

Klagomål relaterade till covid-19

- **En analys av klagomål inkomna till patientnämnden Kalmar län under 2021**

Innehållsförteckning

1 Sammanfattning

2 Tidsaxel

3 Ålders-och könsfördelning

4 Ärende per kategori

5 Verksamhetsområden

5.1 Somatisk specialistsjukvård

5.2 Psykiatrisk specialistsjukvård

5.3 Primärvård

5.4 Tandvård

5.5 Kommunal vård

5.6 Övrig vård/övrig verksamhet

6 Reflektion

1 Sammanfattning

Inledning

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

Med anledning av att pandemin påverkat vården på olika sätt, har patientnämnden analyserat de synpunkter och klagomål som patienter och närstående lämnat och som är relaterade till pandemin. Patientnämnden gjorde en liknande analys över inkomna ärenden 2020 och har nu valt att följa upp och presentera de covidärenden som inkommit under 2021.

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 berört pandemin. Patientnämnden vill genom denna analys presentera en bild av det som patienter och närstående upplevt.

Metod

Sedan pandemin startade har patientnämndens kansli markerat inkomna ärenden som på något sätt handlar om covid-19. Under 2021 markerades 100 ärenden, 13 procent av samtliga ärenden.

Efter genomläsning av samtliga covid-19 ärenden har nedanstående kategorier skapats utifrån vad ärendena handlade om. Nya kategorier har tillkommit 2021 som följer vården och pandemins utveckling. De nya kategorierna är vaccination samt långtidscovid. Under kategorin vaccination finns också synpunkter från ovaccinerade kring vaccinationsfrågor;

- Säkra vårdbesök, oro för smitta i samband med vårdbesök
- Testning
- Uppskjuten/inställd/nekad vård
- Vård vid bekräftad covid-19
- Avlidna covid-19
- Närståendeperspektiv
- Vaccination
- Långtidscovid

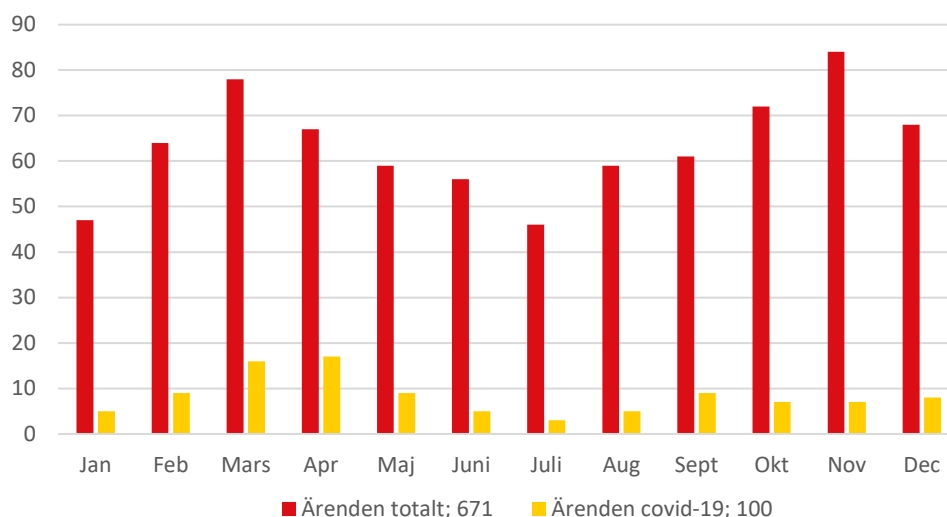
¹ <https://www.folkhalsomyndigheten.se/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/2020/januari/nytt-coronavirus-upptackt-i-kina/>

