

Tid: kl. 10:00-14:00

Plats: Ordförandes plats samt digitalt möte

Ordförande

Kia Carlsson (L)

Ledamöter

Margareta Gladh (M)

Ingrid Kjelsson (C)

Harriet Jorderud (S), Vice ordförande

Catarina Antán (V)

Ersättare

Johan Bergman (M)

Jenny Palmquist (S)

Ingrid Zakrisson (C)

Sara Wikman (C)

Christer Toft (S)

Övriga

1. Sammanträdets öppnande
2. Val av justerare och tid för justering
3. Föredragslista fastställs
4. Föregående protokoll
Beslutsunderlag
 - Protokoll skapad PAN 2021-02-02 13.59.52
5. Stödpersonsverksamheten Örjan Sundberg
6. Patientnämnderna i Sverige: Kommunikationsplan för gemensamma kommunikationsinsatser för patientnämnderna i Sverige Ulrika Eriksson
Ärendebeskrivning
En gemensam kommunikationsplan för alla patientnämnder i Sverige har tagits fram. Den beskriver i korthet nämndernas uppdrag och mål, samt prioriteringar och andra förutsättningar för de kommunikationsinsatser som planeras och genomförs i samverkan mellan patientnämnderna.
Beslutsunderlag
 - Kommunikationsplan 2021
7. Hälso- och sjukvårdsnämnden Ulrika Eriksson
Ärendebeskrivning
Hälso- och sjukvårdsnämnden har tagit del av Patientnämndens analysrapport som belyste patienters synpunkter på vården utifrån ett patientlagsperspektiv. Nämnden träffade Patientnämndens förvaltningschef vid sitt möte i november och fick föredragning av denna rapport. I december träffade nämnden också Patientnämndens företrädare. Nämnden vill tacka Patientnämnden för de rapporter som nämnden presenterar och är mycket positiva till att nämnden valt att betona patientperspektivet genom denna rapport.
Beslutsunderlag
 - §3 Hälso- och sjukvårdsnämnden Åtgärder med anledning av Patientnämndens analysrapport om patienter och anhörigas synpunkter ur patientlagsperspektiv(251692) (0)_TMP
8. Aktiviteter
Ärendebeskrivning
Kommande aktiviteter:
Regionfullmäktige 13-14/4
Chefsprogram 1 (UE) 14/4, 11-12/5

Regional politikerkonferens 4/5

MIUN, ssk 6/5

Nationellt tjänstemannanätverk 6-7/5

Arbetsmiljöutbildning 10-11/5

Utförda aktiviteter:

Utskick Nyhetsbrev februari 2021 till kommuner och regioner

Nationellt Tjänstemannanätverk, 11/2

Regionfullmäktige, 16/2

IVO möte, 17/2

Hälso- och sjukvårdsnämnden (dragning av rapport journal och sekretess), 25/2

Chefsprogram 1 (UE), 17-18/2 24/2, 5/3, 17/3

BRIS lunch föreläsning "Att ha förälder med psykisk ohälsa", 2/3

Tjänstepersonsmöte för patientnämnderna i norrlandsregionerna, 3/3

Kommunikationsavdelning 4/3

Kommunbesök Ragunda, 16/3

Möte med nationell analysgrupp IVO och PAN, 16/3

Möte med styrgrupp och användargrupp VSP, 17/3

Ledningsgrupp område psykiatri, 23/3

Ledningsgrupp område ögon/öron, 24/3

9. Nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet i hälso- och sjukvården 2020–2024

Ärendebeskrivning

Mot bakgrund av de förändringar och utmaningar som hälso- och sjukvården står inför ser regeringen behov av en nationell kraftsamling för ökad patientsäkerhet. Socialstyrelsen har därför fått i uppdrag att ta fram en nationell handlingsplan och att samordna och stödja patientsäkerhetsarbetet i landet. Handlingsplanen ska stärka huvudmännens arbete i det systematiska patientsäkerhetsarbetet och bidra till att förebygga att patienter drabbas av vårdskador. Handlingsplanen ska även stödja och samordna arbetet med patientsäkerhet i landet.

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2020-1-6564.pdf>

10. Charlotta George, Socialstyrelsen

Charlotta George 12:30

Ärendebeskrivning

Charlotta är sakkunnig i patientsäkerhet på Socialstyrelsen och leder arbetet med patientsäkerhet på myndigheten. Hon har också en roll som Chief nurse officer CNO för Sweden som innebär att vara kontaktpunkt i internationella sammanhang i frågor som rör sjuksköterskans och barnmorskans yrkesutövning. I sin roll som sakkunnig ansvarar Charlotta för att implementera den nationella handlingsplanen för ökad patientsäkerhet och stödja och samordna arbetet i landet, bland annat genom att leda det nationella rådet för patientsäkerhet.

Hur kan patientnämnden RJH arbeta med den nationella handlingsplanen? Särskilda sammanhang?

11. Pandemin och patienterna: klagomål till patientnämnderna i Sverige 2020

Ärendebeskrivning

Patientnämnderna i Sverige tog tillsammans under förra året emot 3 337 covid-19 relaterade klagomål. Med anledning av detta har patientnämnderna tagit fram en gemensam rapport. Rapporten är ett bidrag till hälso- och sjukvårdens kvalitets- och utvecklingsarbete samt ett underlag för tjänstepersoner, förtroendevalda och alla som är intresserade.

Klagomålen till patientnämnderna handlar i stor utsträckning om nekad, inställd och framflyttad vård samt att patienter är rädda för att smittas i samband med besök i hälso- och sjukvården. Besöksrestriktioner minskar möjligheten för närstående att vara delaktiga och ge stöd. Vården vid bekräftad covid-19 har i vissa fall upplevts bristfällig. Patienter beskriver att de upplevt en sämre vårdkvalitet i spåren av pandemin.

Alla i samhället har påverkats av pandemin. Sjukvården har uppmärksammats på ett sätt som aldrig tidigare. Genom medierapportering, rekommendationer och riktlinjer har människor fått upp ögonen för hur vården är organiserad och fungerar i praktiken. Varje klagomål i sig är en berättelse om något som en enskild patient har upplevt och varje berättelse bär på viktig kunskap om hur vården kan behöva utvecklas. Hälso- och sjukvården kan, genom att se patienter som medskapare i vården, använda sig av deras upplevelser i det systematiska patientsäkerhetsarbetet.

Rapporten har publicerats i bland annat dagens medicin, läkartidningen, aftonbladet och SVT. Förvaltningschef, patientnämnden Region Jämtland Härjedalen har intervjuats av Länsstidningen.

Beslutsunderlag

- Pandemin och patienterna - Klagomål till patientnämnderna i Sverige 2020

12. Inkomna handlingar

Ärendebeskrivning

Protokollsutdrag från hälso- och sjukvårdsnämnden 20 jan – åtgärder med anledning av patientnämndens analysrapport om patienter och anhörigas synpunkter

Begäran ärendeförteckning (ärenden avseende område psykiatri)

Agendareporter/ P4 Jämtland, (ärenden avseende cancerpatienter och sjukresor)

RCC, (anmälningar med canceranknytning)

PAN Örebro, (Utvärdering av 2020 års redogörelser covid-19 & barn)

Länsstidningen, (fråga om ärenden kring inställda operationer på ortopedien)

IVO, (förfrågan från IVO – ärenden som rör intensivvård)

13. Statistik Riket 2020

Beslutsunderlag

- Kopia av Riket 2020

14. Övrigt

15. Nästa sammanträde

Ärendebeskrivning

20 maj 2021

16. Mötet avslutas



4

Föregående protokoll

Patientnämnden

Mötesdatum
 2021-01-28

Plats och tid	Ordförandes plats samt digitalt möte kl. 10:00-14:30
Beslutande ledamöter	Kia Carlsson (L) (Ordförande) Harriet Jorderud (S) (Vice ordförande) Margareta Gladh (M) Catarina Antán (V) Ingrid Zakrisson (C) ersätter Ingrid Kjelsson (C)
Utses att justera	Harriet Jorderud
Justeringens plats och tid	Patientnämndens förvaltning , 2021-02-02 10:00
Protokollet omfattar	§§1-24

Underskrifter	Sekreterare	
	Lillemor Olsson	
	Ordförande
	Kia Carlsson	
	Justerande
	Harriet Jorderud	

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

Organ	Patientnämnden		
Sammanträdesdatum	2021-01-28		
Datum för anslags uppsättande	2021-02-04	Datum för anslags nedtagande	2021-02-19
Förvaringsplats för protokollet	Patientnämndens förvaltning		
Underskrift		
	Lillemor Olsson		

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

ÄRENDELISTA

- §1 Sammanträdets öppnande
- §2 Val av justerare och tid för justering
- §3 Föredragslista fastställs
- §4 Föregående protokoll
- §5 Patientnämnden Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)
- §6 Stödpersonsverksamheten
- §7 Skydds rond 2020
- §8 Inkomna handlingar
- §9 Internkontrollplan 2020
- §10 Regional politikerkonferens 4 maj 2021
- §11 Aktiviteter
- §12 Årsberättelse 2020
- §13 Lena Junehag, Specialistsjuksköterska för barn och ungdom, Fil Dr
- §14 Årsredovisning 2020
- §15 Verksamhetsplan 2021
- §16 Barnhus Jämtlands län
- §17 Kommunbesök 2021
- §18 Rapport från Patientnämndernas och IVOS analysgrupp med fokus på barnperspektiv och Coronarelaterade ärenden
- §19 Fokusområden 2021
- §20 Svar från Regionstyrelsen gällande diariern: 2020-189P
- §21 Revisions granskning av behandling av patienter med långvarig smärta.
- §22 Övrigt
- §23 Nästa sammanträde
- §24 Mötet avslutas

§1

Sammanträdets öppnande

Sammanfattning

Ordförande Kia Carlsson önskar alla välkomna och öppnar sammanträdet genom upprop av mötesdeltagarna.

