

# Årsberättelse 2023

PATIENTNÄMNDEN



HARRIET JORDERUD ORDFÖRANDE

# Synpunkter och klagomål 2023

557 ärenden

52% 1177.se

34% 

70-79 år

♀ 59%

# Vad handlade klagomålen om 2023?

---

Delaktig

---

Information

---

Undersökning/bedömning

---

Diagnos

---

Bemötande

---

Behandling

---

Tillgänglighet till vården

---

Patientjournalen

---

Väntetider i vården

---

Resultat

# Primärvård (220 st)

- Brister i kontinuitet och delaktighet
- Inte bli tagen på allvar
- Avsaknad av helhetssyn på människan
- Svårigheter att komma i kontakt med vården

---

HAR LÅNGVARIG SMÄRTA. UPPLEVER ATT HEN INTE FÅR HJÄLP MED SMÄRTAN, OCH SÄTTER DETTA I SAMBAND MED ATT HEN FÅR TRÄFFA NYA LÄKARE HELA TIDEN. "INGEN HAR EN HELHETS BILD OCH FÖLJER UPP MIG, JAG FÅR STÄNDIGT JAGA OCH FRÅGA. ÄVEN OM MAN ÄR GAMMAL VILL MAN HA ETT DRÄGLIGT LIV DE SISTA ÅREN". BESKRIVER ÄVEN SPRÅKFÖRBISTRINGAR OCH PATIENTEN HAR SVÅRT ATT TA TILL SIG AV INFORMATIONEN SOM DELGES. "JAG ÄR OSÄKER PÅ OM LÄKAREN FÖRSTÅR MINA BEHOV".

---

# Specialistsjukvård (293 st)

- Ortopedi, psykiatri, kirurgi samt kvinna har flest ärenden
- Fokus slutenvård:

---

*NÄR JAG SKREVS UT SÅ FICK JAG BESKED OM ATT VÅRDPLANERING VAR GJORD, OCH JAG FICK MED MIG EN KASSE MED PILLER OCH OLIKA PAPPER HEM. NÄR JAG KOMMER HEM UPPTÄCKER JAG ATT DET SAKNAS INFORMATION OM HUR MÅNGA TABLETTER JAG SKA TA, SÅ JAG KONTAKTAR AVDELNINGEN, MEN DE HADE INTE TID ATT HJÄLPA MIG. DET SLUTADE MED ATT JAG RÅKADE TA FÖR MÅNGA TABLETTER OCH BLEV INLAGD PÅ SJUKHUSET IGEN. HEMSJUKVÅRDEN HADE INFORMERATS OM ATT JAG HADE FÅTT EN FÄRDIGDELAD DOSETT I SAMBAND MED HEMGÅNG, VILKET INTE STÄMDE.*

---

---

ÖNSKAR LÄMNA KLAGOMÅL GÄLLANDE BRISTER I BEMÖTANDE, SAMTYCKE OCH SEKRETESS. BESKRIVER ATT LÄKARE UTFÖRDE "KÄNSLIG UNDERSÖKNING SOM INNEFATTADE INTIMA DELAR" DÅ ANDRA PATIENTER ÄT LUNCH I SAMMA RUM, MED ENDAST SKÄRMAR EMELLAN. UNDERSÖKNINGEN UTFÖRDES UTAN ATT KVINNAN FICK INFORMATION ELLER TID ATT FÖRBEREDA SIG. BESKRIVER VIDARE ATT HON VAR "I EN VÄLDIGT UTSATT SITUATION" OCH ATT HON INTE VÅGADE AVBRYTA UNDERSÖKNINGEN. ENLIGT KVINNAN SKA LÄKAREN OCKSÅ HA PRATAT "OM SEKRETESSBELAGDA SAKER" MILKET HON UPPFATTADE ATT DE ANDRA KUNDE HÖRA.

