

Vårdens respons

Innehållsförteckning

1.	BAKGRUND	2
1.1	DEFINITION AV VÅRDENS RESPONS	2
2.	METOD.....	3
2.1	RAPPORTENS URVAL OCH DATABEARBETNING	3
2.2	BAKGRUNDSDATA	3
3.	ANALYS	4
3.1	MISSNÖJD MED VÅRDENS YTTRANDE/RESPONS	4
3.2	UTEBLIVET ELLER FÖRSENAT YTTRANDE ELLER RESPONS	5
3.3	BEGÄRAN OM KOMPLETTERANDE SVAR.....	5
4.	REFLEKTIONER	6

1. Bakgrund

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt stödja patienter och närstående att föra fram deras synpunkter och klagomål till vårdgivare, samt se till att anmälarens frågor besvaras. Patientnämnden handlägger synpunkter för hela länets offentligt finansierade hälso- och sjukvård och tandvård, men även för privata verksamheter med regionavtal. Patientnämnden har dessutom avtal med länets samtliga kommuner och handlägger därmed även synpunkter på kommunernas hälso- och sjukvård. Patientnämnden ansvarar också för att patienter som tvångsvårdas inom psykiatri enligt LPT¹ och LRV² samt enligt Smittskyddslagen³ får en stödperson om de önskar det.

I Patientnämndens uppdrag ingår även att bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet. Detta sker genom att Patientnämndens förvaltning regelbundet analyserar statistik på aggregerad nivå avseende avslutade patientnämndsärenden och delger Patientnämnden samt vårdens ledningsgrupper vad som framkommit inklusive eventuella riskområden och möjliga hinder för vårdens utveckling. För att särskilt kunna följa upp, analysera och dra lärdom av patientnämndsärenden har förvaltningen möjlighet att märka ärenden utifrån förbestämda teman (fokusområden). För 2021 och 2022 valde Patientnämnden att särskilt märka ärenden som handlade om Vårdens respons. Som följd av detta har Patientnämnden gett förvaltningen i uppdrag att sammanställa en rapport rörande ärenden som avslutades under aktuell period med detta fokusområde. Rapporten är ett led i Patientnämndens uppdrag att återföra kunskap och erfarenheter från nämndens ärenden internt, till sjukvården samt till andra intressenter.

1.1 Definition av Vårdens respons

Fokusområdet *Vårdens respons* registrerades oftast i avslutade patientnämndsärenden. Det avsåg enligt nedan:

- Ärenden där muntlig dialog med patienten efterfrågades och uteblev eller i stället besvarades skriftligen.
- Ärenden där skriftliga yttranden uteblev.
- Ärenden där handläggare på Patientnämndens förvaltning bedömde behov av ett kompletterande yttrande.
- Ärenden Där anmälaren återkopplade och inte var nöjd med vårdens yttrande eller ett missnöje att vården behövt påminnelser för att inkomma med yttrande eller muntlig återkoppling.

¹ Lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård

² Lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård

³ Smittskyddslag (2004:168)

2. Metod

2.1 Rapportens urval och databearbetning

Rapportens urval är synpunkter på vårdens yttranden eller respons som anmälarna delgett patientnämndens handläggare. Samtliga ärenden som är aktuella som underlag för den här analysen har avslutats under perioden 2021-01-01—2022-12-31.

