2019

Rapport

Hur upplever anmälarna yttranden från vården?

Analys



Innehåll

1 Bakgrund och syfte 4

1.1 Varför är det viktigt att följa upp hur yttranden från vården upplevs? *4*

1.2 Ökat missnöje med yttranden från vården *4*

2 Urval och metod 5

2.1 Systematisk skevhet i urval *5*

3 Resultat 6

3.1 Hur nöjd är du med innehållet i yttranden från vården? *6*

3.2 Förstod du innehållet i yttrandet? *6*

3.3 Partiskhet i relation till nöjdhet med yttranden *7*

3.4 Resultat av kvalitativ analys *8*

4 Diskussion – så många, så missnöjda? 9

Vårdens ansvar *9*

Patientnämndens förvaltnings ansvar *9*

5 Slutsats 10

Patientnämndens förvaltning
(Hornsgatan 15)
Box 17535, 118 91 Stockholm

Telefon 08-690 67 00
Fax: 08-690 67 18
E-post: registrator.pan@sll.se.
www.patientnamndenstockholm.se

Text: Maja Wessel
Statistik: Lillemor Humlekil
Ansvarig utgivare: Steinunn Ásgeirsdottír
Patientnämndens förvaltning i Stockholm

Pan A1911-00150

Förord

I denna rapport har vi valt att lyfta fram information från personer som lämnat synpunkter på vården via patientnämnden. Denna grupp har som gemensam nämnare att de alla haft en eller flera negativa upplevelser i vården och är i och med det inte representativ för den generella populationen i Stockholm. Detta till trots menar vi att det är viktigt att hälso- och sjukvården har ett inlyssnande förhållningssätt till dessa individers upplevelser och åsikter om hur vården tacklat deras klagomål. Av detta kan vi dra lärdom för att utveckla hälso- och sjukvården.

Idén till rapporten föddes när patientnämnden i sin löpande kvalitetsuppföljning kunde se att missnöjet med innehållet i de yttranden som begärs in från vården ökat. Samtidigt minskade andelen som uppgav att de inte förstått innehållet i vårdens yttranden. En vanlig förklaring till varför patienter och närstående är missnöjda med information från vården är att den inte är anpassad efter deras behov, framförallt på grund av att vården använder sig av medicinska termer. Denna teori stöds inte av enkätens resultat. Av detta skäl har en fördjupad genomgång av svaren genomförts, i syfte att bättre förstå vad som orsakar missnöjet.

Analysen visade att missnöjet till stor del handlar om att anmälarna inte upplever sig tagna på allvar men också att de inte får svar på sina frågor.

Patientnämnden har en viktig roll i att skapa förutsättningar för anmälare och vårdgivare att mötas. Därför avser förvaltningen, baserat på denna analys, initiera två åtgärder

- Utreda hur vi bör hantera anmälarens förväntningar
- Utveckla ett anmälningsformulär som stödjer anmälaren i att skriva tydligare anmälningar och förenkla svarsprocessen för vårdgivare i syfte att öka chanserna för anmälaren att få sina frågor eller synpunkter besvarade

Patientnämnden tar sin roll på allvar, men till syvende och sist är det vårdgivarens ansvar att se till att anmälaren bemöts på ett bra sätt och får adekvat återkoppling på sitt ärende. Vi hoppas att denna rapport ska bidra till en ökad förståelse för anmälarens perspektiv och behov och därigenom öka den upplevda kvaliteten på yttranden från vården.

Trevlig läsning!

Stockholm, november 2019

Steinunn Ásgeirsdóttir, Förvaltningschef

1 BAKGRUND OCH SYFTE

1.1 Varför är det viktigt att följa upp hur yttranden från vården upplevs?

Varje år genomförs över 20 miljoner vårdbesök inom Region Stockholm. Den stora majoriteten av dessa möten flyter på bra och det bör kunna förutsättas att de flesta patienterna är nöjda med sitt vårdmöte. Om det ändå uppstår ett klagomål eller om patienten eller den närstående vill lämna andra synpunkter ska denne sedan 2018[1] vända sig direkt till vården eller till patientnämnden i sin region, som ska ta emot och hantera ärendet. I Stockholm inkommer varje år mellan 7 500-8 000 synpunkter till patientnämnden. Hur många klagomål som inkommer direkt till vårdgivarna finns det ännu ingen statistik på.

