

# Revisionskontoret

## Sammanfattning av granskningsrapport

### Granskning av klagomålshantering i Region Skåne

#### Uppdrag och syfte

Revisorerna har genomfört en granskning av klagomålshantering i Region Skåne.

Granskningen har syftat till att bedöma om Region Skåne har en ändamålsenlig klagomålshantering.

#### Resultat av granskningen

Den övergripande bedömningen är att Region Skåne har en delvis ändamålsenlig klagomålshantering.

Granskningen har visat att det i Region Skåne finns regionövergripande riktlinjer för klagomålshantering som gäller för offentliga vårdverksamheter och att dessa är styrande för hanteringen av klagomål för verksamheterna både för Skånes universitetssjukhus och Primärvården Skåne. Vidare har det framkommit att Patientnämndens egen arbetsordning samt den nationella handboken för handläggning av klagomål och synpunkter är styrande i Patientnämnden Skånes förvaltning.

Det har dock framkommit att avvikelssystemet som vårdgivarna använder för klagomålshantering, AvIC, har bristande funktionaliteter och har genomgående i granskningen beskrivits som försvårande. Vid genomförd kontroll har det framkommit att klagomål kan registreras under andra kategorier som till exempel vårdskada. Detta kan få konsekvenser för aggregerade uppföljningar av klagomål.

Under granskningen har det också framkommit att de regionala riktlinjerna som styr klagomålshantering för offentliga vårdverksamheter 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 i enlighet med de regionala riktlinjerna. Den medarbetare som mottar klagomålet får således 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.

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.