

§ 14/21 Yttrande över granskning - Granskningsrapport för analys och åtgärder till följd av inkomna klagomål och synpunkter för 2021

Diarienummer: PN21-0007

Behandlat av	Mötesdatum	Ärendenr
1 Gemensamma patientnämnden	2021-09-16	§ 14/21

Gemensamma patientnämndens beslut

Yttrande över granskning – Granskningsrapport för analys och åtgärder till följd av inkomna klagomål och synpunkter för 2021 godkänns.

Proposition

Ordförande Tomas Fors (C) ställer förvaltningens förslag under proposition och finner att det bifalls.

Ärendet

Regionens revisorer har låtit PwC genomföra en granskning inom området *analys och åtgärder till följd av inkomna synpunkter och klagomål* för att bedöma om patientnämnden bedriver en ändamålsenlig verksamhet.

Den sammanfattade bedömningen av granskningen, vilken även revisorerna ställer sig bakom, visar att patientnämnden i all väsentlighet bedriver en ändamålsenlig verksamhet.

För att bidra till ytterligare utveckling inom det granskade området rekommenderar revisionen ett fortsatt arbete med att förbättra processerna för att ta del av och klagomål och synpunkter från de kommunala verksamheterna i större omfattning. Vidare kan det IT- stöd som finns för hantering av klagomål och synpunkter förbättras för att kunna bidra till en mer strukturerad hantering av åtgärder till följd av inkomna ärenden.

Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande 2021-09-07

Yttrande över granskning - Granskningsrapport för analys och åtgärder till följd av inkomna klagomål och synpunkter för 2021

År 2021 – Granskning analys och åtgärder till följd av inkomna klagomål och synpunkter

Beslutet expedieras till

Revisorerna

Patientsäkerhetsenheten

Akten

Yttrande över granskning - Granskningsrapport för analys och åtgärder till följd av inkomna klagomål och synpunkter för 2021

Regionens revisorer har låtit PwC genomföra en granskning inom området *analys och åtgärder till följd av inkomna synpunkter och klagomål* för att bedöma om patientnämnden bedriver en ändamålsenlig verksamhet.

Gemensamma patientnämndens yttrande

Den sammanfattade bedömningen av granskningen, vilken även revisorerna ställer sig bakom, visar att patientnämnden i all väsentlighet bedriver en ändamålsenlig verksamhet. Patientnämnden samstämmer i bedömningen och med rapporten som helhet. Av rapporten framgår att det är svårt att bedöma nämndens effekt på vården. Nämnden vill betona att den inte har uppdraget att agera kontrollfunktion avseende uppföljning av vårdens åtgärder till följd av inkomna synpunkter och klagomål. Inspektionen för Vård och Omsorg är den myndighet som bedriver tillsyn inom hälso- och sjukvården.

Av rapporten framgår även att nämndens möjlighet att bidra till utveckling inom vård som bedrivs av kommunerna är låg på grund av för få inkomna kommunrelaterade ärenden. Nämnden har sedan tidigare konstaterat samma sak och har därför beslutat att genomföra en analys under 2021 och skriva en rapport om ärenden som rör de kommunala verksamheternas hälso-och sjukvård.

För att skapa förutsättningar till kunskapsutbyte, ökad dialog och återkoppling mellan patientnämnden och olika verksamheter inom hälso- och sjukvården gästas de politiska sammanträdena av inbjudna verksamhetsrepresentanter från regionen och den kommunala vården. För att ytterligare bidra till en kvalitetsutveckling inom vården önskar patientnämnden möjliggöra för verksamheterna att följa inkomna synpunkter utifrån kategorisering över tid. Det skulle skapa förutsättningar till åtgärder och kansliet arbetar därför med frågan om att införskaffa ett IT-stöd med statistikmodul, vilket även framgår av granskningen. Patientnämnden deltar med en representant från kansliet i en lokal samverkansgrupp för patientsäkerhet, som initierats mot bakgrund av den nationella handlingens planen för patientsäkerhet, *Agera för säker vård*, som Socialstyrelsen tagit fram. Patientnämnden deltar utifrån perspektivet patientmedverkan.

Kansliet samverkar med patientsäkerhetsenheten avseende komplexa patientklagomål som diskuteras och analyseras tillsammans med chefsläkare. Arbetssättet medför en effektiv och relevant återkoppling till vårdgivaren och skapar förutsättningar till åtgärder.

Patientnämnden planerar att tillsammans med regionens patientsäkerhetsenhet att genomföra en undersökning om i vilken omfattning klagomål och synpunkter används och tas i beaktande i kvalitets- och förbättringsarbete i hälso- och sjukvården. Syftet är även att få en bild av vårdens kännedom om patientnämndens årliga rapporter.

REGION SÖRMLAND

Tomas Fors (C)
Ordförande

Carolina Sandberg
Chef för patientnämndens kansli