

The background of the slide is a microscopic view of COVID-19 virus particles. The particles are spherical with a textured surface and numerous protruding spike proteins. They are set against a dark red background with out-of-focus, glowing red circular shapes, possibly representing red blood cells or other cellular components. The overall color palette is dominated by reds and oranges, with a white semi-transparent box for the text.

Pandemin och patienterna

– en analys av klagomål relaterade till covid-19, inkomna till Patientnämnden Skåne till och med september 2020

Innehåll

Sammanfattning	3
Bakgrund och syfte	5
Somatisk specialistsjukvård	6
Primärvård	10
Kommunal hälso- och sjukvård	13
Tandvård	14
Psykiatrisk specialistsjukvård	15
Visualiserad statistik	16

November 2020

Patientnämnden Skåne

291 89 Kristianstad

Telefon: 0770-11 00 10

E-post: patientnamnden.kansli@skane.se

Text:

Lena Malmström (lena.malmstrom@skane.se)

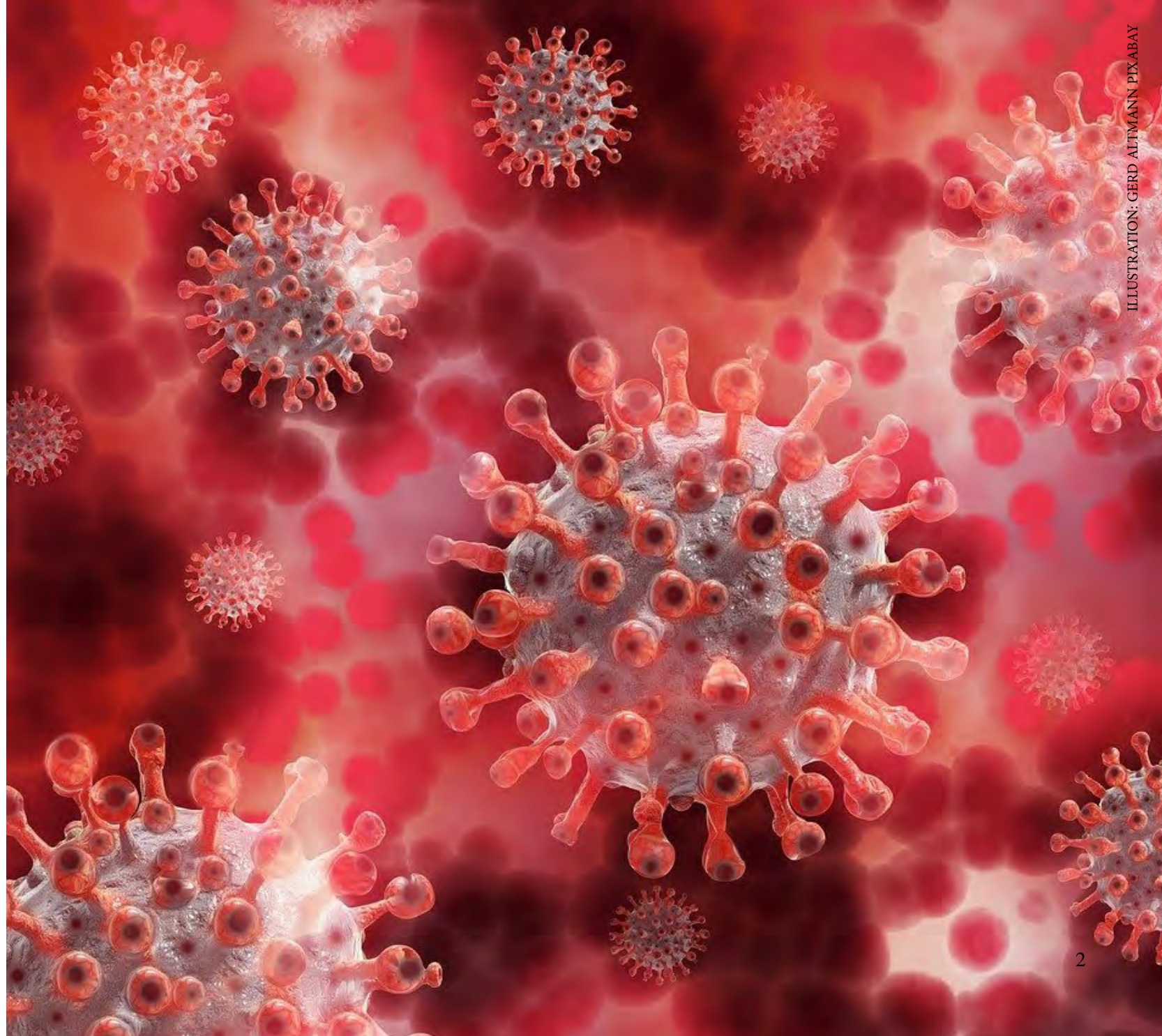
Rebecca Martinsson (rebecca.martinsson@skane.se)

Grafisk utformning:

Rebecca Martinsson (rebecca.martinsson@skane.se)

Kontaktperson:

Förvaltningschef Jonas Duveborn (jonas.duveborn@skane.se)



Sammanfattning

Det finns ingen samlad bild av hur många klagomål som skåningarna verkligen haft relaterade till covid-19 på övergripande nivå, men Patientnämnden Skåne har följt utvecklingen ända sedan WHO klassade coronaviruset som en pandemi. Till och med september 2020 inkom 226 klagomål till Patientnämnden Skåne som på olika sätt berörde covid-19. Detta är förvisso en bråkdel av de totalt 3 502 ärenden som patientnämnden har fått in under perioden, men varje ärende i sig är en berättelse om något som en enskild patient har upplevt. Och varje berättelse bär därför på viktig kunskap om hur vården kan behöva utvecklas. Detta är en fråga som varje vårdgivare har ansvar för att ställa sig.

Undanträngd vård

Lite mer än en fjärdedel av klagomålen handlade om undanträngd vård. Att det under mars och april var många som klagade på detta, har säkert samband med att Region Skåne ställde om sitt arbete för att säkerställa tillgången till vård för covidsjuka. Nästan 2 800 inplanerade operationer av- eller ombokades. För patienterna innebär det att de fick gå längre tid med de symtom och problem som varit orsaken till beslut om operation från första början. Fördröjning av vård har enligt patienter lett till onödigt långa sjukskrivningsperioder som ibland har ifrågasatts av Försäkringskassan.

Den undanträngda vården handlar inte bara om framflyttade operationer, utan också om att nekas besök på vårdcentral,

på grund av symtom som skulle kunna tyda på covid-19. Symtom som är så allmänna att de skulle handla om andra tillstånd som ska behandlas inom primärvården. Folkvandvården stängde ner allt utom akutverksamhet, dels för att den typen av behandling är förknippad med hög smittorisk, dels för att trygga sjukvårdens materielförsörjning.

Säkra vårdbesök

Nästan lika många klagomål har berört att man känt oro för smitta i samband med vårdbesök. Flest klagomål på detta lämnades under april, vilket vi tror beror på att vården i pandemins början lade ett stort arbete på att implementera nya rutiner. Flera har klagat på att det varit trångt i väntrum och att det saknats handsprit. När det i alla andra sammanhang talas om vikten av att hålla avstånd till andra, har många känt rädsla när de i vården tvingats till ansiktsnära kontakter med vårdpersonal. En del patienter har upplevt att vårdpersonalen inte följt hygienrutiner. Inom den kommunala äldre vården har det varit tydligt att vårdtagare har önskat att personalen använder sig av skyddsutrustning i större uträckning.

För många patienter är det inte bara säkerheten kring själva vårdbesöket som inneburit onödig smittorisk, utan också resan till och från besöket. Att hänvisas till att använda kollektivtrafik eller att inte kunna välja bort att dela sjukresa med andra personer, har för många medfört oro.

