



Pressinfo


Väntetiderna på akutmottagningarna i Stockholm ökar igen – rapport om patientupplevelser på akuten

Återigen ökar väntetiderna på akutmottagningarna i Sverige efter att ha gått ner under pandemin. Patientnämndens förvaltning har under lång tid haft bevakning på ärenden som rör Region Stockholms akutmottagningar.

– Under de senaste åren har vi kunnat se en ökning både gällande det totala antalet ärenden vid akutmottagningarna och ärenden som specifikt rör synpunkter på långa väntetider, säger Maja Wessel, patientnämndens tf förvaltningschef.

Varje anmälan till patientnämnden är en berättelse som reflekterar den enskilda patientens eller den närståendes upplevelse av en vårdkontakt. Patientnämndens nyframtagna 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 påverkats.

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

Runt 900 ärenden

Urvalet i rapporten utgörs av samtliga ärenden där ett klagomål på långa väntetider vid en akutmottagning har registrerats. Detta innefattar akutmottagningarna vid akutsjukhusen närakuterna och barnakuterna. Under 2022 mottog patientnämndens förvaltning totalt 906 ärenden med synpunkter på någon av länets akutmottagningar. I 141 av dessa ärenden framfördes synpunkter på långa väntetider. Av dessa ärenden var det tio stycken som rörde 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.

Brist på information upplevs som problematisk

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 har vi sett att patienterna faktiskt uttrycker en förståelse för att personalen har en hög belastning och att väntetid kan förekomma, men de har ändå valt att höra av sig till oss, säger Maja Wessel.

Synpunkter som rör barn kan handla om bristande tålamod hos personalen

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.

Flera föräldrar har också uttryckt en önskan om att barn borde prioriteras tydligare vid närakutmottagningarna.

För mer information:

Annette Birnbaum, marknads- och kommunikationsansvarig, 070-542 71 16,
annette.birenbaum@regionstockholm.se