

Mottagare

Hälso- och sjukvårdsnämnden

Inkomna synpunkter till hälso- och sjukvården 2022

Förslag till beslut

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

Sammanfattning

Som en bilaga till verksamhetsberättelsen ska en redovisning lämnas över inkomna synpunkter till förvaltningen under det gångna året. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen tar emot synpunkter via Region Gotlands e-tjänst ”Lämna dina synpunkter” och registrator upprättar ärenden i diariet för vart och ett av dessa. När synpunkter lämnas via e-tjänsten måste synpunktslämnaren själv klicka i om det gäller beröm, förbättringsförslag, klagomål eller övrig synpunkt.

Enligt regionens hemsida kan synpunkter förutom e-tjänsten 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.

Under år 2022 inkom totalt 121 synpunkter via ”Lämna dina synpunkter” och av dessa vidareförmedlades 4 till socialförvaltningen då de avsåg deras verksamhet. 117 synpunkter hanterades därmed av hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Under åren 2020 och 2021 ökade antalet synpunkter men under 2022 har antalet återigen minskat till samma nivå som 2019. Den största anledningen till minskningen hör ihop med att det i början av covid-19-pandemin var många synpunkter relaterat till den. Under 2022 har endast ett fåtal handlat om covid-19 och då främst kring vaccinationen.

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 del av synpunkterna och hanterar de. Vanligtvis vill synpunktslämnare bli kontaktade och få ett svar men i vissa fall är de anonyma. Under 2022 har 30 synpunkter lämnats anonymt.

Antalet synpunkter och fördelning åren 2015-2022 via "Lämna dina synpunkter"

År	Antal	Varav klagomål	Varav förbättringsförslag	Varav beröm	Varav övriga synpunkter
2022	117	38	19	5	55
2021	195	57	34	20	84
2020	190	73	48	10	59
2019	133	61	22	10	40
2018	140	69	22	12	37
2017	110	57	34	6	13
2016	82	38	17	2	25
2015	73	27	16	4	26

Förutom "Lämna dina synpunkter" har hälso- och sjukvårdsförvaltningen sedan några år tillbaka infört en egen rutin som innebär att de synpunkter som inkommer och är angivna som klagomål förs över som en vårdavvikelse till avvikelssystemet Flexite och hanteras där. En utsedd chefssekreterare ansvarar för överföringen mellan systemen och att skicka avvikelser/klagomålet till ansvarig chef som hanterar ärendet i Flexite. Chefssekreteraren överför därefter informationen tillbaka till diariet. Särskild rutin för detta är framtagen av chefläkare. Enligt rutinen läggs även klagomål som lämnas direkt till en medarbetare i förvaltningen in i Flexite och hanteras där, de registreras inte i diariet.

Antalet synpunkter – klagomål i Flexite 2022

Antal	Inlämnade via "Lämna dina synpunkter"	Inlämnade via en medarbetare
58	23	35

Enligt anvisningarna för verksamhetsberättelsen ska tre exempel på synpunkter presenteras. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen bedriver en bred verksamhet vilket även speglas i de synpunkter som inkommer. Det är därför omöjligt att välja synpunkter som visar hela bredden. De tre exemplen är hämtade från tre olika verksamheter: covid-vaccinationsorganisationen, folk tandvården samt 1177 via telefon.

Exempel 1 Beröm

"Hej! Jag vill berömma Region Gotland för en fantastisk organisation kring covid-vaccinationen! Det är så smidigt med ett enda telefonnummer att ringa (till skillnad från vad man hör från andra regioner...). Jag ringde idag för att boka min dos 3, och jag fick en tid direkt. Och mottagningen är på gångavstånd. Personalen och volontärerna var mycket trevliga, och skyltningen var tydlig. Helt fantastiskt!"

Svar:

Berömmet skickades till ansvariga för vaccinationsarbetet av covid-19. Då synpunktslämnaren var anonym kunde inget svar skickas till personen.

