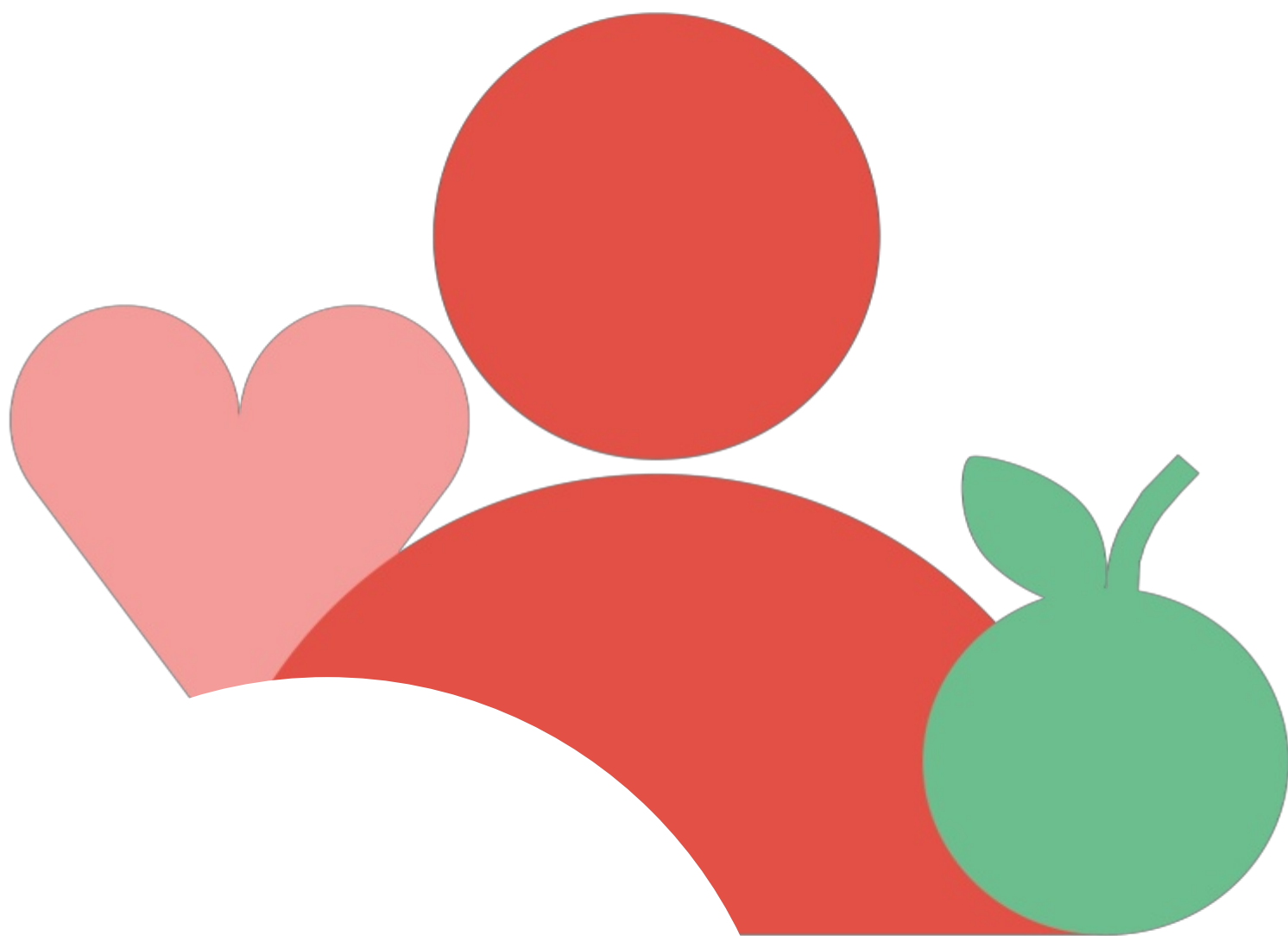




Patientnämnden summerar 2021

- Patienters och närståendes
synpunkter kan utveckla vården



Patientnämnden tar emot synpunkter och klagomål på vården

Till patientnämnden kan patienter och närstående vända sig med synpunkter och klagomål på vården.

