

Rapport 2021:2

Klagomål relaterade till Covid-19

En analys av klagomål inkomna till
Patientnämnden i Jämtlands län



Innehåll

SAMMANFATTNING	2
BAKGRUND	3
METOD	3
RESULTAT	4
Klagomålen har förändrats över tid	5
Oro och rädsla att besöka vården	6
Portad från vården.....	6
Bristfällig vård i samband med Covid-19.....	7
Klagomål relaterade till provtagning	8
Vården skjuts upp.....	8
Vaccinationer.....	9
SLUTSATSER	10
TIDIGARE RAPPORTER FRÅN PATIENTNÄMNDEN.....	12

Text/Analys: Ulrika Eriksson
 Patientnämndens förvaltning, Region Jämtland Härjedalen, Box 654, 831 27 Östersund.
 E-post: patientnamnden@regionjh.se

För information, kontakta:
 Patientnämndens ordförande: kia.carlsson@regionjh.se
 Förvaltningschef: ulrika.eriksson@regionjh.se

Sammanfattning

Med anledning av att pandemin påverkat hela samhället, och specifikt vården på olika sätt, har patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen gjort en analys av de Covid-19-relaterade klagomål och synpunkter som inkommit under år 2020 och till och med 10 oktober 2021.

Oro och rädsla att besöka vården. Patienter berättar att vården upplevs osäker och otrygg och att patienter på olika sätt känt att de riskerat att utsätta antingen sig själva eller andra för smitta i samband med vårdbesök.

Portad från vården. Patienter har känt sig avvisade från vården eller nekade vård och undersökning, något de upplevt bero på pandemin. Några klagomål handlade om att personer utan symtom på Covid-19 upplevt att de nekats vård och undersökning då de inte ville ta ett corona-test. Närstående beskriver hur de nekats besök på grund av vårdens besöksrestriktioner, vilket upplevts särskilt besvärligt när patienten har svårt att kommunicera och göra sig förstådd.

Bristfällig vård i samband med Covid-19. Patienter med konstaterad Covid-19 beskriver att det mötts av ett bristfälligt omhändertagande, otillräckliga undersökningar och bedömningar eller ett dåligt bemötande.

Vården skjuts upp. Flera patienter berättar att de fått besked om att planerade utredningar, behandlingar eller återbesök skjuts upp, ofta på obestämd tid.

Vaccinationer. Klagomålen om vaccinationerna handlar om brister i information om hur patienter skulle gå tillväga för att boka in en tid för vaccination. Det framkommer synpunkter på tillgängligheten till vaccinationsbokningen, då det upplevdes mycket svårt att kunna boka en tid.

Slutsatser. Pandemin har påverkat hela samhället och inte minst hälso- och sjukvården, vilket har lett till konsekvenser för patienter och närstående på många olika sätt. Hälso- och sjukvårdens lärande om konsekvenser och effekter som pandemin medfört kommer att pågå under lång tid framöver. Patienternas egna berättelser och erfarenheter utgör en viktig kunskapskälla i patientsäkerhetsarbetet.

Bakgrund

Patientnämnden tar emot synpunkter och klagomål från patienter och närstående avseende hälso- och sjukvård och tandvård i Region Jämtland Härjedalen samt hälso- och sjukvård som bedrivs av länets kommuner. Patientnämnden har ett lagstadgat uppdrag¹ att bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet genom att analysera inkomna klagomål och synpunkter. Fördjupade analyser ska göras utifrån speciella problemområden och analyserna ska föras vidare och tillvaratas av hälso- och sjukvårdsorganisationen.

I slutet av 2019² upptäcktes ett nytt virus, SARS-coronavirus-2, vanligen kallat coronaviruset. Sjukdomen som orsakas av viruset fick namnet covid-19³. Världshälsoorganisationen (WHO) deklarerade den 11 mars 2020 att det handlade om en pandemi⁴.

Med anledning av att pandemin påverkat hela samhället, och specifikt vården på olika sätt, har patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen gjort en analys av de Covid-19-relaterade klagomål och synpunkter som inkommit under år 2020 och till och med 10 oktober 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 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.

