

Granskning av klagomålshantering inom Region Norrbotten

Region Norrbotten

Februari 2024

Petra Ribba, certifierad kommunal revisor

Johanna Larsson, revisionskonsult






Kristian Damlin, certifierad kommunal revisor

Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Norrbotten genomfört en granskning av klagomålshantering inom Region Norrbotten. Granskningens syfte har varit att bedöma om patientnämnden och regionstyrelsens system för klagomålshantering är ändamålsenligt.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att regionstyrelsen och patientnämnden **i allt väsentligt** har säkerställt ett ändamålsenligt klagomålshanteringssystem.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning	
Finns ett ändamålsenligt system för att hantera klagomål i Region Norrbotten?	Delvis	
Hanteras synpunkter och klagomål som framförts till verksamheten och/eller patientnämnden på ett ändamålsenligt sätt?	Delvis	
I vilken utsträckning leder dessa synpunkter och klagomål till förbättringsåtgärder i verksamheten?	Ja	
Har allmänheten informerats om klagomålssystemet?	Ja	
Är samverkan mellan patientnämnden och regionstyrelsen samt hälso- och sjukvårdsnämnden avseende klagomålssystemet ändamålsenligt?	Ja	

Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnas följande rekommendationer:

- Regionstyrelsen samt patientnämnden bör se över möjligheten att finna ett gemensamt verksamhetsstöd för hantering av inkomna synpunkter och klagomål för att skapa en ändamålsenlig process och undvika att handlingar skickas med internpost.
- Regionstyrelsen samt patientnämnden bör vidta åtgärder för att säkerställa att inkomna synpunkter och klagomål besvaras enligt fastställda tidsgränser.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte och revisionsfrågor	3
Revisionskriterier	4
Avgränsning	4
Metod	4
Granskningsresultat	5
Ändamålsenligt system för klagomålshantering	5
Hantering av synpunkter och klagomål	8
Förbättringsåtgärder i verksamheten	12
Information till allmänheten om klagomålssystemet	14
Ändamålsenlig samverkan	15
Samlad bedömning	17
Rekommendationer	17
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	18

Inledning

Bakgrund

Klagomålshantering är en viktig förutsättning för att förbättra vården. Patienten är ofta den enda som har en inblick i och följt hela vårdförloppet och därför kan bidra med viktig information. I alla regioner finns en patientnämnd. Det är en fristående och opartisk instans som kan informera om vilka rättigheter du som patient har inom vården. Patientnämnden har tystnadsplikt och tar emot klagomål rörande all offentligt finansierad vård.

Patientnämnden kan hjälpa patienter eller närstående att föra fram klagomål och förbättringsförslag till verksamheten och se till att de blir besvarade.

Ny lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården började gälla från januari 2018. Den nya lagen innebär att det i första hand är vårdgivaren som ska ta emot klagomål från patienter och närstående. Patientnämndens huvudsakliga uppgift är att hjälpa patienter att framföra klagomål till vårdgivarna så att patienter ska kunna ta till vara sina intressen inom hälso- och sjukvården. Patientnämnden ska också förmedla information till allmänheten, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om sin verksamhet.

För Region Norrbotten innebär detta att utredningsansvar avseende klagomål flyttas från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) till regionen. IVO utreder anmälningar om allvarigare händelser inom vården där en patient i samband med hälso- och sjukvård har fått permanenta eller oföränderliga besvär, ett väsentligt ökat vårdbehov, eller där patienten avlidit. Region Norrbottens utökade utredningsansvar kräver ändamålsenliga system, processer och rutiner för att kunna hantera detta.

Utifrån ovanstående har revisorerna i sin riskanalys för år 2023 bedömt detta som ett riskområde som särskilt behöver granskas.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen har varit att bedöma om patientnämnden och regionstyrelsens system för klagomålshantering är ändamålsenligt.

- Finns ett ändamålsenligt system för att hantera klagomål i Region Norrbotten?
- Hanteras synpunkter och klagomål som framförts till verksamheten och/eller patientnämnden på ett ändamålsenligt sätt?
- I vilken utsträckning leder dessa synpunkter och klagomål till förbättringsåtgärder i verksamheten?
- Hur har allmänheten informerats om klagomålssystemet?
- Är samverkan mellan patientnämnden och regionstyrelsen samt hälso- och sjukvårdsnämnden avseende klagomålssystemet ändamålsenligt?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

- Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården
- Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) 4 kap.
- Patientsäkerhetslagen (2010:659)

Avgränsning

Granskningsobjekt är patientnämnden och regionstyrelsen samt i viss mån hälso- och sjukvårdsnämnden. Granskningen avser i huvudsak år 2023, men även tidigare år.

Metod

Granskningen har genomförts genom intervjuer, dokumentstudier samt analys av statistik inom området.

