



SYNPUNKTER OCH KLAGOMÅL GÄLLANDE COVID-19

**En analys av inkomna patientärenden under 2020
gällande synpunkter och klagomål relaterade till covid-
19 i Region Västernorrland**

Arbetsmaterial 2021-03-02 Handläggare

Emelie Granlöf
Patientnämnden

 **Region
Västernorrland**

Innehåll

En analys av inkomna patientärenden under 2020 gällande synpunkter och klagomål relaterade till covid-19 i Region Västernorrland	1
Sammanfattning	3
Inledning	3
Bakgrund	3
Metod	4
Resultat	4
1 Tidsaxel	4
2 Ålders- och Könsfördelning	4
3 Verksamhetsområden	5
3.1 Somatisk specialistsjukvård	5
3.2 Psykiatrisk specialistsjukvård	5
3.3 Primärvård	5
3.4 Tandvård	6
3.5 Kommunal vård	6
3.6 Övrig vård/övrig verksamhet	6
Vad handlar klagomålen om?	6
Patienters och närståendes förslag	9
Analys och reflektioner	9

Sammanfattning

Inledning

I slutet av 2019¹ upptäcktes ett nytt virus, SARS-coronavirus-2, vanligen kallat coronaviruset. Sjukdomen som orsakas av viruset fick namnet covid-19². Världshälsoorganisationen (WHO) deklarerade den 11 mars 2020 att det handlade om en pandemi³.

Med anledning av att pandemin påverkat vården på olika sätt, har patientnämnden analyserat de synpunkter och klagomål som patienter och närstående lämnat och som är relaterade till pandemin. Eftersom covid-19 är en ny sjukdom så har också kunskapen om den ökat efter hand. Pandemin är ännu inte över vilket innebär att det finns möjligheter att använda klagomålen för att ytterligare förbättra vården. Analysen kan också bidra till att öka kunskapen kring hur hälso- och sjukvården vid framtida pandemier kan förbättras för att tillgodose de behov och förutsättningar som patienter har.

Syftet med analysen är att synliggöra klagomål och synpunkter från patienter och närstående i hälso- och sjukvården och tandvården som på något sätt berör pandemin. Patientnämnden vill genom denna analys presentera en bild av det som patienter och närstående berättar om.

Bakgrund

Patientnämndens uppdrag regleras i Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården⁴, och omfattar den hälso- och sjukvård som bedrivs enligt Hälso- och sjukvårdslagen⁵ av kommuner och regioner, samt viss tandvård⁶. Patientnämnden är en opartisk instans, fristående från hälso- och sjukvården och omfattas av sekretess. Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på lämpligt sätt föra fram patienters och närståendes klagomål och synpunkter på vården till vårdgivarna, och säkerställa att patienter får svar på sina frågor av vårdgivarna. Patientnämnden ska främja kontakterna mellan patient och vårdgivare, vilket innebär att patientnämnden inte tar ställning kring ”rätt och fel”. Däremot ska patienter få den information de behöver för att kunna tillvarata sina intressen inom hälso- och sjukvården. I uppdraget ingår även att informera medborgare och hälso- och sjukvårdspersonal om patientnämndens verksamhet.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att analysera inkomna klagomål och synpunkter. Fördjupade analyser ska göras utifrån speciella problemområden som ska tillvaratas av hälso- och sjukvården.

¹ <https://www.folkhalsomyndigheten.se/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/2020/januari/nytt-coronavirus-upptackt-i-kina/>

² <https://www.folkhalsomyndigheten.se/smittskydd-beredskap/utbrott/aktuella-utbrott/covid-19/om-sjukdomen-och-smittspridning/om-viruset-och-sjukdomen/>

³ <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

⁴ Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården (2017:372)

⁵ Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)

⁶ Tandvård enligt Tandvårdslagen (1985:125) som bedrivs av och finansieras helt eller delvis av regionerna

Patientnämnden kan även föreslå åtgärder i syfte att komma till rätta med problem och identifierade riskområden.

I Sverige finns 21 patientnämnder. Patientnämnderna är olika stora både resursmässigt och i upptagningsområde. Patientnämnderna består av politiker vars uppdrag är att driva aktuella frågor på politisk nivå. Kopplat till patientnämnden finns en förvaltning/kansli som bedriver det operativa handläggningsarbetet.