När patienter eller närstående kontaktar patientnämndens förvaltning med synpunkter eller frågor inhämtas ett skriftligt svar, ett så kallat *yttrande,* från den berörda vårdgivaren i ungefär en tredjedel av fallen. Vårdgivaren har enligt avtal fyra veckor på sig att besvara anmälarens skrivelse och ska göra det på ett sätt som patienten förstår, ge svar på patientens frågor samt redogöra för eventuella förbättringsåtgärder. Om anmälaren inte är nöjd med ett yttrande eller har ytterligare frågor formuleras detta i ett genmäle som skickas till förvaltningen. Handläggaren begär då vid behov ett kompletterande yttrande från vårdgivaren. År 2018 inhämtades i region Stockholm yttranden i 2 735 ärenden.

Att yttrandena håller hög kvalitet är viktigt ur patientsynpunkt då anmälaren på detta vis kan få mer information, bättre förståelse för sin vårdupplevelse, att pågående eller framtida konflikter kan lösas och förebyggas, samt förtroende återupprättas. Samtidigt innebär det också en möjlighet för vården att informera, korrigera fel och missförstånd samt bemöta anmälarens frågor eller kritik på ett systematiskt sätt. Kvaliteten på yttranden är således viktig då det påverkar anmälarens förtroende för vården, något som i sin tur bedöms vara en faktor som påverkar patientsäkerheten. Då Region Stockholm har som övergripande mål att höja befolkningens förtroende för hälso- och sjukvården finns alltså starka skäl att på olika sätt bevaka att vårdens kommunikation med patient och närstående håller hög kvalitet.

1.2 Ökat missnöje med yttranden från vården

Patientnämnden i Stockholm styr och följer upp förvaltningens verksamhet med hjälp av olika kvalitetsmål. Huvuddelen av de mål som avser handläggning av patientärenden följs upp vart tredje år genom en enkät riktad till anmälare som skriftligen anmält ett ärende till förvaltningen och där yttrande inhämtats från vården. Detta görs i syfte att få information om vad anmälarna tycker om verksamheten, vad som är bra och vad som kan förbättras.

[1] Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

I årets enkät (2019) framkom en noterbar ökning av anmälare som var missnöjda med yttrandena de mottagit, en ökning från redan höga nivåer. Samtidigt minskade andelen som uppgav att de inte förstod innehållet i yttrandena.

En vanligt förekommande förklaring kring patienters och närståendes missnöje med information och kommunikation från vården är att det beror på att informationen inte är anpassad efter deras behov, framförallt genom användning av svåra medicinska termer. Denna teori motsägs av enkätens resultat. Därför har en fördjupad genomgång av de svar som lämnats av de svarande genomförts, i syfte att bättre förstå vad missnöjet handlar om.

2 URVAL OCH METOD

Enkäten skickades ut till 360 personer (cirka 13 procent av det totala antalet) som under 2018 inkommit med och avslutat ett skriftligt ärende hos förvaltningen. Urvalet bestod av avslutade ärenden under tidsperioden februari-april 2018 och utgjordes av 67 procent kvinnor och 33 procent män.

Totalt besvarades enkäten av 168 personer vilket utgör en svarsfrekvens på 47 procent. Störst bortfall ses i de tre yngsta grupperna (0-9, 10-19, 20-29 år), och minst bortfall fanns i grupperna 50-79 år. Ingen skillnad i bortfall kan ses mellan könen. På grund av det begränsade urvalet och låga svarsfrekvensen kan inga statistiskt signifikanta skillnader mellan grupper redovisas. Resultaten är således inte applicerbara på den generella populationen, utan bör enbart relateras till patientnämndens anmälare.

