



När en patient skadas i vården ...

- Förklara vad som hänt
- Lyssna på patientens egen upplevelse av skadan
- Beklaga att patienten fått en skada
- Förklara hur sjukvården arbetar för att analysera inträffade skador i syfte att liknande skador inte ska drabba andra patienter
- Hjälpa till att minska den medicinska skadan
- Informera om var patienten kan klaga
- Informera om var patienten kan söka patientskadeersättning
- Analysera vad ni kan lära av skadan
- Ge stöd till den personal som varit med vid skadetillfället

Förklara vad som hänt

Erfarenheter visar att patienter reagerar starkt mot att information om vad som hänt dem undanhålls. Patienten vill få veta vad som faktiskt inträffat, det vill säga vad som ur medicinsk synpunkt fått ett annat förlopp än det normala eller förväntade. Vad som egentligen orsakade att förloppet blev annorlunda kan i detta tidiga skede vara svårt att fastställa. För att klarlägga det kan krävas en mera djupgående analys av händelsen.

Lyssna på patientens upplevelse

Patientens egen upplevelse av vad som hänt kan vara till hjälp i sjukvårdens egen analys av förloppet. Att vårdgivaren tar del av patientens egen berättelse är av vikt för patientens fortsatta bearbetning av det inträffade.

Beklaga att patienten fått en skada

Patienten vill höra en ursäkt eller ett beklagande för vad hon/han råkat ut för. Visa medkänsla med patienten genom att säga att ni beklagar det patienten råkat ut för. Det är mer tveksamt att be om ursäkt då det kan uppfattas som ett erkännande att sjukvården begått ett fel, vilket inte behöver vara fallet. Orsaker till skadan får klarläggas senare.

Förklara hur sjukvården arbetar för att analysera inträffade skador i syfte att liknande skador inte ska drabba andra patienter

Patienterna vill att sjukvården ska lära av det som inträffat så att inte andra drabbas av en liknande händelse. Informera patienten om hur ni rapporterar skador i ert avvikelssystem och hur avvikelserna analyseras för att se om det finns brister i system och rutiner. Vid dödsfall och skador som kan leda till bestående men för patienten bör alltid en händelseanalys utföras. Informera om hur analyserna leder till att rutiner, system och organisation förbättras så att liknande skador inte ska kunna drabba andra patienter. I förekommande fall, informera gärna patienten om att t.ex. rutiner ändrats med anledning av det inträffade.

Hjälp minska medicinska skadan

För att bibehålla patienters förtroende för vården är det angeläget att de får snabb hjälp att minska de medicinska effekterna av skadan och om möjligt erbjudas rehabilitering. Försök samordna och underlätta dessa patienters fortsatta vårdkontakter för skadan så att de inte drabbas av fler besvikelser. Genom att visa medkänsla kan förhoppningsvis ett eventuellt psykiskt trauma av skadan begränsas.

Informera patienten om var hon/han kan klaga

Den som vill klaga eller framföra synpunkter på behandlingen kan göra det till:

- kliniken/enheten, i regel till verksamhetschefen
- sjukhusets patientombudsman eller motsvarande
- landstingets patientnämnd/förtroendenämnd
- till Socialstyrelsen

Informera om var patienten kan ansöka om patientskadeersättning

Enligt patientskadelagen kan den som drabbas av en personskada orsakad av eller i samband med hälso- och sjukvård i Sverige i vissa fall få patientskadeersättning. Om patienten drabbats av en skada som bedöms allvarlig (till exempel kan medföra invaliditet, långvarig sjukskrivning, omoperation och/eller avsevärt förlängd sjukhusvistelse) och som enligt en preliminär bedömning hade varit möjlig att undvika bör patienten upplysas om möjligheten att ansöka om patientskadeersättning hos oss.

Ta aldrig själv ställning till om en skada är ersättningsbar eller inte. Det kan bara vi göra. Hänvisa sådana frågor till oss. Lova aldrig patienten att hon/han ska få ersättning. Det måste alltid utredas i detalj av oss enligt lagens villkor.

