

Jonna Toresten
Yrkesrevisor
jonna.toresten@skane.se

MISSIV

Datum 2023-12-14
Dnr 2023-RG000044

1 (2)

Sjukhusstyrelse Sus
Primärvårdsnämnden
Patientnämnden
Regionstyrelsen
Nämnden för operativ regiongemensam verksamhet

Granskning av klagomålshanteringen i Region Skåne - Rapport nr 9–2023

Syftet med granskningen har varit att bedöma om Region Skåne har en ändamålsenlig klagomålshandtering. Den övergripande bedömningen är att klagomålshandteringen är *delvis ändamålsenlig*.

Granskningen påvisar att avvikelssystemet som vårdgivarna använder för klagomålshandtering, AvIC, har bristande funktionaliteter. Vid kontroll har det framkommit att klagomål kan registreras under andra kategorier, exempelvis vårdskada. Detta kan få konsekvenser för aggregerade uppföljningar av klagomål.

Under granskningen har det även framkommit att de regionala riktlinjerna för klagomålshandtering i Region Skåne lämnar ett tolkningsutrymme avseende begreppet *klagomål*. Olika verksamheter kan således ha olika bedömningar för vad som anses vara ett klagomål som ska registreras och utredas. Medarbetaren som mottar klagomålet får göra denna bedömning. Avsaknaden av lokalt anpassade rutiner kan vara en bidragande faktor till detta. Detta kan i sin tur påverka nämndens möjligheter till uppföljning och i förlängningen möjligheten att vidta åtgärder.

I bilaga till detta missiv lämnar vi **rekommendationer** till sjukhusstyrelse Sus och primärvårdsnämnden. I bilaga anges också instruktioner för yttrande samt svarsformulär.

Revisorskollegiet behandlade rapporten vid sammanträdet 2023-12-14 och beslutade att översända missiv och rapport för yttrande till sjukhusstyrelse Sus, primärvårdsnämnden och nämnden för operativ regiongemensam verksamhet. Missiv och rapport översänds till regionstyrelsen och patientnämnden för kännedom och beaktande. Yttranden med uppgifter om planerade åtgärder ska lämnas senast 2024-03-28.

För revisorskollegiet

Peter J Olsson
Ordförande

George Smidlund
Revisionsdirektör

Revisorernas rekommendationer

Rekommendation till sjukhusstyrelse Sus och primärvårdsnämnden:

- Verka för ett förbättrat IT-system för klagomålshantering i dialog med nämnden för operativ regiongemensam verksamhet (NORV).

Rekommendation till primärvårdsnämnden:

- Säkerställa en enhetlig registrering av inkomna klagomål för att möjliggöra uppföljningar i syfte att kvalitetsutveckla verksamheterna samt öka patientsäkerheten.

Anvisningar för yttrande

- Svaret ska innehålla uppgifter om vilka åtgärder som vidtagits eller planeras vidtas utifrån revisorernas rekommendationer.
- Det ska finnas en tydlig koppling mellan de rekommendationer som revisorerna lämnat och de åtgärder som beskrivs i svaret.
- Svaret bör så långt det är möjligt innehålla tidsangivelser för när åtgärderna genomförs.
- Svaret bör så långt det är möjligt innehålla beskrivning hur åtgärderna genomförs.
- Svaret bör så långt det är möjligt beskriva vilken eller vilka funktioner inom förvaltningen eller sjukhuset som fått i uppdrag att arbeta med åtgärderna.
- Om styrelsen/nämnden inte planerar att vider några åtgärder, motivera varför.
- Om styrelsen/nämnden inte kan svara på utsatt tid, kontakta revisionskontoret.

Nedan bifogas formulär som kan användas för svar på revisorernas rekommendationer. Syftet med formuläret är att underlätta kommunikationen och därmed tydliggöra vilka åtgärder styrelsen och nämnden vidtagit eller planerar att vidta.

Svarsformulär för sjukhusstyrelse Sus

Verka för ett förbättrat IT-system för klagomålshantering i dialog med nämnden för operativ regiongemensam verksamhet (NORV).
Sjukhusstyrelsen Sus svar:
Övriga kommentarer
Sjukhusstyrelsens Sus svar:

Svarsformulär för primärvårdsnämnden

Verka för ett förbättrat IT-system för klagomålshantering i dialog med nämnden för operativ regiongemensam verksamhet (NORV).
Primärvårdsnämndens svar:
Säkerställa en enhetlig registrering av inkomna klagomål för att möjliggöra uppföljningar i syfte att kvalitetsutveckla verksamheterna samt öka patientsäkerheten.
Primärvårdsnämndens svar:
Övriga kommentarer:
Primärvårdsnämndens svar:

Svarsformulär för nämnden för operativ regiongemensam verksamhet

Verka för ett förbättrat IT-system för klagomålshantering i dialog med nämnden för operativ regiongemensam verksamhet (NORV).
Nämnden för operativ regiongemensam verksamhets svar:
Övriga kommentarer:
Nämnden för operativ regiongemensam verksamhets svar: