

HSN-AU § 7 Inkomna synpunkter 2023

Ärendenummer: HSN 2023/13

Arbetsutskottets förslag till hälso- och sjukvårdsnämnden

- Hälso- och sjukvårdsnämnden godkänner rapporten och lägger den till handlingarna.

Sammanfattning

Som en bilaga till verksamhetsberättelsen ska en redovisning lämnas över inkomna synpunkter under det gångna året. Synpunkter tas emot via Region Gotlands e-tjänst "Lämna dina synpunkter" och registrator upprättar ärenden i diariet. När synpunkter lämnas via e-tjänsten klickar synpunktslämnaren i om det gäller beröm, förbättringsförslag, klagomål eller övrig synpunkt.

Synpunkter kan även lämnas in direkt till en medarbetare eller en chef för den verksamhet det gäller, via regionens sociala medier eller genom att kontakta kundtjänst, regionupplysningen eller registraturen. Mottagaren ansvarar då för att skicka synpunkten till registrator för diarieföring.

Under år 2023 inkom 123 synpunkter till hälso- och sjukvårdsförvaltningen via "Lämna dina synpunkter" och av dessa vidareförmedlades 11 till andra nämnder inom regionen då de inte avsåg förvaltningens verksamhet. 112 synpunkter hanterades därmed av hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Synpunkterna som lämnats till hälso- och sjukvårdsförvaltningen är ibland utförligt beskrivna och berör en specifik händelse eller upplevelse medan de i andra fall är av mer övergripande och allmän karaktär. Berörd chef eller medarbetare får synpunkterna till sig för vidare hantering. Vanligtvis vill synpunktslämnarna bli kontaktade och få ett svar men ibland är de anonyma. Under 2023 har 25 synpunkter lämnats anonymt.

Förutom "Lämna dina synpunkter" har hälso- och sjukvårdsförvaltningen sedan några år tillbaka en egen rutin som innebär att de synpunkter som inkommer och är angivna som klagomål förs över manuellt till systemet Flexite och hanteras där. Under 2023 inkom förutom dessa synpunkter 44 klagomål som medarbetare lagt in direkt i Flexite.

Bedömning

Hälso- och sjukvårdsnämnden har under 2023 tagit emot 112 synpunkter via "Lämna dina synpunkter" som finns i diariesystemet W3D3. Av de 112 inkomna synpunkterna 2023 var 63 klagomål, 25 förbättringsförslag, 10 beröm och 14 övriga synpunkter. Ytterligare 44 synpunkter (klagomål) har lämnats till en medarbetare som registrerat det i systemet Flexite. Det är en ökning från föregående år (35). Förvaltningen ser ökningen som positiv då synpunkter är viktiga för att ständigt kunna förbättra och utveckla verksamheten.

Under åren 2020-2021 ökade antalet synpunkter vilket hör ihop med covid-19-pandemin för att under 2022 och 2023 minska till nivåer likt före pandemin. Under 2023 har endast två synpunkter handlat om covid-19. Bedömningen är att hälso- och sjukvårdsförvaltningen överlag hanterar inkomna synpunkter inom rimlig tid och lämnar svar till de som önskar. Vid årsskiftet fanns 13 obesvarade synpunkter i W3D3.

Under hösten 2023 har ett utvecklingsarbete gjorts inom förvaltningen som syftar till att omhänderta inkomna synpunkter på ett mer sammanhållande sätt än de senaste åren. Förvaltningen kommer att återgå till att använda den regionövergripande rutinen så att alla synpunkter registreras i diariet via "Lämna dina synpunkter". Anpassningar kommer att göras i diariet så att statistik ska kunna sökas fram på orsak. Patienter som vill lämna synpunkter via 1177 till sin vårdgivare kommer att länkas till regionens synpunktshantering.

Ärendets behandling under mötet

Yrkande

Ordföranden Filip Reinbag (S) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Ordföranden finner bifall till yrkandet.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse hälso- och sjukvårdsförvaltningen daterad 2024-01-03