Följande kriterier gäller vid prövning av om ersättningsbar personskada föreligger:

- om skada uppkommit som hade varit möjlig att undvika
- vid fel på eller felaktigt handhavande av medicinteknisk utrustning
- vid felaktig diagnos
- vid vissa vårdrelaterade infektioner
- vid olycksfall i samband med sjuk- hälso- och tandvård vid felaktig medicinering. Observera att biverkningar av läkemedel ska anmälas till läkemedelsförsäkringen

Patienten har inte rätt till ersättning enbart av det skälet att behandlingen inte lett till önskat resultat eller att det uppstått en komplikation. All sjukvårdande behandling innebär en risk för komplikationer, varav vissa är omöjliga att undvika. För sådana komplikationer lämnas inte ersättning.

Patientskadelagen och skadeståndslagen ligger till grund för bedömningen av om en komplikation är att betrakta som ersättningsbar patientskada.

Cirka 45 % av de patienter som anmäler en skada bedöms ha rätt till ersättning enligt patientskadelagen. För information besök: www.patientforsakring.se.

Hur söker man patientskadeersättning?

Det är alltid patienten själv som avgör om en anmälan om patientskada ska göras eller ej. Blanketter för skadeanmälan och broschyrer ska finnas hos varje sjukhus, vårdinrättning med mera. De kan beställas hos patientnämnden/förtroendekommittén i respektive landsting. De finns också på försäkringens hemsida, www.patientforsakring.se.

Hur utreds en patientskada?

Vi svarar för en fullständig skadeutredning enligt patient-skadelagen. Vi begär in medicinska handlingar och journaler från verksamhetschefen vid den/de vårdinrättningar där patienten behandlats. Det är av stor vikt att vi erhåller de handlingar som begärts inom ett par veckor för att patienten ska få ett beslut om skadan är ersättningsbar eller ej.

Om vi inte fått handlingarna inom fyra veckor sänds en påminnelse. Varje vårdinrättning är skyldig att tillhandahålla oss medicinska handlingar utan kostnad enligt ett avtal mellan landstingen och Patientförsäkringen LÖF. Detsamma gäller utfärdande av invaliditetsintyg. Det bör ske utan dröjsmål.

Hur får sjukvården veta om skadan ersätts eller ej?

Vårt beslut sänds till patienten direkt, med kopia till verksamhetschefen. Information om skadeanmälningar går inte vidare från oss till Socialstyrelsen. Vi lämnar aldrig information från skadeanmälningar till Socialstyrelsen.

Analysera vad Ni kan lära av anmälda patientskador

Varje år får chefläkaren och verksamhetscheferna för ortopedi, kirurgi och kvinnosjukvård en detaljerad statistik om alla anmälningar till oss från deras sjukhus/klinik de senaste sju åren. Syftet med att återföra detaljerad statistik i bearbetningsbar form är att sjukvården ska lära av anmälda skador och ändra system, rutiner och organisation så att liknande skador inte inträffar igen. Erfarenheten från England visar att cirka 80 % av skadorna i vården vid en djupare analys beror på brister i rutiner, system och organisation (systemfel) och cirka 20 % på brister i individens handlande (individfel). Patientförsäkringen LÖF är starkt engagerat i att stödja sjukvården i dess arbete att minska skador i vården.

Handbok i Risk- och Händelseanalys har tagits fram av Patientförsäkringen LÖF, Sveriges Kommuner och Landsting, Socialstyrelsen och två landsting. Enligt handboken bör händelseanalys göras på alla skador som leder till dödsfall eller bestående men för patienten. Handboken finns på Socialstyrelsens hemsida.

Ge stöd till den personal som varit med vid skadetillfället

En korrekt genomförd händelseanalys av en allvarlig patientskada kan ofta bidra till att involverad personal avlastas skuldkänslan då förklaringen ofta finns i system och rutiner. Det åligger verksamhetschef att ge stöd till den/de personer som var inblandade i en händelse som lett till en skada på patienten. Goda exempel på hur man arbetat med detta återfinns bland annat på Universitetssjukhuset i Lund där man bildat förtroendegrupper för i första hand medarbetare som råkar hamna i en anmälningssituation. Grupperna är aktivt uppsökande och ger praktisk hjälp och ett psykosocialt stöd. Denna typ av stöd till personal borde också kunna användas för personal som varit med om en patientskada.



För mer information om patientförsäkringen kontakta
Patientförsäkringen LÖF
Box 17830
118 94 Stockholm

telefon: 08-551 010 00
hemsida: www.patientforsakring.se
e-post: info@patientforsakring.se