

Pandemin och patienterna, en uppföljning



Klagomål till patientnämnderna i Sverige 2021

Rapport • Oktober 2022

Innehåll

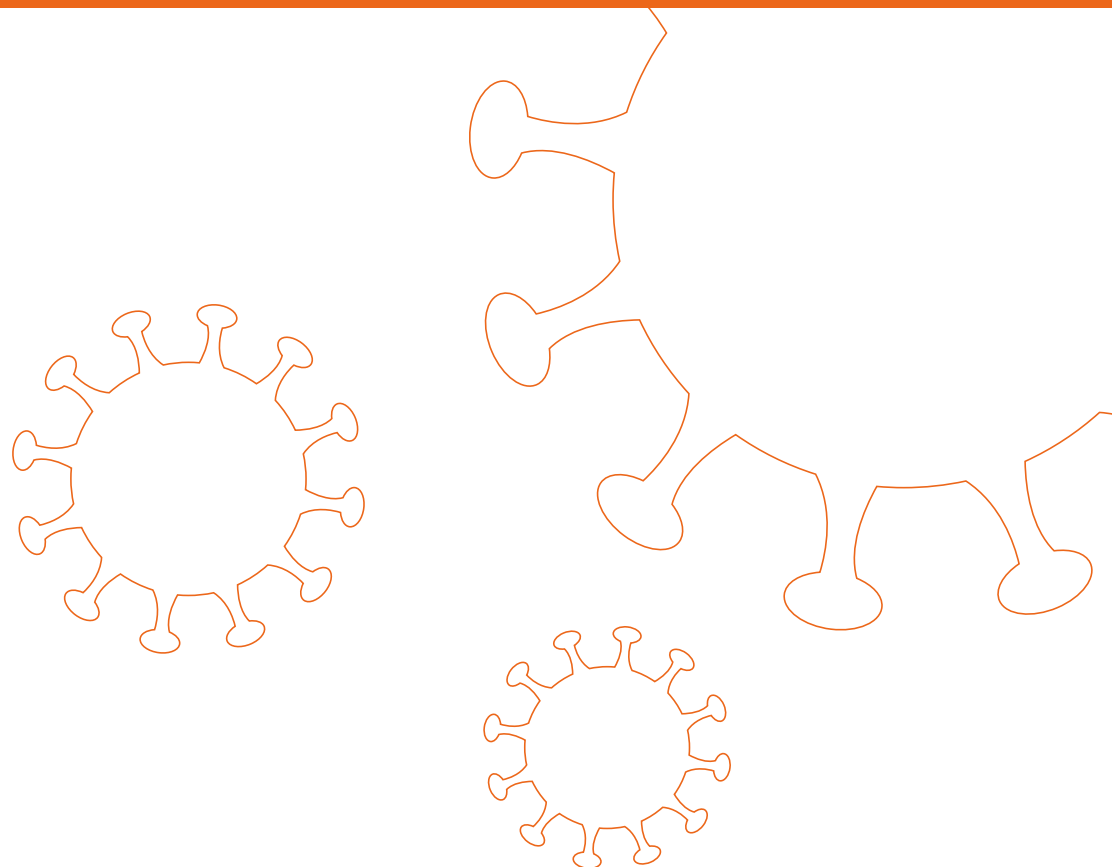
Sammanfattning	3
Inledning	4
Patientnämndernas uppdrag	4
Metod	5
Resultat	6
Klagomålen ökar till patientnämnderna.....	7
Fortsatt flest klagomål i åldersgruppen 70+	7
Vilken typ av vård klagar patienter och närstående på?	7
Primärvård	7
Somatisk specialistvård	8
Övrig verksamhet.....	8
Vad handlar klagomålen om?	8
Vaccination och smitta.....	9
Restriktioner	9
Tillgänglighet och väntetider	9
Reflektioner	10

2022-10-11

Dokumentnamn: Pandemin och patienterna, en uppföljning – klagomål till patientnämnderna i Sverige 2021

Analys/text: Lena Nordstrand, Region Gävleborg, Maja Wessel, Region Stockholm, Karin Nordgren, Västra Götalandsregionen, Pia Storswedh, Region Östergötland.