Intervjuer har genomförts med:

- Patientnämndens handläggare och samordnare
- Verksamhetsområdeschef för ortopedin
- Biträdande verksamhetsområdeschef ortopedin
- Verksamhetsområdeschef An/Op/Iva
- Verksamhetsområdeschef primärvård Östra Norrbotten
- Verksamhetsområdeschef primärvården Luleå-Boden
- Enhetschef Hertsö hälsocentral
- Utvecklingsledare Patientsäkerhet och förvaltning av klagomålssystemet
- Strateg patientsäkerhet

Urvalet av de intervjuade verksamheterna gjordes utifrån patientnämndens sammanställning av inkomna patientsynpunkter per 2023-11-03 för respektive verksamhet inom Region Norrbotten. Utifrån sammanställningen valdes två verksamheter inom primärvård och två verksamheter inom specialiserad vård för intervjuer med dess verksamhetsföreträdare. Urvalet av de två verksamheterna inom primärvård respektive specialiserad vård gjordes genom att välja en verksamhet med ett lägre antal klagomål och en annan med ett högre antal klagomål. Per 2023-11-03 hade Kalix hälsocentral 28 klagomål/synpunkter, Hertsöns hälsocentral 1 klagomål, An/Op/Iva Sunderby sjukhus 1 klagomål och Ortopedmottagningen Sunderby sjukhus 39 klagomål.

Skriftliga frågor har även skickats via e-post till ordförande för regionstyrelsen, ordförande för patientnämnden samt ordförande för hälso- och sjukvårdsnämnden.

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Rapporten är kvalitetssäkrad av Kristian Damlin, certifierad kommunal revisor, i enlighet med PwCs interna riktlinjer för kvalitetssäkring.

Granskningsresultat

Ändamålsenligt system för klagomålshantering

Revisionsfråga 1: Finns ett ändamålsenligt system för att hantera klagomål i Region Norrbotten?

Iakttagelser

Enligt regionstyrelsens reglemente¹ har styrelsen ett övergripande ansvar för regionens verksamheter, utveckling och ekonomiska ställning. Styrelsen ska leda regionens verksamhet genom att utöva samordnad styrning och leda arbetet med att ta fram styrdokument för regionen (styrfunktion). Vidare ska styrelsen ha hand om regionens IT-system.

Enligt patientnämndens reglemente² ska nämnden utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvård, hos privata vårdgivare med avtal, inom regionfinansierad tandvård samt länets kommuner. Detta ska ske genom att:

- Tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvård och tandvård
- Främja kontakterna mellan patienter och vårdpersonal
- Rapportera iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till vårdgivare och vårdenheter.
- Informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om sin verksamhet

Patientnämndens uppdrag och mål framgår mer i detalj i patientnämndens plan 2023-2025³. Där framgår att nämnden ska:

- Säkerställa att barnets bästa alltid beaktas i ärenden gällande barn
- Jämställdhetsperspektivet ska alltid beaktas
- Införa digital ärendehantering mellan kansli och vårdverksamheter

Hur kan klagomål och synpunkter lämnas till regionen?

I patientsäkerhetsberättelse 2023⁴ framgår att klagomål och synpunkter kan inkomma till regionen på följande sätt:

- Via mail till regionens funktionsbrevlåda för klagomål och synpunkter
- Via webbformulär kopplat till IT-stödet för avvikelshantering (klagomålssystemet)
- Via Patientnämnden
- Via Inspektionen för vård och omsorg (IVO), både begäran om handlingar och överlämnande av klagomål till vårdgivaren

¹ Fastställt av regionfullmäktige 2022-12-21 § 180

² Fastställt av regionfullmäktige 2022-12-21 § 183

³ Fastställt av patientnämnden 2022-12-14 § 5

⁴ Godkänd av regionstyrelsen 2024-02-07 § 17

- Via brev eller mail
- Direkt till vårdpersonalen eller via brev/telefonkontakt.

I patientsäkerhetsberättelsen 2023 framgår att under hösten 2023 har arbete med att omformulera webbformuläret för externa synpunkter och klagomål inletts. Syftet är att bilagor ska kunna bifogas till det externa avvikelseformuläret som rapporteras direkt in i regionens avvikelshanteringssystem (som även används som klagomålssystem) till berörd verksamhet. Ett omfattande arbete med att uppdatera och sammanlänka regionens enheter i organisationsträdet för avvikelshantering med webbformuläret för klagomål och synpunkter är genomfört så att avvikelser hamnar på rätt enhet. Vid intervju med strateg och utvecklingsledare framgår att klagomål och synpunkter som kommer in via funktionsbrevlådan till dem läggs in i avvikelshanteringssystemet och förmedlas till berörd enhet för fortsatt handläggning

Rutiner för klagomålshantering inom hälso- och sjukvårdsverksamheten

Rutiner för att hantera synpunkter och klagomål inom hälso- och sjukvård och tandvård finns i ledningssystemet för systematiskt patientsäkerhetsarbete. I ledningssystemet finns anvisning, rutiner och stöd för arbetet.

Anvisningen *Handläggning av klagomål och synpunkter från patient/närstående*⁵ redogör för vårdverksamhetens och patientnämndens ansvar och roller avseende klagomålssystemet samt ansvaret för uppföljning inom Region Norrbotten. Uppföljning av synpunkter och klagomål följer linjeansvaret. Av anvisningen framgår att patienters synpunkter och klagomål i första hand ska besvaras av berörd verksamhet⁶. Patienten ska få en förklaring av vad som hänt och en förklaring till varför det hänt.

Verksamhetschefen ansvarar för att rutiner för klagomålshandlingen utformas för verksamhetsområdet/enheten och att rutinerna blir kända för berörda medarbetare, att klagomålet besvaras och dokumenteras i klagomålssystemet samt att åtgärdsplaner och tidplaner för åtgärder upprättas samt för att följa upp handläggningsprocessen i sin verksamhet. Hälso-, sjuk- och tandvårdspersonal ansvarar för att på ett professionellt sätt ta emot klagomål från patient och närstående samt informera muntligt och skriftligt vart de kan vända sig för att få stöd och hjälp samt att dokumentera de mottagna klagomålen/synpunkterna enligt verksamhetens rutiner.