I denna rapport redovisas svaren på tre frågor i enkäten samt tillhörande öppna svar:

Fråga 8. Hur nöjd är du med innehållet i yttranden från vården?
Fråga 9. Förstod du innehållet i yttrandet?
Fråga 10. Patientnämnden ska värna om patienters rättigheter men samtidigt vara fristående och opartisk. Hur upplevde du din handläggare?

De öppna svaren till fråga 8: *Om du är missnöjd med yttranden från vården – vad beror det på?"* har analyserats enligt metod för kvalitativ innehållsanalys där ett tema samt subkategorier genererats efter systematisk genomläsning och bearbetning av materialet.

2.1 Systematisk skevhet i urval

Urvalet utgörs av personer vars utgångspunkt är att de av olika skäl är missnöjda med sin vårdupplevelse. På grund av detta kan det förväntas att det är svårare att uppnå nöjdhet med vårdens yttrande, oavsett innehåll och utformning av svar jämfört med om en person skulle ställa en fråga till vården utan att ha en bakomliggande negativ upplevelse. Dock ligger det i

vårdens uppdrag[2] att ansvara för att anmälaren bemöts respektfullt och att informera och kommunicera på ett sätt som anmälaren förstår samt göra patient och närstående delaktig.

3 RESULTAT

3.1 *Hur nöjd är du med innehållet i yttranden från vården?*

På frågan om man var nöjd med yttrandet från vården svarade 33 procent att de var mycket eller ganska nöjda, vilket är en minskning sedan föregående undersökning och även det lägsta resultatet som noterats sedan mätstart. Nästan två tredjedelar, 65 procent, angav att de var mycket eller ganska missnöjda, en ökning på 11 procentenheter sedan föregående mätning. Resterande 2 procent svarade ”Vet ej”. Män var något mer kritiska än kvinnor.

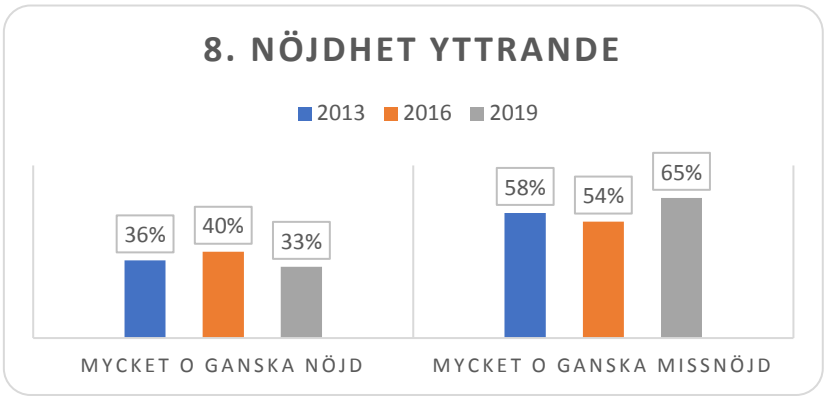


Diagram 1. Andel nöjda/missnöjda med yttranden från vården 2013, 2016 och 2019

3.2 *Förstod du innehållet i yttrandet?*

Andelen som uppgav att de förstod yttrandet uppgick till 86 procent, en ökning med 13 procentenheter sedan föregående mätning, vilket framgår av diagrammen nedan. Män uppgav i något större utsträckning än kvinnor att de förstod yttrande.

