

**Närsjukvårdens förvaltning**

Kristin Löfgren  
Nämndtjänsteman

**Beslutsförslag**

Datum	Diarienummer
2021-09-2221-09-22	DN NSV210051

**Driftnämnden Närsjukvård****Svar på revisionsrapport; Granskning av följsamhet till lag om stöd vid klagomål****Förslag till beslut**

Driftnämnden Närsjukvård besvarar revisionsrapport; Granskning av följsamhet till lag om stöd vid klagomål; genom yttrande daterat 2021-09-15

**Sammanfattning**

Region Hallands revisorer har överlämnat rapport om *Granskning av följsamhet till lag om stöd vid klagomål* till Driftnämnden Närsjukvård för besvarande. Granskningens syfte har varit att bedöma om klagomålshanteringssystemet inom Region Halland är ändamålsenligt.

Revisionens bedömning är att Driftnämnden Hallands sjukhus, Driftnämnden Närsjukvård och Patientnämnden delvis har säkerställt ett ändamålsenligt klagomålshanteringssystem.

Av rapporten framgår att regionen har ett regiongemensamt ledningssystem där styrande dokument, manual och dokumenterade rutiner finns samlat. Verksamheterna hanterar klagomål enligt de rutiner och arbetssätt som har beslutats. Brister som noterats i granskningen är att regionens styrande dokument delvis inte är reviderade eller uppdaterade samt att ärenden från patientnämnden inte besvarats av vården inom tidsram.

Andra utvecklingsområden är att lämna information till allmänheten om klagomålssystemet samt att säkerställa att alla klagomål registreras i Platina, inklusive bemötandeärenden som inkommer till vårdverksamheterna.

Följande rekommendationer lämnas till nämnderna.

- Säkerställ årlig revidering av styrande dokument.
- Säkerställ att samtliga klagomål registreras i verksamhetssystemet Platina, inklusive exempelvis bemötandearenden som inkommer till vårdverksamheterna.
- Ge förutsättningar för en ökad dialog mellan nämnderna för ytterligare förbättrad samverkan.
- Formalisera samverkan mellan nämnderna genom att dokumentera formerna för samverkan avseende klagomålsärenden.

## **Konsekvensbeskrivning**

Förvaltningen bedömer att det inte finns någon konsekvens ur ett jämställdhetsperspektiv.

## **Ekonomiska konsekvenser av beslutet**

Inga ekonomiska konsekvenser av beslutet

## **Närsjukvårdens förvaltning**

Karin Hesselgard  
Förvaltningschef

## **Bilaga:**

Yttrande, daterat 2021-09-15

Revisionsrapport; Granskning av följsamhet till lag om stöd vid klagomål från patient

## **Styrelsens/nämndens beslut delges**

Region Hallands revisorer; [regionen@regionhalland.se](mailto:regionen@regionhalland.se)

Kerstin Sikander; [kerstin.sikander@pwc.com](mailto:kerstin.sikander@pwc.com)