

HSN-AU § 10 Inkomna synpunkter 2022

Ärendenummer: HSN 2022/13

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 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

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 avvikelssystemet 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.

Ärendets behandling under mötet

Elin Gottfridsson, nämndsekreterare, svarar på frågor.

Arbetsutskottet framför ett önskemål om att längre fram få en presentation kring hur många synpunkter som leder till förändring, hänger ihop med förvaltningens kvalitetsarbete i ett bredare perspektiv. Det är även intressant med en analys om någon specifik verksamhet sticker ut på något sätt.

Yrkande

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

Ordföranden finner bifall till yrkandet.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse daterad 2023-01-04