

Klagomål och synpunkter Skaraborgs sjukhus 2025

Patientnämnden
10 mars 2026

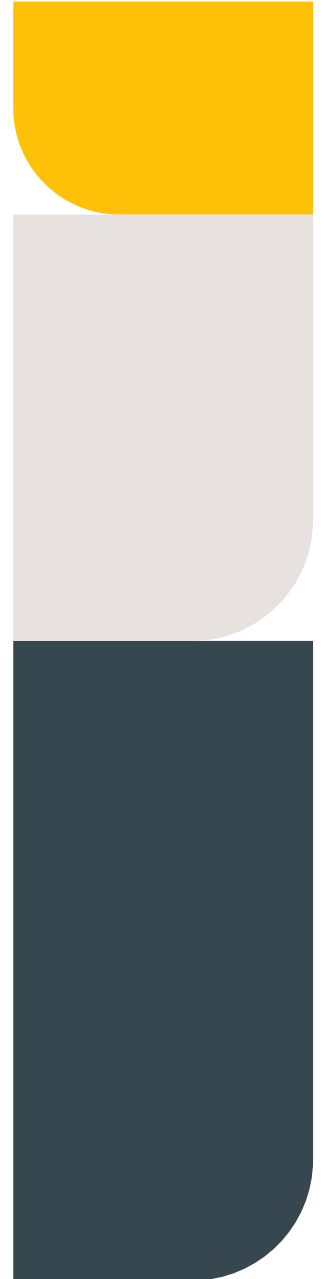


Skaraborgs sjukhus 2025

- 468 klagomål och synpunkter från patienter eller närstående
- 386 somatisk specialistvård
- 82 psykiatrisk specialistvård
- Vårdgivarens svar
- Två rapporter



Kommunikation
Långa väntetider
Vård och behandling
Samordning
Tillgänglighet
Allvarliga konsekvenser



Klagomål och synpunkter – möjlighet till förbättring

Rapporterna ger inte en bild av hur hälso- och sjukvården i sin helhet fungerar men reflekterar upplevelser av vården, när patienter inte är nöjda.

Patienter och närstående bidrar med viktig kunskap om hur vårdens organisation och arbetssätt upplevs i praktiken.

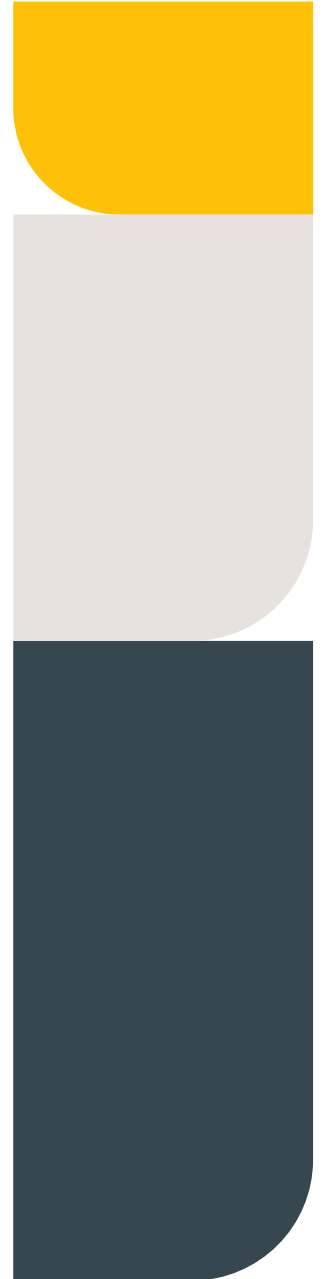
Deras berättelser

- ger en vägledning om på vilket sätt sjukvården kan förbättras och anpassas efter deras behov.
- kan utgöra ett underlag för kvalitetsutveckling i vårdgivarnas systematiska förbättringsarbete.



Kommunikation – otillräcklig information och möjlighet till delaktighet

- Bristande kommunikation återkommer ofta som en del av ett klagomål även när det huvudsakliga problemet gällde något annat
- Otillräcklig information - bedömningen, besvär, vad undersökningar visade eller hur planeringen såg ut för fortsatt vård
- Sättet som information förmedlades till patienter – värna om integritet
- Informationen inte anpassad efter ålder eller mående



Kommunikation – otillräcklig information och möjlighet till delaktighet

- Vårdpersonal som inte lyssnat – patienter inte känt sig delaktiga i vården eller tagna på allvar

Ur en anmälan "Kände mig tvungen att säga att det var okej eftersom jag ville få undersökningen klar. Läkaren var dessutom enormt stressad och lät mig inte fundera eller förklara färdigt. Känner mig otroligt ledsen och överkörd efter detta."