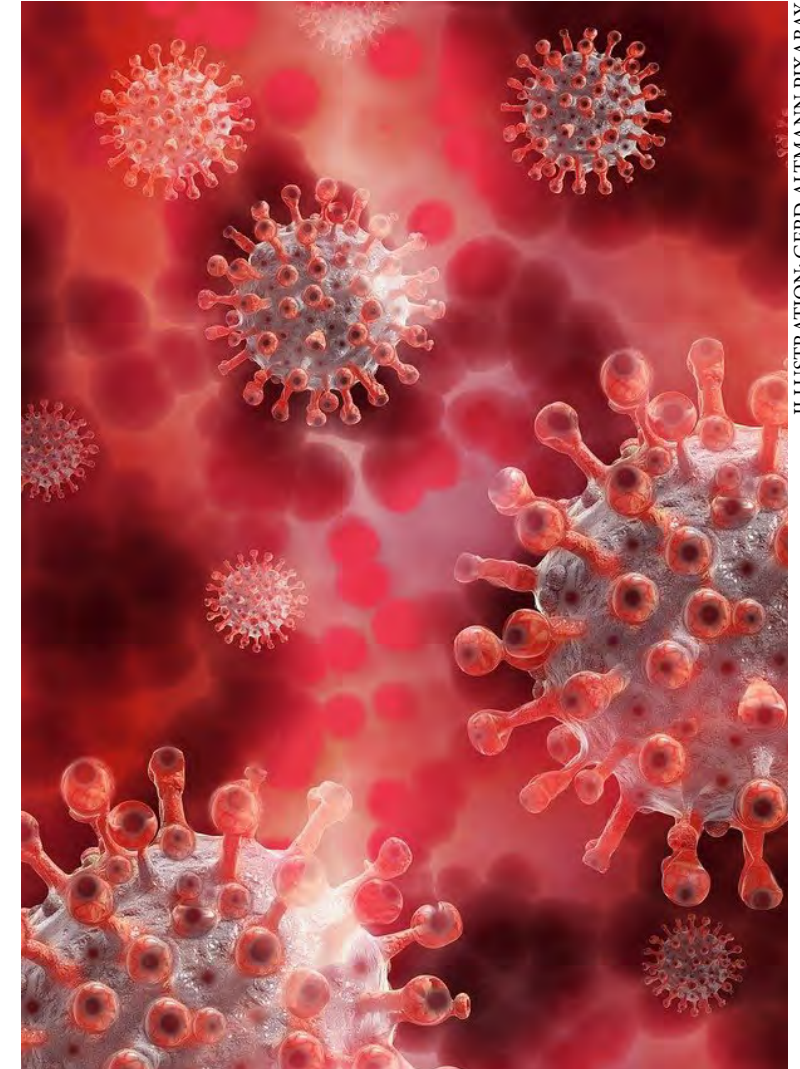


ILLUSTRATION: GERD ALTMANN PIXABAY

Testning

Vart femte klagomål har gällt att man blivit nekad test eller haft svårigheter att ta del av provsvar. Patienter har varit kritiska till att de inte gavs möjlighet att bli testade vid covidliknande symtom. De menar att det hade känts värdefullt att få bekräftelse på om man bar på smitta eller inte, för att inte bidra till den ökande smittspridningen.

Allteftersom det blivit möjligt för alla att bli testade och testkapaciteten har utökats, skulle man kunna tänka sig att klagomålen på testning skulle minska över tid, men det har de inte. Flest klagomål på detta kom under september.

Bemötande och information

Att symtomen på covid-19 kan vara så allmänna har förstärkt känslan av oro och osäkerhet hos många. I mötet med oroliga patienter blir ett professionellt bemötande centralt. Utifrån de klagomål som vi har fått om bemötande ser vi att det är extra viktigt att vårdpersonalen påminner sig om de värderingar som ska präglade det dagliga arbetet. Region Skånes värdegrund är att vara välkomnande, drivande samt visa omtanke och respekt.

Närståendes perspektiv på besöksförbudet

Det tillfälliga besöksförbudet har haft både positiva och negativa effekter. Samtidigt som det minskat risken för att få in smittan på sjukhusen, så har det också minskat närståendes möjlighet till delaktighet. I samband med graviditet och förlossning har det inneburit att kvinnans

partner inte fått vara med vid undersökningar och på BB, något som en del har klagat på.

Patienter med kognitiv funktionsnedsättning eller andra kommunikationssvårigheter kan vara beroende av stöd i kommunikationen med vården. Närstående har klagat på att kommunikationen med vården har försvårats när de inte fått vara med vid vårdbesök.

Vad händer nu?

Det finns inget som tyder på att den här pandemin är över. Till och med september månad har 5 964 skåningar konstaterats smittade av coronaviruset, dessutom ses en snabb uppgång av smittspridning. Det innebär att det finns möjligheter att använda patienters och närståendes upplevelser för att förbättra den covidrelaterade vården redan nu.



FOTO: LENA MALMSTRÖM

Bakgrund och syfte

Patientnämndens uppdrag

Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och att vid behov få dem besvarade.

Patientnämnden Skåne tar emot synpunkter och klagomål på:

- offentlig hälso- och sjukvård som drivs av Region Skåne
- hälso- och sjukvård hos privata vårdgivare som har avtal med Region Skåne
- kommunal hälso- och sjukvård
- viss tandvård.

Patientnämnden ska analysera klagomålen för att bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

Covid-19

I slutet av 2019 upptäcktes ett nytt virus, SARS-coronavirus-2, i folkmun kallat coronaviruset. Sjukdomen som orsakas av viruset fick namnet covid-19.

WHO (Världshälsoorganisationen) deklarerade den 11 mars 2020 att covid-19 var en pandemi. Covid-19-pandemin har kommit att påverka vården på olika sätt. Eftersom sjukdomen är ny ökar kunskapen om den efterhand.

För att bibehålla en god och säker vård, värna tillgången till sjukvård för dem som hade störst behov och skydda riskgrupperna behövde Region Skåne omorganisera sitt arbete och omdisponera materiel. Samtidigt som akut- och intensivvård utökades, medförde det att annan vård blev undanträngd.

Patientnämnden Skånes hantering av klagomål relaterat till covid-19

Patientnämnden började följa utvecklingen av klagomål relaterade till covid-19 samtidigt som WHO klassade coronaviruset som en pandemi. Till och med september 2020 inkom 226 klagomål som på olika sätt berörde covid-19. Detta är förvisso en bråkdel av de totalt 3 503 ärenden som Patientnämnden har fått in under perioden, men varje ärende i sig är en berättelse om något som en enskild patient har upplevt. Och varje berättelse bär därför på viktig kunskap om hur vården kan behöva utvecklas. Detta är en fråga som varje vårdgivare har ansvar för att ställa sig.

Det finns inget som tyder på att den här pandemin är över. Det innebär att det finns möjligheter att använda patienters och närståendes upplevelser för att förbättra den covidrelaterade vården redan nu.

Somatisk specialistsjukvård

Somatisk specialistvård innefattar vård oavsett om den skett i öppen eller sluten form.

82 av 226 klagomål berörde den somatiska specialistsjukvården. Flest klagomål har handlat om undanträngd vård följt av klagomål på säkerheten vid vårdbesök samt testning.

Undanträngd vård

Ibland har det varit svårt att få en första bedömning. Patienter har uttryckt att de inte har kunnat boka tid eller att deras inbokade tider har avbokats. För flera patienter har det medfört att planerade utredningar har skjutits på framtiden. För patienterna kvarstår de besvär som är anledning till beslut om utredning. Att inte veta när man förväntas få hjälp skapar en oro.

En mamma, vars barn väntar på allergiutredning, är frustrerad över att utredningen fördröjts. Hon berättar hur svårt det är att förklara för ett litet barn att hon inte vet om barnet får äta vissa saker eller inte.