Det finns även ett dokumenterat flödesschema som visar processen för hantering av synpunkter och klagomål med ingång till klagomålssystemet.

Verksamheterna använder ett klagomålssystem för hantering av synpunkter och klagomål. Vid intervjuerna med verksamheterna framkommer att verksamhetssystemet är svårhanterligt men ändamålsenligt, framförallt när det kommer till klagomål av mer allvarlig karaktär eller ärenden som involverar flera kliniker. Det finns en dokumenterad instruktion för att registrera ärenden i klagomålssystemet som regionen tillhandahåller

⁵ Godkänt av hälso- och sjukvårdsdirektör den 2023-03-13

⁶ Från 1 januari 2018, enligt lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården, är det verksamheten som i första hand ska ta emot och besvara klagomål och synpunkter från patienter och närstående.

och som anses vara ett bra stöd. Vid intervju med strateg och utvecklingsledare framgår att de genomför utbildningar i avvikelssystemet för verksamheterna. Vidare framgår att det finns ett behov av fler som har möjlighet att utbilda verksamheterna och även ett behov av mer resurser för att stötta verksamheterna med att ta fram statistik för klagomålshanteringen.

Vid intervjuer framgår att nya medarbetare får introduktion i klagomålssystemet och klagomålshantering vid introduktionsutbildningar samt att de får information av chefer och medarbetare. Vidare framgår att det finns inspelade utbildningsfilmer för klagomålssystemet och att det även finns lathundar som stöd.

I patientsäkerhetsberättelsen 2023 framgår att under föregående år driftsattes en ny uppgraderad version av klagomålssystemet, vilket enligt patientsäkerhetsberättelsen har bidragit till många förbättringar bland annat när det gäller uppföljningar via dashboard och statistikuttag. Den nya versionen av klagomålssystemet har inneburit ett ökat utbildningsbehov från verksamheterna, både för chefer, avvikelseansvariga och samlat för dem med behov, för att kunna handlägga avvikelser korrekt och effektivt. Utöver detta så har stödjande material också uppgraderats utifrån den nya versionen. Under hösten har förvaltningen av klagomålssystemet tappat resurser som inte har ersatts, vilket inneburit att planerade aktiviteter pausats och kompetensbrister uppstått. Kontaktpersoner tillhörande varje division har tillsatts med uppdrag att fånga upp frågeställningar i verksamheten, informera, utbilda och bistå avvikelseansvariga vid statistikuttag.

Rutiner för klagomålshantering inom patientnämnden

Vid intervju framgår att patientnämnden registrerar klagomål och synpunkter i verksamhetssystemet Vårdsynpunkter (VSP), som patientnämnden äger och förvaltar tillsammans med en handfull andra patientnämnder i Sverige.

I VSP registrerar patientnämndens handläggare alla inkomna ärenden. Ärenden behöver manuellt scannas in i systemet. Patientnämnden skickar en begäran om svar till berörd vårdverksamhet genom att skriva ut ett brev som skickas fysiskt via internpost. Svar från vårdverksamheten skickas tillbaka fysiskt via internpost till patientnämndens kansli. Inkomna svar från vårdverksamheten registreras i VSP och skickas sedan via brev till patient eller närstående. Vidare framgår av intervju att all kommunikation sker fysiskt via brev med vårdverksamheterna. Med anmälaren sker kommunikation fysiskt via brev, det finns även möjlighet för handläggarna att ge återkoppling på att anmälan har mottagits via 1177 ifall att anmälan inkommit via 1177.

De intervjuade framhåller att det nuvarande klagomålssystem VSP fungerar bra, det hade däremot underlättat med digital hantering. IT-avdelningen har intervjuat patientnämndens handläggare om vilket behov de har. Ett framtida utvecklingsområde som nämns är att VSP kan komma att utvecklas och på så vis kunna integreras med 1177. Vid intervjuer med vårdverksamheter framhålls att det hade varit önskvärt med

digital hantering av patientnämndens ärenden. Vid en intervju framgår att det hänt att brev kommit bort eller att det kommit brev som berör annan vårdverksamhet.

Det är även utifrån VSP som patientnämndens handläggare tar fram statistik. Som stöd för handläggarna finns en dokumenterad *lathund/checklista för handläggning av patientärenden i VSP*.

Vid intervju med patientnämndens handläggare framgår att de i slutet av 2022 och början av 2023 genomfört digitala träffar med ledningen på varje division gällande patientnämndens uppdrag, status på ärenden samt information om handläggningen av ett patientnämndsärende.

Bedömning

Finns ett ändamålsenligt system för att hantera klagomål i Region Norrbotten?

Delvis.

Vi bedömer att det delvis finns ändamålsenliga system för att hantera klagomål inom Region Norrbotten. Vår granskning visar att det finns styrande och stödjande dokument som avser klagomålshanteringen samt att nya medarbetare får introduktion i klagomålshanteringen och avvikelssystemet. Dock noterar vi att det finns en risk med den fysiska posthanteringen som sker mellan patientnämnden och verksamheterna då det kan ta längre tid för mottagaren att få breven eller att breven inte kommer fram alls. Vi ser att digitaliseringen av ärendehantering mellan patientnämnd och vårdverksamhet är ett utvecklingsområde. Vidare ser vi även utveckling av användarvänligheten i avvikelssystemet som ett utvecklingsområde.

