

En patientförsäkring för alla

NÄR EN
PATIENT
SKADAS I
VÅRDEN

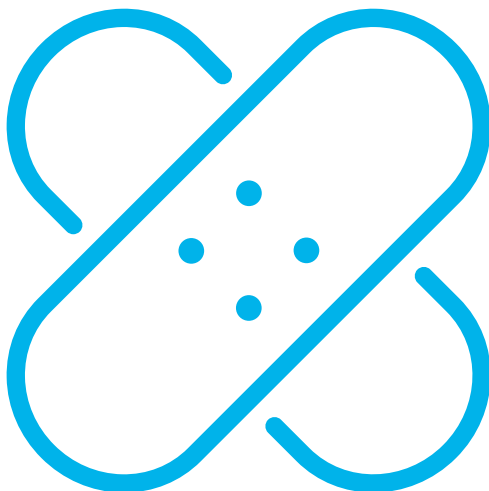
—

LÖF



NÄR EN PATIENT SKADAS I VÅRDEN

1. Förklara vad som hänt
2. Lyssna på patientens upplevelse av skadan
3. Beklaga att patienten fått en skada
4. Hjälpa till att minska den medicinska skadan
5. Förklara hur sjukvården arbetar för att liknande skador inte ska hända igen
6. Informera om var patienten kan framföra klagomål
7. Informera om var patienten kan söka patient-skadeersättning
8. Analysera vad ni kan lära av skadan
9. Ge stöd till de anställda som varit med vid skadetillfället



NÄR EN PATIENT SKADAS I VÅRDEN

1. 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 har inträffat. Tänk på att det i detta tidiga skede kan vara svårt att helt fastställa vad som hänt.

2. Lyssna på patientens upplevelse av skadan

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

3. Beklaga att patienten har fått en skada

Patienten har rätt till ett beklagande för vad hen råkat ut för. Visa medkänsla med patienten genom att säga att ni beklagar det patienten råkat ut för. Det kan tidigt i förloppet vara mer tveksamt att be om ursäkt då det kan uppfattas som ett erkännande att sjukvården begått ett fel, vilket inte behöver vara fallet. Är det dock frågan om en undvikbar skada är ett uppriktigt framfört förlåt en naturlig del i handläggningen. Var noga med att även följa upp det som sägs med konkreta handlingar, exempelvis genom att författa intyg och dylikt utan fördröjning.

4. Hjälpa till att minska den medicinska skadan

För att bibehålla patienters förtroende för vården är det angeläget att de får snabb hjälp att minska de medicinska effekterna av skadan. 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.

5. Förklara hur sjukvården arbetar för att liknande skador inte ska hända igen

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 har ändrats med anledning av det inträffade.

6. Informera om var patienten kan framför klagomål

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

- kliniken/enheten, i regel till verksamhetschefen
- sjukhusets patientombudsman eller motsvarande
- landstingets/regionens patient- eller förtroendekommitté
- Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

7. Informera om var patienten kan söka 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 enligt en preliminär bedömning hade varit möjlig att undvika ska patienten upplysas om möjligheten att ansöka om ersättning.

För den som vårdas inom offentligt finansierad vård finns en patientförsäkring hos oss: Löf – en patientförsäkring för alla. Vi försäkrar cirka 90 % av Sveriges vårdgivare och som patient är man automatiskt försäkrad genom sin vårdgivare.

Upplysningsskyldighet

Den 1 januari 2011 trädde patientsäkerhetslagen i kraft. Lagen innebär bland annat utökad upplysningsskyldighet från vårdgivare till patient och närstående vid inträffad skada.

Hur söker man patientskadeersättning?

Det är alltid patienten själv som avgör om en anmälan om patientskada ska göras eller inte. Blanketter för skadeanmälan och broschyrer ska finnas hos varje vårdgivare. De kan beställas hos patientnämnden eller förtroendekommittén i respektive landsting/

region. De finns också på vår hemsida, www.lof.se.

På www.lof.se finns även möjlighet att göra en digital anmälan om man loggar in med bankid.

Hur utreds en patientskada?

Vi svarar för en fullständig skadeutredning enligt patientskadelagen. Vi begär in medicinska handlingar och journaler från den eller 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 besked om skadan är ersättningsbar eller inte.

Hur får sjukvården veta om skadan ersätts eller inte?

Vårt beslut sänds direkt till patienten, med kopia till verksamhetschefen. Information om skadeanmälningar går aldrig vidare från oss till IVO.

8. Analysera vad ni kan lära av skadan

En av de viktigaste åtgärderna när en skada inträffat är att analysera varför den inträffade. Genom att använda egen analys i kombination med detaljerad statistik från oss kan sjukvården lära av anmälda skador så att liknande skador inte inträffar igen.

9. Ge stöd till de anställda som var med vid skadetillfället

En korrekt genomförd händelseanalys av en allvarlig patientskada kan ofta bidra till att involverad personal avlastas skuld känslan 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. Stödet bör innefatta praktisk hjälp och psykosocialt stöd.

Ta aldrig själv ställning till om en skada är ersättningsbar eller inte, och lova aldrig ersättning.

Hänvisa sådana frågor till Löf.

Följande kriterier gäller vid bedömning 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 eller fördröjd 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

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

Cirka 40 % av de patienter som anmäler en skada bedöms ha rätt till ersättning enligt patientskadelagen.

Löf
Box 17830
118 94 Stockholm

Växel 08-551 010 00
info@lof.se
www.lof.se