

Ett enda klagomål kan leda till en bättre vård för många

– Ta del av goda exempel

• DISKUTERA • REFLEKTERA • FÖRBÄTTRA • UTVECKLA • INSPIRERAS •

Synpunkter ger effekt

Patienternas klagomål är en värdefull källa till kunskap som kan bidra till att förändra och förbättra vården.

I patientnämndens nya analys lyfter vi fram goda exempel från Region Skånes verksamheter som är värda att spridas vidare.

Här kan du läsa om några av de 245 klagomål från 2019, som ledde till förbättringar.

Förbättringar gjordes i mer än vart fjärde fall, där vi tog kontakt för att få ett svar på patienternas synpunkter. Troligen görs ännu mer, utifrån patienters upplevelser och synpunkter.

Låt dig inspireras!



Anne-Marie Scholander
Förvaltningschef

Innehåll

Synpunkter ger effekt	<u>2</u>
Hur kan ni arbeta med förbättringar?	<u>3</u>
Förbättringar på övergripande nivå	<u>4</u>
Bättre rutiner – minskar risker	<u>4</u>
Diskussion i personalgruppen – höjer kompetensen	<u>5</u>
Händelser utreds – patientsäkerheten stärks	<u>6</u>
Tydlig kommunikation i vårdkedjan – konkret samverkan	<u>7</u>
Utbildning utifrån verkliga exempel – prioriterar relevant lärande	<u>8</u>
Förbättringar på individnivå	<u>9</u>
Personlig kontakt – bra för både patienten och vården	<u>9</u>
Nytt läkarbesök – säkrar kvaliteten och förbättrar patientens upplevelse	<u>10</u>
Kontakt med annan vårdpersonal erbjuds – ökar förtroendet	<u>11</u>
Direkta åtgärder – kan göra stor skillnad i patientens liv	<u>12</u>
Så här vill patienterna förbättra vården	<u>13</u>
Källförteckning	<u>14</u>

HUR KAN NI ARBETA MED FÖRBÄTTRINGAR?

Använd analysen när ni diskuterar hur ni kan utveckla era rutiner och förbättra er verksamhet

1. mejla materialet till chefer, verksamhetsutvecklare och medarbetare
2. använd frågorna som diskussionsunderlag vid arbetsplatsträffar och ledningsgruppsmöten.

FRÅGOR ATT DISKUTERA

- Hur kan ni på ett systematiskt sätt använda patientupplevelser i kvalitetsarbetet?
- När finns utrymme för att diskutera patienters klagomål och upplevelser?
- Hur tar ni upp patientsynpunkter på arbetsplatsträffar och ledningsgrupper?
- På vilka sätt kan ni använda patienters klagomål som underlag för planering av utbildningsinsatser?
- Vad kan ni vinna på att använda patientsynpunkter vid diskussioner i olika samverkansgrupper?



*Förbättringskunskap kan beskrivas som "kunskapen om hur vi minskar gapet mellan det vi vet och det vi gör".
Central utgångspunkt är ett förbättringsarbete som drivs systematiskt och kontinuerligt ur ett patientperspektiv.*

– Region Skåne

Förbättringar på övergripande nivå

– som kommer till nytta för flera patienter

Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att se mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. På grundval av resultaten ska de åtgärder vidtas som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet.

– Socialstyrelsen



Bättre rutiner – minskar risker

Patienters synpunkter har bidragit till en mer patientsäker vård genom att rutiner gjorts kända i personalgruppen. Deras erfarenheter har också lett till att verksamheterna ändrat rutiner eller utvecklat nya.

Ny rutin minskar risk att en handskada läker fel

En vårdcentral har förbättrat sina rutiner. Nu får patienter med handskador träffa en arbetsterapeut eller läkare inom två dagar för bedömning och ställningstagande om vidare vård.

Varför? En patient blev triagerad till en distriktssjuksköterska för omläggning av sin hand efter ett fall. Först en månad senare fick hon träffa en läkare som skickade henne till en arbetsterapeut som efter bedömning remitterade henne till röntgen. Nu behöver hon eventuellt steloperera sin hand eftersom hennes skada läkt fel.

Risk för inställd undersökning minimeras med engångsinstrument

En vårdcentral har infört ny rutin för att använda engångsrektoskop.

Varför? Ett besök fick ställas in på grund av att rektoskopet inte var rengjort.

