

Landstingsstyrelsen

## **Granskning av landstingets information ur ett medborgarperspektiv**

Vi har under 2010 genomfört en granskning med syfte att bl a kartlägga och bedöma ändamålsenligheten i landstingets informationsförmedling ur ett medborgarperspektiv.

En viktig del i granskningen har utgjorts av en fördjupad granskning utförd av BDO.

En utgångspunkt för vår granskning är skillnaden mellan begreppen medborgare och patient. Alla invånare eller besökare i länet är att betraktas som medborgare fram tills att de, efter kontakt med vårdgivare bedöms ha ett vårdbehov, först då är de att anse som patienter. Denna skillnad är av central betydelse då de båda grupperna har olika informationsbehov och skilda informationskanaler. Saknas en, ur medborgarperspektiv, ändamålsenlig och strategiskt väl fungerande informationsförmedling kan detta leda till oklarheter om samhällets (landstingets) åtagande för vården, hur och var man söker vård e t c. Konsekvensen kan bli bristande tilltro till landstingets förmåga att tillhandahålla en ändamålsenlig och adekvat vård. Om informationen å andra sidan inte är tillfredsställande i ett patientperspektiv kan detta leda till att såväl kontakterna med vårdgivare som behandlingar i sig inte leder till önskat resultat eller har tillräckligt god kvalitet.

En illustration till vikten av en fungerande informationsförmedlingen är införandet av hälsoval i Dalarna. Informationsförmedlingen har här ställts inför den dubbla uppgiften att tillgodose medborgarnas behov av information om samhällets (landstingets) åtagande för hälso- och sjukvård samtidigt som mer praktiskt inriktad information om de vårdcentraler som ingår i vårdvalet ska förmedlas. Vår bedömning är att informationen på ett olyckligt sätt nu kommit att vackla mellan ett medborgarperspektiv och ett patientinriktat perspektiv. För att förmedla en ur båda dessa perspektiv ändamålsenlig information hade krävts att bl a flera principiellt viktiga frågeställningar först hade klargjorts, t ex:

- Hur ansvaret fördelas mellan landstinget och de privata vårdgivarna? Oklarheter kring ansvarsfördelningen leder till att informationsförmedlingen blir lidande.
- Om de landstingsdrivna vårdcentralerna självständigt ska få utforma sin information eller om det ska finnas direktiv centralt.

Sammantaget visar vår granskning att det saknas en aktuell och genomarbetad kommunikations-/informationsstrategi. Kanske som en följd härav kan landstingets informationsförmedling idag främst sägas vara inriktad mot produktion av information i olika former vilket också sker på ett i huvudsak ändamålsenligt sätt inom bl a kanslienhets informationsfunktion. Däremot används inte informationsförmedlingen, av ledningen, som ett övergripande och strategiskt verktyg i landstingets verksamhet vilket, enligt vår bedömning, leder till att information f n i huvudsak blir patientorienterad och utgår från ett producentperspektiv. Detta är inte ändamålsenligt ur ett allmänt medborgarperspektiv.

Vår samlade bedömning är att det är nödvändigt för styrelsen att överväga hur informationsförmedlingen framdeles strategiskt ska gestaltas för att bli ett effektivt verktyg för ledningen. De ansatser som hitintills tagits mot ett mer strategiskt synsätt, t ex projektet ”bilden av landstinget”, har hitintills inte medfört några konkreta aktiviteter.

Vi rekommenderar landstingsstyrelsen

att initiera en genomgripande diskussion kring informationsverksamhetens strategiska roll i organisationen

att diskussionen ska leda fram till en ny kommunikations-/informationsstrategi

att i arbetet noga beakta de synpunkter och rekommendationer som framförs i BDO:s granskning av informationsverksamheten.

Vi önskar yttrande från styrelsen senast 2010-11-15 över vilka åtgärder styrelsen vidtagit eller avser att vidtaga med anledning av vår granskning.

Landstinget Dalarna  
Revisorerna

Gun Drugge

Arne Pettersson

Sören Sundin

Kåre Olsson

Lars-Erik Eriksson