E-post: lena.a.nordstrand@regiongavleborg.se, maja.wessel@regionstockholm.se, karin.nordgren@vgregion.se, pia.storswedh@regionostergotland.se



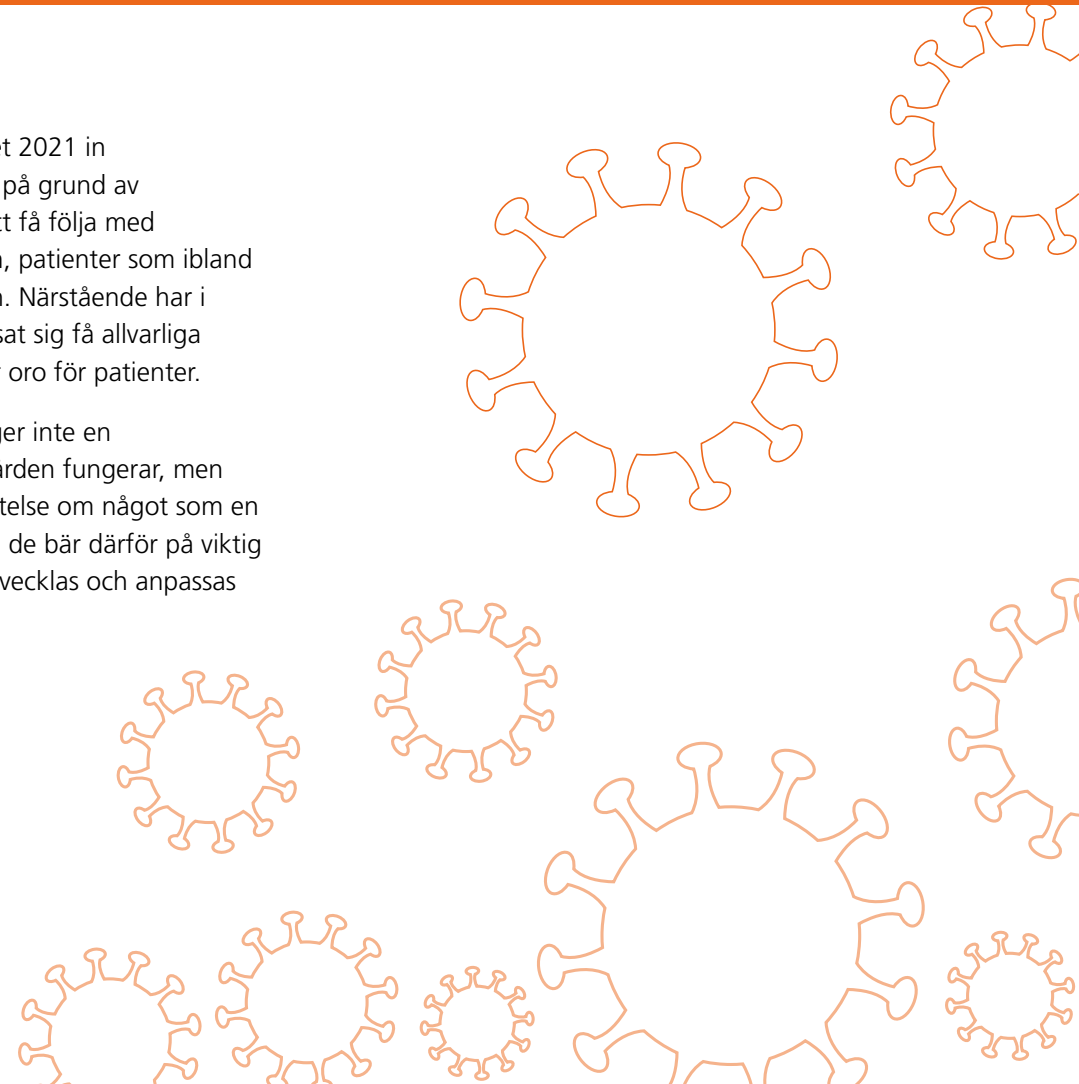
Sammanfattning

Hälso- och sjukvårdens lärande om konsekvenser och effekter som pandemin har medfört kommer att pågå under lång tid framöver. Patienters egna berättelser och erfarenheter utgör alltid en viktig kunskapskälla i det systematiska patientsäkerhetsarbetet. Med anledning av det är nu en sammanställning gjord, baserad på klagomål och synpunkter som inkommit till Sveriges patientnämnder under år 2021 och som är relaterade till covid-19 och pandemin. Denna rapport är en uppföljning av patientnämndernas gemensamma rapport 2020, Pandemin och patienterna.