Säkrare triagering¹ genom kontakt med läkare

Rutiner har setts över gällande triagering på en vårdcentral. Vid varje triagering ska det alltid finnas en specialist i allmänmedicin att tillfråga, om sjuksköterskan är osäker i sin bedömning.

Varför? En patient bedömdes ha höstblåsor men det visade sig senare vara herpesvirus.

¹ Triage är en bedömning av en patients medicinska allvarlighetsgrad.

Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

– Hälso- och sjukvårdslag (2017:30)



Förbättringar på övergripande nivå

– som kommer till nytta för flera patienter

Kunskapsåterföring är en mycket viktig del i det systematiska patientsäkerhetsarbetet. Genom att dra lärdom av inträffade händelser kan vårdgivarna och hälso- och sjukvårdspersonalen förbättra sitt förebyggande arbete och på så sätt minska risken för att patienter drabbas av vårdskador. Att få till stånd ett systematiskt lärande är därför en viktig del av det systematiska patientsäkerhetsarbetet.

– Socialstyrelsen



Diskussion i personalgruppen – höjer kompetensen

Många verksamhetschefer har beskrivit att de tagit upp händelser på arbetsplatsträffar eller andra forum för diskussion med utgångspunkt för lärandet. En patient har även blivit inbjuden till ett patientråd för att bättre utveckla vården.

Personal uppdateras om rutiner vid utskrivning av äldre

Personal har informerats om vikten av information till patientens närstående och eventuell hemtjänst vid utskrivning från akutmottagningen.

Varför? En äldre patient blev hemskickad från sjukhuset utan att närstående eller hemtjänstpersonal hade meddelats.

Tydlig kommunikation minskar risk för otrygghet

En verksamhetschef har gett återkoppling till en läkare gällande vikten av tydlig kommunikation och bemötande. Detta för att i framtiden undvika missförstånd eller känslan av otrygghet i vårdmötet.

Varför? En mamma sökte vård gällande sitt barn som hade yrsel, huvudvärk och illamående. Mamman upplevde sig otrygg i omhändertagandet då inga prover togs. Mamman upplevde att läkaren endast fokuserade på ett tidigare fästingbett och förklarade inte möjliga orsaker till besvären eller varför inga prover togs.

Samsyn för brytpunkt när patienten bör sövas vid kejsarsnitt

Frågan om att söva en patient vid kejsarsnitt har tagits upp för diskussion i en läkargrupp med förlossningsläkare och narkosläkare. Om patienten upplever smärta trots bedövning får man överväga att söva patienten.

Varför? En patient upplevde att bedövningen inte tog tillräckligt vid ett planerat kejsarsnitt. Hon upplevde att ingen lyssnade på henne.

Den som ger informationen ska så långt som möjligt försäkra sig om att mottagaren har förstått innehållet i och betydelsen av den lämnade informationen.

– Patientlag (2014:821)



Förbättringar på övergripande nivå

– som kommer till nytta för flera patienter

Att ta till sig av händelser och göra en händelseanalys är ett bra sätt att upptäcka vad verksamheten behöver förändra. Även patienten drar nytta av detta genom att få en djupare förståelse till varför en händelse inträffat eller skada uppstått. Avvikelser i hälso- och sjukvården kan ha olika karaktärer och allvarlighetsgrader.

– Socialstyrelsen

Händelser utreds – patientsäkerheten stärks

Genom att utreda händelser kan man komma fram till vilka åtgärder som ska vidtas för att samma sak inte ska inträffa igen. Verksamhetsansvariga tackar patienterna för att de uppmärksammat dem på allvarliga händelser.

Bokad återbesökstid minskar risken för fördröjd vård

En anmälan enligt lex Maria är gjord gällande fördröjd vård. Om en läkare väljer att avvakta med behandlingsåtgärder i väntan på provresultat är det viktigt att överväga om en återbesökstid ska bokas.

Varför? Föräldrar sökte vård för sitt barn vid misstanke om njurbäckeninflammation. Läkaren kontrollerade inte infektionsparametrar eller satte in antibiotika. Dagen efter var barnet sämre och fick söka vård på nytt på en annan vårdenhets och fick där påbörja en antibiotikabehandling.

Verksamheten uppger att föräldrarnas synpunkter har varit värdefulla i deras förbättringsarbete.

Utredning ska minimera risk för felbehandling

En händelseanalys är genomförd och en avvikelse är upprättad för vidare utredning om misstänkt felbehandling. En chef tackar för att ha blivit uppmärksammat på händelsen.

