

# Information om patientnämnden

## Skaraborgs sjukhus

Johanna Semmelhofer Kero  
Maria Lindberg



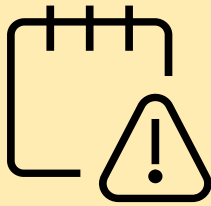
# Agenda

- Uppdrag och syn på klagomål
- Vad handlar klagomålen om
- Vårdgivarens svar (påminnelser och svarstider)
- Fortsatt samarbete



# Patientnämndens uppdrag

**Synpunkter  
och klagomål**



**Bidra till  
kvalitetsutveckling  
i vården**

**Utse stödpersoner**

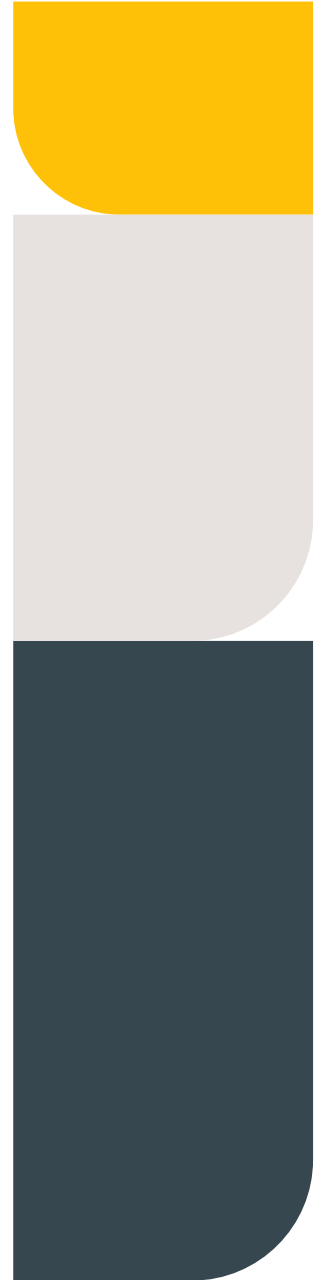


Patientnämndens arbete styrs av bland annat av lagen om (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården och lagen (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård

# Skaraborgs sjukhus

- Cirka 470 klagomål och synpunkter från patienter eller närstående
- Utmaningar
- Vårdgivarens svar
- Vad handlar klagomålen om
- Rapporter 2025

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.

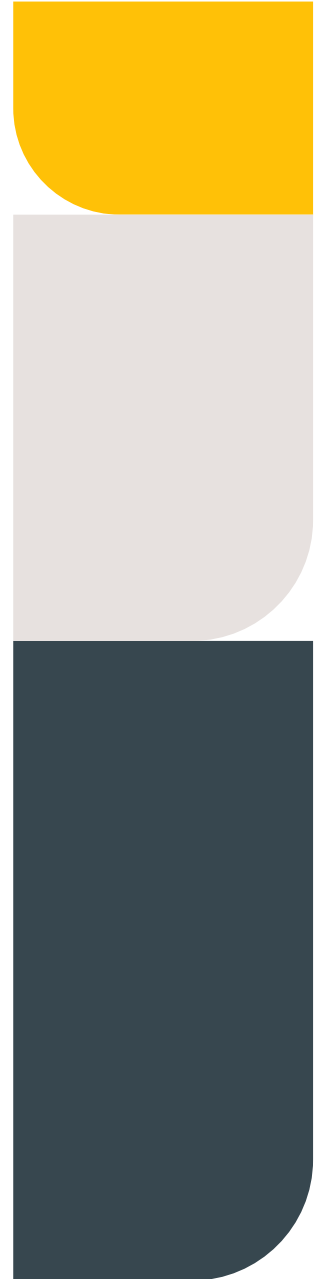
Deras berättelser

- 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 - bedömning av besvär, vad undersökningar visade eller hur planen såg ut för fortsatt vård
- Sättet som information förmedlades till patienter – värna om integritet
- Informationen inte anpassad efter ålder eller mående

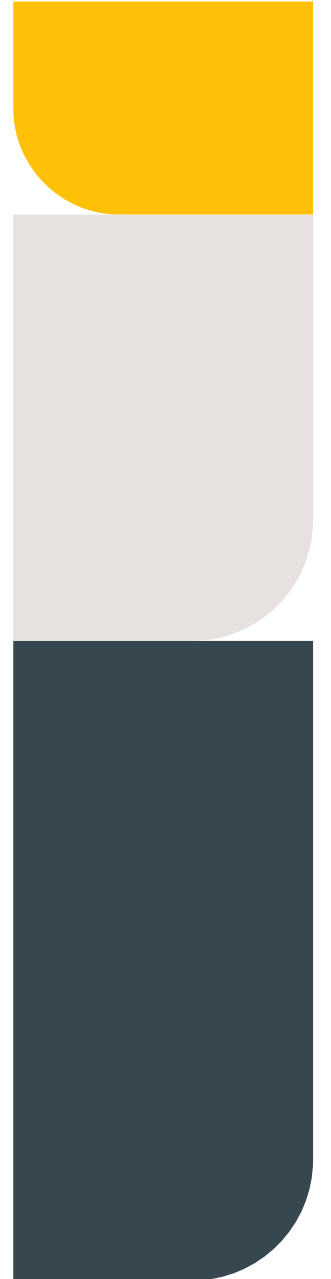


# Kommunikation – otillräcklig information och möjlighet till delaktighet

- 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 dåligt bemötande hos personalen vilket i sin tur förstärkt känslan av att inte bli sedd
- Otillräcklig dialog- närståendes perspektiv



