

## Svar på revisionsrapport - Hantering av synpunkter och klagomål

### Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Gävleborg genomfört en granskning avseende hantering av synpunkter och klagomål. Granskningens syfte är att granska om patientnämnden och hälso- och sjukvårdsnämnden har ett ändamålsenligt sätt att hantera synpunkter från patienter och att det sker med en god intern kontroll. Utifrån genomförd granskning är den samlade bedömningen att patientnämnden till övervägande del och hälso- och sjukvårdsnämnden i begränsad omfattning har ett ändamålsenligt sätt att hantera synpunkter och klagomål från patienter och att det sker med en god intern kontroll.

### Kommentarer

Utifrån revisionens rekommendationer lämnar hälso- och sjukvårdsnämnden följande synpunkter:

- ***Patientnämnden och hälso-och sjukvårdsnämnden bör säkerställa att det finns en tydlig och likvärdig information som lämnas avseende medborgarnas väg för att lämna synpunkter och klagomål. I denna information bör det klargöras om det finns eventuella skillnader i hanteringen som följer av olika kontaktvägar eller för överlämnande av synpunkter och klagomål.***

**Svar:** Som beskrivit i rapporten blev informationen felaktig från såväl myndigheter som från Region Gävleborg i samband med införande av den nya lagstiftningen och system för klagomål. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen delar revisionens synpunkter och kommer tillsammans med Patientnämndens förvaltning inleda ett arbete för att åstadkomma detta.

- ***Hälso- och sjukvårdsnämnden bör säkerställa att information om kontaktvägar, och skillnad i dessa, görs känd i hälso- och sjukvårdsverksamhet.***

**Svar:** Revisionsrapporten ger en tydlig beskrivning av den osäkerhet som finns kring detta i våra verksamheter och förvaltningen delar således revisionens rekommendation. Patientnämndens förvaltning är tydlig med att det är patienten/närstående som själv väljer om de önskar att lämna synpunkter direkt till vården eller till patientnämnden. Information om detta ska tas fram och spridas inom våra verksamheter.

- ***Hälso- och sjukvårdsnämnden bör säkerställa att de övergripande riktlinjerna för synpunkter- och klagomål revideras. Bland annat för att tydliggöra huruvida registrering av synpunkter och klagomål enbart gäller i de avseenden dessa gäller vårdskada eller risk för vårdskada.***

**Svar:** Hälso- och sjukvården har traditionellt varit mest fokuserad på vårdskader och risk för vårdskader, och förvaltningen tar till sig av revisionens rekommendation. Synpunkter och klagomål är självklart viktiga input i utvecklingen av verksamhetens kvalitet. Det blir naturligt att frågan utreds i samband med ett pågående arbete gällande utveckling av förvaltningens ledningssystem. En översyn av nuvarande rutin kommer att göras.

- ***Hälso- och sjukvårdsnämnden bör säkerställa tillgång till en samlad bild av inkomna synpunkter och klagomål för hälso- och sjukvårdsverksamheten som underlag för beslut om åtgärder.***

**Svar:** Nuvarande ledningssystem och avvikelsemodule, ger ingen större möjligheter för aggregerade analyser och således underlag som skulle kunna leda till åtgärder på en mera övergripande nivå. Hälso- och sjukvårdsledningen har uppdragit åt patientsäkerhetsenheten att samarbeta med Patientnämnden kring klagomål, för att få en bättre samlad bild och få ett bredare underlag för beslut och att avvikelse- och klagomåls punkter ofta rapporteras gemensamt med Patientnämndens förvaltning och på HSL plus (forum för hälso- och sjukvårdsledningen samt alla verksamhetschefer) där bland annat avvikelser tas upp och diskuteras. Detta leder ofta till förvaltningsövergripande åtgärder, nu senast ett omfattande arbete för att kartlägga och minimera återinläggningar på våra sjukhus kort tid efter utskrivning.

Stabsdirektören har aviserat ett uppdrag för att utreda alternativ till nuvarande ledningssystem som bättre kan möta vårdens behov av systematiskt arbete för utveckling av kvalitet. Under tiden avser vi att göra ett arbete för att förbereda och eventuellt införa samma kategorisering av avvikelser som Patientnämnden använder sig av, för att underlätta möjligheten till aggregerade analyser oaktat vem patienter/närstående kontaktar.

- ***Hälso- och sjukvårdsnämnden samt patientnämnden bör se över möjligheten att finna ett gemensamt verksamhetsstöd för hantering av inkomna synpunkter och klagomål för att skapa en ändamålsenlig process samt undvika att handlingar skickas med internpost.***

**Svar:** Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har etablerat kontakt med Regionstyrelsen för att i en tidig fas delta som kravställare vid en eventuell process där nuvarande ledningssystem och system för avvikelshantering ska upphandlas. Förvaltningen har också ambitionen att vi ska kategorisera avvikelser på samma sätt som patientnämnden redan gör och som förespråkas av IVO.

Jennie Forsblom  
Hälso- och sjukvårdsnämnden ordförande

Martin Andersson  
Hälso- och sjukvårdsdirektör