Inställda operationer ger konsekvenser

Flera klagomål har handlat om att planerade operationer ställts in. För patienter kan det innebära, förutom att förberedelser måste göras om, att även det psykiska måendet försämras.

En patient berättar att han haft smärtor i höfterna i många år. För ett år sedan när smärtorna var outhärdliga togs beslut om operation. Den har nu skjutits upp. Patienten har svårt att klara sitt dagliga liv och orkar inte leva på det sättet. Patienten undrar om det finns någon chans för honom att bli opererad inom rimlig tid.

Generellt uttrycker flera patienter att de har förståelse för vårdens situation och behov av att ställa om, men att de gärna skulle vilja veta var i kön de står och när de kan förväntas få hjälp.

Den inställda operationen har för vissa lett till komplikationer, som troligen inte hade inträffat om operationen utförts som planerat. En patient drabbades av att ett stent – ett rör som ska förhindra förträngning av till exempel en gallgång – lossnade och fastnade i tunntarmen, vilket ledde till tarmvred. Planen var att stentet skulle tagits bort tre månader tidigare.

Uppföljning och reoperation

Vissa behandlingar eller operationer behöver följas upp av vården. När det inte görs som utlovat kan det leda till att upptäckten av försämring fördröjs. En patient som regelbundet brukar kontrollera blodvärdet på grund av ändtarmsblödningar, fick sitt besök avbokad. Hon drabbades av hjärtklappning, andfäddhet, trötthet och huvudvärk. Först då kontrollerades blodvärdet, som var lågt.

En annan patient känner sig diskriminerad då hennes uppföljande röntgenundersökning ställdes in på grund av hennes ålder. Hon hade varit med om en olycka och röntgenundersökningen var en uppföljning av den skelettskada hon fick vid olyckan.

Ibland blir inte resultatet av en operation som förväntat, och beslut om en reoperation tas. En del patienter har klagat på att den planerade reoperationen har ställts in, vilket lett till ett onödigt lidande för dem. Till exempel berättar en patient att hon har sådana smärtor att hon inte längre klarar att gå utan rollator. Patienten anser att när resultatet av en operation inte blir bra, bör vården reservera tider för uppföljning och eventuell operation.

Ytterligare en konsekvens av fördröjd vård är att det leder till förlängda sjukskrivningar. En patient hade en handledsfraktur som läkt fel. Beslut om operation togs strax innan coronapandemin tog fart. Patientens operation flyttades fram på obestämd tid. Försäkringskassan ifrågasatte den långa sjukskrivningen, vilket patienten upplevde som psykiskt påfrestande.

Säkra vårdbesök

Flera patienter uttrycker rädsla för att smittas eller smitta andra med covid-19 i samband med vårdbesök.

Att ta sig till och från vården

Vissa klagomål handlar om patienters oro för att ta sig till och från vårdbesök. På en akutmottagning bedömdes det att en patient med covidliknade symtom kunde åka hem igen. Hon uppmanades att använda kollektivtrafik. Eftersom hon inte ville åka kollektivtrafik med risk för att smitta andra, lyckades hon själv beställa en sjukresa. Dagen efter sökte patienten vård igen på en annan akutmottagning, och testades positivt för covid-19.

En annan patient, som tillhör riskgrupp, klagar på att hon fick dela sjukresa med andra personer. Det medförde rädsla och oro för patienten. Frågan om att dela bil kom aldrig upp i samband med bokningen. För att minska risken för eventuell smitta föreslår hon mer noggrannhet vid bokning.

För patienter som har upprepade vårdtillfällen planerade kan förflyttningar mellan olika vårdenheter innebära en ökad risk för smitta. Ett exempel är en patient som var medicinskt färdigbehandlad och skulle skrivas ut från sjukhuset till ett kommunalt korttidsboende. Några dagar därefter skulle hon läggas in på sjukhus igen, för en canceroperation. Närstående ifrågasatte om inte patienten skulle kunnat få stanna kvar på den första vårdenheten några dagar, för att minska risken för att smittas av covid-19 på korttidsboendet.

Är väntrummet säkert?

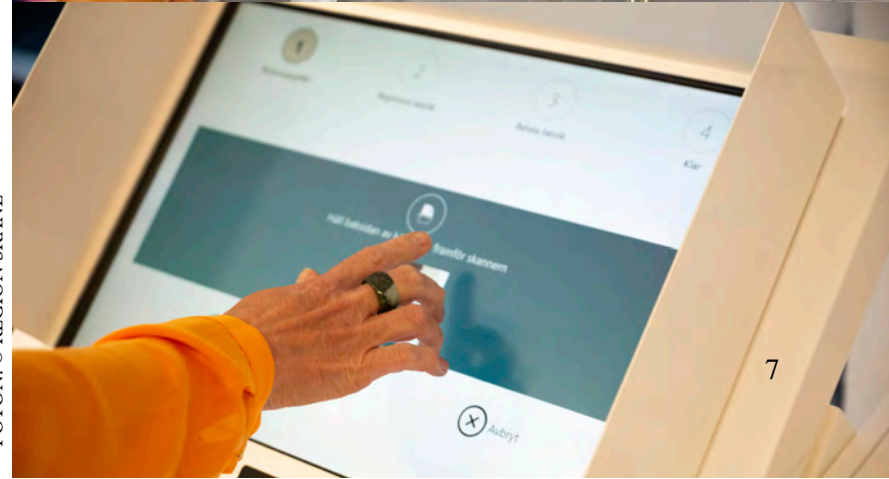
En del patienter har reagerat på att det ibland är trångt och att det vistas många patienter samtidigt i väntrummen. En kvinna beskriver sin upplevelse inför en mammografiundersökning. Det var många patienter i väntrummet och undersökningarna gjordes på löpande band, med en patient var femte minut. Kvinnan anser inte detta acceptabelt både utifrån patienternas och personalens säkerhet. Det ska finnas tid till rengöring av maskiner och för personalen att utföra basala hygienrutiner.

En annan patient berättar att när hon skulle registrera sin ankomst via en pekskärm, fanns det ingen handsprit tillgänglig före och efter registrering. Hon berättar också att stolarna i väntrummet stod nära varandra. När hon påtalade det för personalen, fick hon till svar att varje patient har ett egenansvar att hålla avstånd.

Följsamhet till hygienrutiner

Patienter har velat uppmärksamma upplevda brister i följsamhet av hygienrutiner bland vårdpersonalen. En patient, som vårdats för misstänkt covid-19, berättar att hygienrutinerna verkade fungera måndag till fredag men på helgerna var det inte lika noggrant. Det var städpersonal som tog av sig all skyddsutrustningen inne på rummet innan de gick ut i slussen och personal som gläntade på dörren utan munskydd. Vid ett tillfälle kom en personal in på rummet helt utan skyddsutrustning.

Andra patienter har lämnat synpunkter på att ambulanspersonal inte haft tillräcklig skyddsutrustning.





Testning

Region Skånes riktlinjer för provtagning av covid-19 har uppdaterats under pandemin, utifrån Folkhälsomyndighetens rekommendationer.

Nekad test

Patienter berättar att de har haft andningsbesvär eller andra symtom som fått dem att misstänka covid-19, men de har nekats testning. Några exempel:

- En patient, som vistats i samma hushåll som en person med konstaterad covid-19, hade under en längre tid besvärats av hosta. Trots det nekades hon test.
- Ett äldre par sökte akutmottagningen med feber och hosta. De misstänkte själva covid-19. Personalen gjorde en annan bedömning. De blev inte testade utan skickades hem. I efterhand har antikroppstest visat att de haft sjukdomen.

Vad visade provsvaret?

En patient fick inte resultat på flera dagar. Den långa väntetiden medförde ovisshet, irritation och inkomstbortfall. En annan patient lämnade ett test på apoteket och skulle få svar genom 1177 Vårdguidens e-tjänster inom några dagar, men svaret kom aldrig.

