

# Vad vill patienter ska bli bättre inom kirurgisk specialistvård?

---

Sammanställning av fördjupad analys Division Kirurgi 2018

Patientnämnden Region Dalarna oktober 2019

# Patientens syn på kirurgisk specialistvård

Att få rätt diagnos och behandling och att i god tid få information om väntetider, vårdgaranti och valfrihet är i korthet det våra patienter önskar skulle vara bättre inom den kirurgiska specialistvården i regionen.

På uppdrag av Patientnämnden har kansliet genomfört en fördjupad analys av inkomna synpunkter och klagomål inom Division Kirurgi 2018. Syftet är att identifiera brister utifrån inkomna synpunkter och klagomål på kirurgisk specialistvård. Att patienter och närståendes synpunkter och förbättringsförslag tas tillvara i vårdens framtida patientsäkerhetsarbete.

Patient och närstående är viktiga resurser som med sina berättelser och information från hela vårdförloppet kan bidra till vårdens utveckling. Här kan du ta del av vad analysen visar. Använd gärna analysen för att diskutera vilka områden som kan göras annorlunda för att få fler nöjda patienter och närstående i framtiden.

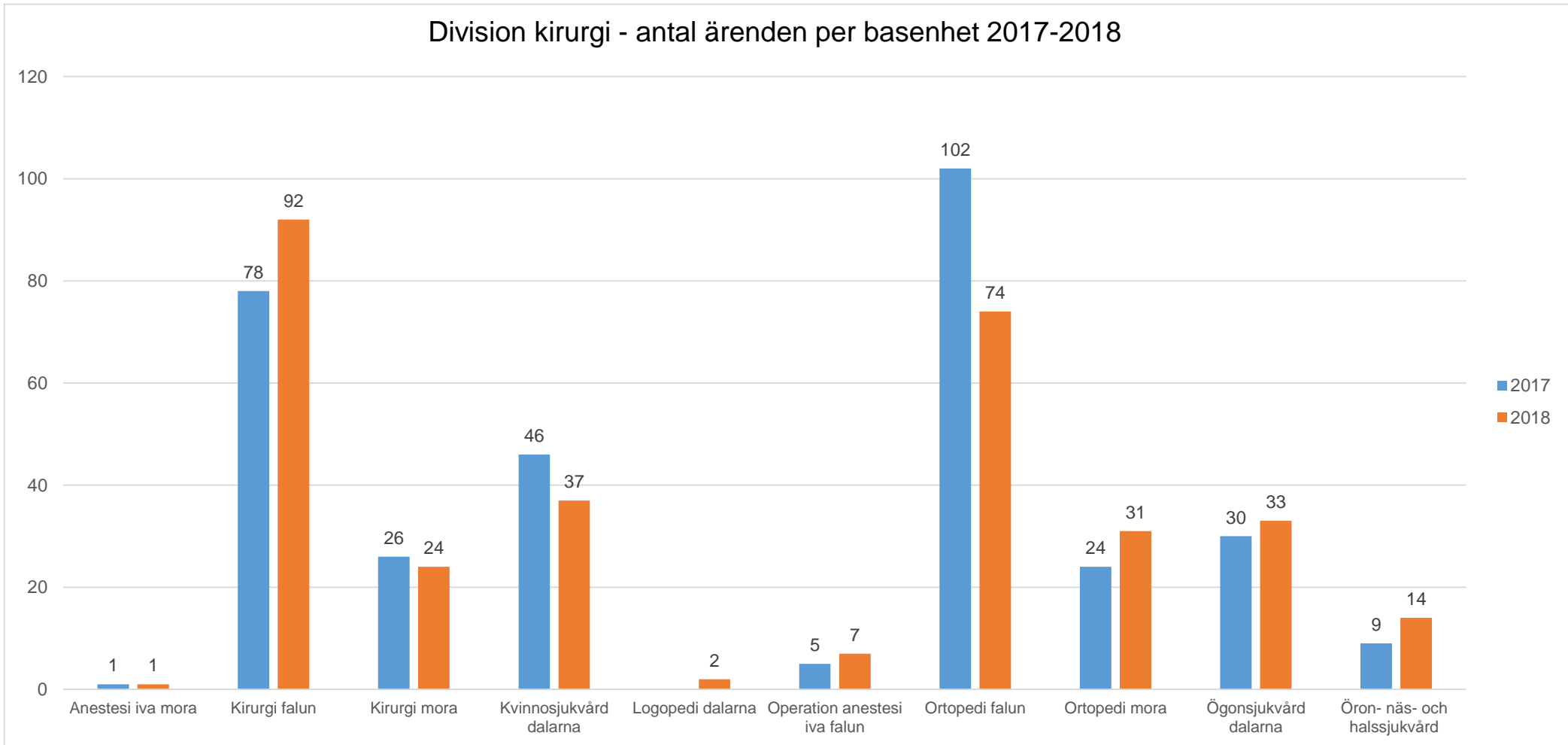
*Anna Sörebö*

*Förvaltningschef Patientnämnden Dalarna*

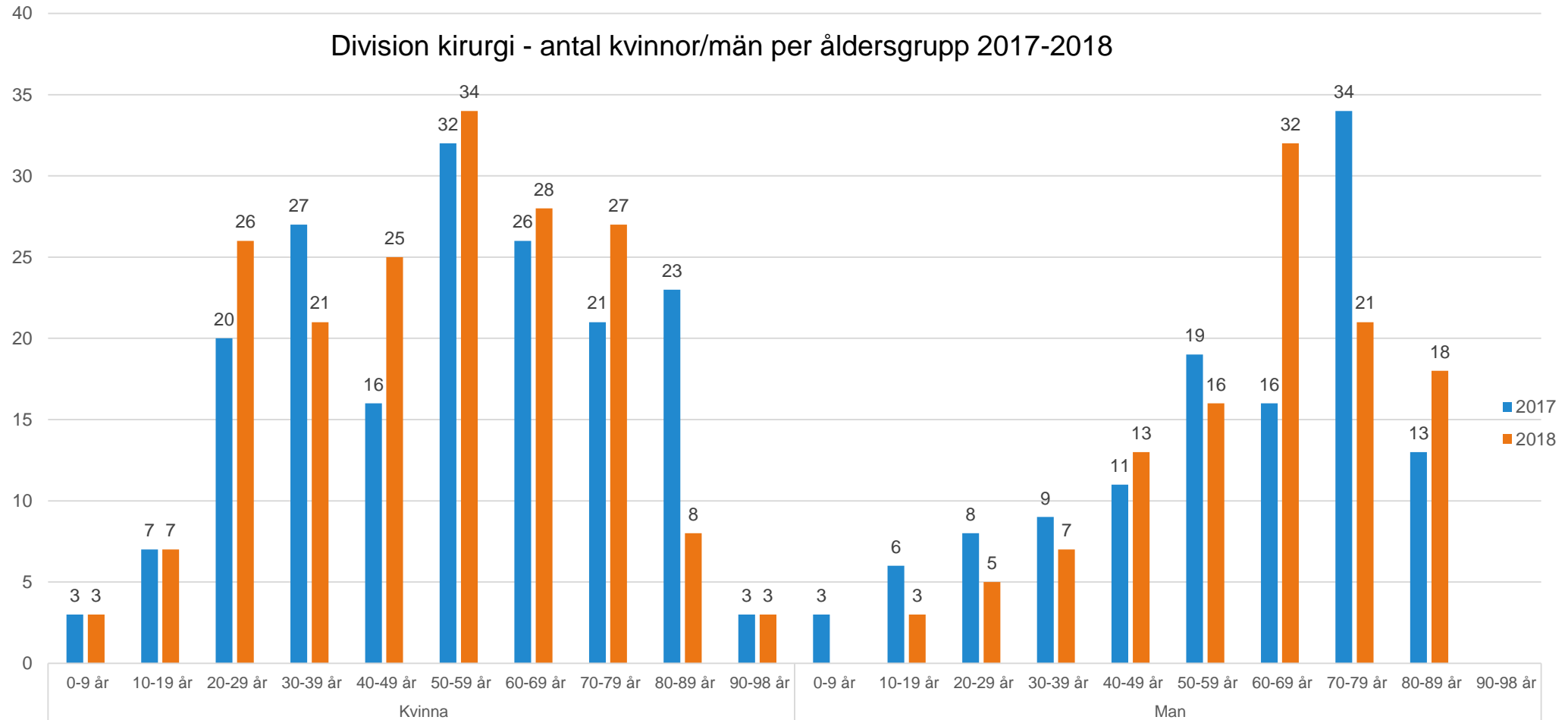
# Om analysen

- Underlag till analysen är samtliga 315 patientnämndsärenden som registrerades under 2018 i ärendehanteringssystemet Synergi. Analysen baseras på sammanfattningen av inkomna synpunkter och klagomål.
- Fokus i analysen var att identifiera brister och uppmärksamma skillnader, likheter och tendenser inom divisionen samt inom och mellan basenheter.
- Analysen har gjorts utifrån ett standardiserat granskningsformulär.
- Division Kirurgi står för cirka 25 procent av samtliga ärenden till patientnämnden. Antal ärenden inom kirurgisk specialistvård har minskat marginellt sedan 2017.
- I stort dominerar klagomål på vård och behandling och kommunikation. Vård och behandling handlar om bristande bedömning/utredning, fördröjd diagnos medan kommunikation handlar om bemötande, delaktighet och information.

