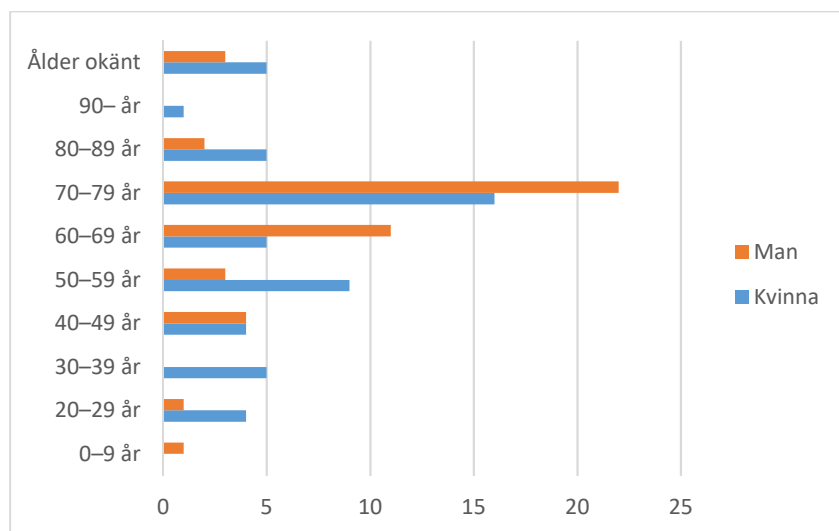


Klagomål från patienter med cancer- och tumörsjukdom

Rapportfakta

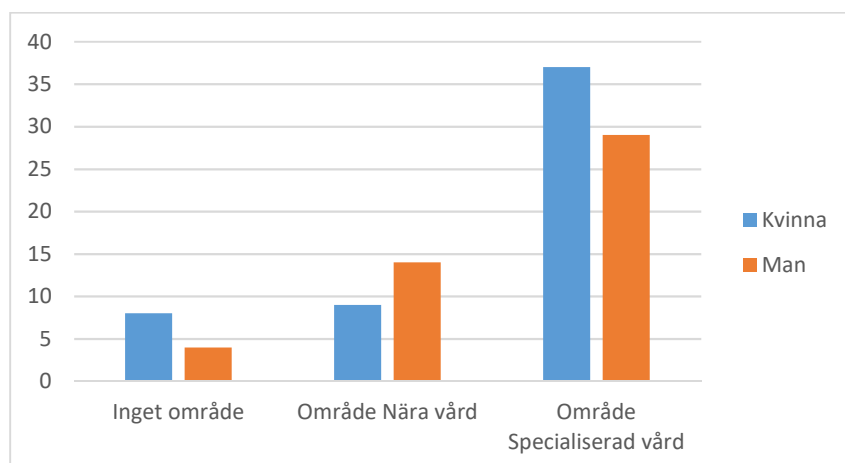
Under perioden den 1 januari 2022 till 10 februari 2023 registrerade patientnämnden totalt 1 555 stycken klagomålsärenden där patienter, eller närstående till patienter, hade klagomål och synpunkter på hälso- och sjukvården i Region Örebro län. Hädanefter används endast ordet patient.

I 101 av dessa är det registrerat att patienterna har någon form av cancer/tumörsjukdom. Alla klagomål kategoriseras utifrån patientnämndernas nationella kategorisering. En och samma patient kan förekomma i fler än ett klagomål.

