

Klagomål relaterade till covid-19

- En analys av klagomål inkomna till
Patientnämnden Dalarna under 2020

Region Dalarna RD21/00170

Falun 2021-01-29

Paula Forsberg

Innehåll

Inledning.....	3
Bakgrund	3
Region Dalarna	4
Metod	5
Syfte	5
Resultat.....	5
1 Tidsaxel	5
2 Ålders- och Kön fördelning	7
3 Verksamhetsområden	8
3.1 Somatisk specialistsjukvård	9
3.2 Psykiatrisk specialistsjukvård	10
3.3 Primärvård.....	11
3.4 Tandvård	11
3.5 Kommunal vård	12
3.6 Övrig vård/övrig verksamhet	12
Vad handlar klagomålen om?.....	13
Säkra Vårdbesök; oro för smitta i samband med vårdbesök	13
Uppskjuten/inställd/nekad vård	14
Vård vid bekräftad Covid-19	15
Avlidna i Covid-19	15
Närståendeperspektiv.....	16
Analys och reflektioner	17
Patienters och närståendes förslag.....	19

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 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 gemensam, samlad och nationell bild av det som patienter och närstående berättar.

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 synpunkter och klagomål 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.

Patientnämnden ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att analysera inkomna synpunkter och klagomål. Fördjupade analyser ska göras utifrån speciella

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

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 driva aktuella frågor på politisk nivå. Kopplat till patientnämnden finns en förvaltning/kansli som bedriver det operativa handläggningsarbetet.

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.

REGION DALARNA

År 2020 hade Region Dalarna totalt 10 445 diagnostiserade fall med Covid-19⁸. Detta innebar att hälso- och sjukvårdsorganisationen har behövt bilda nya grupper, bland annat har en särskild ledningsgrupp för Covid-19 bildats med regelbundna avstämningar av läget i regionen. På regionens hemsida finns en specifik sida där all information, rutiner etc. kring Covid-19 samlats. Hälso- och sjukvården har även under året behövt ställas om för att säkerställa vård av såväl patienter med Covid-19 som patienter med andra akuta och svåra sjukdomstillstånd. Detta krävde prioriteringar för att frigöra personal, ändamålsenliga lokaler, skyddsutrustning, läkemedel och andra resurser. Pandemin har inte bara inneburit ett ökat vårdbehov för patienter som vårdats i slutenvården, utan även för övrig vård:

- Nya rutiner har tillämpats för att skydda personal och patienter
- Efterfrågan på rådgivning från 1177 Vårdguiden och distanskontakter har ökat
- Primärvårdens belastning har ökat till följd av covid-19-relaterad vård och rehabilitering samt insatser i hemmet och särskilda boende
- Regionen har kraftigt utökat sin provtagningskapacitet

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

⁸ <https://www.regiondalarna.se/press/nyheter-och-pressmeddelanden/covid-19-siffror-fran-region-dalarna-30-december-2020/>

Metod

När patienter eller närstående kontaktar en patientnämnd upprättas ett ärende. I ärendet registreras de synpunkter och klagomål som framkommer och ärendet kategoriseras utifrån vad klagomålet handlar om. Under år 2020 har samtliga patientnämnder 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. Urvalet i Region Dalarna består av samtliga patientnämndsärenden under år 2020 som är relaterade till Covid-19. Den första delen av resultatpresentationen utgörs av beskrivande statistik för urvalet, därefter följer resultatet av en kvalitativ analys, som presenteras under olika rubriker.

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: klagomål, patient och vårdgivare att användas.

Syfte

Syftet var att beskriva Covid-19 relaterade klagomål som inkommit från patienter och närstående till Patientnämnden Dalarna.

Resultat

1 TIDSAXEL

År 2020 inkom totalt 1046 klagomål (ärenden) från patienter och närstående till Patientnämnden Dalarna, varav 117 (11 %) ärenden var relaterade till Covid-19.

