

Vad vill patienter ska bli bättre inom psykiatrin?

Sammanställning av fördjupad analys Division Psykiatri 2018

Patientnämnden Region Dalarna juli 2019

Patientens syn på psykiatrin

Rätt diagnos, behandling i tid och individuellt anpassad information är i korthet det våra patienter önskar skulle vara bättre inom den psykiatriska vården i regionen.

På uppdrag av Patientnämnden har kansliet analyserat inkomna synpunkter och klagomål inom Division Psykiatri 2018 och identifierat förbättringsområden. En fördjupad analys är ett nytt arbetssätt i syfte att identifiera brister utifrån inkomna synpunkter och klagomål på psykiatrisk vård. Att patienter och närståendes synpunkter och förbättringsförslag tas tillvara i vårdens framtida patientsäkerhetsarbete.

Patient och närstående är viktiga resurser som med sina berättelser och information från hela vårdförloppet kan bidra till vårdens utveckling. Här kan du ta del av vad analysen visar. Använd gärna analysen för att diskutera vilka områden som kan göras annorlunda för att få fler nöjda patienter och närstående i framtiden.

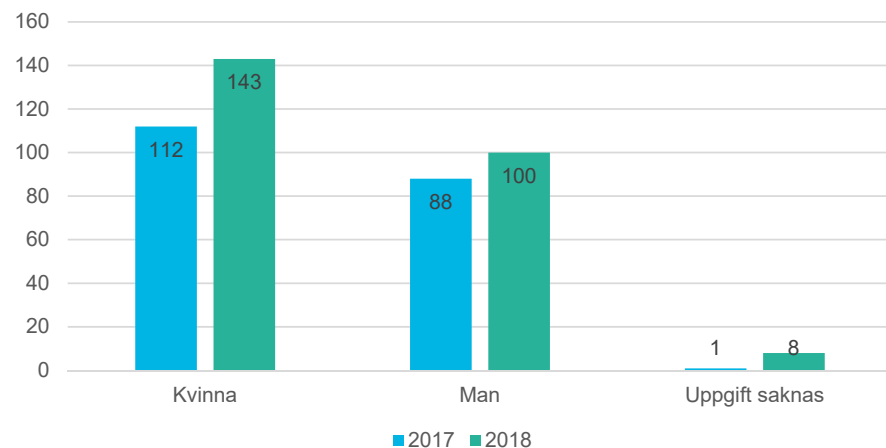
Anna Sörebö
Förvaltningschef Patientnämnden Dalarna

Om analysen

- Underlag till analysen är samtliga (251) patientnämndsärenden som registrerades under 2018 i ärendehanteringssystemet Synergi. Analysen baseras på sammanfattningen av inkomna synpunkter och klagomål.
- Fokus i analysen var att identifiera brister och uppmärksamma skillnader, likheter och tendenser inom divisionen samt inom och mellan basenheter.
- Analysen har gjorts utifrån ett standardiserat granskningsformulär.
- Division Psykiatri står för knappt 20 procent av samtliga ärenden till patientnämnden. Antal ärenden inom psykiatrin har ökat med 20 procent sedan 2017.
- I stort dominerar klagomål på vård och behandling och kommunikation. Vård och behandling handlar om bristande bedömning/utredning, fördröjd diagnos medan kommunikation handlar om delaktighet och information.

