT-intro 28/5
 Kommunbesök Åre, hösten 2019

Utförda aktiviteter:
 Utbildningsdag för stödpersoner 24/1
 Chefsprogram 13/2
 AT-intro 26/2
9. Information Elsy Bäckström 13:00
 Ärendebeskrivning
 Information, Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från hälso- och sjukvård.
10. Analysrapport Ulrika Eriksson
 Ärendebeskrivning
 Synpunkter på vården gällande personer över 80 år
 Beslutsunderlag
 - Synpunkter på vården gällande personer över 80 år Patientnämnden
 - Rapportsammandrag från patientnämnden. Personer över 80år
11. Rapporter

Ärendebeskrivning

Vård och omsorgsanalys 31/1

Information Regionfullmäktige, 12/2.

Tjänstemannanätverk 13/2

Utbildningsdag förtroendevalda 14/2

VSP användarmöte 13-14/2

Information Teams, Jonas Lindqvist IT-pedagog Region JH, 20/2.

12. Intern utbildningsplan kommande mandatperiod

Förslag till beslut

Lagstiftning

Information av jurist gällande reglemente

Förvaltningens kategorisering och ärendeprocessen

Återföring från ledningsgruppträffar

Bjuda in stödperson och patient

Stödpersonsverksamheten

Information, Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Genomgång verksamhetsplan 2019

Patientnämndens återföring av ärenden till verksamheterna och övriga instanser

13. Inkomna handlingar

14. Nästa sammanträde

Ärendebeskrivning

16 maj 2019, Grupprum 1 vid Hörsalen, Östersunds sjukhus

Övriga



5

Föregående protokoll

Patientnämnden

Mötesdatum
 2019-01-17

Plats och tid	Grupprum 2, bredvid hörsalen på sjukhuset kl. 10:00-16:00
Beslutande ledamöter	Kia Carlsson (L) (Ordförande) Margareta Gladh (M) Ingrid Kjellsson (C) Catarina Antán (V) Harriet Jorderud (S) (Vice ordförande) (Fram till 13.30) §§1-15 Christer Toft (S) (Icke tjänstgörande fram till 13.30) §§16-21 ersätter Harriet Jorderud (S) (Vice ordförande)
Ej tjänstgörande ersättare	Jenny Palmquist (S) Ingrid Zakrisson (C)
Övriga närvarande	Lillemor Olsson (Sekreterare) Annette Rydström (Förvaltningschef) Ulrika Eriksson (Utredare) Örjan Sundberg (Utredare)
Utses att justera	Harriet Jorderud Anette Rydström
Justeringens plats och tid	Patientnämndens förvaltning , 2019-01-22 13:30
Protokollet omfattar	§§1-21

Underskrifter	Sekreterare	
	Lillemor Olsson	
	Ordförande
	Kia Carlsson	
	Justerande
	Harriet Jorderud	Anette Rydström

ANSLAG/BEVIS Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Organ	Patientnämnden		
Sammanträdesdatum	2019-01-17		
Datum för anslags uppsättande	2019-01-23	Datum för anslags nedtagande	2019-02-07
Förvaringsplats för protokollet	Patientnämndens förvaltning		
Underskrift		
	Lillemor Olsson		

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

ÄRENDELISTA

- §1 Sammanträdets öppnande
- §2 Nya nämnden
- §3 Val av justerare och tid för justering
- §4 Föredragslista fastställs
- §5 Föregående protokoll
- §6 Årets kommande sammanträden
- §7 Information av förvaltningschef Patientnämnden
- §8 Mandatperiodens planerade kommunbesök
- §9 Information Meetings och Office 365
- §10 Information nytt larmsystem
- §11 Information ny handbok om klagomål och synpunkter
- §12 Stödpersonsverksamheten
- §13 Ris och Ros - inkomna ärenden
- §14 Analysplan 2019
- §15 Årsbokslut 2018
- §16 Årsberättelse 2018
- §17 Aktiviteter
- §18 Rapporter
- §19 Inkomna handlingar
- §20 Övrig
- §21 Nästa sammanträde

Patientnämnden

2019-01-17

§1

Sammanträdets öppnande

Sammanfattning

Ordförande Kia Carlsson önskar alla välkomna och öppnar sammanträdet.

