

Svar på interpellation - Region Gävleborgs bemötande av patienter och hur fungerar värdegrunden

Besvaras av regionråd Tommy Berger (S)

Henrik Olofsson (SVG) frågar:

- Hur ska man göra för att detta inte ska hända fler gånger?
- Hur anser du att vår personal ska göra då patienten kommer för sent till sitt vårdbesök och man som äldre par åkt med sin bil 30 mil och ödmjukt förklarar sig?
- Vilka rutiner jobbar man efter då det gäller bemötandet av patienter som rest så här långt har man ens en aning om det eller är det kalla handen som gäller?
- Är det något i vår värdegrund som måste ändras så det blir tydligare hur man ska bemöta vår befolkning våra patienter i sjukvården?
- Vilken hjälp får detta par och vilka förändringar kan man förvänta sig i framtiden i den god och nära vården?

Svar:

Verksamheten ska alltid eftersträva att ta emot patient vid sen ankomst om resurser finns för detta. Oftast är detta möjligt att tillgodose. Hänsyn behöver dock tas till att andra patienter med bokade besök inte drabbas och får sina besök försenade till följd av att annan patient kommit sent till sitt besök.

Oavsett hur långt man åker eller hur de enskilda omständigheterna i övrigt ser ut har alla rätt till likvärdig vård och gott bemötande utifrån Region Gävleborgs värdegrund, vilken är utgångspunkten i alla verksamheters bemötande av patienter. Avsteg från värdegrunden kan tyvärr ske, det viktiga är att verksamheten då hanterar det snarast möjligt och tar lärdom av misstagen.

I detta specifika fall har både reseersättning och ny tid inom kort redan erbjudits. Verksamheten genomför även en översyn över hur beskrivningar för att hitta till respektive vård ser ut, för att minimera risken att patienterna blir försenade pga. svårigheter att hitta i framtiden.

Härmed anser jag att interpellationen är besvarad.