Paragrafen är justerad

§2

Val av justerare och tid för justering

Sammanfattning

Harriet Jorderud väljs att justera dagens protokoll.

Paragrafen är justerad

§3

Föredragslista fastställs

Sammanfattning

Föredragslista fastställs.

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2021-01-28

§4

Föregående protokoll

Sammanfattning

Föregående protokoll godkännes och läggs till handlingarna.

Beslutsunderlag

- Protokoll skapad PAN 2020-11-17 12.57.43

Paragrafen är justerad

§5

Patientnämnden Systematiskt brandskyddsarbete (SBA)

Sammanfattning

Skyddsombud Örjan Sundberg informerar nämnden om den plan som framtagits gällande Patientnämndens Systematiska brandskyddsarbete.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen.

Beslutsunderlag

- Systematiskt brandskyddsarbete

Paragrafen är justerad

§6

Stödpersonsverksamheten

Sammanfattning

Stödpersonsansvarig Örjan Sundberg informerar nämnden om pågående stödpersonsuppdrag, samt informerar om den utbildningsfilm som ska erbjudas stödpersonerna under våren.

Beslut

Nämnden önskar ta del av utbildningsfilmen och beslutar godkänna informationen.

Paragrafen är justerad

§7

Skydds rond 2020

Sammanfattning

Ulrika Eriksson informerar nämnden om den årliga skydds ronden som genomförts på patientnämndens förvaltning.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen och önskar ta del av uppföljning gällande arbetsmiljöfrågan och det utökade digitala och distansarbete som tjänstepersonerna på förvaltningen utför sedan Covid-19 pandemins utbrott.

Beslutsunderlag

- Skydds rond 2020

Paragrafen är justerad

§8

Inkomna handlingar

Sammanfattning

ÖP - Begäran om Coronarelaterade ärenden

Student - Fråga om digitala läkartjänster inför en kandidatuppsats

Regionalt Cancercentrum - Patientnämndsärenden

Vårdanalys - Inför rapport om tillgänglighet och kvalitet inom primärvården i Sveriges landsbygder

Beslut

Nämnden beslutar godkänna innehållet i inkomna handlingar samt beslutar att till förvaltningen ombesörja att bjuda in representant från Regionala Cancercentrum Umeå, samt berörd cancer rehabiliterings företrädare för Region Jämtland Härjedalen inför kommande sammanträde under 2021.

Paragrafen är justerad

§9

Internkontrollplan 2020

Sammanfattning

Uppföljning av internkontrollplan 2020

Beslut

Nämnden beslutar godkänna att uppföljning av internkontrollplan 2020 fungerat väl. Uppföljning av internkontrollplan 2021 sker vid nästa sammanträde i mars.

Beslutsunderlag

- Internkontrollplan patientnämnden 2020

Paragrafen är justerad

§10

Regional politikerkonferens 4 maj 2021

Sammanfattning

Lillemor Olsson informerar nämnden om det preliminära program som är framtaget inför digital Regional politiker konferens i maj.

Beslut

Nämnden tycker innehållet är bra och ser fram emot kommande konferens. Nämnden beslutar godkänna informationen.

Paragrafen är justerad

§11

Aktiviteter

Sammanfattning

Kommande aktiviteter

Nätverksmöte 11/2

Chefsprogram 1. 17-18/2

Arbetsmiljöutbildning 1-2/3

Tjänstemannakonferens norra regionen 3/3

Utförda aktiviteter

God och nära vård, referensgruppsmöte 30/10, 30/11, 1/12

Kommunbesök Berg 18/11

Nätverksmöte 12/11

VSP användargrupp 18/11, 21/1

Webbseminarium om informationssäkerhet 19-26/11, 3/12

Samverkan patientnämnderna i Norrlandsregionerna 23/11, 27/1

Au-möte arbete med verksamhetsplan 2021 26/11

Seminarium: Barnahus 3/12

Utbildning Platina 9/12

Seminarium: Samers rättigheter i hälso- och sjukvården 10/12

Lunchföreläsning: BRIS - Samtal med vuxna i barnrättsperspektiv 15/12

Chefsprogram 1. 17/12, 20/1

SSK-info 17/12

RK-möte 19/1

ST-info 22/1

Återkommande: Möte med nationell analysgrupp PAN - IVO

Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen gällande kommande och avslutade aktiviteter.

Paragrafen är justerad

§12

Årsberättelse 2020

Sammanfattning

Färre ärenden jämfört med förra året. Under 2020 tog patientnämnden emot 408 patientärenden, vilket är en minskning på 14 procent jämfört med förra året. Ärendeminskningen var tydligast under de månader som smittspridningen av Covid-19 var som störst. En tänkbar förklaring till minskningen antas vara den pågående Covid-19-pandemin, och medborgarnas vetskap om och förståelse för vårdens ansträngda situation.

De flesta synpunkterna berör fortfarande vård och behandling. Knappt hälften; 40 procent, av patientnämndens ärenden under 2020 handlade om synpunkter på vård och behandling. Andra stora problemområden rör kommunikation mellan patient och vårdgivare (26 procent av samtliga ärenden) följt av synpunkter på vårdansvar och organisation, med 9 procent. Under 2020 avsåg 60 procent av ärendena kvinnor. Fler kvinnor än män har synpunkter på brister i kommunikationen och då framförallt bemötande och delaktighet.

Pandemin påverkade patienterna. Ett femtiotal ärenden som kan relateras till Covid-19 har inkommit under året. Synpunkterna berör nästan uteslutande konsekvenser och bieffekter av pandemin, och enbart något enstaka ärende handlar om vården av patienter med konstaterad Covid-19. Rädsla, obehag och oro beskrivs över att besöka vården och patienter upplever att de riskerar att utsätta antingen sig själva eller andra för smitta i samband med vårdbesök. Patienter upplever att vården har gjort bristfälliga undersökningar och bedömningar på grund av personalens "rädsla" för Covid-19.

Synpunkter på cancersjukvård. Flera ärenden handlar om att patienter och närstående upplever att cancerdiagnosen fördröjts. Ofta har patienter sökt vård upprepade gånger, men upplevt sig avfärdade. Synpunkterna berör också brister i samverkan och otydligheter i vårdansvar när patienter behandlas för sin cancer vid en eller flera andra regioner.

Vården kan upplevas ojämlik och diskriminerande. Patienters förutsättningar skiljer sig åt i landet och beskrivs som ojämlik när det gäller exempelvis regelverk för sjukresor och uppehälle i samband med regionvård, samt tillgänglighet och tillgång till kompetens. Åldersdiskriminering, eller diskriminering pga beroendeproblematik eller funktionsnedsättning framkommer också i patientberättelserna.

Patienters synpunkter bidrar till att vården blir bättre. Utifrån inkomna patientsynpunkter vidtar vårdgivare åtgärder för den enskilde individen som framfört klagomålet, och vidtar även förbättringsåtgärder som stärker patientsäkerheten på en övergripande och generell nivå.

Fyra nya analysrapporter har sammanställts. Under 2020 har patientnämnden sammanställt fyra analysrapporter som handlat om synpunkter på vården vid långvarig smärta, synpunkter på vården vid graviditet, förlossning och eftervård, patientsynpunkter ur ett patientlagsperspektiv samt synpunkter på patientjournalen. Rapporterna har presenterats vid regionfullmäktige och hälso- och sjukvårdsnämnden, samt spridits till hälso- och sjukvårdsledningen, och andra berörda.

Ökning av stödpersonsuppdrag. Patientnämnden förordnar stödpersoner till patienter som tvångsvårdas. Antalet nytillsatta stödpersonsuppdrag har ökat under året. En trolig förklaring till

ökningen är att ett tätare samarbete mellan patientnämnden och område psykiatri inletts. Ökningen ses som en mycket positiv utveckling, då stödpersonerna fyller en viktig roll för personer som tvångsvårdas.

Digitaliseringen tar större plats. Under året har patientnämndens utvecklingsarbeten främst handlat om att utveckla digitala arbetssätt, tjänster och funktioner.

Beslut

Nämnden anser att det är en bra välskriven årsberättelse och beslutar godkänna årsberättelse 2020.

Beslutsunderlag

- Patientnämndens årsberättelse 2020

Paragrafen är justerad

§13

Lena Junehag, Specialistsjuksköterska för barn och ungdom, Fil Dr

Sammanfattning

Lena Junehag informerade nämnden om barnrättsfrågor och hur hon samarbetat med andra personer och organisationer för att tillämpa barnens rätt i samhället. Nämnden informerades särskilt om barnkonventionens innehåll och barnrättslagen 2018:1197, samt belyste barnperspektivet utifrån att bemöta barn, barns integritet och hur man tillämpar vården utifrån barnkonventionen.

Beslut

Nämnden anser att information om barnperspektiv var innehållsrik, och mycket givande. Nämnden beslutar godkänna informationen.

Paragrafen är justerad

§14

Årsredovisning 2020

Sammanfattning

Ulrika Eriksson, informerar om att patientnämnden har ett ekonomiskt överskott på 99 tKr. Nämndens överskott förklaras av att mars månads sammanträde ställdes in, samt att maj, september och november månads sammanträde genomfördes digitalt, vilket innebar mindre arvoden och låga resekostnader. Förvaltningen har ett överskott på personalkostnader på 46 tkr vilket framförallt förklaras av partiella tjänstledigheter. Övriga kostnader på förvaltningen har ett överskott på 15 tkr vilket förklaras av att inga tjänsteresor eller konferenser genomförts, i enlighet med gällande rekommendationer. Stödpersonsverksamheten har ett underskott som beror på att det varit många stödpersonsuppdrag under året, och att en digital utbildningsplattform för stödpersonerna inhandlats.

Verksamheten har arbetat intensivt för att anpassa och ställa om utifrån rådande pandemi, och stora insatser har gjorts för att hitta digitala lösningar till att bedriva, upprätthålla och utveckla den utåtriktade verksamheten. Samtliga mål i verksamhetsplanen har uppnåtts. Av de nitton aktiviteter som planerades för året har sjutton genomförts och avslutats. Två aktiviteter har på grund av pandemin pausats eller inte till fullo uppnåtts.

