

# Upplevelser av att inte bli lyssnad på och att inte vara delaktig

Klagomål till patientnämnden 2024  
gällande kvinnosjukvård

Karin Nordgren och Maria Lindberg, utredare



# Bakgrund

- Inte lyssnad på, inte tagen på allvar
- Önskemål om att vården skulle anpassas efter individuella behov
- Brist på förståelse och empati vid gynekologiska undersökningar
- Information om vårdgarantin/långa väntetider

Patientnämndernas kansli  
Västra Götalandsregionen  
Rapport  
2019-05-27

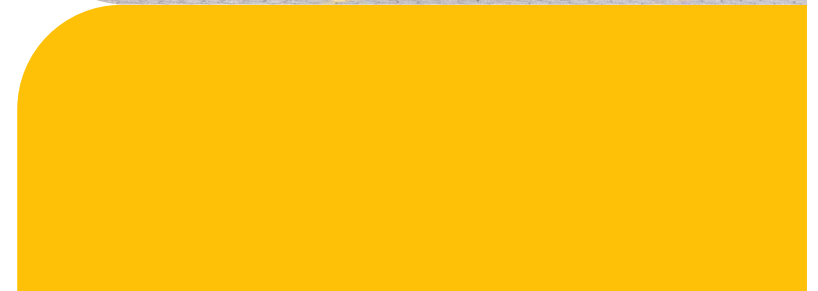
## Kvinnors upplevelser av vården vid kvinnorelaterade sjukdomar och tillstånd

Analys av inkomna klagomål till patientnämndernas kansli  
Västra Götalandsregionen 2018