Ytterligare en patient uppfattade vid ett besök på akutmottagningen att ett covid-19 test togs. I efterhand har hon inte kunnat hitta något provresultat i sin journal.

Närståendes perspektiv på besöksförbudet

Några närstående har klagat på att de inte fått information på det sätt som de tror att de hade fått om det inte hade varit besöksförbud. En närstående anser att det borde finnas undantag för besöksförbudet. Han berättar att hans hustru är multisjuk och inte kan kommunicera.

En annan närståendegrupp som påverkats av besöksförbudet är föräldrar eller blivande föräldrar. För föräldrar till små barn kan det kännas naturligt att de båda är med vid vårdbesöket.

Ett par berättar att de inte samtidigt fick träffa sitt barn som var inlagd på sjukhuset. Det har uppmärksammats att informationen kring att bara en förälder får närvara behöver förtydligas både i analoga och digitala kanaler.

Blivande föräldrar har uppgett att de är ledsna över att kvinnans partner inte ges samma möjlighet till delaktighet under graviditet och förlossning. Det finns en oro att besöksförbudet kan påverka partnerns anknytning till barnet. En blivande pappa tycker att vården borde erbjuda möjlighet att närvara digitalt.

”Jag kan inte acceptera att jag inte får följa med min hustru på de undersökningar och kontroller som görs under graviditeten. Hon är väldigt orolig och behöver mitt stöd”.

”Jag åkte till akuten eftersom jag hade svåra andningsbesvär och misstänkte covid-19. De tog ett test på mig men eftersom jag inte skulle bli inlagd så skulle heller inte provet skickas till analys, utan slängas. Nu är jag hemma, har fortsatta symtom men inget provresultat”.

Slutsats

Vi hade förväntat oss fler klagomål på den undanträngda vården, än vad vi faktiskt har fått. Generellt har vi sett en betydande nedgång i antalet inkomna klagomål sedan pandemin blev ett faktum. Dels tror vi att det handlar om att patienter har en förståelse för de förändringar sjukvården har behövt göra för att ställa om, dels kan det bero på att patienter inte vill belasta vården i onödan med klagomål. Vi ser ändå att när patienter inte får vård som planerat påverkas de negativt, bland annat leder det till ett förlängt lidande både fysiskt och psykiskt. En del patienter har, trots att de tillhör någon av riskgrupperna, upplevt att de haft så låg livskvalitet att de varit villiga att riskera att bli smittade, för att få den vård de behöver.

För patienter som redan innan pandemin varit sjukskrivna länge i väntan på behandling, har den uppskjutna vården ibland också lett till ifrågasättande från andra myndigheter, som till exempel Försäkringskassan.

De allra flesta skåningar följer Folkhälsomyndighetens råd för att förhindra smitta, det vill säga att tvätta händer, att hålla distans till andra både inomhus och utomhus samt att undvika kollektivtrafik. Men när de är i behov av vård, kan de vara tvungna att använda sig av kollektivtrafiken vilket skapar en oro för att bli smittad eller att smitta andra. När de sedan kommer till vården, saknas ibland förutsättningar för att hålla säkert avstånd, både till andra patienter och till vårdpersonal. Särskilt patienter i riskgrupper har framfört önskemål om att personalen ska använda skyddsutrustning i större utsträckning.

Under våren var många patienter kritiska till att de inte gavs möjlighet att bli testade vid covidliknande symtom. De menar att det hade känts värdefullt att få bekräftelse på om man bar på smitta eller inte, för att inte bidra till den ökande smittspridningen. Att tagna covid-19 tester inte analyserades om man inte blev inlagd på sjukhuset, uppfattades som ologiskt och onödigt.

Vi kan konstatera att det tillfälliga besöksförbudet, som förväntat, haft både positiva och negativa effekter. Samtidigt som det minskat risken för att få in smittan på sjukhusen, så har kommunikationen med närstående försvårats. Det har varit helt naturligt att diskutera undantag i besöksförbudet för patienter som vårdas i livets slutskede. Men vi kan se att det finns andra patientgrupper där en liknande diskussion hade behövts. Det gäller patienter med kognitiv funktionsnedsättning eller andra kommunikationssvårigheter, som kan vara beroende av närstående i kontakten med vården.

Primärvård

Med primärvård avses vårdcentraler, barn- och mödrahälsovård.

80 av 226 klagomål har berört primärvården. Flest klagomål har handlat om svårigheten att bli testad följt av undanträngd vård samt klagomål på säkerheten vid vårdbesök.

Testning

Nekad test

De allra flesta covidrelaterade klagomål som rör primärvården handlar om att patienter nekats provtagning, trots att de haft symtom såsom feber, halsont och hosta. En del av dessa patienter har dessutom vistats i samma hushåll som personer med bekräftad smitta. Några exempel:

- En familj var förkylda. De hade träffat personer som varit i norra Italien, som då var ett utpekat område för smittspridning.
- En förälder informerades om att det bara var en rekommendation att barn skulle testas och att kapacitet för detta saknades.
- En mamma informerades om att det inte var läkarens uppgift att smittspåra på förskolan samt att barn under sex år inte testas.

En patient hade fått tid bokad för covidtest. När han kom till vårdcentralen nekades han testning eftersom proverna

redan hade hämtats för dagen. Patienten ställer sig kritisk till varför han bokades in på ett sent eftermiddagsbesök när proverna hämtas vid samma tid varje dag.

Information och beställning av test via 1177.se

Några patienter har tagit upp att informationen kring provtagning var otydlig. En mamma hade läst på 1177.se att man själv kunde välja om man ville beställa självtest eller om man ville testas via vårdcentralen. Mamman valde att ta sitt barn till vårdcentralen, men nekades test där och hänvisades istället till att beställa självtest.

För att beställa självtest via 1177 Vårdguidens e-tjänster krävs en e-legitimation. En patient, vars e-legitimation inte fungerade vände sig därför till vårdcentralen för att få hjälp med beställning, men det var inte möjligt. En annan patient beställde självtest via 1177, men när det skulle hämtas ut på apoteket fanns där inget test.

Undanträngd vård

Nekad besökstid på grund av covidliknande symtom

Flera patienter har nekats besök, på grund av att de uppvisat symtom som skulle kunna tyda på covid-19. En patient med feber och halsont fick egenvårdsråd via telefon. När han försämrades sökte han sig till akutmottagningen och fick behandling för en bakteriell infektion.

