

Handläggning av meddelanden från IVO om klagomål och synpunkter

Från och med den 1 januari 2018 gäller ny regler för hantering av klagomål från patient och närstående inom vård och omsorg.

De nya lagändringarna innebär bland annat:

- Det är verksamheten som i första hand tar emot och besvarar klagomål från patienter och deras närstående.
- Patientnämnden ska tillsammans med vårdgivarna utgöra första linjen i det föreslagna klagomålssystemet.
- Inspektionen för vård och omsorgs (IVO:s) utredningsskyldighet begränsas i klagomålsärenden.

Patienter och närstående vänder sig fortfarande till IVO för att anmäla klagomål och synpunkter. I anmälan hos IVO får anmälaren svara på om de varit i kontakt med verksamheten eller inte. Oavsett vilket hänvisar IVO klagomålet till verksamheten för handläggning och meddelar att de avslutat ärendet.

Det är endast de ärenden som IVO bedömer som allvarliga tillbud eller allvarlig vårdskada som IVO handlägger och utreder med begär om yttranden eller handlingar.

Det innebär att meddelande från IVO om att de tagit emot ett klagomål på hälso- och sjukvården ska handläggas enligt anvisning för "[Handläggning av synpunkter och klagomål](#)" och dokumenteras i IT-stödet Synergi för avvikelshantering. Anvisningen hittar ni på webben i högerspalten under [Vårdens arbetsätt](#) / [Patientsäkerhet, patientnäm...](#) / [Patientsäkerhet](#) / [Klagomål och synpunkter](#) eller under A-Ö, "Klagomål och synpunkter". Där finns också information som ett stöd i handläggningen.