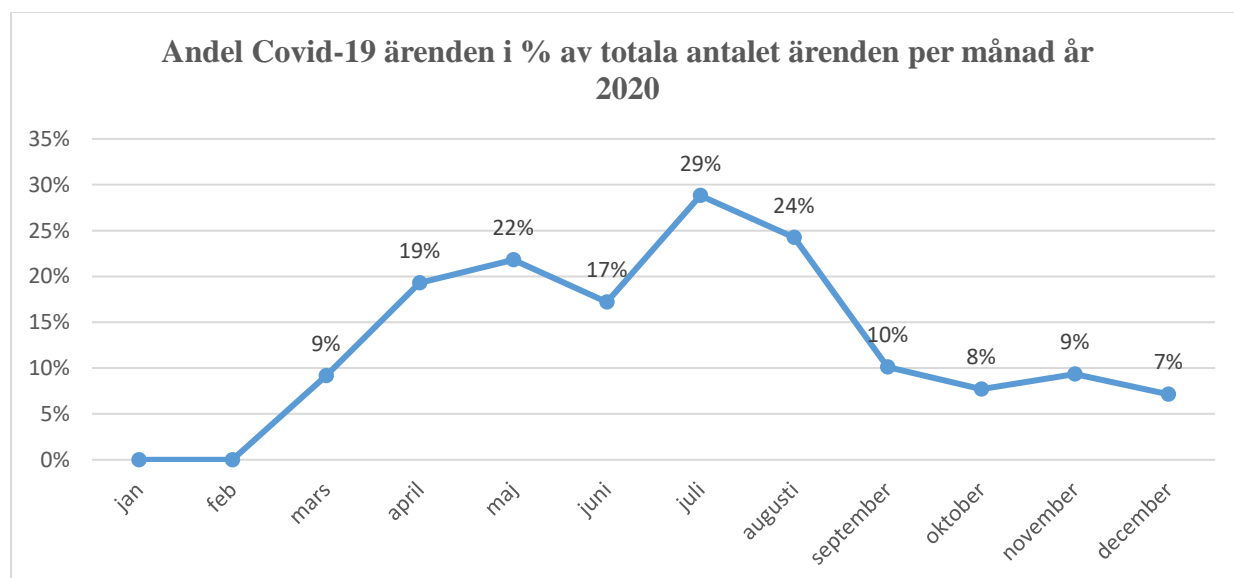
När patienter och närstående initierade en första kontakt med patientnämnden var det till största delen via telefon (Tabell1). Av de klagomål som sändes till hälso- och sjukvården för åtgärd bestod 30 % av muntliga ärenden och motsvarande 70 % av skriftliga ärenden.

Kontaktväg till Patientnämnden Dalarna - Covid-19	Andel (%)
Brev	12,6 %
E-post	12,6 %
1177 Vårdguiden	14,4 %
Telefon	60,4 %
Totalsumma	100,0 %

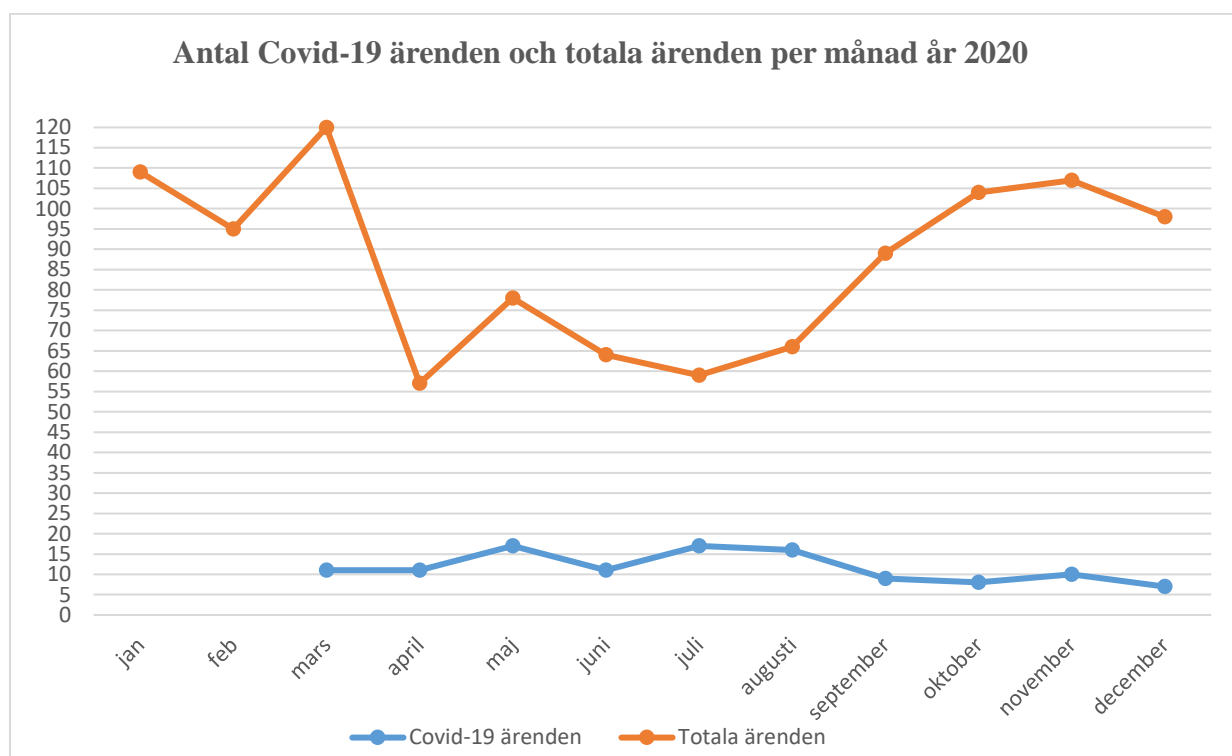
Tabell 1. Patienters och närståendes kontaktväg till Patientnämnden Dalarna med klagomål relaterade till Covid-19 år 2020

Klagomål som var relaterade till Covid-19 registrerades av handläggare på patientnämnden i avvikelshanteringssystemet Synergi med ärendetyp patientnämndsärende och under fokusområdet Corona. Huvudkategori och delkategori registrerades utifrån patientnämndernas nationella handbok för synpunkter och klagomål. Huvudproblemet i klagomålen var inte alltid Covid-19 men var på något sätt relaterade till det fokusområdet.