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>

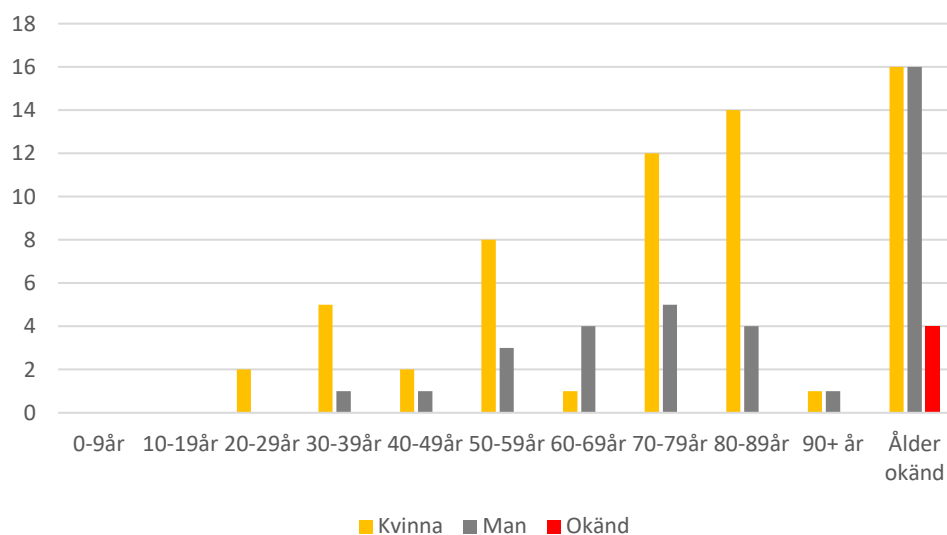
2 Tidsaxel

Antal ärenden per månad 2021 i förhållande till covid-19 ärenden



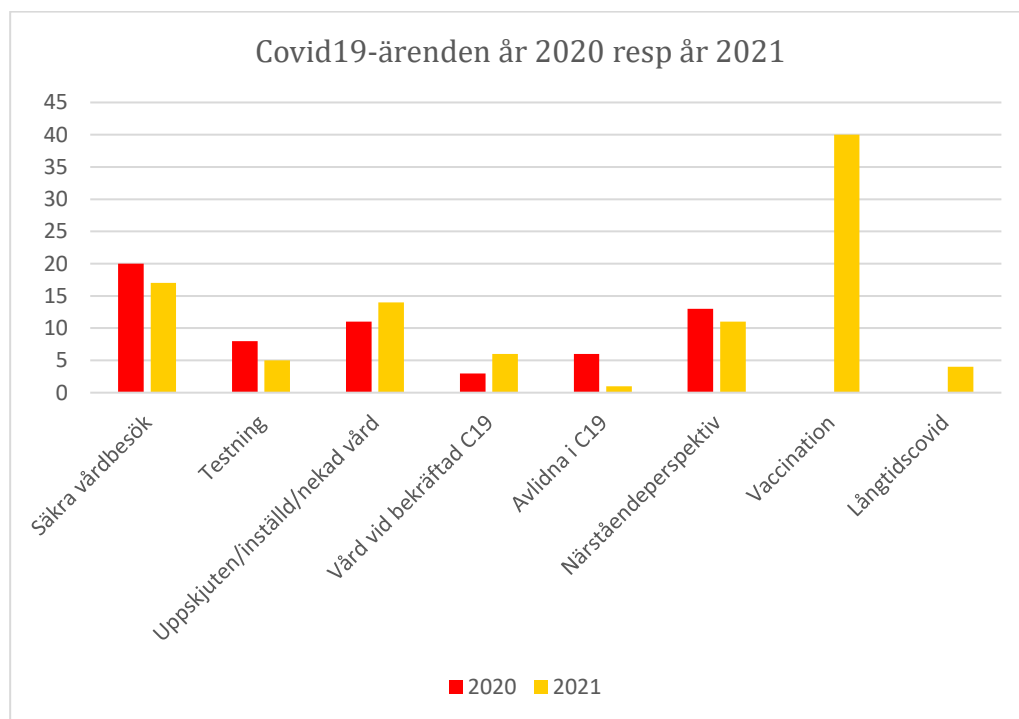
3 Ålders-och könsfördelning

Kön-och åldersfördelning



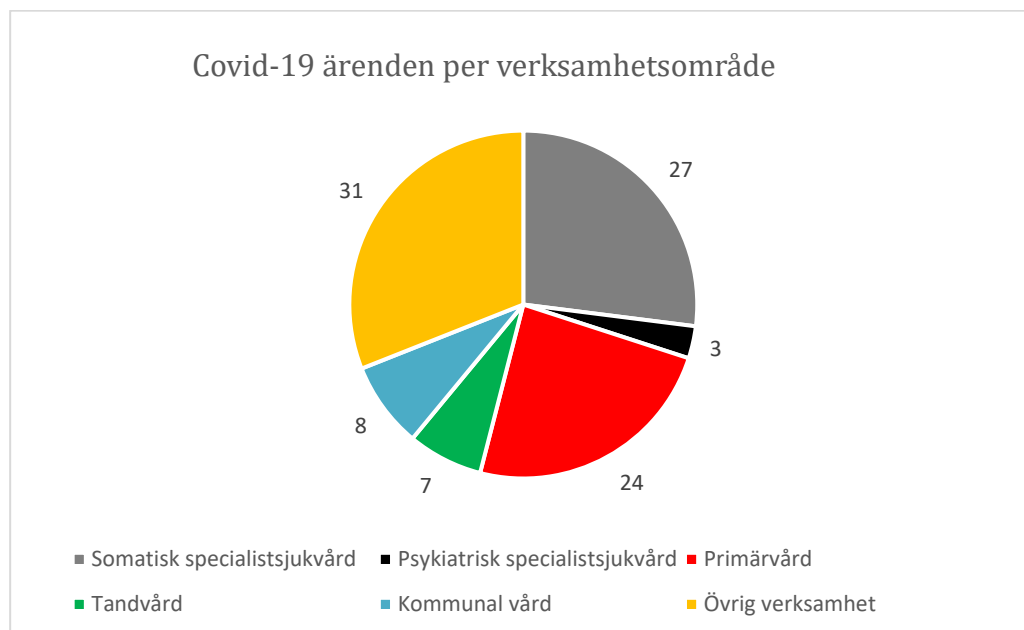
Övervägande äldre patienter. Det är fler kvinnor än män som haft synpunkter gällande covid-19. Kvinnor 61 procent, män 35 procent och okänd fyra procent.

4 Ärende per kategori



Under 2021 ökade covidärendena, då framför allt synpunkter och frågor om vaccinationen. 2020 inkom 62 ärenden och 2021 återfinns 100 ärenden. Kategorierna ses följa pandemin och vårdens utveckling.

5 Verksamhetsområden



Flest ärende rör somatisk specialistvård (sjukhusen) 27 procent och Primärvården 24 procent. Under övrig verksamhet är det främst övergripande frågor om vaccinationen, ofta allmänt ställda och som inte rör en specifik verksamhet. Under övrigt finns också några ärenden som rör Kalmar länstrafik/sjukresor.

5.1 Somatisk specialistvård