Metod

De synpunkter och klagomål som inkommer till patientnämnden registreras i ärende- och dokumenthanteringssystemet Vårdsynpunkter (VSP). Samtliga klagomål som på något sätt kan relateras till Covid-19 har märkts upp som ett särskilt fokusområde. Det kan avse både synpunkter på Covid-19-vården och andra effekter på vården orsakade av pandemin. Dessa klagomål har inkluderats i denna rapport. Urvalet avser tidsperioden 2020-01-01- 2021-10-10.

Resultatpresentationen utgörs av beskrivande statistik för urvalet samt en kvalitativ analys som belyser patienters berättelser och erfarenheter. Dels av ofta förekommande synpunkter, dels av klagomål som inte nödvändigtvis är många till antalet men som är angelägna eller särskilt anmärkningsvärda att

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

² <https://www.folkhalsomyndigheten.se/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/2020/januari/nytt-coronavirus-upptackt-i-kina/>

³ <https://www.folkhalsomyndigheten.se/smittskydd-beredskap/utbrott/aktuella-utbrott/covid-19/om-sjukdomen-och-smittspridning/om-viruset-och-sjukdomen/>

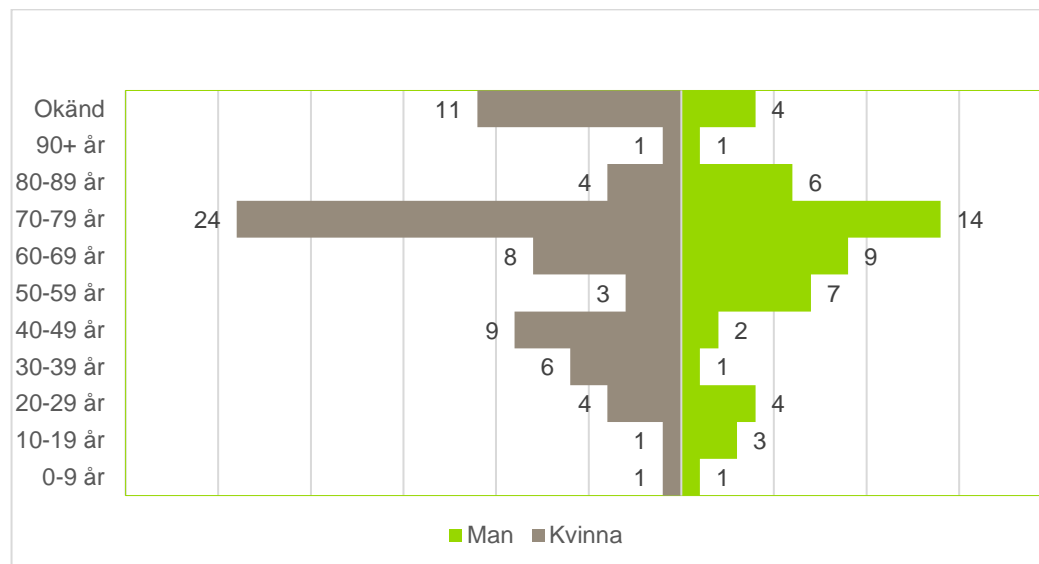
⁴ <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

lyfta fram. I resultatet presenteras citat från ärendehanteringssystemet eller från inkomna skrivelser från patienter eller vårdverksamheter.

Resultat

Patientnämnden i Jämtlands län har tagit emot 121 klagomål och synpunkter på vården som på något sätt kan relateras till pandemin. Det motsvarar 15 procent av det totala antalet inkomna klagomål och synpunkter under tidsperioden.

Klagomålen berör personer i åldrarna 1-92 år (medel: 60 år). Flest klagomål återfinns i åldersgruppen 70-79 år. 41 procent av ärendena berör personer 70 år och äldre, dvs. den grupp som under pandemin betraktas som en riskgrupp. Det är fler klagomål som rör kvinnors vård än mäns vård, 59 procent kvinnor respektive 41 procent män. För åldrarna 70-79 år är könsskillnaden betydande, nästan dubbelt så många klagomål berör kvinnors vård. Figur 1 illustrerar köns- och åldersfördelningen för urvalet.