Störst andel klagomål berörde primärvård följt av somatisk specialistvård. Över tid har klagomålen ändrats något, mer fokus har senaste året varit på problem kring vaccination och brister gällande information. I den tidigare rapporten visade klagomålen på problem kring inställda åtgärder och nekad vård, oftast på grund av ovisshet kring det nya viruset. Under 2021 ser patientnämnderna fortsatt många klagomål gällande problem med uppskjuten vård.

Precis som under 2020 kom det 2021 in klagomål från närstående som på grund av besöksrestriktionerna nekats att få följa med patienter på besök i sjukvården, patienter som ibland själva inte kunnat föra sin talan. Närstående har i vissa fall uppgett att det har visat sig få allvarliga konsekvenser och medfört stor oro för patienter.

Patientnämndernas klagomål ger inte en övergripande bild av hur sjukvården fungerar, men varje klagomål är i sig en berättelse om något som en enskild patient har upplevt och de bär därför på viktig kunskap om hur vården kan utvecklas och anpassas efter människors behov.



Inledning

I slutet av 2019 upptäcktes ett nytt virus. Sjukdomen som orsakas av viruset fick namnet covid-19. Världshälsoorganisationen (WHO) deklarerade den 11 mars 2020 att det handlade om en pandemi.¹ Covid-19 har efter det påverkat hela samhället och inte minst hälso- och sjukvården, vilket har lett till konsekvenser för patienter och närstående på många olika sätt.

Hälso- och sjukvårdens lärande om de konsekvenser och effekter som pandemin medfört kommer att pågå under lång tid framöver och patienternas egna berättelser och erfarenheter utgör därför en viktig kunskapskälla i det fortsatta patientsäkerhetsarbetet. Med anledning av detta gjorde Sveriges samtliga 21 patientnämnder en rapport av de covid-19-relaterade klagomål och synpunkter som inkom under år 2020.²

Nu är en kortare uppföljning gjord som sammanfattar de covid-19 ärenden som inkommit under 2021. Genom denna uppföljande rapport presenteras en nationell bild av det som berättats i inkomna klagomål.

Rapporten kan användas till att öka kunskapen kring hur hälso- och sjukvården nu och vid framtida pandemier kan förbättras för att tillgodose de behov och förutsättningar som patienter har.

Patientnämndernas uppdrag

Patientnämnderna bedriver lagreglerad verksamhet med uppdrag att ta emot klagomål och synpunkter från patienter och närstående avseende offentligt finansierad hälso- och sjukvård i regioner och kommuner samt viss tandvård.³ Utifrån synpunkter och klagomål ska patientnämnderna bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patientnämnderna ska årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter samt uppmärksamma regioner och kommuner på riskområden och hinder för utveckling av vården.

¹ Spridningen av covid-19 är en pandemi — Folkhälsomyndigheten (folkhalsomyndigheten.se)

