

**Till:**

Region Hallands revisorer

**För kännedom:**

Driftnämnden Närsjukvård

Patientnämnden Halland

Regionstyrelsen

## **Yttrande revisionsrapport ”Granskning av följsamhet till lag om stöd vid klagomål”**

Regionens revisorer har behandlat och godkänt revisionsrapport ”Granskning av följsamhet till lag om stöd vid klagomål”. Granskningens syfte har varit att bedöma om klagomålshanteringssystemet inom Regionen Halland är ändamålsenligt. Vid granskning har regionens revisorer biträtts av sakkunniga från PWC. Revisorernas samlade bedömning är att Driftnämnden Hallands sjukhus, Driftnämnden Närsjukvård och Patientnämnden inom Region Halland delvis har säkerställt ett ändamålsenligt klagomålshanteringssystem. De berörda nämnderna har tillsänts revisionsrapporten för yttrande samt redogörelse om vilka åtgärder nämnderna avser vidta med anledning av resultatet i granskningen.

### **Driftnämnden Hallands sjukhus yttrande om åtgärder**

Driftnämnden Hallands sjukhus konstaterar att revisionen visar att klagomålshandlingen i det stora hela fungerar väl i den verksamhet som driftnämnden ansvarar för. Nämndens yttrande utgår i huvudsak från de rekommendationer som regionens revisorer lämnar till de berörda nämnderna.

### **Rekommendation - Säkerställ årlig revidering av styrande dokument**

Driftnämnden Hallands sjukhus ser det som angeläget att de styrande dokumenten i regionen kontinuerligt uppdateras. Hallands sjukhus har ett etablerat arbetssätt för systematisk genomgång av sjukhusets styrande dokument. Avstämningar sker kontinuerligt och systematiskt för att säkerställa att styrande dokument uppdateras löpande.

**Rekommendation - Säkerställ att samtliga klagomål registreras i verksamhetssystemet Platina, inklusive exempelvis bemötandearbena som inkommer till vårdverksamheterna**

Driftnämnden Hallands sjukhus anser att patienter och närståendes synpunkter är viktiga och bidrar till Hallands sjukhus systematiska kvalitetsarbete. I enlighet med gällande rutiner ska klagomål och synpunkter registreras i verksamhetssystemet Platina på ett ändamålsenligt sätt. Hänsyn ska tas till patienter och närståendes integritet.

**Rekommendation - Ge förutsättningar för en ökad dialog mellan nämnderna för ytterligare förbättrad samverkan och formalisera samverkan mellan nämnderna genom att dokumentera formerna för samverkan avseende klagomålsärenden**

Av revisionsrapporten framgår att samverkan mellan Patientnämnden Halland, Driftnämnden Hallands sjukhus och Driftnämnden Närsjukvård avseende klagomålshandlingen är ändamålsenlig. Driftnämnden Hallands sjukhus anser att dialogen och samarbetet i första hand ska ske mellan berörda tjänstepersoner i enlighet med de redan nu välfungerande rutinerna i regionen. Driftnämnden ser ett värde av att ha en dialog mellan de förtroendevalda i nämnderna när det gäller frågor av mer övergripande och principiell karaktär.

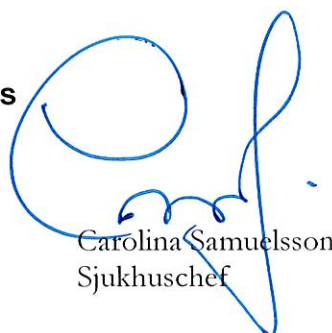
**Övrig kommentar utifrån iakttagelser i rapporten**

Enligt revisionsrapporten har det framkommit vissa brister med långa svarstider för ärendena via Patientnämnden, även om det över lag hanteras väl. I revisionsrapporten beskrivs att svarstiderna påverkats av covid-19-pandemin eftersom Patientnämnden avhållit sig ifrån att skicka ut påminnelser till verksamheterna under intensiva perioder i pandemin i syfte att reducera administrativ belastning på förvaltningarna. Med anledning av dessa iakttagelser vid revisionen vill driftnämnden understryka att förvaltningen strävar efter att ett första svar ska kunna ges inom fyra veckor och att svarstiderna är viktiga.

**Driftnämnden Halland sjukhus**



Christian Lidén  
Ordförande



Carolina Samuelsson  
Sjukhuschef