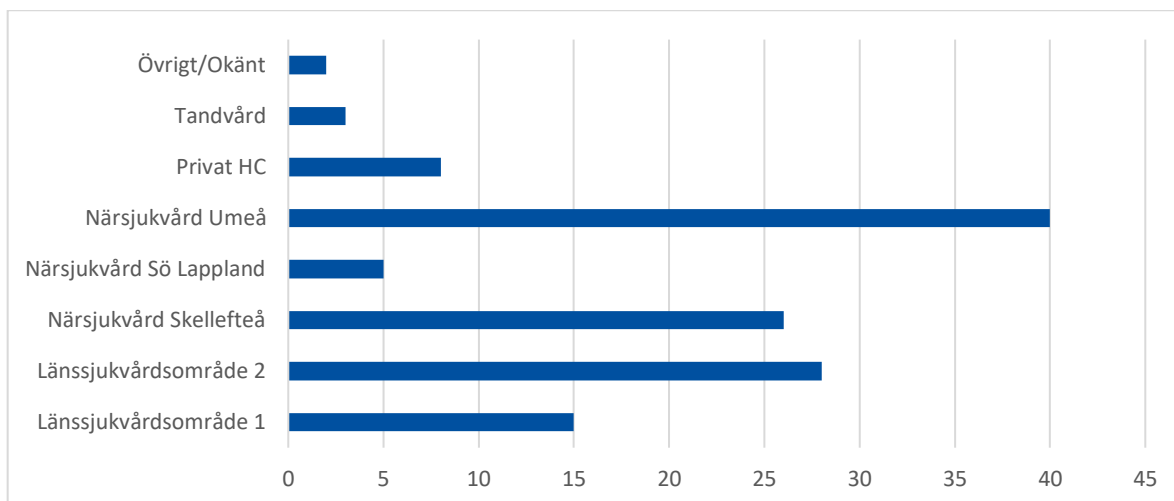
Aktuella patientnämndsärenden söktes fram i diariesystemet Vårdsynpunkter (VSP) genom att söka efter avslutade ärenden under vald period som hade märkts med bevakningsområdet Vårdens respons.

För att säkerställa en likvärdig handläggning och kategorisering har handläggarna vid förvaltningen regelbundet gemensamma genomgångar av avslutade patientnämndsärenden som är märkta med valda bevakningsområden. Under ärendegenomgång beslutas om ett kärnbudskap i varje ärende, vilket är vad handläggare gemensamt bedömer som ett ärendes kärna, sammanfattande känsla eller budskap. Kärnbudskapet noteras i anslutning till varje avslutat ärende i en särskild analysmall och fungerar som en ytterligare fördjupning av ärendets innehåll, utöver kategoriserat huvud- och delproblem. I rapporten har aktuella patientnämndsärenden delats in i olika grupper baserat på vilka kärnbudskap de har fått. Återkommande kärnbudskap har fått utgöra rapportens olika analysteman. De analysteman som presenteras närmare i rapporten är: Missnöjd med vårdens yttrande/respons, uteblivet eller försenat yttrande och begäran om kompletterande svar.