Hantering av synpunkter och klagomål

Revisionsfråga 2: Hanteras synpunkter och klagomål som framförts till verksamheten och/eller patientnämnden på ett ändamålsenligt sätt?

lakttagelser

I *Region Norrbottens patientsäkerhetsberättelse 2022⁷* och *Region Norrbottens patientsäkerhetsberättelse 2023* går att utläsa att av de klagomål som inkommit direkt till vården och till patientnämnden dominerar synpunkter på den vård som har fått anstå under pandemin, bristfällig tillgänglighet samt bristfällig återkoppling. Antalet klagomål har ökat och regionen har sett att patienter och närstående i större utsträckning vänder sig till vården i första hand med deras klagomål.

Patientsäkerhetsberättelsen för 2023 redogör för antalet inkomna klagomål och synpunkter för perioden 2018-2023, se tabell 1 nedan. Av tabellen framgår att antalet klagomål och synpunkter ökat stadigt de senaste tre åren.

⁷ Godkänd av regionstyrelsen 2023-02-08 § 23

Tabell 1: Sammanställning av inkomna klagomål och synpunkter för perioden 2018-2023. Källa: Patientsäkerhetsberättelse Region Norrbotten 2023.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Regionens Funktionsbrevlåda	89	109	77	132	88	66
Regionens Webbformulär	-	114	236	353	414	830
IVO utreder	66	44	45	38	57	39
IVO överlämnar till vårdgivaren	38	58	36	51	55	47
Patientnämnden	767	821	700	729	822	829
Totalt	960	1146	1094	1303	1436	1811

År 2023 inkom totalt 1 811 klagomål jämfört med 1 436 klagomål år 2022. Den största ökningen av klagomål är de klagomål som gått direkt till vårdgivaren. De klagomålen har registrerats av patienter eller närstående via regionens webbformulär som är kopplat till avvikelshanteringssystemet. Antalet klagomål via webbformuläret har ökat med 50 % jämfört med föregående år. Av patientsäkerhetsberättelsen framgår att ökningen troligtvis beror på att formuläret utvecklats under året, vilket lett till ett förbättrat och förenklat webbformulär på regionens hemsida vilket underlättar för patient/närstående att lämna klagomål. Andelen klagomål från patientnämnden år 2023 är på ungefär samma nivå som år 2022 och andelen klagomål från IVO har minskat med 3 % och ligger på 5 % 2023.

I patientsäkerhetsberättelsen 2022 och för 2023 framgår att egenkontroller genomförs som en del av regionens patientsäkerhetsarbete. En egenkontroll är kontroll av klagomålsprocessen som genomförs en gång per år, där genomförs kvalitetsuppföljning av slumpmässigt utvalda ärenden från inkomna klagomål (vårdgivaren, IVO och Patientnämnden). Det finns följande fyra mål för klagomålsprocessen:

- **Alla klagomål och synpunkter ska registreras som en avvikelse oavsett varifrån de kommer.** Resultatet för år 2023 för *klagomål från IVO för utredning* är uppfyllt uppgick till 79 %, vilket är en förbättring jämfört med år 2022 (73 %) och en försämring jämfört med år 2021 (82 %).
- **Alla klagomål och synpunkter ska registreras som en avvikelse oavsett varifrån de kommer.** Resultatet för år 2023 för *klagomål IVO överlämnar till vården för utredning* uppgick till 68 %, vilket är en förbättring jämfört med år 2022 (44 %) och jämfört med år 2021 (51 %).

- **Inkomna klagomål och synpunkter ska besvaras till patient/närstående.** För år 2023 genomfördes ingen uppföljning av resultatet. För år 2022 uppgick resultatet till 79 % vilket är en förbättring jämfört med år 2021 (67 %).
- **Alla Patientnämndsärenden ska registreras som en avvikelse.** Resultatet för år 2023 uppgick till 50 %, vilket är en förbättring jämfört med år 2022 (37 %) och jämfört med år 2021 (28 %).

I anvisning *Handläggning av klagomål och synpunkter från patient/närstående*⁸ framgår att verksamhetens handläggning ska påbörjas snarast. Patienten har rätt att få återkoppling om att synpunkten/klagomålet är omhändertaget inom en arbetsdag samt återkoppling/svar på utredningen inom fyra veckor. Återkoppling/svar kan ske skriftligt eller muntligt. Patient/närstående bör alltid få respons på ett klagomål även om utredningen visar att klagomålet är obefogat. Om patienten är under 18 år bör handläggningen ske extra skyndsamt. Vid intervju med strateg och utvecklingsledare framgår att klagomål och synpunkter omhändertas av verksamheterna men att återkopplingen till patienten brister i vissa fall. Synpunkter och klagomål som inkommer via webbformuläret får en automatisk återkoppling via e-post på att klagomålet är mottaget. Verksamheterna ansvarar för att återkoppla till patienten och närstående på att klagomålet är mottaget.

I patientsäkerhetsberättelsen 2023 återfinns en analys av klagomål och synpunkter. Analysen visar att det finns behov av att säkerställa att anmälaren får återkoppling i sitt ärende och att ärendet handläggs inom den tidsperiod (inom fyra veckor) som gäller för klagomål från patienter och närstående. Vidare framgår att tydligare dokumentation skulle också kunna visa på om åtgärder och återkoppling skett i större utsträckning än vad som ses i avvikelserna. Av patientsäkerhetsberättelsen framgår inte hur väl vårdverksamheterna följer tidsperioden om fyra veckor.