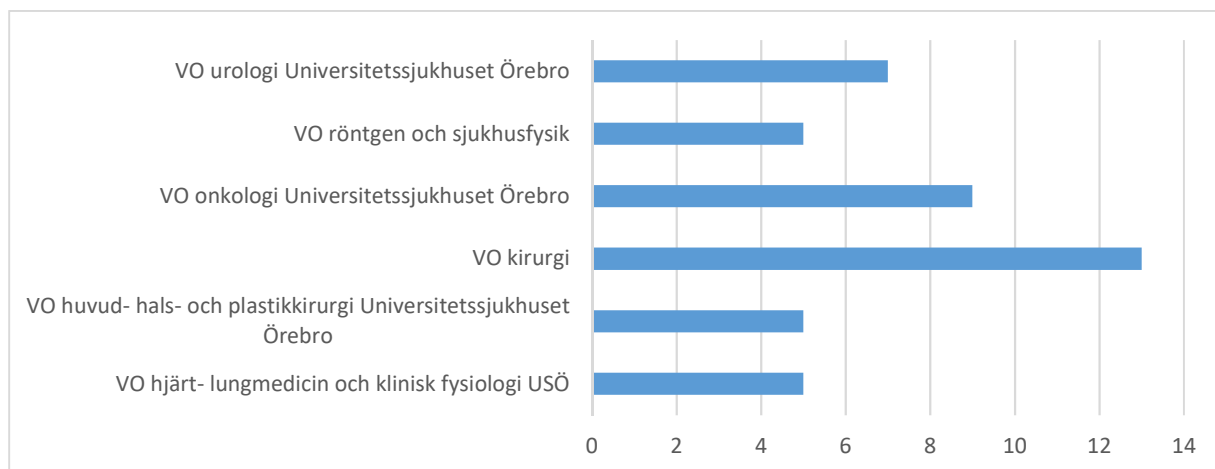


Diagrammet visar fördelning mellan kön och ålderskategorier.

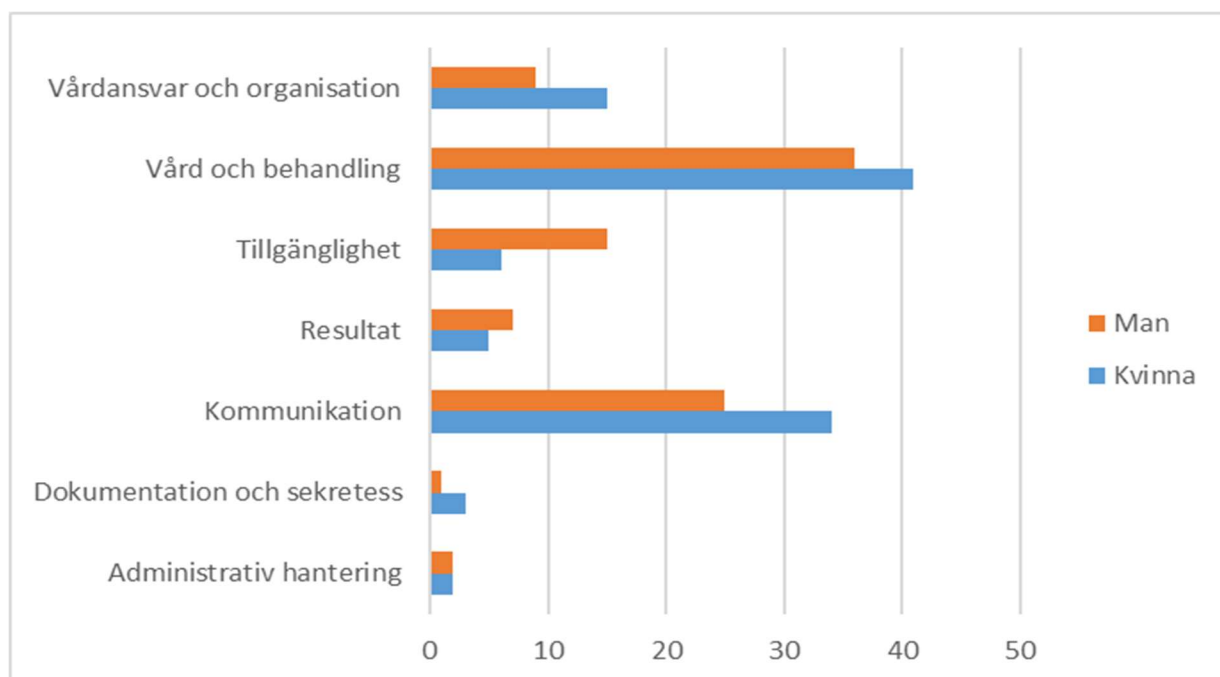
I 54 av underlagets 101 ärenden var patienten en kvinna och i 47 ärenden en man. Patienter i åldersintervallet 50–79 år har lämnat in flest klagomål.



Diagrammet visar fördelningen av klagomålen mellan områdena inom hälso- och sjukvårdsförvaltningen. De ärenden som ingår i "inget område" är till exempel privata vårdgivare med vårdavtal.



Diagrammet visar vilka verksamheter i område specialiserad vård som fått flest klagomål. De verksamheter som har färre än fem klagomål redovisas inte här.



