

Regionstyrelsen

Granskning av regionens kommunikation med medborgarna

Vi rekommenderar regionstyrelsen

- att stärka sin styrning och uppföljning av regionens information och kommunikationsverksamhet,
- att i diskussionen beakta de rekommendationer som lämnats i Qualitariums granskning, samt
- att uppmärksamma såväl styrelsen som hälso- och sjukvårdsnämnden på de brister i distribution av kallelse som uppmärksammats i granskningen.

Granskningen överlämnas till regionstyrelsen för åtgärd

Vi har genomfört en granskning av regionens kommunikation med medborgarna. Syftet med granskningen är att ge oss underlag för att kunna bedöma ändamålsenligheten i regionens kommunikation och informationsförmedling ur ett medborgarperspektiv. En viktig del i granskningen har utgjorts av en granskning utförd av Qualitarium AB.

Av granskningen framgår att varken styrelsens styrning och uppföljning av informations- och kommunikationsverksamheten, den interna ansvarsfördelningen i regionen eller arbetet med att skapa dialog med medborgarna bedrivs på ett fullt ändamålsenligt sätt. Inrättandet av den nya kommunikationsenheten år 2019 har dock

varit positiv och befintliga kommunikationskanaler utnyttjas på ett sätt som kan anses som effektivt samtidigt som det finns brister i information och kommunikation som påverkar medborgare och patienters upplevelser negativt. Detta gäller t ex brister i distribution och innehåll i kallelser till patienter, skyltning på vårdinrättningar, struktur på hemsidor e t c.

Synpunkter på regionens verksamhet som vi i revisionen mottar från medborgare och patienter kan ofta härledas till olika typer av brister i kommunikationen och informationsflödet. Tidigare revisorer har därför granskat olika aspekter av dåvarande landstingets kommunikation med såväl medborgare som patienter. I en granskning från 2010 framhölls t ex att informationen i huvudsak blir *"patientorienterad och utgår från ett producentperspektiv"*. Vi kan konstatera att flera av de brister som denna bedömning grundades på fortfarande kvarstår.

Vår bedömning är att utvecklingen av kommunikationsfunktionen medfört viktiga steg mot en förbättrad central information från regionen. Samtidigt finns skäl att understryka att mycket av regionens kommunikation, t ex med patienter, faller utanför kommunikationsavdelningens primära uppgifter. Både medborgare och patienter präglas dock av den samlade bilden av regionens information och kommunikation. Brister, även i delar, riskerar därför att regionen tappar i legitimitet.

Mot bakgrund av iakttagelserna i granskningen och erfarenheterna från tidigare granskningar inom ämnesområdet ser vi skäl att rekommendera regionstyrelsen att stärka sin styrning och uppföljning av regionens informations- och kommunikationsverksamhet. Detta bör göras med utgångspunkt ur en strategisk diskussion kring hur regionens information och kommunikation, ur ett brett perspektiv, ska vara utformad för att svara mot både medborgare och patienters behov. Som en del i ett sådant arbete kan de iakttagelser och rekommendationer som lämnats i Qualitariums granskning användas.

Vi ser också skäl att särskilt uppmärksamma styrelsen och hälso- och sjukvårdsnämnden på de problem med distributionen av kallelser som observerats i granskningen.

Mot bakgrund de risker som är förenade med brister i information och kommunikation ser vi skäl att i kommande granskningar återkomma till ämnesområdet.

Region Dalarna
Revisorerna



Sören Bertilsson
e.u