



Västra Götalandsregionen

För varje människa

”För varje människa” är en regional handlingsplan för hur Västra Götalandsregionen (VGR) ska arbeta med mänskliga rättigheter. Handlingsplanen har tagits fram i dialog med verksamheter inom organisationen och föreningar i civilsamhället och skickades även på remiss till samtliga nämnder och styrelser innan den antogs av regionfullmäktige. Planen omfattar konkreta mål och åtgärder för exempelvis barnets rättigheter, fysisk tillgänglighet, delaktighet, icke-diskriminering och jämlikhet. För varje människa behandlar mål både för invånare och medarbetare i regionen, och planen har antagits av regionfullmäktige för perioden 2017–2020. Syftet med planen är att närma sig regionens uppsatta vision: *Det goda livet – för varje människa*. En del av detta arbete är att se till att alla förtroendevalda, chefer och medarbetare har god kännedom om de mänskliga rättigheterna. För ökad systematik utgår den regionala handlingsplanen från 12 mål, till vilka olika utbildningar, verktyg och stödmaterial finns kopplade. Regionen arbetar även systematiskt med uppföljningsindikatorer utifrån de olika målen. Kopplat till handlingsplanen har VGR som ett led i uppföljning utkommit med en rapport som redovisar resultat för indikatorerna för det första året av planperioden. Regionen avser även att följa upp arbetet ytterligare under hösten 2018/våren 2019 vid en deltidsvärdering av handlingsplanen.

Till stöd i MR-arbetet har VGR inrättat en regional kommitté för mänskliga rättigheter. Kommitténs uppdrag är att stödja och utveckla ett systematiskt arbete för mänskliga rättigheter och förbättra regionens kapacitet att leva upp till sina skyldigheter enligt de mänskliga rättigheterna. Kommittén kan ses som Västra Götalandsregionens svar på ansvar för internationella konventioner och deklARATIONER på regional nivå. Den har även till uppdrag att motverka diskriminering och uppmärksamma brister som gör att utsatta grupper drabbas hårdare än andra av kränkningar och orättvisor. På så vis ska Västra Götalandsregionen utvecklas i en riktning mot ett samhälle där alla får sina mänskliga rättigheter tillgodosedda på lika villkor.



*Förstå mig rätt – för delaktiga
patienter och färre missförstånd*



Förstå mig rätt – för delaktiga patienter och färre missförstånd

Västra Götalandsregionen har under flera års tid bedrivit konkret MR-arbete ute i verksamheterna. Exempel på detta är projekt inom psykiatri och arbete med Angeredens närsjukhus som bland annat fastslår patientens roll som rättighetsbärare och hälso- och sjukvårdens roll som skyldighetsbärare i mötet mellan patient och vårdgivare. Det betyder att sjukhuset har ett ansvar att respektera, skydda, och förverkliga mänskliga rättigheter för alla patienter och invånare.

Ett av de 12 mål som uttalats i Västra Götalandsregionens handlingsplan för mänskliga rättigheter är "förståelse och egenmakt för patienter i vårdmötet". Målet är rent konkret att stärka rätten till förståelse, inflytande och egenmakt för patienter och närstående och att stärka jämlikheten i hälso- och sjukvården. För detta har regionen tagit fram två modeller för förbättrad kommunikation mellan rättighetsbärare och skyldighetsbärare: bildstödsmodellen KomHIT som är en illustrerad parlör för att med hjälp av bilder underlätta kommunikation vid ex. språkförbistringar, och metoden Förstå mig rätt.

Forskning kring mötet mellan patient och vårdgivare visar att patienter missförstår eller glömmer över hälften av den medicinska information som ges av sjukvårdspersonal. Vidare har studier visat att nästan hälften av patienterna inte kan redogöra för riskerna vid en operation de gett sitt samtycke till. Resultaten i Nationella Patientenkäten visar också att många patienter anser att personalen inte lyssnar på dem i tillräckligt stor utsträckning. Förstå mig rätt är ett verktyg som Kunskapscentrum för jämlik vård i VGR har tagit fram för att minska missförstånd i mötet mellan vårdgivare och patient. En förutsättning för att kunna vara delaktig i sin behandling, ta ansvar för sin hälsa och fatta beslut om sin vård är att patienten får information, förstår den och kan tillgodogöra sig den. Metoden – som förenklat går ut på att patienten och vårdgivaren återberättar varandras budskap – förbättrar parternas möjlighet att förstå varandra. Personalen kan på så sätt nå fram med information kring hälsa och behandling, och samtidigt förbättras personalens förståelse för patientens perspektiv. En viktig förutsättning är att personalen ser metoden som en möjlighet att förbättra sin del i kommunikationen. Det får aldrig bli ett "förhör" av patienten utan ska ses som en självgranskning av personalens förmåga att förmedla information.

Förstå mig rätt i stora drag – så här gör du som vårdgivare:

- Be med jämna mellanrum patienten berätta eller visa vad ni talat om så att du får återkoppling på hur väl du förklarar
- Kan patienten inte återge vad som sagts? Förklara igen på annat sätt!
- Sammanfatta med egna ord vad patienten har sagt för att försäkra dig om att du inte har missuppfattat
- Kombinera samtalet med skriftligt material och bildstöd
- Undvik ja- och nej-frågor som "undrar du över något?" eller "har du förstått?"

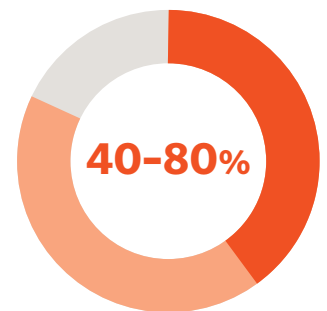


Koppling till MR och rättighetsbaserat arbetssätt

Ökad delaktighet inom vården bidrar till bättre vårdkvalitet och bättre hälsa hos invånarna. Vilken information som kommuniceras från den skyldighetsbärande vårdgivaren till den rättighetsbärande vårdtagaren påverkar patientens möjlighet att vidta egna hälsoförbättrande åtgärder och att vara med och fatta informerade beslut kring den egna vården. Men det är inte bara vad som kommuniceras som spelar roll, utan också hur informationen framförs. Patienten måste ha möjlighet att tillgodogöra sig det som sägs. Det är hälso- och sjukvårdens ansvar att ge varje patient möjligheten att förstå information och att vara delaktig i den egna vården. Tillgänglighet handlar inte bara om den fysiska omgivningen. Inom begreppet ryms också att var och en utifrån sina förutsättningar ska ha möjlighet att ta till sig information; språklig och intellektuell tillgänglighet spelar en central roll.

Västra Götalandsregionen skriver i sitt metodstöd att 40-80 % av den information som ges av hälso- och sjukvårdspersonal glöms bort omedelbart, och att ungefär hälften av det som patienten kommer ihåg missförstås. Bristande kommunikation mellan vårdgivare och patient är den viktigaste grundorsaken till bland annat försenade behandlingar och felmedicinering. Att genom ökad involvering och delaktighet för patienter förbättra kommunikationen, och på så vis förebygga missförstånd, är därför en mycket effektiv insats för att förbättra vården och säkerställa rätt vårdkvalitet. Dessutom kan insatsen vara ett steg på vägen för en jämlik hälso- och sjukvård och i arbetet för alla människors rätt till bästa möjliga hälsa.

*Information
som glöms bort
omedelbart*



*Information
som missförstås*



Tillbaka till första sidan