



PATIENTERS OCH NÄRSTÅENDES SYNPUNKTER PÅ VÅRDEN UR ETT PATIENTLAGSPERSPEKTIV

Patientnämnden har analyserat inkomna ärenden gällande patienters och närståendes synpunkter på vården ur ett patientlagsperspektiv i Jämtlands län. Patientlagen syftar till att stärka och tydliggöra patientens ställning inom vården samt till att främja patientens integritet, självbestämmande och delaktighet. Syftet är att rapporten ska utgöra ett underlag för kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Urvalet består av 271 ärenden. I rapporten kan man bland annat läsa om:

Information

Synpunkter har framförts gällande bristande information om patienters hälsotillstånd, planerad vård och behandling samt eftervård. Patienter har inte informerats om alternativ vårdgivare då vårdgarantin ej kunnat uppfyllas.

Delaktighet

Patienter och närstående upplever bristande delaktighet då hälso- och sjukvården inte utformat och genomfört vården i samråd med patienten eller närstående.

Patientjournalen

Det framkommer synpunkter på att journaldokumentation upplevs som kränkande, omdömeslöst och oprofessionell. Journalanteckningar upplevs inte vara objektivt formulerade utan innehåller värderingar.

Tillgänglighet till vården

Patienter beskriver att det är svårt att komma fram på telefon under telefontiden och det är svårt att boka tid till läkare. Patienter upplever att det är orimligt långa väntetider för utredningar, bedömningar och behandlingar. Det framkommer synpunkter på att vårdgarantin ej kan uppfyllas.

Intyg

I ärendena framkommer synpunkter på försenade intyg vilket leder till ekonomiska, psykiska och sociala konsekvenser.

Fast vårdkontakt/individuell plan

Några ärenden berör synpunkter på bristande kontinuitet i vården. Patienter får träffa olika stafettläkare och en konsekvens av detta är utebliven uppföljning. Några ärenden belyser synpunkter gällande utebliven vårdplan och SIP.

Slutsatser

- Resultatet visade på informationsbrist gällande exempelvis väntetider, remissregler och vårdgaranti. Det finns ett behov av att vidareutveckla källor för sådan generell information.
- En utsedd fast vårdkontakt för patienter med stort vårdbehov kan främja patienters upplevelser av tillgänglighet, kontinuitet, trygghet och känsla av kontroll.
- Missuppfattningar i samband med informationstillfällen kan förebyggas genom att använda sig av teach-back-metoden, som går ut på att sändaren av informationen (vårdpersonal) ber mottagaren (patient) att återberätta det som sagts.
- Regionens arbete Nära vård är ett sätt att göra vården mer tillgänglig. Arbetet innebär en utveckling mot en mer personcentrerad vård med fokus på digitalisering och effektivisering såsom digitala vårdbesök.
- Ett upprättat patientkontrakt ökar möjligheterna för patienter att känna sig delaktiga och informerade i beslut och behandling.

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