

Klagomål relaterade till covid-19

- en analys av klagomål inkomna till Patientnämnden Uppsala län under 2020

Innehåll

Sammanfattning	4
Resultat.....	5
1 Tidsaxel	7
2 Ålders- och Könsfördelning	8
3 Verksamhetsområden	9
3.1 Somatisk specialistsjukvård	9
3.2 Psykiatrisk specialistsjukvård	9
3.3 Primärvård.....	10
3.4 Tandvård	10
3.5 Kommunal vård	10
3.6 Övrig vård/övrig verksamhet	11
Vad handlar klagomålen om?.....	11
Säkra Vårdbesök; oro för smitta i samband med vårdbesök	12
Testning.....	11
Uppskjuten/inställd/nekad vård	13
Vård vid bekräftad Covid-19	13
Avlidna i Covid-19	14
Närståendeperspektiv.....	14
Analys och reflektioner	16
Patienters och närståendes förslag.....	17

Sammanfattning

Patientnämndens roll i klagomålssystemet är att fungera som en brygga mellan patienter och verksamhet. Ingen annan i hälso- och sjukvården har på samma sätt tillgång till patientens hela berättelse: vård- och behandling, bemötande, information, väntetider, etcetera.

Upplevelsen av vården är en viktig kunskapskälla för kvalitetsutvecklingen och det ständiga förbättringsarbete som patientnämnden har som uppdrag att bidra till. Ett år har gått sedan Region Uppsala fick sitt första fall av covid-19. Covid-19, ett nytt namn och nya begrepp som hela samhället kom att påverkas av. Sällan har något påverkat så många under så lång tid.

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 inom regionen och kommunerna. Patientnämnden i Region Uppsala vill genom denna analys presentera en samlad bild av det som patienter och närstående berättat om. En nationell rapport om patientnämndernas samlade covid-19 ärenden presenteras under våren 2021.

Patientnämnden i Region Uppsala fick sitt första ärende i början av februari 2020. Under 2020 handlade 265 av 1809 ärenden om Covid-19. Informationsbrist, frågor kring undersökning/bedömning och tillgänglighet till vården har varit vanligast förekommande. Synpunkterna under våren handlade främst om provtagnings-, och svarstider på de prover som tagits. Provtagningsstider fanns enbart i begränsad mängd och provsvaren dröjde ibland. Informationen för befolkningen kunde ses på 1177.se. Provtagningsstider och provtagnings svar kunde ses på 1177 Vårdguiden e-tjänster. Många patienter hade frågor och synpunkter om viruset men alla hade inte tillgång till internet. Fler kvinnor än män lämnade in synpunkter. Flest ärenden fanns inom åldersgruppen män 50-59år. Arton ärenden handlade om barn mellan 0-19 år.

Patientnämndens klagomål ger inte en bild av hur sjukvården i stort fungerar men visar på patienters upplevelser då de inte har varit nöjda i kontakten med vården. På det viset kan deras berättelser ge en vägledning i, på vilka sätt sjukvården kan förbättras och anpassas efter människors behov.

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 Sveriges patientnämnder 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. Patientnämnderna vill genom denna analys presentera en bild av det som patienter och närstående berättar.

För den här analysen kommer endast begreppet covid-19 att användas även om klagomålen rör andra av pandemins effekter på hälso- och sjukvården eller SARS-coronavirus-2. Vidare kommer begreppen: synpunkter, patient och vårdgivare att användas.

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.

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 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. 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 handlägningsarbetet.

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.

Denna analys presenterar ärenden från patienter och närstående som lämnat synpunkter på vården inom Region Uppsala. Under våren 2021 presenteras en nationell analys utifrån 21 patientnämnders synpunkter och klagomål.

Metod

När patienter eller närstående kontaktar en patientnämnd upprättas ett ärende i VSP⁸. I ärendet registreras de klagomål och synpunkter som framkommer och ärendet kategoriseras utifrån vad klagomålet handlar om. Under år 2020 har handläggare i sin kategorisering märkt upp ärenden som på något sätt berör pandemin med särskilda sökord.

Patientnämnderna i Sverige har utsett en nationell analysgrupp. En instruktion och mallar för statistik och kvalitativa data har skickats ut till alla patientnämnder. Den första delen av resultatpresentationen utgörs av beskrivande statistik för urvalet, därefter följer resultatet av en kvalitativ analys, som presenteras under olika rubriker. Den nationella analysen beräknas klar under mars månad 2021.

Under 2020 har Patientnämnden i Region Uppsala fått in 1809 synpunkter och klagomål från patienter eller närstående. Utifrån materialet har 265 ärenden märkts upp med covid-19, vilket innebär att ärendet berör pandemin och redovisas kvantitativt. Utifrån dessa 265 ärendena har 50 ärenden analyserats. I första handlar det om synpunkter som skickats till verksamhetschefen för att patienten eller närstående ska få ett skriftligt yttrande (30 ärenden).

