




**Pressinfo**

## ***Ny analys rörande patienters förslag och vårdens förbättringsåtgärder rörande covidvården***

### **Patienters och närståendes förslag utvecklar vården**

**Sveriges samtliga patientnämnder har analyserat de synpunkter relaterade till covid-19 som inkommit från patienter och närstående under 2020. Under arbetet med analysen framkom ett intresse av att närmare studera och analysera de förbättringsförslag som patienterna själva framfört i sina ärenden, och jämföra dem med de förbättringsåtgärder som vidtagits i vården med anledning av ärendena – något som inte varit möjligt att göra tidigare.**

Under 2020 tog patientnämnden i Stockholm emot 816 covid-19-relaterade ärenden med synpunkter på vården. För att möjliggöra en tydlig jämförelse mellan patienternas förslag och vårdens åtgärder har tyngdpunkten lagts på ärenden som inkom via 1177, då patienten den vägen kan förmedla förbättringsförslag till vården som enkelt kan sammanställas. Totalt 292 coronarelaterade ärenden inkom via 1177. I 140 av de 292 aktuella ärendena, det vill säga 48 procent, hade patienterna lämnat förslag på förbättringsåtgärder. Förslagen vidarebefordras till vården när ett svar begärs. I en del av de inkomna fallen grundades förslagen på bristande följsamhet till gällande regelverk, riktlinjer och rutiner. I andra fall kunde förbättringsförslagen mer ses som önskemål om hur vården borde fungera. En patient har kunnat lämna flera förbättringsförslag i samma ärende, totalt lämnades 184 förslag.

#### **Återkoppling av händelser kan göra skillnad för patientsäkerheten**

Resultatet visar att patienternas förbättringsförslag kan leda till förbättringar i vården, vilket var fallet i vart tredje ärende där patienten lämnat förslag. Förbättringsåtgärder hade även vidtagits i ärenden där patienten inte lämnat förslag, vilket tyder på att vården uppmärksammats på brister i de händelser som beskrivits i ärendena, och som en följd av detta vidtagit åtgärder. Det visar på att återkoppling av händelser kan göra skillnad för patientsäkerheten.

#### **Vanligast med förslag runt testningen**

De vanligaste förslagen avsåg testningens olika faser, därefter följde förslag relaterade till organisation och personal, vård vid bekräftad eller misstänkt covid-19, ofta av medicinsk karaktär, förbättringar av bemötande, kommunikation och information samt förslag rörande vård där patienten inte hade, eller inte utreddes för, covid-19. Dessa avsåg uppskjuten, nekad eller inställd vård, samt vård som av olika skäl inte höll måttet. Dessutom inkom förslag

rörande personalens skyddsutrustning och -åtgärder, journalföring och dokumentation med mera.

### **Patienternas förbättringsförslag kan ge kvalitetsförbättringar**

Från vården inhämtades svar i totalt 145 ärenden. I 41 av dessa framgick att ärendet lett till att man vidtagit, eller planerade att vidta, en eller flera förbättringsåtgärder. Flera åtgärder kan vidtas i samma ärende, totalt vidtogs 57 åtgärder. Åtgärderna kan avse en övergripande nivå, som syftar till att förhindra en upprepning av en negativ händelse, eller endast beröra det enskilda ärendet. Totalt rapporterades 40 åtgärder som syftar till att förhindra en upprepning av en negativ händelse.

–Patienter som reagerar och uppmärksammar vårdgivare på brister utgör en viktig del av patientsäkerhetsarbetet. Varje klagomål är en berättelse om något som en enskild patient har upplevt och varje berättelse bär på viktig kunskap om hur vården kan behöva utvecklas. Vi är glada och tacksamma över att så många patienter och närstående har konkreta förslag som kan leda till en förbättrad och utvecklad vård, säger patientnämndens förvaltningschef Steinunn Ásgeirsdóttir och fortsätter

– Pandemin är ännu inte över, vilket innebär att det finns möjligheter att använda patienternas förbättringsförslag till ytterligare kvalitetsförbättringar i vården. Hälso- och sjukvården kan genom att se patienten som en medskapare i vården, använda sig av patienternas upplevelser och förslag i det systematiska patientsäkerhetsarbetet.

### **Exempel:**

Nedan följer ett par exempel på ärenden där vårdens åtgärder ligger nära patientens förslag och på sikt skulle kunna leda till den effekt som patienten önskat.

■ *En kvinna med symtom som tydde på covid-19 satt i ett väntrum på en akutmottagning på ett akutsjukhus. När hon efter nio timmars väntan frågade efter mat hänvisade personalen henne till Pressbyrån. När hon undrade hur personalen kunde föreslå det så ryckte de bara på axlarna.*

*I sitt svar bad vårdgivaren om ursäkt för det inträffade och för att kvinnan inte blev erbjuden något att äta eller dricka. Det var fel att hänvisa henne till Pressbyrån. All personal skulle få en påminnelse om att det finns mellanmål, dryck och varm mat att erbjuda till de patienter som inte ska röra sig bland andra människor.*

■ *En kvinna i tidig graviditet blev dåligt bemött när hon sökte en akutmottagning för magsmärtor. På grund av pandemin fick hennes partner inte följa med in och i rummet hon hänvisades till fanns endast en stol så hon fick lägga sig på golvet.*

*Av vårdens svar framkom att vårdgivaren kontinuerligt arbetar med att förbättra mottagandet av patienterna och att händelsen hade återkopplats till berörd personal och man hoppades att synpunkterna ska leda till att minska risken att detta händer någon annan.*

### **För mer information kontakta:**

Annette Birnbaum, marknads- och kommunikationsansvarig, 070-542 71 16,  
[annette.birenbaum@regionstockholm.se](mailto:annette.birenbaum@regionstockholm.se).

Hela rapporten finns att ladda ner och läsa på [www.patientnamndenstockholm.se](http://www.patientnamndenstockholm.se) under ”Fördjupade analyser”.