Varför? En patient sökte vård på en kvälls- och helgmottagning efter en trafikolycka. Han hade svåra smärtor över bröstkorgen. En spricka konstaterades på revbenet och eventuellt en muskelbristning. Patienten fick åka hem men svimmade och fick föras till sjukhuset med ambulans. Där upptäcktes flera allvarligare skador.

Vårdgivaren ska utreda händelser i verksamheten som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada.

– Patientsäkerhetslag (2010:659)



Förbättringar på övergripande nivå

– som kommer till nytta för flera patienter

Samverkan och samarbetet mellan olika aktörer, verksamheter och nivåer löper som en röd tråd genom hela hälso- och sjukvården.

– Socialstyrelsen

Tydlig kommunikation i vårdkedjan – konkret samverkan

Utifrån patienternas perspektiv är *en* vårdenhet bara *en* del i en längre vårdkedja. Det krävs samverkan mellan alla delar för att patienten ska uppleva att vården flyter på utan hinder.

Ansvarsförhållanden tydliggörs för att minska risken för fördröjd vård

En diskussion om rekvisition av hjälpmedel kommer att genomföras med berörda personalgrupper inom primärvården och specialistvården. Det för att tydliggöra vilka ansvarsförhållande som råder.

Varför? En patient blev bollad fram och tillbaka i vården gällande vem som kunde rekvirera ett visst hjälpmedel.

Verksamhetschefen uppger att synpunkterna kommer att bidra till en förbättring av vårdens processer och förebygga att liknande inte upprepas.

Patientens behov av trygghet, kontinuitet och säkerhet ska tillgodoses. Olika insatser för patienten ska samordnas på ett ändamålsenligt sätt.

– Patientlag (2014:821)

Sjukhusledningen uppmärksammas på risker

Synpunkter från en patient används för att uppmärksamma sjukhusledningen på vilka risker det finns med kvarliggande slutenvårdspatienter på akutmottagningen. Enligt verksamhetsansvarig medför det såväl patientsäkerhetsrisker som arbetsmiljöproblem då akutmottagningen varken lokalmässigt eller bemanningsmässigt är dimensionerad för det. Patienter riskerar att få bristfällig omvårdnad och försenad läkemedelsutdelning.

Varför? En patient sökte akut vård på grund av buksmärtor. Det dröjde 10 timmar innan hon blev undersökt av en läkare och beslut om röntgen togs. Under dessa timmar uppmanades patienten att vara fastande, men trots det sattes inget dropp. Vid operationen visade det sig att blindtarmen spruckit.



Förbättringar på övergripande nivå

– som kommer till nytta för flera patienter

Kunskapsåterföring och lärande fyller en viktig funktion i utredningen av händelser och syftet är att liknande händelser inte ska inträffa igen.

– Socialstyrelsen



Utbildning utifrån verkliga exempel – prioriterar relevant lärande

Att använda sig av verkliga händelser i utbildningssyfte leder till att patienterna medverkar i vårdens förbättringsarbete.

Personal får ökad kunskap om svårigheten med att diagnostisera akuta magsmärtor

En verksamhetschef planerar vidareutbildning av all personal för att belysa och öka kunskapen om svårigheter med att diagnostisera orsaker till akuta magsmärtor.

Varför? Ett barn fick en försenad diagnos av en sprucken blindtarm. Barnet behövde sjukhusvård i över två månader på grund av ett svårt efterförlopp som krävde flera omoperationer.

Utbildning till personal säkrar att röntgen inte missas

I utbildningssyfte har en verksamhetschef tagit upp diskussion om när och i vilken utsträckning riskpatienter ska röntgas.

Varför? En kvinna med ledgångsreumatism och benskörhet blev inte röntgad efter att hon fallit och slagit i sin handled. När hon senare sökte vård igen upptäcktes det att handleden var bruten och hade börjat läka fel.

Medicinsk bedömning i telefon säkras genom att personal får fortbildning

En specifik händelse kommer att användas aidentifierat i fortbildning för sjuksköterskor när det gäller vikten av att ställa rätt frågor för att kunna göra en medicinsk bedömning.

Varför? En kvinna ringde efter ambulans efter att ha drabbats av kraftiga blödningar från ändtarmen. Utifrån de frågor som sjuksköterskan ställde bedömdes hon kunna ta sig till sjukhuset själv, med hjälp av närstående. På sjukhuset konstaterades det att hon drabbats av stora blodförluster. Kvinnan är kritisk till att hon inte erbjöds ambulans.