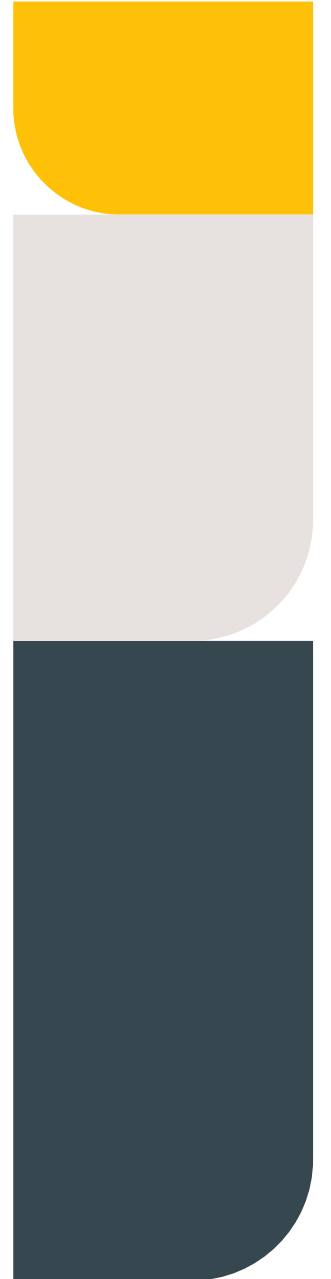
# Lång väntetid för bedömning och behandling

- 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 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

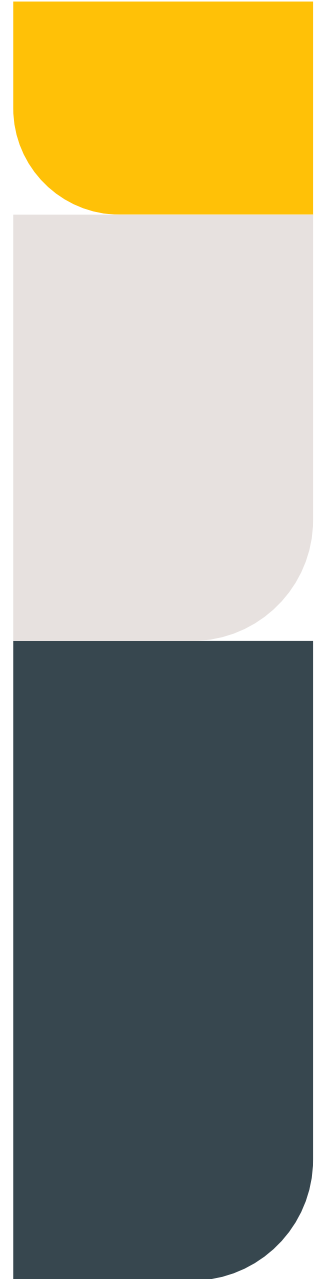
*”**Patienten** har inte fått kallelse för att ta bort en polyp i tarmen inom 4 veckor, misstanke om cancer fanns.*

*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”. (Utdrag).*

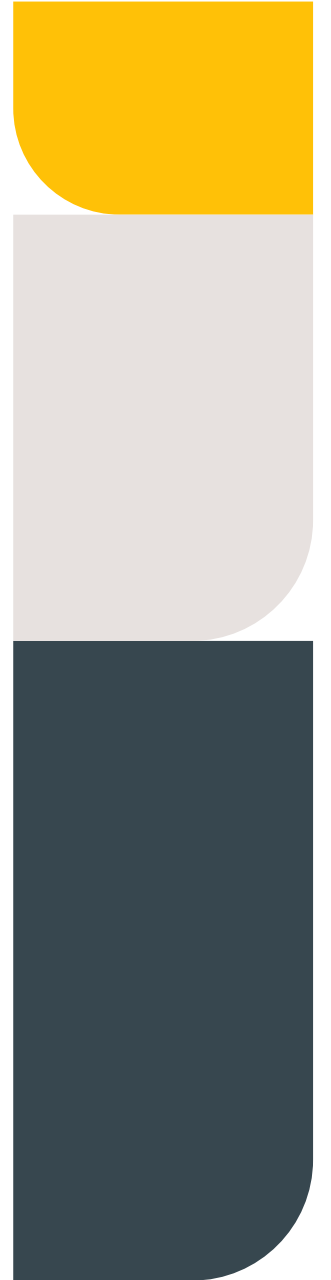
# Lång väntetid och brister i tillgänglighet inom psykiatrin