Händelser av väsentlig betydelse

Digitalisering: Under året har patientnämndens utvecklingsarbeten främst handlat om att utveckla digitala arbetssätt, tjänster och funktioner. Medarbetare vid patientnämnden har under året utarbetat en utbildnings/informationsfilm om patientnämndens verksamhet. Filmen är tänkt att användas för regionens medarbetare, och är ett sätt att sprida kunskapen och patientnämndens verksamhet och uppdrag. Under hösten har nämndens förvaltning skrivit nyhetsbrev som riktar sig dels mot länets kommuner, dels mot regionens hälso- och sjukvårdsområden. Som ett led i vår marknadsföring ansvarade Patientnämndens förvaltning för regionens Instagramkonto under v38. Under veckan gavs en inblick i Patientnämndens verksamhet och uppdrag i bildform. Under hösten har en ny funktion för stödpersoner införts, som innebär att inrapportering av genomförda stödpersonsuppdrag kan göras till Patientnämnden via 1177 Vårdguidens E-tjänster.

Nationellt utvecklingsarbete tillsammans med IVO: En medarbetare vid patientnämndens förvaltning har utsetts som en av representanterna i en nationell arbetsgrupp avseende analys av klagomål. Arbetsgruppen ska utarbeta förslag på hur patientnämnderna kan genomföra och rapportera analyser på sätt som innebär att informationen i större utsträckning än tidigare ska tillvaratas av IVO.

Beslut

Nämnden beslutar fastställa och godkänna Årsredovisning 2020.

Beslutsunderlag

- Årsredovisning 2020 (Patientnämnden)

Paragrafen är justerad

§15

Verksamhetsplan 2021

Sammanfattning

Patientnämnden i Jämtlands län bedriver en lagstadgad verksamhet utifrån Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården samt det reglemente som fastställts av regionfullmäktige. Övriga styrdokument är delegationsbestämmelser för patientnämnden i Jämtlands län och dokumenthanteringsplan för patientnämnden.

Patientnämndernas huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och få dem besvarade av vårdgivaren. Patientnämnderna ska även:

1. tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet,
2. främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal,
3. rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter, och
4. informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet.

Om patienten är ett barn, ska patientnämnden särskilt beakta barnets bästa.

Patientnämnderna ska göra Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn. Patientnämnderna ska samverka med IVO så att myndigheten kan fullgöra sina skyldigheter. 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 lands-tinget eller kommunen på riskområden och hinder för utveckling av vården.

Planeringsförutsättningarna inför 2021 kan sammanfattas som ekonomiskt utmanande men utvecklingsmässigt goda. Med anledning av pandemin har Patientnämndens verksamhet och arbetssätt anpassats och utvecklats mot digitala och web-baserade lösningar, såsom web-baserad informationsfilm, digitala kommunbesök och nyhetsbrev. I ett längre perspektiv ses detta som en positiv utveckling av verksamheten i stort, och även som ett av de viktigaste utvecklingsarbetena för 2021. Inför 2020 såg nämnden ett behov av att vården skapade en organisation som kunde tillvarata Patientnämndens analyser. Under 2020 har Patientnämndens rapporter lyfts till regionfullmäktige och hälso- och sjukvårdsnämnden. Det kan också glädjande noteras att Hälso- och sjukvårdsnämnden initierat ett fördjupat samarbete med Patientnämnden, och att de utifrån en av Patientnämndens rapporter gett hälso- och sjukvårdsdirektören uppdrag som syftar till att utveckla vården kring patienter med långvarig smärta. Under 2021 ser vi fram emot en vidareutveckling av detta påbörjade arbete. Inför 2021 finns ekonomiska utmaningar då nämndens budgetram skrivits upp för avtalsrörelse, men ingen uppräknning av kostnadsökningar har skett de senaste åren. Det är ändå av yttersta

vikt att hålla sig till den fördelade budgetramen och de ekonomiska förutsättningarna som givits.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna verksamhetsplan 2021.

Beslutsunderlag

- Verksamhetsplan 2021 (Patientnämnden) (6)

Paragrafen är justerad

§16

Barnahus Jämtlands län

Sammanfattning

Carina Vaksdal, samordnare i Barnahus I Jämtlands län informerar nämnden om dess verksamhet. Barnahus är en samverkan mellan Åklagarmyndigheten, Polismyndigheten, Region Jämtland Härjedalen och alla åtta kommuner i länet Berg, Bräcke, Härjedalen, Krokom, Ragunda, Strömsund, Åre och Östersund. När en anmälan om våld eller sexuella övergrepp kommer till socialtjänst eller polis kontaktar samordnare på Barnahus socialtjänst, polis, åklagare, barn- och ungdomsmedicin, barn- och ungdomspsykiatri till ett samrådsmöte, för planering i varje enskilt ärende. Samverkan mellan de olika yrkesrollerna ger samlad kunskap och kompetens.

Beslut

Nämnden anser att det är glädjande att det inrättats ett Barnahus i Jämtland och beslutar att godkänna informationen.

Paragrafen är justerad

§17

Kommunbesök 2021

Sammanfattning

Vid patientnämndens sammanträde 2019-11-14 §88 beslutades att Ragunda och Härjedalens kommun ska besökas under 2021.

Beslut

Nämnden beslutar genomföra kommande kommunbesök i Ragunda under maj månad samt Härjedalen under oktober. Nämnden beslutar att åt förvaltningschef planera för dessa kommande besök och sammankalla ledamöter till respektive möte.

Paragrafen är justerad

§18

Rapport från Patientnämndernas och IVOS analysgrupp med fokus på barnperspektiv och Coronarelaterade ärenden

Sammanfattning

Förvaltningschef Ulrika Eriksson informerar nämnden om de två analysgrupper som pågår inom patientnämndens förvaltning i region Jämtland Härjedalen. Ett nationellt projekt pågår med IVO (inspektionen för vård och omsorg), där en sammanställning på ärende rörande barnperspektivet ska presenteras. Det pågår även ett nationellt samarbete med några patientnämnder där patientnämnden i region Jämtland Härjedalen ingår och som ska sammanställa en Covid-19 rapport, som presenteras i mars.

Beslut

Nämnden beslutar godkänna informationen.

Paragrafen är justerad

Patientnämnden

2021-01-28

§19

Fokusområden 2021

Sammanfattning

Patientnämndens förslag på fokusområden 2021

Ojämlig vård

Cancer

Bemötande

Beslut

Patientnämnden beslutar godkänna fokusområdena ,Ojämlig vård, Cancer och bemötande.

Paragrafen är justerad

§20

Svar från Regionstyrelsen gällande diariernr: 2020-189P

Beslut

Nämnden har tagit del av regionstyrelsens svar som läggs till handlingarna.

Beslutsunderlag

- §242 Regionstyrelsen Svar på Patientnämndens skrivelse om rökning kring regionens lokaler(249820)

Paragrafen är justerad

§21

Revisions granskning av behandling av patienter med långvarig smärta.

Sammanfattning

Förvaltningschef, Ulrika Eriksson informerar nämnden om att Region Jämtland Härjedalens revisorer har beslutat att genomföra en granskning om omhändertagandet av patienter med långvarig smärta. Granskningens syfte är att svara på om hälso- och sjukvårdsnämnden har en tillfredsställande planering, uppföljning och kontroll av att den vård som erbjuds patienter med långvarig smärtproblematik är ändamålsenlig. Granskningen är avgränsad till primärvården och den utförs genom inhämtning och granskning av relevanta dokument och intervjuer med berörda tjänstemän.

Regionens revisorer har mot bakgrund av sin risk- och väsentlighetsanalys bedömt det angeläget att genomföra en granskning av att regionen erbjuder patienter med långvarig smärta en evidensbaserad vård. Patientnämndens rapport om Patienters synpunkter på vården vid långvarig smärta utgör en del i riskanalysen. Tjänsteperson på patientnämndens förvaltning har kallats till intervju och relevanta dokument kommer att delges revision.

Beslut

Nämnden tackar för rapporteringen och gläds åt att analysrapporten : Långvarig smärta som patientnämnden framtagit är ett underlag för denna revisionsgranskning. Nämnden beslutar godkänna informationen, samt följa upp revisionsgranskningen under året.

Paragrafen är justerad

§22

Övrigt

Sammanfattning

Ledamot Catarina Antán önskade få återkoppling från förvaltningen gällande eventuella synpunkter på inkomna ärenden relaterat till Covid-19 och pågående vaccinationsprogram.

Paragrafen är justerad

§23

Nästa sammanträde

Sammanfattning

25 mars 2021

Paragrafen är justerad

§24

Mötet avslutas

Sammanfattning

Ordförande Kia Carlsson avslutar sammanträdet.

Paragrafen är justerad



6

Patientnämnderna i Sverige:
Kommunikationsplan för gemensamma
kommunikationsinsatser för
patientnämnderna i Sverige

Patientnämnderna i Sverige

Kommunikationsplan för gemensamma kommunikationsinsatser för patientnämnderna i Sverige

Detta är en gemensam kommunikationsplan för alla patientnämnder i Sverige. Den beskriver i korthet nämndernas uppdrag och mål, samt prioriteringar och andra förutsättningar för de kommunikationsinsatser som planeras och genomförs i samverkan mellan patientnämnderna.

Inledning

Alla landets patientnämnder har som uppgift att stödja och hjälpa patienter som vill framföra klagomål eller synpunkter på framför allt den offentligt finansierade vården i Sverige. Patientnämnderna har också uppdraget att förordna stödpersoner åt personer som tvångsvårdas inom den psykiatriska vården eller isoleras enligt smittskyddslagen. Dessa uppgifter rymmer ett stort mått av kommunikativa insatser, både i direkt dialog med patienter och närstående och med företrädare för vården och allmänheten. Dessutom är det viktigt för patientnämnderna att även mera allmänt sprida information om sin verksamhet till bland annat politiker och media.