Verksamheten är tacksam för att patienten har uppmärksammat det inträffade.

Hälso- och sjukvårdspersonalen ska utföra sitt arbete i överenskommelse med vetenskap och beprövad erfarenhet.

– Patientsäkerhetslag (2010:659)



Förbättringar på individnivå

– som kommer till nytta för den enskilde patienten

Personcentrerad vård är ett partnerskap mellan patienter/närstående och professionella inom hälso- och sjukvården. Utgångspunkten är att lyssna på patientens berättelser vilka tillsammans med övriga undersökningar bildar underlaget för en hälsoplan.

– GPEC Centrum för personcentrerad vård



Personlig kontakt – bra för både patienten och vården

Om en patient har synpunkter på sin vård som de önskar få ett snabbt svar på kan det lösas genom att berörd chef kontaktar patienten.

Läkemedelsordination justeras genom telefonkontakt

En verksamhetschef bad ansvarig läkare kontakta närstående för samtal om hustruns läkemedelsordination. Efter samtalet justerade läkaren ordinationen och närstående kände sig delaktig och lyssnad på.

Varför? En make kunde inte nå sin hustrus läkare. Hustrun hade cancer och vårdades på ett korttidsboende. Ansvarig läkare hade ordinerat en pump som doserade morfin och lugnande läkemedel. Hustrun blev så omtöcknad att maken inte fick kontakt med henne.

Telefontillgängligheten ses över

En enhetschef kontaktade en patient som inte lyckats komma fram på telefon. Mottagningen hade haft problem med telefonin tidigare men trodde att det var åtgärdat. Problemet kommer nu att följas upp igen.

Varför? En patient lyckades inte komma fram till en mottagning på telefon för att boka en besökstid. Han ringde flera gånger och blev placerad i kö men kopplades bort när det blev hans tur.

Enhetschefen bekräftar vårdnadshavaren i personligt möte

En enhetschef bjöd in vårdnadshavaren till ett möte med inblandad vårdpersonal för att tillsammans gå igenom kommande kontakter med Barn- och ungdomspsykiatri (BUP).

Varför? Dottern hade ingen kontaktperson och saknade besked om planerad vård. Mamman upplevde situationen som ohållbar och ville komma i kontakt med enhetschefen.

Hälso- och sjukvård ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten [...] Kontakten mellan patienten och hälso- och sjukvårdspersonalen ska främjas.

– Patientlag (2014:521)



Förbättringar på individnivå

– som kommer till nytta för den enskilde patienten

När personalen möter patientens individuella behov, värderingar och preferenser kan patienten lättare delta i sin egen vård. När en patient är delaktig ökar till exempel motivationen att följa vårdens råd och rekommendationer. Följsamheten bidrar i sin tur till ett bättre behandlingsresultat, vilket spar både lidande och pengar.

– Vårdanalys



Nytt läkarbesök – säkrar kvaliteten och förbättrar patientens upplevelse

Det finns situationer då patienter inte har lyckats komma i kontakt med sin läkare vilket skapat missnöje. Ett enkelt sätt att förbättra patientens upplevelse är att erbjuda tid till ett besök eller telefontid till läkaren.

Nytt läkarbesök för att ge patienten mer korrekt information

En verksamhetschef ordnade ett uppföljande besök hos den läkare som tidigare genomfört en operation i patientens urinvägar.

Varför? Patienten hade inte fått tillräckligt med information om den komplikation som tillstött och varför han måste ha en kvarstående kateter in till njuren. Det hade även varit problem med katetern.

Nytt läkarbesök för kompletterande bedömning

Patientsäkerhetsansvarig läkare ordnade ett nytt besök på ortopedmottagning för bedömning.

Varför? En patient hade skadat sitt finger och fick ett stödförband i form av en plastskena. Fingret läkte fel och patienten hade stora problem. Han undrade varför han inte fick ett gips från första början.

Nytt läkarbesök för uppföljning

En sektionschef konstaterade att en patient skulle ha varit på ett återbesök men på grund av bemanningssvårigheter så försenades det. Sektionschefen ordnade ett uppföljande besök.

