

Svarsunderlag revisionsrapport - Granskning av Region Gävleborgs hantering av synpunkter och klagomål

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Gävleborg genomfört granskning avseende hantering av synpunkter och klagomål. Granskningens syfte är att granska om patientnämnden och hälso- och sjukvårdensnämnden har ett ändamålsenligt sätt att hantera synpunkter från patienter och att det sker med en god intern kontroll.

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.

Granskningen 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 sjukvårdensnämnden i begränsad omfattning har ett ändamålsenligt sätt att hantera synpunkter och klagomål från patienter och att det sker med en god intern kontroll.

Revisionen har utifrån resultatet lämnat fem rekommendationer till patientnämnden och hälso- och sjukvårdensnämnden, varav punkt 1 och 5 berör patientnämnden. Patientnämnden lämnar här svar på dessa två punkter.

1. Revisionens rekommendation, punkt 1: *Patientnämnden och hälso- och sjukvårdensnämnden bör säkerställa att det finns en tydlig och likvärdig information 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 överlämnande av synpunkter och klagomål.*

Svar: Patientnämnden har via regionens webbredaktionen säkerställt att information om vägen in till patientnämnden samt hur patientnämnden arbetar med klagomål och synpunkter är tydlig. Patientnämnden instämmer med revisionen, att *eventuella skillnader i hantering som följer av olika kontaktvägar eller former för överlämnande av synpunkter och klagomål bör klargöras*. Det är enbart patientnämnden som gör analyser av inkomna klagomål och synpunkter, i enlighet med lagstiftningens intentioner. Därmed skiljer det sig i hantering avseende vilken kontaktväg patient/närstående använt sig av vid överlämnande av klagomål/synpunkter.

2. Revisionens rekommendation, punkt 5: *Hälso- och sjukvårdensnämnden samt patientnämnden bör se över om möjlighet finns för ett gemensamt verksamhetsstöd för hantering av inkomna*

synpunkter och klagomål för att skapa en ändamålsenlig process samt att undvika att handlingar skickas med internpost.

Svar: Patientnämnden registrerar, diarieför och hanterar samtliga synpunkter/klagomål och handlingar i eget diarium (Platinas diariemodul), detta för att uppfylla oberoendeperspektivet. Patientnämnden har också egen paragraf i sekretesslagstiftningen (25:4). Vården använder Platinas avvikelssystem för hantering av klagomål, det är vården som bedömer om en synpunkt är en avvikelse. Utifrån lagstiftningen behöver patientnämnden och vården ha varsina system för ärendehantering. För att uppnå det revisionen påtalar kring en ändamålsenlig process, skulle sjukvården kunna följa den kategorisering som samtliga patientnämnder använder sig av.

Utifrån nya klagomålslagstiftningen som trädde i kraft 2018, utformade samtliga patientnämnder i Sverige tillsammans med Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ett kategoriseringssystem för klagomål och synpunkter. Systemet innehåller, 8 kategorier med sammanlagt 24 delproblem där under. Det är tack vare denna kategorisering som patientnämnderna i Sverige tillsammans med IVO kan göra gemensamma analysrapporter när så behövs. Denna möjlighet finns inte inom Region Gävleborg, eftersom vårdens kategorier för synpunkter och klagomål inte stämmer överens med patientnämndernas.

Avseende att *handlingar skickas med internpost* så har patientnämndens förvaltning, till såväl regiondiariet som IT, påtalat behovet av att skicka elektroniskt. Under 2023 har patientnämnden blivit utsedd att delta i ett pilotprojekt som IT har, vilket ska kunna leda till att det framöver blir möjligt att skicka handlingar elektroniskt, "myndigheter" emellan.

Roger Hedlund
Patientnämndens Ordförande

Gunilla Nordström
Förvaltningschef