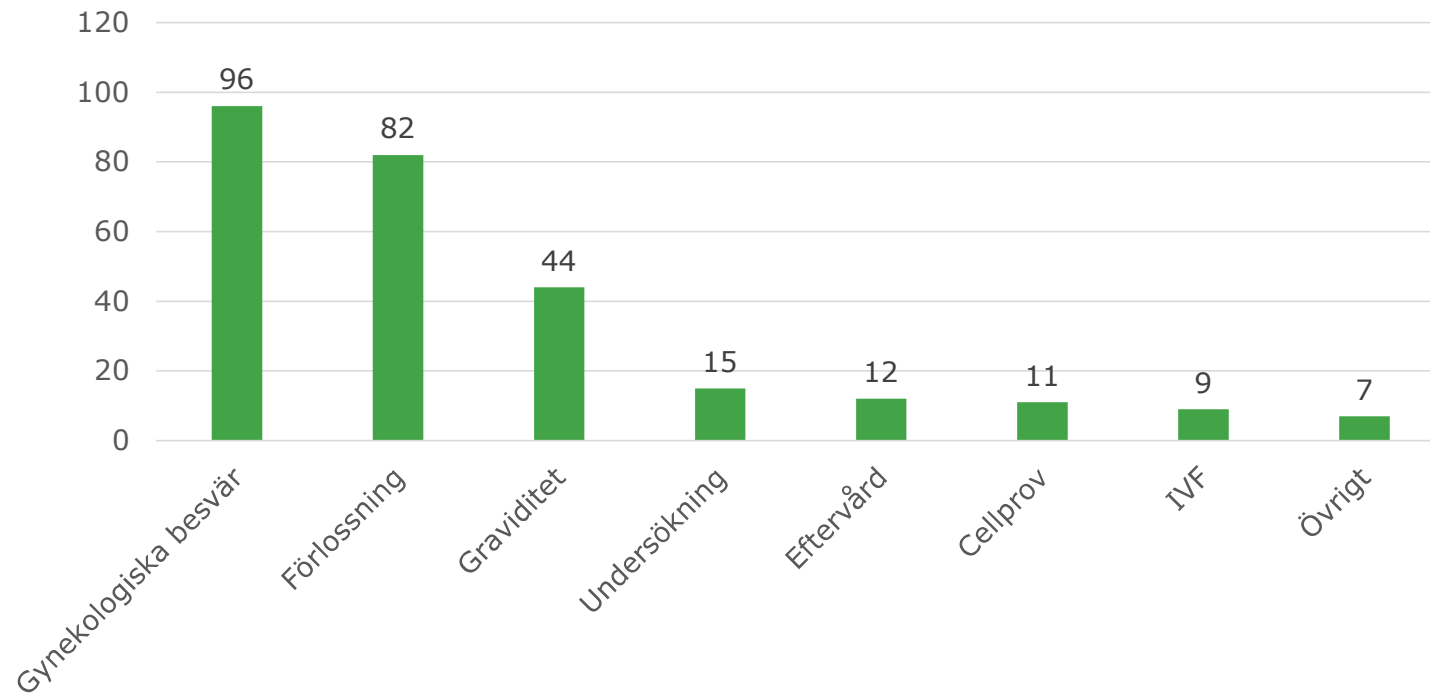
Karin Nordgren, utredningssekreterare

# Bakgrund

- Kvinnosjukvård definieras i rapporten av gynekologi och obstetrik
- Sedan 2015 satsning på förlossningsvård och kvinnors hälsa
- 16 700 barn föddes i VGR 2024
- Förlossningsvården i Sverige är god och säker och för de flesta en positiv upplevelse



# Resultat, händelser



# Resultat, upplevelser

- Att känna sig osedd och inte delaktig
- Att behöva vänta på vård eller bli hänvisad
- Att inte veta
- När bedömningen blev fel och ibland orsakade en skada



# Graviditet

- Inte blivit lyssnad på
- Situationen hade inte behövt bli så akut om personalen lyssnat
- När personal haft fokus på andra saker har patienter känt sig osedda
- Förväntningar hos patienter som hälso- och sjukvården inte har kunnat tillmötesgå

*"Mitt kejsarsnitt beviljades först i vecka 37 efter många sömnlösa nätter, många tårar och desperata samtal. Det är inhumant att få veta hur man ska föda så kort innan födsel".*

# Förlossning – att känna sig oseedd

- Att känna sig oseedd påverkade patienternas delaktighet och upplevelse av vården negativt
- Långa förlopp

*“Jag känner att jag blev sedd som en sak, inte som en levande och kämpande människa...man tittade mer på kurvor och skärmar för att säkerställa att allt är bra med hjärta och blodtryck för mig och bebisen men man såg inte mig som människa”.*

# Att känna sig oseedd

- Besvikelse

Över att inte bli lyssnade på när de uttryckt smärta

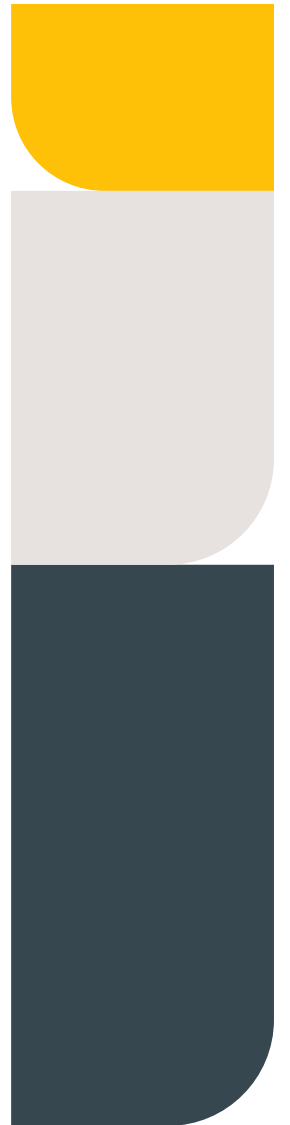
Inte få tillräcklig smärtlindring under förlossningen

Inte få gehör för önskemål om kejsarsnitt

Förlossningsplaner som inte beaktades

Blev lämnade ensamma

Barnmorskan var inte närvarande i den utsträckning patienten önskade



## Citat ur en anmälan – att känna sig osedd

*" Jag blev lämnad ensam i rummet även om jag tydligt sa att det känns annorlunda och att jag hade väldigt ont. Jag fick mer smärtstillande och personalen lämnade rummet fast jag tydligt uttryckte att jag kände mig orolig, ledsen och ensam. Till slut fick jag panik och började skrika och det var först då personalen lyssnade på mig och förstod att jag snart skulle föda. Under dessa timmar togs ingen hänsyn till min tidigare traumatiska upplevelse utan fick själv påminna om detta. När jag sedan var inlagd på BB erbjöds jag inget förlossningssamtal "*



