

## **Bemötande - uppföljning**



# Bemötande - uppföljning

## Bakgrund

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.

Hälso- och sjukvårdslagen vilar på en humanistisk människosyn. Det innebär i korthet att alla människor är unika och har lika värde. Bemötande i vården handlar om ett samspel mellan människor och av den inställning som personer har till varandra. Det kan handla om hur personer uttrycker sig i tal, handlingar, gester, ansiktsuttryck, tonfall e.t.c.

I Regionplan 2021 under rubriken ”Hållbar organisation” återfinns ”Respektfulla möten” som en del. Här anges att det inom Region Värmland varje dag sker många möten mellan enskilda personer och grupper, direkt och indirekt, personligt, digitalt och via text och bild. Det sker möten mellan chef och medarbetare, mellan kollegor, mellan medarbetare och patienter eller anhöriga, mellan förtroendevalda, mellan förtroendevalda och medborgare och mellan organisationen Region Värmland och de som bor, lever och vistas i Värmland. Alla möten är olika, beroende av vilka som möts och hur man möts. Kön, status, utbildning, bakgrund, ålder, sexuell läggning, funktionsnedsättning och en mängd andra faktorer påverkar mötet. Alla medarbetare har ett ansvar för att varje möte upplevs som respektfullt.

En del i bemötandet är också kopplat till efterlevnaden av olika lagar. Ett exempel på en sådan lag är Patientlagen 2014:841, vilken bland annat har till syfte att förtydliga och stärka patientens ställning, integritet, självbestämmande och delaktighet 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. Idag riktas kraven lika till alla. Landstingets resurser kan sannolikt användas effektivare om 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 verksam-*

*heter. Rutinen bör syfta till att inkomna synpunkter och klagomål av verksamheterna hanteras systematiskt och på ett ändamålsenligt sätt.*

*• Tillse att samtliga datakällor används när information om patientnämndsärenden, avvikelser och synpunkter/klagomål sammanställs och analyseras. När detta inte sker finns risk att systemmässiga brister inte uppmärksammas.*

*• 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. Frånvaro av sådana rutiner innebär att enheten riskerar att inte veta vilka åtgärder som bör vidtas för att förbättra ett utfall som inte är tillräckligt bra.*

## **Syfte**

Syftet med denna uppföljning var att bedöma om Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden har en ändamålsenlig styrning, uppföljning och intern kontroll över arbetet med bemötandefrågor.

För att uppnå syftet med uppföljningen ska följande revisionsfrågor besvaras:

- Har Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden fastställt styrdokument för bemötande och överensstämmer dessa med kraven i lagstiftning, föreskrifter och fullmäktigebeslut?
- Har riktlinjerna implementerats ute i verksamheten?
- Hur säkerställer Regionstyrelsen och nämnden att verksamheterna arbetar systematiskt med bemötandefrågor?
- Finns rutiner ute i verksamheterna för att fånga upp patienters och anhörigas klagomål på bemötande?
- Har Regionstyrelsen och nämnden vidtagit åtgärder med anledning av de rekommendationer som framfördes i den granskning som genomfördes år 2018?

## **Avgränsning**

Granskningen avgränsas till en uppföljning av föregående genomförd granskning (2018).

## **Revisionskriterier**

Uppföljningen ska ske utifrån aktuella lagar och föreskrifter. Beslut fattade av Regionfullmäktige samt de styrdokument som fullmäktige fastställt utgör också revisionskriterier.

## **Ansvarig nämnd**

Såväl Regionstyrelsen som Hälso- och sjukvårdsnämnden skulle kunna vara ansvariga; styrelsen granskas utifrån genomförandet/utförandet av nämndens ”beställning” i enlighet med nämndplanen. Revisionen granskar nämnden utifrån frågan om nämnderna i egenskap av kravställare, gjort vad som kan anses åligga dem.

## **Metoder**

Uppföljningen genomförs genom granskning och analys av dokument samt genom intervjuer.

