

Patientnämndens rapport 2014

Sammanfattning

Rapporten avser patientnämndens verksamhet för 2014 med inkomna synpunkter samt stödpersonsuppdrag.

- Främst ses ärenden rörande felaktig, fördröjd eller utebliven behandling.
- Bristande kommunikation utgör cirka 25 procent av synpunkterna totalt och inom närsjukvården så rör synpunkter på kommunikation till 70 procent patienter som är kvinnor.
- Det finns en stark koppling mellan kommunikationsproblem och brister i behandling.
- Patienter i östra Norrbotten lämnar flest ärenden i förhållande till antal invånare.
- Ärendena innefattar cirka tre procent med synpunkter på vård i kommunerna.

Patienternas synpunkter i förbättringsarbetet

I landstingets strategiska plan beskrivs att förhållningssättet i vården ska vara patientcentrerat, tillgängligt, säkert, kunskapsbaserat och ändamålsenligt samt jämlikt och effektivt. Brister inom alla områden kan påvisas i patientnämndens ärenden och ge stöd i förbättringsarbetet.

Nästan var tionde patient drabbas av en undvikbar vårdskada som orsakar onödigt lidande och extra kostnader. Patientnämndens ärenden återger patienternas egna upplevelser och patienten är den enda som följer vårdkedjan hela vägen. Patientnämnden har sedan lång tid tillbaka ett väl utvecklat system för analys av klagomål och synpunkter.

I sin tillsynsrapport för 2013 ser Inspektionen för vård och omsorg (IVO), precis som patientnämnden, kopplingar mellan brister i information/kommunikation och exempelvis felaktig behandling.

Patientnämndens roll under utveckling

Patientnämndens funktion och arbetssätt har förändrats genom utvecklingen av hälso- och sjukvården. Patientnämnden ska nu också bidra till ökad patientsäkerhet och göra IVO uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn. Dessutom ska nämnden informera vårdpersonal och andra om verksamheten. Se vidare om patientnämndens uppdrag i bilaga 2.

Inriktningen genom bl a tillkomsten av patientlagen (2014:821) mot att stärka patientens ställning och få en mera patientcentrerad vård har betydelse även för patientnämndens arbete.

Hanteringen av klagomål inom hälso- och sjukvården i Sverige är under utredning och kan påverka patientnämndens uppdrag. Utredningen avser Kommittédirektiv 2014:88 *En mer ändamålsenligt hantering av klagomål mot hälso- och sjukvården.*

Identifierade problemområden för 2014 – patientnämndens ärenden och stödpersoner

Patientnämnden registrerar sedan 2014 ärenden inom följande områden:

- vård och behandling
- omvårdnad
- kommunikation (bristande bemötande/samspel/information)
- patientjournal och sekretess
- ekonomi
- organisation och tillgänglighet
- vårdansvar (patientansvar/informationsöverföring/samverkan)
- administrativ hantering
- övrigt (används endast i undantagsfall)

Under året inkom 714 ärenden. Det är en minskning med drygt hundra ärenden jämfört med 2013. Den största minskningen ses inom psykiatri som halverar sin ärendemängd.

De flesta ärendena för 2014 kan knytas till områdena vård och behandling samt kommunikation.

Antalet kommunärenden var 22 stycken. Från fem av kommunerna kom inga ärenden alls.

Vid årsskiftet hade patientnämnden 46 pågående stödpersonsuppdrag. Antal pågående uppdrag har legat stabilt de senaste åren. Se vidare i bilaga 1.

Vård och behandling

Den största delen av ärendena finns inom området vård och behandling. Synpunkter på vård och behandling utgör cirka 60 procent av ärendena inom landstingets division länssjukvård och cirka 50 procent av ärendena inom landstingets division närsjukvård. Många av dessa ärenden riktas mot de stora verksamhetsområdena allmänkirurgi/urologi, ortopedi och primärvård. För övriga områden utgörs ärendeunderlaget av vård och behandlingsfrågor enligt följande:

- Kommunerna - cirka 30 procent.
- Tandvården - cirka 50 procent.
- Övergripande frågor till landstingets ledningsstab - cirka 15 procent.
- Privat vårdverksamhet - cirka 60 procent.
- Privata hälsocentraler - cirka 40 procent.

Vård och behandlingsärendena handlar främst om felaktig, försenad eller utebliven behandling. Därefter följer felaktig, försenad eller utebliven diagnos. Brister i kommunikationen är ett inslag eller en bakomliggande faktor i cirka 20 procent av dessa ärenden.