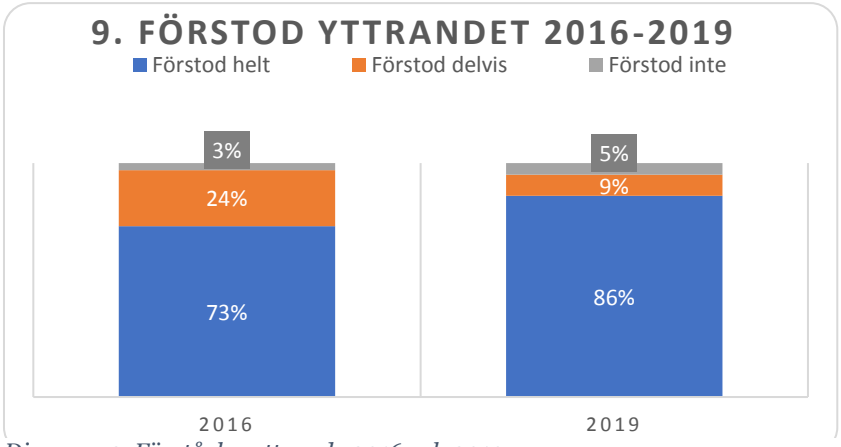


Diagram 2. Förståelse yttrande 2016 och 2019

[2] Patientlagen SFS 2014:821

3.3 *Partiskhet i relation till nöjdhet med yttranden*

Patientnämnden ska värna om patienters rättigheter men samtidigt vara fristående och opartisk. De svarande ombads därför i enkäten att uppge hur de upplevde sin handläggare.

Hälften (50 procent) angav att de upplevde handläggaren som opartisk, 22 procent som partisk till förmån för anmälaren, 12 procent som partisk till förmån för vården och 16 procent hade ingen uppfattning.

Bland de som var nöjda med yttrandet uppgav en något större andel att handläggaren upplevdes som opartisk (57 procent), jämfört med de som var missnöjda med yttrandet (48 procent). Större skillnader går däremot att se gällande när de uppfattade sin handläggare som partisk till förmån för antingen anmälare eller vård. Nästan en tredjedel (30 procent) av de som var nöjda med yttrandet upplevde sin handläggare som partisk till förmån för anmälaren själv medan 2 procent uppgav att handläggaren varit partisk till förmån för vården. Bland de som var missnöjda med yttrandet såg det annorlunda ut, lika stor andel tyckte att handläggaren agerat partisk till förmån för anmälaren som till förmån för vården.

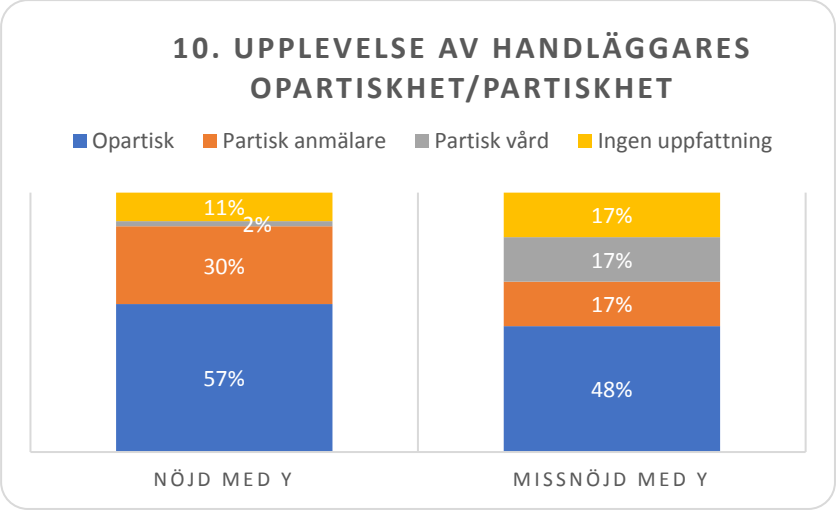


Diagram 3. Upplevelse av handläggares opartiskhet/partiskhet 2019. Y = Yttrande

Negativa kommentarer

”Jag tycker att de inte riktigt besvarat frågan och dessutom säger en helt annan sak mot vad personal i vården sagt till mig under vårdtiden”

”Fokus låg på beskrivning av rutiner samt syftet med kontroller, snarare än att bemöta ärendet. Yttrandet skrevs dessutom av den läkare som ärendet handlar om och givetvis kommer denne försvara sin egen handling.”

”Svaret var mycket ytligt/allmänt hållet och kunde ha stoppats i papperskorgen.”

”Jag tycker inte att de visar intresse eller medkänsla med den situation som jag befinner mig i - bestående skada- jag är sämre än innan operationen.”

”Frågorna besvarades inte utan det var enbart en generell kommentar om att det var mycket att göra. Erbjöd ett möte där jag skulle blivit utan stöd, fyra mot en.”