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

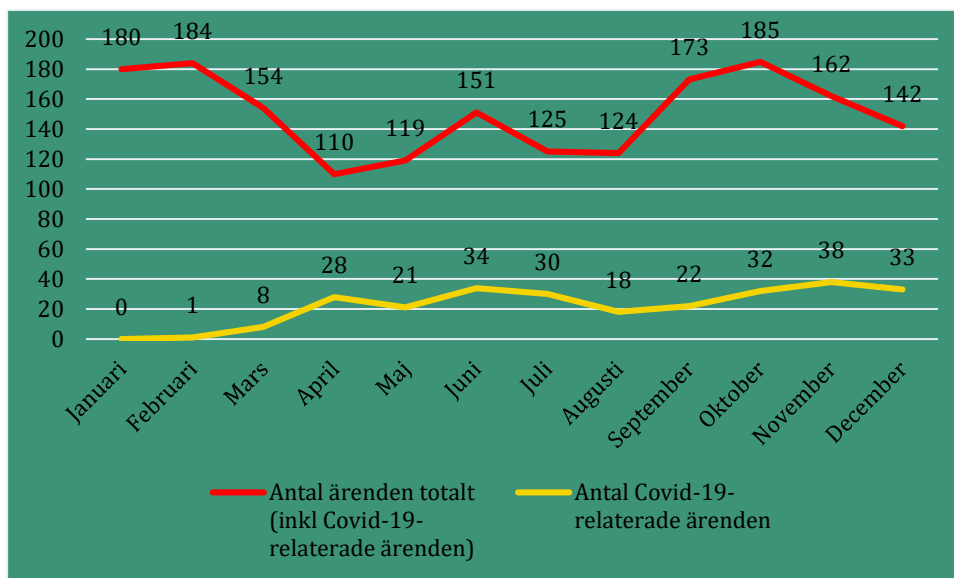
⁸ Vårdsynpunkter, Patientnämndens diarie- och ärendehanteringssystem

Övriga 20 ärenden har tagits ut slumpvis. Synpunkterna från patienter och närstående samt yttrande från vården har lästs igenom ett antal gånger av författaren.

1 RESULTAT

1.1 TIDSAXEL

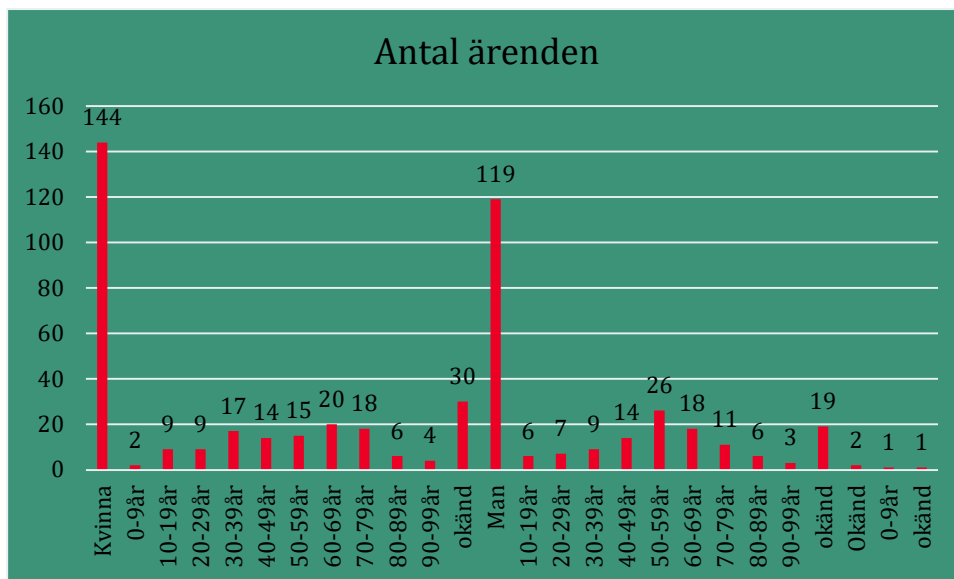
Tabell 1. Antal inkommande ärenden relaterat till antal covid-19 ärenden, uppdelat per månad.



Antalet ärenden till Patientnämnden har varierat under året. Under våren minskade inkommande ärenden med 15 %. För att vi årets slut visa på en minskning med 6% färre ärenden jämfört med föregående år. Det första covid-19 ärendet kom i februari månad. Från april och under sommaren sågs en ökning av covid-19 ärenden. I augusti minskade ärendena något för att sedan öka igen. Flest covid-19 ärenden kunde mätas i november. Region Uppsala var en av de regioner i landet som drabbades snabbt av ökade fall och införde under oktober skärpta allmänna råd.