Andelen Covid-19 relaterade ärenden var högre under vår och sommar, de ärendena låg då på cirka 20 - 29 % av totalen. Under motsvarande tid minskade alla andra typer ärenden till patientnämnden (Figur 1, Figur 2).



Figur 1. Andel Covid-19 ärenden i % av totala antalet ärenden per månad år 2020

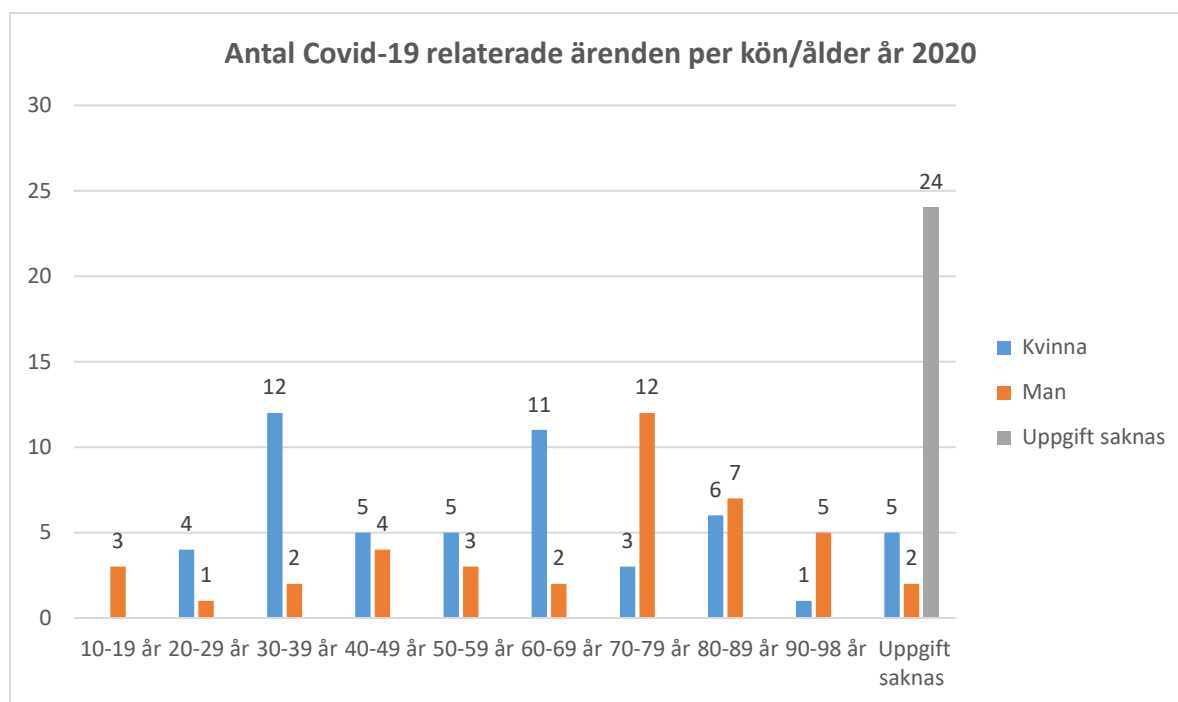


Figur 2. Antal Covid-19 ärenden och totala ärenden per månad år 2020

2 ÅLDERS- OCH KÖNSFÖRDELNING

Det fanns 52 (44 %) ärenden från kvinnor, 41 (35 %) från män samt 24 (21 %) som inte uppgivet ålder eller kön. Där det saknades uppgift om ålder och/eller kön är det registrerat som uppgift saknas, det kan även vara patienter/närstående som önskat vara anonym (Figur 3).

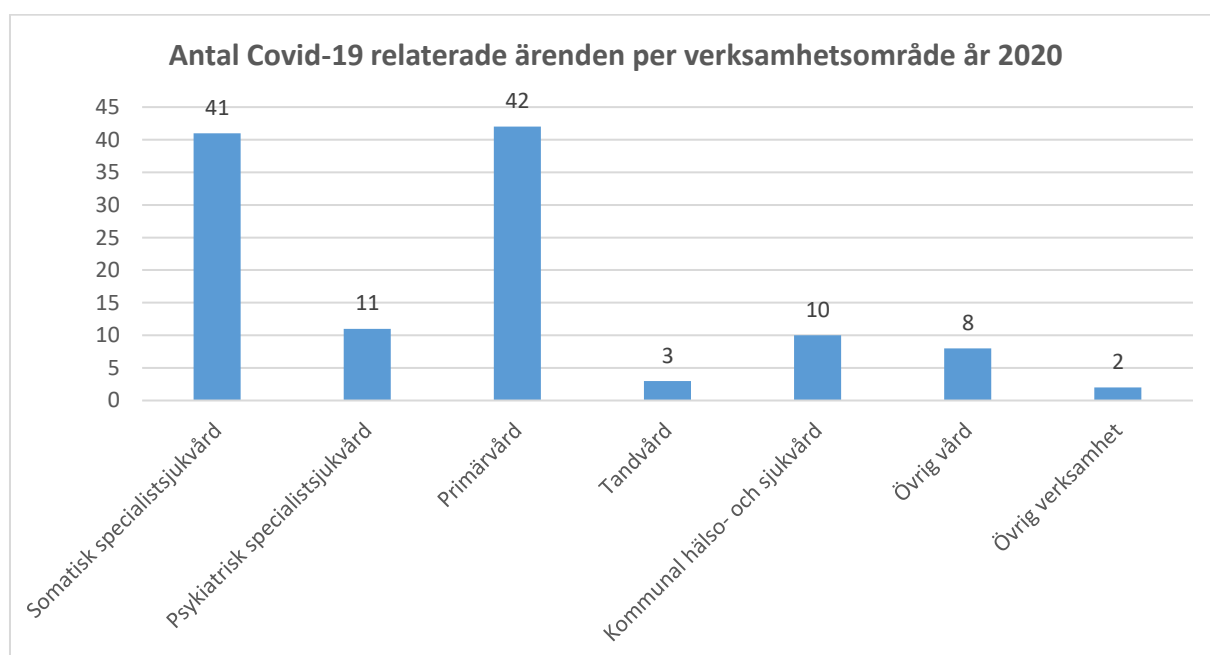
Åldersgruppen 70-79 år har flest inkomna klagomål relaterade till Covid-19, tätt följt av åldersgrupperna 30-39 år, 60-69 år samt 80-89 år. Fler kvinnor har inkommit med klagomål jämfört med män, förutom i åldersgruppen 70-79 år där männen stod för flest klagomål. I åldersgruppen 80-89 år var det jämt fördelat med inkomna klagomål mellan kvinnor och män (Figur 3).



