

Motion nr 2-2017 från Nicklas Sandström (M). Inför en informations- och bemötandegaranti

Fler patienter anmäler klagomål till patientnämnden, vilket är en nationell trend. Ökningen påbörjades under 2015, då patientlagen som stärker patientens ställning i vården infördes. Under 2017 har man hittills sett, både i Västerbotten och nationellt, att antal ärenden inte ökar lika mycket utan håller sig på ungefär samma nivåer som 2015. Många ärenden handlar om att patienterna upplever att de inte fått tillräckligt med information och inte individuellt anpassad information. Olika grupper har olika behov av information, äldre personer kan exempelvis ha annat behov av information än yngre. En del i problemet med att det brister i att ge information kan även ha att göra med att förväntningarna från patienter kan ha ökat. Att antal ärenden har ökat kan också bero på att fler känner till möjligheten att kontakta patientnämnden, vilket är positivt. Trots att antal ärenden till patientnämnden ökar är det en mycket liten del av det totala antalet besök i vården som leder till en kontakt med patientnämnden.

Som motionären framhåller är det av vikt att patienter är delaktiga, får ett bra bemötande och tydlig information. Det finns lagstiftning och riktlinjer inom området om patientens delaktighet och rätt till information, t.ex. patientlagen, hälso- och sjukvårdslagen och riktlinjer från WHO. Förutom att det finns en tydlig lagstiftning, har alla professioner med legitimation egna kunskapsområden och ansvar för etiska aspekter. Man ansvarar inom respektive profession för att arbetet genomförs i enlighet med detta, exempelvis vad gäller bemötandet. Där finns till exempel inom sjuksköterskeprofessionen den internationella etiska koden.

Landstingets värdegrund "Ständigt bättre – patienten alltid först" är ett etiskt och moraliskt rättesnöre och en kompass i det dagliga arbetet. Ett stöd för verksamheterna att arbeta efter värdegrunden är Arbetsgruppen för vårdetik och Arbetsgruppen för omvårdnad och rehabilitering som finns i landstinget. Arbetsgruppen för vårdetik är en resurs för landstingets nätverk för etikombud och ska lyfta och främja det etiska perspektivet i hälso- och sjukvården. Bemötande är grunden i det etiska förhållningssättet. Det finns 260 etikombud i länet. Arbetsgruppen för omvårdnad och rehabilitering är en resurs för kunskapsstyrd vård. Ett av uppdragen för gruppen är att föreslå och initiera utbildningsinsatser inom kärnkompetenserna personcentrerad vård, säker vård, samverkan i team, förbättringskunskap och evidensbaserad vård och informatik. Arbetet pågår bland annat genom att utforma och sprida informationsmaterial om personcentrerad vård, som kan bidra till en förändrad kultur.

Det finns redan i dag, i Västerbottens läns landsting ett antal exempel på verksamheter, bland annat inom Medicincentrum och inom barncancerområdet, som har särskilt fokus på personcentrerad vård, och därmed utvecklar vården så att den som är patient och dess närstående ges bättre förutsättningar att vara delaktiga.

Bedömningen är att införandet av en informations- och bemötandegaranti inte skulle leda till det som avses, det vill säga att göra patienten mer delaktig och att patienten får tydlig information och ett gott bemötande. Risken med att införa en garanti är att det skulle kräva någon form av administrativ kontroll av att vårdprofessionerna följer gällande lagar och regler. Bedömningen är att det inte är rätt väg att gå för att göra patienter delaktiga i vården, varken för patienter eller medarbetare. Formellt kan patienterna vända sig till patientnämnden och IVO vid fel i vården. Utvecklingen för att göra vården mer personcentrerad behöver i stället ske i vården av vårdprofessionerna, men med stöd av t.ex. verksamhetsutvecklare vad gäller utbildning och patientinformation i form av t.ex. lättillgängliga broschyrer, för att

Hälso- och sjukvårdsnämnden

2017-09-29

VLL 266-2017

kunna skapa förutsättningar för att öka patienternas delaktighet. Det är också vårdens medarbetare som har kompetensen och förmågan att göra vården personcentrerad, men det krävs att de får stöd för att utveckla och förbättra vårdens kvalitet. För att patienterna ska uppleva delaktighet krävs det ett långsiktigt förbättringsarbete som kräver uthållighet och stödsystem till vårdprofessionerna.

Mot bakgrund av detta föreslås att motionen avslås.