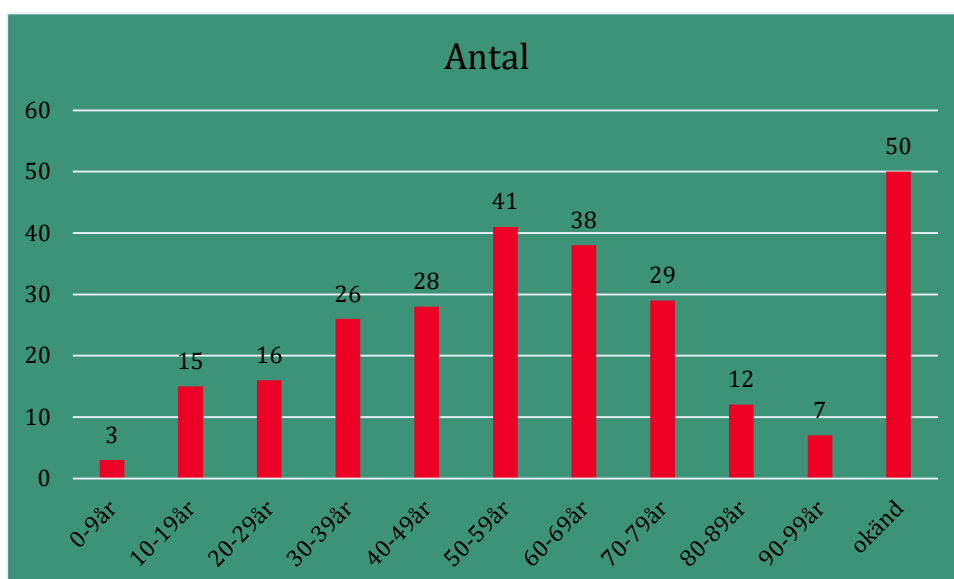
2 ÅLDERS- OCH KÖNSFÖRDELNING

Tabell 2. Visar köns- och åldersfördelning



Ålder kan vara känd men könet okänt eller tvärt om.

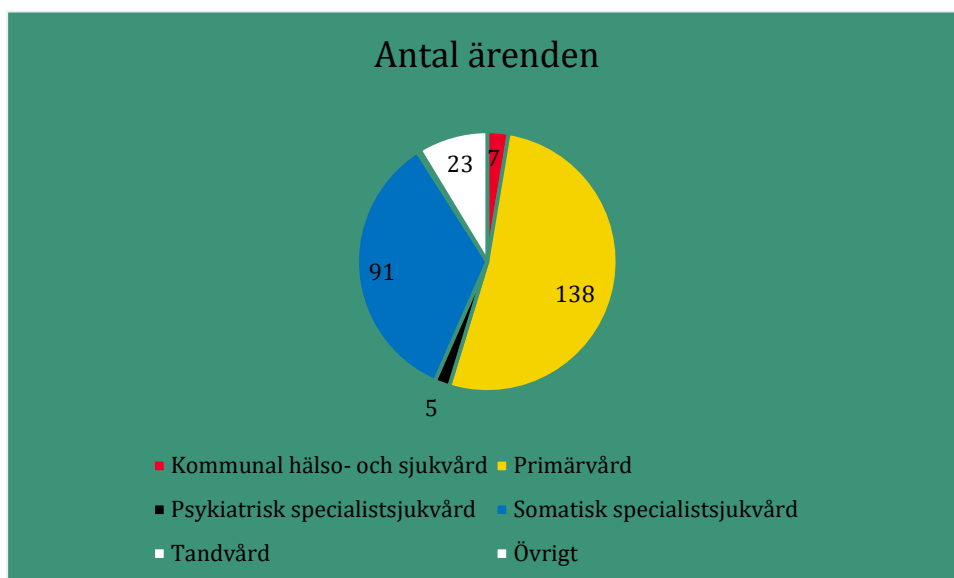
Tabell 3. Antal ärenden per åldersgrupp samt grupp okänd.



Kvinnor har flest ärenden i jämförelse med männen, dock visar 50 ärenden, okänt kön. Flest ärenden ses inom gruppen 50-59 där männen har 26 ärenden. För kvinnor visar åldersgruppen 60-69 år flest ärenden. Endast tre ärenden för barn mellan 0-9 år. I åldersgruppen 30-39 år har nästan dubbelt så många kvinnor lämnat in synpunkter om covid-19 i jämförelse med männen. I 55 av 265 ärenden lämnade närstående in synpunkter till patientnämnden.

3 VERKSAMHETSOMRÅDEN

Tabell 4. Antal ärenden per verksamhetsområde



Primärvården har haft flest ärenden 138 följt av Somatisk specialistsjukvård med 91 ärenden.

3.1 SOMATISK SPECIALISTSJUKVÅRD

Somatisk specialistsjukvård hade 91 ärenden. Akademiska sjukhuset hade 81 ärenden och Lasarettet i Enköping 7 ärenden och Privata vårdgivare specialister 3 ärenden.

Många ärenden handlar om närstående som inte kan ta del av eller se barnets covid-19 provsvar då barnet är över 13 år. Närstående anser att journalen borde göras tillgänglig för personer mellan 13-16 år. Regler finns kring detta för att skydda barn och ungdomars integritet.

Patienter uppger oro för försenad behandling eller undersökningar.

Ändrade rutiner i verksamheten på grund av covid-19 påverkade fördröjning av undersökning och att rätt diagnos kunde ställas på barnet. Patienten skickades hem och återkom dagen efter med starka magsmärtor och opererades akut för en brusten blindtarm. Ändrade rutiner som gjorts i verksamheten på grund av covid-19 påverkade fördröjning av undersökningen.

