

Landstingsstyrelsen
Tandvårdsnämnden
Patientnämnden

Granskning av hälso- och sjukvårdens arbete med att tillvarata patientens erfarenheter och upplevelser

Vi rekommenderar landstingsstyrelsen att:

ägna ökad uppmärksamhet mot arbetet med att tillvarata patienters erfarenheter och upplevelser, samt

i arbetet bli beakta de rekommendationer som redovisas i PWC:s granskning

Granskningen överlämnas för kännedom och åtgärd

Vi har under år 2014 genomfört en granskning med syfte att bedöma effektivitet och ändamålsenlighet i hälso- och sjukvårdens system och metoder för att hantera erfarenheter och synpunkter från patienter. En viktig del i granskningen har utgjorts av en granskning utförd av PWC.

Bakgrunden till den aktuella granskningen är bl a att patientens delaktighet i vården alltmer lyfts fram som en förutsättning för en vård med god kvalitet. Delaktigheten skapas på många olika sätt varav ett sätt är att tillvarata patientens erfarenheter och synpunkter från mötet med vården.

Av granskningen framgår att landstinget tagit flera steg mot ett effektivare och mer ändamålsenligt arbete med att tillvarata patientens erfarenheter och upplevelser. Som exempel genomförs insatser för att nå kulturförändringar i vården, information och kontaktvägar för patienter som vill lämna synpunkter finns och synpunkter från brukarråd, patientorganisationer etc används till viss del i utveckling av verksamheten. Däremot hanteras synpunkter på olika sätt i de granskade

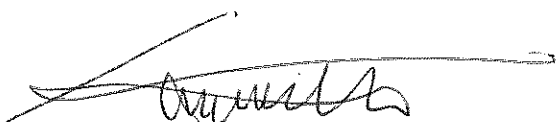


verksamheterna och det saknas t ex system för att på en aggregerad nivå analysera sådana synpunkter som inkommer direkt till vården. Generellt konstateras att folkandvården arbetar mer systematiskt med hela kedjan avseende synpunkter jämfört med övriga granskade verksamheter.

Vår bedömning är att hanteringen av inkomna synpunkter och erfarenheter i stor utsträckning är individualiserad och inriktad mot att tillgodose enskild patientens problem och klagomål. Inhämtandet av erfarenheter och synpunkter är också i hög grad passivt, d v s det förutsätter att patienten självmant tar initiativ till att framföra sina åsikter. Detta innebär att det kan finnas ett behov av utveckling för att på ett systematiskt sätt kunna samla in, analysera och dra lärdom av erfarenheter och synpunkter på en aggregerad nivå i organisationen. Det kan också finnas behov av mer aktivt inhämtande av patienters erfarenheter. Sammanfattningsvis bedömer vi därför att nuvarande system för att tillvarata patienternas synpunkter inte till fullo är ändamålsenliga även om framsteg gjorts

Vi ser också skäl för styrelsen att i än högre grad ta egna initiativ och efterfråga relevant information kring patientens erfarenheter och synpunkter – sådan information torde utgöra ett väsentligt underlag för styrelsens styrsignaler i förhållande till hälso- och sjukvården.

Landstinget Dalarna
Revisorerna



Carl-Erik Nyström



Lars Ivarsson



Birgitta Örjas
Birgitta Örjas



Lars-Erik Eriksson



Ingrid Lagerlöf