Patientnämndernas förvaltningar/kanslier samverkar på nationell nivå för att utveckla till exempel metoder för analyser och återföring till vårdgivare. Patientnämnderna har även en nationellt gemensam kategorisering av inkomna synpunkter och klagomål. Kategoriseringen beskrivs i patientnämndernas nationella handbok⁷. Samverkan och gemensamma dialoger kring nämndernas uppdrag sker både på tjänstepersons-, chefs- och politisk nivå.

Metod

När patienter eller närstående kontaktar en patientnämnd upprättas ett ärende. I ärendet registreras de klagomål och synpunkter som framkommer och ärendet kategoriseras utifrån vad klagomålet handlar om. Under år 2020 har samtliga patientnämnder i sin kategorisering märkt upp ärenden som på något sätt berör pandemin med särskilda sökord.

Den första delen av resultatpresentationen utgörs av beskrivande statistik för urvalet, därefter följer resultatet av en kvalitativ analys, som presenteras under olika rubriker.

Resultat

1 Tidsaxel

De första ärendena med koppling till covid-19 inkom under mitten av mars månad. Därefter följde en ganska låg men jämn antalsmängd under vår och sommar för att öka på något under hösten. Totalt sett har Patientnämnden i Västernorrland registrerat 93 ärenden med koppling till covid-19.

2 Ålders- och Könsfördelning

Patientnämnden har tittat närmare på de inkomna ärendena för att försöka urskilja skillnader ur ett ålder/och/eller könsperspektiv gällande covid-19 relaterade klagomål.

56 kvinnor har anmält ärenden relaterade till covid-19 medan antalet anmälningar från män är något lägre med en ärendemängd om 35 stycken. 2 ärenden är registrerade som anmälare okänd.

Av kvinnorna kan man se att många är i åldrarna mellan 30–60 år medan majoriteten av männen som anmält ärenden återfinns i åldersspannet mellan 50–70 år.

⁷ Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för Patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige (2019).

3 Verksamhetsområden

Somatisk specialistvård och primärvård är verksamheter som har belastats ungefär likvärdigt med synpunkter relaterade till covid-19. Psykiatrisk specialistvård däremot har endast ett par registrerade ärenden som kan relateras till pandemin.

3.1 Somatisk specialistsjukvård

Nedan följer exempel på vad ärenden inom somatisk specialistvård handlat om.

Patient med andningssvårighet och smärta i bröstet uppsökte akutmottagning. Oro för Covid-19 uttrycktes och patienten informerade om att hen nyligt kommit hem från Alperna. Provtagning bedömdes inte nödvändig. Patienten tar efter en tid ett självtest med positivt utslag och känner sig missnöjd över att ingen reflekterat över möjligheten att det skulle kunna vara covid-19 trots pågående pandemi.

Patient som vid fördröjd receptförnyelse blev varse om att hjärtmottagningen, som patienten tillhör, avvecklats på grund av pandemin. Patienten hänvisades till mottagningen vid Sundsvalls sjukhus men uttrycker missnöje över detta och anser att information till berörda patienter varit bristfällig.

Ung patient som sökt vård för andningsbesvär avfärdades som trolig covid-19 smitta och sändes hem. Vid nytt besök en vecka senare, med än svårare andningspåverkan, kunde proppar i lungan (lungemboli) konstateras. Patienten är kritisk till att ingen närmare undersökning gjordes vid första besöket.

3.2 Psykiatrisk specialistsjukvård

Av de få ärenden gällande psykiatrisk specialistvård skildras här en patients synpunkter på konsekvenser av att personal under pandemin fått byta arbetsplats/arbetsuppgift.

Patient som under flera år haft en fungerande fast sjuksköterskekontakt inom öppenpsykiatri har invändningar mot omplacering av personal. På grund av coronavirusets belastning på vården har sjuksköterskan fått en annan tjänstgöring och patienten uppger att kontakten med den nya sköterskan inte fungerar.