## **Granskningens resultat**

### **Svar på revisionsfrågor**

*Har Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden fastställt styrdokument för bemötande och överensstämmer dessa med kraven i lagstiftning, föreskrifter och fullmäktigebeslut?*

Under 2019 fastställdes en gemensam värdegrund för hela Region Värmland. År 2021 ska alla verksamheter ha börjat arbeta med implementeringen bland medarbetarna. Ett övnings- och diskussionsunderlag har tagits fram som ska användas när chefer tillsammans med sina medarbetare arbetar med värdegrunden.

Värdegrunden inleder samtliga planer på alla nivåer och omfattar även grundläggande förhållningssätt för bemötande. Arbetet med Schyst kommunikation berör också bemötandefrågor. Schyst är handböcker för jämlik kommunikation. De är framtagna och producerade av Region Värmland.

*Har riktlinjerna implementerats ute i verksamheten?*

Som nämnts ovan påbörjades implementering av värdegrunden delvis 2020, men på grund av coronapandemin har breddinförandet skjutits fram till 2021.

Under slutet av 2021 upphandlades även ett arbetsverktyg Aktivt medarbetarskap som berör den sociala arbetsmiljön. Det är ett verktyg för att skapa en arbetsplats som blir bra för medarbetaren, chefen, kollegor och den vi är till för. Detta kommer att implementeras inom hälso- och sjukvården under 2022.

*Hur säkerställer Regionstyrelsen och nämnden att verksamheterna arbetar systematiskt med bemötandefrågor?*

Dimensionen Respekt och bemötande i den Nationella patientenkäten avser att belysa patientens upplevelse av vårdens förmåga till ett bemötande anpassat till individuella behov och förutsättningar. Parametrar som följs upp är exempelvis huruvida bemötandet präglas av respekt utifrån allas lika värde, medkänsla, engagemang och/eller omsorg.

Hälso- och sjukvårdsnämnden har fått en rapportering avseende den nationella patientenkäten vid sitt möte 21-11-09.

Som nämnts tidigare utgör *Respektfulla möten* en del av regionplanens effektmål *Hållbar organisation*. I och med implementeringen av planerings- och uppföljningsverktyget, Stratsys, ska rapportering ske utifrån detta mål från samtliga nivåer i verksamheterna.

När det gäller bemötandefrågor handlar dessa oftast om kommunikation och information. I avvikelssystemet Flexite finns möjlighet att registrera avvikelser, avseende bemötande, i kategorierna kommunikation och information.

### *Finns rutiner ute i verksamheterna för att fånga upp patienters och anhörigas klagomål på bemötande?*

Från 1 januari 2018 gäller nya bestämmelser om ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso – och sjukvården. Bestämmelserna utgår från Lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso – och sjukvården och Lag om ändring i patientsäkerhetslagen (2010:659). Ett av syftena med det nya klagomålssystemet var att förtydliga vart patienten kan vända sig för att framföra klagomål.

När den nya lagen infördes genomförde Socialstyrelsen en förstudie om hur patienter och deras närstående ska kunna lämna klagomål och synpunkter på vården på ett enkelt, enhetligt och säkert sätt samt hur systemet kan möjliggöra lärande utifrån aggregerade data på regional och nationell nivå. I förstudien undersöktes också möjligheten att skapa en väg in via 1177.se.

Förstudien visade att en enhetlig struktur för patienter och närstående att framföra klagomål exempelvis via 1177.se Vårdguiden underlättar för vårdgivare, patientnämnder och IVO att administrera och hantera klagomålen. Dessutom bedömdes det skapa förutsättningar för att kunna sammanställa och analysera klagomålen på aggregerad nivå samt återföra klagomålen till vårdens verksamheter. Detta ansågs kunna bidra till lärande och utveckling i hälso- och sjukvården. Socialstyrelsen förslög att 1177.se Vårdguiden skulle utveckla en enhetlig väg in till vårdgivaren för patienter och närstående gällande klagomål på vården.