² Pandemin och patienterna – klagomål till patientnämnderna i Sverige 2020

³ Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården



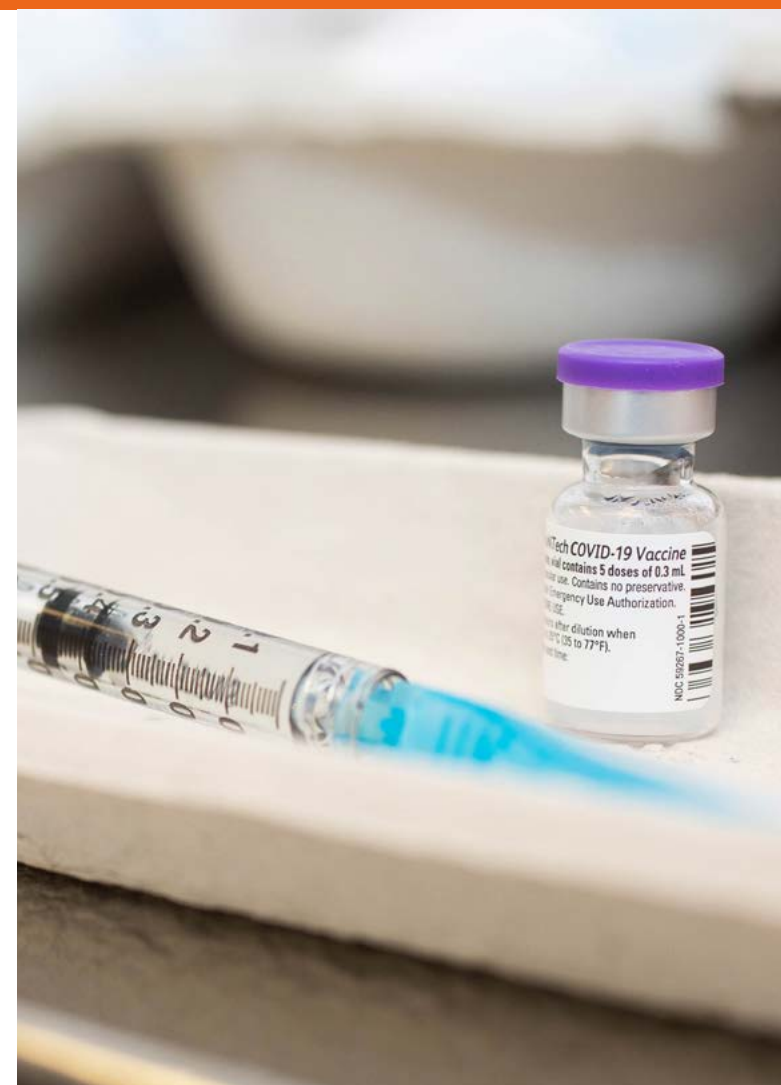
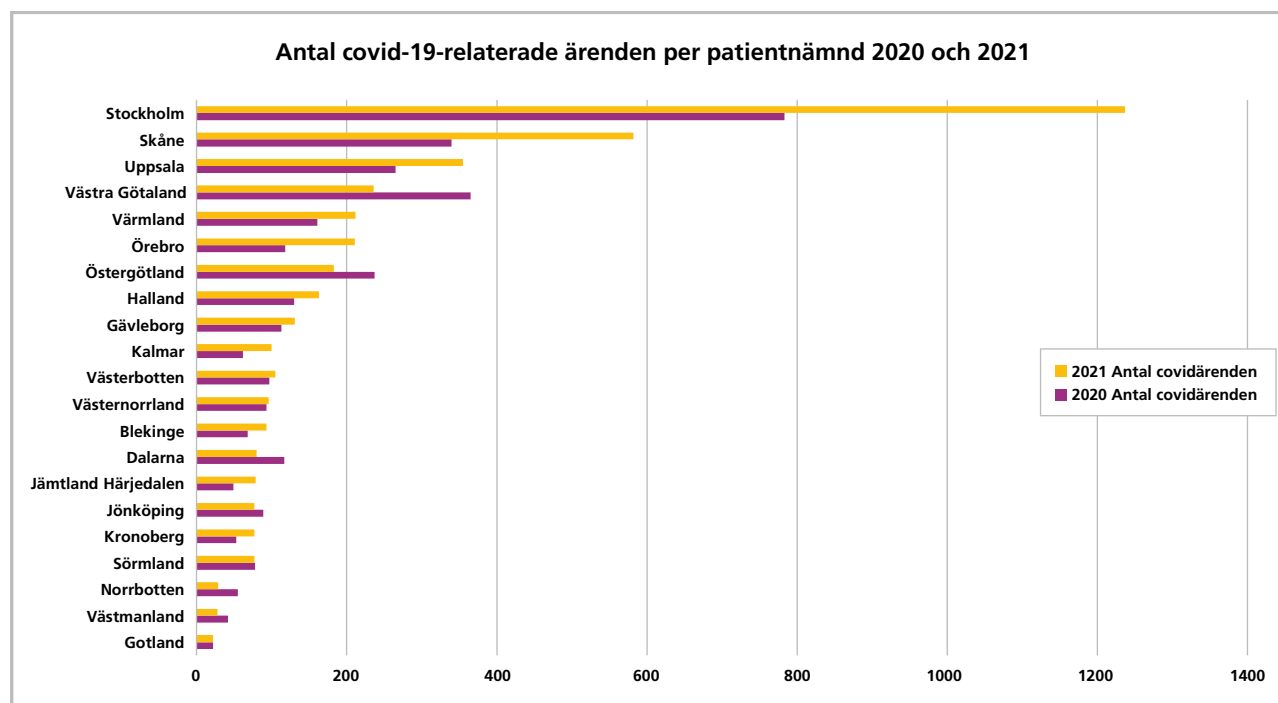
Metod

Sveriges patientnämnder har fortsatt att under år 2021 märka upp synpunkter och klagomål som på något sätt berörde pandemins effekter. Statistik har sammanställts från alla patientnämnder, tillsammans med kortare sammanfattningar med reflektioner över den data som har samlats in. Reflektionerna har beskrivit på vilka sätt klagomålen avviker från tidigare år och vilka nya typer av klagomål som har tillkommit. Denna presentation av materialet utgörs av beskrivande statistik samt en kortare kvalitativ analys med beskrivande exempel.