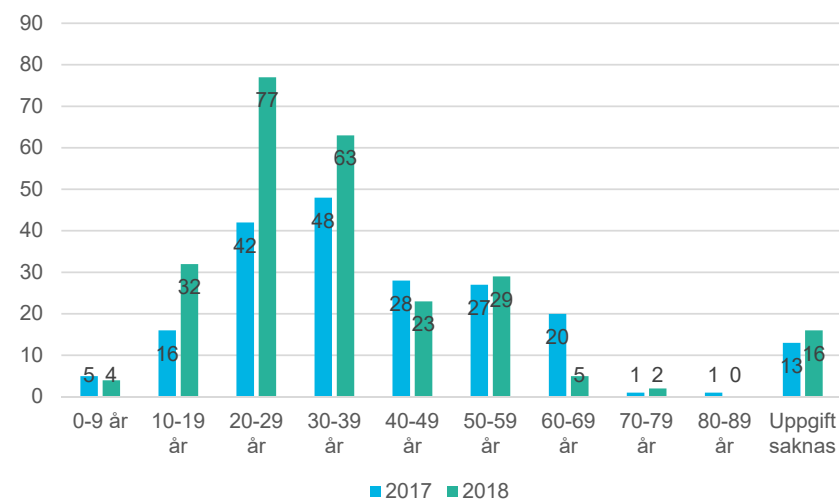
Ålder och könsfördelning

Könsfördelning 2017 - 2018



Kommentar: Kvinnor är som tidigare år överrepresenterade med 57 % inom vuxen psykiatrisk vård med undantag för rättspsykiatrisk vård. Jämn könsfördelning avseende barn- och ungdomspsykiatrisk vård.

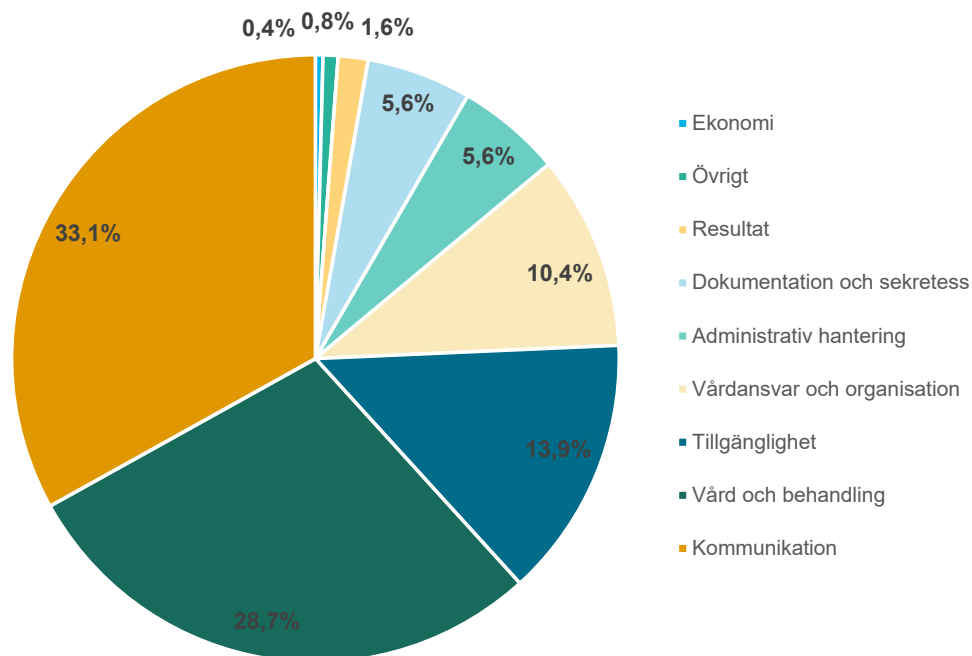
Åldersfördelning 2017 - 2018



Kommentar: Åldersgruppen 20-29 år har ökat mest i antal ärenden jämfört med 2017.

Händelsekategorier

Procentuell fördelning av händelsekategorier 2018 n=251



Vad är en händelsekategori?

För varje ärende registreras en kategori, detta påvisar vad ett ärende handlar om.