- Personen i receptionen ifrågasatte behovet av tolk och frågade istället hur länge patienten har varit i Sverige
- Några patienter har uppfattat ett dåligt bemötande hos personalen vilket i sin tur förstärkt känslan av att inte bli sedd
- Otillräcklig dialog- närståendes perspektiv



Ur ett klagomål - kommunikation psykiatri

*"**Patienten** har sedan länge haft kontakt med mottagningen. Via 1177 upptäckte hon att en ny medicin ordinerats utan att någon informerat henne, och mer än en månad har passerat utan uppföljning.*

Hon har även stora svårigheter att nå sin fasta vårdkontakt trots upprepade meddelanden. Problemen med återkoppling beskrivs ha pågått i flera år och en tidigare förbättring i kommunikationen har åter försämrats.

Patienten klagar på bristande information, uppföljning och tillgänglighet, vilket orsakar ökad oro och försämrat mående".

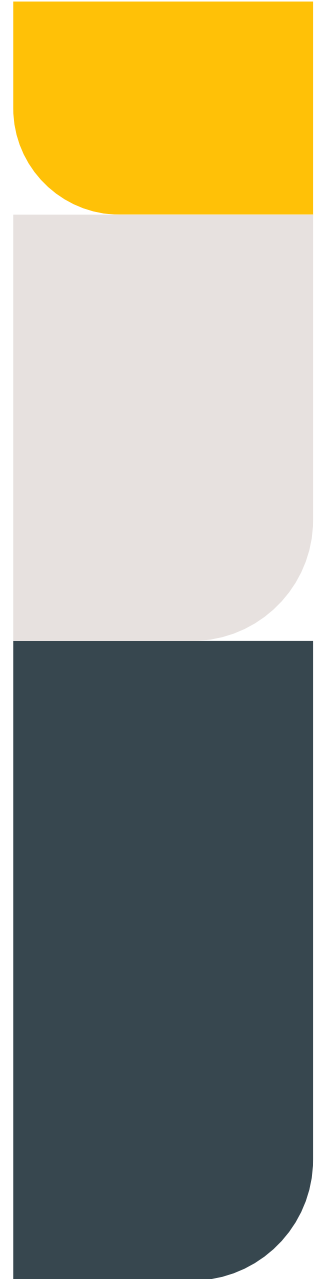
*"**Vårdgivaren** beklagar att fast vårdkontakt varit svårt att nå och inte återkopplat till patienten vid hennes kontakter.*

Patientens vård och behandling ska ha diskuterats vid tidigare tillfälle och efter att klagomålet inkom har patienten erbjudits kontakt med fast vårdkontakt för ytterligare information. Ny avstämning framåt i tiden har också planerats.

Vårdgivaren jobbar ständigt med att förbättra."

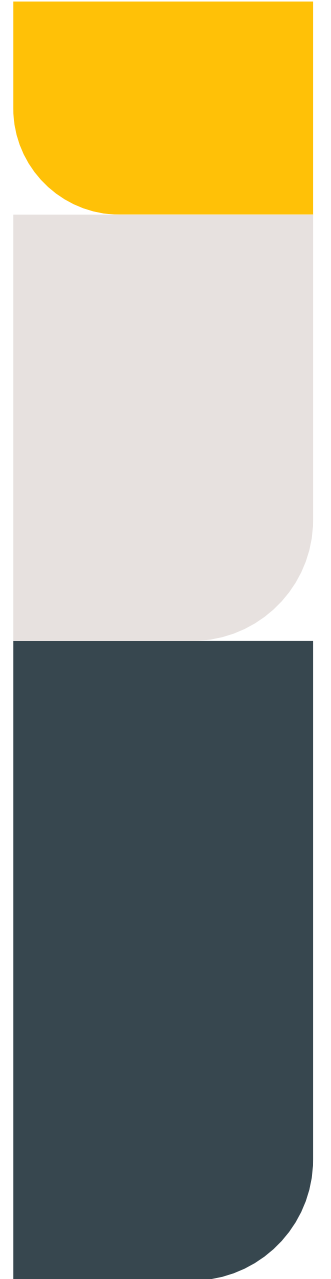
Lång väntetid för bedömning och behandling

- En första bedömning och för uppföljning vid pågående behandling
- Väntan på akutmottagningen
- När väntan drar ut på tiden kan det orsaka förlängt lidande, smärta och oro
- Patienter behövde ibland vara sjukskrivna - ekonomiska konsekvenser, både för den enskilde och för samhället
- Patienterna önskade mer transparens och tydligare samordning mellan primärvård och specialistvård



Lång väntetid för bedömning och behandling

- Majoriteten av patienterna i en vårdkö ville ha mer information om hur planeringen för vården såg ut
- Patienterna var rädda att förlora sin plats i kön eller strykas från väntelistan - bortglömda ?
- Ovissheten gjorde att patienter kände sig manade att kontakta vårdgivaren
- Vänt sig till patientnämnden för att få veta mer om vilka rättigheter och möjligheter som finns för att söka vård någon annanstans
- Vårdgarantin otydlig för patienterna



Ur ett klagomål – väntetid

*"**Patienten** har inte fått kallelse för att ta bort en polyp i tarmen inom 4 veckor, misstanke om cancer fanns.*

Patienten fick en tid för undersökningen 5 månader senare. Hon förstår inte hur det kunde bli flera månaders fördröjning på undersökningen och menar att tiden bokades för att hon själv kontaktade mottagningen. Polypen hade växt och man såg cancer. Om hon kommit tidigare hade polypen möjligen kunnat tas bort utan att behöva operera bort tarmen? Hon väntar besked om delar av tarmen kan opereras bort".

