

Vilka förbättringar vill patienter se inom Division Medicin?

Sammanfattning av analysrapport 2020 - Division Medicin

Patientnämnden Region Dalarna

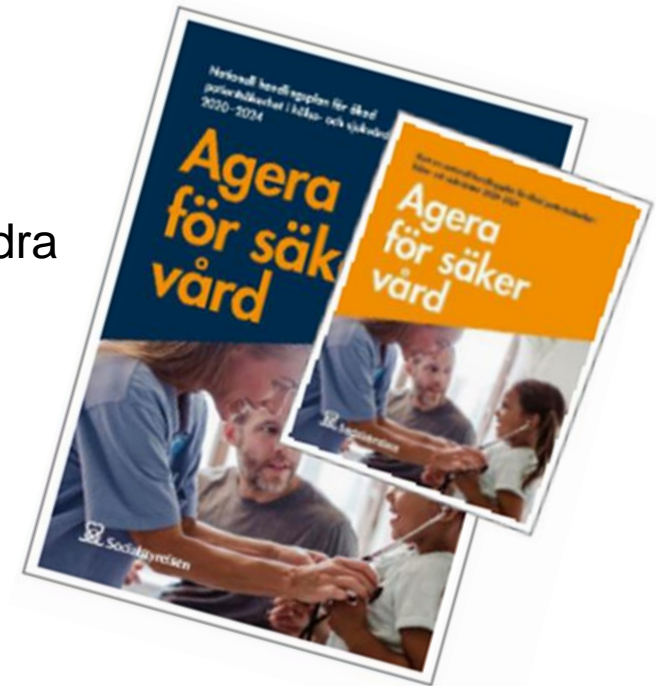
Patientens syn på Division Medicin

Vanligaste förekommande klagomål handlar om kommunikation samt vård och behandling. Samtliga verksamheter utom en har ärenden som avser kommunikation. De vanligaste förekommande synpunkterna avser bristande delaktighet och information.

Flertalet patienter/närstående upplever sig inte lyssnad till samt en fördröjd/felaktig diagnos eller behandling. Genom ett personcentrerat förhållningssätt kan vården säkerställa att patienter och närstående blir respekterade, lyssnade till och görs delaktiga i vård och behandling.

Att ta tillvara patienter och närståendes synpunkter är av stor vikt i arbetet med att bidra till en ökad patientsäkerhet inom hälso- och sjukvård.

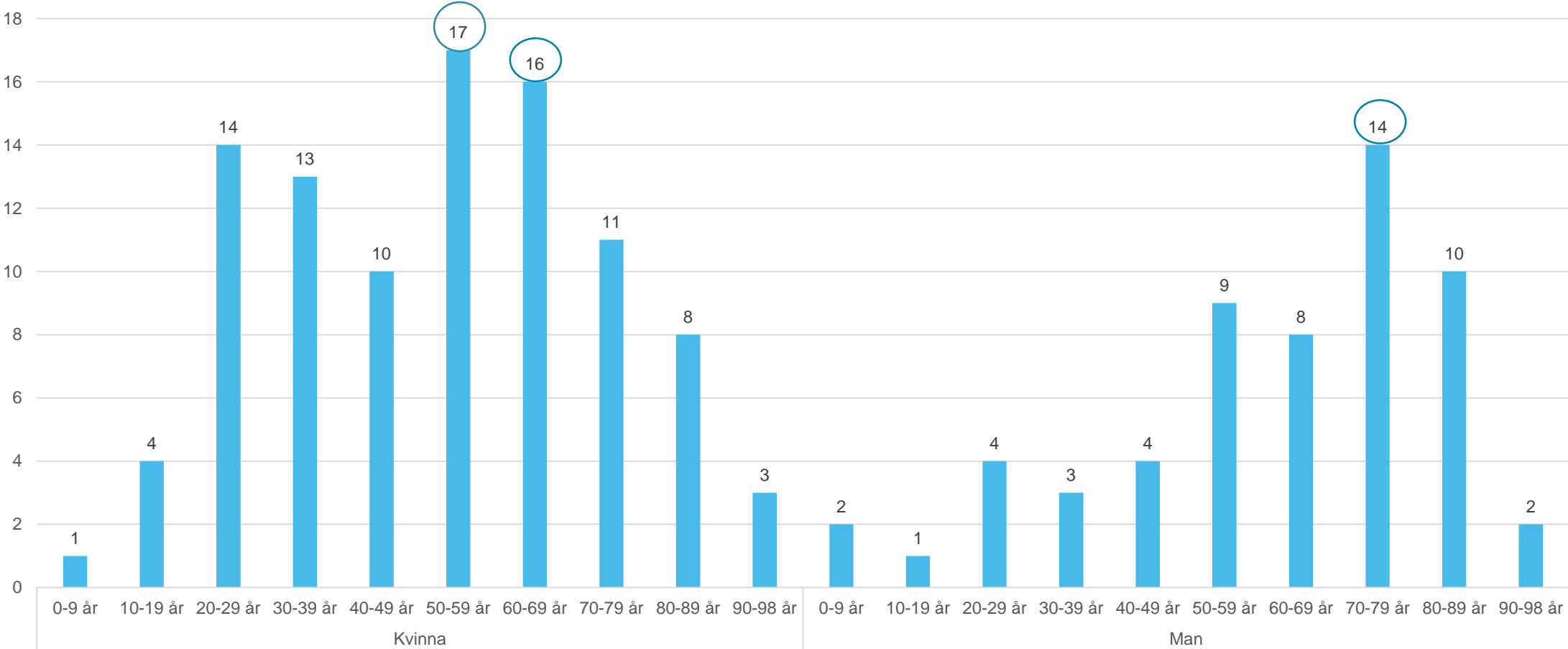
*Anna Sörebö
Förvaltningschef
Patientnämnden Dalarna*