3.3 Primärvård

Kommunikation och information är den huvudsakliga orsaken till klagomål mot primärvården under pandemitiden. De finns även de patienter som berättar om dåligt bemötande vid kontakt med hälsocentralen i ärenden gällande covid-19.

Förälder med Covid-19 smitta söker vård för sitt barn som insjuknat i feber. Föräldern informerar om smittan och sjuksköterska upplyser om att de skall gå in via ambulansintaget där personal kommer möta upp med skyddsutrustning. Vid ankomsten öppnar personal utan nämnd utrustning. Efter besöket skall, enligt anmälnaren, en personal från hälsocentralen ringt upp föräldern och med otrevlig ton meddelat att polisanmälan kommer att göras om någon i personalen smittats.

Patient som är skriven utomläns och har haft covid-19 symptom i tre dagar nekas provtagning vid närmsta vårdcentral och bollats runt mellan 1177, Apoteket och primärvården. Sjukvårdsrådgivningen har hänvisat patienten till PEN.

Kvinna som kontaktat hälsocentral med önskemål om att få ta ett antikroppstest för Covid-19 informerades av sjuksköterska att sådana tester inte görs. På frågan om patienten kunde bli meddelad när man kommer igång med de testerna hänvisades patienten till media. Anmälaren upplevde sjuksköterskan otrevlig i sitt bemötande.

3.4 Tandvård

Patientnämnden Västernorrland har under angiven tid inte haft några ärenden gällande tandvård med koppling till covid-19.

3.5 Kommunal vård

Även synpunkter med anspelning på covid-19 i kommunal vård är ytterst få. Det har dock inkommit synpunkter med koppling till kommunal vård. Närstående ifrågasätter individuell bedömning av patientens vårdbehov då läkaren som uttalat sig om vårdinsatsnivå aldrig träffat patienten. (Registrerat under primärvård då läkaren utgår därifrån men gäller person boende på kommunalt boende.)

Närstående till patient på särskilt boende har kontaktats av läkare gällande ställningstagande av vård för den anhörige inför ett eventuellt insjuknande i covid-19. Anmälaren upplever läkarens frågor som påstridiga och känner sig obekvämda med att ta ställning till om livslängd eller livskvalité är viktigast samt frågan om HLR skall initieras eller inte. Anser förfarandet vara oetiskt och att läkaren generaliserar hälsotillståndet för personer vid omsorgsboenden samt att individuell bedömning saknas då läkaren från hälsocentralen aldrig träffat patienten.

3.6 Övrig vård/övrig verksamhet

Missnöje över att sjukresor inte har kapacitet att boka separata transporter åt personer i riskgrupp har förmedlats till Patientnämnden.

Patient uttrycker frustration och rädsla över att riskera att smittas av covid-19 i transport till sjukhusbesök.

Vad handlar klagomålen om?

Säkra Vårdbesök; oro för smitta i samband med vårdbesök

Patienter har lämnat synpunkter på att vårdpersonal upplevs ha brustit i hygienrutiner och upplevelser om otrygghet vid vårdbesök har förekommit. Patienter berättar att personal använt sig av munskydd vid undersökningar för att sedan avlägsna detta och fortsätta samtal utan andningsskydd. Vidare har ärenden handlat om att personer som besökt sjukvårdsinrättningar upplevt att utrymmen varit för trånga för att tillåta passage med rekommenderat avstånd. Riskgruppspatienter har i vissa fall avstått från besök av rädsla för att smittas.

Multisjuk patient fick nya symtom och råddes av sjukvårdsrådgivningen att uppsöka akutmottagning trots sin rädsla för att smittas av covid-19. Patienten är förvånad över hur liten andel av personalen -på akuten som nyttjade munskydd och visir samt ställer sig frågande till att läkaren använde skyddsutrustning vid undersökning men inte under informationssamtalet därefter. För att skydda sig själva och besökande patienter anser anmälaren att all personalen bör använda munskydd och/eller visir vid patientkontakt.

Besökare som påtalar att personal står mitt i huvudkorridoren på Sundsvalls sjukhus och att det är omöjligt att passera på rekommenderat avstånd. Är orolig för smittspridning då besökaren har anhörig som befinner sig i riskzon.