Resultat

Under 2021 inkom 4 160 klagomål till Sveriges patientnämnder som på något sätt var relaterade till pandemins effekter. Dessa utgjorde 11 procent av den totala mängden klagomål på 38 946, vilket var något fler än pandemirelaterade klagomål under 2020 som då låg på 10 procent av summan.

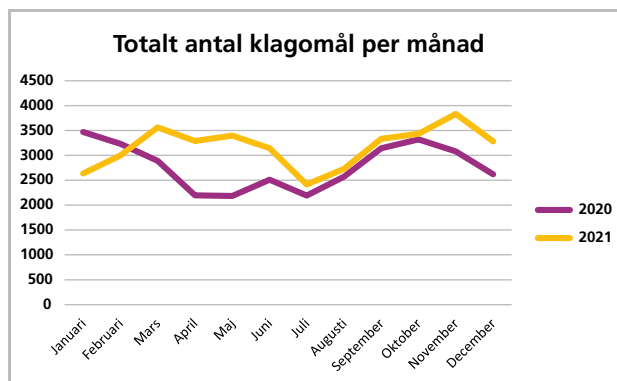
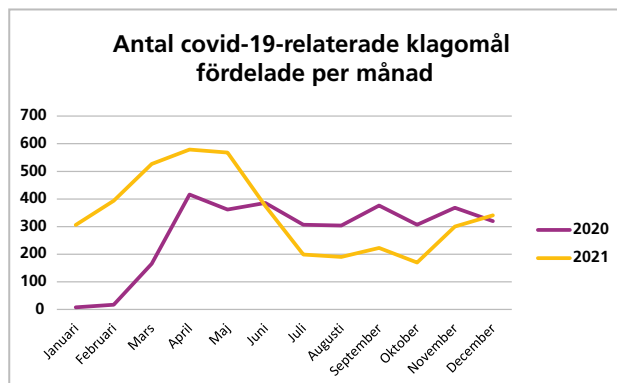


Klagomålen ökar till patientnämnderna

Det totala antalet klagomål till alla patientnämnder har under de senaste åren legat ganska konstant men minskade under 2020 med ungefär 8 procent. Under 2021 sågs däremot en ökning med nästan 13 procent jämfört med året innan, och en ökning med drygt 4 procent från tidigare år.

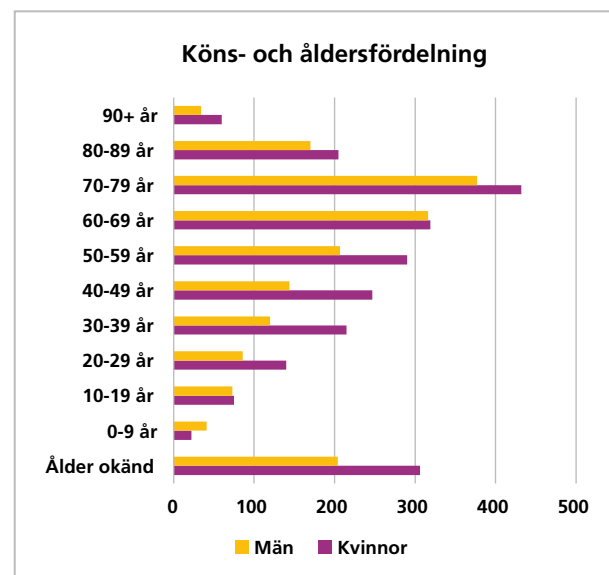
År	2017	2018	2019	2020	2021
Antal	36 920	36 067	36 419	33 663	38 046

Totalt antal klagomål till Sveriges patientnämnder fördelat per år.