---

---

NÄRSTÅENDE BERÄTTAR ATT HENNES MAKE BLEV INLAGD EFTER ETT FALL I HEMMET. NÄRSTÅENDE FÖRSÖKER KONTAKTA MANNEN VIA MOBILTELEFONEN MEN FÅR INGET SVAR. RINGER DÅ AVDELNINGEN OCH BER PERSONALEN GÅ IN TILL MANNEN OCH HJÄLPA HONOM ATT RINGA HEM. FÅR DÅ TILL SVAR ATT DE INTE HAR TID MED DET, MEN ATT MANNEN SAGT FRUNS NAMN FLERA GÅNGER. MORGONEN DÄR PÅ AVLIDER MANNEN. KVINNAN BESKRIVER ATT HON ÄR SÅ LEDSEN ÖVER ATT HON ALDRIG FICK DET SISTA SAMTALET MED SIN MAN, OCH ATT DET ÄR NÅGOT SOM HON INTE KUNNAT SLÄPPA. ANSER ATT MAN ALDRIG FÅR SÄGA ATT MAN INTE HAR TID. VILL ATT DETTA SKA BLI EN LÄRDOM FÖR PERSONALEN INOM SLUTENVÅRDEN.

---

# Tandvård (14st)

- Brister i tillgänglighet

---

ÖNSKAR LÄMNA KLAGOMÅL PÅ FOLKTANDVÅRDEN. HAR ETT FRISKTANDVÅRDSAFTAL MEN HAR INTE BLIVIT KALLAD TILL UNDERSÖKNINGAR DÅ DE INTE HAR TID.

SVARET FRÅN VÄRDGIVAREN BEKLAGAR DEN PERSONALBRIST SOM RÅDER OCH DE FÖRSENINGAR DETTA LEDER TILL.

---



# Cancersjukvården (~40st)

- Område kirurgi och primärvård
- Försenad cancerdiagnos och upptäckt av återfall och spridning av cancersjukdom

---

KVINNA SOM TIDIGARE BEHANDLATS FÖR BRÖSTCANCER, UPPSÖKTE HC PÅ GRUND AV RYGG- OCH HÖFTSMÄRTOR, VIKTNEDGÅNG SAMT TRÖTTHET. FICK FÖRKLARAT FÖR SIG ATT DET VAR MUSKELRELATERAT OCH ATT DET ÄR SÅDANT SOM KAN KOMMA PÅ ÄLDRE DAGAR. FICK BESKED ATT ÅTERKOMMA OM BESVÄREN INTE BLEV BÄTTRE. KVINNAN SÖKTE SIG INTE TILLBAKA PÅ GRUND AV ATT HON INTE KÄNDE SIG TAGEN PÅ ALLVAR. ETT HALVÅR SENARE KONSTATERADES ATT KVINNAN HADE EN SPRIDD CANCER. NÄRSTÅENDE IFRÅGASÄTTER DEN MEDICINSKA BEDÖMNINGEN.

---

# När barnet är patient (~40st)

- Barn- och ungdomspsykiatri, primärvård och barn- och ungdomsmedicin.
- Bemötandet har inte anpassats till barnets mognadsnivå eller särskilda behov, eller inte förberetts tillräckligt inför undersökningar.
- BUP: långa väntetider

---

BARNET HAR ÅNGEST OCH SOCIAL FOBI VARFÖR NÄRSTÅENDE HJÄLPTE BARNET PÅ TRAVEN VID SAMTALET UNDER VÅRDBESÖKET. PERSONALEN GJORDE DOCK TECKEN ÅT NÄRSTÅENDE ATT VARA TYST VARFÖR BARNET TVINGADES PRATA SJÄLV. NÄRSTÅENDE SÄGER OCKSÅ ATT PERSONALEN VERKADE "GÖRA SIG ROLIG" ÖVER BARNETS NAMN. EFTER BESÖKET MÄDDE BARNET MYCKET DÅLIGT.

