

# Klagomål relaterade till långa väntetider på akutmottagningar

Patientnämndens förvaltning, Region Stockholm

## Bakgrund

Väntetiderna på akutmottagningarna i Sverige ökar igen<sup>1</sup>, efter att ha gått ner under pandemin.

Patientnämndens förvaltning har under lång tid haft bevakning på ärenden som rör regionens akutmottagningar. Under de senaste åren har det noterats en ökning både gällande det totala antalet ärenden vid akutmottagningarna och ärenden som specifikt rör synpunkter på långa väntetider.

Varje anmälan till patientnämnden är en berättelse som reflekterar den individuella patientens eller närståendes upplevelse av en vårdkontakt. Denna rapport syftar inte till att beskriva situationen på länets akutmottagningar utan snarare att lyfta fram exempel på patienternas beskrivningar av långa väntetider vid akutmottagningarna och hur de har påverkat dem.

## Urval

När patienter eller närstående kontaktar patientnämndens förvaltning upprättas ett ärende där de klagomål som framkommer registreras. Klagomålen kategoriseras utifrån vad dessa handlar om. Ett ärende kan innehålla upp till tre klagomål.

Urvalet i denna rapport utgörs av samtliga ärenden där ett klagomål på långa väntetider vid en akutmottagning har registrerats under 2022. Detta innefattar både akutmottagningarna vid akutsjukhusen samt närakuterna och barnakuterna.

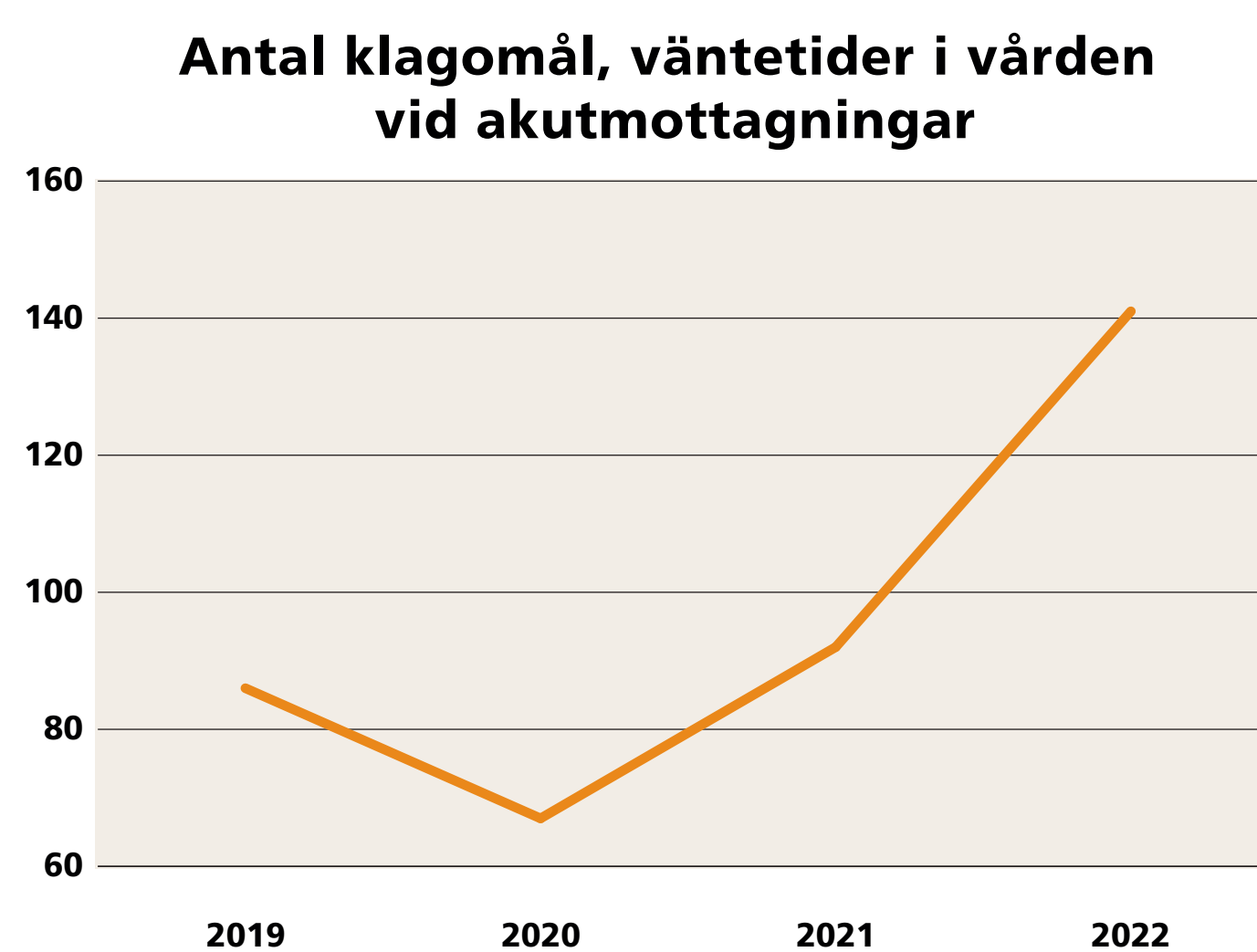
1. Socialstyrelsen (2022). Väntetiderna på akuten ökar igen. <https://www.socialstyrelsen.se/om-socialstyrelsen/pressrum/pressvantetiderna-pa-akuten-okar-igen/>

## Resultat

Under 2022 mottog patientnämndens förvaltning totalt 906 ärenden med synpunkter på någon av länets akutmottagningar.

I 141 av dessa ärenden har det framförts synpunkter på långa väntetider. Cirka 60 % av dessa ärenden gällde män och 40 % kvinnor. Av dessa ärenden rör 10 stycken barn under 18 år.