Enligt intervjuer med verksamheterna framgår att verksamhetsområdescheferna anser att verksamheten har en god efterlevnad av regionens rutiner. De intervjuade förklarar att ledtider ofta hålls och att patienter/närstående alltid får svar på sitt klagomål eller synpunkt samt en förklaring till vad som hänt, ofta inom fyra veckor. Dock kan svar till patienter/närstående dröja om en längre utredning behöver ske eller på grund av frånvaro hos verksamheten eller om det inkommer många synpunkter och klagomål under en period. Överlag finns det en god vilja i verksamheterna att arbeta med klagomålshantering då det upplevs vara viktigt i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

Av intervjuer framgår att det finns lokala arbetssätt för att anpassa hanteringen av klagomål till den egna verksamhetens bemanning, organisering samt till klagomålsärendets omfattning och betydelse för patienten och för verksamheten. I intervjuade verksamheter hanterar antingen verksamhetsområdeschef eller enhetschef inkomna klagomål och synpunkter. Vid behov tas kontakt med medicinskt

⁸ Giltig från och med 2023-03-13

ledningsansvarig och/eller berörd personal. I en av intervjuerna beskrivs att patienter ofta uppskattar att chefen ringer patienten/närstående efter att klagomålet inlämnats.

I *Handläggning av klagomål och synpunkter från patient/närstående* framgår att verksamhetschef ansvarar för att rutiner för klagomålshanteringen utformas för verksamhetsområdet/enheten och att rutinerna blir kända för berörda medarbetare. För tre av fyra intervjuade vårdverksamheter finns lokalt anpassade rutiner, som vi tagit del av för granskningen.

Patientnämndens handläggare använder *Handbok för handläggning av klagomål och synpunkter för patientnämndernas förvaltningar/kanslier i Sverige*⁹ som stöd för sin handläggning och registrering av ärenden i verksamhetssystemet Vårdsynpunkter. Stödet uppges fungera bra.

Patientnämndens handläggningsprocess beskrivs enligt följande:

- Patientnämnden begär ett yttrande från berörd vårdverksamhet när anmälan inkommit och registrerats. Begäran om yttrande innehåller bland annat information om svarstid, om vad yttrandet ska innehålla och vikten av att respektera svarstiden. Vid varje begäran om yttrande bifogas patientnämndens sammanfattning av ärendet samt patientens anmälan. Återföringen till verksamheterna sker oidentifierat i olika rapporter på aggregerad nivå.
- Om en anmälan från en patient berör flera vårdverksamheter upprättar patientnämnden ett separat ärende för varje verksamhet.
- Verksamhetens svar skickas till patientnämnden i form av ett yttrande som skickas vidare till patienten eller närstående.
- Anmälaren får ett fysiskt brev med svar från vårdverksamheten samt ett brev där det informeras att anmälaren ska höra av sig till patientnämnden om de har ytterligare frågor eller synpunkter på ärendet. Ibland behöver en komplettering av yttrandet göras.

Även i detta dokument framgår att vårdgivaren har fyra veckor på sig att besvara anmälarens synpunkt eller klagomål genom ett yttrande och redogöra för eventuella förbättringsåtgärder. Handläggarna skickar med ett följebrev med ärendet till vårdverksamheterna. Av *patientnämndens delårsrapport per augusti 2023*¹⁰ framgår att 54 % av patientärendena har besvarats inom sex veckor. Utfallet påverkas till största del av vårdverksamheternas svarstider samt även en viss påverkan av semestertider och en viss sjukfrånvaro hos patientnämndens handläggare. Vidare framgår att nämnden kommer fortsätta arbeta med att förbättra handläggningsprocessen i olika avseenden, både genom den egna handläggningen och genom tydlighet mot vårdverksamheterna om att respektera svarstider.

⁹ Giltig från och med 1 januari 2019

¹⁰ Behandlad av patientnämnden 2023-09-27 § 27

Vid intervjuer med patientnämndens handläggare framgår att deras uppfattning är att patientnämndens efterlevnad till rutin och riktlinje är god. De upplever att samarbetet med vårdverksamheterna oftast är bra samt att svarsfrekvensen är hög på de ärenden som patientnämnden skickar. Patientnämnden beskrivs ha en eskaleringsrutin för påminnelser, där handläggarna alltid skickar påminnelser till vårdverksamheterna om de inte inkommit med svar i tid. Enligt påminnelserutinen skickas två påminnelser. Om svar inte inkommer efter den andra påminnelsen meddelas patienten att ärendet avslutas och patienten uppmanas att anmäla till IVO. Det avslutade ärendet rapporteras till divisionschef och IVO. Vårdverksamheterna har två veckor på sig vid varje påminnelse.

Enligt patientnämndens reglemente ska nämnden senast sista februari varje år lämna en redogörelse för sin verksamhet samt en analys av verksamheten föregående år till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) samt till Socialstyrelsen. Redogörelsen ska även lämnas till Regionfullmäktige före den sista februari. Enligt intervjuer görs detta genom en årsberättelse. Rapporten anmäls till fullmäktige där den protokolleras som ett anmälningsärende och läggs till handlingarna. I patientnämndens årsberättelse 2022¹¹ framgår att handläggningstiden på sex veckor har uppnåtts i 60 procent av de besvarade ärendena.

Bedömning

Hanteras synpunkter och klagomål som framförts till verksamheten och/eller patientnämnden på ett ändamålsenligt sätt?