Patientnämnderna i landet är av varierande storlek och har därför olika möjligheter att ägna resurser och kraft åt att marknadsföra sig. Tanken bakom en gemensam kommunikationsplan är att även de mindre förvaltningarna/kanslierna ska involveras och få draghjälp med att marknadsföra sig.

I förarbetet till lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården uttalas att ”det är angeläget att den stödjande funktionen utvecklas och blir mer likvärdig över landet”, vilket kan tolkas som att den information som ges till patienter/allmänhet ska vara likartad i hela landet. Genom ett nationellt samarbete patientnämnderna emellan, ges bättre möjligheter för detta. Dessutom kan både ekonomiska och personella resurser nyttjas bättre och en enhetlig nationell bild av patientnämndsverksamheten ges.

Uppdrag

Patientnämnderna ska genomföra analyser av inkomna ärenden, uppmärksamma vården på riskområden och hinder för utveckling av vården samt föreslå åtgärder för förbättring (3 §). I lagen fastslås också att patientnämnden ”ska informera allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonalen och andra berörda om sin verksamhet” (2 §). Marknadsföringsuppdraget är med andra ord uttalat och de enskilda patientnämnderna ska bedriva ett offensivt, aktivt och tydligt målgruppsinriktat kommunikationsarbete.

I möjligaste mån ska de kommunikations- och marknadsföringsinsatser som genomförs vara anpassade till det moderna kommunikationssamhället med dess tekniker och kontaktmönster.

Övergripande mål

Målet för den gemensamma kommunikationen är att:

- medarbetare i vården ska ha kännedom om patientnämnden och kunna informera om patientnämndens roll i klagomålssystemet samt stödpersonsuppdraget
- allmänheten ska ha kännedom om patientnämnden och vilken hjälp den kan få av patientnämnden om man har synpunkter eller klagomål på vården
- allmänheten ska ha kännedom om att den kan vända sig till patientnämnden för att få information om rättigheter i vården
- allmänheten ska ha kännedom om att patientnämnden är oberoende och opartisk.

Strategiska val

- Kommunikationsinsatserna ska prioriteras med utgångspunkt från det värde som de skapar nationellt och med hänsyn till de resurser som avsätts.
- De insatser som görs ska bidra till att värdet av inkomna synpunkter och klagomål lyfts hos vården och andra aktörer, vilket ska genomsyra allt vi kommunicerar.
- Gemensamma aktiviteter av större storlek bestäms av patientnämndernas nationella nätverk.
- Vid nationella gemensamma aktiviteter används en gemensam grafisk profil.
- En aktivitetsplan för planerade gemensamma insatser upprättas och beslutas av patientnämndernas nationella tjänstemannanätverk.
- Alla patientnämnder, stora som små, ska känna delaktighet i gemensamma kommunikationsaktiviteter. Lokala aktiviteter styrs av respektive region.

Förankring

Kommunikationsplanen ska förankras i respektive nämnd/förvaltning.

Beslut om aktivitetsplan och ekonomisk fördelning

Vid gemensamma aktiviteter tillkommer kostnader som varje patientnämnd får betala på årsbasis. Styrgruppen för patientnämndernas nationella tjänstemannanätverk lämnar förslag på aktivitetsplan och ekonomisk fördelning som beslutas vid nätverkets gemensamma möten.

Uppföljning – avstämning, utvärdering

Genomförda aktiviteter ska fortlöpande utvärderas och återrapporteras till styrgruppen för patientnämndernas nationella tjänstemannanätverk.



7

Hälso- och sjukvårdsnämnden

§3

Åtgärder med anledning av Patientnämndens analysrapport om patienter och anhörigas synpunkter ur patientlagsperspektiv (HSN/1477/2020)

Sammanfattning

Hälso- och sjukvårdsnämnden har tagit del av Patientnämndens analysrapport som belyste patienters synpunkter på vården utifrån ett patientlagsperspektiv. Nämnden träffade Patientnämndens förvaltningschef vid sitt möte i november och fick föredragning av denna rapport. I december träffade nämnden också Patientnämndens företrädare. Nämnden vill tacka Patientnämnden för de rapporter som nämnden presenterar och är mycket positiva till att nämnden valt att betona patientperspektivet genom denna rapport.

Ett svar med kommentarer kring patientnämndens förslag till åtgärder och ytterligare kompletterande åtgärder har utarbetats av Område patientsäkerhet i samarbete med Hälso- och sjukvårdspolitiska avdelningen.

Förslag till åtgärder handlar i sammanfattning om

- kommunikationsåtgärder, t ex patientkontrakt, SIP, Teach-back, SBAR, utbildning i kommunikation ur personcentreringsperspektiv i läkarutbildningen,
- utveckling av digital kompetens både hos personal och patienter/medborgare
- utveckling av journal på nätet med fler informationsmängder tillsammans med patientföreträdare
- återuppta forum för samverkan mellan verksamhetsområden, Patientnämnden och Område Patientsäkerhet med syfte att på övergripande nivå ytterligare stärka och tydliggöra patientens ställning genom att använda patienternas berättelser och tillsammans med andra iakttagelser se samband, identifiera risker, se förbättringsbehov och föreslå åtgärder.

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden ger Regiondirektören i uppdrag att värdera och vidta de föreslagna åtgärderna.

Beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden ger Regiondirektören i uppdrag att värdera och vidta de föreslagna åtgärderna.

Beslutsunderlag

- Svar PN rapport
- Svar på patientnämndens analysrapport om synpunkter på vården ur patientlagsperspektiv
- Patientsynpunkter ur ett Patientlagsperspektiv

Paragrafen är justerad



11

Pandemin och patienterna: klagomål till patientnämnderna i Sverige 2020

Pandemin och patienterna



Klagomål till patientnämnderna i Sverige 2020

Rapport • Mars 2021

Innehåll

Sammanfattning	4	Kommunal vård.....	11
Patientnämndernas uppdrag	5	Bristfälliga medicinska bedömningar	11
Inledning	5	Besöksrestriktionernas negativa konsekvenser.....	12
Metod	6	Rädd för att smittas	12
Resultat	7	Psykiatrisk specialistvård.....	12
Somatisk specialistvård	9	En vård på paus.....	12
En vård på paus.....	9	Är vissa patientgrupper mer utsatta?.....	12
Motad på akuten	9	Tandvård	13
Säkert eller osäkert att besöka vården?	10	Övrig verksamhet.....	13
En otillräcklig covid-19 vård	10	Förbättringsförslag från	
Besöksrestriktioner försvårar närståendes delaktighet.....	10	patienter och närstående	14
Primärvård	11	Reflektioner	15
Patienter som nekas vård	11		
Rädd för att besöka vården.....	11		

2021-03-11

Dokumentnamn: Pandemin och patienterna – klagomål till patientnämnderna i Sverige 2020

Analys/text: Lena Malmström, Region Skåne, Helena Lenke Thalberg, Region Örebro län, Ulrika Eriksson, Region Jämtland-Härjedalen
E-post: lena.malmstrom@skane.se, helena.lenke-thalberg@regionorebrolan.se, ulrika.eriksson@regionjh.se

Textbearbetning: Karin Nordgren, Västra Götalandsregionen
E-post: karin.nordgren@vgregion.se

Sammanfattning

Hälso- och sjukvårdens lärande om konsekvenser och effekter som pandemin medfört kommer att pågå under lång tid framöver. Patienters egna berättelser och erfarenheter utgör en viktig kunskapskälla i hälso- och sjukvårdens patientsäkerhetsarbete. Med anledning av detta har Sveriges samtliga 21 patientnämnder gjort en rapport av 3 337 covid-19 relaterade klagomål och synpunkter som inkommit under år 2020. Merparten av klagomålen berörde den somatiska specialistvården och primärvården. Kommunal hälso- och sjukvård, psykiatrisk specialistvård och tandvård utgjorde en mindre del.

Klagomålen handlade i stor utsträckning om att vård ställdes in eller flyttades fram eller att patienter nekades vård. Patienter som sökte vård för covid-19 liknande symptom upplevde att det gjordes otillräckliga undersökningar och bedömningar på grund av vårdpersonalens rädsla för smittan. Några närstående till patienter som vårdades för covid-19

på sjukhus eller vid särskilda boenden har framfört klagomål på att vården var bristfällig. Det framkom även att beslut om palliativ vård tagits utan individuell bedömning.

Något som också tydligt framkom i klagomålen var patienters rädsla för covid-19 i samband med vårdbesök eller vid resor till och från vården. Personalens användning av skyddsutrustning och följsamhet till hygienrutiner mötte inte patienters förväntningar vilket ledde till oro och rädsla. I några klagomål berättade närstående att patienter smittats i vården och senare avlidit.

Besöksrestriktionernas negativa effekter, såsom minskad insyn och delaktighet för närstående, var påtaglig. Det gällde framförallt för patienter som inte själva kunde föra sin talan eller i samband med vård i livets slutskede, graviditet och förlossning samt inom kommunal vård.

Andra klagomål handlade om problem med provtagning så som tidsbokning eller långa väntetider för provsvar på PCR-test. Patienter uttryckte även att information inte överensstämde med gällande riktlinjer.

Varje klagomål är i sig en berättelse om något som en enskild patient har upplevt och varje berättelse bär därför på viktig kunskap om hur vården kan utvecklas. Hälso- och sjukvården kan, genom att se patienten som en medskapare i vården, använda sig av patienternas upplevelser i det systematiska patientsäkerhetsarbetet.

Inledning

I slutet av 2019 upptäcktes ett nytt virus, SARS-coronavirus-2, vanligen kallat coronavirus¹. Sjukdomen som orsakas av viruset fick namnet covid-19². Världshälsoorganisationen (WHO) deklarerade den 11 mars 2020 att det handlade om en pandemi³. Covid-19 har påverkat hela samhället och inte minst hälso- och sjukvården, vilket har lett till konsekvenser för patienter och närstående på många olika sätt.