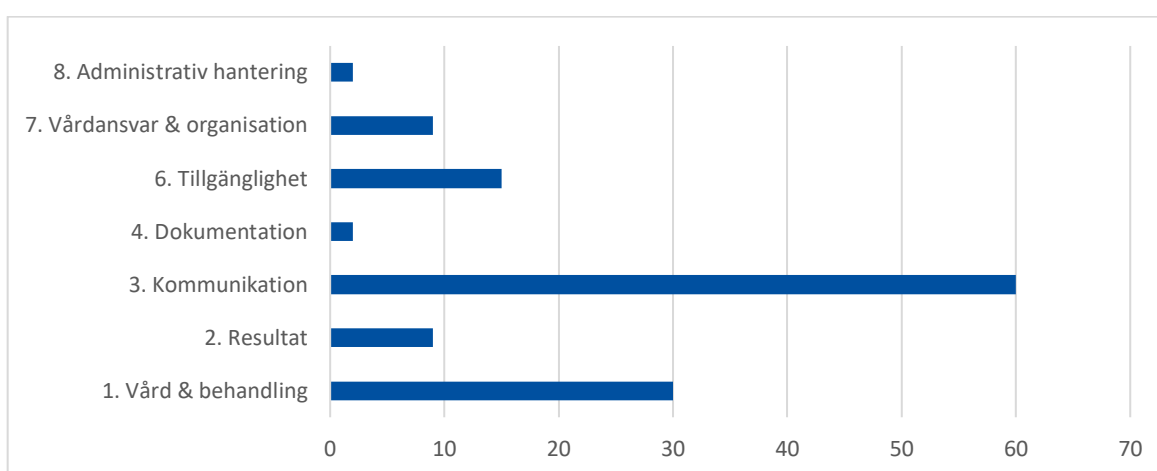
2.2 Bakgrundsdata

Under aktuell period avslutade Patientnämnden totalt 1 823 patientärenden där 127 stycken, 7%, märktes med Vårdens respons. De aktuella ärendena var fördelade över både regionens närsjukvård, privata vårdgivare inkluderat, och regionens specialistsjukvård inklusive tandvård. Patienternas åldersspridning var mellan 0–93 år med en medianålder på 53 år. Ungefär 60% av ärenden berörde kvinnliga patienter och 40% män vilket stämmer väl överens med den totala mängden registrerade patientnämndsärenden. När man jämför siffrorna för könsfördelning med det totala antalet vårdbesök i regionens hälso- och sjukvård⁴ över tid står dessa i korrelation.

⁴ Enligt Diverportalen, Region Västerbotten



Figur 1. Antal ärenden märkta med Vårdens respons fördelat per verksamhetsområde.



Figur 2. Antal ärenden märkta med Vårdens respons per ärendekategori.

3. Analys

3.1 Missnöjd med vårdens yttrande/respons

De vanligaste ärendekategorierna för klagomålen var Kommunikation, Vård och behandling samt Tillgänglighet, där över hälften av ärendena är kategoriserade på Kommunikation med delkategorin information och därefter delaktighet.

De flesta som var missnöjda med vårdens yttrande/respons ifrågasatte medicinska bedömningar eller så ansåg de att beskrivningen av händelse/vårdförlopp inte stämde överens med hur de hade uppfattat det. Flera patienter ansåg att de hade drabbats av vårdskador till följd av vårdens brister. När vården sedan i yttrandet gjorde en annan bedömning utan svarade att de följt gällande rutiner, evidens och beprövad erfarenhet ansåg patienterna att vården försvarade sig och ej tog händelsen på allvar. Vissa patienter uttryckte att de ansåg sig ha fått "ett politikersvar". Detta blev särskilt tydligt när det var berörd personal som utredde synpunkterna och yttrade sig i ärendet. Några av anmälarna ifrågasatte även Patientnämndens uppdrag. De ställde sig kritiska

till att Patientnämnden som oberoende part ej utreder eller gör bedömningar avseende vårdhändelser.

3.2 Uteblivet eller försenat yttrande eller respons

När en anmälare inkommer med ett klagomål eller synpunkt på vården kan Patientnämnden hjälpa till att begära ett skriftligt eller muntligt svar från vården om det önskas. Svaret från vården skall då inkomma inom fyra veckor. Om svar uteblir inom utsatt svarstid tillämpar Patientnämnden en fastställd eskaleringsprincip för påminnelser. Patientnämnden har skickat påminnelser i 37% av det totala antalet ärenden för 2021 och 2022. Under perioden har förvaltningen märkt 54 ärenden där yttrandet uteblivit eller blivit försenat och där anmälaren själv påtalat sitt missnöje över detta. Av de ärenden där direktkontakt mellan vården och patient är efterfrågat och Patientnämnden skickat påminnelse kan dock kontakt ha tagits efter påminnelsen utan att Patientnämnden fått kännedom om detta.

I fem ärenden där yttranden uteblev handlade anmälan om missad eller fördröjd diagnos. Ett av dessa ärenden berörde ett komplext vårdförlopp där patienten avled och närstående hade flera frågor rörande vårdförloppet, rutiner och om det hade gått att undvika. I ett annat ärende beskriver patienten hur hen sökt vård för sina besvär, men blivit hemskickad. Efter en tid framkom att hen hade en tumör som orsakat problemen, och hen genomgick en operation. Patienten önskade bland annat få veta vad bedömningen att skicka hem hen baserades på och hur tumören kunde missas. Svar uteblev på dessa ärenden trots att påminnelser skickats enligt fastställd eskaleringsprincip.