Patientnämndens verksamhet är en del av regionen, men är opartisk och fristående från de vårdgivare som möter patienterna inom hälso- och sjukvården.

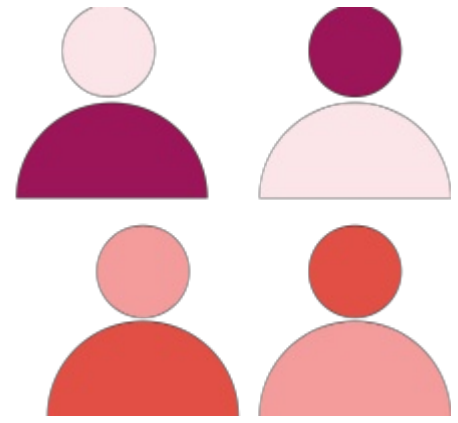
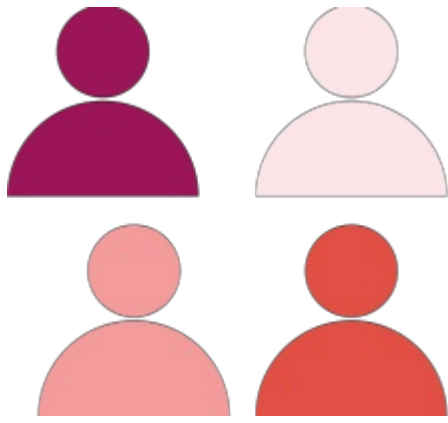
Gemensam för regionen och Sörmlands kommuner

Patientnämnden handlägger frågor som rör offentligt finansierad hälso- och sjukvård inom regionen, Sörmlands nio kommuner och folktandvården.

Patientnämnden fungerar som en länk mellan vården och patienten. Genom att beskriva, informera och förklara bidrar patientnämnden på så sätt till att patienter och vårdgivare förstår varandra bättre. Synpunkterna som tas emot handlar till exempel om vård och behandling, administration, ekonomi, kommunikation, omvårdnad, sekretess och tillgänglighet.

Patientnämnden gör inga egna medicinska bedömningar eller utredningar och tar inte heller ställning till om vårdgivaren har gjort rätt eller fel.

I varje synpunkt finns en patients eller närståendes berättelse om en händelse som de har upplevt inom vården, en händelse som de inte vill ska upprepas.



Många har valt att vända sig till patientnämnden

Patientnämndens sammanställning av inkomna ärenden för 2021 visar att det finns en stor efterfrågan bland patienter och närstående att få återkoppla sina erfarenheter till vården genom patientnämnden i Sörmland. Den som har en synpunkt kan vända sig direkt till sin vårdgivare, ändå har 1277 patienter och närstående valt att istället kontakta patientnämnden. Totalt har det inkommit 1425 synpunkter gällande vården, vilket är en ökning med drygt 10% mot 2020 och är den högsta siffran på fem år.

Flest synpunkter handlar om vård och behandling

Patientnämnden konstaterar att det som tidigare år inkommit flest synpunkter gällande vård och behandling som främst handlat om undersökning/ bedömning, behandling, diagnos och läkemedel. Patientnämnden noterar att synpunkter som handlar om vårdansvar och organisation har ökat något, medan synpunkter som rör tillgänglighet och resultat har minskat lite. Många av synpunkterna som patientnämnden mottagit under 2021 handlar precis som tidigare år om kommunikation, till exempel bristande bemötande och information.

