

§72

## **Svar på Patientnämndens rapport – Patienters synpunkter på akutvården (HSN/832/2021)**

### **Sammanfattning**

Område akut har tagit del av patientnämndens rapport ”Patienters synpunkter på akutsjukvården”. Rapporten utgör en viktig pusselbit för att arbeta med patientsäkerhets- och värdegrundsfrågor inom verksamheten. När det framkommer kritik, synpunkter och klagomål görs alltid internutredningar för att se över rutiner samt att se om felaktigheter begåtts. Ärenden där vården inte har upplevts fungera tillfredsställande används för att skapa ett lärande. Rapporten har återkopplats och använts som diskussionsunderlag vid arbetsplatsträff på Akutmottagningen i juni 2021 och för ambulanssjukvården planeras detta genomföras under hösten.

Område akut delar patientnämndens slutsatser om att en patient som söker vård befinner sig i en sårbar och utsatt situation på grund av bland annat sjukdom, oro och beroendeposition och att vårdpersonal har ett ansvar för att bemöta patienten med respekt och på ett sätt som möjliggör patientens delaktighet i mötet med vården.

Bemötandefrågor ingår därför i verksamhetens värdegrundsarbete, ett arbete som aldrig blir klart. Det krävs, precis som nämnden påtalar, ett systematiskt arbete som löper över tid. Ett gott bemötande skapar förutsättningar för att patienten ska känna tillit till vården, vilket i sin tur främjar vårdkvaliteten och patientsäkerhet. Värdegrundsfrågor finns därför på agendan till arbetsplatsträffar. I det arbetsmiljöarbete som är uppstartat inom Akutmottagningen finns också värdegrundsfrågorna med.

När det gäller långa handläggnings- och väntetider på akutmottagningen, så är det ett problem under vissa tider och dagar. Under pandemin har dessa ytterligare försämrats. Omhändertagande sker enligt medicinsk prioritering, vilket innebär att lägre medicinsk prioritering ofta får längre handläggningstider. Det är en komplex verksamhet där många faktorer påverkar handläggningstiden. Ett förbättringsarbete påbörjas i höst för att förändra arbetssätt, förbättra handläggningstider och skapa mer effektiva flöden. Det frigör också resurser för att stärka omvårdnadsarbetet runt patienten, till exempel tillsyn under väntetiden. Arbetet står högt på agendan.

Det är också noterat att många ärenden handlar om att ambulans tillkallats, och patient eller närstående upplevt att det inte gjorts tillräcklig bedömning och undersökning och därefter har patienten lämnats hemma. I några ärenden beskrivs att patienter och närstående upplever att patienter inte fått ambulanstransport ”i rätt tid”.

Insattstider för Ambulanssjukvården Region Jämtland/Härjedalen påverkas av det faktum att