Figur 3. Antal Covid-19 relaterade ärenden per kön/ålder år 2020

3 VERKSAMHETSOMRÅDEN

Primärvården (36 %) tog emot flest klagomål som var Covid-19 relaterade, mycket tätt följt av den somatiska specialistsjukvården (35 %), (Figur 4). Primärvård innefattar såväl offentlig som privat verksamhet.



Figur 4. Antal Covid-19 relaterade ärenden per verksamhetsområde år 2020

Procentuellt handlade inkommande klagomål rörande *kommunal vård* till stor del (50 %) av Covid-19 relaterade ärenden (Tabell 2).

Verksamhetsområde	Totalt antal ärenden	Antal Covid-19 relaterade ärenden	Andel Covid-19 av totala antal ärenden
Somatisk specialistvård	407	41	10,1 %
Psykiatrisk specialistvård	196	11	5,6 %
Primärvård	333	42	12,6 %
Tandvård	28	3	10,7 %
Kommunal vård	20	10	50,0 %
Övrig verksamhet	11	2	18,2 %
Övrig vård	51	8	15,7 %

Tabell 2. Översikt över fördelningen av totala antal ärenden, antal Covid-19 relaterade ärenden samt andel Covid-19 av totala antal ärenden år 2020

3.1 SOMATISK SPECIALISTSJUKVÅRD

Klagomål rörande den *somatiska specialistsjukvården* handlade om inställda och framskjutna besök/operationer på grund av rådande pandemi. Patienter som tillhörde riskgruppen (70 år och äldre) kallades inte till besök om inte akut medicinsk indikation förelåg. Klagomål angående att flera patienter fick dela patientsal på slutenvårdsavdelning som bidrog till ökad smittspridning av Covid-19. Ärenden gällande patienter som inte blivit berättigad ensamåkning med sjukresor och patienter som tillhör riskgrupp som nekades intyg för att få åka med egen bil till besök inom specialistvården. Klagomål avseende bristande information från hälso- och sjukvården till närstående om patienters hälsotillstånd. Patienter har påpekat brister i återkoppling om provsvar för Covid-19.

Patientberättelser

Kvinna med stor förlossningsrädsla hade i ett tidigt skede i graviditeten beviljats kejsarsnitt. I ett senare skede fick hon kontakt med en annan läkare för planering av kejsarsnittet. Läkaren hade ett bristande bemötande och informerade kvinnan om att inga kejsarsnitt kommer att genomföras på grund av Covid-19.

Citat från patienter och närstående

”Vad säger sekretesslagen om att man får stå ute i en kö och berätta om sina åkommor? Borde ni inte ha en information om att ni inte tar emot patienter med feber? Då kan man direkt välja en annan akut. Och det borde finnas information om att kön är utomhus. Då kan man förbereda sig med mera kläder...jag hoppas att ingen annan ska behöva uppleva detta.”

”Patienten lades på en 4-sal med stor genomströmning av patienter från olika delar av landet med olika symtom. Vid det senaste vårdtillfället...testades han positivt för Covid-19. När NN hustru frågade chefen om hur patienten kunnat bli smittad, så var svaret att de följt alla rutiner, inte fått in några klagomål och att ingen på avdelningen var sjuk. Svaret upplevs av patienten och dennes hustru som att lasarettet lägger över skulden på att patienten för att smittan kommit in på avdelningen...detta samtidigt som patienten och hans hustru befunnit sig i karantän sedan i början av mars, och att patienten i början på det senaste vårdtillfället testades negativt för Covid-19.”