Somatisk specialistsjukvård, 26 ärenden. Flest ärenden rör säkra vårdbesök, närståendeperspektiv och uppskjuten vård. Synpunkter under kategorierna testning, avlidna i covid-19 och långtidscovid har inte utmärkt sig 2021.

Säkra vårdbesök

Ärendena rör på olika sätt de förändrade rutiner som uppstått i och med covid-19. Patienter och närstående har synpunkter kring rutiner för skyddsutrustning och för att minska smittspridningen i vårdens olika miljöer.

Ärendeexempel: *"Närstående beskriver att patient blev smittad av sänggranne på avdelning. Patienten var testad negativ. När sänggrannen lades in var hen testad men svaret hade ännu inte kommit. Sänggrannens prov var positiv. Patienten blev sedan smittad och avled två veckor senare"*.

Uppskjuten/inställd/nekad vård

Några klagomål handlar om att vård blivit uppskjuten eller inställd. Det har rört åtgärder och uppföljning av ortopediska skador samt nyförlöst kvinna med feber som efter hemgång nekas komma in för bedömning.

Ett ärende handlar om ovaccinerad patient som nekas operation med hänvisning till att hen tackat nej till vaccinering.

Vård vid bekräftad Covid-19

Enstaka ärenden rör klagomål om vård vid bekräftad covid-19.

Ärendeexempel nedan är en vårdkedja som rör flera olika vårdenheter.