Om analysen

- Underlag till analysen är samtliga 166 patientnämndsärenden inom Division Medicin, som registrerades under 2020 i ärendehanteringssystemet Synergi.
- Analysen baseras på statistik och sammanfattningar av inkomna synpunkter och klagomål.
- Uppgifter från de skriftliga anmälningarna har redovisats som exempelärenden, citat och förbättringsförslag.
- Fokus under analysarbetet var att beskriva och redovisa en sammanfattande bild av patienter och närståendes synpunkter och klagomål avseende Division Medicin.

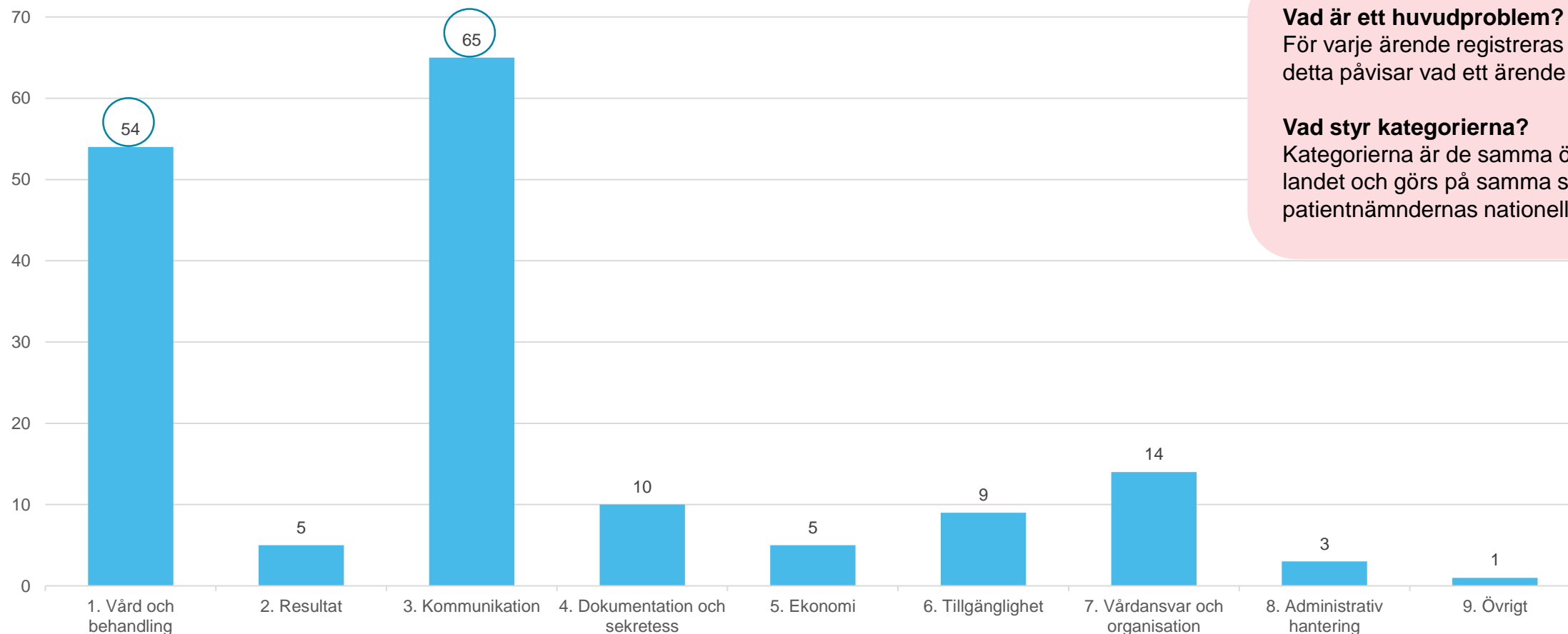
Antal ärenden per åldersgrupp/kön 2020



Kommentar:

Kvinnor är överrepresenterade med 58,4 % av anmälningarna, flest ärenden från åldersgruppen 50-59 år följt av 60-69 år. Män hade flest ärenden i åldern 70-79 år.

Antal ärenden per huvudproblem 2020



Vad är ett huvudproblem?

För varje ärende registreras en kategori, detta påvisar vad ett ärende handlar om.

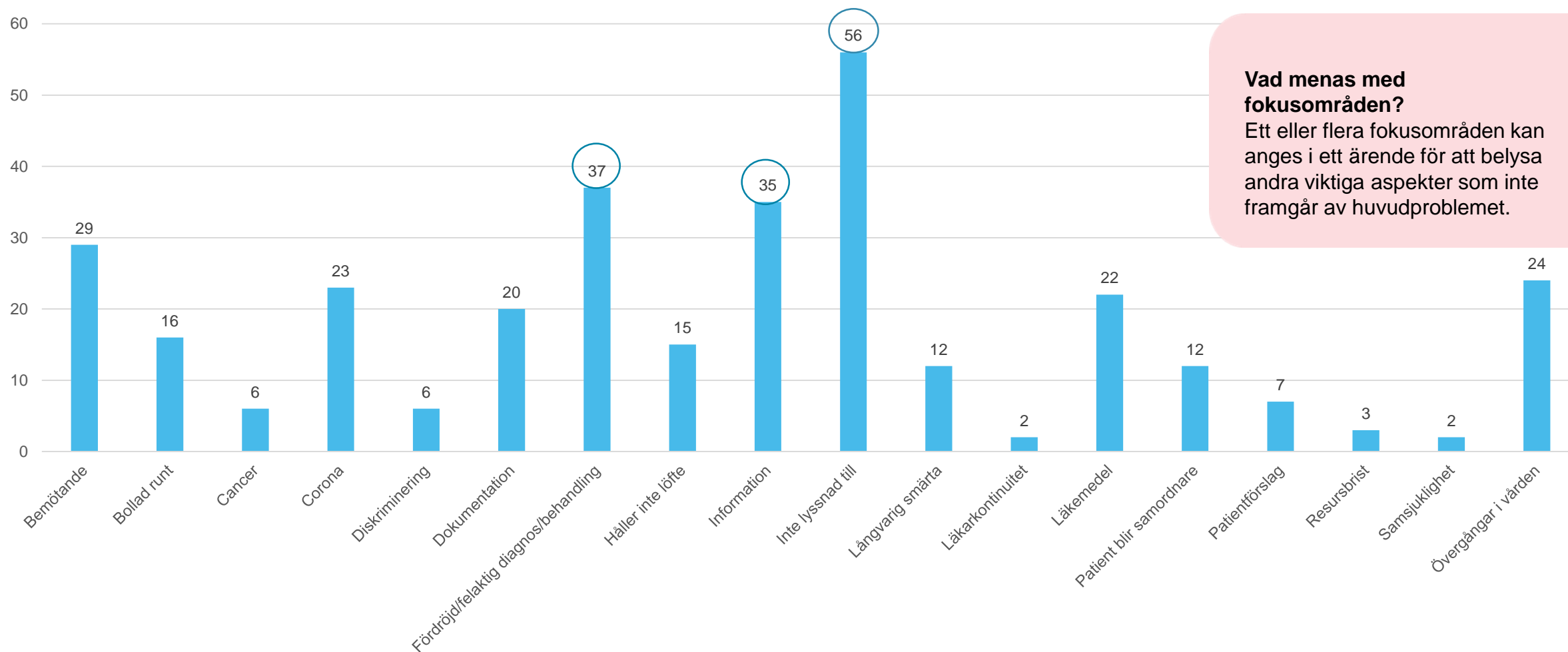
Vad styr kategorierna?

Kategorierna är de samma över hela landet och görs på samma sätt utifrån patientnämndernas nationella handbok

Kommentar:

Kommunikation samt vård och behandling utgör 71,6 %.