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2019-01-17

§2

Nya nämnden

Sammanfattning

Politiker och tjänstemän presenterar sig för varandra.

Paragrafen är justerad

§3

Val av justerare och tid för justering

Sammanfattning

Harriet Jorderud väljs att justera dagens protokoll.

Paragrafen är justerad

§4

Föredragslista fastställs

Sammanfattning

Tillägg i föredragslista:

§ 19: Inkomna handlingar. Redogörelse till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) över patientnämndsverksamhet - avseende 2018.

§ 20: Övriga.

Beslut

Föredragslista fastställs efter tillägg.

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2019-01-17

§5

Föregående protokoll

Beslut

Föregående protokoll godkännes och läggs till handlingarna.

Beslutsunderlag

- Sammanträdesprotokoll 20181115

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2019-01-17

§6

Årets kommande sammanträden

Sammanfattning

Årets kommande sammanträden fastställdes på patientnämndens sammanträde 2018-05-18, § 49. 14 mars, 16 maj, 12 september samt 14 november.

Beslut

Sammanträdestider för beslutade möten fastställs till 10.00 - 16.00.

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2019-01-17

§7

Information av förvaltningschef Patientnämnden

Sammanfattning

Anette Rydström informerar om patientnämndens uppdrag, arvodesregler samt reglemente.

Beslut

Nämnden godkänner informationen.

Paragrafen är justerad

§8

Mandatperiodens planerade kommunbesök

Sammanfattning

Harriet Jorderud informerar nämnden om tidigare kommunbesöks innehåll.

2019 - Bräcke och Åre

2020 - Strömsund och Berg

2021 - Krokoms och Ragunda

2022 - Härjedalen och Östersund

Beslut

Nämnden godkänner mandatperiodens planerade kommunbesök.

Paragrafen är justerad

§9

Information Meetings och Office 365

Sammanfattning

Lillemor Olsson informerar nämnden om Webbapplikationen Meetings, där möteshandlingar kommer att finnas samt om Office 365.

Beslut

Nämnden godkänner informationen.

Paragrafen är justerad

§10

Information nytt larmsystem

Sammanfattning

Anette Rydström informerar nämnden om att förvaltningen har nytt personlarm. Politiker och tjänstemän kan utsättas för hot och trakasserier. Förslag framkommer att bjuda in Stefan Bergander, säkerhetssamordnare vid Region Jämtland Härjedalen till nästa patientnämndssammanträde.

Beslut

Nämnden godkänner informationen.

Paragrafen är justerad

§11

Information ny handbok om klagomål och synpunkter

Sammanfattning

Anette Rydström informerar nämnden om nya handboken för handläggning av klagomål och synpunkter.

Beslut

Nämnden godkänner informationen.

Paragrafen är justerad

§12

Stödpersonsverksamheten

Sammanfattning

Örjan Sundberg informerar nämnden om stödpersonernas uppdrag och Patientnämndens skyldighet att tillsätta, rekrytera och utbilda stödpersoner.

Beslut

Nämnden godkänner informationen.

Paragrafen är justerad

§13

Ris och Ros - inkomna ärenden

Sammanfattning

Inga inkomna ärenden under perioden.

Paragrafen är justerad

§14

Analysplan 2019

Sammanfattning

Ulrika Eriksson informerar nämnden om 2019 års analysplan, som beslutades vid sammanträde 2018-11-15, § 88.

Beslut

Nämnden godkänner informationen.

Paragrafen är justerad

§15

Årsbokslut 2018

Sammanfattning

Harriet Jorderud och Ulrika Eriksson informerar nämnden om årsbokslut 2018. Det ekonomiska resultatet visar på ett överskott inom förvaltningen, nämnden och stödpersonsverksamheten. Samtliga verksamhetsmål och aktiviteter är uppfyllda.

Beslut

Nämnden beslutar att godkänna årsbokslutet 2018 och anser att det är ett gediget arbete som presenterats för nämnden.

