

Bemötandet är viktigt för patienterna

En återkommande fråga hos patient- och medborgarservice är missnöje kring vårdpersonalens bemötande av patienter och närstående. Hur vi i landstinget arbetar med bemötande är nu kartlagt och finns samlat på intranätet.

Under hösten har Gunbritt Eriksson och Maria Björkström, som är handläggare vid patient- och medborgarservice, jobbat med kartläggningen. De har intervjuat ett antal personer och frågat verksamhetsutvecklarna i divisionerna och på sjukhusen, hur man arbetar med bemötande.

– Vi visste att det görs mycket inom bemötandeområdet i våra verksamheter och vi fick många goda exempel, berättar Gunbritt och Maria.

Metoder för bättre bemötande

Kartläggningen visar också att det finns ett antal metoder och verktyg som kan användas när en arbetsplats vill jobba med bemötandefrågor.

Bemötandespel, samtalsmetoden motiverande samtal och patientnärmre vård är några exempel. Ett annat är systemiska möten som är en strukturerad dialog- och problemlösningsmetod.

– Får patienten ett gott bemötande vid första kontakten med vården, präglar det hela vårdprocessen. Den första stunden betyder mycket för behandlingen, säger Maria.

Samlat på intranätet

På vårt intranät, under rubriken Vårt arbetssätt och Verksamhet och utförande, finns allt samlat som kan vara ett stöd och ge inspiration till bemötandearbetet i våra verksamheter. Där finns också goda exempel.

– Avsikten med sidan är att skapa ett kunskapsutbyte där alla har möjlighet att bidra med erfarenheter och tips genom oss på patient- och medborgarservice, säger Gunbritt

Fått inspiration från England

Gunbritt, Maria och kollegan Inger Fritiofsson, berättar att de hämtat inspiration från ett brittiskt

sjukhus om bemötande och återkoppling till vården.

– För drygt ett år sedan besökte vi vår motsvarighet, Patient and Liaison Service, PALS, vid Addenbrooke's universitetssjukhus i Cambridge och bytte erfarenheter med dem. Speciellt intressant var hur PALS på ett tidigt stadium fångar upp signaler om klagomål hos patienterna. Vi blev också imponerade av sjukhusets värdegrund, Our way – Kind, Safe, Excellent, som är väl förankrad hos medarbetare och volontärer. (Se artikeln här intill).

Patient- och medborgarservice

Patient- och medborgarservice är en enhet inom landstingets hälso- och sjukvårdsstab. Enheten har som en del av sitt uppdrag att ta emot och utreda patienters och anhörigas synpunkter, klagomål och förslag som rör hälso- och sjukvården och tandvården. I uppdraget ingår också att återkoppla synpunkterna till vården. På enheten arbetar 14 personer som har sina kontor i Landstingshuset i Karlstad. De informerar och handlägger ärenden som rör:

- Patientnämnden
- Landstingets handikappråd och pensionärsråd
- Donationsfonder
- Anslag till handikapporganisationer
- Stödpersoner till tvångsvårdade
- Patientskade- och läkemedelsförsäkring
- Tandvård för särskilda grupper
- Anmälningssärenden till Socialstyrelsen enligt Lex Maria
- Landstingets ansvar enligt Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS
- Patientens fria val och väntetider
- Vårdgaranti
- Patienträttigheter och möjligheter.

Gunbritt Eriksson, Inger Fritiofsson och Maria Björkström arbetar vid patient- och medborgarservice. Tillsammans med sina kollegor har de hämtat inspiration från ett brittiskt sjukhus jobbar nu vidare för att utveckla och sprida kunskap om bemötandefrågor inom vårt landsting.

Kontakt: Telefon 054-61 41 88, 61 43 83 E-post: poms@liv.se

Ur: INTRYCK 1 2011. Landstinget Värmland, sida 16

TEXT OCH FOTO: Kristina Borgsten

https://docplayer.se/6439924-Invigt-tema-nya-perspektiv-sid-4-13-landstinget-i-varmland-personaltidning-num-1-feb-mars-2011-las-mer-pa-sid-3-4.html

Provspele Bemötandespelet Invigt, tema nya perspektiv...

Äktiv Bedigera Visa Ervörter Verktyg hjälp

Summary - WeinerT - Stat... Summary - WeinerT - Stat... Förelag på webbplatsen WebSlice-galleri

Sida Säkerhet Verdyg

Sida: 1 av 24 Sköbredd

INTRYCK

Landstinget i varmland - personaltidning Nummer 1 - feb-mars 2011

Invigt
Läs mer på sid. 3-4

TEMA: NYA PERSPEKTIV SID. 4-13
Yoga hjälper smärtsamma med...
Landstinget är viktigt för patienterna med...

Relevanta dokument

FOLKHÄLSOPLAN för Filipstads kommun 2015-2018

FOLKHÄLSOPLAN för Filipstads kommun 2015-2018 Ett aktivt folkhälsoarbete har bedrivits i Filipstad under en längre tid. Sedan år 2004 är det Lokala folkhälsorådet (LFHR) direkt underställt kommunstyrelsen.

Läs mer

Samordningssjuksköterska ett stöd till den äldre och den anhöriga

Samordningssjuksköterskan ett stöd till den äldre och den anhöriga sabet i/elt Scarp Foto: n Omsö 1 Samordningssjuksköterskan ett stöd till den äldre och den anhöriga När jag bjuder in någon till ett

Läs mer

61% 66%

To make this website work, we log user data and share it with processors. To use this website, you must agree to our Privacy Policy, including cookie policy. I agree.

100%

Läs mer <https://docplayer.se/6439924-Invigt-tema-nya-perspektiv-sid-4-13-landstinget-i-varmland-personaltidning-nummer-1-feb-mars-2011-las-mer-pa-sid-3-4.html>