Figur 1 köns- och åldersfördelning för urvalet

I Tabell 1 presenteras fördelningen av klagomålen för olika vårdverksamheter. Flest klagomål berör primärvården, följt av den somatiska specialistsjukvården. Klagomål gällande kommunal hälso- och sjukvård, tandvård och psykiatri är få till antalet. En stor del av klagomålen som berör primärvården handlar om vaccinationsbokningen och informationen kring den. Avseende ärendena till område akut handlar framför allt om att patienter upplevt att de nekats vård och undersökning, medan ärendena som berör ortopedi berör klagomål avseende uppskjuten planerad vård och behandling, exempelvis operationer. Merparten av de klagomål som kategoriserats under "övrigt" är berättelser som handlar om oron att behöva transportera sig till/från vårdinrättningar på sätt som upplevts osäkra ur smittsynpunkt.

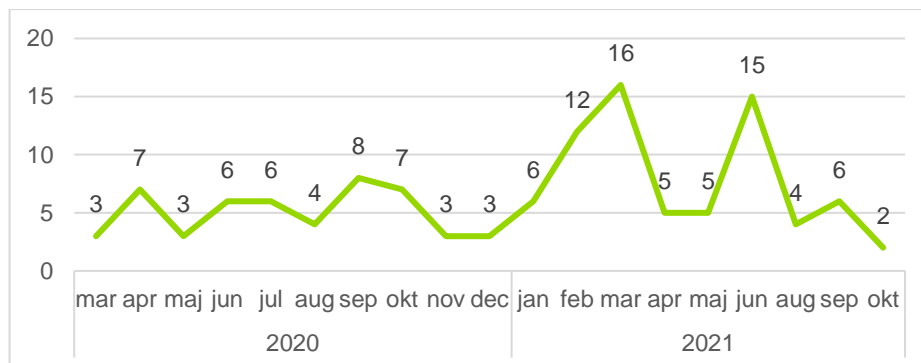
Verksamhetsområde	Antal
Akut	11
Anestesi, centraloperation och IVA	1
Barn- och ungdomsmedicin	1
Diagnostik och teknik	1
Folktandvård	2
Hjärta Neurologi Rehabilitering	4
Hud, Infektion, Medicin	7
Kirurgi	3
Kommun	4
Kvinna	3
Ortopedi	11
Primärvård	55
Privat vård	4
Psykatri	2
Ögon Öron	5
Övrigt	7

Tabell 1 Verksamhetsfördelning för urvalet

Klagomålen har förändrats över tid

Vid en genomgång av klagomålen kunde vissa mönster ses i materialet. Exempelvis finns det en skillnad i klagomålens karaktär tidsmässigt utifrån pandemins olika faser. I början av pandemin handlade klagomålen och synpunkterna många gånger om patienters oro och rädsla över att bli smittade i samband med vårdbesök. Det var också en del klagomål, framför allt i ett tidigare skede av pandemin, som handlade om att personer upplevde att de nekades vård.

I en senare fas av pandemin noteras fler ärenden som handlar om att vård, utredningar, undersökningar och behandlingar blivit uppskjuten. I samband med att Covid-19-vaccinationerna påbörjades, omkring februari-mars 2021, inkom många synpunkter som på olika sätt berörde vaccinationerna. Figur 2 presenterar antalet inkomna corona-relaterade klagomål per månad.



Figur 2 Inkomna ärenden per månad från 2020 och till och med 10 oktober 2021

Oro och rädsla att besöka vården

I ett tjugotal ärenden beskriver patienter att vården upplevs osäker och otrygg och att patienter på olika sätt känt att de riskerat att utsätta antingen sig själva eller andra för smitta i samband med vårdbesök. Oron handlar dels om att behöva transportera sig till vården med kollektiva färdmedel eller sjukresa, dels om att sitta i väntrummet tillsammans med andra patienter som kan tänkas vara smittsamma. I några ärenden noterade patienter att vårdpersonal inte följde hygienrutinerna, såsom att använda munskydd, vilket skapade en känsla av att vara utsatt.

BESKRIVER ATT HEN I VÄNTRUMMET OBSERVERADE EN DAM SOM "HOSTADE OCH SNÖRVLADE" VILKET HEN TYCKTE VAR OBEHAGLIGT MED TANKE PÅ ATT HEN TILLHÖR EN RISKGRUPP FÖR CORONA.