3.2 PSYKIATRISK SPECIALISTSJUKVÅRD

Klagomål riktade till den *psykiatriska specialistsjukvården* omfattade inställda behandlingar och besök som fick skjutas på framtiden på grund av rådande pandemi. Patienter beskriver att sjuksköterskor inom den psykiatriska specialistsjukvården lånades ut till den somatiska specialistsjukvården under pandemin. Inkomna klagomål avseende vårdgaranti som inte upprätthölls till följd av pandemin. Klagomål rörande att patienter upplevde oro över att bli smittade av Covid-19 under sjuktransport till mottagningen/hemmet. Ärenden rörande bristande återkoppling som ibland även helt uteblev till patienter som sökt sin mottagning.

Patientberättelser

Patient som efter utredning fått en diagnos men fick sedan besked att läkemedelsbehandling inte kan påbörjas p.g.a. sjuksköterskebrist. Sjuksköterskor inom psykiatrin är utlånade till den somatiska vården under pandemin.

Citat från patienter och närstående

”...Då kommer nästa problem ingen läkartid pga Corona. Läkemedlet hon haft förut KAN skrivas ut utan besök. Då kommer problem nr. 3 Dom har ingen ÖVERLÄKARE som kan skriva ut läkemedlet, och dom vet inte när det anställs en sån läkare, alltså kan dom INTE hjälpa henne.”

”Nu ett år senare har jag endast haft en träff med en personlig vårdkontakt (sjuksköterska) och något telefonsamtal. Det som skulle ske under våren har skjutits upp pga Covid och jag står på kö till läkare i höst...I media hör jag hur psykiatrin oroar sig för att människor inte sökt vård under Covid, men mig har ingen visat intresse för i alla fall. Jag är så besviken, trött och ledsen på detta ointresse för mitt mående.”

3.3 PRIMÄRVÅRD

Ett klagomål riktat till *primärvården* 1177 Vårdguiden angående upplevelsen av orimligt lång väntetid för rådgivning. Efter nästan två timmars väntan kontaktades 112 istället. Klagomål gällande brister i användandet av skyddsutrustning hos vårdpersonal och brister i distansering vid besök på vårdcentralen/hemmet. Klagomål avseende vårdpersonal som förflyttar sig från bostad till bostad utan adekvat skyddsutrustning med risk för smittspridning. En del patienter och närstående kände sig ignorerade och upplevde bristande bemötande av vårdpersonal när de påpekade brister i användandet av skyddsutrustning samt handsprit. Inkomna klagomål vad beträffar uteblivna provsvar för Covid-19, brister i information om provsvar och provtagning som inte utfördes på korrekt sätt. Ett ärende inkom med beröm till vårdcentral för individanpassad information och fint bemötande vid provtagning.

Patientberättelser

Citat från patienter och närstående

”Jag tillhör NN vårdcentral. Personal har besökt mig i hemmet för provtagning. Då jag tillhör riskgrupp...kontaktade jag vårdcentralen för att fråga om de som kommer använder skydd för att motverka spridningen av Covid-19. Jag fick till svar att de förhåller sig till de regler som smittskyddsläkaren i Dalarna har förordnat. Personalen som kommer är frisk och symptomfri och de använder basala hygienrutiner. Jag anser att det är fullständigt oacceptabelt att chefen på vårdcentralen inte har mer kunskap om Coronaviruset som kan spridas även om personalen är symptomfri. Därför vore det en självklarhet att bära visir och munskydd när man besöker patienter i riskgruppen i hemmen och på äldreboenden...”

”Vid läkarbesöket frågade jag läkaren varför han inte använde skyddsutrustning, munskydd, visir i dessa tider. Han frågade då om jag var infekterad och jag svarade inte vad jag vet. Är du säde jag, han sade nej. Och han behövde inte skyddsutrustning säde han samtidigt säde han att det sprider sig vilket alla vet och att jag tillhör riskgrupp och ska vara försiktig vilket jag varit under hela året. På e.m. samma dag fick han feber och åkte hem vilket visade sig vara Covid 19, vilket resulterade i att alla han varit i kontakt med på VC fick testa sig...”

3.4 TANDVÅRD

Några klagomål till *tandvården* handlade om att försäkringsavtalet ”frisktandvård” löpt ut under pandemin på grund av att tandvården inte tog emot besök under våren. Vilket ledde till att patienterna blev utan ersättning från Försäkringskassan.

Patientberättelser

Person som påtalat önskemål och behov av att få dra sina visdomständer utifrån att de inte kommit upp ordentligt. Innan behandlingen påbörjades gavs löfte från Folktandvården om en ny period till Försäkringskassan skulle startas eftersom man både skulle dra ut tänder samt laga ett hål som uppkommit. När tänderna dragits ut ser man att hålet är så stort att tanden inte går

att rädda. Personen har sökt Folk tandvården för att få hålet lagat men pga. pandemin så har Folk tandvården inte tagit emot besök och fick besked att tidsperioden passerat och att hen får mindre bidrag från Försäkringskassan.

3.5 KOMMUNAL VÅRD

Klagomål med avseende på den kommunala vården handlade om besöksförbud på boenden under pågående pandemi. Restriktionerna/besöksförbuden innebar att närstående inte fick besöka sina svårt sjuka på boendet. I flera klagomål beskrevs att den sjuka personen på boendet avled utan att närstående fick komma och besöka och ta ett sista farväl. Klagomålen beskriver informationsbrist från boendet till närstående, ofta kom informationen sent, när personen på boendet var svårt sjuk eller hade avlidit och information om palliativ vård som helt uteblivit. Närstående upplevde att personen på boendet inte fick tillräckligt med medicinsk hjälp. Brister i användandet av skyddsutrustning vid provtagning i hemmet är ett annat klagomål som inkommit.