Paragrafen är justerad

§16

Årsberättelse 2018

Sammanfattning

Nämnden har under året haft 463 inkomna ärenden, vilket är en ärendeminskning motsvarande drygt 20 procent jämfört med 2017. Nära hälften av ärendena berör synpunkter på vård och behandling, följt av kommunikation och bemötande samt organisation och tillgänglighet. Liksom tidigare år är det specialistvården som står för den största delen av inkomna ärenden följt av primärvård. När det gäller specialistvården så ses en minskning med närmare 50 ärenden, främst inom område ortopedi. Även inom primärvården ses en minskning av antalet ärenden jämfört med fjolåret. Anmärkningsvärt är att primärvårdsärenden som berör kvinnor utgör hela 17 procent av den totala ärendemängden. I dessa ärenden framkommer flertalet synpunkter på missade/fördröjda diagnoser. I ärendena framkommer att kvinnorna sökt primärvård ett flertal tillfällen men upplevt att deras oro inte tagits på allvar och att de nonchalerats. Synpunkter och klagomål som berör brister i kommunikation, bemötande och delaktighet har under de senaste åren utgjort en stor andel av patientnämndens inkomna ärenden. Totalt sett framträder brister avseende bemötande i vart tredje ärende. Det konstateras att patienters synpunkter i många fall leder till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet inom vården. Vården har vidtagit övergripande förbättringsåtgärder i ungefär tio procent av ärendena. Antalet ny tillsatta stödpersonsuppdrag var under året tre jämfört med 19 stycken år 2017. Tänkbara orsaker till den markanta minskningen kan bero på brister i om, hur, när och i vilken omfattning patienter som tvångsvårdas får informationen om rätten till stödperson. Nämnden ser ett behov av att utföra mer omfattande informationsinsatser till chefer och medarbetare inom område psykiatri avseende patientnämndens uppdrag kring stödpersonsverksamheten och patienters lagstadgade rätt till stödperson inom tvångsvård.

Beslut

Nämnden noterar att det är bra med beskrivande exempel. Nämnden beslutar att godkänna årsberättelsen.

Beslutsunderlag

- Patientnämndens årsberättelse 2018

Paragrafen är justerad

§17

Aktiviteter

Sammanfattning

Kommande aktiviteter:

Utbildningsdag för stödpersoner 24/1

Vård och omsorgsanalys 31/1

Tjänstemannanätverk 13/2

VSP användarmöte 13-14/2

Chefsprogram 13/2

AT-intro 26/2

Regionkonferens för politiker och tjänstemän, Sundsvall 13-14/5

Samverkansforum patientsäkerhet 20/3

Föreläsning Jämtgubben preliminärt April

Sjuksköterskeutbildningen Maj

Utförda aktiviteter:

Uppmärksamhetsveckan v 47

Norra regionens Presidiekonferens - video 26/11

Föreläsning AT-intro 27/11

Ortopedens ledningsgrupp 27/11

Tjänstemannanätverk 29-30/11

Telefonmöte IVO 10/12

Regionstyrelsen 10/12

Planeringsdag Odensala HC 11/12

Hearing revision 17/12

Föreläsning Miun, sjuksköterskeprogrammet 19/12

Regionfullmäktige 20/11, 11/12

Paragrafen är justerad

§18

Rapporter

Sammanfattning

Örjan Sundberg och Lillemor Olsson informerar om patientförsäkringen, Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag, LÖF.

Beslut

Nämnden godkänner informationen.

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2019-01-17

§19

Inkomna handlingar

Sammanfattning

IVO: Redogörelse till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) över patientnämndsverksamhet - avseende 2018.

Beslut

Nämnden godkänner informationen.

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2019-01-17

§20

Övrig

Sammanfattning

Förväntas ersättande ledamöter att närvara vid patientnämndens sammanträden.

Beslut

Nämnden beslutar att ersättande ledamöter inte förväntas närvara som icke tjänstgörande, men är varmt välkomna och nämnden ser gärna ett deltagande.