KALLAS TILL KONTROLL HALVÅRSVIS. FICK NYLIGEN EN KALLELSE MEN VALDE ATT AVBOKA PÅ GRUND AV RISK ATT UTSÄTTAS FÖR SMITTA PÅ BUSSEN.

NÄRSTÅENDE NOTERADE VID ETT DAGVÅRDSBESÖK ATT PERSONALEN INTE ANVÄNDE MUNSKYDD VID NÄRKONTAKT. TYCKER OCKSÅ ATT DET VAR KONSTIGT ATT INTE DET INTE FANNS SKÄRMAR MELLAN SÅNGARNA. BESKRIVER ATT HEN KÄNDE SIG "VÄLDIGT UTSATT"

Portad från vården

Ett tjugotal klagomål handlar om att patienter känt sig avvisade från vården eller nekade vård och undersökning, något de upplevt bero på pandemin. Vissa patienter hanterades som misstänkt covid-smittade trots frånvaro av symtom. Några klagomål handlade om att personer utan symtom på Covid-19 upplevt att de nekats vård och undersökning då de inte ville ta ett corona-test.

Närstående beskriver även hur de nekas besök på grund av vårdens besöksrestriktioner. Detta har upplevts särskilt besvärligt när patienten har svårt att kommunicera och göra sig förstådd, och är något som skapat oro både för patienter och närstående.

GRAVID KVINNA HAR LÄMNAT SYNPUNKTER PÅ ATT HENNES PARTNER NEKATS DELTA UNDER MVC-BESÖK. ANSER ATT VID EN GRAVIDITET ÄR DET PARET SOM SKA BLI FÖRÄLDRAR, INTE BARA DEN GRAVIDA.

INSJUKNADE MED SYNNEDESÄTTNING, NÄSBLOD, HUVUDVÄRK, KRÄKNINGAR.
1177 UPPMANAR PATIENTEN ATT UPPSÖKA SJUKHUSET, EN RESA PÅ ÖVER
TJUGO MIL. BLIR INTE INSLÄPPT PÅ SJUKHUSET PÅ GRUND AV ORO FÖR
CORONA. ÅKER HEM UTAN UNDERSÖKNING. UPPSÖKER HÄLSOCENTRALEN PÅ
HEMVÄGEN DÄR DET UPPDAGAS ATT PATIENTEN ÄR ALLVARLIGT SJUK. ANSER
ATT "VÅRDEN FÅR INTE TRO ATT ALLT ÄR CORONA"

HAR NEKATS MOTTAGNINGSBESÖK MED HÄNVISNING TILL ATT HEN ÄR ÖVER
70 ÅR. SÄGER SIG INTE FÅTT INFORMATION OM VARFÖR. UPPLIVER DETTA
SOM DISKRIMINERANDE.

HAR FRAMFÖRT SYNPUNKTER PÅ ATT HA NEKATS UNDERSÖKNING I SAMBAND
MED EN SKADA. PERSONEN FICK BESVARA NÅGRA SCREENINGFRÅGOR
RELATERAT TILL COVID OCH SVARADE NEJ PÅ SAMTLIGA FRÅGOR. DÄREFTER
VILLE PERSONAL "TOPSA" PATIENTEN VARVID HEN INTE VILLE DET. ENLIGT
PATIENTEN FÖRVÅGRADES HEN DÅ UNDERSÖKNING. IFRÅGASÄTTER OM DET
FINNS LAGLIG GRUND FÖR ATT NEKAS VÅRD OM MAN INTE VILL
CORONATESTAS OCH ÄR SYMTOMFRI.

ÄLDRE PERSON VÅRDAS PÅ SJUKHUSET EFTER EN OPERATION. NÄRSTÅENDE
FÅR INTE BESÖKA PÅ GRUND AV CORONA, OCH BESKRIVER ATT PERSONEN
RINGER FLERA GÅNGER OM DAGEN OCH ÄR FÖRVIRRAD OCH RÄDD.
PATIENTEN HAR HÖRSELNEDSÄTTNING VILKET BLIR EXTRA PÅTAGLIGT NÄR
PERSONALEN BÄR MUNSKYDD.

