

Handläggare
Charlotta Nelsson

Datum
2019-01-22

Vår beteckning
LK/181764

Ert Datum
2018-10-03

Er beteckning
REV/18005

Region Värmlands revisorer

Svar på revisionsrapport om Granskning av bemötande

Regionstyrelsen vill avge följande svar på rubricerad revisionsrapport.

Efter genomförd granskning är revisorernas övergripande 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.

Revisorernas bedömning grundar sig framförallt på:

- Att 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.
- 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.
- Att flera verksamheter har rutiner eller arbetssätt som bidrar till ett gott bemötande.
- Att data och information från NPE på enhetsnivå (saknas inom psykiatri) bör användas för att differentiera kraven på olika enheters förbättringar med avseende på bemötande. I dag riktas kravet på förbättring lika till alla.
- Att granskningen har visat att det finns vissa brister och utvecklingsområden som behöver uppmärksammas och åtgärdas.

Landstingsstyrelsen ges 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.*

Datum

Diarienummer
LK/181764

Region Värmlands roll är att följa upp hälso- och sjukvården på övergripande nivå, via uppdrag till regiondirektören. Denne behöver säkerställa att det finns ett systematiskt arbete med uppföljning av vårdens alla delar, inklusive bemötandefrågor.

Regionen arbetar kontinuerligt med kvalitetsutveckling och systematisk förbättring i syfte att vården för den enskilde ska bli bättre. I detta arbete ingår även utveckling och förbättring av de olika processerna i vården för att vården ska kunna utföras på ett än mer effektivt och ändamålsenligt sätt. Utgångspunkten är att verksamheterna i sitt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete identifierar sina behov av förbättring och därefter analyserar, vidtar åtgärder och följer upp vidtagna åtgärder.

Det är även grundläggande att förbättringsarbete ses som en integrerad del i allas arbete, varje dag och i alla delar av vården. Som revisionsrapporten framhåller så är det viktigt att, strukturer, processer och styrsystem inom vården blir synliggjorda och kända på alla nivåer i hälso- och sjukvården.

Region Värmland använder olika former av uppföljning för att tillkännage patienternas upplevelse av vården. I patientenkäter, exempelvis NPE (nationell patientenkät), ges patienter möjlighet att svara på frågor och berätta om sina erfarenheter och upplevelser av mötet med vården. Syftet är att resultaten ska användas som grund för verksamhetsförbättring ur ett patientperspektiv, samt att utgöra underlag för jämförelser mellan olika vårdenheter och som ett verktyg för styrning och ledning.

Region Värmland kommer under 2019 fortsätta arbetet med tydliggörande hur hälso- och sjukvården på ett systematiskt sätt omhändertar patienternas synpunkter och använder dessa om underlag i förbättringsarbeten. Detta kan ske såväl genom enkätundersökningar som via andra verktyg. Exempel på enkäter som används vid sidan av NPE är PROM (Patient Reported Outcome Measures) som mäter funktion samt hälsorelaterad livskvalitet och PREM (Patient Reported Experience Measures) som mäter patientens upplevelse av och tillfredsställelse med vården.

Till det systematiska arbetet kopplas målbilder som efter implementering möjliggör differentierade och tydliga styrmått på samtliga nivåer i organisationen. Tydliga styrmått kan därefter klargöra vilka verksamheter som har störst behov av förbättringsarbete inom området, samt prioriteringar gällande vilka verksamheter som har behov av nödvändiga stödåtgärder.

Datum

Diarienummer

LK/181764

• *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

Lagar som styr hälso- och sjukvårdens verksamheter syftar till att stärka och tydliggöra patientens ställning, samt till att främja patientens delaktighet, integritet, självbestämmande och delaktighet. Att patienten i mötet med vården ska visas omtanke och respekt, samt att vården så långt som möjligt ska utformas efter patientens önskemål och individuella förutsättningar är också stadgat i lag.

Enligt lag om klagomålshantering¹ samt regionens egna rutiner kan synpunkter och klagomål handläggas inom den verksamhet där patienten haft sin kontakt, alternativt med stöd av patientnämnden. Patienten ges fortsättningsvis möjlighet att vända sig direkt till Inspektionen för vård och omsorg med enskilda klagomål. Patienter och närstående uppmuntras att ta kontakt med verksamhetschef inom aktuell klinik om man har klagomål eller förbättringsförslag på den vård man fått. Många verksamheter har ett bra och systematiskt sätt att hantera kontakter med patienter i dessa frågor. Dock återstår en del arbete för att nå en enhetlighet i hela hälso- och sjukvården.

Något som saknas är sammanställningar och statistik på en aggregerad nivå eftersom vi inte har ett gemensamt system att dokumentera dessa kontakter i. Socialstyrelsen har i sitt regeringsuppdrag kring klagomålshantering ett uppdrag att stödja utvecklingsarbetet om att skapa en enkel, enhetlig och säker hantering av klagomål och synpunkter i Sverige, för patienter och närstående samt vårdgivare. Socialstyrelsen ska även inom ramen för den långsiktiga samverkansstrukturen, med representanter från Inspektionen för vård och omsorg, patientnämnderna, landsting, regioner och kommuner utveckla samsyn kring en gemensam kategorisering av klagomål. Det senare är helt nödvändigt för att kunna jämföra data mellan olika verksamheter.

