

Bil 10 180160	Hallstahammars vårdcentral, primärvård, psykiatri och habiliteringsverksamhet (136416) Undersökning/utredning Av ärendeskrivarens berättelse framkommer: Patienten beskriver hur denne kontaktat vårdcentralen för att få ta prover, patienten är ej listad på Hallstahammars vårdcentral utan hos läkargruppen men önskar ta sina prover på närmaste enhet. Vid första kontakten nekas patienten detta och samtalet avslutas med att luren läggs i örat på patienten, i journalen har det noterats nedsättande kommentarer om patienten vid samtalet. Vid en andra kontakt med samma vårdcentral får patienten prata med annan sköterska som utan problem bokar in tid. Av vårdens svar av verksamhetschef framkommer: Jättetråkigt att du känner dig illa bemött, det ber jag om ursäkt för. Vår intuition är att bemöta alla patienter med vänlighet och respekt. Vi ska heller inte skriva subjektiva och nedsättande kommentarer i patientens journal. Jag uppmanar mina distriktssköterskor och sjuksköterskor att nogsamt tänka igenom vad hen skriver i journalen. Det ska vara objektivt och utan egna kommentarer/åsikter. Vad jag som personal tycker, hör inte hemma i patientens journal. Möjlighet att radera ur Cosmic finns. Jag förstår att det är din önskan och ska självklart verkställas. Regelverket säger att vi bara är skyldiga att ta emot akut sjuka patienter. Det finns ett system som kallas otrohetsbesök vilket innebär att den Vårdcentralen som patienten är listad på får betala om dess patient gör besök på en annan vårdcentral. Vi är uppmanade att följa detta regelverk. Det är ingen regel vi hittat på i Hallstahammar. Jag personligen tycker att sjuksköterskan borde givit dig den förklaringen. En Vårdcentral som Hallstahammar Kolbäck har ett mycket stort tryck på laboratoriet och det är också en arbetsmiljöfråga, vi måste i första hand ta hand om våra listade patienter. Vi har de resurser vi har. Vi har i princip dagligen upp diskussioner kring bemötande och hur viktigt det är ur nöjdhets synpunkt och rykte.
------------------------------------	--