Bristfällig vård i samband med Covid-19

Ett tiotal synpunkter och klagomål handlar om brister i vården av personer som har konstaterat covid-19. Några av dem handlar om bristfälligt omhändertagande, bristande undersökning och bedömning eller bristande bemötande. Synpunkterna handlade om primärvård och ambulansvård och patienterna berättar att de misstänker att den bristfälliga vården berodde på personalens rädsla. Några synpunkter som framförts handlar om att patienten smittats av corona under vårdtiden eller att covidpatienter skrivits ut för tidigt från sjukhuset. Det framkommer också synpunkter på otillräckliga undersökningar vid långtidssymtom efter corona.

NÄRSTÅENDE BESKRIVER ATT AMBULANS TILLKALLADES DÅ SAMBON (SOM TVÅ VECKOR TIDIGARE BLIVIT DIAGNOSTICERAD MED CORONA) HADE ANDNINGSBESVÄR. NÄR AMBULANSPERSONALEN KOM VAR EN AV DEM "BARSK" I TONEN OCH SA ATT HEN "OGILLADE HOSTAN". NÄR BLODTRYCK SKULLE TAS KUNDE PERSONALEN INTE HÖRA PÅ GRUND AV HOSTAN, OCH NÄRSTÅENDE UPPFATTADE DET SOM ATT HEN "HÖFTADE TILL" MED ETT VÄRDE. PERSONALEN KONSTATERADE SEDAN ATT PATIENTEN VAR OPÅVERKAD OCH HÄNVISADES TILL HC. NÄRSTÅENDE FÖRKLARADE ATT PATIENTEN VAR FÖR SJUK FÖR ATT KÖRA BIL OCH ATT HEN SJÄLV SAKNADE KÖRKORT. BLEV DÅ UPPMANAD ATT "KÖRA ÄNDÅ". SENARE GJORDES ETT HEMBESÖK AV HC, DÅ DET BEDÖMDES ATT PATIENTEN VAR I SÅ DÅLIGT SKICK ATT AMBULANSTRANSPORT TILL SJUKHUS VAR NÖDVÄNDIGT.

VARIT SJUK I CORONA SEN EN VECKA, FEBER, INTORKAD, OCH ALLMÄNPÅVERKAD. AMBULANS SATTE DROPP, GJORDE BEDÖMNING ATT HEN SKULLE TILL HC. BLIR PLACERAD PÅ ETT RUM UTAN ATT NÅGON TAR EMOT ELLER URSÖKER. RINGER PÅ KLOCKAN EFTER EN TIMME, PERSONAL STÅR I DÖRRÖPPNINGEN OCH MEDDELAR ATT DE VÄNTAR PÅ LÄKARE. RINGER PÅ KLOCKAN IGEN EFTER YTTRELLIGARE EN TIMME OCH PERSON I DÖRRÖPPNINGEN SÄGER ATT HEN FÅR VÄNTA. PATIENTEN BLIR SEN INLAGD FLERA VECKOR. BESKRIVER ATT DET VAR EN HEMSK UPPLEVELSE ATT INTE BLI OMHÄNDERTAGEN NÄR HEN MÅDDE SÅ DÅLIGT.

Klagomål relaterade till provtagning

14 synpunkter och klagomål handlar på olika sätt om provtagningen av Covid-19. Medelåldern för personerna som framfört dessa klagomål är lägre (45år) i jämförelse för medelåldern för hela urvalet (60år). Det framkommer att personer är missnöjda över att de är tvungna att komma i bil för att kunna provta sig. Det framkommer även klagomål om att primärvården inte kunde bistå med att provta en person som inte kunde testa sig själv. Det framkommer också att patient inte fått svar på sitt test.

FRAMFÖR BRISTER I INFORMATION OM PROVTAGNING. BLEV HÄNVISAD ATT BOKA TID PÅ DRIVE-IN-PROVTAGNING. TRODDE ATT DET GICK ATT CYKLA ELLER GÅ TILL PROVTAGNINGEN, VILKET INTE STÄMDE. NEKADES TEST. "DET SKA VARA TYDLIG INFORMATION PÅ 1177 ATT MAN MÅSTE HA BIL".

