

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Tandvårdsnämnden
Regionstyrelsen

Granskning av vårdens kommunikation med patienten i samband med tidsbokning

Vi rekommenderar hälso- och sjukvårdsnämnden och tandvårdsnämnden:

- att överväga att undersöka hur patienter och anhöriga uppfattar regionens kommunikation i samband med tidsbokning, samt
- att reflektera runt de förhållanden vi lyft fram i detta PM

Vi rekommendera regionstyrelsen

- att i kommande handlingsplan kopplad till digitaliseringsstrategin klargöra om förverkligandet av strategin bygger på utveckling i egen regi och om så är fallet hur detta ska kunna förverkligas.

Granskningen överlämnas för beaktande.

Vi har genomfört en granskning av vårdens kommunikation med patienten i samband med tidsbokning. Syftet med granskningen är att ge underlag för att kunna bedöma om hälso- och sjukvårdsnämnden respektive tandvårdsnämndens rutiner e t c inom området är ändamålsenliga. En viktig del i granskningen har utgjorts av en granskning utförd Endredi konsult.

Granskningen visar att såväl hälso- och sjukvårdsnämnden som tandvårdsnämndens kommunikation med patienten i samband med tidsbokningar i väsentliga delar är

ändamålsenlig. I granskningen fokuseras också i hög grad mot digitaliseringens möjligheter att utveckla kommunikationen. Bl a framhålls att regionens digitaliseringspolicy redovisar en högt ställd ambitionsnivå. Regionen har också tillgång till en rad digitala verktyg för att kunna utveckla kommunikationen med patienten i samband med t ex tidsbokningar. Dessa används dock i liten utsträckning av vårdenheterna. I granskningen lämnas också ett par rekommendationer, dels kring behovet av att undersöka patienternas upplevelse av kommunikationen, dels behovet att klargöra om förverkligandet av digitaliseringsstrategin bygger på utveckling i egen regi och om så är fallet hur detta ska kunna förverkligas.

Vi delar de bedömningar som gjorts i granskningen. Samtidigt framkommer några förhållanden som vi menar det kan finnas skäl att ägna viss uppmärksamhet:

- Den filosofi som tycks prägla organisationen, inom det aktuella granskningsområdet, är ett stort självbestämmande för varje vårdenhet. Detta återspeglas bl a i avsaknaden av tydliga centrala anvisningar och en frivillighet att ansluta vårdenheterna till bl a de digitala hjälpmedel som finns tillgängliga. För att uppnå politiska intentioner kring kommunikationen förutsätter detta en styrning och ledning som tydligt beaktar en sådan filosofi, t ex genom tydliga stimulanser e t c.
- Av årsberättelsen för hälso- och sjukvården bedöms att målet ”Göra det möjligt att boka och omboka sin tid via webben” är nästan uppfyllt. Denna bedömning är korrekt om bedömningen baseras på att regionen har tillgång till de tekniska lösningar som möjliggör bokning och ombokning av tider via webben. Görs bedömningen utifrån ett patientperspektiv är denna däremot inte korrekt i och med att patienterna av regionens vårdenheter i begränsad utsträckning (undantaget provtagning och vaccination) faktiskt erbjuds möjligheten boka eller omboka tider via webben. Det finns här skäl att påminna om tidigare granskningar där vi uppmärksammat brister i regionens redovisning av mål e t c.
- Vårdenheterna utgår i mycket hög utsträckning från att personer med annat modersmål än svenska eller personer med funktionsnedsättningar får hjälp med att tillgodogöra sig den informationen som lämnas – vårdenheterna tycks själva, i huvudsak, inte ta något ansvar för detta!

Region Dalarna

Revisorerna


Sören Bertilsson


Jan Wiklund


Lena Reyjer


Birgitta Örjas


Torbjörn Roos