3.3 Begäran om kompletterande svar

När vården sammanställer vad en avvikelsetredning påvisat i ett skriftligt yttrande är det av största vikt att anmälaren/mottagaren kan förstå innehållet. I några ärenden där yttranden inkom gjorde Patientnämndens handläggare bedömningen att vården borde komplettera yttrandet och i några undantagsfall skriva om det. Det handlade exempelvis om yttranden där det användes ett medicinskt språk som är svårt att förstå om man inte är medicinskt utbildad.

Det är inte sällan som anmälare kontaktar och anser att vården inte har svarat på alla synpunkter/frågor de haft. Många gånger gör Patientnämndens handläggare ändå bedömningen att vården har svarat och att ett kompletterande yttrande således ej kommer begäras. Detta då det är vården som gör bedömningen om hur de ska svara och många gånger finns svar på anmälarnas synpunkter/frågor, om än inte så tydligt som anmälaren hade önskat och förväntat sig.

4. Reflektioner

Vid granskning av de ärendena som är underlag i denna analysrapport kan Patientnämnden inte se några tydliga trender eller tendenser då de är fördelade över olika verksamheter, kategorier, åldrar och kön. Det är utöver det relativt få ärenden som utgör underlag för analysen vilket medför vissa svårigheter att dra långtgående slutsatser. Några iakttagelser har Patientnämnden dock gjort:

Kommunikation är den kategori med flest ärenden markerade med "Vårdens respons" vilket är samstämmigt med den totala mängden ärenden som anmäls till Patientnämnden. Att kommunikation är svårt är väl känt och det är den kategori som under de senaste åren varit mest förekommande i den totala mängden Patientnämndsärenden.

Patientnämnden vill särskilt betona vikten av att anmälare får svar på sina synpunkter och frågor när det har begärts. Patientnämndens uppdrag är att medverka till att förtroendet mellan patienten och vården återupprättas och i de ärenden där svar helt uteblir sker istället det motsatta. Anmälare uttrycker att det förstärker deras känsla av att vården inte tar deras erfarenheter och hälsotillstånd på allvar. I yttranden är det därför viktigt att beskriva händelsen, bedömningen eller bemötandet utifrån det faktiska ärendet och undvika att svara generellt. Se exempel nedan:

Jag träffade patienten och närstående på mottagningsbesök och gav som vanligt ett jättebra bemötande som jag brukar göra med alla mina patienter".

"Vi tar alla patienter på allvar i vår klinik"

Ofta vill anmälaren förmedla sina synpunkter till vården men önskar en muntlig dialog/återkoppling. I dessa ärenden beskriver anmälaren ibland endast sitt ärende kortfattat till Patientnämnden, och önskar svar och återkoppling på mer än det som är skrivet i ärendet. Det framförda önskemålet bör om möjligt tillgodoses och ett skriftligt yttrande endast ges om vårdgivaren inte lyckats nå anmälaren trots flera försök.

Patientnämnden vill avslutningsvis belysa vikten av att verksamhetschef gör en bedömning vem hen anser är mest lämplig att besvara ärendet. I vissa fall är det mest lämpligt att en oberoende part, exempelvis avdelningschef eller avvikelseutredare, utreder och svarar. Detta framför allt när klagomålet avser kategorin *kommunikation* och *bemötande* samt när patienten upplever att hen drabbats av en vårdskada. Det är inte ovanligt att anmälare ifrågasätter att berörd personal utreder "sig själv". I dessa fall är Patientnämnden tydliga med att alla patientnämndsärenden skickas till verksamhetschef som beslutar om vem som ska utreda och svara på klagomålet/synpunkterna.

När fokusområdet *Vårdens respons* initierades var Patientnämndens förvaltning intresserad av att se om några särskilda trender eller tendenser skulle framträda. Efter genomgång och analys av aktuella ärenden kan vi emellertid inte se något sådant. Vår förhoppning är ändå att vården ska kunna dra lärdom av de iakttagelser vi gjort som en del i vårdens patientsäkerhetsarbete