Närståendeberättelser

Närstående upplevde bristande information gällande förhållningssätt på boendet under rådande pandemi. Närstående fick ta avsked av den avlidne helt utan skyddsutrustning.

Citat från närstående

”...Ett bestående intryck från NN sista levnadsvecka är att han inte verkade få det stöd och den medicinska hjälp han behövde för en verklig chans att återhämta sig från sitt fall på rummet, begynnande lunginflammation, covid-19 m.m... Värt att notera är att NN eller någon annan i familjen inte kunde komma in till vare sig NN...under den avgörande tidsperioden p.g.a. rådande covid-19-restriktioner. All kommunikation fick ske via telefonen eller en smal springa i NN's fönster...”

3.6 ÖVRIG VÅRD/ÖVRIG VERKSAMHET

Klagomål rörande temat *övrig vård/övrig verksamhet* innefattade bland annat smittskyddsenheten där personer har framfört klagomål gällande att de upplever bristande restriktioner i samband med pandemi, där smittskydd svarat att regionen följer Folkhälsomyndighetens riktlinjer. Flera klagomål gällande bortkomna prover i transport från ett apotek till laboratoriet. Klagomål gällande lång transportsträcka hem med sjukresor samt att resor sker med flera medresenärer i samma transport under pågående pandemi.

Patientberättelser

Patient som avlidit i hemmet och läkare har konstaterat dödsfallet skriver en obduktionsanmälan. Närstående har fått besked från obduktion att nu råder det Coronatider och att inga obduktioner genomförs. Det hela har medfört att det inte går att skriva dödsorsak för

den avlidne. Efter kontakt med Patologen/Obduktion ändrades beslutet och obduktion genomfördes.

Vårdnadshavare önskar framföra ett stort tack till smittskydd, vårdhygien Dalarna och vårdcentral. Sjuksköterskorna på vårdcentralen informerade och förberedde barnet mycket väl innan provtagning av Covid-19 i näsan och i halsen. Barnet var väl förberedd på precis vad som skulle hända. Ett dygn senare ringer vårdcentralen och informerar om positivt prov för Covid-19. Ett par timmar senare ringer personal från smittskydd upp vårdnadshavare och ställer frågor men besvarar även vårdnadshavares och barnets frågor. De upplever att de fick mycket hjälp. Fint samarbete mellan olika enheter.

Citat från patienter och närstående

”Hur kommer det sig att Landstinget Dalarna fortsätter att blanda olika människor i sjuktransporterna under pågående pandemi trots att flera landsting förbjudit detta?”

Vad handlar klagomålen om?

SÄKRA VÅRDBESÖK; ORO FÖR SMITTA I SAMBAND MED VÅRDBESÖK

Klagomål rörande *säkra vårdbesök* handlade om att patienter och närstående upplevde brister i användandet av adekvat skyddsutrustning hos vårdpersonal, såsom munskydd, visir och handsprit. Patienter och närstående uttryckte oro över att dessa brister medförde en ökad smittspridning av Covid-19, att de riskerade bli smittade. En del patienter och närstående upplevde sig ignorerade och nonchalant bemötta när de påtalade bristerna för vårdpersonal. Klagomålen handlade även om patienters oro att bli smittade av Covid-19 under sjukresor då resorna genomfördes med medresenärer/patienter i samma transport. Patienter och närstående kände sig inte lyssnade på när de framförde sina farhågor.

Patientberättelser

Patient som tillhör riskgrupp uttryckte oro över risken att bli smittad av Covid-19 vid sjuktransporter från hemmet till mottagningen. Resorna sker tillsammans med andra medresenärer/patienter.

Blivande pappa uttryckte sin besvikelse över att inte få följa med på undersökning. Han fick rådet att vänta i cafeterian av vårdpersonal, en plats han anser vara mycket olämpligt att befinna sig i under pågående pandemi.

Patient i riskgrupp hade synpunkter på att personal från hemsjukvården inte hade skyddsutrustning i samband med provtagning i hemmet. Personalen använde inte handsprit och hade samma handskar vid provtagning som vid ankomst till hemmet.

TESTNING

Flera klagomål rörande *testning* var riktat mot boenden i kommuner som initialt inte testade boenden som uppvisade symtom för Covid-19. Patient som önskade provtagning för Covid-19 upplevde brister i bemötande vid kontakten med 1177 Vårdguiden, personen uppfattade ett bryskt avvisande. Inkomna klagomål med avseende patienter och närstående som blivit nekade provtagning för Covid-19. Flertalet klagomål rörande uteblivna provsvar för Covid-19 och upplevelse av att provtagningen inte utfördes på ett korrekt sätt av vårdpersonal, exempelvis att provet togs precis innanför näsvingen. Ett par inkomna klagomål angående sekretessbrott, där positivt Covid-19 svar hade läckt ut till personer utanför vården, utan vårdanknytning. I det andra ärendet hade en vårdpersonal vid flera tillfällen loggat i en patients journal, tagit olovligen del av andra journalanteckningar, inte endast tagit del av det positiva Covid-19 svaret.