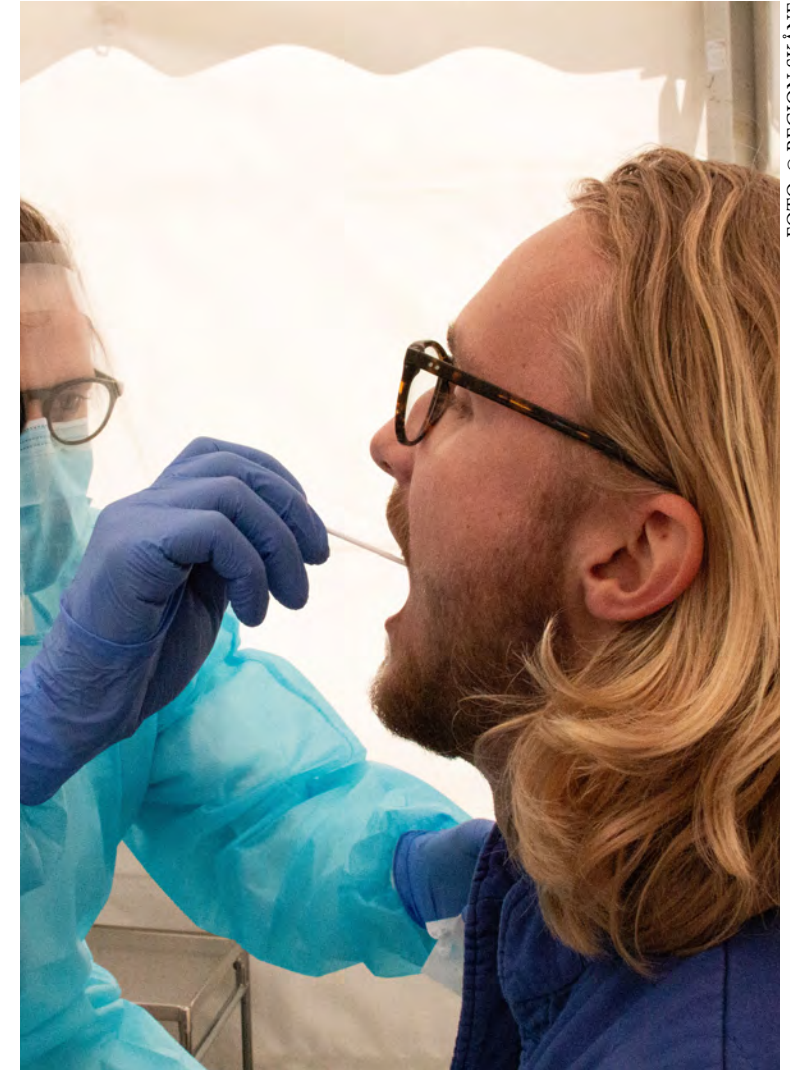


FOTO: © REGION SKÅNE

En del av klagomålen berör nekad besökstid för barn. Ett barn hade feber, muskelvärk och stelhet i nacken. Vårdcentralen vill inte ta emot barnet på grund av risk för smitta. På en annan vårdenhet konstaterades senare att barnet hade körtelfeber. I ett annat fall berättar en pappa att de hade en tid bokad på vårdcentralen. Tio minuter före besöket fick de besked om att besöket var inställt eftersom barnet hade förkylningssymtom som skulle kunna vara covid-19. Istället förskrevs antibiotika. Pappan är kritisk till vårdcentralens agerande och hämtade aldrig ut antibiotikan.

Patienter bOLLAS mellan vårdenheter

Några patienter har upplevt att vårdcentralerna inte velat ta emot dem då de uppgett att de haft covidliknande symtom, utan istället hänvisat dem vidare till specialistvården. En patient med KOL (kroniskt obstruktiv lungsjukdom) hade blivit förkyld och upplevde andningssvårigheter. Vårdcentralen ville inte ta emot honom, utan hänvisade till lungmottagningen. När patienten vände sig dit, hänvisade de honom tillbaka till vårdcentralen.

Äldre nekas vård

Personer över 70 år tillhör riskgrupp eftersom hög ålder är den främsta riskfaktorn för att bli svårt sjuk eller avlida i sviterna av covid-19. För några patienter har detta inneburit att de inte fått den vård de behövt. Till exempel så uppger en patient att hon nekats besök hos vårdcentralens sjukgymnast. Hon fick till svar att de inte behandlade patienter som var över 70 år enligt nationella riktlinjer.

Säkra vårdbesök

Flera patienter uttrycker rädsla för att smittas eller smitta andra med covid-19 i samband med vårdbesök.

Följsamhet till hygienrutinerna

Många patienter har upplevt brister i personalens följsamhet av hygienrutinerna. En patient berättade att läkaren hon träffade var uppenbart förkyld, han hostade och nös. Patienten, som själv tillhör en riskgrupp, känner sig orolig över händelsen. En annan patient beskriver att personalen varken använde handskar eller munskydd vid blodprovstagning. Det har framförts önskemål om att vårdpersonal ska använda skyddsutrustning i alla patientkontakter.

Skulle fysiska besök kunna ersättas?

En patient som nyligen listat om sig till en ny vårdcentral var i behov av nytt recept på smärtlindrande läkemedel. Läkaren insisterade på att träffa patienten, vilket patienten upplevde onödigt med tanke på smittorisken. Patientens åsikt var att det räckte om läkaren läste i patientjournalen.

Istället för att gå till vårdcentralen för regelbunden blodprovstagning, efterfrågade en patient provtagning via hembesök. Hon hade hört av en väninna att hennes vårdcentral erbjöd den tjänsten.

Är väntrummet säkert?

Många patienter har reagerat på att det ofta var trångt och att det vistades många patienter samtidigt i väntrummen. På vissa ställen saknades handsprit och det fanns inte pappershanddukar på toaletterna.

Bemötande och information

Det finns mer att önska när det gäller bemötandet

Alla patienter förväntar sig ett professionellt bemötande i kontakten med hälso- och sjukvården, men i några fall har det inte uppfyllts. Det som en person gör för att lätta upp stämningen kan feltolkas av mottagaren, som i exemplet när en sjuksköterska precis i början av utbrottet i Sverige, skämtsamt frågade en patient med förkylningssymtom om det var hon som hade coronaviruset. Patienten tog illa vid sig.

Andra patienter har fått höra att de sökt vård i onödan, och därmed varit en belastning för vården. En patient som upprepade gånger vände sig till vårdcentralen på grund av covidliknande symtom, fick vid ett av tillfällena höra av en sjuksköterska att hon borde begripa att hon inte hade covid-19.

Slutsats

De allra flesta klagomålen gällande primärvården har handlat om att patienter nekats möjlighet till undersökning och covid-19-test, trots att de själva upplevt tydliga symtom på smitta.

Bland de symtom som rapporterats vid covid-19 nämns hosta, feber, andningsbesvär, snuva, nästäppa, halsont, huvudvärk, illamående, muskel- och ledvärk. Symtom på många andra tillstånd som brukar behandlas i primärvården. Vi ser i flera av klagomålen att det framkommit att patienter trots att de blivit nekade besök, varit i behov av vård och behandling för andra typer av infektioner.

Vårdcentralen är basen inom primärvården och det är dit patienter i första hand ska vända sig när de blir sjuka. Att då bli nekad besök, kan skapa förvirring hos patienter, eftersom de upplever sig vara i behov av vård. En del patienter har bollats mellan primärvården och specialistsjukvården, vilket medfört onödigt många vårdkontakter och därmed ökad risk för smitta.

Coronaviruset som orsakar covid-19 är en ny smitta som med sin framfart medfört särskilda svårigheter och utmaningar, både för patienter och vårdpersonal. Att symtomen kan vara så allmänna har förstärkt känslan av oro och osäkerhet. I mötet med oroliga patienter blir ett professionellt bemötande centralt. Utifrån de klagomål som vi har fått om bemötande ser vi att det är extra viktigt att vårdpersonalen påminner sig om de värderingar som ska präglade det dagliga arbetet.