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2019-01-17

§21

Nästa sammanträde

Sammanfattning

14 mars 2019, Konferensrum Ändsjön, Köpmangatan 21, Östersund

Paragrafen är justerad



10

Analysrapport

Rapport 2019:1

Synpunkter på vården gällande personer över 80 år

Patientnämnden i Jämtlands län

Innehåll

BAKGRUND	2
Metod	2
RESULTAT	2
Omvårdnad.....	3
Vård i livets slutskede.....	4
Informationsöverföring och samverkan	4
Läkemedel.....	5
Närståendes delaktighet.....	6
DISKUSSION.....	6

Rapporten är skriven av Ulrika Eriksson, Lillemor Olsson, Anette Rydström och Örjan Sundberg
Patientnämndens förvaltning, Region Jämtland Härjedalen, Box 654, 831 27 Östersund. E-post: patientnamnden@regionjh.se

För information, kontakta:
Patientnämndens ordförande: kia.carlsson@regionjh.se
Förvaltningschef: anette.rydstrom@regionjh.se, 063-14 75 60
Utredare: ulrika.eriksson@regionjh.se, 063-14 75 46

Bakgrund

I Sverige ökar både andelen och antalet äldre personer i befolkningen, vilket medför att behovet av hälso- och sjukvård kommer att öka. Detta ställer krav på vården att anpassa sig till att kunna möta behoven för denna befolkningsgrupp¹. Ett sätt att identifiera äldre personers behov är att ta del av deras och närståendes erfarenheter och upplevelser av hälso- och sjukvården.

Patientnämnden tar emot synpunkter och klagomål från patienter och närstående avseende hälso- och sjukvård och tandvård i Region Jämtland Härjedalen samt hälso- och sjukvård som bedrivs av länets kommuner. Från den första januari 2018 regleras patientnämndernas verksamhet av Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården². I lagen anges bland annat att: *"Patientnämnderna ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar genom att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma landstinget eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården."*

Med anledning av ovanstående gav patientnämnden sin förvaltning att i en rapport redogöra för inkomna synpunkter och klagomål gällande personer över 80 år. Det övergripande syftet med rapporten är att den ska utgöra ett underlag för kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet.

Metod

De ärenden som inkommer till patientnämnden registreras i ärende- och dokumenthanteringssystemet Vårdsynpunkter (VSP). De ärenden som inkluderades i urvalet var de som inkommit under perioden 2017-01-01- 2019-01-21 och där patienten varit 80 år och äldre. Urvalet består av 92 ärenden.

Den första delen av resultatet utgörs av beskrivande statistik för urvalet, därefter presenteras en kvalitativ analys, som är uppdelad i olika rubriker utifrån ärendenas innebörd. I den kvalitativa resultatredovisningen har vi valt att lyfta sådant som bedömts som specifikt och särskilt angeläget när det gäller hälso- och sjukvård av äldre personer. Dessa ärenden är inte nödvändigtvis många till antalet. Detta innebär att resultatsammanställningen inte representerar samtliga ärenden i urvalet. I resultatet presenteras citat från VSP eller från inkomna skrivelser från patienter/närstående.

Resultat

Sett till den totala mängden inkomna ärenden till patientnämnden så utgör ärenden som berör personer över 80 år ca åtta procent. Urvalet består av 92 ärenden, varav 53st (58%) berör kvinnor och 39st (42%) berör män, i åldrarna 80-96 år (medel: 85 år). 44 ärenden registrerades under 2017, 42 ärenden registrerades under 2018 och 6 ärenden inkom januari 2019. 58 procent av

¹ Vårdanalys (PM 2017:2) Vården ur patienternas perspektiv – 65 år och äldre.

² SFS, 2017:372. Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

ärendena inkom från närstående, medan 42 procent initierades av patienten själv. Tabell 1 presenterar urvalets fördelning per område.

Tabell 1 Antal ärende per område

Verksamhet	Antal
Kommunal hälso- och sjukvård	17
Primärvård	16
Psykiatrisk specialistsjukvård	2
Somatisk specialistsjukvård	50
Tandvård	2
Övrigt	5

Omvårdnad

I flera ärenden framkommer synpunkter på bristande omvårdnad, och som framförallt berör den kommunala hälso- och sjukvården. I flertalet ärenden är det närstående som kontaktat patientnämnden med sina synpunkter, och i flera fall är patienten avliden.

