

## Synpunkter framförda till Patientnämnden gällande kommunikation

Patientnämnden har analyserat inkomna ärenden gällande kategorin Kommunikation under perioden 2021-09-01 till 2022-02-28. Analysen är en uppföljning på den analys som gjordes 2017.

182 ärenden har registrerats under mätperioden. Det är en ökning jämfört med tidigare analys men ärenden på totalen ökade mer.

### Metod

Som en metod att på ett strukturerat sätt kunna analysera ärendena användes samma metod som 2017. D.v.s. samtliga inkluderade ärenden kodades utefter den känsla som upplevelsen av vårdkontakten gett upphov till utifrån det som kan uttolkas från anmälares berättelse. De koder som användes var Otrygg, Ovilja, Underordnad, Värdering, Skepsis och Privat.

### Resultat och analys

Otrygg är fortsatt den vanligaste koden vilket den även var 2017 även om den minskat signifikant sedan förra analysen. Privat är ovanlig med endast 4 ärenden. Läkare är vanligaste yrkeskategori utom under koden Ovilja där ärendena är vanligast hos omvårdnadspersonal.

Ärenden gällande kvinnor är vanligare och det är framförallt i åldersspannet 20-60 år som kvinnorna är i majoritet i förhållande till männen. Om det motsvarar antalet vårdkontakter kan vi inte uttala sig om.

Psykiatrisk specialistvård har några fler ärenden under kategorin kommunikation sedan föregående analys. Deras ärenden är jämnt fördelade mellan koderna. Övriga verksamheter är svåra att jämföra pga. organisationsförändringar som medför att jämförelser inte blir korrekta.

Ett observandum i övrigt är ärenden där anmälares reagerat på sådant som uttryckts i journalen och som kommit till dennes kännedom genom den tillgänglighet till journalen som numer finns via 1177.se. Alla koder utom Privat finns representerade i detta och det kan handla om kommentarer om utseende som uppfattats som kränkande och medicinska fynd som inte delgivits patienten och därför kommer som en överraskning när de läser journalen. En ökad noggrannhet kring vilka uppgifter som ska in i journalen och när hade varit önskvärt i dessa fall.

### Reflektion

Förhoppningen är att denna analys ska kunna ge vården verktyg att jobba med kring kommunikation. Kommunikation med patienter och närstående har alltid varit viktigt men i dagens och framtidens vård kommer det bli allt viktigare. För att få en patient att bli "medskapare" till sin vård underlättar det om patienten är välinformerad på ett sätt som denne förstår, upplever att vården håller vad de lovar, känner sig respektfullt bemött och tagen på allvar. En otrygg, underordnad patient som känner sig (ned)värderad eller upplever vårdpersonalen som ohjälpsam och skeptisk till sig och sina symtom kommer sannolikt inte att vara en speciellt följsam patient. Således kan även de medicinska resultaten kraftigt påverkas av frågor som rör kommunikation.