

VÄSTERBOTTENS LÄNS LANDSTING
Inkom. 2017 -01- 31
Dnr:

Motion nr 2-2017

Umeå den 25:e januari 2016

Inför en informations- och bemötandegaranti

Antalet klagomål från patienter har ökat kraftigt på tre år från 683 klagomål år 2013 till 1056 klagomål år 2016. De flesta ärendena handlar om att patienter upplever att vårdpersonalen inte lyssnar på dem eller att de inte har fått tillräckligt med information, sa Kristina Östman kanslichef på Patientnämnden till Folkbladet den 24 januari.

Patienten och medborgaren förväntar sig, med all rätta, inte bara en korrekt medicinsk behandling utan också ett trevligt bemötande och en tydlig information. Forskning visar hur betydelsefullt detta är och att det medicinska resultatet kan äventyras av otydlig information, för att inte tala om ett dåligt bemötande.

Ett gott bemötande har avgörande betydelse för vårdens och omsorgens kvalitet. Det handlar om en grundinställning till vikten av det personliga mötet. Kontakterna och dialogen med de personer som söker vård ska bygga på respekt för människors lika värde, individens självbestämmande och integritet.

För människor som söker vård är kunskap, förståelse och delaktighet en förutsättning för att han eller hon ska kunna ha inflytande över sin egen hälsa, vård och behandling. En god kommunikation och patientens delaktighet är därför avgörande för att hälso- och sjukvården ska kunna ge en god vård. En tydlig information stärker patientens ställning och delaktighet, vilket är avgörande för resultatet av behandlingen.

Den 1 januari 2015 trädde den nya Patientlagen (2014:821) i kraft. Syftet med lagen är att stärka och tydliggöra patientens ställning samt att främja patientens integritet, självbestämmande och delaktighet. En viktig nyhet i lagen är att patienten ska ges

Motion

Umeå den 25:e januari 2016

möjlighet att välja utförare av offentligt finansierad primärvård och öppen specialiserad vård i hela landet. Patienten ska alltså få ta del av det öppenvårdsutbud som ingår också i ett annat landstings vårderbjudande även om utbudet är ett annat än det som finns i patientens hemlandsting.

Att den nya patientlagen finns på plats är mycket bra, men för att den ska ge full effekt vill vi införa en Informations- och bemötandegaranti i Västerbottens läns landsting. En sådan garanti ska säkerställa att patienten får en tydlig information för egna beslut och stöd i sin sjukdomsprocess, den ska också säkerställa att patienten får ett professionellt bemötande i alla sina kontakter med vården.

Informations- och bemötandegarantin bör utformas i form av ett löfte till medborgarna, samtidigt som ett motsvarande uppdrag ges till vården. Verktygen för detta kan lämpligen hämtas från den nya patientlagen, vars syfte just är att stärka individen.

Viktiga komponenter bör vara:

- Stöd för att hitta i vårdsystemet
- Särskilt stöd för de med större vårdbehov
- Krav på att all information som lämnas till patient skall följa en hög standard

Med anledning av ovanstående vill jag:

Att uppdra till Hälso- och sjukvårdsnämnden att utreda möjligheten att införa en Informations- och bemötandegaranti i Västerbottens läns landsting, med utgångspunkt i nya Patientlagen.

Nicklas Sandström (M)
Oppositionslandstingsråd