BÄST I VÄRLDEN

Den svenska strokekampanjen beräknas under tre år ha räddat över 100 personer till ett självständigt liv. I länet känner minst 69 procent till AKUT-testet.

NY VÅRDGUIDE SNART I VÄNTRUMMEN

I mars kommer en tryckt upplaga av Vårdguide 2014 för placering i väntrum och andra vårdlokaler. Vårdguide 2014 samlar information till allmänheten om råd, regler och rättigheter i hälso- och sjukvården.

TYCK TILL!

VAD VILL DU LÄSA OM I PULSEN?
MEJLA PULSEN@LJ.SE

nytt på nätet

ILLUSTRATION: MARIA DAVIDSSON

I slutet av mars 2014 går ridån upp för Landstingets nya webbplats. Utseendet är nytt och innehållet förändrat för att möta dagens och morgondagens behov av tillgänglighet. Adressen är fortfarande lj.se. Alla vimmelglada premiärlejon i organisationen är välkomna att surfa på den virtuella röda mattan och ta del av alla spännande nyheter.

Vi är inte mer än människor och ibland slinker vi ner i diket. Det är bara att kravla sig upp, borsta av sig gruset och fortsätta framåt.

Emelie Andersen

etik

Hur gör vi när patienter klagar?

Eivor Blomqvist

Sven söker desperat vårdcentralen för en akuttid, men lyckas inte komma fram på telefon och klagar på dålig tillgänglighet. När berörda i efterhand får kännedom om patientens oro och missnöje svarar man att patienten är en känd kverulant, att deras tillgänglighet minsann är god och att man inte tänker be om ursäkt för fel man inte begått.

Erik drabbas av en allvarlig infektion efter ett mindre kirurgiskt ingrepp. Då man längre fram opererar honom på nytt visar det sig att det finns kvarlämnat material i såret. Erik får sent om sider en ursäkt och en bekräftelse på vårdens misstag. Han får också veta att man nu förbättrat sina rutiner för att händelsen inte ska kunna upprepas. Det är han nöjd med.

OM MAN SOM PATIENT ELLER ANHÖRIG inte är nöjd har man rätt att klaga och lämna synpunkter. Det kan gälla allt från dåligt bemötande till svåra situationer som har lett till bestående skador eller dödsfall. Det finns en skyldighet enligt lag för landsting och kommuner att utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och att bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet.

I första hand uppmanas patienter att höra av sig med klagomål till berörd vårdinrättning. Hur vi som personal reagerar på det är individuellt men också beroende på vilken kultur som råder på en arbetsplats. Den som är missnöjd kan, som i exemplet Sven, bli stämplad som krävande och besvärlig. Risken är stor att de utpekade reagerar genom att gå i försvar och i första hand försöker ge rationella förklaringar. Det kan även gälla ledningen för en verksamhet. Ser man i första hand en ”jobbig” människa framför sig eller en individ som jag professionellt behöver lära mig att försöka nå fram till? Och ser man kritik och synpunkter enbart som en källa till frustration eller som ett värdefullt underlag för utveckling och förbättring?

IBLAND GÅR DET ATT ANA ATT PATIENTENS missnöje är ett uttryck för något annat, såsom oro, smärta, skuldkänslor eller bitterhet över sjukdom och lidande. Att lyssna på den människa man har framför sig och ta del av dennes upplevelse är A och O. Ofta kan rena missförstånd och oklarheter redas ut genom att man talar direkt med varandra. Att bli ordentligt informerad är också ett sätt att göra patienten delaktig och ett sätt att förebygga frustration. Med etiskt språkbruk talar man om att man stärker människors autonomi. Man främjar också göragott-principen genom att bidra till både ökad kunskap om hälsa/sjukdom och känsla av kontroll över liv och hälsa. Det hjälper människor att själva hantera och ta makt över sin situation i stället för att känna sig som offer.

Det är viktigt att respektera patientens upplevelse och inse att den berättelse som någon lämnar är sann och verklig för individen. Den kan och ska inte förnekas och bortförklaras. För den som är berörd är det i stället avgörande att den egna upplevelsen av händelsen bekräftas. I det läget saknar själva skuldfrågan, vem som har rätt eller fel, betydelse. Att man i vården ber om ursäkt och tar på sig att fel har begåtts har däremot stor psykologisk betydelse. Att reagera som Erik i fallet ovan är nämligen inte ovanligt. Många patienter accepterar det som hänt men är måna om att inte andra ska drabbas av samma sak. De inser att personalen i grunden inte velat skada dem, men man accepterar inte att problem förnekas eller att man inte gör allt för att förhindra en upprepning.

•Vad bör du tänka på när du som professionell får ta emot klagomål? Hur vill du själv bli bemött som patient?

•Hur gör ni på din arbetsplats för att uppmärksamma förhållanden som är otillfredsställande?

EIVOR BLOMQVIST
SEKRETERARE I LANDSTINGETS ETIKRÅD