# Antal ärenden per basenhet



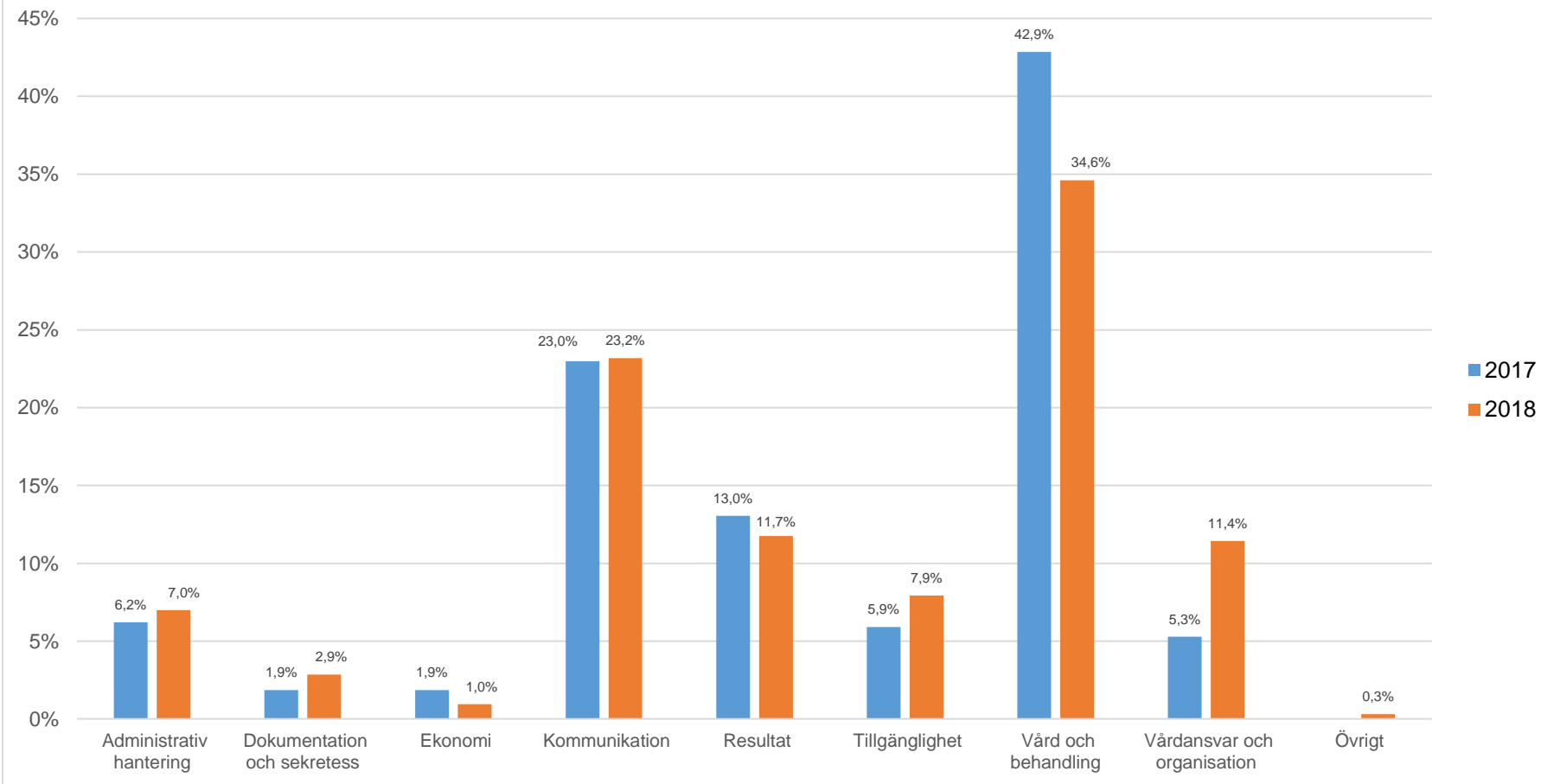
# Ålder och könsfördelning



*Kommentar:* Kvinnor är som tidigare år överrepresenterade med 61 % . Störst andel ärenden finns i åldrarna 50-79 år.