Region Skånes värderingar

Välkomnande

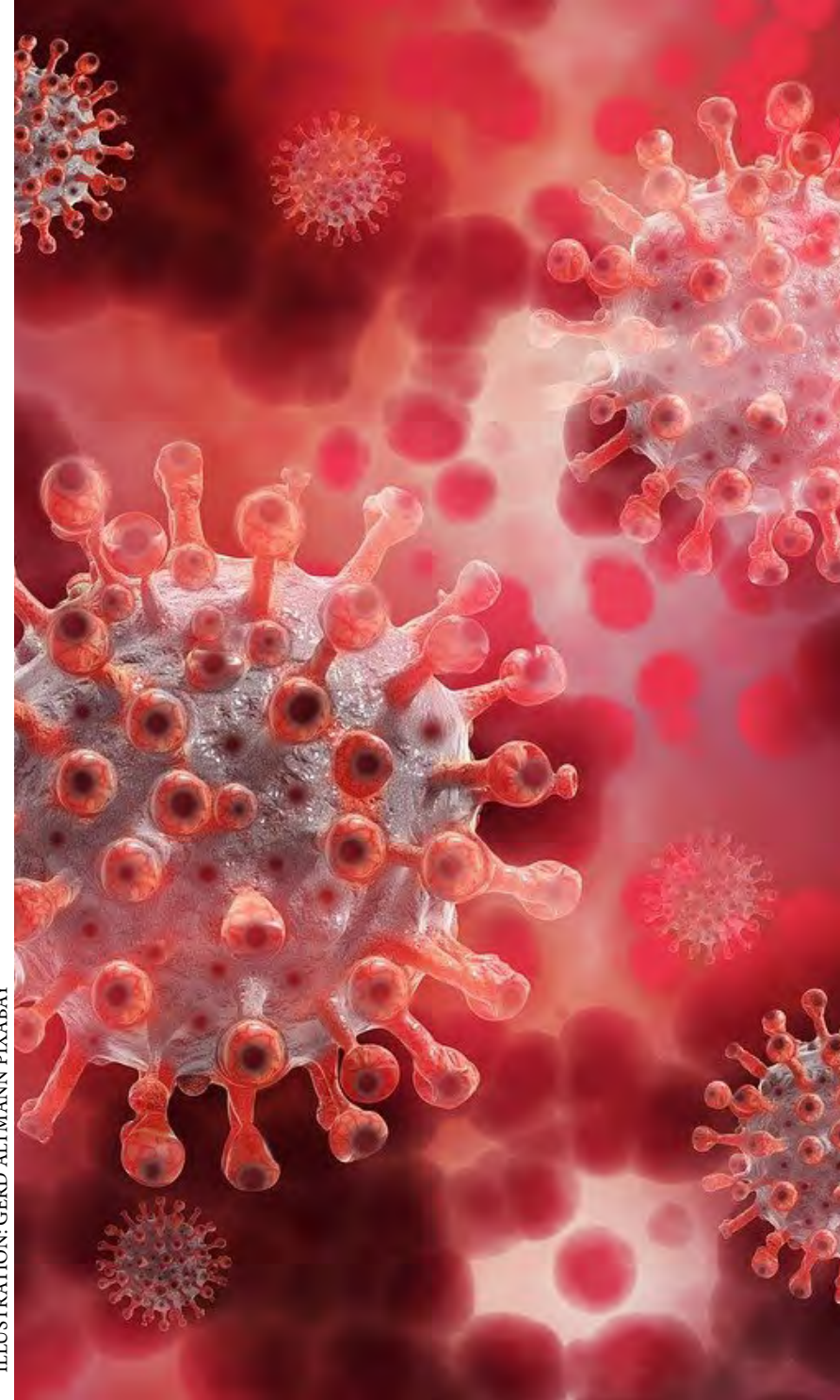
- Vi möter andra som vi själva vill bli bemötta.
- Vi är öppna i sinnet och inbjuder till samarbete och nya idéer.

Drivande

- Vi visar nyfikenhet och tar initiativ.
- Vi vill, vågar och agerar.
- Vi tar ansvar och vill göra skillnad.

Omtanke och respekt

- Vi bryr oss om.
- Vi visar hänsyn till våra medmänniskor och den omgivning vi lever i.



Kommunal hälso- och sjukvård

Med kommunal vård avses kommunal hälso- och sjukvård enligt Hälso- och sjukvårdslagen och den allmänna omvårdnad enligt Socialtjänstlagen som ges i samband med denna.

17 av 226 klagomål berörde den kommunala hälso- och sjukvården. Flest klagomål har handlat om säkerheten vid vårdbesök följt av undanträngd vård.

Säkra vårdbesök

Vårdtagare och närstående kände oro inför bristen på skyddsutrustning eller att vårdpersonalen inte använde skyddsutrustning vid vårdbesök. Det framkom i flera klagomål att de krävt att personal skulle använda skyddsutrustning men att de inte alltid fick gehör för det. Till exempel anser en närstående att det är vårdtagarens och närståendes juridiska rätt att bestämma hur hemtjänstpersonal utför arbete i patientnära kontakt.

Några klagomål berör även den vård som vårdtagare fick efter bekräftad covid-19, och kommunikationen mellan vårdpersonal och närstående. En vårdtagare fick till exempel av en tillfällighet veta att andra på boendet var smittade. En tid senare insjuknade även han och avled.

I ett annat exempel upplevde närstående till en vårdtagare, som också avled i sviterna av covid-19, att kontakten med vårdpersonalen varit otillräcklig. Det var otydligt vem som haft det yttersta ansvaret för vården och som beslutade att inte skicka honom till sjukhus.

Undanträngd vård

Det framkommer också att boende på vård- och omsorgsboende inte hade den möjlighet till aktiviteter och utevistelse som de hade behov av och att det berodde på att vårdpersonalen inte hade tid för det.



FOTO: REBECCA MARTINSSON

Slutsats

Eftersom flertalet personer som är i behov av kommunal hälso- och sjukvård tillhör riskgrupp och det där är svårt att undvika ansiktsnära kontakter, så är vi inte förvånade över att de flesta klagomålen handlar om oron kring risken att smittas av vårdpersonal. Framförallt har närstående önskat att personalen skulle använda skyddsutrustning i större utsträckning än vad som inledningsvis rekommenderades av Folkhälsomyndigheten. Vi vet sedan tidigare att en vårdtagare kan få besök av många olika personer, vilket ytterligare kan bidra till smittspridning.

Folkhälsomyndigheten har konstaterat att det behövs en ökad information samt kunskap kring basala hygienrutiner till personal. Troligen behöver också vårdtagare och närstående mer information kring det. Även antalet personal som varje vårdtagare möter skulle behöva begränsas.

Tandvård

Med tandvård avses Folk tandvården AB, all regionalt finansierad tandvård samt privat tandvård som helt eller delvis finansieras av regionen.

12 av 226 klagomål berörde tandvården. Flest klagomål har handlat om undanträngd vård följt av bemötande och information.

Undanträngd vård

Klagomålen gällande tandvård har nästan uteslutande handlat om undanträngd vård. Planerad tandvård har ställts in och vid akuta tillstånd har patienter ibland getts egenvårdsråd. En patient som hade skadat en tand hänvisades till att köpa lagningsmaterial på apoteket, istället för att få en akuttid till tandläkare. Ett annat exempel handlar om en patient som vid ett akutbesök fick utskrivet antibiotika och uppmanades att återkomma när pandemin var över.

En äldre man, som vårdades inom äldreomsorgen, nekades hembesök för munhälsobedömning med hänvisning till risk för smitta av covid-19. Närstående ifrågasatte om mannens rättigheter och medicinska behov hade tillgodosetts.

Bemötande

Barn är en patientgrupp som ska visas särskild hänsyn och vårdgivaren ska utgå från vad som är barnets bästa. En mamma fick inte följa med sitt 12-åriga barn in till

tandläkaren, på grund av smittorisk. Barnet upplevde besöket som obehagligt och mamman ansåg att hon borde fått följa med in.

Slutsats

Tandhälsan har en stor inverkan på vårt övriga mående och upplevelse av livskvalitet. Pandemin tvingade tandvården att ställa om sin verksamhet på kort tid. Det ledde till negativa upplevelser, framförallt för de patienter som tyckte att de var i behov av akut tandvård, medan personalen gjorde bedömningen att vården kunde vänta.



FOTO: REBECCA MARTINSSON

Psykiatrisk specialistsjukvård

Med psykiatrisk specialistvård avses allmänpsykiatri, beroendevård, barn- och ungdomspsykiatri samt rättspsykiatri oavsett om vård skett i öppen eller sluten vård.