Utifrån riktlinjen ”Inkomna klagomål och synpunkter avseende hälso – och sjukvård samt tandvård – ansvar och hantering (RS/192817), har hälso- och sjukvården utarbetat en process som kallas Synpunkten. Processen anger hur inkomna synpunkter inom hälso- och sjukvården hanteras. De inkomna synpunkterna kan komma från patienter, anhöriga eller närstående. Synpunkterna kan lämnas via telefon, besök, i samtal med patient, via 1177 eller brev. Enligt processen ska svar till Patient ges inom 20 arbetsdagar.

I delårsrapport och årsredovisning redovisas effektmålet Trygga och nöjda invånare. För nämnden och hälso- och sjukvården är den nationella patientenkäten ett viktigt verktyg för att följa patienters nöjdhet och erfarenheter.

Region Värmland genomför enkäten i primärvård varje år och har även genomfört under åren med coronapandemin. Det ger ett instrument för att löpande följa patienters erfarenheter från vården. Resultaten i enkäten visade

en positiv utveckling från 2019 (81,9) till 2020 (82,8) avseende indexet för helhetsintryck. År 2021 avviker resultatet från den tidigare trenden med ett index på 79,7 vilket är lägre än rikets 80,7

Ett väl fungerande hälso- och sjukvårdssystem är en förutsättning för att befolkningen har ett stort förtroende för hälso- och sjukvården. Befolkningens attityder till, erfarenheter av och förväntningar på svensk hälso- och sjukvård fångas upp genom den årliga nationella undersökningen Hälso- och sjukvårdsbarometern. Hälso- och sjukvårdsbarometern sammanställs Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

Av befolkningen i Värmland uppgav 69 procent under 2020 att de hade ett stort förtroende för hälso- och sjukvården i sin helhet. Jämfört med 2019 innebär det en ökning med 10 procentenheter. Även 2021 var andelen med stort förtroende 69 procent och därmed på samma nivå som riket i stort. Detta trots stora utmaningar och hög belastning under coronapandemin.

Förtroendet för sjukhusen var fortsatt högre än för vårdcentraler under 2021, 77 procent respektive 64 procent. Det vanligaste svaret på vad som skulle öka förtroendet för vårdcentralerna angavs i undersökningen 2021 vara möjligheten till att få samma läkare varje gång.

Patientnämnden i Region Värmland har tagit emot 1 597 klagomål på hälso- och sjukvården och folktandvården i Värmland under 2021. Detta innebär en ökning i förhållande till 2020. Klagomålen ger en bild av vården ur patientens och deras närståendes perspektiv.

Patientens delaktighet i vården, och därigenom medskapandet av sin egen hälsa, är en resurs som behöver tas tillvara och stödjas. Patienters upplevelse och erfarenheter av vården, såväl positiva som negativa, är av betydelse för att uppnå hög kvalitet och hög patientsäkerhet.

Den nationella patientenkäten ska mer långsiktigt följa lagens effekter och vara en utgångspunkt för förbättringsarbete. Delaktighet och involvering är en av de dimensioner som patientenkäten följer upp. I primärvården har regionens resultat för delaktighet och involvering minskat till 76,9 från 78,7 föregående år. Det innebär att Värmland fortsatt har ett lägre resultat än rikets 79,8 för 2021.

*Har Regionstyrelsen och nämnden vidtagit åtgärder med anledning av de rekommendationer som framfördes i den granskning som genomfördes år 2018?*

En av rekommendationerna i den föregående granskningen berörde brister i bemötande och kommunikation mellan verksamheter. Brister i bemötande och kommunikation mellan verksamheter ska registreras som avvikelser i systemet Flexite. Statistik för år 2021 visar att 86 ärenden, som rörde brister i bemötande och kommunikation mellan verksamheter, registrerats. Dessa var jämnt fördelade mellan hälso- och sjukvårdens olika verksamheter. Utifrån statistiken och det faktum att de är jämnt fördelade anses att en differentiering av aktiviteter inte är effektiv. I systemet ska chefen registrera vilka åtgärder som vidtagits och om de gett avsedd effekt. Det sker en återkoppling via systemet till den som registrerat avvikelserna.

Här kan dock nämnas att det troligtvis finns ett mörkertal, det vill säga att det förekommer avvikelser som ej rapporterats.