Det totala antalet klagomål på akutmottagningar ökade med 17 % medan klagomålen på väntetider vid akutmottagningarna ökade med 53 %, jämfört med föregående år.



## Fyra vanliga teman i inkomna klagomål

### Brist på information

Många patienter upplever bristen på information vid akutmottagningen som problematisk och som bidragande till en känsla av oro. Att inte veta vad som är nästa steg eller att åka hem utan förståelse för vad som har konstaterats förekommer i många ärenden. Patienter och anhöriga uttrycker en frustration över att inte veta vad som händer med exempelvis deras undersökningsresultat och om/när en läkarundersökning kommer att genomföras.

I flera fall uttrycker patienterna en förståelse för att personalen har en hög belastning och att väntetid kan förekomma. Men bristen på information lyfts som en källa till oro och frustration.

En kvinna sökte vård på en akutmottagning efter en fallskada. Det dröjde 16 timmar innan hon fick träffa en läkare. [...]Kvinnan har förståelse för att det var fullbelagt på akutmottagningen och att personalen hade mycket att göra men efterfrågar bättre information och kommunikation samt hade önskat en första läkarbedömning vid ankomst till akuten.

### Bristande omvårdnad

Patienter beskriver i många fall hur de har vistats i väntrum på akuten under många timmar. Många har under väntetiden haft behov av hjälp med omvårdnad av olika slag. På grund av smärta eller andra funktionsnedsättningar har flera patienter beskrivit hur de hade behövt hjälp med att bland annat gå på toaletten eller ta sin medicin men att hjälp inte funnits att tillgå från personalen. En vanlig synpunkt är att hjälp har uteblivit efter att patienter har tryckt på larmknappen. I flera ärenden beskrivs det hur besöket till följd av detta har upplevts som ovärdigt för enskilda patienter som hamnar i väldigt utsatta situationer med en känsla av att ingen hjälp finns att få.

En kvinna inkom med ambulans till en akutmottagning. Hon fick vänta flera timmar på att bli undersökt, och ingen tittade till henne då hon behövde hjälp att gå på toaletten samt var hungrig. Efter en röntgenundersökning skickade läkaren hem henne, trots att hon önskade att få genomgå en magnetkameraundersökning. När hon skulle åka hem fick hon be förbipasserande om hjälp med rullstol till taxin då vårdpersonalen lämnade henne i korridoren.

### Inte erbjuden mat

Att inte bli erbjuden någon mat vid långa väntetider förekommer i många ärenden. Flertalet patienter beskriver detta som ett mycket stort problem med betydande påverkan på upplevelsen av vårdkontakten.

Att inte erbjudas något att äta leder i många ärenden till medicinska konsekvenser för patienter med exempelvis diabetes och andra sjukdomar. I flera ärenden uttrycker patienter en förståelse för att personalen måste prioritera och att det kan dra ut på tiden men understryker att någon form av mat ändå kunde erbjudas om det inte är möjligt att köpa själv av olika anledningar.

En man hade sökt vård på en akutmottagning vid ett akutsjukhus. Initialt togs blodprover, blodtryck och tester för covid-19. Covid-testet var positivt. Efter det upplevde han sig bortglömd. Timmarna gick och han fick inga besked. Han bad om att få något att äta och blev lovad det upprepade gånger. Tiden gick men det kom ingen mat. Senare på kvällen började vissa patienter få mat men inte han. Efter att ha varit på akuten hela dagen började han eftersöka någon slags statusuppdatering men ingen kunde hjälpa honom med det.

### Synpunkter som rör barn

I de fall där en förälder eller barnet själv har framfört synpunkter på långa väntetider så har beskrivningarna till stor del handlat om liknande synpunkter som för vuxna. I flera fall uttrycks en frustration över personal som inte har tålamod med ledsna barn. Bristen på mat både för förälder och barn har påpekats. Likaså är bristande information en återkommande synpunkt även i dessa ärenden. Många föräldrar beskriver hur de skickats hem från akutmottagningarna efter en lång väntetid och därefter behövt återkomma kort därefter för att åter vänta väldigt länge. Flera föräldrar har uttryckt en önskan om att barn borde prioriteras tydligare vid närakutmottagningarna.

Ett litet barn, drygt ett år gammal sökte med sin mor, vård på en närakutmottagning. De fick vänta i många timmar innan en sjuksköterska tog blodprover och ytterligare timmar innan en läkare kom. Läkaren var otrevlig och ointresserad enligt modern. Barnet blev snabbt undersökt och familjen fick därefter gå hem. Ingen mat eller dryck erbjöds familjen, inte heller fanns tillgång att köpa något att äta eller dricka. Ombudet anser att barn borde prioriteras.

#### PATIENTNÄMNDENS UPPDRAG

Patientnämnden bedriver lagreglerad verksamhet med uppdrag att ta emot synpunkter och klagomål från patienter och närstående avseende offentligt finansierad hälso- och sjukvård samt viss tandvård, föra fram dessa till vårdgivarna och säkerställa att patienter får svar på sina frågor. Utifrån synpunkterna ska patientnämnden bidra till kvalitets-

utveckling, hög patientsäkerhet och till att hälso- och sjukvården samt tandvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar.

Patientnämnden ska analysera inkomna synpunkter och klagomål och uppmärksamma verksamheterna på riskområden och hinder för utveckling av vården.

#### FÖRFATTARE

Theodor Ricklefs,  
theodor.ricklefs@regionstockholm.se  
Patientnämndens förvaltning  
Tel: 08-123 467 00

#### KONTAKTPERSON

Maja Wessel  
Patientnämndens förvaltning,  
Region Stockholm  
maja.wessel@regionstockholm.se  
08-123 467 00