

Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2008-10-01

HSN 0805-0491  
LS 0807-0915

*Handläggare:*  
*Karolin Lovén*

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

### **Ärendet**

Landstingsstyrelsen har begärt att hälso- och sjukvårdsnämnden skall yttra sig över motionen.

### **Förslag till beslut**

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

*att* överlämna förvaltningens yttrande till landstingsstyrelsen

### **Förvaltningens synpunkter**

I motionen föreslås åtgärder för skapa ekonomiska möjligheter i ersättningssystemet så att patienter kan ges mer tid och ett bättre bemötande, allt i syfte att förbättra människors hälsa. Vidare föreslås en utveckling av mätbara utvärderings- och uppföljningsinstrument som kan användas i det praktiska arbetet med individuell hälsovård.

Goda exempel på verksamheter där patienterna får tid och blir väl bemötta bör enligt motionen lyftas fram– verksamheter där förebyggande vård och behandling fungerar väl och gärna där skolmedicin och komplementärmedicin samverkar.

I motionen hänvisas det till komplementärmedicinens roll och möjligheter att integreras i hälso- och sjukvården. Då att-satserna inte direkt handlar om detta ämne har förvaltningen valt att i detta yttrande i huvudsak fokusera svaret till att-satserna som rör frågor om bemötande, ersättningssystem, förebyggande hälso- och sjukvård mm.

I takt med att forskningen visar att nya behandlingsmetoder, inkluderande komplementära sådana, ger positiv och evidensbaserad effekt införs och används de successivt. Exempelvis är akupunktur och kiropraktik accepterade och etablerade behandlingsmetoder i hälso- och sjukvården

idag.

Vårdvalsreformens syfte är bl a att öka tillgängligheten för befolkningen och flera nya mottagningar har öppnats inom primärvården, husläkarmottagningar, MVC och BVC, logopeder 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. I alliansens förslag till beslut för revidering av Regelböckerna för Vårdval Stockholm som togs av HSN 16 september, ska bl a ålderskategorierna för kapiteringsersättningen justeras enligt följande: 0-5 år 741 kronor, 6-64 år 623 kronor och 65 år och äldre 1595 kronor. 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 ersättningssystemen för att främja utvecklingen av hälso- och sjukvården. I beslutet som togs i HSN 16 september gavs 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.

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

I SLLs 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.

I HSN-förvaltningens följer upp på befolkningsnivå. Genom patientenkäter och folkhälsoenkäter görs det möjligt att följa effekterna av hälso- och sjukvårdens insatser eller inställningen till hälso- och sjukvården. Bl a frågas det 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.

Vårdgivarna har även 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 utövas 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 så som exempelvis rökning, övervikt, blodtryck, smittspärning, kost och motion i syfte att förbättra människors hälsa. Fysiska aktivitet på recept (FAR) har exempelvis införts och används för att lindra och förebygga sjukdomar.

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

Detta yttrandet medför inga negativa/oförändrade konsekvenser för miljön.

Catarina Andersson Forsman

Patrik Hansson