

Regionens revisorer

**För kännedom:**Regionfullmäktige  
Hälso- och sjukvårdsnämnden**Regionstyrelsen**  
**Patientnämnden****Granskning av klagomålshantering inom Region Norrbotten**

Vi har i egenskap av förtroendevalda revisorer i Region Norrbotten genomfört en granskning av klagomålshantering inom Region Norrbotten. Syftet med granskningen har varit att bedöma om patientnämnden och regionstyrelsens system för klagomålshantering är ändamålsenligt. Vi har i vår granskning biträttats av sakkunniga från PwC.

Vår samlade revisionella bedömning är att:

- Regionstyrelsen och patientnämnden **i allt väsentligt** har säkerställt ett ändamålsenligt klagomålshanteringssystem

För att utveckla granskningsområdet lämnas följande **rekommendationer** till regionstyrelsen och patientnämnden:

- 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.

Revisorerna överlämnar härmed granskningen för kännedom och yttrande från regionstyrelsen och patientnämnden senast 2024-11-26.

För Region Norrbottens revisorer

Krister Hammarbergh  
Revisionens ordförandeAnna Hövenmark  
Förtroendevald revisor

Bilaga: Revisionsrapport "Granskning av klagomålshantering inom Region Norrbotten", PwC, februari 2024.

# Deltagare

---

## KRISTER HAMMARBERGH Sverige

***Signerat med Svenskt BankID***

---

Namn returnerat från Svenskt BankID: Hans Krister Hammarberg

Krister Hammarbergh

***2024-03-13 08:20:57 UTC***

---

Datum

Leveranskanal: E-post

## ANNA HÖVENMARK Sverige

***Signerat med Svenskt BankID***

---

Namn returnerat från Svenskt BankID: ANNA HÖVENMARK

Anna Hövenmark

***2024-03-13 07:32:25 UTC***

---

Datum

Leveranskanal: E-post