Synpunkterna handlar om brister när det gäller nutrition, såsom bristande kunskap och tillvägagångssätt vid matsituationer där patienten har sväljsvårigheter samt bristande hantering av sond och sondmatning.

"PATIENTEN HAR UNDER EN LÅNG TID HAFT SVÄLJSVÅRIGHETER OCH REFLUX. DETTA HAR LETT TILL ATT HEN INTE FÅTT I SIG TILLRÄCKLIGT MED NÄRING. NÄRSTÅENDE HAR FLERA GÅNGER KONTAKTAT PRIMÄRVÅRDEN OCH PÅTALAT DETTA UTAN ATT NÅGON ÅTGÄRD VIDTAGITS. UPPEVDE ATT HEN INTE TOGS PÅ ALLVAR. I SAMBAND MED ATT PATIENTEN RAMLADE OCH BLEV INLAGD PÅ SJUKHUS KONSTATERADES ATT PATIENTEN VAR GRAVT UNDERNÄRD OCH ATT DET PÅGÅTT UNDER EN LÅNG TID. HAR HAFT HEMTJÄNST MED MATTILLSYN VILKET INTE HAR FUNGERAT."

Synpunkterna handlar också om att vården inte i tillräcklig utsträckning vidtagit åtgärder för att förebygga trycksår, såsom regelbundna lägesändringar i sängen eller att patienten enbart fått sitta uppe en liten stund per dag. Det framkommer synpunkter på brister avseende fallförebyggande åtgärder.

"FICK LIGGSÅR TILL FÖLJD AV ATT HEN ENBART FICK VARA UPPE TVÅ TIMMAR PER DAG."

"FÅTT HÖFTLEDSBROTT EFTER ATT HA RAMLAT PÅ TOALETTEN. NÄRSTÅENDE HAR SYNUNKTER PÅ ATT PATIENTEN HADE ETT RÖRELSELARM MEN ATT DETTA INTE VAR PÅSLAGET. PERSONALEN VAR INTE INFORMERADE OM ATT DET FANNS ETT RÖRELSELARM."

Utöver fysiska och psykiska komplikationer för patienten vid sådana händelser, skapar det även en oro och otrygghet för närstående, som upplever att de måste ha koll och ta ett stort ansvar.

Vård i livets slutskede

Flera synpunkter har inkommit från närstående som beskriver brister när det gäller palliativ vård, vård i livets slutskede. Ärendena handlar bland annat om brister i symtomlindring, men också om att närstående känt sig lämnade ensamma med den döende.

"NÄRSTÅENDE HAR SYNUNKTER PÅ VÅRDEN UNDER MAMMANS SISTA VECKOR I LIVET. HADE ÖNSKAT ETT MER VÄRDIGT SLUT. NÄRSTÅENDE UPPLEVDE ATT HEN VAR TVUNGEN ATT HA KOLL PÅ LÄKEMEDEL OCH OMVÅRDNAD, DÅ HEN KÄNDE ATT DET INTE FUNGERADE."

"NÄRSTÅENDE BESKRIVER DET SOM OETISKT ATT PATIENTEN, SOM VAR DÖENDE, SKULLE SKICKAS HEM MED SJUKTRANSPORT."

"NÄRSTÅENDE OCH PERSONAL PÅ SÄRSKILDA BOENDET VAR INFÖRSTÅDDA MED ATT PATIENTEN VÅRDADES I LIVETS SLUTSKEDE. NÄRSTÅENDE BESKRIVER ATT PERSONALEN HÖLL SIG UN DAN OCH UN DVEK ATT GÅ IN PÅ RUMMET. NÄRSTÅENDE PÅTALAR FÖR PERSONALEN ATT PATIENTEN VAR MYCKET ROSSLIG OCH HADE SVÅRT ATT FÅ LUFT, MEN NEKAS LÄKEMEDEL TROTS ATT DET FANNS DELEGERAT. NÄRSTÅENDE BESKRIVER PATIENTENS SISTA TID I LIVET SOM EN MARDRÖM, EN FRUKTANSVÄRD UPPLEVELSE EFTERSOM PATIENTEN PLÅGADES MYCKET."

