

**REVISORERNA**

Handläggare  
Johan Magnusson

Direkttelefon  
010-831 40 60

Datum  
2022-03-23  
Ert datum

Vår beteckning  
Rev/21047  
Er beteckning

Regionstyrelsen (för kännedom)  
Hälso- och sjukvårdsnämnden (för kännedom)

## Bemötande - uppföljning

Regionens revisorer ansvarar för att genomföra årlig granskning av regionens samtliga verksamheter. Utifrån detta uppdrag och ansvar har regionens revisorer utarbetat dokumentet ”Granskningsstrategi” i vilket beskrivs de områden som revisorerna främst ska fokusera på under innevarande mandatperiod. Utifrån granskningsstrategin gör revisorerna årligen en riskbedömning, som utgör underlag för dokumentet ”Revisionsplan 2021”. I dokumentet ingår bland annat en uppföljning av tidigare genomförd granskning (2018) av bemötande i vården.

I den granskning som genomfördes år 2018 var konsultens bedömning att dåvarande landstingets arbete med bemötande i hälso- och sjukvården endast till viss del var säkerställt. Styrningen på landstingsnivå var ändamålsenlig men det var inte säkerställt att styrsignaler påverkar arbetet närmast patienterna.

Mot bakgrund av genomförd granskning gav revisorerna dåvarande landstingsstyrelsen följande rekommendationer:

- *Tillse att målet om förbättring av bemötande mellan verksamheter differentieras. Krav på förbättring riktas främst till de verksamheter som har behov av förbättring.*
- *Tillse att det tas fram en enhetlig och övergripande landstingsrutin för att fånga synpunkter och klagomål som lämnas direkt till verksamheter*
- *Tillse att samtliga datakällor används när information om patientnämndsärenden, avvikelser och synpunkter/klagomål sammanställs och analyseras.*

• *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.*

Denna nu aktuella uppföljande granskning har haft som utgångspunkt, iakttagelserna och rekommendationerna i den tidigare genomförda granskningen.

Vår bedömning efter genomförd uppföljande granskning är att styrdokument i huvudsak finns på plats och att arbetet med att implementera dessa i verksamheten pågår.

Av Hälso- och sjukvårdsnämndens protokoll framgår att resultat utifrån den nationella patientenkäten lämnats vid nämndens möte i november.

Bemötandefrågor handlar ofta om kommunikation och information. I avvikelseystemet Flexite (AHA) finns möjlighet att registrera brister/avvikelser avseende kommunikation och information.

Hälso- och sjukvården har utarbetat en process som kallas Synpunkten. Processen anger hur inkomna synpunkter inom hälso- och sjukvården hanteras. Synpunkten har tagits fram utifrån riktlinjen ”Inkomna klagomål och synpunkter avseende hälso – och sjukvård samt tandvård – ansvar och hantering”.

Av rekommendationen från den föregående granskningen har de flesta åtgärdsats medan det för en rekommendation lämnats en befogad förklaring till varför den lämnats utan åtgärd.

Regionens revisorer översänder härmed rapporten för kännedom.

Ingela Wretling  
Ordförande

Kristina Bengtsson Nilsson  
Vice ordförande

Detta dokument är elektroniskt signerat och juridiskt bindande.

Signed by: INGELA WRETLING

Date: 2022-03-28 15:43:38

BankID refno: aba54d38-d081-4729-a515-1ae9372099a5



Revisionsordförande: Ingela Wretling

Signed by: KRISTINA BENGTTSSON NILSSON

Date: 2022-03-28 15:06:33

BankID refno: c72531fe-9ae2-4723-b5a3-b562fe08c040



Vice ordförande Revisionen: Kristina Bengtsson  
Nilsson