

2023-01-23

Till  
Regionfullmäktige

För kännedom  
Hälso- och sjukvårdsnämnden  
Patientnämnden

### **Granskning – Region Gävleborgs hantering av synpunkter och klagomål**

Den 1 januari 2018 började nya bestämmelser att gälla som ska bidra till ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården. Det nya systemet innebär att patientnämnderna tillsammans med vårdgivarna ska vara första linjen i klagomålssystemet.

Revisorerna i Region Gävleborg har utifrån en bedömning av väsentlighet och risk beslutat att genomföra en granskning inom området.

Granskningen ingår i revisionsplanen för år 2022 och syftar till att bedöma om patientnämnden och hälso- och sjukvårdsnämnden har ett ändamålsenligt sätt att hantera synpunkter från patienter och att det sker med god intern kontroll.

Granskningsresultatet har bedömts utifrån skalan ”inte säkerställt”, ”i begränsad utsträckning säkerställt”, ”till övervägande del säkerställt” eller ”helt säkerställt”.

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.

Utifrån genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer:

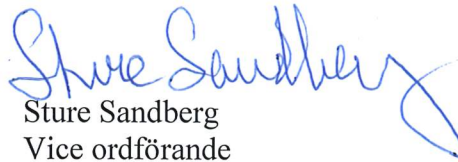
- Patientnämnden och hälso- och sjukvårdsnämnden bör säkerställa att det finns en tydlig och likvärdig information som lämnas avseende medborgarnas väg för att lämna synpunkter och klagomål. I denna information bör det klargöras om det finns eventuella skillnader i hantering som följer av olika kontaktvägar eller former för överlämnade av synpunkter och klagomål.
- Hälso- och sjukvårdsnämnden bör säkerställa att information om kontaktvägar, och skillnaden i dessa, görs känd i hälso- och sjukvårdsverksamheten.

- Hälsa- och sjukvårdsnämnden bör säkerställs att de övergripande riktlinjerna för synpunkts- och klagomålshandtering revideras. Bland annat för att tydliggöra huruvida registrering av synpunkter och klagomål enbart gäller i de avseenden dessa gäller vårdskada eller risk för vårdskada.
- Hälsa- och sjukvårdsnämnden bör säkerställa tillgången till en samlad bild av inkomna synpunkter och klagomål för hälsa- och sjukvårdsverksamheten som underlag för beslut om åtgärder.
- Hälsa- och sjukvårdsnämnden samt patientnämnden bör se över möjligheten att finna ett gemensamt verksamhetsstöd för handtering av inkomna synpunkter och klagomål för att skapa en ändamålsenlig process samt undvika att handlingar skickas med internpost.

Gävle 2023-01-23

För Region Gävleborgs revisorer

  
Olof Bengtsson  
Ordförande

  
Sture Sandberg  
Vice ordförande