Det framkommer synpunkter på brytpunktssamtal³ som inte varit tillräckligt tydliga eller som upplevts skrämmande för patient och närstående. I vissa fall har närstående inte informerats om att patientens vård är i en palliativ fas, utan fått besked om det först efter att närstående ställt frågan.

"NÄRSTÅENDE HAR SYNUNKTER PÅ BRYTPUNKTSSAMTALET, DÄR INFORMATIONEN VAR OTYDLIG. NÄRSTÅENDE FÖRSTOD INTE ATT PATIENTENS VÅRD ÖVERGÅTT TILL PALLIATIVT SKEDE."

Informationsöverföring och samverkan

Flera ärenden berör synpunkter på brister i information och samverkan i samband med att patienten ska överflyttas till annan vårdverksamhet/enhet eller skrivas ut till hemmet. I flera ärenden framkommer att patienten skrivits ut

³ Definition enligt Socialstyrelsens termbank: "Samtal mellan ansvarig läkare eller tjänstgörande läkare och patient om ställningstagandet att övergå till palliativ vård i livets slutskede, där innehållet i den fortsatta vården diskuteras utifrån patientens tillstånd, behov och önskemål."

från sjukhuset, och att närstående fått besked om detta med mycket kort varsel, eller inte alls. Det framkommer även att vårdplanering inte genomförts, eller att närstående inte informerats om att vårdplanering ska genomföras. Konsekvenserna av detta har varit att patienten blivit återinskriven eller att det blivit "struligt" och problematiskt när patienten kommit hem.

"VID KONTAKT MED AVDELNINGEN FICK NÄRSTÅENDE BESKED OM ATT PATIENTEN SKULLE VARA FORTSATT INLAGD I TVÅ DAGAR, OCH DÄREFTER ÖVERFLYTTAS TILL KORTTIDSAVDELNING. NÄSTKOMMANDE DAG BLIR NÄRSTÅENDE KONTAKTADE OCH INFORMERAS OM ATT PATIENTEN ÄR PÅ VÄG HEM. INGEN VÅRDPLANERING ÄR GENOMFÖRD. HADE INGEN NYCKEL TILL BOSTADEN. FÅTT FEL LÄKEMEDEL MEDSKICKADE. NÄR PATIENTEN KOM HEM VISADE DET SIG ATT HEN INTE KLARADE SIG SJÄLV."

"NÄRSTÅENDE ÄR LEDSEN OCH BESVIKEN ÖVER ATT HENNES 90-ÅRIGA PAPPA BLEV UTSKRIVEN FRÅN SJUKHUSET FÖR TIDIGT, INNAN HAN ÅTERHÅMTAT SIG TILLRÄCKLIGT. FÖRSÄMRADES FÖRSTA DAGEN I HEMMET OCH TVINGADES SÖKA VÅRD PÅ NYTT."

Läkemedel

Flera ärenden berör synpunkter på brister när det gäller läkemedelshantering och läkemedelsbehandling.

"NÄRSTÅENDE HAR SYNUNKTER PÅ HEMSJUKVÅRDEN. BESKRIVER HUR PATIENTEN FLERA GÅNGER FÅTT FÖR HÖGA DOSER INSULIN VILKET LETT TILL ATT HEN BLIVIT MYCKET PÅVERKAD. NÄRSTÅENDE HAR PÅPEKAT DETTA OCH FÅTT SOM FÖRKLARING ATT DET ÄR MÅNGA SOMMARVIKARIER. NÄRSTÅENDE KÄNNER SIG OROLIG OCH OTRYGG."

"PATIENTEN FICK MORFINPREPARAT SOM HEN BLEV FÖRVIRRAD AV."

Några ärenden handlar om synpunkter på otillräcklig smärtlindring, eller att patienters smärta inte tagit på allvar.