# Bedömning med negativa konsekvenser

- Förlossningsbristning och fostervattenavgång
- Vilken fas i förlossningen
- Hög arbetsbelastning bidrog till beslut och negativ upplevelse
- Bedömning av förlossningskoordinator med följderna att inte hinna in i tid

*"Jag ringer flera gånger under dagen men blir hela tiden tillsagd att vänta och återkomma när värkarna är tätare...tycks inte tas på allvar, försöker få komma in på kontroll men ges bara svar att avvakta trots täta och starka värkar. Efter 4 samtal får jag komma in. Vi pratar om ryggbedövning men hinner inte ges. Jag känner panik och döds känslor".*

# Att inte veta

- Patienterna önskade fortlöpande information vad som hände under förlossningen och hur planen såg ut
- Olika besked skapade oro
- Vid en akut situation behöver patienter få veta

*"När han kommer ut andas han inte. Min son tas till ett annat rum tillsammans med min man för att få hjälp att andas. Under tiden är jag kvar i förlossningsrummet utan att veta hur min son mår. Jag blir lämnad ensam utan någon sköterska i rummet en bra stund och vet då fortfarande inte hur min son mår eller om han ens lever".*

- Saknade ett uppföljande samtal - förlossningssamtal

# Eftervård

- Saknade någon på BB som frågade hur de mätte fysiskt och känslomässigt efter förlossningen
- Mer information och stöd om amning
- Undersökning innan de åkte hem
- Uppfattade personalen på BB stressad
- Det är "normalt efter man fött barn"
- Inte fått någon tidsram eller vart vända sig om kvarstående besvär



## Exempel ur en anmälan - bäckenbottenbesvär

*"På efterkontrollen berättade jag om mina besvär med skav och smärta. Det enda svaret jag fick var att allt såg normalt ut men om jag upplevde dessa symptom kunde jag skicka en remiss till kvinnokliniken för undersökning.*

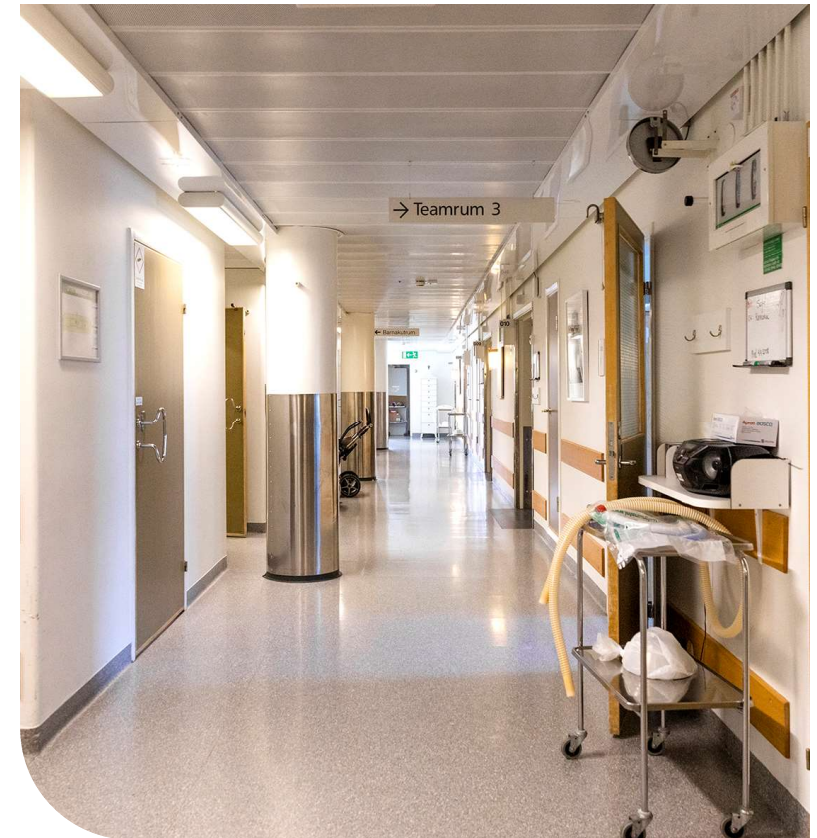
*Jag hade önskat att mina symptom och tankar om min kropp hade tagits på större allvar än enbart säga att allt såg normalt ut och att man får räkna med förändringar i underlivet efter att man har fött barn."*