Vården skjuts upp

Flera patienter berättar att de fått besked om att planerade utredningar, behandlingar eller återbesök skjuts upp, ofta på obestämmd tid. Flera av de som har kontaktat patientnämnden har ofta visat en förståelse för det, men har

samtidigt uttryckt en oro över vilka konsekvenser det medför såsom förlängd lidande, nedstämdhet, förvärrade problem, förlängd sjukskrivning och nedstämdhet.

BESKRIVER 15 MÅNADERS LIDANDE: "ETT STULET ÅR"

SKADAT FOTEN OCH FÅR BESKED OM ATT OPERATION KRÄVS. OPERATIONEN BLIR DOCK INSTÄLLD PÅ GRUND AV CORONA, OCH UTFÖRS FÖRST FEM MÅNADER SENARE. ANSER ATT HEN FÅTT VÄNTA ALLDELES FÖR LÄNGE.

HAR NACK- OCH RYGGPROBLEMATIK OCH DET BEDÖMS ATT HEN BEHÖVDE OPERERAS GANSKA OMGÅENDE. DÅREFTER KOM PANDEMIN OCH OPERATIONEN SKJÖTS UPP. VÄNTAR FORTFARANDE PÅ OPERATIONSTID. UPPGER ATT HEN SUCCESSIVT FÖRSÅMRATS UNDER DENNA TID OCH ÄR SEDAN SJU MÅNADER TILLBAKA SJUKSKRIVEN.

Vaccinationer

Klagomålen avseende vaccinationer berör primärvården. Under 2021 har det inkommit 23 klagomål om vaccinationer, merparten av klagomålen berör män.

Klagomålen handlar om brister i information om hur personer skulle gå till väga för att boka tid för vaccination. Det framkommer synpunkter på tillgängligheten till vaccinationsbokningen, då det uppledes mycket svårt att kunna boka en tid via 1177 Vårdguidens e-tjänster eller via det telefonnummer som angetts i informationen. Personer upplevde att det fanns en orättvisa och en ojämlikhet i möjligheterna att boka tid då alla inte har tillgång till dator eller BankID.

Några synpunkter handlar om de olika vaccinationsfaserna och prioriteringen av vilka som erbjöds vaccin i de olika faserna. Det framkommer även enstaka klagomål om biverkningar eller komplikationer efter vaccinationen, synpunkter på att inte själv kunna välja vilket vaccin man önskar, samt synpunkter på bristande information kring möjligheterna att själv välja på vilken ort man önskar vaccineras.

HAR UNDER NÄSTAN EN MÅNADS TID FÖRSÖKT BOKA EN TID MEN INTE LYCKATS, VARKEN VIA TELEFON ELLER MEJL. HAR LOGGAT IN VIA 1177 FLERA GÅNGER/DAG MEN INGA TIDER FINNS. TOG TILL SLUT LEDIGT FRÅN ARBETET FÖR ATT KUNNA RINGA HELA TIDEN. "DET BORDE KUNNA GÅ ATT LÄSA PÅ BÄTTRE SÄTT I DENNA DIGITALA VÄRLD. "

NÄRSTÅENDE HAR SYNPUNKTER PÅ BRISTANDE TILLGÄNGLIGHET TILL VACCINATIONSBOOKNINGEN FÖR COVID-19. PATIENTEN TILLHÖR EN RISKGRUPP OCH HAR ETT INTYG FÖR VACCINERING, HAR UNDER FÖRMIDDAGEN FÖRSÖKT RINGA NÄRMARE 100 GÅNGER MEN KOMMER INTE FRAM, DÄREFTER VAR TELEFONTIDEN SLUT. TIDERNÄ PÅ 1177 ÄR SLUT. FICK BESKED AV INTYGSUTFÄRDAREN INOM SPECIALISTVÅRDEN ATT PATIENTEN SKULLE KONTAKTA SIN HÄLSOCENTRAL FÖR ATT BOKA TID, MEN PÅ HÄLSOCENTRALEN MEDDELAR MAN ATT DE INTE GÖR SÅNT. NÄRSTÅENDE ANSER ATT UPPLÄGGET ÄR BEDRÖVLIGT

