

Synpunkter och klagomål 2024

542 st

1177.se



m 53 år

♀ 58%

Patienters synpunkter gör vården bättre

"DET KÄNDES SKÖNT ATT VERKSAMHETEN INTE TOG DET SOM KRITIK UTAN SOM FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG SOM DE SKA LÄRA SIG AV"

"JAG BLEV SÅ BERÖRD AV SVARET FRÅN VERKSAMHETEN. DET VAR PRECIS DET MAMMA SKULLE VELAT HÖRA OCH SOM VAR SYFTET MED ANMÄLAN. JAG BLIR SÅ GLAD NÄR DET FINNS DOM SOM KAN SE HELHETEN."

Tydliggjord information om
mottagningens uppdrag och
utredningsprocess

Sett över rutinen
för provtagning på
mottagningen

Händelseanalysen
presenterade flera
förbättringsåtgärder

Förbättrat rutiner och förtydligat
kontaktvägar, för att säkerställa att
patienter inte ska behöva söka
akutmottagningen pga bristande
samordning

Förtydligat genomförandeplaner för
skötsel av munhygien och munvård

Synpunkterna har lyfts i regionens samverkansarena
(kunskapsstyrning) för att ge möjlighet till en mer
övergripande översyn om hur vården kan förbättras i
övergången mellan olika vårdnivåer och enheter. Vårdgivaren
tackar patienten för att hen tagit sig tid att återkoppla sina
upplevelser till dem. Vårdgivaren anser att det är ett
ovärderligt sätt att utveckla vården i regionen och i deras
lokala sammanhang.

Sett över rutinerna för hur sänggrindar ska användas för
att minska risken för att något liknande inträffar igen.

Utbildande insatser kommer att vidtas för att
minska riskerna för att detta ska hända igen

Vad handlade klagomålen om 2024?

Undersökning/bedömning

Behandling

Information

Bemötande

Diagnos

Patientjournalen

Tillgänglighet till vården

Delaktig

Väntetider i vården

Läkemedel

Bristande bemötande är en patientsäkerhetsrisk

Personalen satt med armar och ben i kors

Personalen presenterade sig inte

Personalen pratade bara med varandra

Möttes av personal som vid flertal tillfällen ifrågasatte varför de var där. *"Jag har förståelse för att jobbet kan vara stressigt och påfrestande men det får inte leda till att patienter känner sig ifrågasatta och ovälkomna."*

"Du kanske ska prova förtränga att du har ont och tänka på något annat"

Gick hem med en "klump i magen". Det oprofessionella bemötandet ledde till att patienten avbokade det påföljande inplanerade besöket

Vid besökets slut brast patienten ut i gråt då hen vare sig kände sig förstådd, eller förstod vad som bestämts kring fortsatt vård

Personalen öppnade dörren och visade tydligt med kroppsspråk att det var tid för kvinnan att gå

Personer med psykisk ohälsa upplever diskriminering i vården

Personen vill uppmärksamma vården på det stigma hen möter inom vården på grund av hens tidigare psykiska ohälsa. Det var tre oberoende vårdgivare som inte trodde på hen, och personen tycker att det är anmärkningsvärt att symtomen sattes i samband med den psykiatriska diagnos som hen inte behövt vård för på många år.

Kvinnan som haft missbruksproblematik av och till under många år upplever sig bli dömd på förhand på grund av detta oavsett vad hon söker vård för.

Patient som var inlagd på somatisk vårdavdelning beskriver: *"för mycket fokus lades på min tillhörighet till öppenvården inom psykiatri".*

Mannen berättar att han tidigare haft ett missbruk och att det är orsaken till den bristfälliga vården.

Risker

Diagnostiska
fel

Undviker att
söka vård

Avbryter
vård och
behandling

Bristande
följsamhet

Lidande /
psykisk
ohälsa

Påverkad
arbetsmiljö

Varumärket
skadas