



2022-11-29

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

HSN/245/2022

Uppföljning av klagomålshantering

Ärendebeskrivning

Regionens revisorer uppmärksammade i början av 2022 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 skickade en skrivelse till hälso- och sjukvårdsnämnden för att informera sig om vilka åtgärder som hälso- och sjukvårdsnämnden planerade vidta för att säkerställa att klagomålshantering sker i enlighet med gällande lag-stiftning inom hela förvaltningsområdet. Nämnden besvarade skrivelsen vid sitt sammanträde den 16 mars och i samband med detta beslutade nämnden att följa upp arbetet med klagomålshantering under hösten 2022.

Status på planerade åtgärder som tidigare meddelats nämnden:

1. Område kvinna har reviderat sina rutiner så att nu sker återkoppling i rätt tid till de som lämnat klagomål - *genomfört*
2. Aktiviteter med utbildning av både gamla och nya chefer kring klagomålshantering är inte genomfört men planeras göras i samband med att det nya avvikelssystemet kommer i drift – *ej genomfört då avvikelssystemet ännu inte är driftsatt*
3. Hälso- och sjukvårdsförvaltningsområdet behöver följa upp den utredning som har gjorts kring förutsättningar för första linjens chefer – *ej genomfört*
4. Särskilt fokus på uppföljning av klagomålshantering planeras att ingå i verksamhetens genomgång i slutet av året för att säkerställa hög efterlevnad till upprättade riktlinjer för klagomålshantering – *ej genomfört men planeras efter att utbildning för alla chefer har genomförts*
5. Sammanfattningsvis behöver förvaltningsområdet säkerställa att aktuella riktlinjer kring klagomålshantering är uppdaterade – *ej genomfört*

Sammanfattningsvis så återstår de flesta av åtgärderna att arbeta vidare med. Några av åtgärderna är kopplade till avvikelssystemet som ännu inte är på plats medan andra åtgärder har fått prioriterats ned på grund av fokus på bland annat bemanningsfrågor. Hälso- och sjukvården kommer att under 2023 arbeta aktivt med att förbättra klagomålshantering och kontrollera efterlevnad av rutiner.

Regiondirektörens förslag

1. Rapporten godkänns
2. Hälsa- och sjukvårdsnämnden ska följa upp åtgärderna vid sammanträdet i juni 2023.

I tjänsten
Anders Byström
Tf. Regiondirektör

Anna Granevärn
Tf. hälso- och sjukvårdsdirektör

Utdrag till

Divisionschef område kirurgi