Ärendeexempel: *"Patient med covid-19 blev försämrad. 1177 hänvisade patienten felaktigt till en akutmottagning som inte tog emot covid-19 patienter. Efter en tids väntan utomhus fick patienten besked att uppsöka annat sjukhus och de kunde inte bistå med transport. Medföljande närstående ringde efter en ambulans men ambulanspersonal bedömde patienten som stabil och att de själva kunde åka till annat sjukhus i länet. Närstående körde patienten till annat sjukhus, bedömdes där som allvarligt sjuk och förflyttades till ytterligare annat sjukhus för IVA vård. Närstående insjuknade sedan själv i covid-19"*.

Närståendeperspektiv

Det har handlat om att närstående inte får följa med på vårdbesök.

Närstående uppger att viktig information missats i vårdleden på grund av detta. Några ifrågasätter besöksförbud på avdelning. Närstående fick inte besöka sin åldrade make trots att han bad om det. Maken avled strax därpå och då fick närstående besöka avdelningen.

Ärendeexempel: *"Äldre make bröt lårbenet. Eftersom frun inte fick följa med i ambulansen eller till sjukhuset lämnade hon viktig information om hans nedsatta hörsel och medicinering (tål mindre mängd mediciner) med mera. Frun uppger att detta inte fördes vidare. Maken uppfattades som dement när han inte hörde, fick morfin som han blev dålig av och inte tillräcklig hjälp med omvårdnaden"*.

Vaccination

Det har handlat om misstänkta biverkningar efter vaccination. En vårdkedja där närstående till avlidna patient undrar om vårdförloppet samt ett ärende där patienten inte blev tagen på allvar kring sina symtom efter vaccineringen.

5.2 Psykiatrisk specialistvård

Tre ärende rör psykiatrin. Dessa handlar om säkra vårdbesök och synpunkter på hur mottagningar förhållit sig utifrån aktuella hygienrutiner och riktlinjer.

5.3 Primärvård

Primärvården, 24 ärenden. Flest synpunkter har handlat om vaccination. Under 2021 rörde få ärenden kategorierna uppskjuten vård, avlidna i covid-19 samt närståendeperspektiv.

Säkra vårdbesök

Ärendena rör synpunkter på skyddsutrustning, hur och varför de används. Synpunkter på om berörd mottagning följer rådande riktlinjer.

Testning

Samtliga handlar om att patienter inte får hjälp med att testa sig för covid-19 på hälsocentral.

Ärendeexempel: *"Cancerpatient som skulle på återbesök på sjukhuset. Patientens fru hade covid-19 och patienten uppmanades att testa sig innan återbesöket. Hittade inga lediga tider på 1177 och ringde sin hälsocentral. Hälsocentralen nekade honom testning där. Patienten kände oro för att det skulle leda till fördröjningar med hans cancerbehandling".*

Vaccination

Det är flera ärenden som på olika sätt handlar om vaccinationen. Det har rört bokning, felaktigt vaccinationsintyg, problem med tider, biverkningar samt ovaccinerad patient som upplevt ett bristande bemötande.

Ärendeexempel: *"Sökte för biverkningar efter vaccination, upplevde obehag och stickningar i vänster överkropp, hand, arm och bröst. Ville undersöka och utesluta att det hade med hjärtat att göra. Läkardömningen mynnade i stället ut i en psykisk inriktning, kände sig pressad på ett förolämpande sätt att gå med på remiss till psykolog".*

Långtidscovid

Några ärenden rör synpunkter på stöd ifrån vården vid kvarvarande symtom efter covid-19. En patient efterfrågar specialistkontakt då hen har kvarvarande smak- och luktbortfall. Nekas även remiss till Stockholm, hänvisas till den luktränning som regionen erbjuder via hälsocentralen. En annan patient upplever flera olika kvarvarande symtom, läkaren bedömer symtomen som psykiska. Patienten delar inte denna bedömning, önskar behandling för att kunna återgå i arbete.

Ärendeexempel: "Patient som drabbats av kognitiv påverkan, blodproppar, torra ögon och andfåddhet efter covid-19. Med anledning av förnyelse av sjukintyg fick patienten träffa en för hen ny läkare. Denne menade att hens problem främst är psykosomatiska och att hen måste "våga och vilja känna sig frisk". Rekommenderade hen att lösa korsord. Patienten som har fått behandlingsråd av Neurorehab upplevde läkaren okunnig och nedlåtande".