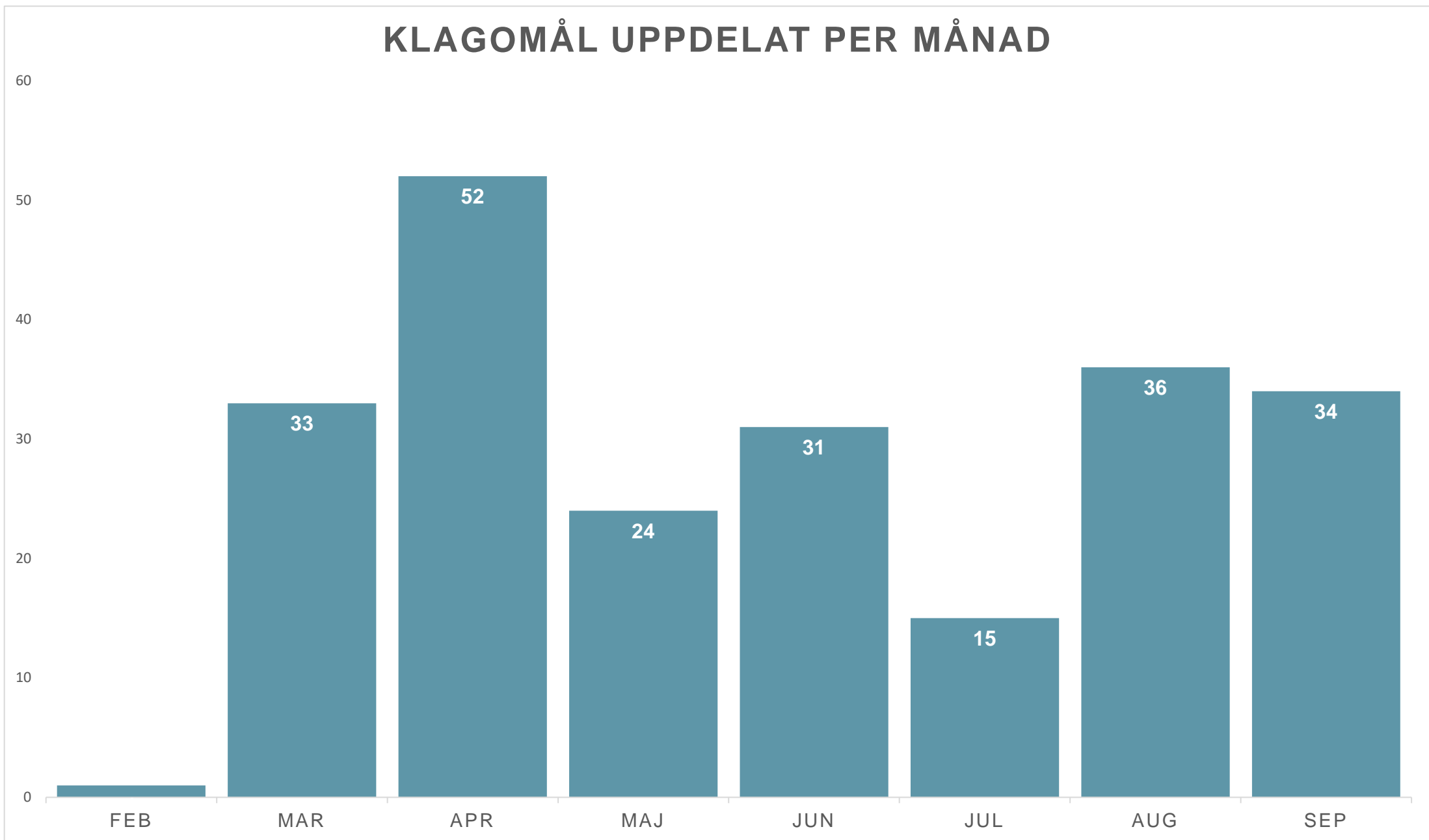
5 av 226 klagomål berört den psykiatriska specialistsjukvården. Flest klagomål har handlat om säkerheten vid vårdbesök.

Säkra vårdbesök

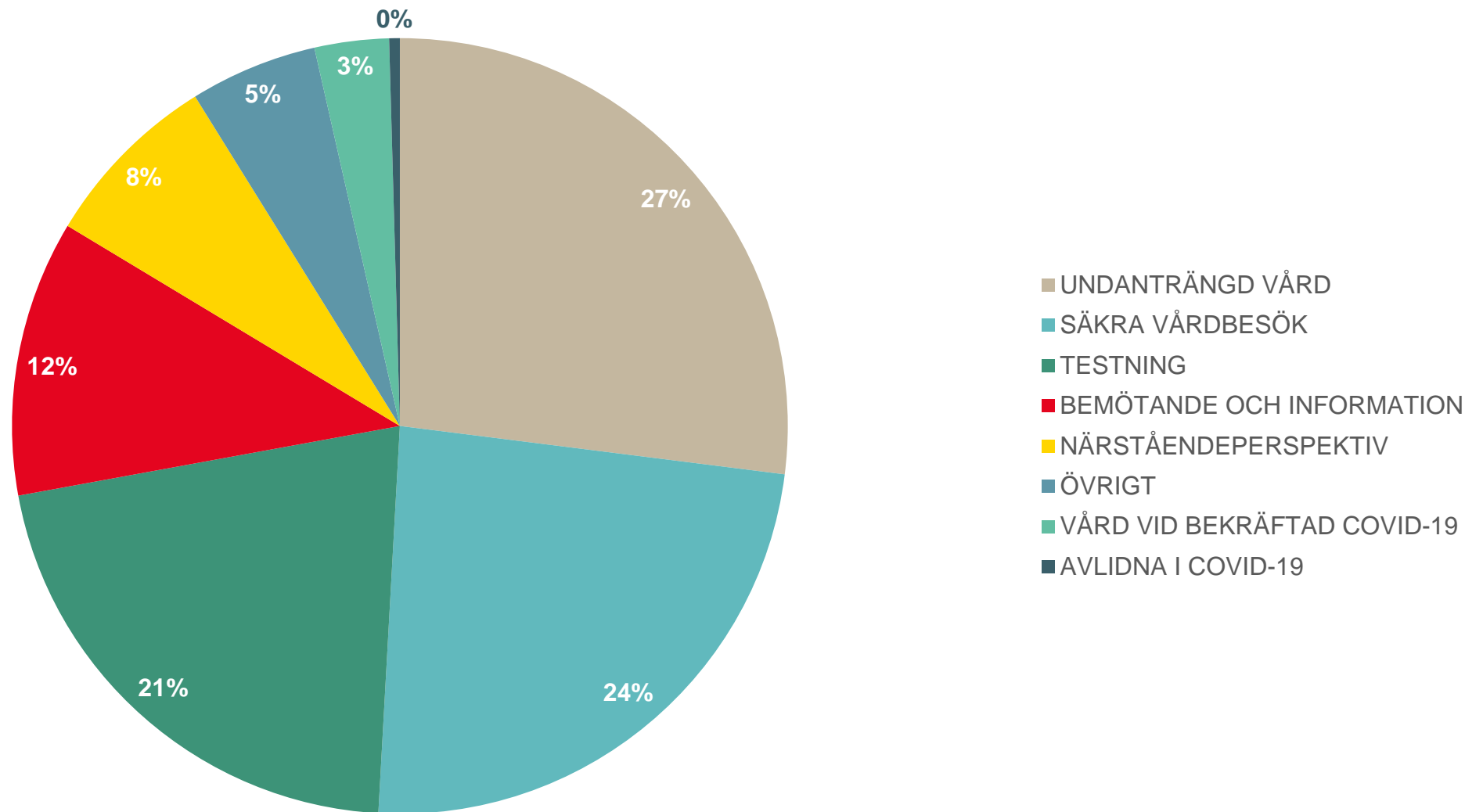
Ett fåtal klagomål har berört psykiatrin. Ett par patienter som behandlas på LARO-mottagning klagade på att de inte fick hämta ut läkemedel en gång per vecka, istället för som normalt två gånger per vecka. Anledningen till deras önskemål var att inte utsätta sig för smittorisk, bland annat i kollektivtrafiken.