TILLHÖR RISKGRUPP. ARG OCH UPPRÖRD ÖVER BRISTANDE PLANERING OCH INFORMATION HUR CORONAVACCINATIONEN SKA GÅ TILL. "JAG HAR INTE BREDBAND, INGEN TIDNING, PÅ HÄLSOCENTRALEN SÄGER DE ATT DE INTE VET OCH NÄR JAG RINGER 1177 FÅR JAG INGET BESKED. REGIONEN BORDE HAFT EN BÄTTRE PLAN, NÄR DE VETAT OM DET SÅ LÄNGE"

Slutsatser

Pandemin har påverkat hela samhället och inte minst hälso- och sjukvården, vilket har lett till konsekvenser för patienter och närstående på många olika sätt. Den nya situationen som vi ställdes inför innebar rädsla, osäkerhet och oro. Det har varit en utmaning, både för vården och för patienter och närstående, att följa med i vad som gäller då riktlinjer och rutiner, i takt med att ny information inkommit om viruset, har ändrats och uppdaterats. Hälso- och sjukvårdens lärande om konsekvenser och effekter som pandemin medfört kommer att pågå under lång tid framöver. Patienternas egna berättelser och erfarenheter utgör en viktig kunskapskälla i patientsäkerhetsarbetet.

Under 2020 inkom det totalt sett färre klagomål till patientnämnden i Jämtland, i jämförelse med de föregående åren. Tänkbara förklaringar till minskningen kan vara att patienter har en förståelse för de förändringar och prioriteringar som sjukvården behövt göra, samt att patienter inte vill belasta vården i onödan med klagomål. Emellertid finns det anledning att tro att patientnämnden under lång tid framöver kommer att ta emot synpunkter kring konsekvenserna av pandemin, exempelvis på grund av den vårdskuld som har byggts upp.

Pandemin har visat på nödvändigheten av den digitala vården. Kraven har ökat på såväl patienters digitala kunskap som på vårdens förmåga att snabbt ställa om arbetssätt och utveckla fler digitala tjänster. Hälso- och sjukvården behöver fortsätta att utvecklas för att möta invånarnas krav på smarta och smidiga digitala lösningar.

Patienters och närståendes delaktighet i vården är en grundläggande förutsättning för en säker vård. En patient som har kunskap och är insatt i sin

vård har också en möjlighet att reagera när något avviker från planen. I Socialstyrelsens nationella handlingsplan för patientsäkerhet tydliggörs att patienten ska vara medskapare i vården på alla nivåer, från det enskilda mötet mellan patient och personal till mer övergripande nivåer⁵⁵. Varje klagomål i sig är en berättelse om något som en enskild patient har upplevt och varje berättelse bär därför på viktig kunskap om hur vården kan utvecklas. Hälso- och sjukvården kan, genom att se patienten som en medskapare i vården, använda sig av patienternas upplevelser i det systematiska patientsäkerhetsarbetet

⁵⁵ Socialstyrelsen. (2020). Agera för säker vård. Nationell handlingsplan för ökad patientsäkerhet i hälso- och sjukvården 2020-2024.

Tidigare rapporter från Patientnämnden

- Patienters och anhörigas synpunkter gällande information i vården (2017:1)
- Vårdens tillgänglighet och organisation: patienters och anhörigas synpunkter (2017:2)
- När barnet är patient: Närståendes synpunkter på vården (2018:1)
- Patienters synpunkter på cancervård (2018:2)
- Patienters och närståendes synpunkter på psykiatrisk vård (2018:3)
- Patienters synpunkter gällande läkemedel (2018:4)
- Synpunkter på vården gällande personer över 80 år (2019:1)
- Patienters och närståendes synpunkter på sjukresor (2019:2)
- Patienters upplevelser av missade och fördröjda diagnoser (2019:3)
- Patienters och närståendes synpunkter på primärvård (2019:4)
- Långvarig smärta: patienters synpunkter på vården (2020:1)
- Graviditet, förlossning och eftervård: kvinnors synpunkter på vården (2020:2)
- Patienters och närståendes synpunkter på vården ur ett patientlagsperspektiv (2020:3)
- Patienters synpunkter gällande patientjournal och sekretess (2020:4)
- Patienters synpunkter på akutsjukvården (2021:1)