5.4 Tandvård

Sju ärenden. Alla utom ett handlar om uppskjuten tandvård och väntetider på grund av pandemin.

Uppskjuten vård

Ärendeexempel: " Patienten har inte fått komma på kontroll på tre år trots tandvårdsförsäkring. Varje gång hen kontaktat kliniken får hen svar att de har väntetider. Patienten har tidigare fått rekommendationer från sin tandhygienist att beställa två tider per år för behandling av tandsten. Anmälaren ifrågasätter nu fakturan för tandvårdsförsäkringen?"

5.5 Kommunal vård

Kommunerna i Kalmar län har åtta ärenden, övervägande kommer ifrån närstående.

Säkra vårdbesök

Ärenden där närstående uppger att brukare smittats med covid-19 av hemtjänstpersonal, uppger att endast ett fåtal personal använt skyddsutrustning. Bägge brukarna avled senare i covid-19.

Vård vid bekräftad covid-19

Ärenden där synpunkter kring covid-19 är en del av en större vårdhändelse gällande palliativ patient. Närstående anser att mer kunde gjorts, noggrannare provtagning och mer sjukvårdande insatser.

Närståendeperspektiv

Synpunkt på att inte få besök sin make på korttidsboende trots att besöksförbuden "avskaffats". Frun uppger att hon avvisats från platsen.

Vaccination

Två ärenden rör hemsjukvården och frågor kring att behöva ta både vaccination för influensa och covid-19 vid samma tillfälle.

Ärendeexempel: "Närstående kontaktade hemsjukvården och meddelade att moderns specialistläkare, som hon pratat med, rekommenderade att ge vaccination för influensa och covid-19 med tre veckors mellanrum. Trots detta fick modern en tid senare bägge vaccinationerna samtidigt".

5.6 Övrig vård/övrig verksamhet

Under 2021 var synpunkterna många om vaccinationen. Flertalet är allmänt ställda och berörde inte någon specifik vårdverksamhet. Många frågor har besvarats av region Kalmars vaccinationsbrevlåda, där patienten/medborgaren fått uppdaterad information och konkreta råd.

Vaccination

Flest synpunkter har handlat om vaccinations sorter och tillgänglighet för tidsbokning av vaccination. Flera har efterfrågat tydligare information om vilken sorts vaccin de kommer att få innan de bokar tid eller ställer sig i kön för vaccinationen.

Synpunkter på tillgänglighet av tider har bland annat handlat om patienter som tillhör riskgrupp och som haft svårt att hitta tider i bokningssystemet. Några har haft synpunkter på att det inte finns tider att boka på den ort de bor.

Andra synpunkter har rört vaccinationsintyg, sekretessfrågor kring att kalla ovaccinerade, patientavgifter på uteblivet besök då patienten tackat nej till vaccination på plats, synpunkter på dosintervall med mera.

Ärendeexempel: *"Patienten har en kronisk sjukdom och försökt boka tid för vaccination 1 i två månader utan framgång. Är orolig över att behöva isolera sig hela sommaren. Undrar hur hen ska göra för att få en tid?"*

6 Reflektion

Under 2021 har frågorna om vaccinationen varit många, svaren har ändrats över tid under året och många har fått svar direkt från regionens kontaktpersoner för covid-19 frågor. Stor oro har rått och synpunkter på vaccinations sort och tidsbokningar har utmärkt sig.

Det är framför allt patienter inom folktandvården och specialistsjukvården som drabbats av uppskjuten vård, dock har denna kategori av ärenden till patientnämnden inte ökat nämnvärt under 2021.

Ärendeantalet per förvaltning är i stort sett samma som 2020, det som tillkommit är ett flertal ärenden som är övergripande ställda.

Synpunkter på regionens skyddsåtgärder, utrustning och rutiner för att minska smittspridning har fortsatt att inkomma. Patienter har frågor och en del uttrycker oro över att riktlinjer inte följs, andra upplever tvärtom, att riktlinjerna följs för noggrant.

Patientnämnden kommer att fortsätta följa covid-19 ärenden under 2022.

Synpunkter och klagomål via patientnämnden 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.