”Fick inte svar på mina frågor, ingen ursäkt.”

”De svarade inte på frågan. Var lite raljerande och omyndigförklarade mig.”

”Anmälan gällde två olika avdelningar. Det ena svaret var utförligt och bra. Det andra var kort och svarade inte på frågorna ordentligt.”

”Mina synpunkter var mycket konkreta. Svaren från vården allmänna och luddiga, så ärendet känns nästan meningslöst. Jag hade trott att synpunkterna var viktiga.”

”Man skulle kunna önska att patientnämnden följde upp svaren från vårdinrättning och sätter mer press på dem, t ex i mitt fall när patientens och vårdinrättningens uppfattning om fakta skiljer sig åt.

3.4 *Resultat av kvalitativ analys*

Svarande som angett att de varit missnöjda med yttrandet från vården gavs möjlighet att kommentera frågan i öppna svar, vilket 110 personer valde att göra. Kommentarerna avser främst vårdgivarnas yttranden, men till viss del också förvaltningens handläggning av ärendena. Av de öppna svaren var 105 stycken av helt negativ karaktär, tre innehöll både negativa och positiva kommentarer, ett var positivt, och ett avsåg annat.

Den kvalitativa analysen av de öppna svaren med negativ karaktär gällande vårdgivarnas yttranden genererade ett antal kategorier. Kategorierna beskriver hur yttrandena upplevdes av anmälarna.

Anmälarna anser att vården i sina yttranden:

- inte svarar på frågorna
- skriver faktafel
- beskriver rutiner istället för att bemöta ärendet
- bagatelliserar och försöker undkomma ansvar genom att skylla på personal som är sjukskriven eller har slutat
- skickar standardsvar och använder tomma ord
- inte tar anmälan på allvar
- inte erkänner misstag och fel
- haft en arrogant ton, inte visat medkänsla
- gett ett slarvigt intryck
- dröjer med svar, det kan ta flera omgångar med brevväxling fram och tillbaka innan förslag till lösning eller erkännande om begånget fel

Sammanfattningsvis framkom i den kvalitativa analysen av de öppna svaren med negativ karaktär ett huvudsakligt tema:

en känsla av att vårdgivaren inte förstår eller erkänner anmälarens upplevelse av det som inträffat och att anmälaren därmed inte känner sig tagen på allvar.

4 DISKUSSION – SÅ MÅNGA, SÅ MISSNÖJDA?

Enkäten visar att missnöjet med yttranden från vården ökat samtidigt som andelen som tycker att de inte förstår svaren minskat. Analysen av de öppna svaren visar att den gemensamma faktorn för missnöjet primärt handlar om en känsla av att vårdgivaren inte förstår eller erkänner anmälarens upplevelse av det som inträffat och att anmälaren därmed inte känner sig tagen på allvar.

Andelen som uppgett sig missnöjda med yttrandet de fått från vården var i årets undersökning 65 procent. Betyder det att 65 procent av patientnämndens anmälare[3] är missnöjda med det yttrande de fått från vården? Under 2018 skulle detta betyda att närmare 1 800 yttranden (av totalt 2 735 ärenden – ett ärende kan innehålla flera yttranden) upplevs på ett negativt sätt av anmälaren. Urvalet är för litet och bortfallet för högt för att med statistisk säkerhet kunna hävda att resultatet är representativt för hur yttranden från vården uppfattas av patientnämndens anmälare. Men resultatet är, oaktat om den verkliga andelen är lägre eller högre, anmärkningsvärt högt.

Vårdens ansvar

Patientens upplevelse, förståelse och förväntningar på vården varierar stort och detta faktum återspeglas i skrivelserna till vården. I vissa fall går det till exempel enkelt att fastställa att medicinska eller organisatoriska fel eller brister har inträffat eller att information varit felaktig. I andra fall stämmer patientens upplevelse inte alls överens med vårdgivarens professionella bedömning eller dokumentation.

