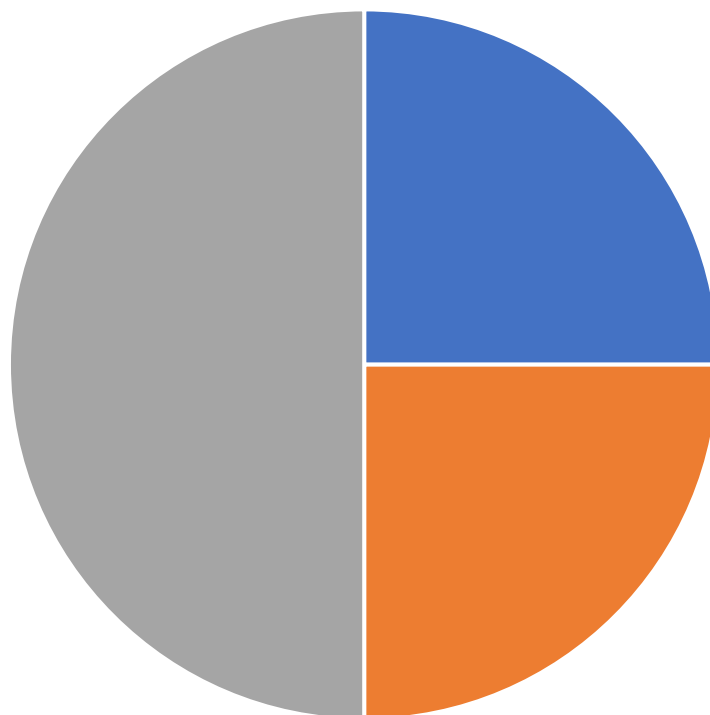


Avvikelser SvLc halvår 2, 2022

Medicinsk kvalitet, arbetsmiljöärenden, bemötande

Områden: arbetsmiljö, medicinsk kvalitet, bemötande

- Arbetsmiljö: 5
- Medicinsk kvalitet: 5
- Bemötande: 10



■ Arbetsmiljö ■ Medicinsk kvalitet ■ Bemötande ■

Arbetsmiljöärenden

- Frångår turordningen vid tilldelning av uppdrag
 - Kränkande bemötande från kommunal sjuksköterska
 - Konflikt med Räddningstjänst kring patienthantering
-
- **Åtgärd:** Förändrad larmordning underlättar för dirigenten, MAS för kommunen svarar att bemötandet tas upp med sjuksköterskan, förtydligande av rutin vid samverkan.

Medicinsk kvalitet

- Anhörig till hjärtstoppspatient tycker det tog lång tid innan ambulans på plats. Inringaren uppger olika adresser vilket förlänger framkörning.
- Sviktande bedömning, bristfällig anamnestagning. När ambulans kommer på plats timmar senare är patienten kritisk. Händelseanalys utförd.
- Patient med huvudvärk hänvisas till annan vårdnivå.
- **Åtgärd:** MLA samtal med ansvarig larmoperatör, EC och MLA har samtal med anhöriga. Ett ärende IVO-anmält och avslutat.

Bemötande

- 1177 upplever att larmoperatör ifrågasätter.
- **Åtgärd:** Lyssnat på samtal, rimlig fråga om färdsett.
- SvLc och ambulanspersonal har begränsad kunskap och förståelse för varandras arbetssituation.
- **Åtgärd:** Ambulanspersonal har bjudits in till medlyssning på SvLc och medarbetare SvLc kommer åka med i ambulans för att öka förståelsen.
- Flera klagomål från patienter som ej upplevde sig förstådda eller att bemötandet inte varit bra. Korrekt medicinskt handlagt.
- **Åtgärd:** EC och MLA tagit kontakt med patienter och anhöriga, återkoppling till ssk om behov av trygghetsskapande samtal. Riktad utbildning i samtalsmetodik till all personal.