# Att söka gynekologisk vård

- Vid besök inte bli lyssnad på, inte tagen på allvar
- Kunskapen om den egna hälsan
- Bristande bemötande

Psykisk sjukdom, övervikt,  
funktionsnedsättning



# Känna sig oseedd, citat ur en anmälan

*"Inledde med en fråga om hysterektomi, varpå allmänläkaren avbryter för att dra en nedlåtande monolog om hur jag kommer ångra mig och hur min "framtida man" skulle se på frågan. Försökte påpeka att detta inte var ett spontant infall... Läkaren inleder journalanteckningen med "kvinna med psykisk sjukdom"... det har ingenting att göra med problemet jag sökte för"*



# Behöva vänta eller bli hänvisad

- Lång väntetid på operation, besök eller IVF
- Vårdgivaren: brist på gynekologer, opererade 40 % av normal kapacitet
- Påverkan på livskvalité

”Jag är 25 år utan barn. Jag är främst orolig för att det är något allvarligt och rädslan för att inte kunna få barn i framtiden är väldigt påtaglig. Det borde finnas någon slags vårdgaranti även om det inte är ett första besök.”

- Vid akuta besvär hänvisning till primärvård eller privata mottagningar

# Exempel ur ett klagomål

*Patienten berättar att hon remitterats för kirurgiskt ingrepp. Patienten fick information om att väntetiden för operation var cirka tre år. Patienten erbjöds att få operationen utförd i annan region. Dock gör hennes hälsa det svårt att resa och det var därför inte ett möjligt alternativ. Att vänta tre år fann patienten som orimligt på grund av problemens karaktär och hon bekostade därför en operation själv via en privat vårdgivare. Efter att operationen utförts, cirka en och en halv månad efter att patienten erhållit remissbekaftelsen med information lång väntetid, erbjöds patienten en operationstid inom en snar framtid.*



# Att inte veta

- Kontakta vem för frågor? Söka vård var?
- Känsla av otrygghet, upprepade kontakter
- Bristande information inför en operation

*Under samtalet blir patienten varse om att hon inte längre kan bära barn. Beskedet chockade patienten eftersom det inte framgått i tidigare erhållen information. Om hon hade fått tydlig information om detta hade hon avvaktat operationen under fem år eftersom hon fortfarande haft tankar på att skaffa fler barn. Nu är patienten förtvivlad och misstänker att yngre patienter och patienter utan barn hade fått tydligare information än vad hon fick eftersom hon har passerat 40 år och sedan tidigare har barn.*



# Bedömning med negativa konsekvenser

- Försenad diagnos, t.ex. cancer
- Bristande kontinuitet

*"Alla läkare jag träffade var fokuserade på att behandla det akuta. Ingen (8-9 stycken) hade tid/ork/erfarenhet att undersöka min endometrios"*

- Vårdgivaren prioriterade tillgänglighet framför kontinuitet

# Undersökning

- Utsatt situation

”hårdhänt” ”utelämnad” ”kränkt” ”diskriminerad”

- Önskemål om kvinnlig gynekolog
- Patienterna hade önskat större förståelse
- Brister i bemötande uppfattades av annan personal

# Exempel ur ett klagomål

*Patienten kom in i undersökningsrummet tillsammans med barnmorska. Läkaren satt med ryggen åt patienten och skrev på datorn, en lång stund, och varken hälsade på- eller tilltalade patienten. Till slut uppmanade barnmorskan patienten att ta av sig på underkroppen och sätta sig i stolen. Då vände sig läkaren plötsligt om och frågade bryskt om patienten varit "opererad i underlivet" tidigare, vilket patienten svarade nekande på. Utan vidare frågor påbörjade läkaren undersökningen. Hon upplevde undersökningen som väldigt hårdhänt och hon fick ont.*



