

Regionrevisionen

Regionfullmäktige

För beaktande till: Nämnden för folkhälsa och sjukvård, Patientnämnden

Granskning av klagomålshantering inom Region Jönköpings län

Nya regler för klagomålshanteringen har börjat gälla från januari 2018. De nya reglerna innebär att det i första hand är vårdgivaren som ska ta emot klagomål från patienter och närstående. Patientnämnden har fortsatt ansvar att säkerställa att klagomål framförs till verksamheten samt blir besvarade.

För Region Jönköping innebär detta att utredningsansvar flyttas från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) till regionen. Visst utredningsansvar har IVO fortsatt. Skyldigheten avser endast ”att utreda händelser som inneburit att patienten fått en bestående skada, ett väsentligt ökat behov av vård eller avlidit. IVO ska även utreda klagomål som gäller tvångsvård och händelser som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat självbestämmande, integritet eller rättslig ställning.”

Syftet med granskningen är att bedöma om klagomålshanteringssystemet inom Region Jönköpings län är ändamålsenligt.

Revisionsrapporten i sin helhet är bifogad detta missiv.

Revisorernas bedömning och rekommendationer

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

Revisorernas bedömning är att de styrande dokumenten är tydliga. Dock har brister noterats i efterlevnaden av dessa dokument då verksamheter har skapat olika arbetssätt för att hantera klagomål.

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 förbättrad samverkan*
- 3. säkerställa att klagomålshanteringen följs upp på nämndernas kvartalsvisa dialogträffar*

Svar

Regionrevisionen föreslår att regionfullmäktige ger nämnden för folkhälsa och sjukvård samt patientnämnden i uppdrag att senast 3 maj 2021 svara på vilka åtgärder som kommer att vidtas till följd av granskningens resultat och revisorernas rekommendationer.

Thomas Werthén
Ordförande

Göte Wahlström
Vice ordförande