3.2 PSYKIATRISK SPECIALISTSJUKVÅRD

Inom psykiatrisk specialistsjukvård finns fem ärenden. Några ärenden handlar om patienter som inte får läkarbesök eller samtalskontakt. Patienter som mår dåligt får inte den hjälp de behöver. Patienter har förståelse för pandemin men känner sig utelämnade.

Närstående har synpunkter på besöksförbud på grund av pandemin då patienten är ledsen.

Patienten har varit inskriven inom psykiatrin i många år. I samband med graviditet och amning upphörde patienten med sin medicinering. När patienten önskar påbörja sin medicinering igen ges besked om att hen är utskriven från psykiatrin och kan inte få någon besökstid förrän pandemin är över. Patienten är orolig för att få större problem under tiden.

3.3 PRIMÄRVÅRD

Flest ärenden, 138 hade primärvården. Inom Nära vård och hälsa fanns 108 ärenden och Privata vårdcentraler 30 ärenden.

Många ärenden handlar om att inte kunna boka tid för provtagning. Patienter är irriterade över att tillgängligheten på provtagningstider är för få. Handläggaren uppmanar patienter att gå in i bokningssystemet på nytt då tider läggs ut regelbundet. Några patienter vill kunna se svaren i journalen efter covid-19 test.

Förhållningsregler som gäller personal vid byte av skyddskläder och handskar mellan patienter tas upp av patienter. Vissa ifrågasätter lämpligheten att ta prover i baracker med dålig ventilation samt att fler potentiella smittsamma personer fanns i lokalen samtidigt.

Patienten väntar på att få svar på sin covid-test. Patienten vill inte belasta sjukvården utan väntar i en vecka innan kontakt tas med sjukvården. Provet är borttappat och under tiden har patienten blivit symptomfri.

3.4 TANDVÅRD

Endast ett ärende återfinns inom tandvården.

Tandläkaren använder plasthandskar vid undersökning i patientens munhåla. Patienten framför bristande hygien då tandläkaren växlar mellan att undersöka i patientens mun och knappa på tangentbordet. Patienten tycker inte att det är förenligt med god hälsa då tangentbordet är smutsigt och innehåller spår från tidigare patienters munnar. I hygienrutinerna ingår att tangentbordet avtorkas med sprit mellan patienterna.

3.5 KOMMUNAL VÅRD

Inom kommunal vård har sju synpunkter rapporterats. Fler av ärendena handlar om kommunikationsbrist mellan verksamhetschef eller sjuksköterska och de närstående.

Närstående är kritisk till att patienten inte fick adekvat behandling från början och kanske överlevt pandemisjukdomen. Kritik riktas också till biståndsbedömning då patienten "tvingades" till särskilt boende.

Närstående är besvikna då sjuksköterska på äldreboendet inte hörde av sig förrän patienten blivit mycket sämre och brukaren bedöms vara i behov av att åka till sjukhus. På sjukhuset försämras patientens tillstånd och intensivvård ges. Patienten byter senare avdelning på nytt. Innan hemgång till vårdboendet tas covid-19 prov som är positivt. Brukaren förflyttas till annat boende och avlider senare. Närstående är kritisk till omvårdnaden och behandling av sin förälder.

