



Gemensamma Patientnämnden i Sörmland 2022

- Patienters och närståendes
synpunkter är viktiga



Den som har synpunkter på vården kan vända sig till patientnämnden

En patient eller närstående som varit med om något den inte är nöjd med i hälso- och sjukvården eller tandvården kan vända sig patientnämnden.

Patientnämnden handlägger synpunkter och klagomål för offentligt finansierad hälso- och sjukvård som drivs av eller har avtal med Region Sörmland, länets nio kommuner och Folktandvården Sörmland AB.

Nämnden är opartisk och fristående från de vårdgivare som patienterna möter. Patientnämnden fungerar som en länk mellan vården och patienten, som ska underlätta kommunikationen mellan dem.

Patientnämnden lyssnar till patientens berättelse

Patientnämndens uppgift är att hjälpa patienter och närstående att föra fram synpunkter till vården och se till att de blir besvarade av vården. Svaret ska ge en förklaring kring det som hänt och svara på eventuella frågor. Genom att sammanställa och återföra inkomna synpunkter och klagomål till vården så bidrar patientnämnden till en förbättrad vård. Patientnämnden arbetar för att patienters klagomål och synpunkter på vården ska värderas som ett värdefullt bidrag till hälso- och sjukvårdens utveckling och vara ett viktigt underlag i arbetet med ökad patientsäkerhet.

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

I varje patientsynpunkt finns en berättelse om en händelse som bär på viktig kunskap om hur vården kan utvecklas och förbättras.



Fler vänder sig till patientnämnden

Sammanställning av inkomna ärenden för 2022 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 synpunkter kan vända sig direkt sin vårdgivare, men 1419 patienter och närstående har istället valt att kontakta patientnämnden. Totalt har 1619 synpunkter och klagomål inkommit, vilket är en ökning med drygt 14% mot 2021.

Många synpunkter handlar om brister i kommunikation

Patientnämnden konstaterar att det precis som tidigare år inkommit flest synpunkter gällande somatisk specialistvård, men att ärenden som rör psykiatrisk vård ökat. Synpunkterna handlar främst om bristande vård vid *undersökning/bedömning* och *behandling*. Sammanställningen för året visar att synpunkter som handlar om *kommunikation* är en av de vanligaste orsakerna till missnöje, vilket stämmer överens med tidigare år. Kommunikation är en del i all vård och när den brister har det stor betydelse för upplevelsen av helheten av vården. Många patienter berättar att de upplevt ett bristande bemötande eller bristfällig information i vården.

En närståendes röst:

"Respekt, empati, omhändertagande och ansvar borde vara en ledstjärna för alla som arbetar med sjuka människor men tråkigt nog är det inte så."

Även synpunkter om tillgänglighet är vanligt och då handlar det oftast om väntetider i vården. Patientnämnden noterar att synpunkter som handlar om bristande samverkan mellan olika vårdenheter och vårdgivare har ökat. Synpunkter som rör *administrativ hantering*, *ekonomi* och *dokumentation* och *sekretess* har minskat något mot föregående år.

Patientnämndens klagomål ger inte en bild av hur sjukvården i stort fungerar, men visar patienters och närståendes upplevelser när vården brister. Deras berättelser kan ge vägledning om hur vården kan förbättras och är en viktig del i arbetet med ökad patientsäkerhet.



Patientnämnden bidrar till ökad patientsäkerhet

En viktig del av patientnämndens arbete är att analysera och synliggöra synpunkter, så att vården uppmärksammas på risker och kan anpassas efter patienters behov och förutsättningar.

Analyserna som genomförs sammanställs i rapporter, som syftar till att patienters upplevelser ska bidra till att vården förbättras och till en ökad patientsäkerhet. Under året har patientnämnden tagit fram två regionala rapporter och varit med i arbetet att sammanställa två nationella rapporter.

Framtagna rapporter utifrån aktuella patientsynpunkter:

- Bristande vårdflöden och processer- patienters och närståendes upplevelser av när samordningen i vården brister
- Akutkliniken Mälarsjukhuset - patienters och närståendes upplevelser av sitt besök på akutmottagningen
- Pandemin och patienterna, en uppföljning (nationell rapport, genomförd med övriga patientnämnder)
- Barn som mår psykiskt dåligt får vänta länge på hjälp (nationell rapport, genomförd med IVO och övriga patientnämnder)

Det här visar rapporterna

Synpunkterna som analyserats i rapporten om vårdflöden och processer visar att det finns brister i samordning mellan olika vårdgivare och verksamheter. Patienterna upplever på grund av detta att de faller mellan stolarna och att de själva måste samordna sin vård.

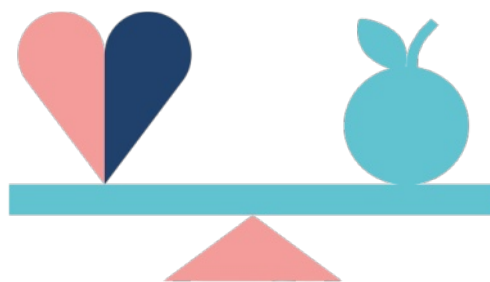
Klagomålen i rapporten om akutkliniken på Mälarsjukhuset visar att patienter upplevt ett bristande bemötande, långa väntetider på akuten och en bristande tillsyn. Det har medfört att patienterna känt sig bortglömda och övergivna. I några ärenden har bristerna lett till en försenad diagnos och behandling och vissa fall till vårdskada.

Den nationella rapporten om pandemin är en uppföljning av en rapport som skrevs 2020. Rapporten visar att klagomålen som inkommit senare i pandemiskedet till stor del handlat om problem kring vaccination och bristande information.