Patientberättelser

Person som uppvisade Covid-19 symtom fick löfte om provtagning för Covid-19 via telefonrådgivningen på vårdcentralen (personen var sambo med en person med en cancerdiagnos). På plats nekades personen provtagning med motivering att det enbart var vårdpersonal som fick testas. Läkare från specialistvården där den cancersjuka fick behandling hade rekommenderat sambon att testa sig för covid-19 utifrån att den närstående hade en cancerdiagnos och nedsatt immunförsvar.

Flertalet synpunkter och klagomål inkommit från patient och närstående rörande prov för Covid-19 som försvunnit under en transport från ett apotek. Personerna uttryckte oro över att personuppgifter kommit på villovägar, brister i GDPR samt avsaknad av provsvar.

Citat från patienter och närstående

”Mina två söner har varit på covid test och blivit topsade först i näsan och sedan med samma tops i munnen??? Äckligt...”

UPPSKJUTEN/INSTÄLLD/NEKAD VÅRD

Inkomna klagomål avseende *uppskjuten/inställd/nekad vård* på grund av pandemin förekom inom den somatiska specialistsjukvården, psykiatriska specialistsjukvården, kommunal vård samt tandvården.

Patientberättelse

Patient som varit i kontakt med ögonmottagningen och upplevde ett bristande bemötande i telefonen och fick till svar att de inte tar emot patienter över 70-år pga. pandemin. Kliniken tar endast emot patienter över 70-år om de har en akut medicinsk indikation och att det är oklart i dagsläget när andra patienter kan kallas för återbesök.

Patient som nyligen har amputerats och som fortfarande är ineliggande transporteras till ortopedtekniska för utprovning av protes. När patienten är där meddelar personalen att på grund

av pandemin kan de tyvärr inte handlägga ärenden rörande patienter som är mer än 70-år. Patienten upplever sig ha ett stort behov av att få en protes.

Citat från patienter och närstående

”Ringer då jag mår jättedåligt o pratar tillslut med mobila teamet (inom psykiatrin)...när jag pratar med mobila teamet så var de tvungna att höra med NN (enh chefen). Om dom får göra ett hembesök till mig vilket vägras då de påstår att pga Corona inte åker ut...”

VÅRD VID BEKRÄFTAD COVID-19

Klagomål från närstående angående *vård vid bekräftad Covid-19*, en svårt sjuk patient som förflyttades till sin hemregion för fortsatt vård och avled en kort tid efter.

Citat närstående

”Förflyttningen till ORT... IVA...Varför, det var riskabelt, han var svag...varför riskera NN så? Den kraftiga sövningen inför transporten kan det vara orsaken till hans lungförändring och sedan död?”

För fler exempel, se närståendeberättelser under temat *Avlidna i Covid-19*.

AVLIDNA I COVID-19

Klagomål från närstående angående *avlidna i Covid-19* exemplifieras nedan i flera olika närståendeberättelser.

Närståendeberättelser

Närstående som har synpunkter och frågor gällande vården runt Covid-19 när fadern avled på ett äldreboende. Synpunkter på medicinska beslut och bristfällig information till närstående, bristande information att situationen var så allvarlig.

Närstående anser att den äldre anhöriga (patienten) som avled i sviterna av Covid-19 hade kunnat skyddas bättre från smitta i vårdprocessen. Den anhöriga blev inlagd på samma rum som en annan patient med konstaterad Covid-19.

Covid-19 smittad patient vårdades på ineliggande på lasarettet samtidigt som maka/make vårdades för samma infektion på en annan avdelning. Patienten avled utan att maka/make fick besked om försämring. Maka/make ställde flera frågor, varför hen inte kallades till den andra avdelningen och varför hen inte fick se sin anhörige efter dödsfallet.

Citat från närstående

”...Vi använder inga skydd. I ett sista farväl. Efter det står sjuksköterskan NN och passar på oss. Utanför mors rumsdörr. Vi ombeds tvätta och sprita händerna. Spritat händerna har vi redan gjort på mors rum men ville inte använda mors badrum. Så sköterskan visar oss till en toalett i korridoren. Där vi kan tvätta händerna. Ordentligt...”

NÄRSTÅENDEPERSPEKTIV

Flertalet inkomna ärenden utifrån *närståendeperspektivet* var riktade till kommunerna angående besöksförbud på särskilda boenden. Närstående har inte fått besöka sina svårt sjuka anhöriga, i flertalet ärenden avled personen på boendet utan att närstående fick komma och besöka och ta ett sista farväl. Ett ärende beskriver hur närstående stått utanför fönstret för att prata med den svårt sjuka personen på boendet.

Närståendeberättelse

På grund av besöksförbud på äldreboendet fick närstående träffa den svårt sjuka patienten ute på parkeringen där även andra människor befann sig. Närstående beskriver situationen som ovärdig och brist på sekretess.