Diagrammet visar fördelningen mellan huvudproblemen som angetts vid registreringen av varje klagomål. För varje huvudproblem finns det delproblem som också registrerats. Dessa redovisas inte här. Kategorierna är gemensamma för alla patientnämnder i hela Sverige.

Resultat

De huvudproblem som sticker ut i underlaget är Vård och behandling samt Kommunikation. För Vård och behandling är det delproblemen "undersökning/bedömning" och "behandling" som har registrerats flest gånger. För Kommunikation är det delproblemen "information" och "delaktig" som har registrerats flest gånger.

I denna rapport har dessa fyra delproblem analyserats.

Undersökning/bedömning

Patienter framför klagomål på att det inte gjorts tillräckligt med undersökningar/utredningar. I flera av klagomålen framkommer att vården först har bedömt att besvären har andra orsaker och inte beror på att det finns en tumörsjukdom. Konsekvensen har blivit en fördröjning av diagnosen och därmed en fördröjning av behandling. Detta har skapat en oro över att behandlingsresultaten ska bli sämre. Denna upplevelse finns hos framför allt hos yngre patienter.

"På akuten sa dom att det var förstoppning. Senare upptäckte dom att det var spridd cancer i buken."

"En sköterska på vårdcentralen tittade på knölen och sa att det inte var cancer. Sen visade det sig att det var basalcellscancer."

Behandling

En del klagomål handlar om att en planerad behandling skjutits upp och att patienten får vänta längre än vad som först förespeglats. I några av dessa klagomål sägs fördröjningen bero på Covid, och inte bara den generella situationen med fördröjning av operationer till följd av Covid, utan även att vårdpersonal insjuknat.

Det finns även klagomål som visar på att läkare på olika kliniker ger motstridiga besked vad gäller möjliga behandlingar.

"Det känns som om de spelar roulett med mitt liv."

Information

Flera av klagomålen i underlaget pekar på att vården lämnar cancerbesked via ett telefonsamtal, och i vissa fall utan att en telefontid har bokats. Detta upplevs som mycket jobbigt.

"Jag blev chockad och bröt ihop."

"Jag fick först inget besked och jag kontaktade mottagningen. Några dagar senare ringde en läkare och gav mig ett cancerbesked."

Den information som ges upplevs ofta som bristfällig och ibland kan det vara svårt att riktigt förstå det som läkaren säger och försöker informera om. Ibland uppfattar patienter att den information de fått har varit felaktig.

I de fall där en patient har kontakt med flera läkare på olika kliniker kan det ibland vara svårt att veta hur och till vem man ska vända sig till med eventuella följdfrågor.

Några klagomål handlar om att patienten fått information om att de ska bli kontaktade för till exempel uppföljning, men ingen hörde av sig trots att det utlovats.

Det framkommer även att patienter upplever att man inte fått någon information om risker för att behandlingen kan ge biverkningar.

Delaktig

De allra flesta klagomålen handlar om att vårdpersonalen inte lyssnar på det som patienten eller den närstående berättar. Det kan handla om att man upplever att den man talar med inte alls förstår hur ont man har eller hur orolig och rädd man är.

Det framkommer att man som patient inte alltid känner sig delaktig i de beslut om fortsatt utredning eller behandling som fattas.

Sammanfattande reflektioner

Några av klagomålen är inskickade av efterlevande. Det som framkommer är en upplevelse av att om vården hade lyssnat och tagit patienten och närstående på allvar hade det kunnat sluta på ett annat sätt. Vården hade då gjort de nödvändiga utredningarna med en gång och cancer hade upptäckts tidigare och patienten hade kanske inte behövt avlida i förtid.

Det som framkommer är en upplevelse av att patienten och de närstående inte har tagits på allvar, och att de inte fick gehör för det som de ville föra fram. Bilden som finns är att patientens sista tid i livet på något sätt hade kunnat bli bättre om de blivit lyssnade till.

Det går att se att en del patienter upplever att kommunikationen blir svårare ju fler läkare/sjuksköterskor de har kontakt med, både vad gäller att berätta om hur de mår och att tolka informationen de får om till exempel fortsatt utredning eller behandling.

Det kan vara viktigt för patienten att vården till hänsyn till hur just jag vill få information. Kanske behöver den skriftliga standardkallelsen kompletteras med ett förtydligande telefonsamtal?