"NÄR NÄRSTÅENDE KOMMER TILL DET SÄRSKILDA BOENDE FÖR ATT BESÖKA SIN FÖRÄLDER, HAR HEN MYCKET ONT, VRIDER SIG I SÅNGEN OCH KAN INTE ÄTA DEN MAT SOM SERVERATS. TRANSPORTERAS TILL SJUKHUS DÄR DET VISAR SIG ATT FÖRÄLDERN BRUTIT BENET. NÄRSTÅENDE TROR ATT FÖRÄLDERN LEGAT LÄNGE MED SINA SMÄRTOR UTAN ATT DET TAGITS PÅ ALLVAR."

"NÄRSTÅENDE HAR SYNUNKTER PÅ BRISTFÄLLIG SMÄRTLINDRING UNDER VÅRDTIDEN."

”PATIENTEN HADE SVÅRA SMÄRTOR OCH VAR ORDINERAD SMÄRTLINDRING FÖRE PERSONLIG OMVÅRDNAD. DETTA SKER INTE OCH NÄR NÄRSTÅENDE PÅPEKAR DETTA BLIR HEN MYCKET DÅLIGT BEMÖTT.”

Närståendes delaktighet

I flera ärenden har närstående, ofta vuxna barn, synpunkter på att de inte gjorts delaktiga i patientens vård, i vissa fall var patienten inte själv förmögen att föra sin egen talan. Närstående uttrycker att de många gånger har värdefull information om patienten som kan vara till nytta för vården, men att detta ignoreras. Det framkommer även synpunkter på att närstående inte informerats om förändringar i patientens hälsotillstånd eller vård.

”NÄRSTÅENDE INFORMERADES AV HEMSJUKVÅRDEN OM INLÄGGNINGEN PÅ SJUKHUSET FÖRST ETT DYGN EFTER INLÄGGNINGEN.”

”NÄRSTÅENDE BESKRIVER ATT VARKEN PATIENTEN ELLER DEN NÄRSTÅENDE FÅTT NÅGON INFORMATION KRING FALLHÄNDELSEN OCH DE SKADOR SOM UPPKOM I SAMBAND MED FALLET.”

”NÄRSTÅENDE UTTRYCKER EN BESVIKELSE ÖVER ATT INTE KONTAKTAS AV PERSONAL NÄR FÖRÄLDERN BLIVIT FÖRSÄMRAD I SITT TILLSTÅND.”

”NÄRSTÅENDE UPPLEVER ATT PERSONALEN INTE LYSSNADE PÅ HENS INFORMATION OM PATIENTEN. NÄRSTÅENDE ANSER ATT HEN HAR VÄRDEFULL INFORMATION ATT GE, OCH HAR SOM FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG ATT LÄRA SIG LYSSNA PÅ NÄRSTÅENDE.”

Diskussion

Rapporten belyser patienters och närståendes synpunkter på vården av personer över 80 år, och tydliggör områden som kan utvecklas och förbättras. De synpunkter som inkommit berör både kommunal vård, specialistvård och primärvård. Samordning och kommunikation mellan vårdens olika delar och mellan vårdpersonal och patient är viktigt ur ett patientperspektiv. Särskilt viktigt är det för personer med ett stort vårdbehov eller flera sjukdomar som kräver kontakt med flera olika delar i vården⁴. Rapportens resultat visar att frågor som rör kommunikation, information och dialog/delaktighet mellan patient/närstående och vårdpersonal alltid är lika aktuell och utgör en viktig del i det ständiga förbättringsarbetet för att öka patientsäkerheten.

Första januari 2018 trädde Lag (2017:612) om samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård i kraft, som avser att främja samverkan mellan kommun, primärvård och specialistvård. Syftet är att skapa en trygg, säker och smidig övergång från slutenvård till öppen vård och omsorg. Vårdanalys har i uppdrag att följa upp effekterna och ändamålsenligheten av lagen, vilket

⁴ Vårdanalys (PM 2017:2) Vården ur patienternas perspektiv – 65 år och äldre.

kommer att redovisas i en slutrapport under första halvåret 2020. Patientnämnden i Jämtlands län bevakar särskilt ärenden som kan anses vara kopplade till synpunkter på efterlevnaden av lagen, och vi avser att följa upp detta under nästkommande år.