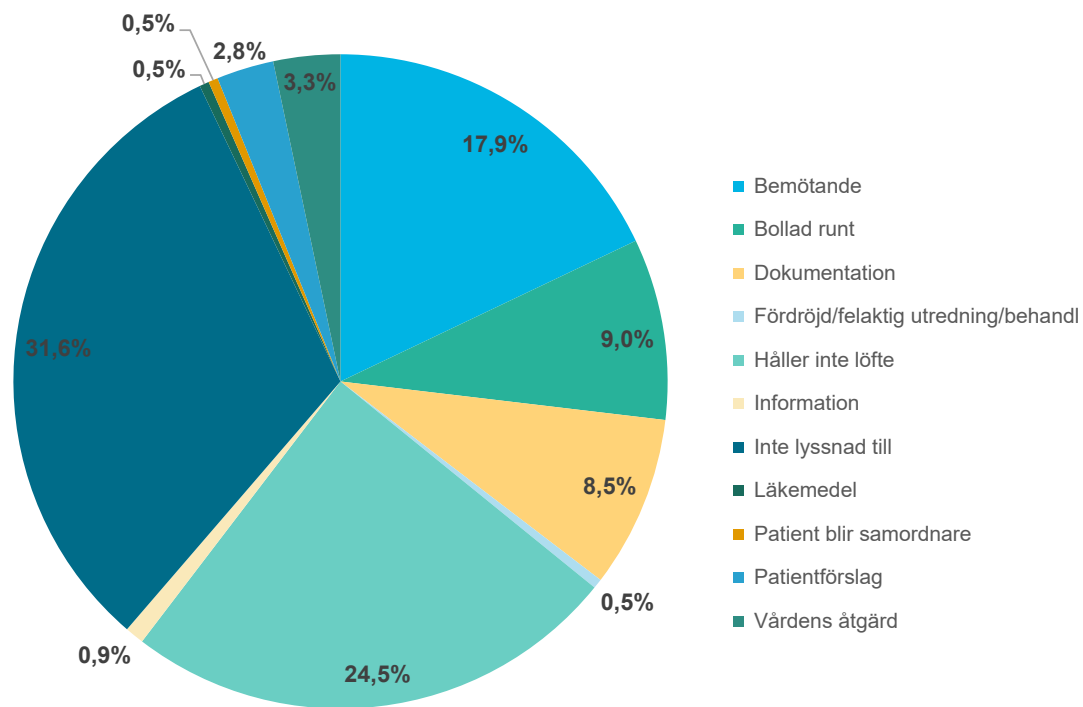
Vad styr kategorierna?

Kategorierna är de samma över hela landet och görs på samma sätt utifrån patientnämndernas nationella handbok

Kommentar: Kommunikation utgör den enskilt vanligaste kategorin 33 %, tillsammans med vård och behandling utgör de 62 %. Vård och behandling kan till exempel handla om bristande bedömning/utredning, fördröjd diagnos medan kommunikation kan handla om bemötande, delaktighet och information.