Analys och reflektioner

Under våren inkom det färre klagomål till patientnämnden från patienter och närstående jämfört med tidigare år. Bortfallet kan delvis förklaras med begränsade resurser på patientnämnden då personal lånades ut till den somatiska specialistvården men även att hälso- och sjukvården inte utförde planerade besök i samma omfattning som tidigare på grund av pandemin. Utifrån de klagomål som inkom under vården var en fjärdedel relaterade till Covid-19. Analysen visade att det är fler kvinnor som inkommit med klagomål, vilket kan delvis förklaras med att kvinnor söker vård oftare än män.

Analysen av klagomål relaterade till Covid-19 visar på grund av rådande pandemi att besök och medicinsk behandling (planerade operationer, läkemedel mm) skjutits på framtiden inom den somatiska specialistsjukvården, psykiatrisk specialistsjukvård, kommunal vård och tandvården. Patienter som tillhörde riskgruppen (70 år och äldre) kallades inte till besök inom den specialiserade hälso- och sjukvården om inte akut medicinsk indikation förelåg. Sjuksköterskor från den psykiatriska specialistsjukvården lånades ut till den somatiska specialistsjukvården under pandemin vilket medförde längre tid för patienter i en redan utsatt grupp med psykisk ohälsa till besök och start av behandling inom psykiatri. Analysen visade på klagomål avseende brister i användandet av skyddsutrustning inom primärvården och bristande information om provsvar kopplat till Covid-19.

Analysen visade att inkomna klagomål avseende kommunal vård har ökat med fyra ärenden jämfört med tidigare år. Närstående upplevde en rad olika brister inom den kommunala vården/särskilt boende. Informationsbrist från personal/boendet till närstående förekom flertalet gånger och upplevelse att information kom för sent när personen på boendet var svårt sjuk eller hade avlidit. Närstående upplevde att den sjuka personen på boende inte fick tillräckligt med medicinsk hjälp och utebliven information om palliativ vård.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) genomförde under år 2020 tillsyn av Region Dalarnas ansvar när det gäller medicinsk vård och behandling till äldre personer med misstänkt eller konstaterad covid-19 som bor på särskilt boende. I IVO:s beslut för Region Dalarna framgick det att:

- Äldre som bor på särskilt boende hade inte fått vård och behandling utifrån den enskildes behov vid misstänkt eller konstaterad covid-19
- Ställningstagande om och genomförande av vård i livets slutskede inte skedde i enlighet med gällande regelverk under covid-19 pandemin för äldre som bor på särskilt boende
- Det gick inte att följa vården och behandlingen till äldre som bor på särskilt boende som haft misstänkt eller konstaterad smitta av covid-19 på grund av brister i primärvårdens patientjournaler (Diarienummer: 3.5.1-21286/2020-32)

Region Dalarna tog del av IVO:s beslut utifrån tillsynen och såg allvarligt på kritiken och har omedelbart vidtagit åtgärder. De genomförda åtgärderna berörde främst Covid-19-situationen. De planerade åtgärderna innefattar ett gemensamt förbättringsarbete mellan Region Dalarna

och länets 15 kommuner för god och sammanhållen vård och omsorg för sköra äldre (Diarienummer: RD20/03084).

Det är av vikt att ha i åtanke att när pandemin spred sig i början av året såg de nationella allmänna råd och rekommendationer initialt annorlunda ut från Folkhälsomyndigheten. Covid-19 är en helt ny typ av sjukdom och därför saknades heltäckande kunskaper om vilka grupper som hade störst risk att bli svårt sjuka.

Patienters och närståendes förslag

”Minska smittspridning av Covid-19 genom att vårdpersonal som besöker äldre i riskgrupp i hemmet/äldreboenden använder sig av skyddsutrustning för att förhindra smittspridning av Covid-19. Visir och munskydd borde vara en självklarhet.”

”Anser att Region Dalarna, 1177 Vårdguiden borde öka bemanningen under ”Corona fasen.”

”Om läkaren använt skyddsutrustning hade inte jag blivit utsatt för smittorisk i samma utsträckning som när det inte används, vid besök på HVC.”

”När en riskpat. Vill att undersökande läkare skall ha munskydd + visir, man ska ju inte behöva vara rädd att gå till läkare.”

”KONTINUITET. Ge patienten möjlighet att få träffa samma läkare så långt det är möjligt. Följ upp ordentligt, annars kommer patienten åter med försämrade problem. Ge patienten tid. Tid att lyssna, tid att ha en dialog.”

”Ömsesidigt respekt och trevligt bemötande skulle hjälpa.”

”Låt oss komma in och suttit hos vår mamma. Detta var en särskild omständighet. Tagit ett beslut som skulle varit värdigt för vår mamma och oss, som också skulle varit säker ur hänseende på Corona. Det var ingen som tänkte logiskt, utan bara utifrån rädsla för situationen...”

”Det är speciellt viktigt i en sådan situation som corona orsakat, när man som anhörig inte får vara nära den som är svårt sjuk, att få information och känna delaktighet i vad som händer. Det är nog det vi vill lyfta fram allra mest!”

”Tystnadsplikt!”

”Testa patienter som legat inne.”

”Under pågående pandemi kan inte samåkning vara tillåtet p.g.a den stora risken att bli smittad av livshotande sjukdom.”