Av ärenden som rör länssjukvården handlar cirka 60 procent om vård och behandling – framförallt inom verksamheterna ortopedi och allmänkirurgi.

Inom ortopedi och allmänkirurgi handlar synpunkterna främst om läkare som gett felaktig behandling.

Vanligt förekommande synpunkter

- Fraktur som inte behandlats korrekt vilket lett till att läkningsprocessen inte fungerat tillfredsställande.
- Operativt ingrepp med utebliven förbättring eller komplikationer/försämring.
- Lång väntetid/avvakten med ett kirurgiskt ingrepp, vilket gör att ingreppet därefter blir mera akut och omfattande samt att komplikationer uppstår.
- Utredning, undersökning eller remiss fördröjs och med detta även den planerade behandlingen.

Vanligt förekommande upplevelser i de beskrivna ärendena

- Patienten uttrycker att händelsen orsakat onödigt lidande och extra kostnader.
- Patienten beskriver brister i kommunikationen/informationen som ytterligare försvårat patientens situation. Bristerna kan gälla kommunikation/information avseende patientens vård mellan enheter och vårdpersonal, men även kommunikation/information mellan patient och vårdpersonal.

Kommunikation

I drygt 100 av patientnämndens 714 ärenden är huvudproblemet att patienten eller närstående inte fått information, inte har blivit lyssnad till, inte har kunnat förstå/göra sig förstådd, inte haft en fungerande dialog eller inte fått vara delaktig i sin vård.

I ytterligare 64 ärenden upplever patienten eller närstående ett bristande bemötande.

Kommunikationsärendena utgör totalt sett ungefär en fjärdedel av samtliga ärenden.

Närsjukvården har största antalet och även största andelen kommunikationsärenden. Mer än hälften av dessa rör närsjukvårdens verksamhetsområde primärvård.

Ärendena innehåller upplevelser om

- Bristfälligt bemötande eller att personalen inte har lyssnat. I de flesta fall rör synpunkterna läkare.
- De patienter som inte blivit lyssnade till upplever ofta att detta orsakat ett onödigt lidande, exempelvis genom att inte få relevant behandling för sin åkomma.

Flest ärenden från östra Norrbotten

Patienter i Haparanda, Kalix och Övertorneå lämnar flest synpunkter i förhållande till antal invånare: 4,1 anmälningar per 1000 patienter jämfört med 2,7 anmälningar per 1000 patienter för resten av länet.

Haparanda hälsocentral anmäldes i juni 2014 till IVO av patientnämnden, enligt det ansvar som enligt lag åligger patientnämnden om att uppmärksamma IVO om förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn. Nämnden kan konstatera att för 2014 så är Haparanda hälsocentral den hälsocentral som har mest ärenden, både till andel och till antal. Patientnämnden avser fortsätta följa upp problematiken i Haparanda under kommande år.

Psykiatri

Psykiatriens verksamhetsområde inom närsjukvården får cirka 5 procent av de synpunkter som inkommit till patientnämnden under 2014. För 2013 låg motsvarande siffra på cirka 9 procent. För 2014 ses 37 ärenden, jämfört med 78 ärenden 2013. Antalet ärenden som rör psykiatri har halverats jämfört med föregående år. Däremot har andelen av ärenden som specifikt rör psykiatri som hör till Sunderbyn, ökat från cirka 60 procent 2013 till cirka 80 procent 2014. Synpunkter på psykiatri från övriga delar av länet innefattar totalt 7 ärenden.

Ärenden från länets kommuner

Totalt inkom 22 ärenden fördelade på 9 av de 14 kommunerna.

Medelåldern för de personer ärendena avser är cirka 65 år. Synpunkterna rör främst äldreomsorg, särskilt boende samt hemsjukvård.

Störst andel av synpunkterna gäller Luleå kommun.

Synpunkter och kön

Kommunikation

- 30 procent av de ärenden som rör en kvinnlig patient avser synpunkter på kommunikation.
- Specifikt för kommunikationsärenden inom närsjukvården är att 70 procent av dessa ärenden rör en kvinnlig patient.
- 20 procent av de ärenden som rör en manlig patient avser synpunkter på kommunikation.

Vård och behandling

- 48 procent av de ärenden som rör en kvinnlig patient avser synpunkter på vård och behandling.
- 57 procent av de ärenden som rör en manlig patient avser synpunkter på vård och behandling.