Utifrån ett vårdgivarperspektiv så är det skriftliga yttrandet en möjlighet att förklara, korrigera missförstånd och etablera eller reparera tillit och förtroende hos patienten. Detta är allihop viktiga åtgärder som ökar patientsäkerheten och ökar förtroendet för vården. Det är också vårdgivarens lagstadgade[4] ansvar att se till att all kommunikation med patienter och närstående i vården sker på ett sätt som är anpassat efter mottagaren. Av detta skäl bör det ställas höga krav på att yttranden från vården håller en god kvalitet.

Patientnämndens förvaltnings ansvar

Resultaten väcker en del frågor om förvaltningens roll och ansvar i att se till att patienten får svar av hög kvalitet från vården.

Hur hanterar vi anmälarens förväntningar?

De flesta anmälare som väljer att framföra sitt ärende skriftligen till vården gör detta med en förväntan om att det ska leda situationen vidare på något sätt, eller för att de anser att deras

[3] Anmälare som inkommit med skriftlig anmälan och där yttrande inhämtats

[4] 3 kap 6 § Patientlagen SFS 2014:821

synpunkt kan vara viktig för vården att känna till. En del gör det för att de vill ha en bekräftelse på sin upplevelse eller en ursäkt. En vanlig anledning är också att man inte vill att andra ska drabbas av det man själv råkat ut för. Även om patientnämnden ska vara neutral och ingen anmälare bör hindras att begära ett yttrande från vården så har förvaltningen ansvar för att vägleda anmälaren och i viss mån hantera dennes anspråk och förväntningar. Detta innebär att göra en bedömning av om ärendet faktiskt har en chans att leda till det svar som anmälaren söker, eller om frågan kan lösas på annat sätt. Det kan också innebära att hjälpa anmälaren att förstå och ta till sig det som står i yttrandet på ett objektivt sätt.

Hur ser vi till att skrivelserna är enkla och tydliga för vården att svara på?
Vårdgivare ska inte belastas i onödan. Förvaltningen bifogar i varje ärende en skrivanvisning[5] till vårdgivaren med tips och råd kring hur ett svar kan läggas upp. Kan mer göras för att förenkla för vårdgivarna att kunna svara anmälarna med hög kvalitet?

Exempelvis kan anmälaren redan idag få individuellt stöd att formulera sin anmälan för att öka chanserna för bra svar. Att presentera anmälarnas frågor och synpunkter på ett tydligt och systematiskt sätt minskar belastningen på vården och möjliggör även för vårdgivaren att enklare ta till sig information om risker eller förbättringsförslag. Därför är det viktigt att förvaltningen aktivt medverkar till att skrivelserna till vården är tydliga och motiverade.

Enkäten visar genomgående höga resultat för hur anmälare upplever förvaltningens verksamhet och service, i synnerhet i de frågor som berör faktorer som förvaltningen ensam rår över såsom bemötande, tillgänglighet och inledande information. Inget målvärde finns för nöjdhet med yttranden från vården vilket motiveras med att resultatet primärt påverkas av andra aktörer. Det är en rimlig bedömning, men förvaltningens roll i att möjliggöra för vården att skriva yttranden som gör fler anmälare nöjda är grundläggande. Om förvaltningen erbjuder en enkel och tydlig process för att besvara anmälarens skrivelse kan detta bidra till att missnöjet minskar.

5 SLUTSATS

Det ska vara lätt att göra rätt. Att svara på patienter och närståendes frågor på ett bra sätt är en skyldighet och en patientsäkerhetsfråga och ansvaret ligger primärt hos vårdgivarna. Att allt fler uppger att de förstår svaren är kanske ett utslag av patientlagens krav på anpassad kommunikation efter mottagarens förutsättningar och behov, och ett bevis på att vårdgivare framgångsrikt arbetat för att tillgängliggöra medicinsk information. Likväl visar analysen på att information och kommunikation inom hälso- och sjukvården består av så mycket annat,

[5] ”Bra att veta när du skriver yttrande till patientnämndens förvaltning” Patientnämnden 2018

och att det inte är tillräckligt att ta bort de medicinska begreppen för att uppnå nöjdhet med information och kommunikation. Patienter vill också känna att de tas på allvar.