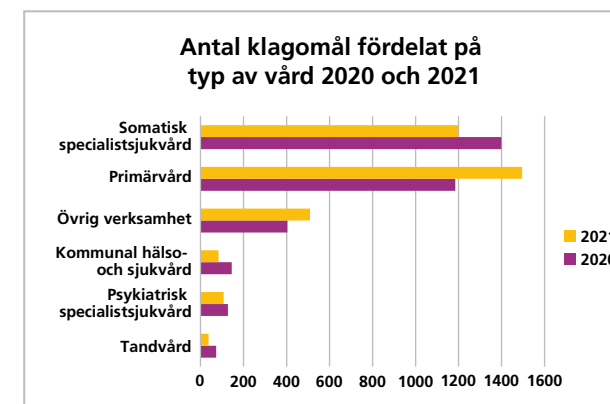
Fortsatt flest klagomål i åldersgruppen 70+

I den tidigare rapporten som beskrev år 2020 var den största gruppen som lämnade pandemirelaterade klagomål i åldersgruppen 70 till 79 år. Det avviker från patientnämndernas totala mängd klagomål där denna åldersgrupp vanligtvis inte är den största. I klagomålen under 2021 var denna grupp fortsatt störst och representerade under året 31 procent av inkomna pandemirelaterade klagomål.



Vilken typ av vård klagar patienter och närstående på?

Under 2020 var det den somatiska specialistvården som hade flest pandemirelaterade klagomål. År 2021 visar på ett skifte där primärvården hade den största mängden klagomål. Förklaring till rubriken övrig verksamhet ges nedan.



Primärvård

Med primärvård avses här främst vård som ges vid hälso- /vårdcentraler. Klagomålen gällande primärvård ökade under 2021 och blev den största gruppen. Klagomålen gällde många gånger svårigheter att komma i kontakt med primärvården men också att möjligheten att komma på nybesök och uppföljning hade försämrats. I flera svar från vårdgivarna har angetts att de har varit tvungna att göra en hårdare prioritering.

Somatisk specialistvård

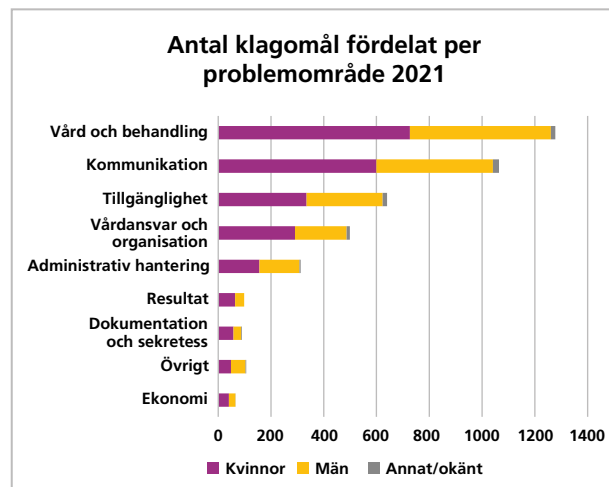
Många klagomål handlade om uppskjuten vård, både operationer och besök, även om det här fanns skillnader i mängden klagomål mellan regionerna. Informationen från vårdgivaren upplevdes som bristfällig och patienterna beskrev ett ökat lidande och oro. En del klagomål gällde brister i vård och behandling vid covid-19 eller liknande symtom samt klagomål som gällde svårigheter att bli sjukskriven eller få tillgång till rehabilitering. Patienter uppgav att man hade sökt för symtom på postcovid men inte tagits på allvar.

Övrig verksamhet

I denna kategori fanns klagomål som rörde telefonrådgivning och information via 1177, men också synpunkter och klagomål som gällde mer övergripande frågor som till exempel regionernas olika prioriteringsordning vid vaccination. I många klagomål fanns synpunkter på regionernas ledning och styrning. I klagomålen framfördes önskemål om att politiker och beslutsfattare skulle ta ett större ansvar för de övergripande problem som fortlöpande uppstod. Som exempel angavs tillgången på vaccin och prioriteringen av olika patientgrupper.

Vad handlar klagomålen om?

Patientnämndernas gemensamma kategoriseringssystem delar upp klagomålen i olika problemområden. Huvudgruppen Vård och behandling stod för 31 procent, följt av Kommunikation 26 procent och Tillgänglighet 15 procent. Inom Vård och behandling var klagomål gällande vaccinationer vanligast förekommande. Under Kommunikation handlade många klagomål om upplevd informationsbrist inom många olika områden. I gruppen Tillgänglighet gällde klagomålen i hög grad svårighet att komma i kontakt med vården, uppskjuten vård och restriktioner.



Vaccination och smitta

I många klagomål har patienter och närstående beskrivit de problem de har upplevt gällande information, bokning och utförandet av vaccinationerna. Klagomål fanns på att vaccinet hade getts på felaktigt sätt och vissa patienter hade fått fel vaccin. Man hade också upplevt att informationen har varit ottydligt och ibland motstridig.

