

2022-03-08

Sekretariatet  
Daniel Nilsson  
Tfn: 063-14 75 71  
E-post: daniel.l.nilsson@regionjh.se

HSN/245/2022

## **Svar på skrivelse från Region Jämtland Härjedalens revisorer gällande bristande klagomålshantering**

### **Ärendebeskrivning**

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 lagstiftning inom hela förvaltningsområdet.

Hälso- och sjukvårdsnämnden ser allvarligt på de brister som regionens revisorer har påpekat och kommer att vidta åtgärder som behövs för att säkerställa att aktuella riktlinjer kring klagomålshanteringen är uppdaterade, är kända och att förutsättningar finns att hantera dem inom samtliga verksamheter. För att ytterligare förstärka arbetet med klagomål kommer den av skrivelsen berörd verksamhet att vara en del av hälso- och sjukvårdsförvaltningsområdes genomgång av och följsamhet till riktlinjer gällande klagomål för säkerställande av god kvalitet i hanteringen.

### **Regiondirektörens förslag**

1. Upprättad skrivelse skickas till regionens revisorer
2. Regiondirektören uppdras att säkerställa att samtliga verksamheter har fungerande rutiner för klagomålshantering
3. Regiondirektören uppdras att till nämnden i december 2022 återkomma med en uppföljning av hur klagomålshanteringen fungerar

I tjänsten  
Anders Byström  
Tf. Regiondirektör

Anna Granevärn  
Tf hälso- och sjukvårdsdirektör

Utdrag till

Regionens revisorer, hälso- och sjukvårdsdirektör