

En samordnad vård och omsorg ur den enskildes perspektiv

Samordnad vård och omsorg ur ett patient- och brukarperspektiv

Inga onödiga
upprepningar

Kontinuitet

Trygghet

Ser till hela
ens behov

Får hjälp att
ta nästa steg

Källa: Myndigheten för vård- och omsorgsanalys promemoria "Samordnad vård och omsorg", 2016:1

Hur upplever personer med MS samordningen av vårdens och omsorgens insatser?

I de intervjuer och i den enkät vi har genomfört har det kommit fram många exempel på hur samordningen fungerar. Nedan har vi lyft fram några av dessa för att det ska underlätta ert samtal om vad som behöver förbättras för att den enskilde ska få en mer samordnad vård och omsorg. Exempel som visar hur det är när det inte fungerar är fler än de som visar hur det är när det fungerar.

Inga onödiga upprepningar

Personer ska inte i onödan behöva upprepa information eller genomgå onödiga behandlingar, utredningar eller tester när hen har godkänt att informationen får delas

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">+ Jag har upplevt att de känner igen mig och vet vilka behov jag har, exempelvis att jag behöver en lift. | <ul style="list-style-type: none">- Personalen har dålig kunskap om mig, ingen helhetsbild. Så jag måste förklara så mycket jämt.- Jag har fått vård i xx och mina vårdkontakter ser inte deras insatser. Det är ganska jobbigt för då måste jag upprepa och komma ihåg allt som gjorts och när.- Medicineringen är en härlig blandning. Det är ingen som har det övergripande ansvaret att kolla. Tandläkaren är den som frågar om medicineringen.- Hos kommunen är det väldigt splittrat på olika förvaltningar för olika frågor.- Varför är inte allt datoriserat och enkelt? |
|---|--|

Fasta kontakter och kontinuitet

Personer (med MS) ska så långt det är möjligt erbjudas fasta kontakter och personalkontinuitet inom vården och omsorgen.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">+ Jag har haft samma handläggare hela tiden.+ Det är få inblandade i hjälpen från kommunen.+ Den som har varit med hela tiden är läkarsekreteraren på neurologen.+ Jag träffar samma läkare, om det inte är akut. | <ul style="list-style-type: none">- Det är inte samma personal från gång till gång. Och det passar inte mig. Jag tvingas gång på gång förklara vad jag behöver hjälp med och på vilket sätt. Ibland kostar det mer än det ger.- Jag vet inte hur många handläggare jag har haft i min kommun. De verkar bara stanna i några månader.- Jag har ingen kontaktperson.- Jag saknar fast vårdkontakt på sjukhuset. |
|--|--|

Trygghet

Patienten eller brukaren ska känna sig trygg i sina kontakter med vården och omsorgen och hen ska vara trygg med att vården och omsorgen ser till hela individens behov.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">+ Personalen är kompetent.+ Min urologterapeut är fantastisk, finns alltid till hands.+ Jag kan maila hen och så hör hen av sig, oftast samma dag.+ Jag har haft förmånen att bli mycket väl bemött av kommunens arbetsterapeut. | <ul style="list-style-type: none">- De ser mig som en person som inte har "alla puckar hemma" då mina armar och ben inte fungerar så bra. Men huvudet fungerar.- Handläggarna verkar inte kunna så mycket om MS eller neurologiska sjukdomar.- På rehab finns flera fysioterapeuter som har kunskap om MS, men i det här strecket ska jag ha kontakt med kommunen! Som MS-patient så passar vi inte in i kommunens hemsjukvårdskompetens.- Får jag punktering på helgen så får jag ingen hjälp med det. |
|---|--|

Ser till hela ens behov

De personer som patienten eller brukaren träffar ska se till hela individens behov av vård och omsorg. Vården och omsorgen ska ringa in hela människans komplexa och sammansatta behov.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">+ De ringde och hörde hur jag hade det.+ De lyssnar på mig.+ Jag har haft hjälp så länge nu att de känner mig väl. | <ul style="list-style-type: none">- De säger att det ska vara handikappanpassat men det är det inte. De som har gjort det har inte själva suttit i rullstol.- Jag tränar på ett äldreboende och det krävs att sjukgymnasten från kommunen är med. Jag får inte träna på rehab eftersom jag har personlig assistans.- Jag kan inte åka färdtjänst för det fungerar inte tidsmässigt med mitt jobb. Jag måste kunna vara på plats en viss tid.- Det känns som man är ett pussel och varje del slipas på olika ställen. Sen blir det jag själv som ska passa ihop bitarna. Jag ska även upplysa om vilken bit som behöver mer slipning för att passa i pusslet.- Vårdcentralen frågar varför jag går så dåligt. De skickar remisser om meningslösa |
|--|---|

undersökningar. Det känns inte som de förstår min enorma kraftlöshet.

- När jag mår sämre säger de på neurologen att det beror på ryggen. Men ortopederna skickar mig tillbaka till neurologen. Ingen bryr sig om hur jag mår.
- Varför kan inte vården och omsorgen erbjuda rehab längre perioder? Efter ett antal gånger hos fysioterapeut ska man vara "färdigbehandlad", men det blir vi kroniskt sjuka aldrig. När ska det sluta handla om att bara ta hand om det akuta?

Får hjälp att ta nästa steg

Personer (med MS) ska få det stöd hen behöver och önskar för att kunna vara medskapare i samordningen, till exempel information om hur man går vidare och vilken kontakt som behöver tas härnäst

-
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">+ Min arbetsterapeut samordnade när jag ansökte om ett visst hjälpmedel, och flera aktörer blev involverade.+ Läkaren hjälpte mig vidare med kontakt på Neuroförbundet.+ Jag har fått hjälp att skaffa P-tillstånd via sjukgymnasten och en trehjuling via arbetsterapeuten, det var uppskattad hjälp.+ Jag gick introkurs för nydiagnostiserade personer med MS där vi fick information om det mesta runt MS: Hjälpmedel, assistans, ersättningar, osv.+ De gick väl utanför sin ram egentligen. | <ul style="list-style-type: none">- De sa att du får ringa själv.- De anser inte att det är deras uppgift att hjälpa mig med de kontakter jag behöver.- Jag fick problem med mitt öga och kontaktade neurologen. De sa att jag själv fick kontakta ögonmottagningen. <i>Kontaktade du ögon?</i> Nej, jag orkade inte. Jag kände ju för f** tvärt om! Ska jag kontakta ögon?- Uppföljningen är inte så bra. Det är aldrig någon som följer upp. Vi får ta kontakten.- Att vara delaktig i sin egen vård har omtolkats av de olika aktörerna som att varje person själv är ansvarig för samordning. Hur kan man begära att jag orkar och klarar av den uppgiften? |
|---|---|