Delvis.

Vår granskning visar att de styrande och stödjande dokumenten anses tydliga och enkla att följa av de vi intervjuat och att dokumenten fungerar som ett bra stöd. Vi noterar även att tre av fyra vårdverksamheter har lokalt anpassade rutiner. Vi bedömer att verksamheterna har arbetssätt för att hantera klagomål anpassat till den egna verksamhetens organisering, beroende på klagomålsärendets omfattning och betydelse för patienten och verksamheten. Dock noterar vi brister till följsamheten till att besvara patientärenden inom fyra veckor.

Förbättringsåtgärder i verksamheten

Revisionsfråga 3: I vilken utsträckning leder dessa synpunkter och klagomål till förbättringsåtgärder i verksamheten?

lakttagelser

Enligt lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården ska regioner organisera sin verksamhet så att slutsatser av de analyser som patientnämnderna gör tas om hand och bidrar till hälso- och sjukvårdens utveckling. Patientnämnden ska bidra

¹¹ Godkänd av patientnämnden 2023-02-09 § 7 och godkänd av regionfullmäktige 2023-04-25 § 26.

till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och bidra till att verksamheterna inom hälso- och sjukvården anpassas efter patientens behov och förutsättningar.

Vid våra intervjuer med verksamheterna bekräftas att klagomålsärenden är underlag för verksamhetsutveckling och förbättring. Exempelvis föredrar verksamhetschef (eller annan utsedd) ärenden för ledningsgrupp, enhetschefer, individer som behöver enskild handledning i bemötande och/eller kommunikation eller på arbetsplatsträffar inom den egna verksamheten efter att ärendet handlagts och patienten har fått svar. Om rutiner behöver ändras till följd av synpunkter eller klagomål beslutas detta oftast av ledningsgruppen inom verksamheten och förmedlas sedan via arbetsmöten med personalen. Det beskrivs således finnas en systematik i arbetssättet för att med hjälp av inkomna klagomål utveckla vården inom den egna verksamheten.

I tre av intervjuerna med verksamheterna berättas om arbetet med Gröna korset. Gröna korset är en metod som ger verksamheten möjlighet att dagligen uppmärksamma risker och vårdskador bland annat med syfte att förebygga att patienter känner behov av att lämna klagomål. Metoden syftar till att systematiskt förbättra verksamheten. Om det har skett till exempelvis en avvikelse får samtliga medarbetare kännedom om det genom utskick av gröna brevet. Arbetet med gröna korset beskrivs även i regionens patientsäkerhetsberättelse 2023. Flera verksamhetschefer berättar i intervjuer att de regelbundet diskuterar inkomna klagomål under APT-möten och ledningsgruppsmöten.

Vid intervju ges exempel på hur hantering av klagomål har lett till förändringar i verksamheterna, genom att exempelvis en ny rutin tas fram eller att arbetssättet förbättras. Många klagomål berör bemötande och kommunikation och då kan cheferna diskutera det med berörd medarbetare. Inkomna klagomål kan även diskuteras i arbetsgrupper för att medvetandegöra medarbetarna om risker och bemötande. I en intervju beskrivs att patienter med återkommande klagomål kan få förlängd läkartid i syfte att försöka hjälpa patienten.

I både patientsäkerhetsberättelse 2022 och patientsäkerhetsberättelse 2023 framgår att i många av ärenden som gäller klagomål och synpunkter har åtgärder kunnat vidtas snabbt. Klagomålen har varit betydelsefulla när nya arbetssätt och strukturer tagits fram. Exempelvis har synpunkter på information som lagts ut på webbsidor, med hjälp av inkomna klagomål, omedelbart ändrats eller förtydligats.

I patientnämndens årsberättelse 2022 redovisas att av svaren till patientnämnden har nämnden kunnat utläsa att anmälarens klagomål eller synpunkter lett till att vårdgivare i många fall vidtagit åtgärder, antingen på en övergripande nivå och/eller i det enskilda fallet. Vid intervju med patientnämndens handläggare lyfts att de ofta ser att verksamheterna har beskrivit vilka åtgärder som vidtagits utifrån inkomna klagomål i de svar som delges patienten. Patientnämndens handläggare kan se utifrån statistik om det ökar inom något område och det kan lyftas till patientnämnden. Patientnämnden beslutar om vilka analysrapporter som handläggarna ska skriva.

Under år 2023 skrev handläggarna tre analysrapporter som har redovisats för nämnden;

- Tillgänglighet med fokus på jämställdhetsperspektiv
- Enkät patientnöjdhet (Vad tycker du om patientnämnden?)
- Unga vuxna med psykisk ohälsa (på uppdrag av IVO).

Vid intervju beskrivs även att verksamhetscheferna ska bjudas in till patientnämndens temasammanträden från och med 2024. Temasammanträden har genomförts med patientnämndens förtroendevalda sedan 2023, i samband med patientnämndens ordinarie sammanträden.

Bedömning

I vilken utsträckning leder dessa synpunkter och klagomål till förbättringsåtgärder i verksamheten?

Ja

Vår granskning visar att regionen skapar förutsättningar för att ta hand om klagomål i syfte att förbättra och utveckla verksamheten. Detta sker genom systematiskt arbete inom intervjuade verksamheter med att lyfta klagomålsärenden i olika mötesforum och att klagomål och synpunkter leder till förbättringsåtgärder vid behov. Vi noterar att de intervjuade verksamheterna tar tillvara på klagomål och ser dessa som ett hjälpmedel för att utveckla verksamheten.

