

Svar på revisionsrapport "Patientens ställning i vården"

Regionens revisorer har i brev den 22 februari 2019 bett om Hälso-och sjukvårdsnämndens kommentarer och synpunkter på revisionsrapporten "Patientens ställning i vården". Rapporten är begränsad till specialistvårdens verksamheter inom, kvinnosjukvård, habilitering och vuxenpsykiatri.

Avsikten med patientlagen som trädde i kraft i januari 2015, var att stärka patientens ställning i vården, och att öka patientens delaktighet. Lagen vill även påvisa vikten av rätt förhållningssätt för vårdpersonal i mötet med patienten.

Lagen är indelad i tio kapitel.

- Tillgänglighet
- Information
- Samtycke
- Delaktighet
- Fast vårdkontakt och individuell planering
- Val av behandlingsalternativ och hjälpmedel
- Ny medicinsk bedömning
- Möjlighet att välja utförare
- Personuppgifter och intyg
- Synpunkter, klagomål och patientsäkerhet

Inledningsvis ser Hälso-och sjukvårdsnämnden, utifrån revisorernas rapport, att tillfredsställande styrning, uppföljning och kontroll har skett avseende tillgänglighet, delaktighet, klagomål, patientens delaktighet och patientsäkerhetsarbetet.

När det gäller den totala översynen av lagens följsamhet inom Region Västernorrland, kan nämnden i enlighet med revisorernas rapport, konstatera att det finns brister gällande uppföljning och kontroll.

Det finns därför ett behov att utveckla tydligare ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Ett tydligare ledningssystem klargör verksamheternas utvecklingsbehov när det gäller uppföljning av patientlagen. Som en del i ett tydligare ledningssystem rekommenderar nämnden att regionens verksamheter ser över de balanserade styrkortens mål och mått i förhållande till patientlagen, vidare bör varje verksamhets internkontroll beröra patientlagen.

När det gäller klagomålsärenden så förändrades den 1 januari 2018 ansvaret för klagomålsärenden, vårdgivaren ska nu ta emot, registrera och besvara klagomål som gäller den egna verksamheten. Med anledning av detta fastställde regiondirektören i februari 2018 en riktlinje som förtydligar hanteringen. Revisorerna ha pekat på brister i följsamheten när det gäller den riktlinjen.

Nämnden konstaterar därför avslutningsvis att det finns behov av en ökad tydlighet när det gäller följsamheten för att undvika en ofullständig bild av inkomna klagomål.

HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSNÄMNDEN

Elina Backlund Arab
Vice ordförande

Hans Wiklund
Regiondirektör