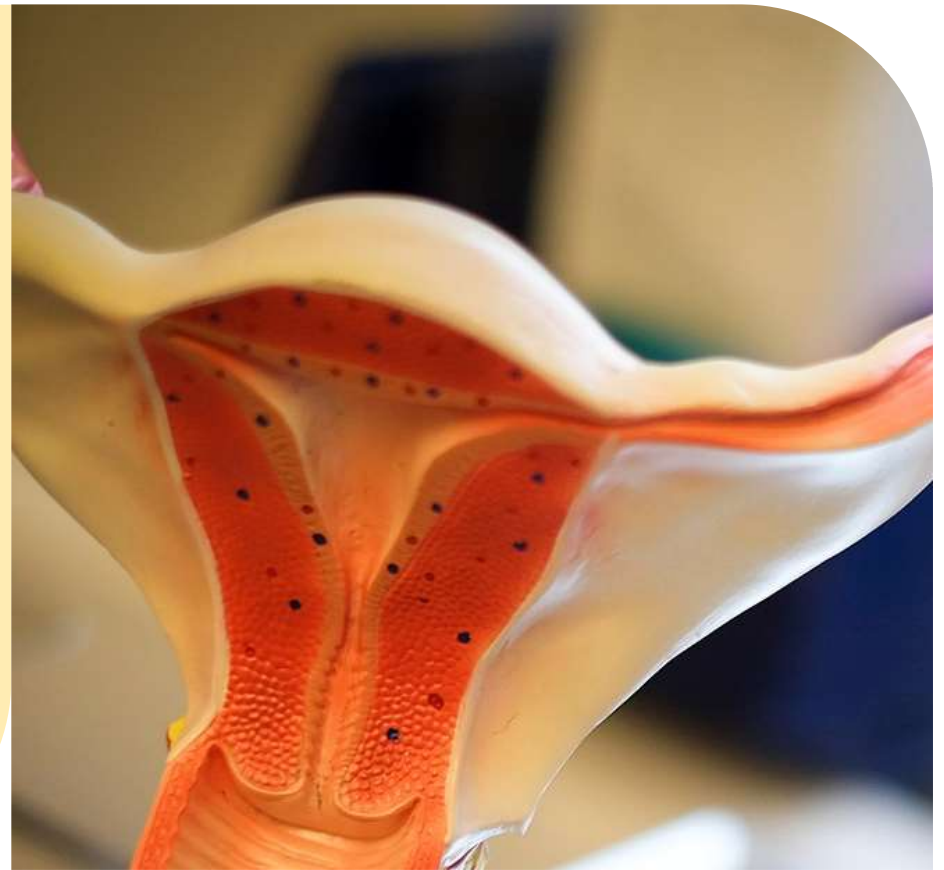
# Endometriosis

- Drabbar 10 %
- Vägen till diagnos och behandling ofta lång
- Livet kraftigt påverkat, oftare sjukskrivning
- Kände sig inte tagna på allvar
- Ofta hänvisade mellan vårdgivare, bristande kontinuitet



