

Pressmeddelande

Från Sahlgrenska Universitetssjukhuset

2008-10-06 10:15

Patienterna om akutmottagningarna:

Nöjda med vården, men väntetiderna för långa

80 procent av de patienter som söker någon av Sahlgrenska Universitetssjukhusets akutmottagningar är nöjda med det bemötande de fått. Men väntetiderna är alldeles för långa.

Det framgår av en patientenkät som 700 patienter svarat på.

– Långa väntetider är inte acceptabelt och åtgärder måste till för att korta väntetiderna, säger sjukhusdirektör Jan Eriksson.

Sahlgrenska Universitetssjukhuset, SU, har för första gången skickat ut en gemensam enkät till patienter som besökt någon av akutmottagningarna på Sahlgrenska, Mölndal, Östra eller Drottning Silvias barn- och ungdomssjukhus. Enkäten skickades hem till patienterna efter besöket på akutmottagningen och av 2000 utskickade enkäter inkom drygt 700 svar.

Undersökningen omfattar enbart de patienter som kunde gå hem direkt från att akuten. För svårare sjuka patienter finns till exempel inte problemet med väntetider.

Patienternas samlade bedömning är ganska lika oavsett vilken akutmottagning de besökt. Hälften av patienterna ger omdömet fyra eller fem stjärnor av fem möjliga och resten ger 1-3 stjärnor. Patienterna har – inte helt oväntat – kritik mot de långa väntetiderna som kan uppstå på akutmottagningarna. Drygt 40 procent av de patienter som svarade på enkäten ansåg att den totala väntetiden inte var acceptabel. Vidare ansåg drygt 50 procent av patienterna att de hade önskat mer information om väntetider till behandling för sin åkomma. När det gäller bemötandet anser 80 procent att de blivit väl bemötta och att vårdpersonalen lyssnat på dem. Enkäterna kommer att bilda underlag för förbättringar och upprepas med jämna mellanrum.

Utvecklingsarbete

Utredningsledare Birgitha Archenholtz har utsetts som samordnare för ett utvecklingsarbete som syftar till att korta väntetiderna. Arbetet kommer att bedrivas i samarbete med akutintagen, men också bland annat med Chalmers.

Arbetet vid en akutmottagning är komplex och det är av naturliga skäl svårt att planera inflödet av patienter. Akutintag vid stora sjukhus får också räkna med att det när som helst kan inträffa svåra situationer som omedelbart ska hanteras och där många personer involveras. Inom SU finns det ett gemensamt sk triagesystem (akutprioritering av skador/sjukdomar). Detta system syftar till att de, som av medicinska skäl, måste tas om hand inom kort också snabbt får hjälp. För övriga patienter kan detta ibland leda till alltför långa väntetider. Det finns också många inarbetade rutiner som upplevs svåra att ändra på.

– I det utvecklingsarbete som nu pågår kommer vi att fokusera på alla de faktorer som i sin förlängning riskerar att leda till långa väntetider för patienterna, säger Birgitha Archenholtz

– Det är positivt att så många patienter är nöjda med bemötandet på

akutmottagningarna, men det räcker inte. Vi måste synliggöra alla delar i arbetet för att göra det bättre för patienterna, säger Jan Eriksson.

Kontaktperson: Birgitha Archenholtz, 0707-80 63 80

Skapat av: Helene Sandegren Epost: helene.sandegren@vgregion.se