Flera har framfört klagomål på prioriteringsordningen och på att man inte själv som patient har kunnat välja vilket vaccin man skulle få.

”Jag har försökt att hjälpa min mamma att boka tid för vaccination, hon är 82 år och kan inte boka själv på 1177. Jag har försökt att hitta information på 1177.se, men gett upp. Efter att ha stått i telefonkö till vaccinationsbokningen i över en timme får jag veta att informationen kommer att skickas ut till dem som berörs när det är deras tur att boka tider. Jag undrar varför man inte kunnat lägga ut den information, då hade nog många sluppit oroa sig och inte behövt belasta alla telefonlinjer.”

Under 2020 kom det in många klagomål som gällde brister i hygienrutiner och risk för smitta vid vårdbesök. Dessa har minskat under 2021 och klagomålen har nu främst handlat om patienter som hade blivit smittade inom slutenvården, fått förlängd vårdtid och i vissa fall smittat närstående efter hemkomst från sjukhuset.

Restriktioner

I klagomålen fanns berättelser om hur besöksrestriktionerna i sjukhusvården har påverkat vården av patienter som nekats att ha en närstående med sig. Främst gällde det äldre patienter som av olika orsaker inte kunde föra sin egen talan, men det fanns också klagomål som gällde föräldrar till tonåringar som inte fick följa med på vårdbesök. Det skapade stor oro hos patienterna och i klagomålen framkom att man ansåg att det i vissa fall fick allvarliga konsekvenser då patienter inte har fått rätt behandling. När närstående har begärt att få vara närvarande har de ibland upplevt sig dåligt bemötta av personal i vården.

Klagomål fanns också gällande blivande pappor som inte fått medverka vid undersökningar och förlossning.

”Han exkluderades att vara med som far vid ultraljudet, det visade sig att fostret dött. Mamman fick då ta emot det beskedet själv. Är kritisk till detta och menar att andra regioner tillämpar snabbtest för covid-19 så att båda föräldrarna kan vara med.”

Restriktioner och hygienregler inom sjukvården medförde förändrade rutiner vid insläpp till sjukhus och mottagningar. Klagomål har kommit in gällande en del patienter som har fått vänta länge utomhus. Sekretessen har upplevts som osäker bland annat då en psykiatrisk mottagning lät patienterna vänta utomhus på trottoaren.

Tillgänglighet och väntetider

Klagomål på väntetider till vården fanns både gällande specialistvård och primärvård. Väntetiden för besök till primärvården, eller för ett första besök till specialistvården blev lång, även väntetiden för behandling eller operation vilka sköts på till obestämd framtid. Patienter inom både primärvård och specialistvård upplevde att det var större svårigheter än vanligt att få tid för återbesök och uppföljning. Man ansåg i vissa fall att den förlängda väntetiden hade orsakat komplikationer som då hade genererat extra besök. I några klagomål angav patienterna att väntetiden hade orsakat en fördröjning av diagnos och då också behandlingsstart av allvarlig sjukdom.

”Patienten har väntat i över två år på operation av höft som är helt utsliten, fått operation inställd 2 gånger på grund av pandemin och kan inte opereras hos privat vårdgivare på grund av riskfaktorer.”

”Patienten ifrågasätter beslut att mammografin stängdes ner under pandemin vilket ledde till försenad bröstcancerdiagnos. Diagnosen ställdes 6 mån senare än om hon kallats som vanligt vartannat år. Det hade hunnit bli metastaser.”

Patienter upplevde svårigheter att komma i kontakt via telefon med sjukvården och extra svårt kunde det vara för de äldre som inte hade vana vid digitala kontakter utan var hänvisade till telefon. Patienterna upplevde också att primärvårdens telefonlinjer var överbelastade vilket man ansåg orsakats av att tidbokningen för vaccinationer tidvis inte har fungerat.

Reflektioner

Pandemin har varit en extraordinär händelse som har inneburit snabba beslut och flera förändringar, både för hälso- och sjukvårdens verksamheter och för den enskilde individen.

Ett bra samarbete och en god kommunikation mellan enheter inom vården och mellan sjukvården och patienter/närstående kan lösa många av de situationer som kan uppkomma. Vikten av en bra information har lyfts fram av många patientnämnder, då bristande delaktighet och information gör att patienter och närståendes förtroende för vården minskar.

