

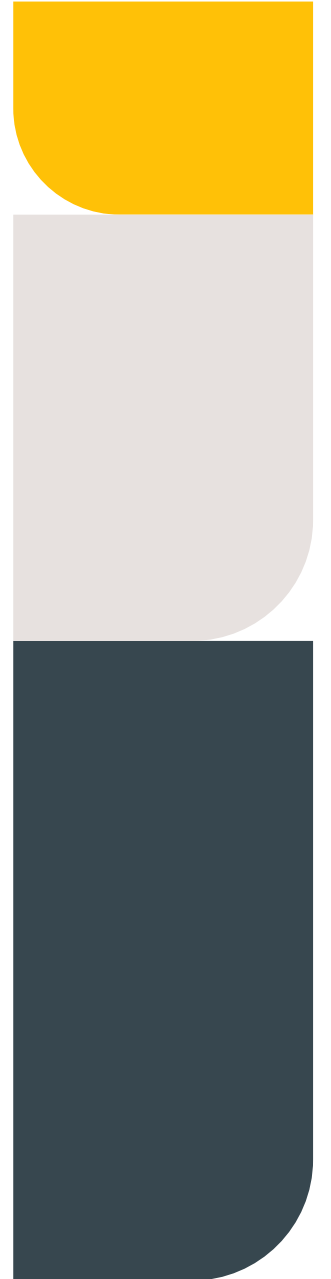
Patientnämnden

Dialogmöte om klagomål
svarstider och
påminnelser

2 december 2025



- Patientnämndens uppdrag – jämför vårdgivaren och IVO
 - Registrerade klagomål – se Excelfil
 - Fördelning med önskan om svar eller registrering – se Excelfil
 - Svarstider och påminnelser– se Excelfil
-
- Anstånd
 - Varför påminnelser
 - Avslut utan svar
 - Ett exempel
 - Finns det otydligheter i breven till vårdgivaren?
 - Bättre kommunikering



Ett exempel

- Klagomålet ger två ärenden hos patientnämnden
- Bekräftelse (noterat två AV-nummer?)
- Bra svar från akutmottagningen, inget svar från urologi- och kirurgiavdelning trots tre påminnelser
- Viktigt ärende ur flera synvinklar - dra lärdom av varandra

Samma vårdtillfälle på sjukhuset men olika svar från vårdgivaren – exempel på klagomål

Patienten kom till akutmottagningen med kraftiga smärtor i magen. Hon kan inte kommunicera verbalt och hade med sig två personliga assistenter. På patientens uppmaning bad de om smärtlindring vid fyra tillfällen. Vid det sista fick patienten till slut en smärtstillande tablett. Det visade sig sedan att patienten hade njursten och var tvungen att opereras. Patienten har en mycket hög smärtröskel och assistenterna har aldrig sett henne så smärtpåverkad. Patienten vill klaga på att ingen tog hennes smärta på allvar och att det dröjde väldigt länge innan hon fick smärtlindring.

Patienten hade drabbats av njursten och kom till vårdavdelningen. Hon hade med sig personliga assistenter och kommunicerar med sina assistenter med hjälp av tecken. Patienten opererades på natten och på morgonen bad en av assistenterna om att få smärtstillande via suppositorier, då patienten inte kan svälja tabletter. Sjuksköterskan hävdade att patienten redan fått smärtstillande, vilket inte stämde enligt assistenterna. Patienten, som har hög smärtröskel var väldigt orolig och assistenterna har aldrig sett henne så smärtpåverkad. Hon skrek högt, slog sig själv och tecknade till sin assistent att hon hade väldigt ont. Vid flera tillfällen kom det in personal, som sa att de skulle ombesörja medicinering men sedan hände ingenting. Hon fick vänta ända tills på kvällen innan hon fick läkemedel för sin smärta. Patienten och assistenterna upplever att patienten inte blev lyssnad på avseende sin smärta och omhändertagandet.