Patient som efterfrågar riktlinjer för personalens skyddsutrustning med anledning av Covid-19. Anmälaren har besökt hälsocentral och ifrågasätter smittskyddet då personal inte använde handskar vid provtagning. Patienten tycker också att munskydd ska användas.

Testning

Många klagomål och synpunkter har inkommit gällande lång svarstid efter provtagning för att kunna konstatera eller utesluta covid-19 smitta. Den angivna provsvarstiden har fördröjts på grund av hög belastning på laboratorier men information om detta har i ett första skede inte nått befolkningen. Oro över att något blivit fel och frustration över att inte kunna återgå i arbete har föranlett kontakt med PEN. Under senare delen av året har även begränsad kapacitet att möta efterfrågan på provtagning utgjort källa till irritation då väntetiden för provtagning upplevts lång. Dessa klagomål har avtagit efter att fler självtest-utlämningsställen öppnats upp.

Patient som anser att en vecka är för lång tid att vänta för att få göra ett självtest för Covid-19 eftersom det dessutom tar två dagar att få svar. Uppger att hen behövs på arbetsplatsen.

Invånare inkommer med synpunkter på att vissa delar av Region Västernorrland har lång resväg för att kunna nyttja självtester för provtagning av covid-19. Önskemål och förbättringsförslag är att hälsocentralerna kan lämna ut provtagningskitten istället för apoteken eller att det blir lättare att få lämna prov på hälsocentralen.

Patienten som är frustrerad över missad information om att vänta vid anvisad plats utanför hälsocentralen då hen skall testas för Covid 19. Misstaget upptäcks då tiden för provtagningen dröjer och patienten vänder sig till receptionen varpå personalen undrar varför patienten befinner sig i väntrummet.

Patient som är missnöjd med bristande information angående covid-test. Patienten sökte vård för förkylning och hosta, blev undersökt och fick lämna blodprov. Hen fick hostmedicin och meddelades att covid-prov skulle tas. När svar inte kommit inom angiven svarstid kontaktade patienten sin hälsocentral och fick besked om att inget provsvar fanns. Det uppmärksammades då att patienten inte topsats. Patienten trodde att covid-testet var det blodprov som tagits. Nu måste patienten besöka hälsocentralen på nytt för test och är missnöjd med att behöva betala ännu en besöksavgift.

Uppskjuten/inställd/nekad vård

Vård som nekats med hänvisning till covid-19.

Effekten av att vårdinsatser har ställts in har visat sig genom patienters frågor om när den framflyttade operationen kan tänkas bli av. Även frågor om möjligheten att nyttja det fria vårdvalet och vårdgarantin har förekommit men är inte så många till antal. Patienter har uttryckt önskemål om vårdåtgärder vid hemorten för att undvika långa resor.

Rädsla för försämrat resultat till följd av lång väntan på åtgärd har kunnat utläsas i vissa ärenden.

Patient som efter en omfattande ryggoperation inkommer med synpunkter på att sjukgymnastiken blivit fördröjd med flera veckor. Anledningen uppges vara brister i bemanning samt covid-19.

Anhörig kontaktar Patientnämnden gällande sin partner som under våren skulle få en protes utprovad. Inneliggande vård krävdes och utprovningen uteblev med anledning av covid-19. Specialistvården har nu under hösten meddelat att protesen kan hämtas för utprovning i hemmet. Närstående upplever sig förtvivlad över att bära ansvar för träning med protes utan att få vägledning med detta. Frågar sig varför inneliggande vård krävdes för behovet initialt, men inte nu?

Operationen har fått stå tillbaka med anledning av pandemin. Anmälaren upplyser om att Försäkringskassan inte tar hänsyn till väntetider under Covid-19.

Patient som fått sin brockoperation framflyttad på grund av pandemin undrar om det finns någon chans att få veta när operationen kan komma att bli av?

Vård vid bekräftad Covid-19

Vad gäller synpunkter på vården efter bekräftad covid-19 har Patientnämnden inte tagit del av några ärenden av det slaget.

Avlidna i Covid-19

Inga ärenden gällande dödsfall härledda till covid-19 har rapporterats till Patientnämnden Västernorrland.

