

Hälso- och sjukvårdsnämnden  
Landstingsstyrelsen, för kännedom  
Patientnämnden, för kännedom

## **Granskning av klagomålshanteringen inom hälso- och sjukvården**

Vi rekommenderar hälso- och sjukvårdsnämnden att:

- Säkerställa en fungerande klagomålshantering enligt patientsäkerhetslagens intentioner, samt
- i arbetet beakta de rekommendationer som lämnats i PWC:s granskning

Granskningen överlämnas med begäran om yttrande, senast 2019-03-29, över vilka åtgärder hälso- och sjukvårdsnämnden avser att vidta för att förbättra klagomålshanteringen

Vi har under år 2018 genomfört en granskning av klagomålshanteringen inom hälso- och sjukvården. Syftet med granskningen är att ge underlag för att kunna bedöma om hälso- och sjukvårdsnämnden säkerställer en ändamålsenlig klagomålshantering som tillgodoser såväl den enskildes intressen som organisationens behov. Den nu aktuella granskningen föranleds av en förändring i Patientsäkerhetslagen som innebär att en vårdgivare tillsammans med patientnämnden ska fungera som första linje i klagomålssystemet. En viktig del i granskningen har utgjorts av en granskning utförd av PWC.

Vi har i tidigare granskningar som berört klagomålshanteringen 2014 och 2016 konstaterat att hanteringen av klagomål och synpunkter i stor utsträckning var individualiserad och inriktad mot att tillgodose enskilda patienters problem och klagomål. Däremot saknades system för att på en aggregerad nivå analysera inkomna klagomål och synpunkter.

Av PWC:s granskning framgår att åtgärder vidtagits för att möta förändringen i klagomålssystemet men att dessa synes ha varit otillräckliga. Bl a framhålls att informationen inte nått ut till verksamheterna i önskvärd omfattning och att det bland dessa också finns olika definitioner av vad som är att betrakta som ett klagomål som ska registreras. En konsekvens av detta är skillnader i hanteringen av klagomål beroende på vart den enskilda patienten eller medborgaren vänder sig. Som jämförelse framhålls Patientnämnden som hanterar alla inkomna klagomål på ett likvärdigt sätt. Ett exempel på en annan brist som uppmärksammas är att alla klagomål inte hanteras inom den av lagen förskrivna tidsfristen. I granskningen konstateras dessutom att det fortfarande saknas system och rutiner för att på en aggregerad nivå analysera inkomna klagomål och synpunkter.

Vår bedömning är att de åtgärder hälso- och sjukvårdsnämnden vidtagit för att säkerställa en fungerande klagomålshantering varit otillräckliga. Patienter och medborgare riskerar därigenom att inte få sina rättigheter enligt Patientsäkerhetslagen tillgodosedda. Vi ser det också som anmärkningsvärt att nämnden, trots att vi redan 2014 påtalade bristen, inte säkerställt att inkomna klagomål och synpunkter analyseras på aggregerad nivå. Därigenom får inte heller nämnden någon samlad och strukturerad kunskap kring de klagomål patienter och medborgare har på landstingets hälso- och sjukvård.

Mot bakgrund av bristerna, som vi delvis bedömer som allvarliga, ser vi skäl att rekommendera hälso- och sjukvårdsnämnden att vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att Patientsäkerhetslagens intentioner avseende klagomålshanteringen efterlevs.

Med hänsyn till de brister som iakttagits ser vi skäl att i framtida granskningar återkomma till hur hälso- och sjukvårdsnämnden utformar klagomålshanteringen.

Landstinget Dalarna

Revisorerna

Carl-Erik Nyström

Sören Bertilsson

Birgitta Örjas

Ann-Britt Åsebol

Thomas Ylvén