Exempel 2 Förbättringsförslag

”Om man försöker nå folktandvården efter telefontid, så möts man bara av ett telefonmeddelande som anger att tidbokningen är stängd. Därefter kan man tala in ett meddelande på telefonsvararen. Det finns inte heller några instruktioner kring hur man avbokat när tidbokningen är stängd. Pga att avbokningen gällde ett barn som fyllt 13 år, så kunde jag inte heller göra avbokningen via 1177. Nu fick jag tala in ett meddelande, men då blev inte avbokningen komplett pga att jag inte angav personnummer för den person som bokningen avsåg. Jag blev uppringd, och kunde då komplettera avbokningen nästa dag. Förbättringsförslag: Det hade varit bra om man kunde avboka tider via telesvarstjänsten även efter tidbokningens öppettider så att den blir komplett och man är garanterad att tiden är avbokad.”

Svar:

Då synpunktslämnaren var anonym kunde inget svar lämnas men ansvarig chef fick del av förbättringsförslaget.

Exempel 3 Klagomål

”Hej, Jag var i kontakt med er förra veckan, den xx/xx o fick det mest absurda bemötandet jag någonsin fått inom vården. Detta skulle jag vilja prata med någon om för att ta ärendet vidare. Jag skrev ett Mail direkt efter, men det verkar ha hamnat i Region xxx där jag också är skriven för de tog kontakt med mig, men då jag befann mig på Gotland då jag ringde, kunde de såklart inte hjälpa mig. Vänligen kontakta mig, helst via telefon på xxx. Allt gott.”

Svar:

Hej

Jag hoppas att det går bra att återkomma till dig idag, så nära inpå midsommar. Ska vi ringa varandra? Med ditt godkännande gick jag in i samtalet med den granskningsrutin som vi utövar utifrån nationell överenskommelse. Granskningen är mera omfattande än det framgår nedan men detta är det centrala som är gjort.

Resultat från granskningen

- Enligt metodiken som vi använder framkommer det brister inom: Inlyssnande av den inringandes berättelse om ärendets art visar på mycket stor brist i och med att inte lyssna klart utan avbryta så att den inringande tystnar.
- Sjuksköterskans sammanfattning av ärendet uteblir och därmed uteblir en förståelse för varför samtalet äger rum.
- Bemötandet från sjuksköterskan brister där det borde varit ett ursäktande, öppnande och en inbjudning inför att starta om samtalet.

Efter samtal, medlyssning och granskning tillsammans med den berörde sjuksköterskan är nu nästa del att avidentifiera och arbeta med dessa brister och risker det medför som exempel på vårt personalforum med hela arbetsgruppen av sjuksköterskor. Personalforumet äger rum efter sommaren.

Min uppriktiga ursäkt sänder jag Dig för ett samtal som inte blev rätt och professionellt utfört. Jag hoppas att användandet av vår tjänst ändå fortsätter. Ditt initiativ till att kontakta mig gör att det direkt blir en aktion. Jag är därför extra tacksam för din kontakt. Jag som chef utför regelbundet ”stickprov” för att säkra arbetet som utförs. Samtliga sjuksköterskor gör även dom, enskilt granskningar liknande den som nu utfördes i och med vår kontakt.

Med vänlig hälsning
xxx enhetschef 1177

Bedömning

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har under 2022 tagit emot 117 synpunkter via ”Lämna dina synpunkter” som finns i diariesystemet W3D3. Ytterligare 35 synpunkter (klagomål) har lämnats till en medarbetare som registrerat det i avvikelsesystemet Flexite.

Under åren 2020-2021 ökade antalet synpunkter vilket hör ihop med covid-19-pandemin för att under 2022 minska till nivåer likt före pandemin. Bedömningen är att hälso- och sjukvårdsförvaltningen hanterar inkomna synpunkter inom rimlig tid och lämnar svar till de som önskar. När denna tjänsteskrivelse skrivs finns endast 6 obesvarade synpunkter i W3D3.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse daterad 2023-01-04

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

Marie Loob
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Skickas till

Regionstyrelsen