Fokusområden

Procentuell fördelning av fokusområden 2018 n=212



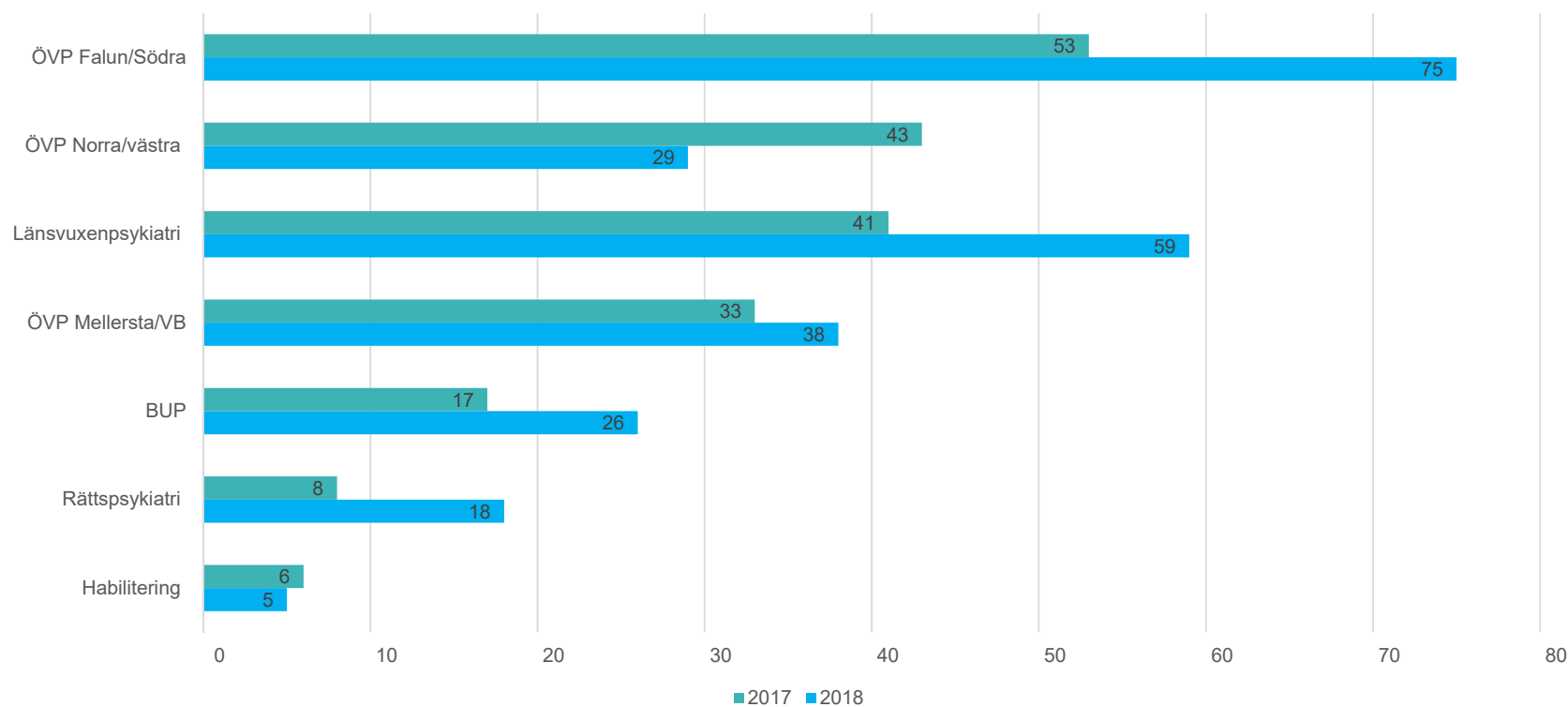
Vad menas med fokusområden?

Ett eller flera fokusområden kan anges i ett ärende för att belysa andra viktiga aspekter som inte framgår av händelsekategorin.

Kommentar: Vanligast förekommande fokusområden är: inte lyssnad till, håller inte löfte samt bemötande

Antal ärenden per basenhet

Antal ärenden per basenhet



Patienters tankar kring kommunikation



"Otroligt besviken på psykvården i Dalarna där man tycks behöva vara frisk för att få hjälp och där man inte blir tagen på allvar om man inte kommer in exakt på minuten mitt i en panikångestattack och därmed framstår som fullständigt galen och som en direkt fara för sig själv och andra"

"Jag undrar ofta vad jag ska behöva göra, eller hur jag ska uttrycka mig, för att de ska lyssna på mig"

"Inte heller när vi talar så tar de min dåliga hälsa på allvar, de var frånvarande o det var stor skillnad på vilka som satt där. Det hade kunnat bli ett suicid lyckat"

Patienter vill att informationen är individuellt anpassad

De önskar...

- tydliga besked om vad som väntar
- vara delaktig i vård och behandling
- bli lyssnade till och tagna på allvar
- att vården håller vad som utlovats
- bli respektfullt och vänligt bemötta

Fakta: Vårdens informationsplikt mot patienten enligt patientlagen (2014: 821) innebär att information till patienter ska anpassas till mottagarens ålder, mognad, erfarenhet, språkliga bakgrund och andra individuella förutsättningar – individuellt anpassad information.

Patienters tankar kring vård & behandling



"Bristfällig information om mina diagnoser, som bytts ut lite då och då"

"Ingen konkret hjälp alls- är det jag känner. Sedan flera år har ingen märkt att jag glider i en psykisk mardröm"

Patienter vill att diagnos och behandling är rätt

De önskar...