---

# Diskriminering och ojämlik vård (~20st)

- Ålder
- Ojämlika resurser och utbud i landet
- Sämre vård på grund av beroendeproblematik eller psykisk ohälsa

---

NÄRSTÅENDE HAR SYNPUNKTER PÅ OKLARHETER NÄR DET GÄLLER VÅRDANSVAR FÖR VUXNA MED SELEKTIV MUTISM. HAR ETT VUXET BARN, SOM FICK HJÄLP AV BUP FRAM TILLS HEN VAR MYNDIG. DET SKEDDE INGEN ÖVERFLYTTNING TILL VUXENPSYKIATRIN. SKICKADE EGEN VÅRDBEGÄRAN TILL PSYKIATRIN, VILKEN AVSLOGS MED MOTIVERING ATT VUXENPSYKIATRIN INTE HAR KOMPETENS ATT BEHANDLA PATIENTEN. HÄNVIKES TILL PRIMÄRVÅRDEN SOM SKREV REMISS TILL VUXENHABILITERINGEN VILKA GAV BESKED ATT DET INTE ÄR DERAS OMRÅDE. VID KONTAKT MED PSYKOSOCIALA ENHETEN HÄNVIKES DE TILL LOGOPEDMOTTAGNINGEN SOM MEDDELAR ATT DE INTE HELLER HAR KOMPETENS ATT BEHANDLA DETTA. HAR FÅTT BESKED ATT DET INTE FINNS NÅGON VERKSAMHET SOM HAR VÅRDANSVAR FÖR DENNA PATIENTGRUPP EFTER ATT PATIENTEN Fyllt 18 ÅR.

---

# Patienten som medskapare för en säker vård

Min medicinering har ändrats utan att jag blivit tillfrågad eller kontaktad

Övergången från BUP till vuxenpsykiatri har präglats av bristande information och dåligt bemötande.

Ta föräldrars oro på allvar!

Jag hade ingen aning om att min förälder var utskriven från sjukhuset

I samband med rondan fick jag veta att ingen hjärt- lungräddning skulle utföras i händelse av hjärtstopp. Detta hade inte diskuterats med vare sig mig eller min familj innan, och kom som en total överraskning i ett redan utsatt läge.

Jag fick träffa en ny stafettläkare som ändrade min smärtlindring utan att jag fick vara delaktig. Jag har haft ont i tio år och vet vad som behövs för att få till en fungerande vardag

De tror inte på mina symptom utan säger att jag är orolig och ska äta lugnande

Operationen ställdes in och jag fick ingen information om möjlig vårdgaranti. Nu lever jag i ovisshet

# Exempel: Ny rutin för information till patienter

**Närståendes berättelse:** *"Vi fick 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 på hade vi sökt hjälp ett år tidigare och då hade kanske utgången blivit annorlunda".*

**Vårdens åtgärd:** Utöver de rutiner som redan finns gällande muntlig och skriftlig information, kommer patienter få ett separat informationsblad vid första och sista årskontrollen benämnd "Att tidigt upptäcka återfall eller ny sjukdom".

# Exempel: Vårdskadeutredning, spridning av lärdomar

**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 käk-infektion.

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

# Exempel: Patienter involveras i utvecklingsprojekt

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

**Vårdens åtgärd:** Patienten kommer att bjudas in till utvecklingsarbete gällande vårdgarantipatienter

# Exempel: Standardiserade arbetssätt, gemensam syn

**Patientens erfarenhet:** Slog huvudet i samband med ett fall. Uppsöker vård tre gånger innan kraftig hjärnskakning och hjärnblödningar konstateras.

**Vårdens åtgärd:** 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"*.



# Stödpersonsverksamheten 2023

Nio  
stödpersonsuppdrag  
pågick 31/12-2023

Sex nya  
stödpersonsuppdrag  
har tillsatts

24 stödpersoner  
tillgängliga; 18  
kvinnor och 6 män i  
åldrarna 26–72 år.

TACK!