



Kan klagomål leda till bättre vård?  
– Ta del av goda exempel

# Patientnämnden

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och se till att de blir besvarade. Inkomna klagomål och synpunkter ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att analyseras.

I denna rapport kan du läsa om de förbättringar som gjorts utifrån ärenden som inkommit till oss på patientnämnden, både på övergripande och individnivå. Vi har även samlat ett axplock av inkomna förbättringsförslag som inkommit till oss.

*Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att se mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. På grundval av resultaten ska de åtgärder vidtas som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet.*

*Socialstyrelsen*

## Tydlig kommunikation i vårdkedjan – konkret samverkan

Utifrån patienternas perspektiv är *en* vårdenhet bara *en* del i en längre vårdkedja. Det krävs samverkan mellan alla delar för att patienten ska uppleva att vården flyter på utan hinder.

### Nytt läkarbesök för att upprätta en framtidsplan

*Svar inkommer och patienten erbjuds att träffa en annan läkare för att diskutera utredningen som gjorts samt upprätta en framtidsplan.*

**Varför?** Patient med besvärande diastasproblem efter graviditeter. Har sökt vård för detta men nekats operation. Vid second opinion i Umeå fick patienten besked om att operation kunde bli aktuell om betalningsförbindelse upprättades. Detta nekades av hemregionen. Har ont och önskar opereras för att slippa äta värktabletter dagligen.

### Samordnad vårdplan minskar oro och skapar förtroende

*Primärvården kallar till ett SIP-möte som innefattar specialistvården, kommun och primärvård.*

**Varför?** Multisjuk patienten med funktionshinder. Har många vårdkontakter inom specialistvården och önskar samordning mellan primärvård och specialistvård.

### Gränsfallspatienter skall ej hamna i kläm

*Ärendet är lyft i forum rörande gränsfallspatienter mellan kirurgi och medicin. Syftet är att patienten skall vara i fokus och inte hamna i kläm mellan de olika medicinska områdena. Vidare lyfts detta ärende i linjen för återkoppling till ledningsgrupp och medarbetare.*

**Varför?** En multisjuk patient med blodiga diarréer har sökte akut vård vid flera tillfällen. Upplevt sig bollad mellan olika läkare.

*Patientens behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet ska tillgodoses. Olika insatser för patienten ska samordnas på ett ändamålsenligt sätt.*

*– Patientlag (2014:821)*

## Diskussion i personalgruppen – höjer kompetensen

Många verksamheter har beskrivit att de tagit upp händelser på arbetsplatsträffar eller andra forum för diskussion med utgångspunkt för lärandet.

### Ett professionellt bemötande är viktigt för förtroendet

*Vikten av ett gott bemötande är lyft i personalgruppen. Målet är alltid att patienter och anhöriga ska få ett professionellt och trevligt bemötande.*

**Varför?** En förälder har sökt vård för sitt barn som skadat foten. Upplevde ett dåligt bemötande från personalen. Kände sig osäker på om hen kunde lita på bedömningen som gjordes och sökte därefter även vård vid akuten.

### Händelsen lyfts för att undvika att det händer igen

*Händelsen har tagits upp i arbetsgruppen. Avvikelse upprättad för bedömning om vidare utredning.*

**Varför?** Barn som skadat sitt knä för och bedömdes intakt vid besöket i primärvården. Gick på sjukgymnastik, men upplevde ingen förbättring. Besöktes HC på nytt, där läkare gjorde samma bedömning som tidigare. Föräldern kontaktade då ortoped, röntgen görs som påvisar total ruptur på främre korsbandet.

*Kunskapsåterföring och lärande fyller en viktig funktion i utredningen av händelser och syftet är att liknande händelser inte ska inträffa igen.*

*– Socialstyrelsen*

### Att mer utbildning behövs har identifierats

*Rutiner, omhändertagande av barn och bemötande har tagits upp. Områden där det behövs mer utbildning har identifierats. Ärendet kommer att tas upp övergripande inom verksamheten i ett lärande syfte.*

**Varför?** Förälder som anser att hens barn blivit nonchalant bemött av ambulansbesättning. Upplever att barnets behov inte stod i centrum vid omhändertagandet.

## Bra kommunikation - förebygger biverkningar och avvikelser

För att uppnå en gemensam och tydlig bild är kommunikationen det viktigaste verktyget.