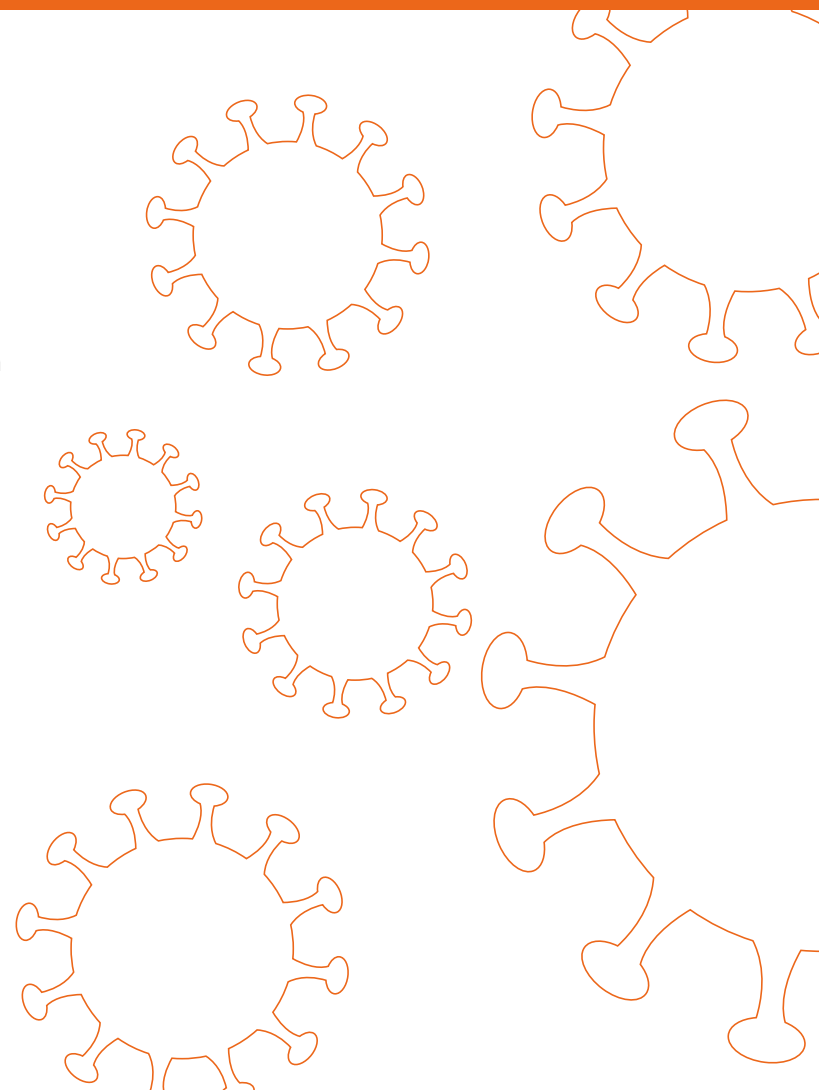
Enhetliga och tydliga strukturer om ansvar och samordning mellan regioner, kommuner och andra myndigheter har efterfrågats för att skapa större trygghet hos befolkningen.

Kraven har ökat på såväl patienters digitala kunskaper som på vårdens förmåga att snabbt ställa om för att kunna möta efterfrågan på denna typ av tjänster. Det är viktigt att komma ihåg att en del av befolkningen inte har tillgång till eller förmåga att använda dessa tjänster, vilket har visats i vissa av patientnämndernas klagomål.

Besöksrestriktionerna har haft både positiva och negativa effekter. Samtidigt som de har minskat risken att få in smittan på sjukhus och äldreboenden så har kommunikationen med patienter och närstående försvårats.

Varje klagomål är i sig en berättelse om något som en enskild patient har upplevt och bär på viktig kunskap om hur vården kan utvecklas. Därför är det viktigt att dessa erfarenheter tas tillvara som en del i det systematiska patientsäkerhetsarbetet för att skapa goda förutsättningar för en fortsatt säker vård.

Den sammanlagda mängden klagomål till Sveriges patientnämnder minskade under 2020 i jämförelse med de föregående åren. Under 2021 har inkomna klagomål återgått till en mer normal nivå och till och med ökat jämfört med åren innan pandemin. Det finns anledning att tro att patientnämnderna under lång tid framöver kommer att ta emot klagomål och synpunkter som är relaterade till den vårdskuld som byggts upp samt andra konsekvenser av covid-19-pandemin.



Patientnämnderna i Sverige

Oktober 2022

