



BÄSTA LIVSPLATSEN

**Region Halland**

Regionens revisorer 2021-06-16

Till

Driftnämnd Hallands sjukhus, Driftnämnd Närsjukvård samt  
Patientnämnden för yttrande  
Regionfullmäktiges presidium för kännedom

### **Revisionsrapport Granskning av Följsamhet till lag om stöd vid klagomål**

Regionens revisorer har vid sitt sammanträde 2021-06-16 behandlat och godkänt bifogad revisionsrapport "Granskning av följsamhet till lag om stöd vid klagomål".

Granskningens syfte har varit att bedöma om klagomålshanteringssystemet inom Region Halland är ändamålsenligt. Vi har i vår granskning biträtts av sakkunniga från PwC.

Vår samlade bedömning är att Driftnämnd Hallands sjukhus, Driftnämnd Närsjukvård samt Patientnämnden inom Region Halland 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 styrande dokument delvis inte är reviderade eller uppdaterade sedan 2017 samt att ärenden från patientnämnden inte besvarats av vården inom tidsram.

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

Mot bakgrund av vad som framkommit i granskningen lämnar vi följande rekommendationer till nämnderna.

- Säkerställ årlig revidering av styrande dokument.
- Säkerställ att samtliga klagomål registreras i verksamhetssystemet Platina, inklusive exempelvis bemötandearärenden 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.

Yttrande samt redogörelse om vilka åtgärder nämnderna avser att vidta med anledning av resultatet i granskningen önskas senast 2021-09-10.

För regionens revisorer

  
Jan-Erik Martinsen  
Revisionens ordförande

  
Gösta Gustafsson  
Revisionens vice ordförande

Bilaga: Revisionrapport Granskning av följsamhet till lag om stöd vid klagomål  
Svar sänds till: [regionen@regionhalland.se](mailto:regionen@regionhalland.se)