*Den som ger informationen ska så långt som möjligt försäkra sig om att mottagaren har förstått innehållet i och betydelsen av den lämnade informationen.*

– Patientlag (2014:821)

### Vikten av tydlig kommunikation och information har diskuterats

*Svar inkommer med beklagande över patientens upplevelse samt med redogörelse för hur läkarna samtalat om vikten av kommunikation och hur man talar för att undvika missförstånd.*

**Varför?** Kvinna som sökt akut vård på grund av buksmärta undersöktes och fick besked om att hon hade cancer. En vecka senare fick kvinnan genomgå en ny röntgen samt undersökning och därefter meddelades att kvinnan inte led av cancer utan enbart var i behov av en penicillinur.

### Kommunikationen brast

*Dialog har förts om behandlingsrutiner och händelsen härleds till bristande kommunikation mellan personalen.*

**Varför?** Kvinna som genomgått flera missfall hade inför senaste skrapningen kommit överens med opererande läkare om att maken skulle få följa med patienten fram till sövning och därefter lämna operationssalen. När patienten skulle transporteras till operation nekade personalen honom att följa med. Patienten fick panik och har nu förlorat sitt förtroende för vården.

### Vi behöver bli bättre på att kommunicera information.

*Behov av förbättringsarbete i tydligare kommunikation med patienter.*

**Varför?** Patient inkommer med synpunkter på lång väntetid för utredning. Remiss skickades från hälsocentralen med önskan om undersökning inom 6 veckor. Nu har 5 månader passerat och patienten är orolig över att inte få någon kallelse.

## Rutiner och arbetssätt

Patienters synpunkter och erfarenheter har lett till att verksamheterna ändrat rutiner eller utvecklat nya.

### Kvalitetssäkring är ett viktigt arbete i vården

*Ärendet är avvikelserapporterat och rutiner har setts över för att kvalitetssäkra att misstaget inte ska återupprepas.*

**Varför?** En patient saknar röntgensvar och uppföljning sedan ett år tillbaka. Har själv varit i kontakt med verksamheten och efterlyst svar utan framgång.

### Förslag till nytt arbetssätt och dokumentation har tagits fram

*Händelseförloppet har avvikelshanterats och kommer att granskas. Förslag till nytt arbetssätt och dokumentation har tagits fram och skall vidare diskuteras.*

**Varför?** Patient som har opererat bort gallan söker vård på nytt dagen efter hemgång för svåra smärtor. Förbereds för ny operation då hälsotillståndet är kritiskt.

### Den personcentrerade vården ska bli bättre

*Patientens synpunkter kommer att användas i pågående arbete med att kvalitetsförbättra den personcentrerad vården.*

**Varför?** En patient har känt sig otrygg och upplevt brist på omvårdnad och omhändertagande vid ett vårdtillfälle. Patienten tyckte heller inte att informationen som gavs var anpassad till hens funktionshinder.

*Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras*

*– Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)*

## Nytt besök – förbättrar patientens upplevelse

Det finns situationer då patienter inte har lyckats komma i kontakt med behandlande enhet för frågor, vilket skapar oro och missnöje.

### Önskemål tillgodoses

*Verksamhetschefen har varit i kontakt med patienten. Sjukintyget är kompletterat. Patienten kommer att få byta läkare då hen inte har förtroende till denna.*

**Varför?** Patient som har synpunkter på utfärdat sjukintyg. Har en speciell diagnos med många olika symtom som påverkar vardagen. I intyget finns symtomen skrivna men inte hur det påverkar vardagen. Patienten upplever sig motarbetad av läkaren och känner inget förtroende.

### Nytt läkarbesök för tydligare information

*Patienten har träffat en läkare där de tillsammans gått igenom hens diagnos, provsvar och frågor.*

**Varför?** Patient som har nydiagnostiserats med en sjukdom. Upplevde sig inte blivit lyssnad till vid läkarbesöken och har inte fått tid och möjlighet till att ställa frågor eller få information. Önskar få sitta ner med en läkare som tar sig tid att förklara de undersökningar som gjorts och kan besvara frågorna kring diagnosen. Är mycket orolig och finner sina symtom obehagliga.