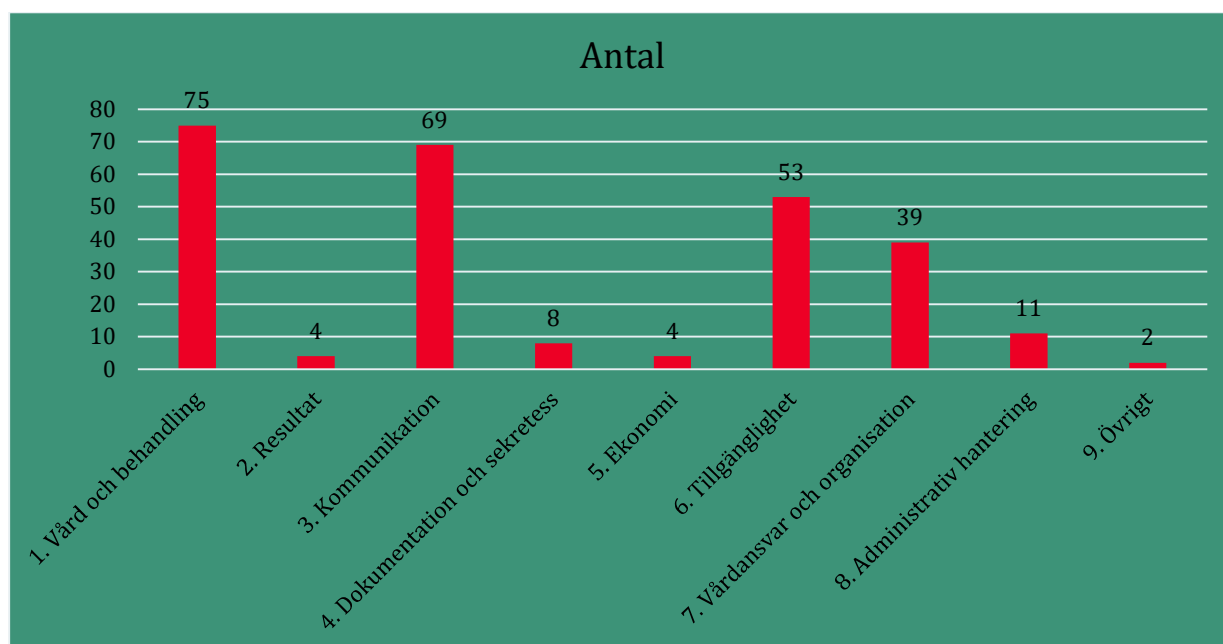
3.6 ÖVRIG VÅRD/ÖVRIG VERKSAMHET

Fler ärenden handlar om möjlighet att få tid och om provsvar efter covid-test, men också om möjlighet att ta antikroppstest.

Patienter lämnar synpunkter på informationsplatsen 1177.se Vårdguiden, för att boka tider istället för på vårdcentralen.

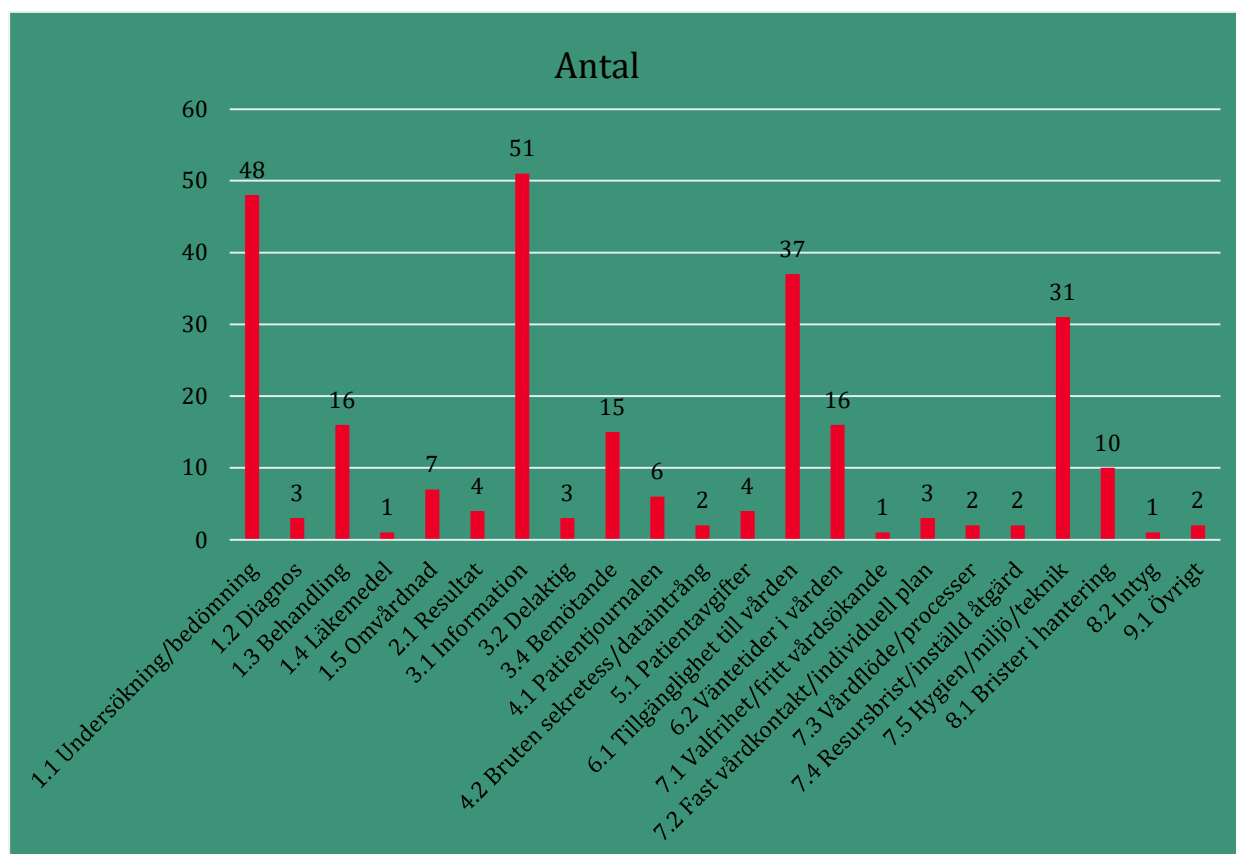
VAD HANDLAR KLAGOMÅLEN OM?

Tabell 5. Antal ärenden per huvudrubrik



Flest ärenden inom huvudkategorin vård och behandling, kommunikation och tillgänglighet.

Tabell 6. Antal ärenden per underrubrik



Information, frågor om undersökning/bedömning samt tillgänglighet till vården var vanligast förekommande synpunkter.

SÄKRA VÅRDBESÖK; ORO FÖR SMITTA I SAMBAND MED VÅRDBESÖK

Patienter oroades av smitta i samband med vårdkontakt.

