

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Regionstyrelsen (för kännedom)

Granskning av rådgivning och stöd till patienten kring vårdgarantin

Vi rekommenderar hälso- och sjukvårdsnämnden:

- Att initiera och leda processer som, i samverkan med olika patientgrupper, bör syfta till en tydligare patientfokusering av information och stöd till patienten kring vårdgarantin, samt
- att i övrigt beakta de rekommendationer som lämnas i WSP:s granskning

Granskningen överlämnas till Hälso- och sjukvårdsnämnden, med begäran om yttrande senast 2020-02-28

Vi har under 2019 genomfört en granskning av regionens rådgivning och stöd till patienten kring vårdgarantin. Syftet med granskningen är att ge underlag för att kunna bedöma om hälso- och sjukvårdsnämnden, ur ett patientperspektiv, säkerställer att patienter som omfattas av vårdgarantin erhåller tillräcklig information om denna liksom ändamålsenligt stöd och rådgivning via "Vårdlots Dalarna". En viktig del i granskningen har utgjorts av en granskning utförd av WSP Sverige AB.

Av WSP:s granskning framgår att det finns brister i och kring den information om vårdgarantin som lämnas och det stöd patienten erhåller. I organisationen finns också olika uppfattningar om hur uppdraget till "vårdlots Dalarna" bör vara utformat. Givet uppdraget så som det idag är utformat, enligt ett fullmäktigebeslut från år 2004, fungerar dock verksamheten väl.

Vår granskning har utgått från ett patientperspektiv. Sett från detta perspektiv påvisas en rad brister i hur information och stöd till patienten kring vårdgarantin fungerar. Även om förhållandena varierar mellan olika delar av hälso- och sjukvårdens organisation tycks mycket av information och stöd vara utformat utifrån ett organisationsperspektiv där patientens behov och förmåga att tillgodogöra sig information och stöd är av underordnad betydelse. Som exempel uppges inga patienter involverats i arbetet med regionens senaste informationsfolder inom området. Vår bedömning är att de förhållanden som granskningen pekar på visar att hälso- och sjukvården inte lever upp till Patientlagens intentioner vilket är otillfredsställande och kan bidra till att skada hälso- och sjukvårdens legitimitet. De åtgärder som behöver vidtas för att förbättra information och stöd kring vårdgarantin måste grundas i dialoger inom såväl den politiska ledningen som inom, och med, hälso- och sjukvårdsorganisationen och inte minst tillsammans med företrädare för olika patientgrupper. En central utgångspunkt måste vara vilken information och vilket stöd olika patientgrupper faktiskt är i behov av och hur denna ska vara utformad och förmedlas för att nå sitt syfte.

Vi rekommenderar därför hälso- och sjukvårdsnämnden att ta initiativ till att starta de processer som erfordras för att förbättra information och stöd till patienten kring vårdgarantin.

Region Dalarna

Revisorerna



Sören Bertilsson



Jan Wiklund

Birgitta Örjas



Lena Reyier



Torbjörn Roos