Hälso- och sjukvårdens lärande om konsekvenser och effekter som pandemin medfört kommer att pågå under lång tid framöver. Patienternas egna berättelser och erfarenheter utgör en viktig kunskapskälla i patientsäkerhetsarbetet. Med anledning av detta har Sveriges samtliga 21 patientnämnder gjort en rapport av de covid-19-relaterade klagomål och synpunkter som inkommit under år 2020. Patientnämnderna vill

genom denna rapport presentera en nationell bild av det som berättas. Rapporten kan användas till att öka kunskapen kring hur hälso- och sjukvården nu och vid framtida pandemier kan förbättras för att tillgodose de behov och förutsättningar som patienter har.

Patientnämndernas uppdrag

Patientnämnderna bedriver lagreglerad verksamhet med uppdrag att ta emot klagomål och synpunkter från patienter och närstående avseende offentligt finansierad hälso- och sjukvård i regioner och kommuner samt viss tandvård⁴. Utifrån synpunkter och klagomål ska patientnämnderna bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas

behov och förutsättningar. Patientnämnderna ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regioner och kommuner på riskområden och hinder för utveckling av vården.

1 <https://www.folkhalsomyndigheten.se/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/2020/januari/nytt-coronavirus-upptackt-i-kina/>.

2 <https://www.folkhalsomyndigheten.se/smittskydd-beredskap/utbrott/aktuella-utbrott/covid-19/om-sjukdomen-och-smittspridning/om-viruset-och-sjukdomen/>.

3 <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

4 Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372).

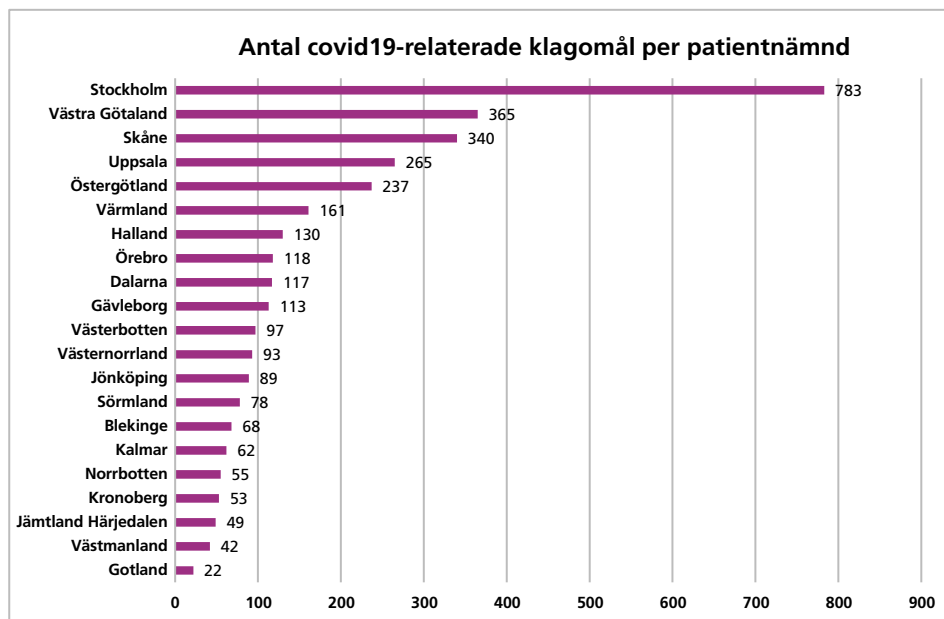
Metod

Alla patientnämnder har märkt upp synpunkter och klagomål som på något sätt berör pandemin. Det kan avse både synpunkter på covid-19-vården och andra effekter på vården orsakade av pandemin. Kvantitativa och kvalitativa data, det vill säga statistik och dokumentation av patientberättelser, har samlats in från samtliga patientnämnder. Resultatpresentationen utgörs av beskrivande statistik för urvalet samt en kvalitativ analys som belyser patienters berättelser och erfarenheter. Dels av ofta förekommande synpunkter, dels av klagomål som inte nödvändigtvis är många till antalet men som är angelägna eller särskilt anmärkningsvärda att lyfta fram.



Resultat

Under år 2020 inkom 33 663 klagomål till Sveriges patientnämnder. Av dessa var 10 procent, 3 337, covid-19-relaterade. Andelen varierar mellan 6 procent för patientnämnden i Västmanland till 15 procent för patientnämnden i Uppsala. Flest antal synpunkter lämnades till patientnämnden i Stockholm, följt av patientnämnderna i Västra Götaland och Skåne.



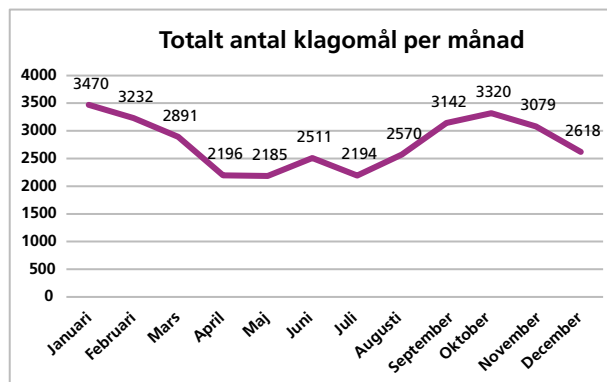
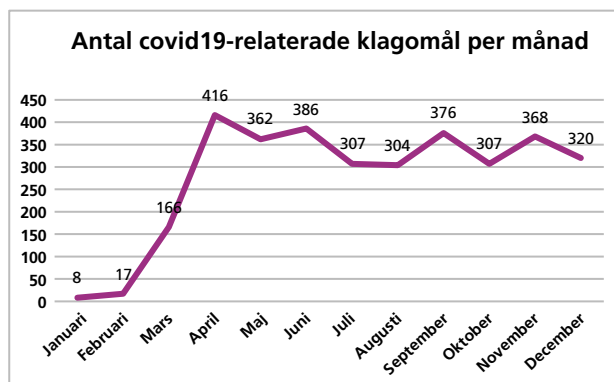
Klagomålen skiftar fokus

Det totala antalet klagomål till Sveriges patientnämnder minskade under 2020 med ungefär 3 000 ärenden i jämförelse med de föregående åren. Minskningen motsvarar ungefär åtta procent. Siffrorna för det totala antalet inkomna klagomål per månad visar att minskningen sammanföll med pandemins utbrott.

År	2016	2017	2018	2019	2020
Antal	36 265	36 920	36 067	36 419	33 663

Totalt antal klagomål till Sveriges patientnämnder fördelat per år.

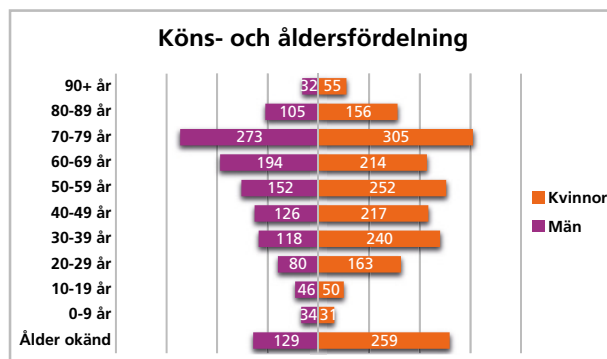
I mars månad började de covid-19 relaterade klagomålen inkomma till patientnämnderna. Flest covid-19-relaterade klagomål inkom under april, för att därefter ligga relativt jämnt under resten av året.



Klagomål registreras på det datum de inkommer till patientnämnderna. Detta medför att händelsen kan ha inträffat tidigare än vad som redovisas i diagrammet.

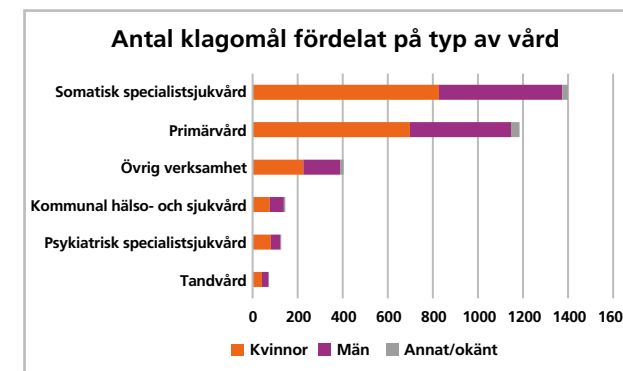
Patienter 70+ gör sina röster hörda

Flest klagomål handlar om patienter i åldersgruppen 70–79 år. Mer än en fjärdedel rör patienter som är 70 år eller äldre. Det är fler klagomål som rör kvinnors vård än mäns vård, 58 procent respektive 39 procent män⁵. För åldrarna 20–59 år är könsskillnaden betydande, nästan dubbelt så många klagomål berör kvinnors vård.



Vilken typ av vård klagar patienter och närstående på?

Nästan hälften av klagomålen, 42 procent, gäller den somatiska specialistvården, följt av primärvården med 36 procent samt övrig verksamhet med 12 procent. Övrig verksamhet innefattar i detta material synpunkter på testning för covid-19, 1177 Vårdguiden, sjukresor eller klagomål där vårdgivaren är okänd. Den kommunala vården och psykiatriska specialistvården står för fyra procent vardera av klagomålen, medan tandvården utgör två procent.



⁵ I tre procent av klagomålen saknas uppgift om kön eller avser patient med annan könstillhörighet.

Somatisk specialistvård

Somatisk specialistvård utgörs av hälso- och sjukvård, oavsett om den skett i öppen eller sluten form, som kräver mer specialiserade åtgärder än den vård som kan ges i primärvården. Patientnämnderna har tagit emot 1 399 klagomål som berör somatisk specialistvård, vilket motsvarar 42 procent av rapportens klagomål.