I den föregående granskningen rekommenderades styrelsen tillse att det tas fram en enhetlig och övergripande landstingsrutin för att fånga synpunkter och klagomål som lämnas direkt till verksamheterna. I Region Värmland finns nu en riktlinje framtagen, ”Inkomna klagomål och synpunkter avseende hälso – och sjukvård samt tandvård – ansvar och hantering (RS/192817).

Dåvarande landstingsstyrelsen rekommenderades 2018 att tillse att samtliga datakällor används, sammanställs och analyseras för att uppmärksamma eventuella systemmässiga brister.

I Socialstyrelsens förstudierapport (Socialstyrelsen 2018-6-30) föreslogs 1177 Vårdguiden vara en gemensam ingång för att lämna klagomål i syfte att underlätta för patienter och närstående. Det innebär en lösning som blir mer kostnadseffektiv, förvaltningsbar och introducerar lägre risk i genomförandeprojektet. Lösningen ska driftsättas på befintliga plattformar och nyttja av Inera tillhandahållen infrastruktur för informationsutbyte, behörighet och åtkomst.

En systemintegrationslösning kommer att utvecklas som möjliggör att skicka ett ärende från 1177 vårdguiden till ett externt system samt att överföra svar från ett externt system till 1177 vårdguiden. Lösningen som presenteras ska i första hand fokusera på de viktigaste behoven men kunna vidareutvecklas över tid.

2018 uppdaterades Patientsäkerhetslagen om vårdgivarens skyldighet att ta emot och hantera synpunkter och klagomål från patienter och anhöriga och kunna leverera ett svar inom 20 dagar till patienten

Socialstyrelsen (SoS) och Sveriges kommuner och regioner (SKR) konstaterade under 2019 att samtliga regioner inte uppfyllde kraven i Patientlagen.

SKR gav Inera i uppdrag att initiera ett projekt för att säkerställa regionernas ärende/avvikelsehanteringssystem skulle kunna anslutas mot 1177 E-tjänst och där kunna lämna synpunkter och klagomål på vården. Detta arbete startade januari 2021 och beräknas vara klart under 2022.

Som tidigare nämnts deltar Region Värmland i Ineras projekt och har tagit fram en process som kallas Synpunkten. Synpunkten är anpassad efter patientnämndens kategoriseringar så att statistik kan aggregeras både från patientnämnd och vårdens synpunkter. Processen startade under våren 2021.

Ytterligare en rekommendation från 2018 var att det i landstingets ledningssystem borde inarbetas Rutiner för bemötande avseende de kritiska situationer som kan uppkomma i mötet mellan patienter och personal.

Från och 1 januari 2022 har Hälso- och sjukvårdsnämnden vårdgivansvar och ansvarar för kvalitetsledningssystem och arbetsmiljö inom sitt uppdrag.

Regionfullmäktige har fastställt effektmålet Hållbar organisation där Respektfulla möten är en del.

När planerings- och uppföljningsverktyget Stratsys implementerats ska rapportering, avseende effektmålet Hållbar organisation att ske i systemet från underliggande nivåer.



Under 2019 fastställdes en gemensam värdegrund för hela Region Värmland. Under 2021 har alla verksamheter börjat arbeta med implementeringen av värdegrunden bland medarbetarna. Ett övnings och diskussionsunderlag har tagits fram som ska användas när chefer tillsammans med sina medarbetare arbetar med värdegrunden.

Värdegrunden inleder samtliga planer på alla nivåer och omfattar grundläggande förhållningssätt för bemötande. Arbetet med Schyst kommunikation berör också bemötandefrågor. Schyst är handböcker för jämlik kommunikation. De är framtagna och producerade av Region Värmland.

### **Sammanfattande bedömning och slutsatser**

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 nämndens protokoll framgår att resultat utifrån den nationella patientenkäten lämnats vid nämndens möte i november.

Bemötandefrågor handlar oftast om kommunikation och information. I avvikelssystemet Flexite (AHA) finns möjlighet att registrera avvikelser avseende bemötande (kommunikation och information).

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

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