Patienten som tillhör en riskgrupp kallas till provtagning med "egen tid" för att minimera risken för att utsättas för smitta. Väl på plats är det en blandning av flera patienter. Personal uppträder otrevligt för att lösa situationen. Verksamhetschefen har beklagat händelsen och involverad personal har tagit del av synpunkterna.

Patient med hög feber och som tidigare haft covid-19 kommer för akut läkarbesök på vårdcentralen. Läkaren väljer undersöka patienten utanför den barack som används under coronapandemin. Läkaren gör bedömning att patienten drabbats av öroninflammation. Dagen efter söker patienten akuten och får diagnosen fästingburen hjärninflammation.

Situationen på vårdcentralen var rörig och upplevdes osäker av patienten. Vårdpersonal som skulle ta prover använde inget munskydd eller visir. Verksamhetschefen informerar om att berörd personal är vidtalad och informerar om att visir används till alla patienter som är i riskgrupp. Till exempel synpunkter gällande hygien, skyddsutrustning, trängsel i väntrum, sjukresor, patienter i riskgrupp.

TESTNING

I början av pandemin handlade många synpunkter om frågor som hade med provtagning och tider för test.

Patienten uppger svårigheter och otydlighet på 1177.se Vårdguiden om det är covid-19 test eller antikroppstest som bokas. För denna patient uppdagas detta då hen kommer tillvårdcentralen. Hen har bokat antikroppstest istället för covid-19 provtagning. Bokningen går inte att ändra på vilket leder till att patienten får åka hem och återkomma efter ny bokning av tid. Enligt patienten har personal sagt att det är många som gör fel. Patienten önskar en mer tydlig information och instruktion på 1177.se Vårdguiden.

UPPSKJUTEN/INSTÄLLD/NEKAD VÅRD

För många patienter blev uppskjuten och väntan på vård en anledning till att kontakta patientnämnden.

Patienten som nyligen fått en cancerdiagnos väntar sedan en tid på en ryggoperation. Läkarens bedömning är att ryggoperationen ska göras innan patienten påbörjar cancerbehandlingen. Koordinatoren ger besked om att inte ens vårdgarantin kan hållas, väntan kommer bli flera månader. Verksamhetschefen beklagar den långa väntetiden till operation som är orsakad av pandemin. Pandemin har inneburit väsentligt minskat antal operationstillfällen eftersom personal fått omdirigerats att ta hand om patienter som drabbats av covid-19. Under hela denna period har endast akuta operationer kunnat utföras.

Patienten som tidigare fått muskelavslappnande behandling på grund av spasticitet efter en stroke, har inte fått någon kallelse från mottagningen. Det saknas kompetens inom verksamheten för att ge denna typ av behandling. På grund av covid-19 kan patienten inte remitteras vidare till andra regioner. För patienten innebär det svårigheter att klara sin dagliga vård.

Närstående är kritiska till patientens behandling och uppföljning. Patienten har en fraktur som behandlades med sjukgymnastik och smärtlindring. Närstående anser att vården nonchalerar patientens besvär då ingen erfaren läkare fanns för patienten. Yttrande från överläkaren som bedömde att en läkning kunde ske utan operation. De operativa metoderna medför risker på grund av patientens höga ålder. Läkaren beklagar att patienten inte fått träffa en erfaren läkare på grund av pandemin och att vården inte lyckats förmedla behandlingsstrategierna bättre.

VÅRD VID BEKRÄFTAD COVID-19

Några patienter smittades i samband med vård på sjukhus.

Patienten blev smittad på sjukhus då hen delade rum med patient som diagnostiserades positiv för covid-19. De planerade åtgärderna under vårdtiden ställdes in då patienten

isolerades. Verksamhetschefen svarar att vården infört provtagning av samtliga patienter som läggs in på vårdavdelning. Vården har infört förstärkt skyddsutrustningen och använder såväl visir som munskydd i alla patientnära kontakter. Problemet med flersalar kvarstår då det krävs en ny- eller större ombyggnation för att lösa det.

Det förekommer brister i omvårdnaden då patienten lämnats ensam på toalett utan tillgång till larm. Personal har arbetat trots förkylningssymtom. Patienten har under vårdtiden konstaterats smittad av covid-19 och efterlyser bättre följsamhet till basala hygienrutiner. En avvikelse är gjord om avsaknad av larmklocka samt att händelsen tas upp med berörd personal. Avdelningen har följt smittskyddsenshetens riktlinjer med anledning av pågående pandemin trots detta har smittspridning skett.

AVLIDNA I COVID-19

Klagomål från närstående om patient med covid-19 som avlidit.

Närstående har synpunkter på försenad cancerdiagnos. En undersökning gick inte att genomföra och patienten skickades hem med information om annan diagnos. Efter någon månad görs ny provtagning då patienten försämrats och en tumör bekräftas. Undersökning som görs senare visar spridning till andra organ. Det uppstår svårigheter att genomföra cellgiftsbehandling på grund av andra sjukdomar. Patienten drabbas senare av covid-19 och avlider. Handläggningstiden blir utdragen och beror på att flera kliniker varit involverade och som verksamheten inte kunnat påverka.

