

Landstingsstyrelsen
Hälsa- och sjukvårdsberedningen (för kännedom)
Sjukhusutskottet (för kännedom)
Primärvårds- och psykiatriutskottet (för kännedom)
Folkhälsa- och tandvårdsutskottet (för kännedom)

Patientsynpunkter

Landstingets revisorer ansvarar för att genomföra årlig granskning av landstingets samtliga verksamheter. Utifrån detta uppdrag och ansvar har landstingets revisorer utarbetat och dokumenterat en ”Granskningsstrategi”. Baserad på granskningsstrategin gör revisorerna årligen en riskbedömning och revisionsplan. I dokumentet ”Revisionsplan 2015” ingår bland annat en granskning av patientsynpunkter.

I den landstingsplan som fullmäktige fastställt för år 2015 anges bland annat att den nya Patientlagen ställer högre krav på patienternas delaktighet i verksamheternas utvecklingsarbete. I landstingsplanen anges vidare att patienternas delaktighet ska fortsätta och förstärkas. Ett centralt begrepp i Landstingsplan 2015 är ”Förflyttat fokus” och en del av detta berör ett förflyttat fokus som intar patientens synsätt.

I Landstingsplan 2015 anges att landstingets mål under de senaste åren haft ett starkt patient- och kundfokus. Flerårsplanen 2013-2015 framhåller att patientens och närståendes erfarenheter ska tas tillvara och att sjukvården systematiskt ska dra lärdom av patienternas synpunkter, erfarenheter och upplevelser för att förbättra verksamheterna.

Granskningen har genomförts av landstingets revisionskontor. I rapporten redovisas bland annat följande iakttagelser och rekommendationer:

Vi bedömer att patienternas synpunkter tas tillvara och används på ett strukturerat och ändamålsenligt sätt vad gäller lex Maria, LSS-ärenden och Patientnämndsärenden. Dessutom ger resultatet i den nationella patientenkäten

möjlighet till uppföljning, analys och jämförelse av hur patienter upplever omhändertagande och vård inom landstinget i Värmland. Det saknas dock fastställda riktlinjer och rutiner för synpunkter som inkommer i andra sammanhang än ovan nämnda, till exempel vid de dagliga möten som sker mellan patienter och vårdpersonal. Det saknas också system och struktur för att, på ett övergripande sätt, sammanställa, analysera, bedöma, och återkoppla samtliga patientsynpunkter till tjänstemannaledning och politiker.

Landstingsstyrelsen bör överväga att införa styrdokument och riktlinjer för insamling, sammanställning, analys, bedömning och återkoppling för övriga patientsynpunkter (utöver lex Maria, LSS-ärenden och Patientnämndsärenden). Detta bör ske för att säkerställa att samtliga patientsynpunkter hanteras på ett strukturerat och systematiskt sätt. Vidare bör rutiner utformas för att kunna sammanställa ett underlag, där samtliga patientsynpunkter ingår.

Revisorerna översänder härmed rapporten och emotser landstingsstyrelsens svar, med redogörelse för vilka åtgärder styrelsen avser att vidta med anledning av iakttagelserna i rapporten, senast den 14 oktober 2015.

Östen Högman
ordförande

Daniel Berghel
vice ordförande