Region Värmland följer det arbetet och avser att anpassa arbetssätt och systematik i enlighet med utfallet från det nationella arbetet med klagomålshantering. Målet är ett systematiskt arbetssätt gemensamt för hela hälso- och sjukvården med en tydlighet i hur den enskilde patienten kan lämna och få svar på sina synpunkter och klagomål. Dessutom ska

¹ 2017:372

Datum

Diarienummer
LK/181764

patienters synpunkter tillvaratas i organisationen på ett sådant sätt att det kan ligga till grund för förbättringsarbete. I denna del av arbetet behöver patienter och/ eller närstående involveras för att tillföra det viktiga användarperspektivet på hur synpunkter och klagomål lämnas och tillvaratas.

Patienter och anhöriga ska ha likvärdiga förutsättningar att lämna synpunkter och klagomål oavsett var vården har genomförts i Region Värmland. Synpunkter och klagomål behöver kunna lämnas på ett enkelt sätt för att säkerställa lika villkor för samtliga medborgare. Synpunkter och klagomål som riktas till ansvarig verksamhet behöver hanteras i ett system där kvalitativ och kvantitativ uppföljning, kvalitetssäkring och en bild över fördelningen mellan verksamheter blir möjlig.

• *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.*

I regionens och i den kommande regionala mätplanen finns ett stort antal fokusområden med angivna indikatorer som ligger till grund för uppföljning och verksamhetsförbättringar. När det gäller målet *respektfulla möten* är Nationell patientenkät den datakälla som används, där målet är att resultatet ska öka under 2019.

En systematisk inhämtning av underlag från samtliga adekvata datakällor, resultatsammanställning, analys, beslut om åtgärder och uppföljning underlättar styrning mot en alltmer jämlik vård, där omotiverade skillnader kan upptäckas. Regionen avser att även i denna fråga ta del av det nationella arbetet kring klagomålshantering. Ett av uppdragen där innebär en förstudie kring en gemensam och fristående plattform där patienter och närstående kan bidra med såväl positiv feedback som synpunkter på vården. Det har även påbörjats ett arbete med att ta fram ett förslag till strategiarbete för patient- och närståendemedverkan i ett vidare perspektiv, som ska konkretisera regionens inriktning, ambitionsnivå samt prioriteringar inom området².

Region Värmland har för avsikt att se över möjligheten att hantera patienters klagomål och synpunkter i nytt eller befintligt system, så att det blir möjligt att få aggregerad information från samtliga relevanta datakällor, vilket

² Dnr LK/162152

Datum

Diarienummer

LK/181764

möjliggör systematisk uppföljning av såväl klagomålen i sig som hantering av dem.

• 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.

Regionstyrelsens uppdrag är att säkerställa uppföljning av vården på övergripande nivå. När det gäller rutiner för enskilda verksamheter åligger det i första hand verksamhets- och områdeschefer/hälso- och sjukvårdschef att tillse att förutsättningarna är förenliga med vård där respektfullt bemötande är en av de grundläggande värderingarna.

Det grundläggande för arbetet med bemötande är ett ständigt värdegrundsarbete, där varje chef har ett stort ansvar att leda i enlighet med landstingets värdegrund. En ledning som tydligt lever den värdegrund landstinget har fastlagt är en förutsättning för att den ska efterlevas även av medarbetarna.

Vården ska ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet, vilket tydligt understryks såväl i lagstiftning som i Region Värmlands styrande dokument. Detta gäller i alla delar av hälso- och sjukvårdens uppdrag. Inte minst i vårdens kritiska situationer som dessutom kan präglas av en stor grad av oförutsägbarhet, vilket ställer särskilda krav på kompetens, följsamhet, kreativitet och erfarenhet i mötet med patienterna.

Målet att nå en livskvalitet i världsklass behöver ske med starkt fokus på kvalitet- och patientsäkerhet och ta utgångspunkt i verksamheternas egna risker och möjligheter. Goda exempel på hur kompetenta och engagerade medarbetare varje dag lyckas uppfylla och företräda de värderingar som vi vill ska prägla hela vår verksamhet, behöver lyftas fram och användas på ett konstruktivt sätt.

Viktiga delar i att utveckla regionens bemötandekultur är att skapa en förståelse och acceptans bland personalen både för verksamhetens värdegrund, strategi, tjänster och processer. Att skapa positiva relationer mellan individer och mellan nivåer i organisationen, att utveckla en serviceinriktad ledarstil bland chefer och arbetsledare, samt att

Datum

Diarienummer
LK/181764

implementera kunskap och förståelse i alla personalgrupper kring betydelsen av serviceinriktad kommunikation och interaktion.

Tydliga mål och policyer som både vägleder och klargör vikten av måluppfyllelse gällande värdegrunds- och bemötandefrågor är en viktig del i arbetet och behöver fastställas på övergripande nivå i hälso- och sjukvården för att implementeras på lokal patientnära nivå. Under 2018 har ett dokument tagits fram som tydliggör förväntan på hälso- och sjukvårdens chefer, där respektfullt bemötande är en stark genomgående grund. Detta dokument är under implementering, och följs upp i medarbetarsamtal med varje chef.

Regionstyrelsen

Fredrik Larsson
Ordförande

Anneli Snobl
Regiondirektör