En vård på paus

De covid-19 relaterade klagomålen gällande somatisk specialistvård handlar i stor utsträckning om att vård ställs in eller flyttas fram för att verksamheterna inte haft möjlighet att ta emot patienterna. Patienter berättar att de inte får operationstid eller att deras planerade operationer ställs in. Konsekvenserna för patienterna beskrivs som ett förlängt lidande och en ökad oro. En del berättar också om att ekonomin påverkas på grund av förlängd sjukskrivning. Många av patienterna har i sina klagomål uttryckt en förståelse för vårdgivarnas situation men påtalar att de gärna hade velat veta var i operationskön de är och när de kan förväntas få hjälp.

“En man berättar att han haft smärtor i höfterna i många år. För ett år sedan när smärtorna var outhärdliga togs beslut om operation. Han har ännu inte fått operationstid. Mannen har svårt att klara sitt dagliga liv och orken börjar ta slut.”

“Kvinnan förstår att hennes operation blir inställd men förstår inte varför kontakten mellan henne och vården blir inställd.”

En del patienter berättar att inplanerade undersökningar, behandlingar och uppföljningar avbokas, ibland utan att nya tider erbjuds. Det framkommer att patienter haft svårt att boka besök för nyuppkomna besvär. Patienter som tillhör en riskgrupp berättar att de inte kallas till besök om inte akut medicinsk indikation föreligger. En del menar att de diskrimineras utifrån sin ålder.

“Man som nyligen har amputerats och fortfarande är ineliggande kommer till ortopedteknisk mottagning för utprovning av en protes. Väl där meddelar personalen att dom på grund av pandemin tyvärr inte kan hjälpa patienter som är över 70 år.”

Motad på akuten

Patienter klagar på att dom sökt vård vid akutmottagningar men nekats vård när personal misstänkt att deras symptom beror på covid-19. Flera patienter tror att det beror på en rädsla för smittan. En del upplever att vården gjort bristfälliga bedömningar, andra berättar att dom inte bedömts alls och istället fått egenvårdsråd. I vissa fall har det senare visat sig handla om allvarliga diagnoser såsom cancer, allvarliga infektioner eller andra svåra tillstånd.

“Kvinnan som sätter ett fiskben i halsen får svårt att andas och hostar kraftigt. När kvinnan kommer till akuten nekats hon att komma in eftersom hostan tolkas som symptom av covid-19.”



Det har även kommit klagomål om att patienter med bekräftad covid-19 inte bedömts vara i behov av sjukhusvård. Närstående berättar att en del senare har försämrats och avlidit.

“Fullt frisk kvinna smittas med covid-19. Hon får hög feber och kontaktar 1177 och primärvården flera gånger som ger egenvårdsråd. Senare uppsöker hon akuten men på grund av hög belastning hänvisas hon till primärvården som inte heller kan ta emot. Till slut läggs hon in på sjukhuset och får intensivvård men avlider 14 dagar senare.”

Säkert eller osäkert att besöka vården?

Många synpunkter har handlat om att patienter upplevt bristande hygienrutiner när de besökt vården. Patienterna har beskrivit att vårdpersonal inte använt tillräcklig skyddsutrustning för att dom ska kunna känna sig trygga. I en del klagomål framkommer att patienter som varit inlagda på sjukhus på grund av andra diagnoser, smittas med covid-19 under vårdtiden och i vissa fall avlidit.

“Äldre man insjuknade med stroke och fick sjukhusvård. Han förbättrades, men innan utskrivningen fick han infektionssymptom. Det konstaterades att han smittats av covid-19 och han avled i ensamhet efter ett par dagar. Eftersom det rådde besöksförbud på avdelningen måste mannen ha smittats av personalen.”

Patienter har upplevt att det varit svårt att följa gällande råd och rekommendationer för att minska spridning av covid-19 när de besöker vården. De har uttryckt oro för trängsel i väntrum och att smitta eller bli smittad av vårdpersonal i samband med undersökningar och behandlingar. Resan till och från vården har också upplevts som en risk.

“En kvinna vågar inte stanna kvar och genomgå sin mammografiundersökning, då hon är i riskgrupp. Personalen har ingen skyddsutrustning och det är flera patienter i väntrummet.”

“Mannen berättar att läkaren vid undersökning var i hans omedelbara närhet, 10–20 cm från ansiktet. Skyddsutrustning i form av visir bars inte. Mannen kände sig i beroendeställning till läkaren och sa därför inget. Men han finner det anmärkningsvärt att läkaren utsatte både patienten och sig själv för smittorisk.”

“På akuten konstaterades att kvinnan var smittad och hon fick rådet att åka hem och undvika kontakt med andra personer. Nekades sjukresa och då hon saknade pengar till taxi tvingades hon åka buss hem.”

En otillräcklig covid-19 vård

Synpunkter har kommit på att patienter som vårdats på sjukhus för covid-19 har skrivits ut för tidigt. Både patienter och närstående beskriver att patienterna varit i för dåligt skick och i behov av fortsatt vård. Det har även funnits en rädsla för att smitta någon



i hemmet. Patienter med konstaterad covid-19 har ibland upplevt att det funnits en irrationell rädsla hos vårdpersonalen som patienter upplever har påverkat deras vård på ett negativt sätt.

“Nyförlöst kvinna med bekräftad covid-19 upplevde att hon inte fick någon hjälp på BB. Personalen gick inte in till henne och barnet. Inga undersökningar gjordes av henne som nyförlöst, matbrickan ställdes på sopkorgen utanför rummet och lappar med meddelanden skickades under dörren.”

Ett fåtal klagomål handlar om att respiratorvård avbrutits, eller att patienter drabbats av komplikationer såsom svår ångest eller trycksår i samband med respiratorbehandling.

Besöksrestriktioner försvårar närståendes delaktighet

I klagomålen framkommer olika exempel på hur besöksrestriktionerna i sjukhusvården har påverkat såväl patienterna, närstående som vårdförloppen negativt. Ärendena handlar framförallt om patienter med svårigheter att kommunicera, patienter i palliativt skede eller vid vård i samband med graviditet och förlossning. Blivande föräldrar har uppgett att partnern inte ges samma möjlighet till delaktighet under exempelvis kontroller under graviditet eller eftervård vid BB.

“Närstående hade önskat att få följa med till sjukhuset för att stötta patienten som är skör både fysiskt och psykiskt.”

“Närstående ringer till avdelningen och ber att få träffa patienten som är i ett palliativt skede. Får besked att det inte är möjligt på grund av smittorisken. Patienten avled dagen efter.”

“Kvinnan framför kritik mot att hennes man på grund av besöksrestriktioner, inte fick vara med på BB efter förlossningen. Kvinnan upplevde att hon hade väldigt ont och inte fick tillräcklig hjälp av personalen.”

Primärvård

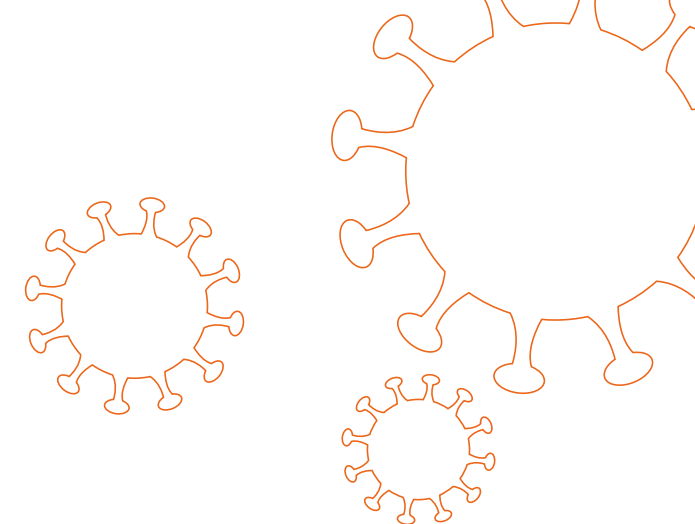
Med primärvård avses främst vård som ges vid hälsocentral och vårdcentral. Patientnämnderna har tagit emot 1 185 klagomål som berör primärvård vilket utgör 36 procent av rapportens klagomål.

Patienter som nekas vård

Klagomålen som rör primärvården handlar många gånger om att patienter upplever att de inte får den vård de har behov av och att de nekas vård.

Patienter som själva misstänker att dom har covid-19 har nekats besök och även testning. De som söker sig till primärvården för symptom som kan tolkas som covid-19 har klagat på att de varken tas emot eller blir bedömda. Patienternas upplevelser är att andra diagnoser skulle kunna missas.

De patienter vars besök ställs in då de är i riskgrupp har känt en oro för att uppföljningar och kontroller av deras kroniska sjukdomar ställs in.



“Vården får inte tro att allt är corona.”

“Flera kontakter med sin hälsocentral men han får inget covid-19 test. Mannen blir sämre och sämre. Får sedan åka ambulans till sjukhuset, vårdas nu på intensivvårdsavdelning för covid-19”.

Även på andra sätt upplever patienter att de nekas vård. De som erbjudits en telefon- eller en digital kontakt har i sina klagomål uppgett att de fått ett sämre alternativ och att de då får sämre vård eller till och med, att dom inte får vård alls. Andra patienter berättar att de på grund av pandemin, bollas mellan primärvården och specialistvården och upplever att ingen hjälper dom.

“En patient med KOL blev förkyld och fick andningssvårigheter. Vårdcentralen tog inte emot honom, utan hänvisade till lungmottagningen. När patienten vände sig dit, hänvisade de honom tillbaka till vårdcentralen”.

Flera patienter har lämnat klagomål på att de nekas intyg för att ansöka om sjukpenning eller särskild ersättning för riskgrupp. Patienter som haft covid-19 och har kvarvarande symptom berättar bland annat att dom känner sig trötta och tagna men vid besök i primärvården bedömer läkare att patienterna ändå ska återgå i arbete.

