

Till länets
kommuner

Nyhetsbrev från patientnämnden, maj 2021

Pandemin och patienterna. Patientnämndernas första gemensamma nationella rapport är klar. 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. En tjänsteperson vid patientnämnden i Jämtland var en av tre personer som skrev rapporten.

Läs mer

Ta mig direkt till rapporten

Klagomål och synpunkter relaterade till covid-19 ökar. Under årets fyra första månader har patientnämnden i Jämtland/Härjedalen tagit emot 39 synpunkter och klagomål på vården som på olika sätt kan relateras till pandemin. Vi kan se att klagomålen fortfarande handlar om det som tidigare framkommit; synpunkter på uppskjuten/inställd vård och behandling, brister i hygienrutiner samt sjuktransporter som inte upplevs säkra. Men vi ser också att klagomålen nu alltmer har handlat om bokning av vaccinationer och informationen kring detta, samt synpunkter på vård och behandling som getts till personer med konstaterad covid-19. En stor andel av alla våra ärenden under året; 23% kan på något sätt relateras till pandemin och dess konsekvenser. De covid-19-relaterade ärendena kommer vi fortsätta att följa och i slutet av 2021 planerar vi att göra en aggregerad analys av dessa synpunkter.

Strukturerad uppföljning av informationsärenden. I patientnämndens uppdrag ingår att 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. I år har vi på ett mer strukturerat börjat registrera och följa upp dessa rådgivande/informerande telefonsamtal. Under perioden januari till och med april har det inkommit ungefär

140 rådgivande/informationssamtal. Informationen kan bland annat handla om lagstiftning, rutiner och riktlinjer, såsom klagomålshantering, Lex Maria, patientlagen, fritt vårdval, vårdgaranti eller covid-19. Samtalen handlar även om information eller hänvisning till andra instanser och myndigheter som till exempel patientförsäkringen LÖF, Inspektionen för Vård och omsorg (IVO), Försäkringskassan, Läkemedelsförsäkringen eller vårdgivare som patientnämnden inte hanterar. Merparten av samtalen kommer från medborgare; patienter och närstående, men även vårdpersonal som har allmänna frågor om exempelvis ärende- och klagomålshantering. Den strukturerade registreringen har på ett tydligt sätt synliggjort patientnämndens viktiga roll i att underlätta, lotsa och informera patienter, närstående och vårdgivare.