

Regionens revisorer

Svar på skrivelse från regionens revisorer ang. brister i vårdgivarens klagomålshantering

Regionens revisorer har uppmärksammat att område kvinna under ett flertal år inte har besvarat inkommande klagomål. Patientnämnden har påtalat problematiken men någon förändring har inte kommit till stånd.

Revisorerna vill veta vilka åtgärder som hälso- och sjukvårdsnämnden planerar vidta för att säkerställa att klagomålshanteringen sker i enlighet med gällande lag-stiftning inom hela förvaltningsområdet.

Hälso- och sjukvårdsnämnden ser allvarligt på de brister som regionens revisorer har påpekat och lämnar följande redogörelse.

Klagomål är en viktig del av förvaltningens möjlighet att ta vara på patienternas upplevelse av vården, dess kvalitet och göra förbättringar. En bra återkoppling till den som har lämnat klagomål ger bättre förutsättningar för patienten att känna trygghet att vända sig till hälso- och sjukvården igen vid behov.

Under de turbulenta år som pandemin har pågått och starkt påverkat hälso- och sjukvårdsförvaltningen har viktiga åtgärder och utvecklingsarbeten fått stå tillbaka. Under dessa år har även ett flertal chefer bytts och en omorganisering till divisioner har genomförts.

Av denna anledning kommer det nu att göras en genomgång av klagomålshanteringen samt säkerställa att både vana och nya chefer känner till avsedd hantering av klagomål

En annan viktig del är att säkerställa att chefer har rätt förutsättningar för ett gott ledarskap och att det finns tillräckliga administrativa resurser att disponera. Hälso- och sjukvårdsförvaltningsområdet behöver följa upp den utredning som har gjorts kring förutsättningar för första linjens chefer och även diskutera verksamhetschefens roll.

Särskilt fokus på uppföljning av klagomålshanteringen planeras att ingå i verksamhetens genomgång i slutet av året för att säkerställa hög efterlevnad till upprättade riktlinjer för klagomålshanteringen.

Sammanfattningsvis behöver förvaltningsområdet säkerställa att aktuella riktlinjer kring klagomålshanteringen är uppdaterade, är kända och att förutsättningar finns att hantera dem i vardagen.

Utifrån den inkomna skrivelsen har en mindre översyn över det aktuella områdets rutiner gjorts.

Utgångspunkten på kvinnokliniken är den regionövergripande rutinen för hantering av ärenden från Patientnämnden, PaN som har anpassats enligt nedan:

När klagomål från patientnämnden inkommer till område Kvinna ska de gå direkt till verksamhetsutvecklare som gör en registrering och en första översyn och fördelar eller förbereder ärendet. Ärendena prickas sedan av när de är handlagda.

Därefter handläggs de av EC, MLA eller VC eller tillsammans med medarbetare.

Ansvar för handläggningen ligger i rollen som verksamhetschef även om andra utför handläggningen. Återkoppling till patienten görs i enlighet med regionens riktlinje.

För att ytterligare förstärka arbetet med klagomål kommer verksamheten vara en del av hälso- och sjukvårdsförvaltningens genomgång av och följsamhet till riktlinjer gällande klagomål för säkerställande av god kvalitet i hanteringen.

Tom Silverklo (C)
Hälso- och sjukvårdsnämndens ordförande

Anna Granevärn
Tf hälso- och
sjukvårdsdirektör