Antal registreringar per fokusområden 2020



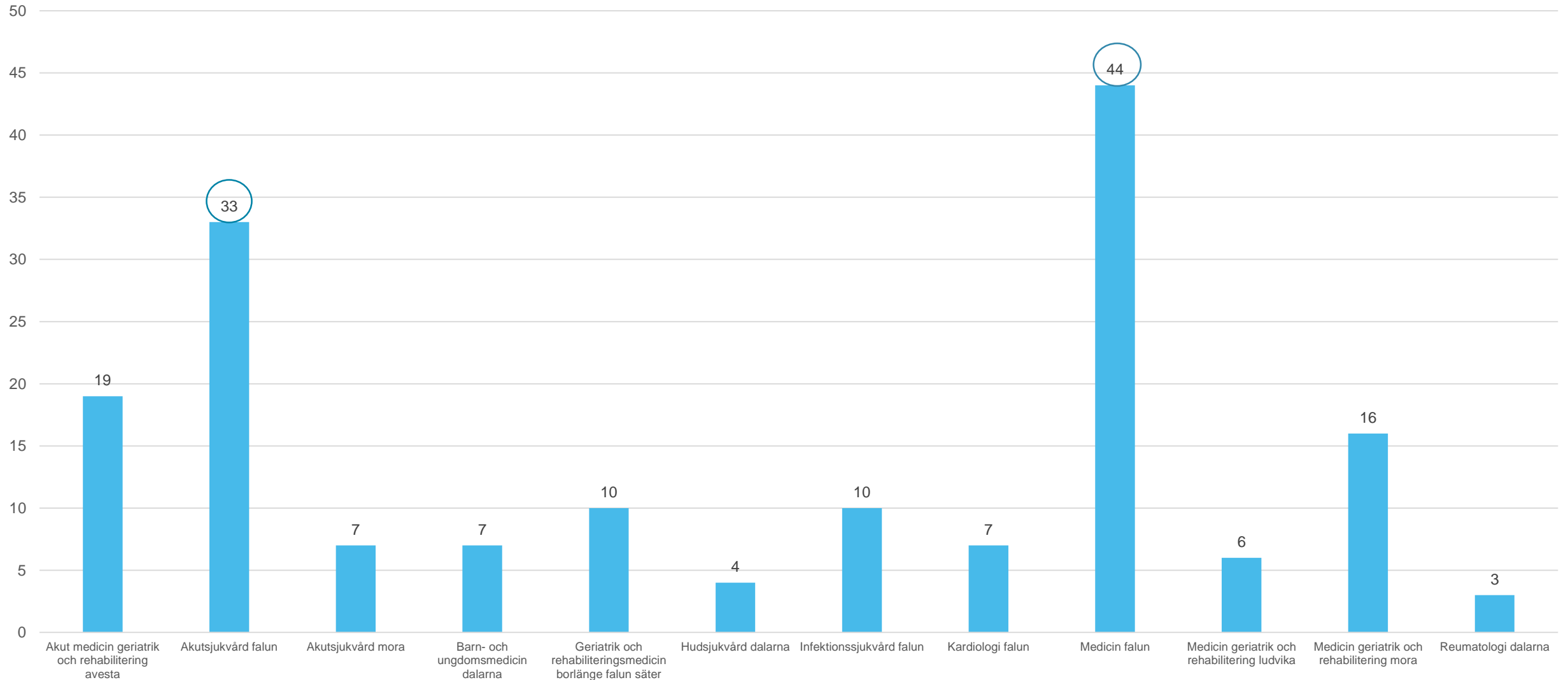
Vad menas med fokusområden?

Ett eller flera fokusområden kan anges i ett ärende för att belysa andra viktiga aspekter som inte framgår av huvudproblemet.

Kommentar:

Vanligast förekommande fokusområde var "Inte lyssnad till" med 33,3%.

Antal ärenden per verksamhetsområde 2020



Mönster vi sett....

- Lägre andel patientnämndsärenden inom Division Medicin jämfört med Division Primärvård och Kirurgi.
- De senaste åren har antalet patientnämndsärenden inom Division Medicin minskat.
- Kvinnor är överrepresenterade gällande ärenden till Division Medicin, vilket stämmer överens med övriga divisioner.
- Män har fler synpunkter på Kommunikation jämfört med kvinnor inom Division Medicin vilket skiljer sig från övriga divisioner.
- Division Medicin har fler ärenden från äldre åldersgrupper vid jämförelse med övriga divisioner.
- Kommunikation är det enskilt vanligaste (~39 %) huvudproblemet och finns inom alla vårdenheter utom en.
- Klagomål på kommunikation samt vård och behandling utgör tillsammans ~72 % av inkomna ärenden till Division Medicin.
- Vanligast förekommande fokusområden inom Division Medicin är: inte lyssnad till (34%), fördröjd diagnos/behandling (22%) och information (21%).
- Division Medicins andel Covid-19 relaterade ärenden ligger i nivå med samtliga patientnämndsärenden inom Region Dalarna.
- Andelen inkomna synpunkter till Division Medicin via modulen Synpunkter, beröm och klagomål (SBK) har ökat.

