



PATIENTERS SYNPUNKTER PÅ AKUTSJUKVÅRDEN

Patientnämnden har gjort en analys av inkomna synpunkter och klagomål som berör akutsjukvården i Region Jämtland Härjedalen. Urvalet består av 100 ärenden, varav 55 klagomål berör kvinnor och 41 klagomål berör män, i åldrarna 0-96 år (medel: 51 år). Fyrtiofem ärenden avsåg synpunkter på ambulanssjukvården medan 55 ärenden avsåg akutmottagningen.

Synpunkter på vård och behandling

Patienter och närstående har upplevt att diagnoser missats och fördröjts på grund av bristfälliga bedömningar och undersökningar eller utebliven behandling. Flera patienter har uttryckt att de inte känner sig tagna på allvar eller lyssnade till. Många ärenden handlar om att ambulans tillkallats, och där patient eller närstående upplevt att det inte gjorts tillräcklig bedömning och undersökning och där efter har patienten lämnats hemma.

Synpunkter på kommunikation

Patienter och närstående beskriver situationer där de bemötts oempatiskt, okänsligt och otrevligt. Det framkommer i patienters berättelser situationer som skapat en känsla av att vara avvisad och att man inte är välkommen som patient.

Synpunkter på tillgänglighet

handlar om långa väntetider på akutmottagningen. Patienter har upplevt sig bortglömda och anser att tillsynen under väntetiden varit bristfällig. I några ärenden beskrivs att patienter och närstående upplever att patienter inte fått ambulanstransport "i rätt tid".

Slutsatser

En patient som söker vård befinner sig i en sårbar och utsatt situation på grund av bland annat sjukdom, oro och beroendeposition. Vårdpersonal har ett ansvar för att bemöta patienten med respekt och på ett sätt som möjliggör patientens delaktighet i mötet med vården. Ett gott bemötande skapar förutsättningar för att patienten ska känna tillit till vården, vilket i sin tur främjar vårdkvaliteten och patientsäkerheten. För att utveckla bemötandekulturen krävs att ledningen visar att frågan är viktig, och att den ges rätt förutsättningar. Bemötande kan inte reduceras till enkla, enstaka aktiviteter som bockas av, utan bör vara en ständigt aktuell och pågående fråga.

Rapporten i sin helhet finns publicerad i Centuri, samt på regionens hemsida: www.regionjh.se

För mer information kontakta:

Förvaltningschef: Ulrika Eriksson, ulrika.eriksson@regionjh.se

Patientnämndens ordförande: Kia Carlsson, kia.carlsson@regionjh.se