Hen flyttar från hemmet in på ett äldreboende. Efter fyra dagar insjuknar och ytterligare två dagar senare diagnostiseras hen med covid-19. Sex dagar efter att hen flyttat in på vårdboendet får närstående samtal från läkaren. Läkaren berättar att brukaren inte kommer få någon vård på sjukhuset, ingen hjärt-och lungräddning och ingen syrgashjälp. Närståendes uppfattning är om hen kanske hade varit i livet om den bott kvar hemma och då fått komma till sjukhuset.

NÄRSTÅENDEPERSPEKTIV

Många närståenden har kontaktat patientnämnden med synpunkter.

Ambulanspersonal nekar närstående att åka med dement patient till akutmottagningen på grund av covid-19 regler. Närstående pratade med akutmottagningen som sade att denna regel inte gällde om det fanns ett behov av medföljare. Verksamhetschefen beklagar upplevelsen vid handläggningen av patientens transport till sjukhuset. Det finns en rutin som gäller medföljande till sjukhus. Det hade varit att föredra att ambulanspersonalen kontaktat sjukhuset innan transporten.

Närstående har synpunkter på varför patienten med cancerdiagnos inte fick göra en röntgenundersökning tidigare då patienten klagat på smärtor. Vid röntgenundersökningen

upptäcks metastaser. Närstående fick inte besöka patienten trots att hen var svårt sjuk. Vården svarar att man inte misstänkte att patientens smärtor kunde bero på metastaser då patienten nyligen genomgått en datortomografi. Sjukhuset har tagit ett centralt beslut om att inte tillåta närstående besöka sjukhuset på grund av pandemin. Läkaren erbjuder efterlevandesamtal för att ge svar på närståendes alla frågor.

Närstående har synpunkter på brister i omvårdnad då patienten inte fick tillräckligt med dryck under vårdtiden. Avdelningschefen redogör för avdelningens förebyggande arbetssätt SE UPP. Metoden innebär att personalen träffar patienten en gång i timmen under dag och kvällstid för att bland annat ge dryck, kontrollera patientens läge, om det förekommer smärta och undernäring.

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.

Närstående ifrågasätter varför det inte tagits fler covid-19 prover på boenden direkt när de uppvisade sjukdomssymtom och skickas in till akuten? Varför testas inte gamla som kommer in till akuten innan de läggs in på intensivvårdsavdelning?

ÖVRIGT

Många ärenden handlar om att boka tider för test av covid-19.

En patient hade svårt att navigera på 1177.se Vårdguiden då hen skulle boka tid för att testa sig för covid-19 i annan region. En annan patient hade letat information om bokningsbara tider på regionens hemsida.

Personalen använde inte skyddsutrustning trots misstanke om smitta på avdelningen. Patienten kontaktas av en medpatient som meddelade att hen hade bekräftad covid-19. Patienten visade sig också vara positiv covid-19. Verksamhetschefen meddelar att rutinerna förstärkts och man följer Regionens riktlinjer.

Bemötandet på barnvårdscentralen upplevdes bristfällig. Verksamhetschefen beklagar att det varit problem med fast sjuksköterska och att det varit svårigheter att komma fram på telefon på grund av hög sjukfrånvaro på grund av pandemin.

En patient har synpunkter på brister i miljön vid sjukhusapoteket ingång 70, Akademiska sjukhuset. Patienten anser att lokalen och dess möblering utgör ett hinder att följa Folkhälsomyndighetens rekommendationer med anledning av pandemin.

Analys och reflektioner

Informationen är viktig i en pandemi, att informationen ges tydligt och upprepas. Trots god information i media och 1177.se Vårdguiden så var frågor kring skillnader mellan PCR provtagning och antikroppstest samt vaccinationer vanligt. Vanligt förekommande att många inte tar till sig, inte förstår, inte läser den information som finns på 1177.se Vårdguiden. Handläggare har förklarat, visat och hjälpt en del patienter. Framförallt saknades det under hösten information om hur vaccineringen skulle gå till. Antikroppstest har varit pausat i Region Uppsala under en tid, vilket föranlett frågor kring denna provtagning. Patienter har haft frågor om provsvar och varit irriterade när svaret tagit längre tid än tre dagar. I några ärenden har patienten valt att trots akut sjukdom inte söka vård med tanke på att inte belasta vården. I början av pandemin handlade många ärenden om brister kring användning av skyddsutrustning, bristande tillgång till handsprit och avstånd mellan väntande patienter.

Några har upplevt svårigheter för ungdom och vårdnadshavare att boka tid för provtagning samt få svar då de är mellan 13-15 år och saknar E-legitimation.

Under hösten har dessa problem minskat men en större oro för att tillgängligheten till sjukvården minskar. Karaktären på frågor har ändrats till att mer handla om vaccinationer och informationsbrister kring planering och tidsbokning. Flera patienter uppger att operationer och undersökningar inom sjukvården blivit uppskjutna och ibland flera gånger. Patienter med svår sjukdom får förlängd väntan på operation.