# Exempel ur ett klagomål

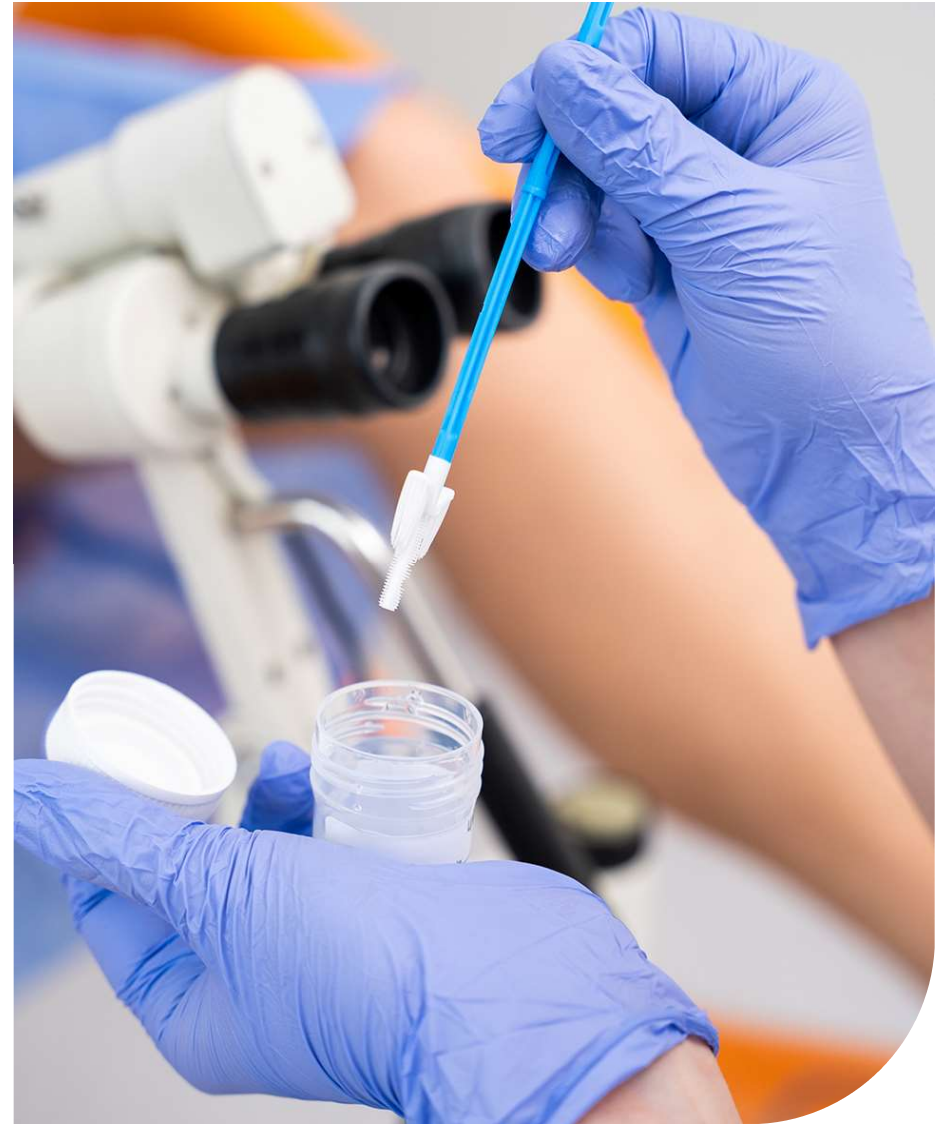
*Patienten upplever nu att hon inte tas på allvar, trots att hennes smärtor påverkar hennes vardag så kraftigt att det utlöser panikångest. Hon har varit sjukskriven en längre tid på grund av sitt smärttillstånd. Patienten ifrågasätter varför man undersöker henne men inte vidtar någon behandling. Hon undrar varför hon inte får snabbare hjälp när hennes ärende upplevs som akut.*



# Cellprov

- Humant papillomvirus- kan orsaka cancer
- Kvinnor mellan 23-70 år kallas regelbundet
- Lång väntetid för uppföljning

*”Jag har cellförändringar. Jag upplever symtom som mellanblödningar. Har tagit 3 tester som alla visat på cellförändringar. När jag pratar med mottagningen säger de att de har patienter som skulle haft tid i april som inte har fått komma än och att de ligger jättelångt efter och att jag kommer få vänta på min tur... Är detta nu cancer behöver jag få hjälp nu innan det blir värre.”*



# Diskussion och avslutande reflektioner

- Att inte bli lyssnad på och att inte vara delaktig är fortfarande den vanligaste upplevelsen i klagomålen
- Patienter saknade information och ville veta
- Patienter med förlossningsbristningar upplevde sig inte få gehör för sina besvär

# Diskussion och avslutande reflektioner

- Att bryta ett bristande bemötande av kollega mot en patient kan hjälpa patienten i en utsatt situation
- Hög arbetsbelastning och bristande bemanning påverkade patienters upplevelse av vårdtillfälle
- Brist på gynekologer orsakade lång väntan på besök och operation