Information till allmänheten om klagomålssystemet

Revisionsfråga 4: Har allmänheten informerats om klagomålssystemet?

Iakttagelser

Enligt lagen om patientnämndsverksamhet ska nämnden informera allmänhet, hälso- och sjukvårdspersonal och andra berörda om sin verksamhet. Patientnämndens uppgift att hjälpa patienter att få den information de behöver för att tillvarata sina intressen i hälso- och sjukvården finns också beskriven i lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

På Region Norrbottens webbplats finns information till allmänheten om hur klagomål och synpunkter kan framföras till hälso- och sjukvården och tandvården. Det finns även information på 1177.se och i broschyrer. Som nämnts tidigare framgår av patientsäkerhetsberättelse 2023 att antalet klagomål via webbformuläret har ökat med 50 % jämfört med föregående år. I patientsäkerhetsberättelsen framgår att en trolig orsak till ökningen kan vara att utveckling av formuläret har genomförts under året och resultatet har blivit ett förbättrat och förenklat webbformulär på regionens hemsida.

I patientnämndens plan 2023-2025 framgår att nämnden ska anpassa patientnämndens information och anmälningsblankett till barn och unga. I nämndens delårsrapport per augusti 2023 redovisas att det är fler kvinnor än män som anmäler klagomål och synpunkter till patientnämnden. Den vanligaste vägen för patienter att ta kontakt med Patientnämnden är via Mina vårdkontakter.

I patientnämndens kommunikationsplan 2023¹² redogörs för vilka aktiviteter som ska genomföras under perioden hösten 2022 till oktober 2023. Primära målgrupper är medborgare inom Norrbottens län, patienter och anhöriga, politiker inom region och kommun, Norrbottens 14 kommuner med dess chefer och medarbetare samt Region Norrbotten med dess chefer och medarbetare. Exempel på genomförda aktiviteter är uppdatera kommunikationsmaterial, ta fram film om patientnämndens uppdrag samt introduktion till nyanställda om patientnämndens verksamhet genom en digital utbildning (film). Fem av tio aktiviteter är genomförda, resterande fem är påbörjade.

Vid intervju med patientnämndens handläggare framgår att de under 2023 bjudit in samtliga av länets kommuner till informationsmöten och genomfört informationsmöten med sju kommuner. En ny inbjudan har skickats till de resterande kommunerna i början av 2024. Efter mötena har flera kommuner lagt ut information om patientnämndens verksamhet på sina hemsidor. Vidare framgår att det även har lagts ut information om patientnämnden på Region Norrbottens facebook samt på instagram under 2023.

Patientnämnden har under 2023 publicerat analysrapporten *Vad tycker du om Patientnämnden?*. En enkät med följebrev har skickats ut till 148 personer som inkommit med synpunkter och klagomål under de två senaste åren. I enkäten har respondenter bland annat fått besvara frågan "Hur lätt var det att finna information om Patientnämnden när du inledningsvis ville ta kontakt?". Resultatet visar att 36 % ansåg att det var mycket lätt och 45 % tyckte det var ganska lätt. Därutöver ansåg 11 procent att det var ganska svårt och 1 procent att det var mycket svårt, 5 procent hade inte någon uppfattning. 1 procent hade inte svarat på frågan. I enkäten fick de även besvara varifrån de fick information om patientnämnden, majoriteten hade fått information via patientnämndens webbsida eller 1177.se.

Bedömning

Har allmänheten informerats om klagomålssystemet?

Ja.

Vår granskning visar att allmänheten informeras om klagomålshanteringen på flera olika sätt. Granskningen visar också att patientnämnden har en kommunikationsplan för att skapa förutsättningar för ytterligare ökad kännedom om patientnämndens verksamhet. Fem av tio aktiviteter i kommunikationsplanen är genomförda, resterande fem är pågående.

Ändamålsenlig samverkan

Revisionsfråga 5: Är samverkan mellan patientnämnden och regionstyrelsen samt hälso- och sjukvårdsnämnden avseende klagomålssystemet ändamålsenligt?

¹² Godkänd av patientnämnden 2022-12-14 § 6

lakttagelser

Vid intervju med patientnämndens handläggare framgår att det finns en samverkan på övergripande nivå mellan stabschef och hälso- och sjukvårdsdirektör. Stabschef är chef för patientnämndens handläggare. Stabschef och hälso- och sjukvårdsdirektör deltar på gemensamma ärendeberedningar inför regionstyrelsen. Vid intervju med strateg och utvecklingsledare framgår att strateg patientsäkerhet under tidigare år har informerat patientnämnden om patientsäkerhet och hur verksamheterna arbetar med klagomålshantering. Något sådant informationstillfälle har inte genomförts under år 2023. Vidare framgår från intervju att samverkan upplevs fungera bra med patientnämndens handläggare.

Patientnämnden och dess kansli informerar årligen regionstyrelsen om nämndens arbete i delårs- och årsrapporter. Genom protokollsgenomgång av regionstyrelsens protokoll under år 2023 noteras att regionstyrelsen delges patientnämndens sammanträdesprotokoll. Regionstyrelsen har 2023-04-05 § 59 tagit del av patientnämndens årsrapport 2022. En redovisning av patientnämndens arbete med klagomål och synpunkter ingår även i patientsäkerhetsberättelse som regionstyrelsen godkänner årligen.