# Händelsekategorier

Division kirurgi - andel ärenden per händelsekategori 2017-2018



## Vad är en händelsekategori?

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

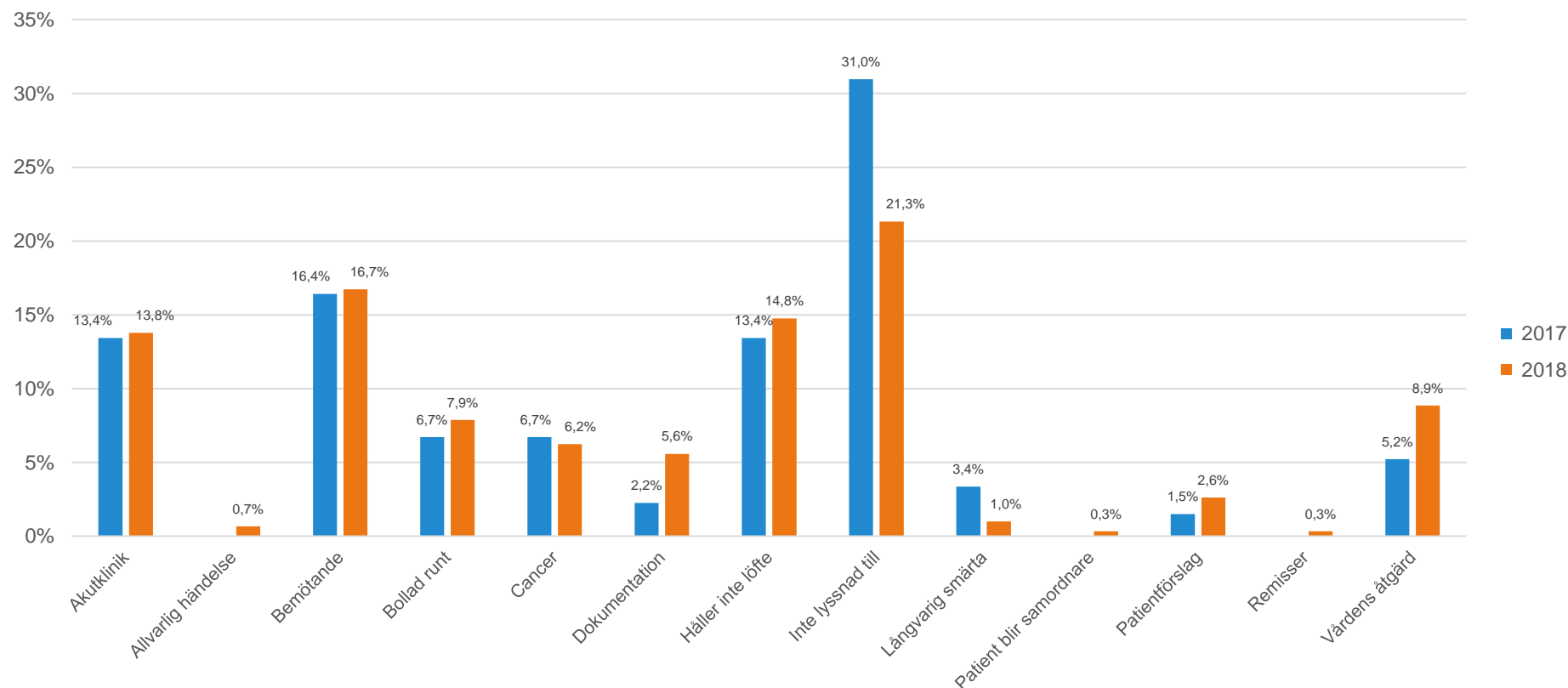
## Vad styr kategorierna?

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

*Kommentar:* Vård och behandling utgör den enskilt vanligaste kategorin 2018 med 34,6 %, tillsammans med Kommunikation utgör de 57,8 %. Vård och behandling kan till exempel handla om bristande bedömning/utredning, fördröjd diagnos medan kommunikation kan handla om bemötande, delaktighet och information.

# Fokusområden

Division kirurgi - andel registreringar per fokusområde 2017-2018



## Vad menas med fokusområden?

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

*Kommentar:* Vanligast förekommande fokusområden är: inte lyssnad till, bemötande samt akutklinik. Akutklinik innebär att olika specialistläkare träffar patienten på akutmottagningen.

