

Mottagare
Region Hallands revisorer

Datum
2021-09-225

Diarienummer
DN
NSV210051
Ert
diarienummer:
RS10758

Yttrande - Svar på revisionsrapport; Granskning av följsamhet till lag om stöd vid klagomål

Region Hallands revisorer anser att synpunkter och klagomål som framförts till verksamheten endast delvis hanteras på ett ändamålsenligt sätt.

Driftnämnden Närsjukvård har rutiner och riktlinjer för att hantera klagomål från patienter samt de avvikelser som verksamheterna rapporterar. Närsjukvårdens rutiner för patientklagomål och avvikelser kommer att ses över för att säkerställa att de är aktuella och användbara samt uppdateras med regelbundenhet.

Revisorerna anser också att allmänheten inte informerats tillräckligt om klagomålssystemet.

Information om regionens klagomålshantering för invånare finns att finna på 1177, Region Hallands hemsida. Informationen är gemensam för Region Halland.

Revisionen rekommenderar Driftnämnden Närsjukvård (tillsammans med Patientnämnden och Driftnämnden Hallands sjukhus);

- Säkerställ årlig revidering av styrande dokument.

Driftnämnden Närsjukvård kommer säkerställa att årlig revidering sker. Styrande dokument kommer att ses över, och de som nu bara finns regionalt kommer att även finnas under närsjukvårdens anpassade dokument så de blir mer ändamålsenliga och lättare att hitta.

- Säkerställ att samtliga klagomål registreras i verksamhetssystemet Platina, inklusive exempelvis bemötanderevyer som inkommer till vårdverksamheterna.

Inom Närsjukvården Halland pågår ett större arbete för att skapa bättre förutsättningar för förändring och en god kultur för medarbetare och patienter. Bemötandefokus är en del av arbetet, vilket också inkluderar arbetet med avvikelser. Vårdverksamheternas ledningsgrupper kommer få ett tydligare uppdrag att registrera klagomål i Platina, och även bidra till informationen om klagomålshantering till sina patienter.

- Ge förutsättningar för en ökad dialog mellan nämnderna för ytterligare förbättrad

Samverkan

Frågan om samverkan

- Formalisera samverkan mellan nämnderna genom att dokumentera formerna för samverkan avseende klagomålsärenden.

Det rådande pandemiläget är begränsande för alla nämnders samverkan. Hur samverkan kommer att se ut framöver med respektive nämnd kommer att diskuteras i nämndens arbetsutskott.

Driftnämnden Närsjukvård

Axel Storckenfeldt
ordförande