Varför? En patient träffade en läkare på grund av problem med smärta i höft och ben. Han blev lovad en uppföljning efter en röntgenundersökning men hade inte fått någon kallelse. Han hade varit i kontakt med mottagningen men inte fått något besked och kände sig bortglömd.

Patienten ska få information om det förväntade vård- och behandlingsförloppet, väsentliga risker för komplikationer, biverkningar och eftervård.

– Patientlag (2014:521)



Förbättringar på individnivå

– som kommer till nytta för den enskilde patienten

Skånsk sjukvård kan visa fram resultat i världsklass, men den upplevelse som våra patienter har haft i sina kontakter med oss kanske inte motsvarar deras förväntan.

Varje kontakt har betydelse [...] Det handlar om hur vi tillsammans skapar värde för våra invånare och patienter och kan bidra till bättre hälsa för fler.

– Region Skåne



Kontakt med annan vårdpersonal erbjuds – ökar förtroendet

När kontakten inte fungerar, eller förtroendet sviktar, kan man överväga att erbjuda patienten att få komma till någon annan vårdpersonal.

Byte av vårdpersonal stärker nöjdheten

Exempel 1 En enhetschef har erbjudit kontakt med en ny arbetsterapeut för att patienten ska återfå förtroendet för vården.

Varför? En patient kände sig ifrågasatt av en arbetsterapeut när han hade önskemål om en viss modell av rullstol som han behövde. Utprovningen fördröjdes vilket i förlängningen även påverkade patientens psykiska hälsa.

Exempel 2 En verksamhetschef öppnade upp för byte av patientansvarig läkare när förtroendet från närstående saknades. Verksamhetschefen anser att det är viktigt att personkemin fungerar då de arbetar med människor i förtroliga situationer.

Varför? En närstående företrädde sin dotter som har en funktionsnedsättning. Närstående anser att läkaren inte tog dotterns besvär på allvar och betedde sig oprofessionellt i kontakten med dem båda.

Exempel 3 En områdeschef har ombesörjt så att en patient har fått besökstid till en annan ortoptist då han inte var nöjd. Chefen har talat med berörd ortoptist och beklagar att patienten känt sig dåligt bemött.

Varför? En patient upplevde att den ortoptist han träffade var otrevlig och oartig. Han fick heller inte svar på sina frågor.

Hälso- och sjukvården ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten

– Patientlag (2014:521)



Förbättringar på individnivå

– som kommer till nytta för den enskilde patienten

Förbättringskunskap kan beskrivas som "kunskapen om hur vi minskar gapet mellan det vi vet och det vi gör".

Central utgångspunkt är ett förbättringsarbete som drivs systematiskt och kontinuerligt ur ett patientperspektiv.

– Region Skåne



Direkta åtgärder – kan göra stor skillnad i patientens liv

Administrativa åtgärder som att få besked om förlängning eller planering av sjukskrivning, besked om remiss, intyg eller läkemedelsförskrivning har stor betydelse för patienten och patientsäkerheten. Bättre administrativa rutiner kan leda till mer effektiv resursanvändning, bättre patientsäkerhet och att patienterna upplever en god vård.

Exempel på administrativa åtgärder

- Utfärdat remiss och betalningsförbindelse till annat län.
- Omprövat och ändrat fakturor.
- Påskyndat ett diktat för att nästa vårdnivå ska kunna ta över ansvaret snabbare.

Patienten får sin sjukskrivning i tid

En verksamhetschef meddelar att rutinen vid semester kommer att tas upp i läkargruppen.

Varför? En patient behövde en förlängning av sitt sjukskrivningsintyg men ansvarig läkare var på semester. För patienten innebar det att han inte fick sin sjukersättning i tid.

Patienten får sina läkemedel

En enhetschef ordnade att en patient fick en receptförnyelse. En avvikelserapport upprättades efter händelsen.

Varför? En patient hade via 1177 Vårdguidens e-tjänster bett om en receptförnyelse på sin livsnödvändiga epilepsimedicin. Han hörde ingenting på flera veckor och blev orolig över vad som skulle kunna hända om han fick ett anfall.

Rätt journalföring säkrar vården

En verksamhetschef såg till så att en felaktig journalanteckning rättades.

Varför? En patient hade upptäckt att det stod felaktiga uppgifter i journalen och var orolig över vad det kunde leda till.

Det finns tre sätt för patienter att påverka innehållet i patientjournalen. Rättelse, notering i journal och genom ansökan om journalförstöring.