# Patienters tankar kring vård & behandling



*"Risken är nu uppenbar att jag kommer få en förvärrad sjukdomsbild där tumörerna hinner avancera så att vårdbehovet kommer att bli mer omfattande och mitt lidande större än nödvändigt"*

*"Varför gjordes inget ... (år) ... när man redan då såg tumören? Jag har frågat varför inget gjordes då men har fått till svar flera gånger: Det är inte det dom har letat efter"*

## Patienter vill att diagnos och behandling är rätt

De önskar...

- adekvata utredningar och bedömningar
- rätt diagnos och behandling utan fördröjning t ex läkemedel eller kirurgisk åtgärd

### **Fakta: Enligt Patientlagen (2014:821) ska du ges möjlighet att få välja behandlingsalternativ och hjälpmedel**

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.

När det finns olika hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning tillgängliga ska patienten ges möjlighet att välja det alternativ som han eller hon föredrar.

Patienten ska få det valda hjälpmedlet, om det med hänsyn till hans eller hennes behov och till kostnaderna för hjälpmedlet framstår som befogat.



# Patienters tankar kring kommunikation



## Patienter vill att informationen är individuellt anpassad

De önskar...

- tydliga besked om vad som väntar
- vara delaktig 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.

# Patienters tankar kring resultat (komplikation/vårdskada)



*"De skulle tagit det på allvar när han förklarade sin smärta och att det luktade, de borde förstått att något var fel från första operationen"*

*"Doktorn ville inte lyssna när jag förklarade om min höftprotes som sedan visade sig ha lossnat i benet"*

**Patienter vill få en förklaring till vad som hänt och vad som orsakat skadan**

De önskar...

- att ingen annan ska drabbas
- att vården vidtar åtgärder för att förhindra att händelsen upprepas

**Fakta: Enligt Patientlagen (2014:821) ska en patient som har drabbats av en vårdskada snarast informeras om**

1. att det har inträffat en händelse som medfört en vårdskada,
2. vilka åtgärder som vårdgivaren avser att vidta för att en liknande händelse inte ska inträffa igen,
3. vårdgivarens skyldighet att hantera klagomål och synpunkter,
4. patientnämndernas uppgift att hjälpa patienten att föra fram klagomål och att få svar av vårdgivaren,
5. möjligheten att anmäla klagomål till Inspektionen för vård och omsorg, och
6. möjligheten att begära ersättning enligt patientskadlagen (1996:799) eller från läkemedelsförsäkringen. *Lag (2017:379).*

# Patienters tankar kring vårdansvar



*"När jag var på besöket före operation skulle läkaren sagt att det inte är säkert att det blir helt bra. Att det t.o.m kan bli sämre. Jag hade inte opererat mej om jag hade vetat att jag skulle bli som jag är idag"*

*"Mina klagomål handlar om att jag har blivit felbehandlad och själv fått säga att det är fel på något, samt fått ringt och fråga om när jag ska få komma till olika mottagningar och behandlingar"*

## Patienter vill att vården är sammanhållen med kontinuitet

De önskar...

- rimliga väntetider som följer vårdgarantin
- möjlighet att välja behandlingsalternativ och utförare
- fast vårdkontakt och vårdplan som följs och utvärderas
- tydlig ansvarsfördelning mellan olika aktörer

**Fakta:** Enligt hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80) och Patientlagen (2014:821) ska en fast vårdkontakt tillgodose patientens behov av trygghet, kontinuitet, samordning och säkerhet.

### När?

En fast vårdkontakt ska utses för patienten om han eller hon begär det, eller om det är nödvändigt för att tillgodose hans eller hennes behov av trygghet, kontinuitet, samordning och säkerhet

### Var?

En fast vårdkontakt kan utses i alla verksamheter som bedriver hälso- och sjukvård.

# Patienters tankar kring tillgänglighet



*"Hur kan ni tillåta att så lång tid går utan åtgärd när operation hade kunnat genomföras mycket snabbt på annat sjukhus? Denna information måste ju meddelas tydligt!"*

## Patienter vill att det ska vara lättare att komma i kontakt med vården

De önskar...

- få vård i tid utifrån gällande lagstiftning
- lätt komma i kontakt med vården
- att vården hör av sig som utlovats

### 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

### Valfrihet

Innebär att man har möjlighet att välja mellan samtliga behandlingsalternativ inom den öppna hälso- och sjukvården, dvs. även de behandlingsalternativ som finns i andra regioner. För att hemregionen ska bekosta vården i annan region gäller att de egna remissreglerna följs.

# Ta del av hela rapporten



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

[Analysrapport](#)

[Patientlagen](#)

[Delaktighet](#)

[Fast vårdkontakt](#)

[Vårdgaranti](#)

[Valfrihet](#)