Stödpersoner

Efterfrågan på stödpersoner har legat stabilt de senaste åren. Mer än hälften av stödpersonsuppdragen finns inom den länsgemensamma rättspsykiatri i Öjebyn som också har ett väl utvecklat samarbete med patientnämnden. Uppdrag finns även knutet till Sunderby, Gällivare och Piteå älvdals sjukhus. Vidare finns uppdrag på andra platser, exempelvis på boende i kommunen, hos patienter i öppen tvångsvård.

Patientnämndens analys

Patientnämnden har utifrån inkomna synpunkter framförallt identifierat två problemområden:

- vård och behandling
- kommunikation

Nämnden har också uppfattat att det finns ett tydligt samband mellan kommunikationsbrister samt brister i vård och behandling och anser att de i många avseenden måste hanteras gemensamt för att förbättringar ska kunna uppnås.

Patientnämnden har svårt att redovisa orsaken till att 70 procent av kommunikationsärendena inom närsjukvården avser en kvinnlig patient. Nämnden

har tidigare påvisat liknande tendenser och kan konstatera att kommunikation måste ses som ett ständigt förbättringsområde.

Myndigheten för vårdanalys har 2014 presenterat en analys gjord på uppdrag av regeringen om skillnader i vården. De gör bl a bedömningen att det behövs mer kunskap om vilken roll exempelvis värdegrund och omedvetna beteenden spelar. Det behövs också mer kunskap om hur sådana faktorer påverkar behandlingsbeslut, och om hur behandlingsbeslut och bemötande skiljer sig åt beroende på patientens egenskaper i termer av bland annat kön, utbildningsnivå eller födelseland.

Underlag från landstingets Folkhälsocentrum visar bl a att Haparanda kommun har den lägsta förväntade medellivslängden bland män i länet och i riket. Männerna i Haparanda toppar också Försäkringskassans ohälsotal och antal utbetalda dagar med sjukpenning. Även kvinnorna har ett högt ohälsotal. Här ser nämnden en koppling mellan folkhälsoperspektivet och synpunkter på vården som kan vara värt att analysera djupare, även avseende området östra Norrbotten.

Patientnämnden kan inte fastställa orsaken till den minskade ärendemängden totalt samt till den halverade ärendemängden inom psykiatrin. Det kan bero på att patienterna har färre synpunkter generellt och betydligt färre synpunkter på psykiatrin. Det kan även bero på att kunskapen om patientnämnden behöver stärkas ytterligare. Inom psykiatrin anser nämnden att det finns ett särskilt behov av kännedom om patientnämnden. Detta med tanke på stödpersonverksamheten, så att patienter som har rätt till stödperson erbjuds detta i enlighet med gällande lagstiftning.

Patientnämnden har registrerat få ärenden från länets kommuner i likhet med föregående år. Med ett större ärendeunderlag kan nämnden bidra till ett systematiskt förbättringsarbete samt få fram eventuella tendenser och slutsatser på samma sätt som för synpunkter inom landstinget.

Patientnämnden anser att det finns behov av ytterligare kunskap inom kommun och landsting om rätten till stödperson samt om möjligheten att anmäla synpunkter på vården till patientnämnden.

Frågeställningar

Patientnämnden vill ställa följande frågor till landstinget:

- På vilket sätt avser verksamheten arbeta med brister som nämnden identifierat inom kommunikation och information som leder till felaktig behandling?
- Hur ska verksamheten komma tillrätta med de brister i vård och behandling som nämnden påvisar?
- Patientnämnden har under ett flertal år påvisat brister inom kommunikation och bemötande. Vad är skälet till att dessa brister kvarstår?
- Hur vill styrelsen kommentera att 70 procent av närsjukvårdens kommunikationsärenden avser kvinnliga patienter?
- Hur vill styrelsen kommentera den höga andelen ärenden från östra Norrbotten?
- Hur säkerställer verksamheten att patienter och närstående ges information om möjligheten att anmäla synpunkter till patientnämnden?
- Hur säkerställer verksamheten att alla patienter som har rätt till stödperson ges information om den rättigheten?

Patientnämnden vill ställa följande fråga till länets samtliga kommuner:

- Hur säkerställer verksamheten att patienter och närstående ges information om möjligheten att anmäla synpunkter till patientnämnden?

Förslag till beslut

Patientnämnden föreslår att landstingsfullmäktige beslutar att:

- Landstingsstyrelsen får i uppdrag att svara på patientnämndens frågor samt redovisa hur de brister nämnden uppmärksammat ska åtgärdas.

Patientnämnden föreslår att länets samtliga kommunfullmäktige beslutar att:

- Kommunstyrelsen får i uppdrag att svara på patientnämndens fråga under 2015.