

Landstingsstyrelsen

Granskning av patientens praktiska väg in i vården

Vi har under 2005 bl a granskat patientens praktiska väg in i vården, d v s hur information om landstinget kan hittas, hur kallelser är utformade, skyltningen ordnad e t c. Avsikten med granskningen är, förutom att skapa ett underlag för vår bedömning av landstingets arbete inom detta område, att stödja utvecklingen av mottagande och bemötande i vården.

En viktig del i granskningsarbetet, utöver våra egna iakttagelser, har varit en fördjupad granskning utförd av BDO Consulting group. Resultatet av BDO:s granskningsarbete har redovisats i en särskild rapport som presenterats vid ett seminarium 2005-10-10. Rapporten biläggs.

Vår bedömning av granskningsresultatet visar att de praktiska förhållanden som utgör en del i vårdens tillgänglighet lämnar ett stort utrymme för utveckling. Situationen inom de granskade vårdenheterna varierar starkt men har det gemensamt att de kännetecknas av avsaknad av centrala rekommendationer eller central styrning. Informationssökning, t ex genom telefonkatalogen, skyltning m m förefaller sällan vara utformad utifrån medborgaren och patientens behov av information.

Mot bakgrund av att den praktiska tillgängligheten utgör en del i den totala tillgängligheten till vården ser vi det som angeläget att dessa frågor lyfts fram och ges en tydligare roll i det samlade tillgänglighetsarbetet. Metoder för detta kan t ex vara centrala skyltprogram och andra centrala direktiv vilka har till syfte att på sikt öka tillgängligheten och skapa en enhetlig bild av landstinget. I BDO:s granskning lämnas såväl exempel som idéer till hur detta praktiska kan göras. Många åtgärder kan också vidtas utan kostnadskrävande insatser. Vi har också noterat att vissa steg redan vidtagits för att förbättra situationen, t ex finns ett förslag till informationspolicy, en webbaserad vårdportal m m.

Vi rekommenderar landstingsstyrelsen

- att lyfta in frågorna kring den praktiska tillgängligheten i sin styrning och ledning av vården
- att tillse att de brister, i de fall de fortfarande kvarstår, som är integritetskränkande skyndsamt blir åtgärdade
- att i övrigt beakta de förslag och rekommendationer som BDO lämnat.

Vi önskar landstingsstyrelsen svar på vilka åtgärder som vidtagits och planeras senast 2006-01-31.

Arne Pettersson

Gunilla Risberg

Kåre Olsson

Sören Sundin

Torsten Hansson