

Revisionskontoret

Svar på revisionsrapport - Patientsynpunkter

Landstingsstyrelsen vill avge följande svar på revisionsrapport – Patientsynpunkter.

Rapporten beskriver väl den aktuella situationen inom landstinget i Värmland. Den visar att landstinget har styrdokument inom områdena; Lex Maria, LSS och patientnämnden som gör att patienters erfarenheter tas tillvara och förs vidare på ett systematiskt sätt. Däremot finns inte styrdokument vad gäller synpunkter som framförts direkt i mötet mellan patient och vården.

Revisorerna påpekar att det också saknas system och struktur för att, på ett övergripande sätt, sammanställa, analysera, bedöma och återkoppla samtliga patientsynpunkter till tjänstemannaledning och politiker.

För att ta tillvara patienternas kunskaper och erfarenheter för att förbättra och utveckla vården, är det viktigt att samla in synpunkter från många olika områden och från olika möten mellan patient och personal. Det behövs därför ett systematiserat och standardiserat arbetssätt för att få ta in använda synpunkterna i kvalitetsarbetet.

Det ska vara enkelt för patienter och närstående att lämna synpunkter och det ska vara lätt för medarbetare att ta emot och lämna dessa synpunkter vidare i organisationen.

I rapporten beskriver revisorerna fyra områden som behöver åtgärdas:

1. *Vår bedömning är att behovet av styrdokument när det gäller patientsynpunkter, som inkommer i samband med vård och behandling bör övervägas.*

Utöver de områden som redan har styrdokument finns flera etablerade kanaler där patienter och närstående kan lämna synpunkter t ex patient- och närståendebildning, ta pulsen på vården och patientforum. Detta tillsammans med det som personal dagligen erfar i mötet med patienter utgör en bred grund för utvecklingsarbete. Det är därför nödvändigt att ta fram en gemen-

sam riktlinje för hela hälso- och sjukvården som innefattar alla kanaler för att ta emot, systematisera och använda patientsynpunkter för kvalitetsarbetet.

- 2. Vår bedömning är att landstinget på flera olika sätt informerar patienter om möjligheter att lämna synpunkter. Det är dock viktigt att broschyrer, anslag och hemsidor hålls aktuella och att de är tillgängliga. Informationen är i huvudsak inriktad på att upplysa patienterna om hur de framför klagomål i det enskilda fallet. Det bör övervägas om informationen kan kompletteras och förtydligas med uppgifter om hur patienten även kan framföra förbättringsförslag och positiv kritik.*

Det är viktigt att informera om att hälso- och sjukvården behöver patienter och närståendes synpunkter för att utveckla och förbättra vården. Detta kan göras bland annat genom att underlätta och göra det enkelt för patienter och närstående att lämna sina synpunkter genom flera kanaler, inte bara nåbara på vårdinrättningar. Det är också viktigt skapa en kultur där vi frågar efter synpunkter från patienter och att skapar ett system för att fånga upp synpunkterna.

- 3. Vår bedömning är att det bör utarbetas systematiska riktlinjer för hur sammanställning, bearbetning, analys, återkoppling och presentation av patientsynpunkter ska ske till verksamheten, ledningen och politiken.*

Det är viktigt att ta fram en gemensam riktlinje för hela hälso- och sjukvården som innefattar alla steg i processen och underlättar för alla. Detta innefattar också att visa på vikten av att fånga, ta emot och föra synpunkter vidare. Det är självklart att fråga efter synpunkter och erfarenheter och se till att dessa inkluderas i kvalitetsarbetet.

- 4. Vår bedömning är att beslutsunderlaget rörande kvalitetsarbetet och verksamhetsutvecklingen torde förbättras om samtliga patientsynpunkter analyserades samlat och systematiskt*

Ett samlat beslutsunderlag där samtliga synpunkter som rör vår verksamhet vägs samman och systematiskt används i förbättringsarbetet, är en förutsättning för utveckling av patientsäkerhet, kvalitet och jämlik vård.

Slutkommentar

Första januari 2015 trädde patientlagen i kraft, lagen tydliggör och stärker patientens ställning och förtydligar vårdgivarens ansvar för att involvera och inhämta patienternas kunskap och erfarenheter i utvecklingen av vården.

Mycket arbete görs för att inhämta synpunkter och det finns en viss systematik inom områdena Lex Maria, LSS och patientnämnden. Däremot finns inget gemensamt styrdokument eller system för att sammanställa och redovisa patientsynpunkter på landstingsövergripande nivå.

Landstingsstyrelsen tar till sig rapporten och kommer att verka för att de brister som har redovisats blir åtgärdade.

Landstingsstyrelsen



Fredrik Larsson
Ordförande



Gunilla Andersson
Landstingsdirektör