

Hälso- och sjukvårdsnämnden  
Regionstyrelsen (för kännedom)

## Uppföljningsgranskning av hälso- och sjukvårdens klagomålshantering

Vi rekommenderar hälso- och sjukvårdsnämnden:

- att fortsätta utvecklingen av hälso- och sjukvårdens klagomålshantering, samt

**Granskningen överlämnas till hälso- och sjukvårdsnämnden för beaktande.**

Vi har genomfört en uppföljningsgranskning av hälso- och sjukvårdens klagomålshantering. Syftet med granskningen är att ge oss underlag för att kunna bedöma om hälso- och sjukvårdsnämnden vidtagit erforderliga åtgärder för att förbättra klagomålshanteringen i regionens hälso- och sjukvård. En viktig del i granskningen har utgjorts av en granskning utförd PWC.

Vi har tidigare granskat klagomålshanteringen såväl 2014 som 2016 och 2018. Den senaste granskningen visade att det vidtagits åtgärder för att möta förändringarna i klagomålssystemet men att det fortsatt fanns brister i bl a enhetlighet och uppföljning. Vi bedömde sammanfattningsvis att åtgärderna hälso- och sjukvårdsnämnden då vidtagit för att säkerställa en fungerande klagomålshantering varit otillräckliga.

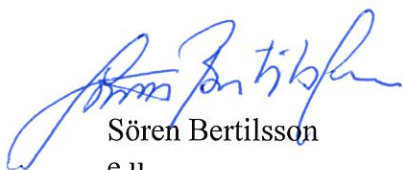
Av den nu genomföra uppföljningsgranskningen framgår att åtgärder vidtagits inom samtliga områden där brister påtalats. Som exempel har en medborgarmodul för registrering av klagomål implementerats, former för dialog, informationsspridning och samverkan utvecklats samt att det nu genom en patientsäkerhetsberättelse

genomförs analys och uppföljning av klagomålshanteringen. Samtidigt noteras att det finns ett fortsatt behov av utveckling, t ex kring säkerställandet av att medborgare får återkoppling inom fyra veckor.

Vi kan sammanfattningsvis, inte utan tillfredsställelse, konstatera att hälso- och sjukvårdsnämnden i väsentliga delar vidtagit åtgärder för att säkerställa en fungerande klagomålshantering.

Region Dalarna

Revisorerna

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sören Bertilsson', is written over the printed name.

Sören Bertilsson  
e.u