- Inspektionen för vård och omsorg



SÅ HÄR VILL PATIENTERNA FÖRBÄTTRA VÅRDEN

– FÖRSLAG FRÅN PATIENTER OCH NÄRSTÅENDE

Informationen bör vara tydligare gällande förberedelser inför provtagning, t.ex. fasteprover.

Sjukhuset borde anställa egna vakter som har utbildning i bemötande och är erfarna att ta hand om människor i affekt och i en krissituation.

SMÅ FÖRÄNDRINGAR GÖR STOR SKILLNAD

Närstående borde erbjudas att få vara med på uppvakningsavdelningen om patienter med kommunikationssvårigheter efter stroke inte kan förmedla smärta och obehag efter en operation.

Det hade varit bra om personalen var utbildade i hur de ska hantera patienters aggressivitet som egentligen beror på stress, rädsla och oro.

Det vore bra med skriftlig information i broschyr om vilken uppföljning som ska göras efter en operation.

Det behövs fler teckenspråkstolkare för att motverka att möten måste ställas in för att det saknas tolkar.

ETT BRA BEMÖTANDE PÅVERKAR VÅRDUPPLEVELSEN



ALLA VINNER PÅ TYDLIG INFORMATION

Det borde informeras tydligare på Folktandvården Skånes hemsida vilka garantier som gäller eller inte vid till exempel lagning av en tand. (Folktandvården Skåne har ändrat informationen efter att synpunkten framförts)

Det behöver vara större text i de skriftliga kallelserna, eftersom det är svårt för patienter med nedsatt syn att läsa kallelsen.

Det borde skapas fler platser på sjukhusen.



Alla gravida kvinnor bör erbjudas test som påvisar grupp B-streptokocker, eftersom barnet kan smittas och nyfödda barn kan bli allvarligt sjuka.

I e-post från Region Skåne bör det stå från vilken avsändare, vilken enhet eller förvaltning eller mottagning det kommer ifrån. Det är annars lätt att e-posten hamnar i skräpposten.

SÄKER PROVTAGNING

Personal med extra spetskompetens ska tillkallas när en patient berättar att hen är svårstucken. Personalen får gärna använda värmekudde.

Cancersjuka patienter ska inte behöva vänta i flera timmar på akutmottagningen utan bör läggas in på avdelning direkt.

Det ska finnas ett enhetligt system för att kunna se om patienter kommit upp i frikort om man varit på mottagningar i olika regioner.

BÄTTRE PATIENTSÄKERHET MED RÄTT KOMPETENS OCH RESURSFÖRDELNING

Källförteckning

GPCC Centrum för personcentrerad vård (2017). *Personcentrerad vård*.
<https://gpcc.gu.se/om-gpcc/personcentrerad-varld> [2019-10-31]

Region Skåne (2018). *Detta är förbättringskunskap*.
<https://vardgivare.skane.se/kompetens-utveckling/kvalitetsutveckling/detta-ar-forbattningkunskap/>
[2019-10-31]

Region Skåne (2019). Patientupplevelser.
<https://intra.skane.se/omstallningen/omstallning/patientupplevelser/> [2019-10-31]

SFS 2010:659. *Patientsäkerhetslag*. Stockholm: Socialdepartementet

SFS 2014:821. *Patientlag*. Stockholm: Socialdepartementet

SFS 2017:30. *Hälso- och sjukvårdslag*. Stockholm: Socialdepartementet

Socialstyrelsen (2019). *Att utreda en händelse som har eller hade kunnat medföra en vårdskada*.
<https://patientsakerhet.socialstyrelsen.se/systematiskt-patientsakerhetsarbete/att-utreda-en-handelse>
[2019-10-31]

Socialstyrelsen (2019). *Samverkan och kontinuitet*.
<https://patientsakerhet.socialstyrelsen.se/risker/riskomraden/samverkan> [2019-10-31]

SOSFS 2011:9. *Ledningssystem för kvalitetsarbete*. Stockholm: Socialstyrelsen

Vårdanalys (2012). *Patientcentrering i svensk hälso- och sjukvård – En extern utvärdering och sex rekommendationer för förbättring*. Stockholm: Myndigheten för vårdanalys

Patientnämnden Skåne



Kontaktperson

Lena Malmström
044-309 38 16

lena.malmstrom@skane.se

Text: Anna Lagerström och Lena Sällström Olsson

Grafisk form: Rebecca Martinsson