

Landstingsstyrelsen

Primärvårds- och psykiatriutskottet (för kännedom)

Sjukhusutskottet (för kännedom)

Folkhälso- och tandvårdsutskottet (för kännedom)

Granskning av Bemötande

Landstingets revisorer ansvarar för att genomföra årlig granskning av landstingets samtliga verksamheter. Utifrån detta uppdrag och ansvar har landstingets 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 2018” har revisorerna aktualiserat en granskning avseende Bemötande i vården.

Det övergripande syftet med granskningen har varit att bedöma om landstingsstyrelsen har en ändamålsenlig styrning, uppföljning och intern kontroll över arbetet med bemötandefrågor i hälso- och sjukvården.

Granskningen har, på revisorernas uppdrag, genomförts av KPMG. I rapporten redovisar konsulterna bland annat följande sammanfattande iakttagelser och rekommendationer:

Efter genomförd granskning är vår bedömning att landstingets arbete med bemötande i hälso- och sjukvården endast till viss del är säkerställt.

Styrningen på landstingsnivå är ändamålsenlig men det är inte säkerställt att styrsignaler påverkar arbetet närmast patienterna.

Landstingsstyrelsen har vidtagit relevanta åtgärder för att säkerställa uppföljning av fullmäktiges mål på landstingsnivå.

Uppföljningen på landstingsnivå av bemötande kommer delvis att ske genom att följa utfallet i den nationella patientenkäten (NPE) och specifikt för det index som landstinget tagit fram för att spegla respekt och bemötande.

Vår bedömning är att arbetet på verksamhetsnivå behöver stödjas och utvecklas. Idag saknas heltäckande rutiner för att säkerställa att patienter bemöts med delaktighet och respekt.

Frånvaro av rutiner och säkring kring bemötandefrågor innebär att enheten riskerar att inte veta vilka åtgärder som bör vidtas för att förbättra utfallet. Flera verksamheter har rutiner eller arbetssätt som bidrar till ett gott bemötande.

Data och information från NPE på enhetsnivå (saknas inom psykiatrin) bör användas för att differentiera kraven på olika enheters förbättringar med avseende på bemötande. I dag riktas kravet på förbättring lika till alla.

*Granskningen har visat att det finns vissa brister och utvecklingsområden som behöver uppmärksammas och åtgärdas. **Mot bakgrund av genomförd granskning ger vi landstingsstyrelsen följande rekommendationer:***

- Tillse att målet om förbättring av bemötande mellan verksamheter differentieras. Idag riktas kraven lika till alla. Landstingets resurser kan sannolikt användas effektivare om krav på förbättring riktas främst till de verksamheter som har behov av förbättring.*
- Tillse att det tas fram en enhetlig och övergripande landstingsrutin för att fånga synpunkter och klagomål som lämnas direkt till verksamheter. Rutinen bör syfta till att inkomna synpunkter och klagomål av verksamheterna hanteras systematiskt och på ett ändamålsenligt sätt.*
- Tillse att samtliga datakällor används när information om patientnämndsärenden, avvikelser och synpunkter/klagomål sammanställs och analyseras. När detta inte sker finns risk att systemmässiga brister inte uppmärksammas.*
- Tillse att landstingets ledningssystem utvecklas för att stärka arbetet med bemötande på verksamhetsnivå. Rutiner för bemötande behöver finnas för de kritiska situationer som vanligen uppkommer i mötet mellan patienter och personal. Frånvaro av sådana rutiner innebär att enheten riskerar att inte veta vilka åtgärder som bör vidtas för att förbättra ett utfall som inte är tillräckligt bra.*

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 10 februari 2019.

Östen Högman
ordförande

Daniel Berghel
vice ordförande