- adekvata utredningar och bedömningar
- rätt diagnos och behandling utan fördröjning t ex läkemedel eller terapi

Fakta: Enligt Patientlagen (2014:821) ska du ges möjlighet att få välja behandlingsalternativ och hjälpmedel
När det finns flera behandlingsalternativ som står i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet ska patienten få möjlighet att välja det alternativ som han eller hon föredrar. Patienten ska få den valda behandlingen, om det med hänsyn till den aktuella sjukdomen eller skadan och till kostnaderna för behandlingen framstår som befogat.

När det finns olika hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning tillgängliga ska patienten ges möjlighet att välja det alternativ som han eller hon föredrar.
Patienten ska få det valda hjälpmedlet, om det med hänsyn till hans eller hennes behov och till kostnaderna för hjälpmedlet framstår som befogat.

Patienters tankar kring vårdansvar



"Varje gång jag varit på möte känner jag mig maktlös"

"Vi anser att om BUP Dalarna hade satt in rätt insatser i rätt tid hade (NN) psykiska hälsa, skolfrånvaro, utbildningsnivå, våran arbetssituation och ekonomi inte utvecklats med samma dignitet"

Patienter vill att vården är sammanhållen med kontinuitet

De önskar...

- rimliga väntetider som följer vårdgarantin
- möjlighet att välja behandlingsalternativ och utförare
- fast vårdkontakt och vårdplan som följs och utvärderas
- tydlig ansvarsfördelning mellan olika aktörer

Fakta: Enligt hälso- och sjukvårdsförordningen (2017:80) och Patientlagen (2014:821) ska en fast vårdkontakt tillgodose patientens behov av trygghet, kontinuitet, samordning och säkerhet.

När?

En fast vårdkontakt ska utses för patienten om han eller hon begär det, eller om det är nödvändigt för att tillgodose hans eller hennes behov av trygghet, kontinuitet, samordning och säkerhet

Var?

En fast vårdkontakt kan utses i alla verksamheter som bedriver hälso- och sjukvård.

Patienters tankar kring tillgänglighet



"I dagsläget väntar jag på att få vård, men vuxenpsykiatri kan inte säga när jag får göra en bedömning för att påbörja vård. På grund av allt mer försämrat mående så har jag försökt kontakta primärvården för samtalsstöd, men blivit nekad eftersom jag redan är remitterad till psyk. Så alltså, primärvården nekar mig hjälp trots att den specialiserade vården inte verkar ha möjligheten att hjälpa mig. Eller ens hålla kontakt"

"Utökad möjlighet till kontakt med mottagningen. Ni är snåla med telefontider och uppringning"

Patienter vill att det ska vara lättare att komma i kontakt med vården

De önskar...

- få vård i tid utifrån gällande lagstiftning
- lätt komma i kontakt med vården
- att vården hör av sig som utlovats

Fakta: Vårdgaranti

Innebär att man ska få vård inom en viss tid. Det är en lagstadgad rättighet som anger inom vilka tidsgränser vård ska erbjudas. Vårdgarantins tidsgränser är 0–3–90–90 dagar.

- 0 • Få kontakt med primärvården inom 0 dagar (samma dag man tar kontakt)
- 3 • Vid nya hälsoproblem få en medicinsk bedömning av legitimerad personal i primärvård inom 3 dagar
- 90 • Få ett första besök i den specialiserade vården inom 90 dagar
- 90 • Efter beslut, få en operation/åtgärd inom den specialiserade vården inom 90 dagar

Valfrihet

Innebär att man har möjlighet att välja mellan samtliga behandlingsalternativ inom den öppna hälso- och sjukvården, dvs. även de behandlingsalternativ som finns i andra regioner. För att hemregionen ska bekosta vården i annan region gäller att de egna remissreglerna följs.

Ta del av hela rapporten



Nedan hittar du länkar till rapporten och annan information om vårdgaranti, valfrihet och fast vårdkontakt

[Analysrapport div Psykiatri](#)

[Patientlagen](#)

[Delaktighet](#)

[Fast vårdkontakt](#)

[Vårdgaranti](#)

[Valfrihet](#)