

Tjänsteutlåtande

Datum 2022-11-01

Diarienummer PNV 2022-00076

Västra Götalandsregionen**Patientnämndernas kansli**

Handläggare: Karin Nordgren

Telefon: 010-441 20 07

E-post: karin.nordgren@vgregion.se

Handläggare: Maria Ståhl

Telefon: 010-441 20 14

E-post: maria.stahl@vgregion.se

Till västra patientnämnden

Äldre röster om vården

Förslag till beslut

1. Västra patientnämnden antecknar informationen i rapporten.

Sammanfattning av ärendet

Patientnämnderna ska enligt lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården uppmärksamma och synliggöra riskområden och hinder för utveckling av vården. Patientnämnderna tar därför fram rapporter med fokus på teman och problemområden i inkomna synpunkter och klagomål.

Äldre röster om vården - klagomål till patientnämnden när patienten är över 70 år

Undersökningar visar att äldre personer är mindre benägna att klaga på sjukvården, till en del förklaras detta av anpassade förväntningar. Antalet personer som lämnar klagomål till patientnämndernas kansli i Västra Götalandsregionen, där patienten är 70 år eller äldre, har ökat något under de senaste åren. I rapporten analyseras 443 klagomål, vilka till största delen gällde somatisk specialistvård och primärvård. Fler klagomål anmäldes av närstående än i andra vuxna patientgrupper i patientnämndens material.

I den största gruppen klagomål befann sig patienten i väntan på vård, varav de flesta gällde väntetid till operation. En del patienter upplevde samtidigt brister i information och återkoppling om vårdens planering. I rapportens klagomål sågs en större andel gälla slutenvården jämfört med klagomål från andra åldersgrupper. Ett flertal olika situationer på vårdavdelning berördes och från närståendes sida framhölls särskilt svårigheterna som uppstod då patienter skrevs ut utan tillräcklig

planering eller då närstående inte informerades om att patienten råkat ut för en fallskada.

Patienter och närstående berättade om att kommunikationen med vården hade brustit. Man ansåg att otillräcklig information ledde till minskad delaktighet och att det i vissa fall påverkade vården negativt. Som en del i att förbättra kommunikationen i primärvården efterfrågade flera patienter en ökad kontinuitet och uttryckte att en fast läkarkontakt också skulle innebära en större trygghet.

I flera klagomål beskrev patienten eller den närstående på ett tydligt sätt upplevelsen av att patienten hade bedömts och behandlats utifrån sin ålder, och inte utifrån sina förutsättningar och behov. Vissa patienter upplevde även att bemötandet försämrades för att de var äldre, och de uttryckte känslan av att de betraktades som mindre värda. Detta sågs bland annat i en del av de klagomål som beskrev att en diagnos hade blivit fördröjd. Patienter uttryckte ibland misstanken om att åldern hade gjort att läkaren missbedömde symtomen och att de förklarades som åldersrelaterade.

Vikten av att anpassa informationen till patientens förutsättningar framgår i flera av de analyserade klagomålen och i vissa fall framkom att information till närstående kan vara ett viktigt komplement och öka patientens möjlighet till delaktighet. Vid utskrivning från slutenvården sågs att dialogen med närstående hade kunnat bidra till en säkrare hemgång.

I patientnämndens klagomål efterfrågade äldre patienter och deras närstående en ökad individanpassning och personcentrering av vården för den äldre patienten. Detta gällde när patienter behövde anpassade insatser på grund av minskad autonomi men också då patienter upplevde sig bedömda och särbehandlade utifrån sin kronologiska ålder i stället för utifrån sina individuella förutsättningar.

Patientnämndernas kansli

Susanne Tedsjö
Förvaltningschef

Anne-Kathrin Schneider
Enhetschef

Bilagor som ingår i beslutsunderlaget

- Rapport: Äldre röster om vården - klagomål till patientnämnden när patienten är över 70 år

Besluten skickas till

- Hälsa- och sjukvårdsstyrelsen, hss@vgregion.se, för kännedom
- Västra hälso- och sjukvårdsnämnden, hsn.vastra@vgregion.se, för kännedom
- Styrelsen för sjukhusen i väster, sjukhusen.vaster.styrelsen@vgregion.se, för kännedom
- Styrelsen för Närhälsan, narhalsan@vgregion.se, för kännedom
- Primärvårdsdirektör, Jörgen Thorn, jorgen.thorn@vgregion.se, för kännedom
- Kommunstyrelser inom Västra Götalandsregionen samt socialnämnder / äldreomsorgsnämnder, för kännedom