Hälso- och sjukvårdsnämnden har tagit del av patientsäkerhetsberättelse 2022 vid nämndens sammanträde 2023-03-08 § 15 genom en bilaga till hälso- och sjukvårdsdirektörens rapport. Genom protokollsgranskning kan vi inte se att nämnden fått någon övrig information om klagomål och synpunkter. Vid intervju med patientnämndens handläggare framgår att under 2023 har de inte haft någon utbildning för hälso- och sjukvårdsnämnden om patientnämndens verksamhet. Handläggarna planerar att göra en omvärldsbevakning för att se hur samverkan kan se ut med hälso- och sjukvårdsnämnden och patientnämnden.

I ett gemensamt skriftligt svar från ordförande för regionstyrelsen, ordförande för patientnämnden och ordförande för hälso- och sjukvårdsnämnden framgår att de anser utifrån ledning och styrning att klagomålssystemet är ändamålsenligt med fungerande möjlighet till insyn och uppföljning utifrån idag tillgängliga resurser för kansliet. Vidare framgår att omställningen som genomfördes 2019-2022 har haft stor påverkan på kansliets kapacitet och förmåga med många byten av tjänstepersoner. Vidare framgår att uppföljning och samverkan sker genom ordinarie styrprocess, att patientnämndens protokoll delges regionstyrelsen och genom patientsäkerhetsberättelsen. Slutligen framgår att samverkan mellan styrelsen och nämnderna ger värdefulla underlag för att följa upp patienternas möten med vården och de synpunkter som inkommer och ger värdefulla förbättringsområden.

Bedömning

Är samverkan mellan patientnämnden och regionstyrelsen samt hälso- och sjukvårdsnämnden avseende klagomålssystemet ändamålsenligt?

Ja.

Vår granskning visar att det finns en samverkan på tjänstemannanivå där det sker regelbundna möten kring hur patientsäkerhetsarbetet kan användas för att utveckla hälso- och sjukvården. Samverkan mellan patientnämnden och regionstyrelsen sker genom ordinarie uppföljningsprocess. Hälso- och sjukvårdsnämnden har fått information om klagomålshantering och klagomålssystemet genom patientsäkerhetsberättelse.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Region Norrbotten genomfört en granskning av klagomålshantering inom Region Norrbotten. Granskningens syfte har varit att bedöma om patientnämnden och regionstyrelsens system för klagomålshantering är ändamålsenligt.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att regionstyrelsen och patientnämnden **i allt väsentligt** har säkerställt ett ändamålsenligt klagomålshanteringssystem.

Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnas följande rekommendationer:

- Regionstyrelsen samt patientnämnden bör se över möjligheten att finna ett gemensamt verksamhetsstöd för hantering av inkomna synpunkter och klagomål för att skapa en ändamålsenlig process och undvika att handlingar skickas med internpost.
- Regionstyrelsen samt patientnämnden bör vidta åtgärder för att säkerställa att inkomna synpunkter och klagomål besvaras enligt fastställda tidsgränser.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Finns ett ändamålsenligt system för att hantera klagomål i Region Norrbotten?	Delvis Det finns styrande och stödande dokument som avser klagomålshanteringen. Dock noterar vi en risk med den fysiska posthanteringen som sker mellan patientnämnden och verksamheterna. Vidare ser vi även utveckling av användarvänligheten i avvikelsesystemet som ett utvecklingsområde.	
2. Hanteras synpunkter och klagomål som framförts till verksamheten och/eller patientnämnden på ett ändamålsenligt sätt?	Delvis De styrande och stödande dokumenten anses tydliga och enkla att följa. Vi noterar att tre av fyra vårdverksamheter har lokalt anpassade rutiner. Vi bedömer att verksamheterna har arbetssätt för att hantera klagomål anpassat till den egna verksamhetens organisering, beroende på klagomålsärendets omfattning och betydelse för patienten och verksamheten. Dock noterar vi brister till följsamheten till att besvara patientärenden inom fyra veckor.	
3. I vilken utsträckning leder dessa synpunkter och klagomål till förbättringsåtgärder i verksamheten?	Ja Regionen skapar förutsättningar för att ta hand om klagomål i syfte att förbättra och utveckla verksamheten. Detta sker genom att klagomålsärenden lyfts i olika mötesforum och att klagomål och synpunkter leder till förbättringsåtgärder vid behov. Vi noterar att de intervjuade verksamheterna tar tillvara på klagomål och ser dessa som ett hjälpmedel för att utveckla verksamheten.	

4. Har allmänheten informerats om klagomålssystemet?

Ja

Allmänheten informeras om klagomålshandlingen på flera olika sätt. Patientnämnden har en kommunikationsplan för att skapa förutsättningar för ytterligare ökad kännedom om patientnämndens verksamhet.



5. Är samverkan mellan patientnämnden och regionstyrelsen samt hälso- och sjukvårdsnämnden avseende klagomålssystemet ändamålsenligt?

Ja

Det finns en samverkan på tjänstemannanivå med regelbundna möten kring hur patientsäkerhetsarbetet kan användas för att utveckla hälso- och sjukvården. Samverkan mellan patientnämnden och regionstyrelsen sker genom ordinarie uppföljningsprocess. Hälso- och sjukvårdsnämnden har fått information om klagomålshandling och klagomålssystemet genom patientsäkerhetsberättelse.



2024-03-15

Kristian Damlin

Petra Ribba

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Region Norrbotten enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 2023-05-25. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.