

Patienten som medskapare för en säker vård

Goda exempel

Patientnämnden i Jämtlands län



I Sverige har vi goda medicinska resultat men fortfarande uppstår skador i vården. Brister i patientsäkerheten leder till stort lidande och ökade kostnader.

Varje år drabbas närmare 100 000 patienter av vårdskador. För att ingen ska behöva drabbas av en vårdskada krävs ett strategiskt och långsiktigt arbete på alla nivåer i hälso- och sjukvården. En grundläggande del är att involvera patienten.

Den 17 september är det den internationella patientsäkerhetsdagen som i år uppmärksammar patienters och närståendes avgörande roll för en god och säker vård. Det handlar bland annat om detta:

- Patienten ses som del av teamet och att vården utformas och genomförs i samråd med patienten och närstående. Patientens perspektiv ska tas tillvara, även om patienten inte vill eller kan delta aktivt.
- Patienten får kunskap om hur hen kan bidra till att vården blir säker. Den patient som är väl insatt i varför och hur olika moment i undersökning och behandling ska genomföras, bidrar även till att vårdförloppet blir som det är tänkt och till att avvikelser uppmärksammas och kan åtgärdas.
- Patienter och närståendes kunskaper och perspektiv kommer in i alla nivåer i hela hälso- och sjukvårdssystemet.

Källa: Socialstyrelsen; Internationella patientsäkerhetsdagen - Patientsäkerhet (socialstyrelsen.se)

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. Patientnämnden ska också bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården. Det görs bland annat genom att:

- främja kontakterna mellan patienten och vårdgivaren
- tillhandahålla eller hjälpa patienten att få den information hen behöver för att kunna ta tillvara sina intressen i hälso- och sjukvården
- analysera de klagomål och synpunkter som har kommit in, och uppmärksamma vårdgivarna på riskområden och hinder för utveckling av hälso- och sjukvården.

Här lyfter vi fram några goda exempel från Region Jämtland Härjedalens verksamheter som är värda att spridas vidare.

Exemplen beskriver hur vårdgivaren använt patienters synpunkter för att förbättra och utveckla vården på en övergripande nivå.

Systematiskt lärande av inträffade händelser:

Händelsen kommer att användas som lärande i utbildning och utveckling av utskrivningsprocessen.

Patientberättelsen: När patienten skrivs ut fick hen besked om att vårdplanering var gjord, och fick med sig en "*en kasse med piller och olika papper*" hem. Väl hemma upptäcker patienten att det saknas ordination, kontaktar avdelningen som inte hade tid att hjälpa hen. På grund av oklarheter i ordination så överdoserar patienten läkemedel, vilket kräver sjukhusinläggning. Hemsjukvården hade informerats om att patienten hade fått en färdigdelad dosett i samband med hemgång.

Ny rutin för information till patienter. Utöver de rutiner som redan finns gällande muntlig och skriftlig information i samband med diagnos, behandling, återbesök och avslut av kontroller, kommer patienter få ett separat informationsblad vid första och sista årskontrollen benämnd "att tidigt upptäcka återfall eller ny sjukdom".

Patientberättelsen: Enligt anhöriga fick de ingen information om risk för återfall eller symtomen på spridd cancer. *"Vi vaggades in i tro att detta ej kunde komma tillbaka, vi kände oss trygga. Hade vi vetat att detta kunde komma tillbaka och vilka symtom vi skulle vara vaksam över hade vi sökt hjälp ett år tidigare och då hade kanske utgången blivit annorlunda".*

Patienter involveras i verksamhetens utvecklingsprojekt. Patienten kommer att bjudas in till utvecklingsarbete gällande vårdgarantipatienter

Patientberättelsen: Har på grund av långa väntetider hänvisats till vårdgarantin och därför gjort en höftledsoperation i Stockholm.

Ny bevakningsrutin. Ny bevakningsrutin har skapats för att detta inte ska ske igen

Patientberättelsen: Patienten har synpunkter på bristande uppföljning av provsvar, vilket ledde till att behandlingsstart fördröjdes.

Standardiserade arbetssätt, gemensam syn:

Verksamheten kommer att "sammankalla de medicinskt ansvariga för akutvård för regionens primärvård, akutkirurgi samt barnmedicin för att diskutera hur vi ska arbeta med commotiobedömning i regionen".

Patientberättelsen: Slog huvudet i samband med ett fall. Patienten uppsöker vård tre gånger innan kraftig hjärnskakning och hjärnblödningar konstateras.

Vårdskadeutredning och spridning av lärdomar: Vårdskadeutredning och händelseanalys är utförd. Händelsen kommer att lyftas i gruppen OLA (tandläkare med ledningsansvar) samt spridas i hela folktandvårdsorganisationen i lärandesyfte.

Patientberättelsen: Drog en tand, och har efter det upprepade gånger uppsökt tandvården med anledning av tandvärk, svullnad och inte kunnat gapa. Två månader senare konstateras en käkinfektion.

Patientnämnden
Region Jämtland Härjedalen
Box 654, 831 27 Östersund
E-post: patientnamnden@regionjh.se
Telefon: 063- 14 75 90