### Får hjälp med remiss för second opinion

*Det bedöms rimligt med en kompletterande bedömning för vårdbehovet. Verksamheten kommer att vara behjälplig med remiss för en second opinion.*

**Varför?** Patient som efter en skullskada har kvarvarande besvär med ögonmotoriken. Optisten har uttryckt att hen inte kan göra en riktig bedömning men samtidigt nekats patienten remiss till annan klinik. Patienten har efterfrågat en ny medicinsk bedömning samt lämnat önskemål om att få besöka utomlänsklinik men nekats detta.

*När personalen möter patientens individuella behov, värderingar och preferenser kan patienten lättare delta i sin egen vård. När en patient är delaktig ökar till exempel motivationen att följa vårdens råd och rekommendationer. Följsamheten bidrar i sin tur till ett bättre behandlingsresultat, vilket spar både lidande och pengar.*

*-Vårdanalys*

## Förbättringsförslag från patienter och anhöriga

*"Om bättre information hade givits kring väntetiden skulle det vara lättare att visa förståelse men när ingen personal talar om vad som sker uppstår irritation".*

Samordna patientens undersökningar under den tid de vårdas inläggande.

Studenter som medverkar vid patientbesök bör presentera sig.

Önskemål framförs om att patienter inom psykiatrisk vård ska få vara delaktiga och informeras om nyinsatta läkemedel.

Röda Korset borde ha personal i väntrummet på akuten som kan hjälpa sjuka patienter som inte orkar gå ut i korridoren att hämta vatten eller köpa något ätbart i automaten.

Tänk på att sjuka människor inte alltid orkar kämpa för att få tillgång till vård.

Försäkringskassan och vården bör arbeta mer synkroniserat för patienternas bästa.

Låt patienterna i allra möjligaste mån träffa en och samma läkare

Bättre information om väntetider i vården.

Se till att avdelningarna samarbetar mellan varandra

Besked om demenssjukdom bör ges tillsammans med en anhörig

Ta alltid barns symtom på största allvar!

Möjliggör röststyrning vid knappval.

Patienter bör få tillhandahållas läkares namn, detta för att underlätta om kontakt önskas åter med berörd.

Inför webbaserad artrosskola för datorvana personer.

Förbättringsförslag skulle vara att använda sig av ultraljud för att säkerställa preventivmedlets positionssättande av spiral.

Primärvården borde ha drop-in tider.

Efterfråga och lyssna till patientens tidigare erfarenheter.



# Hur kan ni arbeta med förbättringar?

**Personcentrerad vård** innebär att respektera och bekräfta personens upplevelse och tolkning av ohälsa och sjukdom, samt att arbeta utifrån denna tolkning för att främja hälsa med utgångspunkt i vad hälsa betyder för just denna enskilda person.

## Frågor att diskutera

- Hur kan ni på ett systematiskt sätt använda patientupplevelser i kvalitetsarbetet?
- När finns utrymme för att diskutera patienters klagomål och upplevelser?
- Hur tar ni upp patientsynpunkter på arbetsplatsträffar och ledningsgrupper?
- På vilka sätt kan ni använda patienters synpunkter som underlag för planering av utbildningsinsatser?
- Vad kan ni vinna på att använda patientsynpunkter vid diskussioner i olika samverkansgrupper?

# Källförteckning

SFS 2014:821. *Patientlag*. Stockholm: Socialdepartementet

SFS 2017:30. *Hälso- och sjukvårdslag*. Stockholm: Socialdepartementet

Socialstyrelsen (2019). *Att utreda en händelse som har eller hade kunnat medföra en vårdskada*.  
<https://patientsakerhet.socialstyrelsen.se/systematiskt-patientsakerhetsarbete/att-utreda-en-handelse> [2019-10-31]

Socialstyrelsen (2019). *Samverkan och kontinuitet*.  
<https://patientsakerhet.socialstyrelsen.se/risker/riskomraden/samverkan> [2019-10-31]

SOSFS 2011:9. *Ledningssystem för kvalitetsarbete*. Stockholm: Socialstyrelsen

GPCC Centrum för personcentrerad vård (2017). *Personcentrerad vård*. <https://gpcc.gu.se/om-gpcc/personcentrerad-vard>



# Patientnämnden Etiska nämnden

2020-05-25