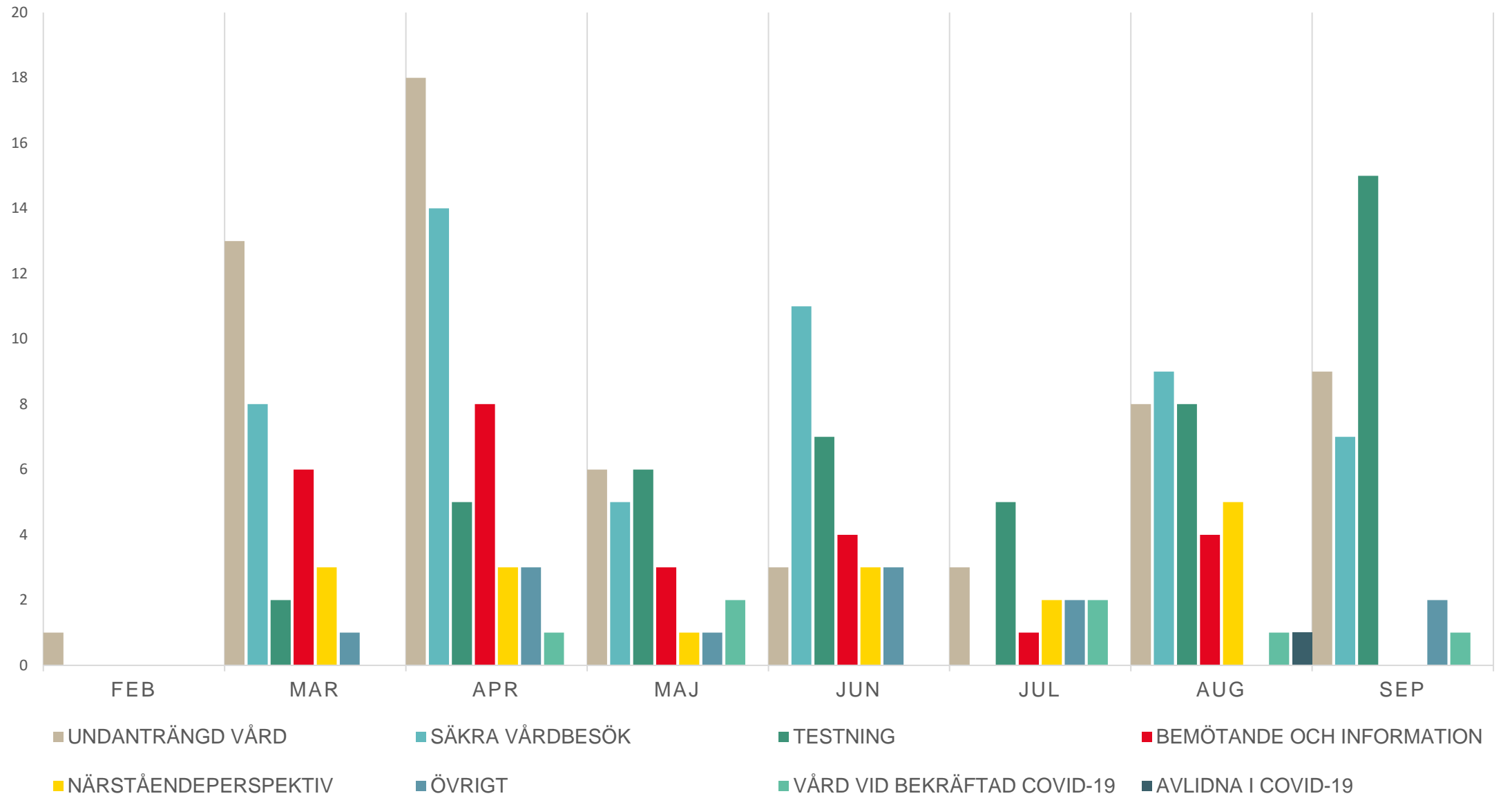
KLAGOMÅL UPPDELAT PER MÅNAD



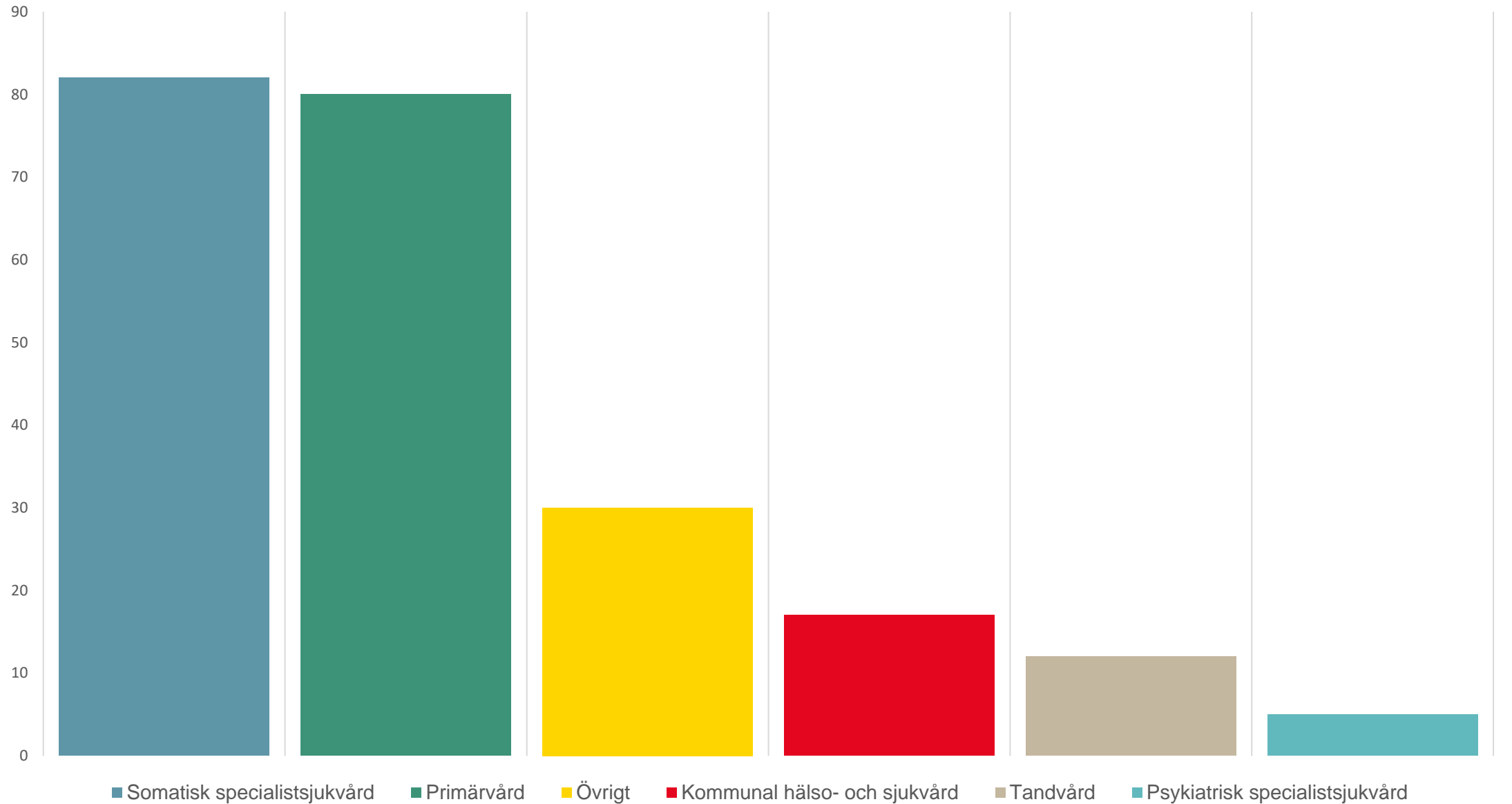
KLAGOMÅL UPPDELAT PER KATEGORI



KATEGORIER UPPDELAT PER MÅNAD



KLAGOMÅL PER MEDICINSKT OMRÅDE



KLAGOMÅL UPPDELAT PER KÖN OCH ÅLDER

