

Tjänsteställe, handläggare
Patientnämndens kansli, Sofia Wange

Datum
2021-03-16

Beteckning
Tjänsteanteckning

Klagomål gällande vaccination mot Covid-19

”Talet om att vara rädd om de äldre och sköraste är tydligen tomt prat. Hur kan ni behandla äldre personer på detta ovärdiga sätt?”

(Uttalat av patient som är i åldern 80+ och som under två veckor har ringt anvisat telefonnummer 79 gånger utan att få annat besked än att det inte går att boka tid för vaccination just nu)

När vaccinet mot Covid-19 kom i slutet av år 2020 införde Region Örebro län två olika sätt för invånarna att boka tid för vaccination. Invånarna kan välja att boka tid via 1177, vilket kräver ett bankID, eller genom att ringa ett telefonnummer för att därigenom få en telefontid för att boka tid för vaccination. På regionens hemsida finns information om vilka grupper som för tillfället ska vaccineras och hur planeringen framåt ser ut.

Mellan den 18 februari och den 12 mars 2021 har 57 klagomål inkommit gällande vaccination mot Covid-19. De som inkommit med klagomål har varit i åldersgruppen 60 år och äldre, främst är det patienter som tillhör åldersgruppen 80+ som har inkommit med klagomål. Det är åldersgruppen 80 år och äldre som tillhör den grupp som under den angivna tidsperioden har varit aktuella för vaccination.

31 av de inkommande ärendena rör kvinnliga patienter och 26 rör manliga patienter. I 33 av de ärenden som rör vaccination mot Covid-19 är det en närstående som har hört av sig till patientnämndens kansli. De närstående som har hört av sig är vanligtvis patientens barn eller make/maka till patienten.

Alla klagomål, förutom ett, har gällt Region Örebro läns hantering av vaccination mot Covid-19. Det som inte gäller regionen gäller en kommun, i detta fall Kumla kommun.

Postadress
Region Örebro län
Regionkansliet
Box 1613, 701 16 Örebro
E-post: regionen@regionorebrolan.se

Besöksadress
Eklundavägen 2, Örebro
Tel: 019-602 10 00
Organisationsnummer: 232100-0164

Vilka svårigheter upplever patienterna?

Det huvudsakliga problemet, som patienterna upplever, handlar om tillgängligheten till vården. I detta fall innebär det att patienterna upplever svårigheter att få en telefontid för att på så sätt kunna boka tid för vaccination.

Många äldre har inte bankID, utan är hänvisade till att ringa det telefonnummer som finns för att boka tid. De flesta klagomål rör svårigheten att få en telefontid. Patienter uppger att de har suttit och ringt många gånger under lång tid för att komma fram, men de möts bara av en telefonröst som säger att det inte finns några telefontider just nu och att patienten kan prova igen om en stund. Patienterna har inte upplysts om att anledningen till svårigheten att få en telefontid beror på att det inte finns tillräckligt med vaccin för tillfället. Patienterna efterfrågar ett bättre sätt att få vaccinationstid. Det finns också patienter som har bankID, men som ändå upplever att det har varit svårt att få en tid för vaccination.

Flera patienter upplever att informationen som ges om vaccineringen är otydlig. Det är otydligt när ny leverans av vaccin kommer och när patienten ska ringa igen. Många patienter påpekar att det är svårt att förstå informationen.

Konsekvenser

”Stressen över att försöka få boka tid för vaccinering men inte lyckas börjar ta knäcken på henne” säger en dotter till en patient som är över 80 år.

Patienterna känner sig ofta frustrerade, ledsna och oroliga. En del patienter är arga och upprörda. Vissa patienter är osäkra på om de någonsin kommer att få sitt vaccin. Många av de som hör av sig har sjukdomar, såsom cancer, hjärtsjukdom och lungsjukdom, som gör dem extra sårbara för Covid-19. Väntan på att få vaccination har lett till att några patienter har fått skjuta upp operationer och viktiga undersökningar på grund av rädsla att smittas i samband med besök i vården.

Det finns en viss ilska att personer som är yngre har gått före i kön. Det finns patienter som tycker att vem som helst kan boka en tid och säga att de arbetar i till exempel hemtjänsten eller i LSS. Görs då verkligen någon koll att detta stämmer? Ilskan har lett till misstänksamhet mot att allt går rätt till.

Några patienter känner att de egentligen behöver ha hemtjänst, men av rädsla för att bli smittade väljer patienten att inte ha hemtjänst innan patienten har blivit vaccinerad.

Förbättringsförslag

Flera patienter har förslag på förbättringar gällande vaccinering mot Covid-19.

I Örebro län är det patientens eget ansvar att ringa eller gå in på 1177 för att få en tid för vaccination. Det vanligaste förslaget är att vården skickar kallelser eller ringer patienter som är över 80 år och ger dem en tid för vaccination. På så vis skulle äldre slippa sitta i timmar för att försöka få en tid för vaccination. Många har hört att vården i andra regioner kallar patienter över en viss ålder, och de tycker att man bör göra samma sak i Örebro län.

Patienterna tycker i många fall att man, istället för att ha en telefonsvararröst som säger att det inte finns några telefontider just nu, skulle ha en människa i andra änden som svarar och som kan informera patienten om hur läget är, varför det inte finns telefontider etc. Den person som tar emot samtalet skulle då också kunna informera om när nytt vaccin kommer så att patienten vet när det är någon idé att ringa igen.

Flera patienter är oroliga över att bli smittade när de är på väg till eller besöker den vaccinationsnod som finns. Ett förslag är att patienten istället ska få sitt vaccin på vårdcentralen

Sammanfattningsvis

- Det är svårt att nå vården för att boka tid för vaccination.
- Patienterna känner sig ledsna, upprörda och oroliga över att inte få någon tid för vaccination.
- Många känner sig arga över det system som Region Örebro län har valt för bokning av vaccinationstider.
- Det är ofta svårt att förstå den information som finns angående vaccinationer.
- Patienterna efterlyser andra sätt att boka tid för vaccination.
- De flesta patienter vill bli kallade för vaccination, istället för att sitta och ringa upprepade gånger.
- Det finns en ilska över att yngre personer som inte tillhör riskgruppen får vaccinet före de som är 80+.
- Flera patienter vill hellre vaccineras på vårdcentralen istället för på de centrala vaccinationsnoder som finns.