Närståendeperspektiv

Klagomål relaterade till restriktioner som införts för närstående vid besök i vården. Till exempel ärenden som rör palliativ vård, graviditet och förlossning, barnärenden eller ärenden som handlar om närstående till patienter med kommunikationssvårigheter som till exempel kognitiv nedsättning. Besöksförbud vid kommunala boenden.

Synpunkter inkommer på att partner inte får följa med på uppföljande ultraljud där tillväxtavvikelse av foster misstänks. Anmälaren menar att det är av värde att ha en medföljare då man som orolig, blivande förälder har svårt att ta till sig muntlig

information. Det uppfattas märkligt att den andre föräldern inte får närvara under ultraljudet men sedan kallas in i rummet för att få en summering av vad som setts och blivit sagt.

Närstående till multisjuk patient saknar information från vården gällande rutiner för covid-19. Efter två dagars inneliggande vård upptäcks att en medpatient är smittad av covidviruset och patienten flyttas. Närstående är orolig för att den anhörige kan ha blivit smittad då denne är riskpatient.

Förälder är missnöjd över att det nyss fyllda 13-åriga barnet måste ha ett eget bank-id för att kunna beställa självttest för covid-provtagning. Det är inte möjligt att ordna med ett fysiskt besök på banken på grund av pågående förkylningssymtom. Önskar att vårdnadshavare skulle ha möjlighet att beställa efter testet under rådande omständigheter. Efterfrågar hjälp för att kunna provta barnet.

Patients och närståendes förslag

De förbättringsförslag som inkommit till Patientnämnden handlar till stor del om tydligare information. Förslag har även givits om att ta ut avgifter för att minska felaktigt nyttjande av vissa tjänster och även möjliggöra förtur för de som är villiga att betala.

Patient lämnar synpunkter på att resultatet från covid-19 test borde förtydligas då ett resultat som "ej påvisat" upplevdes svårt att tyda. Anmälaren hade önskat att det stod: positivt eller negativt för tydlighetens skull.

Förbättringsförslag om att gå ut med information till vårdsökande patienter om att väntan till Primärvårdsjouren sker utomhus (så att de kan klä sig varmt) samt informera patienter om att mottagningar stängt/flyttats på grund av pandemi.

Tydligare information inför provtagning av covid-test har föreslagits av många.

Invånare med synpunkter på tillgängligheten till bokning av provtagningstider för självttest av covid-19 anser att regionen inte möter behoven i tätbefolkade områden då det saknas kapacitet att testa alla som önskar. Förbättringsförslag finns om att införa kostnad för patienter som vill provta sig oftare än var tredje månad.

Förslag om att påminna personal om att tänka på avstånd och möjliggöra passage i korridorer på säker distans vid vårdinrättningar.

Analys och reflektioner

Vad man kan utläsa från de inkomna klagomålen och synpunkterna är att många vårdsökande till en början vid pandemins start visade stor förståelse för vårdens ökade belastning och hade överseende med att väntetider förlängdes och att vårdgarantin av förklarliga skäl inte kunde hållas.

Under pandemins gång uppfattas det som att patienternas tålamod börjar tryta och många som inkommer med synpunkter menar att de inte skulle söka sig till vårdinrättningar om det inte verkligen förelåg ett behov för det.

En del patienter har uttryckt sin upplevelse av att vården använt pandemin som ett sätt att mota patienter från att uppsöka vård och det har då framförallt gällt besök i primärvården.

Rädsla för att smittas i vården kan ha bidragit till att personer avsiktligt inte sökt vård i samma utsträckning som tidigare. En patient berättade om ett medvetet val att inte lämna PK prov på grund av oro för att bli smittad. Oron började redan vid tanken på eventuell köbildning vid parkeringsautomaten, följt av risk för trängsel/mötande personer vid ingången till mottagningen och rädsla för att andra besökare inte ska respektera avstånd i väntrum.

Många invånare har vänt sig till Patientnämnden med funderingar kring pandemin. En reflektion är att nämndens roll i att vara vården behjälplig med information till allmänheten skulle kunna nyttjas i större utsträckning.

Vikten av tydlig och lättillgänglig information för regionens medborgare kan konstateras vara stor.