Exempel - Kommunikation

Anmälare till närstående som har synpunkter på information från vården i samband med utskrivning till hemmet. Närstående hade blivit lovad att vara med på vårdplanering av patienten, fick istället information att det redan varit och att endast patienten deltagit. Vid hemgång har hemtjänst informerats att patienten klarar sig själv som tidigare, som inte överensstämmer då patienten har stort vårdbehov.

Vården svarar att de ser allvarligt på händelsen och att en åtgärdsplan har skapats, man ska se över utskrivningsprocessen.

”Hemtjänsten var förbryllad för de insåg att (NN) inte alls klarade sig själv. Hen kommer ju inte ens upp ur stolen själv.”



Patienters tankar kring kommunikation



*”Om läkarna lyssnat på mig
och tagit mig på allvar”*

*”Vad gick fel när patienten
skrevs ut fråndå
varken hemtjänst eller
mediciner var ordnat”*

Patienter vill att informationen är individuellt anpassad

De önskar...

- Få individuellt anpassad information och tydliga besked
- Få vara delaktiga i vård och behandling
- Bli lyssnade till och tagna på allvar
- Att vården håller vad som utlovats
- Bli respektfullt och vänligt bemötta

Fakta: Vårdens informationsplikt mot patienten enligt patientlagen (2014: 821) innebär att information till patienter ska anpassas till mottagarens ålder, mognad, erfarenhet, språkliga bakgrund och andra individuella förutsättningar – individuellt anpassad information.

Exempel – Vård och behandling

Anmälare som har synpunkt på bedömning i samband med akutbesök efter skada i finger. Stressad vårdpersonal som efter snabb undersökning sagt att allt såg bra ut. Det visade sig senare att skadan var allvarligare.

Vården svarar och tackar för synpunkt och beklagar det inträffade. Bedömning skulle ha gjorts av annan vårdpersonal för att mer noggrant undersöka funktion i fingret.

Vårdens åtgärd är att informera vårdpersonal om rutinerna för att undvika att det sker igen.



"Flera gånger påpekade jag att jag ej kunde böja tummen. Tre månader senare konstaterades det jag försökte säga från början."

Patienters tankar kring vård & behandling



” Jag förstår att personalen arbetar under högt tryck. Men att inte bedöma patienten och se till hela symtombilden, utan i detta fall, bara se det som hör till vårdenhet och därefter hänvisa vidare känns väldigt fel och patientsäkert.”

Patienter vill att diagnos och behandling är rätt

De önskar...

- Få adekvata utredningar och bedömningar
- Få rätt diagnos och rätt behandling utan fördröjning
- Att allvarliga sjukdomstillstånd upptäcks i tid

Fakta: Patientens möjlighet att få välja behandlingsalternativ och hjälpmedel enligt Patientlagen (2014:821) innebär att när det finns flera behandlingsalternativ som står i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet ska patienten få möjlighet att välja det alternativ som han eller hon föredrar. Patienten ska få den valda behandlingen, om det med hänsyn till den aktuella sjukdomen eller skadan och till kostnaderna för behandlingen framstår som befogat.

Fakta: Vårdgaranti innebär att man ska få vård inom en viss tid. Det är en lagstadgad rättighet som anger inom vilka tidsgränser vård ska erbjudas. Vårdgarantins tidsgränser är 0–3–90–90 dagar.

- 0 Få kontakt med primärvården inom 0 dagar (samma dag man tar kontakt)
- 3 Vid nya hälsoproblem få en medicinsk bedömning av legitimerad personal i primärvård inom 3 dagar
- 90 Få ett första besök i den specialiserade vården inom 90 dagar
- 90 Efter beslut, få en operation/åtgärd inom den specialiserade vården inom 90 dagar

Vill du ta del av mer information!



Nedan hittar du länkar till rapporten och en sammanfattning samt annan information om vårdgaranti, valfrihet och fast vårdkontakt

[Analysrapport 2020- Division Medicin](#)

[Sammanfattning av analysrapport 2020 - Division Medicin](#)

[Patientlagen](#)

[Delaktighet](#)

[Vårdgaranti](#)