



MOTION

Inför en Informations- och bemötandegaranti i Region Östergötland

En färsk rapport¹ från Patientnämnden i Region Östergötland visar att allt fler klagomål på vården handlar om dåligt bemötande och bristande kommunikation. Rapporten visar bland annat att kvinnor, ofta yngre, är mer missnöjda än män med hur de bemöts i vården. Likaså lyfts bemötande inom psykiatri särskilt upp där det finns flera nationella studier som visar att patienter med psykiatriska diagnoser får ett sämre bemötande i vården.

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 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.

¹ Rapport från Patientnämnden i Östergötland: Synpunkter och Klagomål framförda av patienter/närstående gällande kommunikation i vården



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 Region Östergötland. 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:

- Samordnad individuell plan (SIP)
- Utveckling av journal på nätet och andra e-tjänster
- 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
- Tydlig och enkel klagomålsfunktion med klara tidsgränser, återkoppling och eskalering
- Ökade resurser till patientnämnd och program för åtgärder

Med anledning av ovanstående föreslås Regionfullmäktige besluta:

a t t uppdra till Hälso- och sjukvårdsnämnden att utreda möjligheten att införa en Informations- och bemötandegaranti i Region Östergötland, med utgångspunkt i nya Patientlagen.

Linköping den 3 oktober 2016


Marie-Morell (M)


Per Larsson (KD)


Per Jameson (M)