Rädd för att besöka vården

Patienter uttrycker en rädsla att besöka primärvården på grund av risken att utsättas eller smittas med covid-19. Många patienter påtalar att vårdpersonal inte har skyddsutrustning på sig i den utsträckning patienterna förväntar sig. Patienter berättar både om upplevda brister i hygienrutiner, avsaknad av skyddsutrustning och om överfulla väntrum. Patienter ifrågasätter varför handsprit inte finns i vårdmiljöer när det är en självklarhet inom handeln.

”Vid läkarbesöket frågade jag läkaren varför han inte använde skyddsutrustning. Han frågade om jag var smittad och jag svarade: inte vad jag vet. Är du sade jag, han sade nej. På eftermiddagen samma dag fick läkaren feber och han testades positivt för covid-19. Samtliga patienter som läkaren varit i kontakt med fick sen testa sig.”

6 Hälsa- och sjukvårdslag (2017:30).

7 Socialtjänstlag (2001:453).

Kommunal vård

Det har inkommit 145 klagomål som berör den kommunala vården. I denna rapport avses med kommunal vård hälso- och sjukvård enligt hälso- och sjukvårdslagen⁶ och allmän omvårdnad enligt socialtjänstlagen⁷ i samband med denna, som ges i särskilda boendeformer för äldre och funktionshindrade.

Bristfälliga medicinska bedömningar

Läkarinsatser vid kommunala boenden görs många gånger av läkare i primärvården. Flera klagomål handlar om att beslut om palliativ vård tagits utan att patient eller närstående varit delaktiga. Det påtalas även att besluten ibland tagits utan att läkare gjort en individuell bedömning av patienter, exempelvis att personer vid äldreboenden inte skulle få vård på sjukhus om de smittas av covid-19. Närstående har haft synpunkter på bristfälliga vårdinsatser och har upplevt en informationsbrist om patienters hälsotillstånd. I klagomålen påtalas ottyligheter om vem som haft det yttersta ansvaret för vården, och oklarheter om vem som fattat beslut om palliativ vård och på vilka grunder.

”En äldre kvinna som tidigare varit mycket pigg och alert smittades på sitt boende och avled efter en vecka. Hon fick inget näringsdropp trots att hon vare sig åt eller drack. Närstående menar att beslutet om palliativ vård togs för snabbt.”

Besöksrestriktionernas negativa konsekvenser

Dom flesta klagomålen gällande den kommunala vården kommer från närstående och många ärenden berör besöksrestriktioner. Bland annat upplever närstående en minskad insyn och delaktighet gällande patienter. För patienterna har detta lett till en oro. I klagomål beskrivs att patienter avlidit utan att närstående fått möjlighet att besöka eller ta ett sista farväl.

”Kvinna fick inte besöka sin make utan informerades om hälsoläget via ett telefonsamtal med personalen. Kvinnan som vårdat sin make under flera år kände sig maktlös då hon varken kunde se hur maken mådde eller fick hjälpa honom.”

Rädd för att smittas

Närstående och patienter uttrycker en oro för att patienten ska smittas av personal och många har upplevt att personal inte använder tillräcklig skyddsutrustning. Oro för att bli smittade i hemmet gör att patienter avböjt insatser vilket i sin tur leder till att patienterna blir ensamma och isolerade. Rutiner och arbetssätt vid misstänkta eller konstaterade smittutbrott upplevs ha brister.

”Kvinna klagar på hemtjänstpersonal och att hygienrutiner inte följs. Vårdpersonalen har inte skyddsutrustning såsom visir eller handskar. Kvinnan är orolig för att smittas av covid-19.”



Psykiatrisk specialistvård

Psykiatrisk specialistvård avser allmänpsykiatri, beroendevård, barn- och ungdomspsykiatri samt rättspsykiatri både i öppen- och slutenvård. Patientnämnderna har tagit emot 127 klagomål rörande den psykiatriska specialistvården.

En vård på paus

I många klagomål berättar patienter att det känns som att deras vård är pausad under pandemin. Flera berättar att de fått besked om att utredning, behandling eller återbesök skjuts upp, ofta på obestämd tid. Det framkommer att vårdpersonal inom psykiatri lånats ut till covid-vården och att patienterna därför får träffa för dom okänd vårdpersonal. Upplevelsen är då att vården och relationen börjar om från noll. En del berättar att de erbjudits ett telefonbesök istället för ett fysiskt besök men vissa tycker inte att telefonbesök kan ersätta ett personligt möte.

“En man ska genomgå en behandling med beteendeterapi. Enligt kliniken är alla gruppbehandlingar inställda på grund av corona och han får inget besked om när den kan börja”.

“Kvinnan har en bipolär sjukdom och ska påbörja behandling. Har svårt att klara av sina studier och familjesituationen påverkas negativt. Fick först besked om behandlingsstart inom sex månader. När sex månader gått gavs besked om att det skulle dröja ytterligare några månader. Kvinnan upplever sig helt lämnad av psykiatri.”

Vidare berättar patienter att dom nekats inläggning vid psykiatrisk vårdavdelning med hänvisning till risken att bli smittad av covid-19. Några patienter berättar om en för tidig utskrivning dels utifrån platsbrist dels utifrån uppvisade förkylningssymptom.

Är vissa patientgrupper mer utsatta?

För en del patienter är regelbundna vårdbesök tvingande och kan inte ersättas med ett telefonsamtal eller egenvård. Patienter som med jämna mellanrum hämtar ut läkemedel vid beroendemottagningar berättar att de nekats att hämta ut mediciner för en längre period. Anledningen till deras önskan har varit oro för att smittas i kollektivtrafiken eller under sjukresa då de inte har haft tillgång till egen bil. En patient beskriver det som en klassfråga, där dom som har det bättre ställt har större möjlighet att skydda sig mot smitta.

Besöksförbuden förhindrar närståendes möjlighet att vara ett stöd till patienten i kontakten med den psykiatriska specialistvården. Patienter som vårdas inom rättspsykiatri berättar om konsekvenser som att inte få träffa sina barn eller stödpersoner⁸ under lång tid.

“Man som är inlagd vid rättspsykiatrisk klinik säger att han inte fått träffa sina barn på åtta månader. Undrar varför kliniken fortfarande inte tillåter att barn får komma på besök när andra anstalter och institutioner tillåter det”.

“Kvinnan skulle skrivas ut och närstående ville vara med på utskrivningssamtalet på grund av att hon inte kan ta till sig information. Närstående fick nej och fick heller inte erbjudande om att vara med via telefon.”

Tandvård

Med tandvård avses klagomål på tandvård enligt tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs eller helt eller delvis finansieras av regionerna. Patientnämnderna har tagit emot 73 klagomål som berör tandvård.

De flesta ärenden avser vård och behandling som flyttats fram eller ställts in. Vid akuta tillstånd berättar patienter att de nekats undersökning och istället fått egenvårdsråd. Patienter upplever att detta ibland kan leda till ett förlängt lidande men även merkostnader. I flera klagomål omnämns även att vårdpersonal inte använder adekvat skyddsutrustning inom tandvården.

⁸ <https://www.1177.se/sa-fungerar-varden/lagar-och-bestammelser/lagar-i-varden/lagen-om-psykiatrisk-tvangsvard/>

“Fått omfattande behandling försenad på grund av pandemin. Behandlingen riskerar nu att bli avsevärt dyrare.”

“En kvinna har synpunkter på att personal inte använde rekommenderad skyddsutrustning Tandsköterskan arbetade helt utan skyddsutrustning. Detta skrämde kvinnan eftersom tandsköterskan befann sig så nära att hon till och med kände luftdraget från hans andning”

Övrig verksamhet

Klagomålen som registrerats under övrig verksamhet handlar i huvudsak om provtagning och självtester för covid-19, så kallade PCR-tester, information på 1177 Vårdguiden samt sjukresor. Patientnämnderna har tagit emot 404 klagomål som berör övrig verksamhet.

Avseende PCR-tester handlar klagomålen om svårigheter att boka tid och att provtagningsplatserna ibland har varit svåra att ta sig till. Klagomål finns också angående att prover har försvunnit, svar har försenats eller varit felaktiga när de har lämnats ut och att patienters identitet har förväxlats. Det har ibland varit svårt för ungdomar att beställa självtest då det förekommer olika slags e-legitimationer som ger olika behörighet.

“Man som lämnat prov för covid-19 och fick i samband med provtagning information om att svaret kommer inom 48 timmar. Nu, två veckor senare har svaret ännu inte kommit”.

“Kunde inte se svaret på sitt covid-19-test på 1177. Tog telefonkontakt och fick besked att provet var negativt. Några dagar senare kunde kvinnan dock se i sin journal på 1177 att provet var positivt.”

“Kvinna påtalar i sitt klagomål att det är en lång resväg till den anvisade provtagningsstationen. Efterfrågar att primärvården kan lämna ut provtagningsmaterial eller att det ska vara möjligt att få lämna provet på sin hälsocentral.”

Synpunkter har lämnats på 1177 Vårdguiden eftersom informationen har upplevts bristfällig såväl på webbplats som vid telefonrådgivning. Patienter har uttryckt att informationen inte stämt överens med gällande rekommendationer och riktlinjer.

Patienter som åkt sjukresa beskriver att de fått åka tillsammans med andra patienter och dom varit oroliga för att smittas av covid-19 då rekommenderade avstånd inte hållits under resan. Patienter har trots rätt till ensamresa, fått åka tillsammans med andra patienter. Det har också lämnats synpunkter på att chaufförer inte haft skyddsutrustning.

“Mannen uttrycker frustration och rädsla över att riskera att smittas av covid-19 i transport till sitt sjukhusbesök.”



Förbättringsförslag från patienter och närstående

I samband med att patienter och närstående lämnar klagomål framförs ibland förbättringsförslag. Förslagen kan bidra till att hälso- och sjukvården förbättras och anpassas efter patienternas behov.

Flera förslag rör digitala lösningar som minskar risken för smittspridning och möjliggör ökad delaktighet

- Möjlighet att skanna id-handlingar för att slippa vidröra pekskärmar.
- Utökad möjlighet för närstående att bli delaktiga i vården genom digital närvaro.
- Digitala föräldragrupper.