Patientnämndens klagomål ger inte en bild av hur sjukvården i stort fungerar, men visar på patienters och närståendes upplevelser när de inte varit nöjda i kontakten med vården. Deras berättelser kan på det sättet ge en vägledning om hur sjukvården kan förbättras och anpassas efter människors behov.



Varje synpunkt är en viktig berättelse

Patienters och närstående berättelser om en brist i vården ger en vägledning i hur vården kan förbättras. En viktig del i patientnämndens arbete är därför att analysera inkomna klagomål och att synliggöra patienters erfarenheter för vården. Under året har patientnämnden fortsatt arbetet med fördjupade analyser och tagit fram två rapporter:

- Klagomål på vården som avser barn
- Patienters och närståendes upplevelser av den kommunala hälso- och sjukvården

Syftet med rapporterna är att uppmärksamma vården på riskområden och att patienters och närståendes upplevelser tas tillvara i vårdens kvalitetsarbete.

Det här visar rapporterna

Resultatet av rapporten som rör ärenden om barn visar på att flertalet ärenden handlat om att en närstående upplevt en oro för att barnet inte tagits på allvar i kontakterna med vården. Symptomen har initialt bedömts som något ofarligt, men senare har allvarliga åkommor konstaterats. Rapporten visar också på en upplevelse av att utredningar och undersökningar tagit lång tid.

Resultatet av rapporten som rör ärenden inom kommunala hälso-och sjukvården visar i stor utsträckning på brister i omvårdnad och oklarheter gällande vilken vårdnivå patienten ska få vid försämrad hälsa. Många av synpunkterna visar också på bristande informationsöverföring mellan kommun och region.



Patientnämnden bidrar till god vård och ökad patientsäkerhet

Ett viktigt uppdrag för patientnämnden är att återföra patienters och närståendes förbättringsförslag till vården. På det sättet blir patienten en medskapare i utvecklingen av vården.

Patienters och närståendes förslag till förbättringar i vården

Exempel på dessa som patientnämnden mottagit under året är:

- införande av fler kövårdar vid vaccinering av covid-19
- kunna följa remisser på e-tjänster 1177-Vårdguiden
- minimera språkförbistringar hos vårdpersonal genom utbildning
- göra barn mer delaktiga i vården

Vårdens åtgärder till att förbättra vården

Exempel på åtgärder som vården beskrivit i svaren till patienter och närstående utifrån synpunkterna och klagmälen har varit:

- utbildningsinsats i bemötande för personal
- upprättande av nya rutiner
- skapa bättre dialog mellan specialistvård och kommun
- samtal i arbetsgrupper med ett lärandesyfte
- handledning av personal



Stödperson - ett viktigt uppdrag

I patientnämndens uppdrag ingår att rekrytera, utbilda och utse stödpersoner åt patienter som tvångsvårdas inom den psykiatriska vården eller är isolerade med stöd av smittskyddslagen.

Uppdraget som stödperson innebär att vara en medmänniska till en person som befinner sig i en svår situation. Stödpersonen får ny kunskap om människor, nya givande upplevelser och en inblick i den psykiatriska vården.

Stöd till en medmänniska

Under 2021 har 48 stödpersoner haft stödpersonsuppdrag för patienter som vårdas enligt lag om rättspsykiatrisk tvångsvård eller lag om psykiatrisk tvångsvård.

Under året har stödpersonerna i Sörmland för första gången fått genomföra en webbutbildning om stödpersonersuppdraget. Utbildningen är ett resultat av samarbetet med andra patientnämnder i Sverige. Utbildningen ger stödpersonerna en bakgrund till psykiatriska symtom och diagnoser, kännedom om innehållet i uppdraget och information om sekretess och lagstiftning.

Patientnämnden ser gärna fler sökanden till stödpersonsuppdrag. Är du intresserad? På patientnämndens webbsida finns mer information om stödpersonsuppdraget.



Läs mer om patientnämnden i Sörmland här:

www.regionsormland.se/patientnamnden

www.1177.se/sormland