Den nationella rapporten om barn som mår psykiskt dåligt visar att dessa barn får vänta länge på vård.

Rapporten pekar också på att när stöd och vård kommer för sent innebär det en patientsäkerhetsrisk och ett ökat lidande för barnen och deras familjer.

**Vill du läsa rapporterna? Gå in på patientnämndens hemsida:
www.regionsormland.se/patientnamnden**



Patients och närståendes erfarenheter är viktiga i arbetet mot en bättre vård

Patients och närståendes delaktighet är viktigt för att vården ska bli säker. För att patienter ska kunna bli medskapare i vården återför patientnämnden förbättringsförslag som patienter och deras närstående lämnat i samband med att de framfört klagomål och synpunkter.

Patients och närståendes förslag till förbättringar i vården

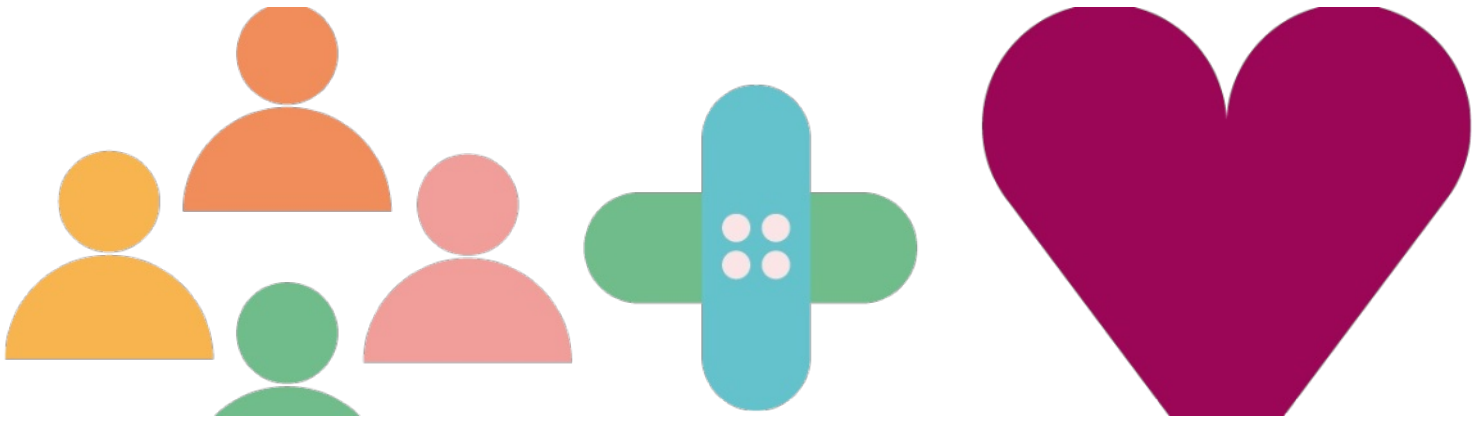
- I större uträkning lyssna på patienter och närstående som är experter på sina förutsättningar och livssituation
- Låta närstående vara med på akutavdelning
- Möjlighet till att kunna följa remisser på e-tjänster 1177-Vårdguiden
- Minska köer till undersökning inom specialistvården
- Ta fram en blankett för egen vårdbegäran

Vårdens åtgärder till att förbättra vården

Ett annat sätt som tydligt visar att patienten och närstående blir en medskapare till ökad patientsäkerhet är att vården beskriver åtgärder som ska genomföras utifrån inkomna synpunkter och klagomål. Exempel på åtgärder som vården tagit upp i svar till patienter och närstående under året har varit:

- Utbildningsinsats och handledning i bemötande och kommunikation för personal
- Införande av riskbedömning på rond för ökad risk av större bristning vid förlossning
- Införande av checklista vid rond av patients närings- och vätskeintag
- Utbildning i granskning av ultraljudsbilder i samband med fosterdiagnostik
- Dialog i arbetsgrupper utifrån patientsynpunkt med syftet att öka patientsäkerheten
- Förtydligande av beslutsstöd vid ambulansinsats
- Säkra upp dokumentation och informationsöverföring genom utbildning av metodstöd

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



Stödperson - ett viktigt uppdrag

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

Att vara stödperson är ett viktigt och betydelsefullt uppdrag, som innebär att vara en medmänniska till en person som befinner sig i en svår situation. Stödpersonen är en länk mellan patienten och vardagen utför vården. I uppdraget ingår det att träffa patienten och prata om vardagliga saker och göra aktiviteter tillsammans.

En röst från en stödperson:

"Jag blev stödperson, för jag tycker det är viktigt att finnas för andra människor."

Stöd till en medmänniska

Under 2022 har 33 stödpersoner haft uppdrag för patienter som vårdas enligt lagen om rättspsykiatrisk tvångsvård eller lagen om psykiatrisk tvångsvård, vilket är ungefär lika många som tidigare i år.

Under året har en informationsfilm om stödpersonsuppdraget spelats in, där två stödpersoner ger sin syn på uppdraget. Syftet med filmen är att nå ut bredare med information om uppdraget och få fler intresserade.

**Är du intresserad av att bli stödperson? På patientnämndens hemsida finns mer information om uppdraget och om hur du ansöker:
www.regionsormland.se/patientnamnden**

Din insats gör stor skillnad!

Patientnämndens kansli

Telefon: 0155-24 58 70

E-post: patientnamnden@regionsormland.se

Region Sörmland
Repslagaregatan 19
611 88 Nyköping



REGION
SÖRMLAND