I några ärenden har ändrade rutiner och tillgång till undersökningar lett till försenad diagnos och med förlängd vårdtid för patienten. Undersökningar på jourtid har i möjligaste mån skjutits på till dagtid då läkare och utrustning har förflyttats till patienten istället för tvärtom.

Viss smittspridning hade troligen kunnat undvikas om provtagning gjorts vid fler tillfällen. Inom somatisk specialistvård visar fler ärenden att patienter blivit smittade under vårdtiden. Inom slutenvården läggs patienter in på fler-, två och enkelsalar vilket ökar risken för smittspridning. Smittspridning mellan patienter har rapporterats om. Under pandemins första del saknades tillräckligt med skyddsutrustning på många enheter. Rekommendationer med förstärkt skyddsutrustning fanns inte från pandemins början utan kom senare. Rutiner för provtagningen av patienter före inläggning saknades.

En patient som blev smittad av rumsgranne inneliggande på sjukhuset av covid-19. Patienten reagerade på att vården inte var intresserad av att göra smittspårning.

Primärvården hade flest antal ärenden som kopplades till covid-19 pandemin. I flera ärenden uppgav patienter att de blivit bollade mellan 1177.se Vårdguiden och vårdcentralen, vilket skapade en del frustration.

Vissa ärenden handlar om brister i bemötandet av patienter. Yttrandet från verksamhetschef beklagar bemötandet. En av orsakerna var sjukfrånvaro av vårdpersonal på grund av pandemin. Trycket på medarbetarna har varit stor.

Inom den kommunala hälso- och sjukvården har flera närstående upplevt att deras äldre närstående inte fått den vård och omsorg som de haft behov av i samband med covid-19 eller annan sjukdom. Besöksrestriktionerna har hindrat dem från delaktighet i skeendet och omsorgen och upplevt att de inte fått tillräcklig information om tillstånd och behandlingsinsatser.

Flera ärenden visade på osäkerhet från personalen kring covid-19 rutiner som haft betydelse för den enskilde patienten eller närstående. Kritik har också kommit från personal inom äldreboende gällande organisation och resurser på boendet. Patientnämnden hänvisade personal till IVO om hur tips kan lämnas om risker och brister i vård och omsorg.

Patienter med demens skickades från boendet till intensivvård för behandling på grund av uttorkning och minskad näringstillförsel inom äldreboenden. Patienten vistades på flera avdelningar och blev under vårdtiden smittad av covid-19.

Hela befolkningen har påverkats av pandemin och fått nya lärdomar, vården har ställts på prov. Vården har fått revidera sitt etablerade arbetssätt. Digitaliseringen har varit avgörande för både patienter och medarbetare att snabbt ställa om. ”Det som var omöjligt igår är möjligt idag”. Digitaliseringen har möjliggjort lösningar på många utmaningar inte minst för många att arbeta hemma och för patienter att träffa både läkare, kurator, dietist och digitalt. Möjligheter som många vårdcentraler haft tillgång till under lång tid men varit trögt att genomföra. För att över en kort tid plötsligt kunna användas av de flesta av vårdens medarbetare på olika sätt, i kontakten med patienter. Chatforum, digitala utbildningar och kurser för patienter. Transformationen ställer nya krav på vården och patienternas otålighet att få den vård när och där de behöver den. Förväntningarna är höga på att ta sig från idé till genomförande.

Både patienter, närstående och vårdens medarbetare har fått en ökad förståelse för vikten av hygien, tvätta händerna, använda skyddsutrustning och hålla avstånd.

Pandemin är ännu inte över och det finns möjligheter att använda patienternas berättelser för att ytterligare förbättra vården och bidra till att öka kunskapen kring hur hälso- och sjukvården vid denna och framtida pandemier kan förbättras för att tillgodose de behov och förutsättningar som patienter har.

Patienters och närståendes förslag

Konkreta förslag som inkommit i klagomålsärenden vilka en del kan tillämpas. Patientens förbättringsförslag har i vissa ärenden skickats direkt till verksamhetschefen.

- Patienten önskar möjlighet att beställa ”hemtest” via en app.
- Patient ska kunna beställa självprovtagningsskitt på egen hand för att kunna ta provet.

- Patienten ska ta prover inför olika besök men dessa kan inte samordnas eftersom det är besök på två olika mottagningar. Patientens förslag är att samordna provtagningar till ett tillfälle.
- Förenkla sökandet efter lediga tider för covid-19 provtagning i 1177 Vårdguiden. Patienten önskade en förteckning med lediga provtagningstider istället för att behöva gå in och söka lediga tider på respektive vårdcentral.
- Närstående och patient på ett äldreboende uppmärksammade att personal arbetade trots förkylningssymtom och efterlyste följsamhet till basala hygienrutiner. Rutiner kring rapportering mellan dag- och nattpersonal behöver förbättras.
- Det finns samordningsproblematik när fler kliniker från olika regioner är involverade. Patienten har förslag på kontaktsjuksköterska. Patienten drabbas hårt med uppskjuten vård, onödigt lång penicillinbehandling och smärta.
- Miljön vid provtagningsstället utrustas med bänkar utomhus med avstånd mellan för att hålla avstånd.
- Patient vill kunna se sina vaccinationer i journalen.