

REVISORERNA

Handläggare
Johan Magnusson

Direkttelefon
010-831 40 60

Datum
2020-06-11
Ert datum

Vår beteckning
Rev/20006
Er beteckning

Regionstyrelsen (för kännedom)
Hälso- och sjukvårdsnämnden (för kännedom)

Patientmedverkan och patientsynpunkter - uppföljning

Regionens revisorer har ansvar för att genomföra årlig granskning av regionens samtliga verksamheter. Utifrån detta uppdrag och ansvar har regionens revisorer utarbetat dokumentet ”Granskningsstrategi” i vilket de beskrivit de områden som revisorerna främst ska fokusera på under innevarande mandatperiod. Baserad på granskningsstrategin gör revisorerna en årlig riskbedömning och revisionsplan. I ”Revisionsplan 2020” har revisorerna aktualiserat en uppföljande granskning till de tidigare genomförda (2015) granskningarna avseende Patientmedverkan och Patientsynpunkter.

I de ursprungliga granskningarna redovisades följande iakttagelser och synpunkter avseende de uppställda revisionsfrågorna:

Revisorerna noterade att det inte fanns några styrdokument för hur implementeringen av den strategi för ökad delaktighet i hälso- och sjukvården för patienter, närstående och patient-/brukarorganisationer, som Samverkansnämnden i Uppsala Örebroregionen tagit fram.

När det gällde landstingets efterlevnad av patientlagens krav på patienters delaktighet och medverkan fanns, såvitt revisorerna kunde se, inget underlag att tillgå.

Revisorerna kunde inte se någon specifik återrapportering till landstingsstyrelsen avseende landstingsplanens uppdrag att stärka patienternas möjlighet till inflytande och delaktighet.

Revisorerna bedömde att patienternas synpunkter tas tillvara och används på ett strukturerat och ändamålsenligt sätt vad gäller lex Maria, LSS-ärenden och Patientnämndsärenden. Revisorerna noterade dock att det saknades fastställda riktlinjer och rutiner för synpunkter som inkommer i andra sammanhang än ovan nämnda.

Det saknades system och struktur för att, på ett övergripande sätt, kunna sammanställa, analysera, bedöma, och återkoppla samtliga patientsynpunkter till tjänstemannaledning och politiker.

Revisorerna rekommenderade att Landstingsstyrelsen borde överväga att införa styrdokument och rutiner för insamling, sammanställning, analys, bedömning och återkoppling även för övriga patientsynpunkter (utöver lex Maria, LSS-ärenden och Patientnämndsärenden). Detta borde ske för att säkerställa att samtliga patientsynpunkter hanteras på ett strukturerat och systematiskt sätt.

Landstingsstyrelsen angav i sitt svar till revisorerna att "Landstingsstyrelsen tar till sig rapporten och kommer att verka för att de brister som har redovisats blir åtgärdade."

Denna uppföljande granskning har, på revisorernas uppdrag, genomförts av landstingets revisionskontor. Uppföljningen har haft som utgångspunkt, iakttagelserna och rekommendationerna i de tidigare genomförda granskningarna.

Vår sammanfattande bedömning, utifrån granskningens övergripande syfte, är att Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden vidtagit åtgärder utifrån revisorernas tidigare framförda synpunkter.

Vi konstaterar att det i såväl regionplan som i Regionstyrelsens och Hälso- och sjukvårdsnämndens nämndplaner finns delar som beskriver vikten av patienters medverkan och delaktighet samt patienters synpunkter. Vi noterar också det finns fastställda styrdokument i form av en riktlinje och rutiner avseende patientmedverkan och patientdelaktighet.

Vår bedömning är dock att Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden bör, på ett mer systematiskt sätt, följa upp och säkerställa att verksamheten uppfyller de krav som ställs i Patientlagen (SFS 2014:821) och lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

Vad gäller regionplanens uppdrag, avseende patienters synpunkter och klagomål samt värdet av att invånarnas delaktighet tas tillvara, är vår bedömning att Hälso- och sjukvårdsnämnden bör stärka den återkoppling och återrapportering som sker till nämnden.

Vår bedömning är att Regionstyrelsen (tidigare Landstingsstyrelsen), genom att fastställa dokumentet ”Utvecklingsplan för framtida hälso- och sjukvård”, tillsett att det finns en strategi för ökad delaktighet i hälso- och sjukvården för patienter, närstående och patient-/brukarorganisationer. I utvecklingsplanen betonas vikten av patienters delaktighet och involvering och där fastslås bland annat att arbetet med patient- och anhöriginvolvering kan bidra till fortsatt utveckling av vården.

Vi delar uppfattningen, som redovisas i Patientsäkerhetsberättelsen 2019, att en enhetlig ärendehantering i synpunktshanteringsystemet, när detta implementerats under 2020, kommer att ge möjlighet att aggregera, analysera och bedöma data avseende patientsynpunkter på ett strukturerat och samlat sätt.

Revisorerna avser att följa upp implementering och efterlevnad av den riktlinje som fastställts avseende klagomål och synpunkter, som kommer direkt in till verksamheten eller till verksamheten med stöd av patientnämnden.

Regionens revisorer översänder härmed rapporten för kännedom.

Ingela Wretling
ordförande