Bilaga.

Patientnämndens förslag till förbättringsåtgärder gällande information, dialog och delaktighet

I denna bilaga till rapporten ”Patienters synpunkter på information, dialog och delaktighet” vill patientnämnden i Stockholm belysa ett par förbättringsåtgärder som bedöms vara extra viktiga för den enskilde patienten eller anhörige, samt angelägna utifrån ett personcentreringsperspektiv.

Analysen visar att det finns många exempel på brister gällande information och dialog/delaktighet och att detta inte sällan leder till negativa konsekvenser för individen. Vi vill i ljuset av detta framhålla framförallt fyra åtgärder som vi bedömer har en positiv inverkan för patient och anhörig.

- Patienten och den anhörige är en viktig resurs – ta vara på engagemanget!
- Skriftlig information och överenskommelser
- Interna rutiner med konkreta verktyg för arbetet
- Tillitsbaserat arbetssätt

I Region Stockholm är omställningen till en mer personcentrerad vård i full gång och arbetet sker på samtliga organisatoriska nivåer med målet att skapa förutsättningar för personcentrerad vård. Avsikten med patientnämndens rekommendationer är inte att värdera detta arbete utan att påminna om områden eller företeelser där patienter och anhöriga trots eventuella åtgärder i fortsatt hög utsträckning anmäler brister. På så vis kan vi bidra med kompletterande kunskap om vilka områden inom vården som fortfarande utgör hinder för att vården ska uppfattas som personcentrerad.

Patienten och den anhörige är en viktig resurs

Att patienter på ett eller annat sätt deltar i utvecklingen av hälso- och sjukvården blir allt vanligare och det finns i Stockholms län ett flertal exempel på sjukhus och andra verksamheter som framgångsrikt involverat patienter i sitt arbete. Patientnämnden stödjer en fortsatt utökad involvering av patienter som medverkar i verksamhetsplanering på central nivå är en förutsättning för personcentrerad vård.

På individnivå är framväxten av så kallade spetspatienter ett exempel som vi uppfattar ligger väl i linje med många av våra anmälares önskemål. Spetspatienter definierar sig genom att både ha resurser och vilja att delta i sin egen vård iklädd rollen som expert på sin sjukdom och behandling. Utvärderingar har visat att behandlingen för dessa patienter blir mer individanpassad och mer framgångsrik. Vår analys visar att många patienter önskar bli mer involverade och sedda som en resurs för vården. Med rätt stöd och inkluderande strukturer från vårdens sida skulle även dessa personer kunna bli spetspatienter med det

sannolika utfallet att behandlingen skulle bli mer framgångsrik och leda till bättre hälsa.

Skriftlig information och överenskommelser

Kommunikation kring vilken grad av engagemang som parterna förväntar sig är en viktig faktor för att uppnå framgångsrik involvering av anhöriga. Patientnämnden har i föreliggande analys framförallt sett exempel på anhöriga som vill involveras mer än vad de får möjlighet att göra, men det finns också exempel på motsatsen, där den anhörige upplever ett alltför hårt tryck eller förväntningar på deltagande från vårdpersonal. Tydlighet är grundläggande och åstadkoms förslagsvis genom att vårdgivaren tillsammans med den anhörige preciserar hur många timmar per vecka den anhörige vill avsätta, vilka uppgifter den anhöriga kan utföra och vilket stöd eller utbildning den anhörige behöver. Planen bör dokumenteras skriftligen. Genom dessa skriftliga överenskommelser kan informationsöverföringen säkras, samtycke inhämtas, och missuppfattningar undvikas vilket skapar trygghet både för vården och den anhörige.

Interna rutiner med konkreta verktyg för arbetet och ett tillitsbaserat arbetssätt

I många av synpunkterna framgår det att rutiner för att kommunicera med eller för att involvera patient och anhörig saknats, eller att de inte efterlevts. Bristande efterlevnad kan det finnas många förklaringar till, varav ledningens förhållningssätt kan vara ett. Att på ledningsnivå visa tillit och uppmuntra personalen att samverka med patient och anhörig är avgörande för att uppnå en personcentrerad hälso- och sjukvård. Ledningen kan stödja genom att sätta tydliga mål och tillhandahålla interna rutiner och konkreta verktyg som underlättar i vardagen samt låta personalens handlingsutrymme, inom tydliga ramar, utökas i syfte att ta tillvara medarbetarnas kompetens och erfarenhet. För att lyckas med tillitsbaserad styrning och ledning behöver de övergripande och prioriterade målen vara tydliga för medarbetarna. Ju tydligare målen blir desto lättare känner vårdpersonalen trygghet och handlingsutrymmet kan då växa inom ramen för målen. På detta vis kan en personcentrerad arbetskultur skapas och goda vårdrelationer som bygger på att patienten känner trygghet till följd av tillräcklig information, dialog och delaktighet uppstå.