- 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



# Vård och behandling

- Långa väntetider och brist på resurser lett till att planerad vård skjuts upp
- Vård och behandling som patienten ansåg har blivit försenad eller fel
- I efterhand har den initiala bedömningen visat sig vara fel och konsekvenserna för patienterna har blivit fördröjd vård
- Ibland blev inte resultatet som förväntat och patienter uppfattade sig som skadade.
- Förväntningar hos patienter på att få vård och behandling och när dessa inte uppfylldes har klagomål lämnats hos patientnämnden



# Ur ett klagomål - väntan på smärtlindring

**Citat** ur anmälan där namnet är ändrat. *"Lisa kom till akutmottagningen kl 10. Hon hade med sig två assistenter då hon inte kan göra sig förstådd med tal. Hon hade kraftiga smärtor i magen. Vi bad om smärtlindring 4 gånger, 3 gånger fick vi svaret "det fixar vi". Fjärde gången mellan 17-17.30 fick Lisa till slut en smärtstillande tablett. Hon hade njursten och ett crp 222.*

*Vi kände att ingen tog oss på allvar och absolut inte tog Lisas smärta på allvar. Hon har hög smärtröskel men när hon visar "onttecknet " då är det kraftig smärta. Hon kom in på avdelning och där upplevde vi tyvärr liknande behandling. Hon fick inte den smärtlindring hon hade behövt".*

# Ur ett klagomål - fortsättning

*"**Patienten** opererades på natten och på morgonen bad en av assistenterna om att få smärtstillande via suppositorier, då patienten inte kan svälja tabletter. Sjuksköterskan på vårdavdelningen 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 tillkvällen innan hon fick läkemedel för smärtan".*

# Utdrag ur vårdgivarens svar

*Hej Lisa*

*".....vi beklagar att ni upplevt att ni inte blivit lyssnade till och att ni inte fick smärtlindring inom rimlig tid. Vi tar till oss synpunkterna som beskrivs i anmälan och i telefonsamtalet med din assistent, för att utveckla och förbättra mottagningen.*

*Från verksamheten beklagar vi att du haft ont och lidit av svår smärta onödigt länge och att du tillsammans med dina assistenter upplevt att man inte blir lyssnad på.*

*Vårt mål är att våra patienter skall få en adekvat smärtlindring med utvärdering och känna sig lyssnade på.. Vi arbetar ständigt med förbättringsarbeten och ett utav dessa är vikten av smärtlindring för våra patienter. Vi har även haft uppe ämnet smärtlindring på APT. Vi kommer att lyfta detta ärende som ett lärande fall på APT".*

# Vårdgivarens svar

- Förväntad svarstid fyra veckor

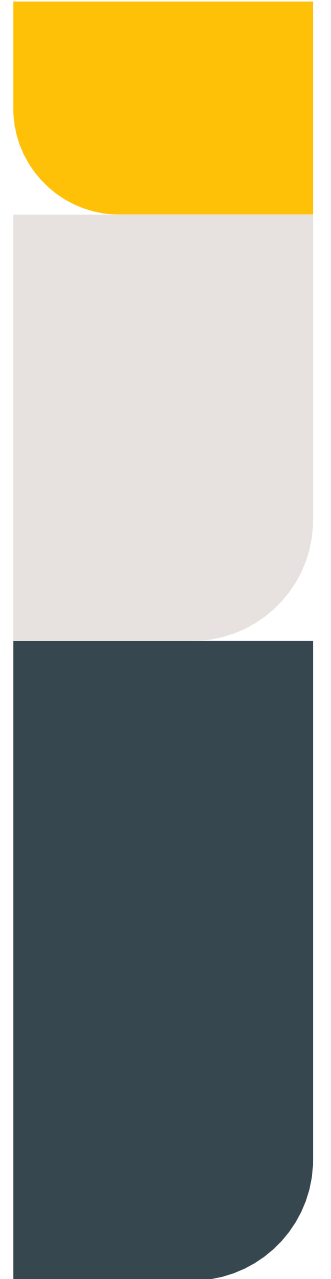


# Vårdgivarnas svarstider - samtliga sjukhus 2025

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

# Vårdgivarens svar

- Förväntad svarstid fyra veckor
- Anstånd om förlängd svarstid
- Går det att korta svarstiden?
- Patienten vet ibland inte vilken vårdgivare - "*Åkte till sjukhuset*"
- Samordna gärna svaret
- Varför påminnelser?



# Påminnelser - samtliga sjukhus 2025

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

# Information om patientnämnden

## Skaraborgs sjukhus

Johanna Semmelhofer Kero  
Maria Lindberg

