

Regionrevisionen

Granskning av klagomålshantering

Sammanfattning

Regionrevisionen har genomfört en granskning av klagomålshanteringen inom Region Jönköpings län för att se om klagomålshanteringen inom Region Jönköpings län är ändamålsenlig.

Nämnden uppfattar att det nu skapats en bra dialog. Patientnämnden och nämnden för folkhälsa och sjukvård har nu regelbundna möten 4 gånger per år med uppföljning där klagomålshanteringen regelbundet följs upp. På tjänstemannanivå sker en beredning inför mötena. För ökad transparens föreslår nämnden för folkhälsa och sjukvård att mötesanteckningarna från dialogmötena anmäls till nämnden.

Information i ärendet

Revisorernas sammanfattande bedömning är att patientnämnden och nämnden för folkhälsa och sjukvård delvis säkerställt ett ändamålsenligt klagomålshanteringssystem i Region Jönköpings län.

Revisorerna rekommenderar Region Jönköpings län att:

1. säkerställa att styrande dokument efterlevs för att främja ett enhetligt arbetssätt
2. ge förutsättningar för en ökad dialog mellan nämnderna för ytterligare förbättra samverkan
3. säkerställa att klagomålshanteringen följs upp på nämndernas kvartalsvisa dialogträffar

Svar på revisorernas rekommendationer

För att säkerställa att styrande dokument efterlevs och främja ett enhetligt arbetssätt har Region Jönköpings län en sektion för Chefläkare och patientsäkerhet som ansvarar för att revidera och följa upp riktlinjer och rutinbeskrivning för hantering av synpunkter och klagomål inom hälso- och sjukvården och tandvård. Under 2021 planeras en utvärdering av dessa och utifrån den kommer revidering att ske.

Region Jönköpings län är även delaktig i det nationella arbetet med ”1177 Klagomålshantering – en väg in” som bygger på en överenskommelse mellan Socialdepartementet och Sveriges kommuner och regioner, där man arbetar för en förbättrad process för klagomål och synpunkter inom hälso- och sjukvården. Här planeras för en ärendehanteringsfunktion i 1177 Vårdguiden som ska vara enhetlig och integrerad med regionernas befintliga ärendehanteringssystem.

Från hösten 2020 har ett arbetssätt införts med regelbundna avstämningar mellan sektionen för chefläkare och patientsäkerhet med patientnämndens tjänstemän för att fånga trender, viktiga enskilda ärenden och övergripande utvecklingsområden för klagomål som hanteras via patientnämnden respektive via verksamheternas rapportering i Synergi.

Patientnämnden och nämnden för folkhälsa och sjukvård har regelbundna möten med möjlighet att regelbundet följa upp klagomålshanteringen.

Rachel De Basso
Ordförande nämnd folkhälsa och
sjukvård

Mats Bojestig
Hälso- och sjukvårdsdirektör