



Interpellation

### **Angående bristande kommunikation på ortopedkliniken**

Ortopedkliniken på Västmanlands Sjukhus Västerås har ett ökande antal klagomålsärenden till Patientnämnden rörande otydliga, svårtolkade och respektlösa svar.

Patientnämnden handlägger och medlar i klagomålsärenden som kommer från patienter som av olika anledningar känner sig dåligt bemötta av verksamheter och i det här avseendet särskilt Ortopedkliniken på sjukhuset i Västerås som nu får fler och fler ärenden med liknande synpunkter på svaren från verksamheten. Många patienter känner sig osäkra på den information de fått eller inte alls erhållit, samt uttrycker att vården i olika avseenden uttryckt sig kränkande och nervärderande samt fått obegripliga avancerade svar skrivet på så kallat läkarspråk.

Patientnämnden har det senaste sammanträdet lagt ihop fyra olika ärenden till ett för att lyfta vikten av att man som patient kan förvänta sig att få ett bra svar som riktas direkt till patienten, utformat på ett språk som man kan förstå samt att verksamheten bör kommunicera det på ett respektfullt och bra sätt som inte kan tolkas nedlåtande och i värsta fall mellan raderna uttrycka frustration över den egna verksamhetens inre irritation och frustration. Något som patienten inte ska behöva känna av i sitt eget ärende och situation.

Med anledning av ovanstående vill jag fråga regionrådet Kenneth Östberg (S):

**Vilka rutiner för kommunikation anser du behöver införas för att på ett tidigt stadium säkerställa att svar med anledning av klagomål från patienter utformas på ett för patienten acceptabelt sätt?**

**Vilka åtgärder kommer du vidta för att patienterna ska slippa otydliga, svårtolkade och respektlösa svar från vården?**

Susanne Henning Aihonen (M)