I resultatet lyftes synpunkter och klagomål fram som bedömdes vara särskilt angelägna när det gäller vården av äldre personer. Synpunkter som exempelvis berörde missade diagnoser och brister i tillgänglighet framkom också i urvalet. Dessa ämnen har belysts eller kommer att belysas i andra rapporter från patientnämnden, då utan att urvalet begränsats till någon ålder. Rapporter från patientnämnden i Jämtlands län kan läsas i sin helhet på: <https://www.regionjh.se/politikochdemokrati/politiskorganisation/politiskaorgan/patientnamnden>

Vi vill rikta ett tack till Anna Hestner (Mobila närvårdsteamet, Geriatriskt stöd) som läst utkast till rapporten och bidragit med synpunkter avseende urval och slutsatser.

SYNPUNKTER PÅ VÅRDEN GÄLLANDE PERSONER ÖVER 80 ÅR

Patientnämnden har analyserat inkomna synpunkter på vården gällande personer 80 år och äldre. Syftet med rapporten är att den ska utgöra ett underlag för kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Urvalet i rapporten består av 92 registrerade ärenden. I rapporten kan man bland annat läsa om:

Omvårdnad

Flera ärenden berör bristande omvårdnad, framförallt inom den kommunala hälso- och sjukvården. Synpunkterna handlar om brister avseende nutrition, samt förebyggande åtgärder när det gäller trycksår och fall.

Vård i livets slutskede

Flera synpunkter har inkommit från närstående avseende vård i livets slutskede. Ärendena handlar om brister i symtomlindring, men också om att närstående känt sig lämnade ensamma tillsammans med den döende. Det framkommer synpunkter på brytpunktssamtal som inte varit tillräckligt tydliga eller som upplevts skrämmande. I vissa fall har närstående inte informerats om att vården är i en palliativ fas.

Informationsöverföring och samverkan

Det framkommer brister i information och samverkan i samband med att patienten ska överflyttas till annan vårdverksamhet/enhet eller skrivas ut till hemmet. Det beskrivs att patienten skrivits ut från sjukhuset, och att närstående fått besked om detta med mycket kort varsel, eller inte alls. Det framkommer att vårdplanering inte genomförts, eller att närstående

inte informerats om att vårdplanering ska genomföras. Detta har medfört att patienten blivit återinskriven eller att det blivit svårt och problematiskt vid hemkomsten.

Läkemedel

Flera ärenden berör synpunkter på läkemedelshantering och läkemedelsbehandling. Några ärenden handlar om otillräcklig smärtlindring, eller att patienters smärta inte tagit på allvar.

Närståendes delaktighet

I flera ärenden har närstående, ofta vuxna barn, synpunkter på att de inte gjorts delaktiga i patientens vård. Närstående uttrycker att de har information om patienten som kan vara till nytta för vården, men att detta ignoreras. Det beskrivs även att närstående inte informerats om förändringar i patientens hälsotillstånd eller vård.

Diskussion

Samordning och kommunikation mellan vårdens olika delar och mellan vårdpersonal och patient är viktigt ur ett patientperspektiv. Särskilt viktigt är det för personer med ett stort vårdbehov eller flera sjukdomar som kräver kontakt med flera olika delar i vården. Rapportens resultat visar att frågor som rör kommunikation, information och dialog/delaktighet mellan patient/närstående och vårdpersonal alltid är lika aktuell och utgör en viktig del i det ständiga förbättringsarbetet för att öka patientsäkerheten.

Rapporten i sin helhet finns publicerad i Centuri, samt på regionens hemsida: www.regionjh.se

För mer information kontakta:

Utredare:

ulrika.eriksson@regionjh.se

tel: 063-14 75 46

Förvaltningschef:

anette.rydstrom@regionjh.se

tel: 063-14 75 60

Patientnämndens ordförande:

kia.carlsson@regionjh.se