

Landstingsstyrelsen

**Yttrande över motion 2008:20 av Lena-Maj Anding
m fl (mp) om åtgärder för att förbättra bemötandet i
hälso- och sjukvården – att ge patienterna mer tid****Ärendet**

I motionen föreslås att landstingsfullmäktige ska besluta att:

- ge hälso- och sjukvårdsnämnden i uppdrag att skapa ekonomiska möjlighet i ersättningssystemet så att patienterna ges mer tid och ett bättre bemötande i vården i syfte att förbättra människors hälsa
- ge hälso- och sjukvårdsnämnden i uppdrag att från landstingets kunskapsorganisation beställa ett utvecklingsarbete för ta fram olika mätbara utvärderings- och uppföljningsinstrument som kan användas i det praktiska arbetet med individuell hälsovård som kan komma vården till del
- ge hälso- och sjukvårdsnämnden i uppdrag att genom kunskaps-spridning och konferensverksamhet lyfta fram "goda exempel" på verksamheter där patienterna får tid och blir väl bemötta, där förebyggande vård och behandling fungerar. Gärna där skolmedicin samverkar med komplementär-/alternativmedicinska utövare på ett integrativt sätt

Förslag till beslut

Landstingsstyrelsen föreslår landstingsfullmäktige besluta

att anse motionen besvarad

Förvaltningens synpunkter

I det följande lämnas kommentarer till vart och ett av förslagen i motionen:

Ersättningssystemet

Vårdvalsreformens syfte är bl a att öka tillgängligheten för befolkningen och flera nya mottagningar har öppnats inom primärvården,

husläkarmottagningar, MVC och BVC, logopedier mfl. I verksamheter som ingår i Vårdval Stockholm, anges uppdrag samt ersättningar i respektive verksamhets Regelbok. En översyn av Regelböckerna har gjorts där bl a ersättningen och uppdragen setts över i syfte att justera och förenkla innehållet. Den justerade kapiteringsersättningen förväntas skapa förutsättningar för ett bättre bemötande i de områden där befolkningen åldras tidigt och därför drabbas av åldersrelaterade sjukdomar i en lägre ålder. Jämfört med tidigare utföll en högre kapiteringsnivå endast för patienter som var 75 år och äldre.

Tolkersättning är ett annat sätt att ge ersättning för patientbesök som behöver mer tid och därmed skapa förutsättningar för ett bättre bemötande med patienten.

HSN-förvaltningen arbetar i övrigt med att löpande se över ersättnings-systemen för att främja utvecklingen av hälso- och sjukvården. Hälso- och sjukvårdsnämnden har i sitt beslut i september 2008 gett HSN-förvaltningen i uppdrag att inleda ett arbete där ersättningssystemet för primärvården ska utvecklas i samverkan med LSF, Centrum för allmänmedicin, andra landsting, SKL samt vårdgivarna. Regelböckerna kommer i enlighet med tidigare fattade beslut att granskas kontinuerligt även fortsättningsvis.

Utvecklingsarbete

Tillgänglighetsprojektet, som har till syfte att se till att vårdgarantin uppfylls och att grundbeställningarna bättre stämmer överens med behoven, är en del i arbetet med att förbättra tillgängligheten.

I SLL:s arbete med Värdegrund för hälso- och sjukvården utgör bemötandet av patienterna en central del. Patienten ska stå i centrum. En viktig del i värdegrunden är att vården ska utgå från ett helhetsperspektiv, individens hela situation, så att fysiska såväl som psykologiska, sociala, kulturella och existentiella behov och förväntningar beaktas.

HSN-förvaltningen följer upp vårdverksamheten på befolkningsnivå. Genom patientenkäter och folkhälsoenkäter görs det möjligt att följa effekterna av hälso- och sjukvårdens insatser eller inställningen till hälso- och sjukvården. I enkäterna ingår bl a frågor om befolkningen anser att de har varit delaktiga, huruvida de är nöjda med bemötandet och med hälso- och sjukvården som helhet. Delar av resultaten redovisas publikt på Vårdguiden och utgör därmed ett forum för kunskapsspridning till befolkningen. Publika jämförelser mellan olika mottagningar utgör även

incitament för vårdgivarna att driva en positiv utveckling för att öka delaktigheten och förbättra bemötandet för patienterna.

Kunskapsspridning

Vårdgivarna har ett ansvar att hela tiden utveckla och anpassa vård och arbetssätt så att de utgår från evidensbaserade metoder och att det sker så effektivt som möjligt med patienten i centrum. LEAN är en metod som blivit allt mer uppmärksammat i detta arbete, inte minst på sjukhusen. Genom att se över vårdflöden, kartlägga arbetsrutiner och processer utifrån ett patientperspektiv, skalas onödig administration eller ledtider bort för att skapa mer tid till patienten och behandling. Här finns det en utvecklingspotential som kan bidra till ett bättre bemötande och tillgänglighet i vården.

Vårdprogram och VISS finns som stöd i den individuella behandlingen av patienterna och ska följas likväl som Värdegrunden enligt avtalen med SLL.

Bra exempel på förebyggande vård finns redan idag och bedrivs bl a på husläkarmottagningarna av både läkare och sjuksköterskor, BVC och MVC. I uppdragen för dessa verksamheter ingår att arbeta förebyggande med bl a livsstilsrelaterade frågor såsom exempelvis rökning, övervikt, blodtryck, smittspärning, kost och motion i syfte att förbättra människors hälsa. Fysiska aktivitet på recept (FAR) har införts och används för att lindra och förebygga sjukdomar.

Vårdguiden fyller en viktig funktion i det preventiva arbetet. På Vårdguiden finns information om bl a sjukdomar, egenvård, förebyggande vård och ger även möjlighet att tala med sjuksköterskor på telefon, sjukvårdsrådgivningen, för att få råd och stöd.

Miljökonsekvenser av beslutet

Beslutet medför oförändrade konsekvenser för miljön.

Mona Boström
Landstingsdirektör