En del förslag handlar om förbättrad information

- Instruktioner vid egenprovtagning på flera språk.
- Resultatet från antikroppstest borde förtydligas då svaret "ej påvisat" är svårt att tyda.

Andra förslag som framförts är

- Möjlighet att låna hem medicinteknisk utrustning för egenkontroll.
- Att erbjuda patienter i riskgrupp omläggning och provtagning i hemmet.
- Särskilda öppettider för riskgrupper, precis som vissa butiker har, för att inte behöva träffa andra patienter i väntrum.
- Att erbjuda närstående skyddsutrustning när dom besöker patienten.
- Erbjuder samtalsstöd till efterlevande då många inte fått möjlighet att ta farväl.

Reflektioner

Alla i samhället har påverkats av pandemin. Sjukvården har uppmärksammats på ett sätt som aldrig tidigare. Genom medierapportering, rekommendationer och riktlinjer har människor fått en ökad medvetenhet men också insikt i hur vården är organiserad och fungerar i praktiken. Synpunkterna på bristande hygien och brist på avstånd och skyddsutrustning är exempel som tydliggör detta. Patienter som reagerar och uppmärksammar vårdgivare på bristerna utgör en viktig part i patientsäkerhetsarbetet.

Pandemin har visat på nödvändigheten av den digitala vården. Kraven har ökat på såväl patienters digitala kunskap som på vårdens förmåga att snabbt ställa om arbetssätt och utveckla fler digitala tjänster. Hälso- och sjukvården behöver fortsätta att utvecklas för att möta invånarnas krav på smarta och smidiga digitala lösningar.

Besöksrestriktioner, har som förväntat, haft både positiva och negativa effekter. Samtidigt som det minskat risken för att få in smittan på sjukhusen och äldreboenden, så har kommunikationen med

närstående försvårats. Det har varit helt naturligt att diskutera undantag i besöksförbudet för patienter som vårdas i livets slutskede. Men det finns andra patientgrupper där en liknande diskussion hade behövts. Det gäller bland annat patienter med kognitiv funktionsnedsättning eller andra kommunikationssvårigheter, som kan vara beroende av närstående i kontakten med vården.

Bristerna inom äldre vården har varit särskilt uppmärksammade under pandemin, vilket återspeglats i de klagomål som lämnats till patientnämnderna, ibland av patienterna själva men oftast av närstående. Mer än en fjärdedel av alla covid-relaterade synpunkter berör personer som är 70 år och äldre. Denna grupp har inte tidigare klagat på vården i så stor utsträckning men patientnämnderna ser en ökning i mängden klagomål under pandemin.

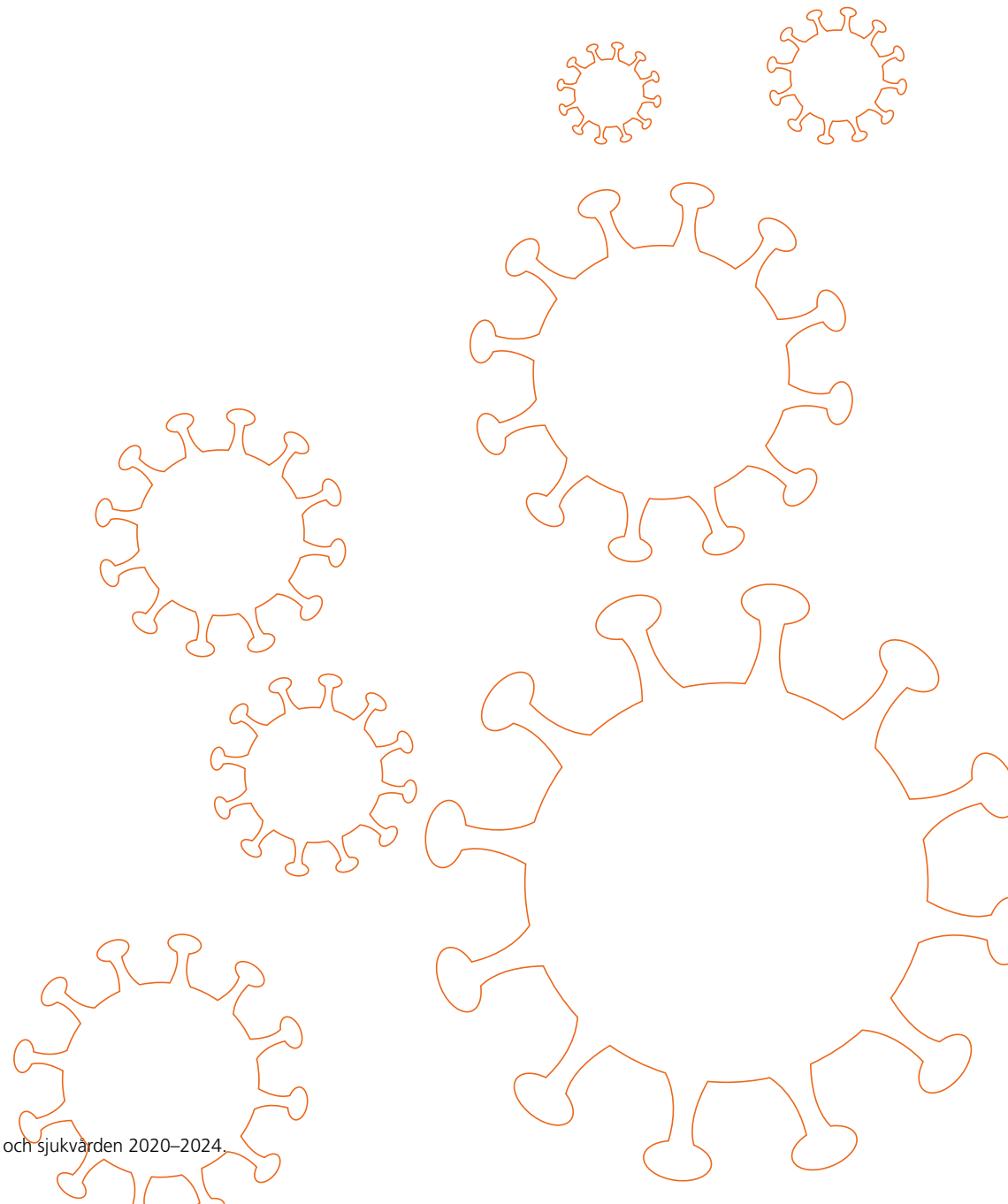


Under 2020 inkom det totalt sett färre klagomål till Sveriges patientnämnder i jämförelse med de föregående åren. Tänkbara förklaringar till minskningen kan vara att patienter har en förståelse för de förändringar och prioriteringar som sjukvården behövt göra, samt att patienter inte vill belasta vården i onödan med klagomål. Emellertid finns det anledning att tro att patientnämnderna under lång tid framöver kommer att ta emot synpunkter kring konsekvenserna av pandemin, exempelvis på grund av den vårdskuld som har byggts upp.

Patienters och närståendes delaktighet i vården är en grundläggande förutsättning för en säker vård. En patient som har kunskap och är insatt i sin vård har också en möjlighet att reagera när något avviker från planen. I Socialstyrelsens nationella handlingsplan för patientsäkerhet tydliggörs att patienten ska vara medskapare i vården på alla nivåer, från det enskilda mötet mellan patient och personal till mer övergripande nivåer⁹.

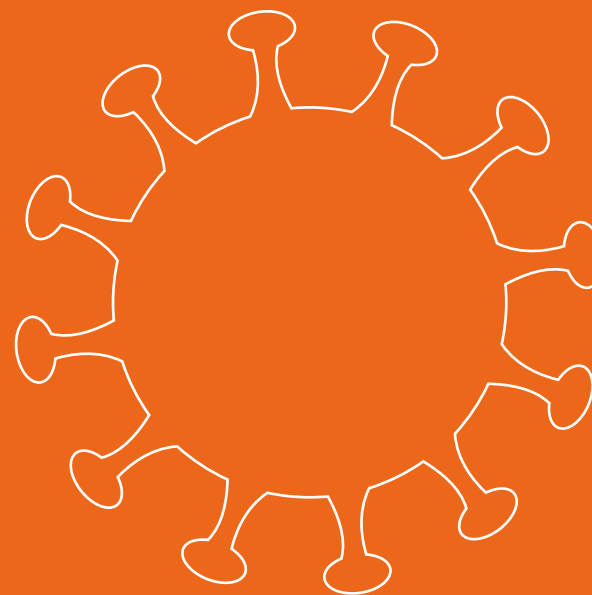
Varje klagomål i sig är en berättelse om något som en enskild patient har upplevt och varje berättelse bär därför på viktig kunskap om hur vården kan utvecklas. Hälso- och sjukvården kan, genom att se patienten som en medskapare i vården, använda sig av patienternas upplevelser i det systematiska patientsäkerhetsarbetet.

⁹ Socialstyrelsen (2020). Agera för säker vård. Nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet i hälso- och sjukvården 2020–2024.



Patientnämnderna i Sverige

Mars 2021





13

Statistik Riket 2020

	2018	2019	2020
Patientnämnderna	36 067	36 419	33 663
Löf	16 909	17 892	17 331
IVO Enskildas klagomål/PSL	5 511	6 014	6 275
IVO Lex Maria	2 009	2 270	2 170

Region	Tot ant äre	Ant Covid ärenden
Skåne	4693	340
Östergötland	1679	237
Örebro	1135	118
Västerbotten	1002	97
Jönköping	879	89
Kalmar	632	62
Gotland	255	22
Västra götaland	4309	365
Värmland	1490	161
Gävleborg	1275	113
Västernorrland	1105	93
Norrbottn	732	55
Kronoberg	685	53
Jämtland Härjedalen	408	49
Stockholm	6813	783
Uppsala	1809	265
Sörmland	1303	78
Dalarna	1046	117
Halland	1170	130
Västmanland	721	42
Blekinge	522	68
Totalt	33663	3337

Antal ärenden per klagoinstans