***Vårdgivaren svarade** "Planen var att göra en kontroll inom 4 veckor. Väntetiden påverkas av tillgång till operationspersonal och gastroenterologer som kunde utföra undersökningen. Utöver detta påverkas säker tillgång till operationssal av stundande sommarplanering".*

Lång väntetid och brister i tillgänglighet inom psykiatrin

- Väntetid för utredning och behandling
 - Inställda besök utan tydlig planering framåt
 - Svårt att få kontakt
-
- Försämrat psykiskt mående
 - Ökad oro, stress och frustration
 - Negativ påverkan på skola, arbete och livskvalitet



Ur ett klagomål – tillgänglighet psykiatri

*“**Patienten** remitterades för cirka ett år sedan från sin vårdcentral och hade sitt första besök på mottagningen för drygt en månad sedan. Flera efterföljande läkarbesök har bokats men avbokats, ibland samma dag utan att patienten informerats. Patienten har nu inget inbokat besök och uppger att hon trots upprepade försök inte har fått kontakt med mottagningen eller ansvarig chef.*

Hon mår mycket dåligt, har stått utan mediciner sedan remissen skickades och beskriver stora svårigheter i vardagen samt frustration över de återkommande avbokningarna”.

*“**Vårdgivaren** beklagar patientens upplevelser och hänvisar till ett högt inflöde av remisser i förhållande till resurser.*

Efter att klagomålet inkom har patienten varit på två besök till läkare och det finns nu en planering framåt för patientens vård”.

Ur ett klagomål – lång väntetid ortopedi

*”**Patienten** skadade axeln för ett och ett halvt år sedan axeln och för ett år sedan skickade vårdcentralen remiss till ortopedimottagningen. Patienten hörde sedan själv av sig flera gånger för att få veta när hon kunde förvänta sig en tid. Varje gång blev hon hänvisad tillbaka till vårdcentralen, som i sin tur hänvisade till mottagningen.*

Den svåra smärtan har påverkat hennes livskvalité avsevärt och tillståndet har också medfört att hon mådde dåligt psykiskt. I slutet av förra året blev hennes make så uppgiven att han kontaktade mottagningen. Remissen vidarebefordrades då till en privat vårdgivare med avtal dit hon blev kallad till besök. På ett par minuter konstaterades att en sena var av i axeln och en operation är nu inplanerad.

Patienten vill klaga på att hon bollades mellan vårdcentral och ortopedmottagning och att man inte från början skickade vidare hennes remiss till den privata vårdgivaren, då man visste att väntetiderna var långa”.

Ur ett klagomål – lång väntetid

Vårdgivaren "beklagar patientens upplevelse och att hon blivit bollad mellan instanserna utan att få hjälp. Rutinerna är att patienten ska ha kontakt med sin vårdcentral tills man omhändertagits av nästa instans.

Självklart ska Ortopedimottagningen kunna svara på hur lång väntetiden är innan patienten får komma dit. Det är svårt att i det enskilda fallet se varför remiss inte vidarebefordrats till privat vårdgivare tidigare.

Mottagningen har haft en stor mängd axelpatienter väntande på tid för bedömning på mottagningen och alla erbjuds inte automatiskt tid hos privat vårdgivare även om väntetiden är lång.

Det blir också kö till de privata vårdgivarna och de får inte skicka hur många patienter som helst".

Vårdgivarnas svarstider - samtliga sjukhus

	NU-sjukvården	SU	SV	SkaS	SÄS
1-4 veckor	56%	49%	53%	44%	53%
5-8 veckor	38%	38%	30%	36%	37%
9-12 veckor	2%	7%	6%	9%	7%
över 12 veckor	4%	6%	10%	11%	3%
Totalsumma	100%	100%	100%	100%	100%
Klagomål som inte alls besvarades	0%	1%	0%	3%	0%

Påminnelser - samtliga sjukhus

	NU-SJUKVÅRDEN	SU	SV	SKAS	SÄS
Ingen påminnelse	78%	70%	69%	59%	82%
1 påminnelse	19%	22%	22%	27%	13%
2 påminnelser	1%	5%	6%	6%	4%
3 påminnelser	2%	3%	2%	8%	1%
Totalsumma	100%	100%	100%	100%	100%

Klagomål och synpunkter Skaraborgs sjukhus 2025

Patientnämnden

Johanna Semmelhofer Kero
Maria Lindberg

