

Handläggning av klagomål och synpunkter från patient/närstående

Klagomål och synpunkter på vården

Bakgrund

Från 1 januari 2018 är det verksamheten som i första hand ska ta emot och besvara klagomål och synpunkter från patienter och närstående. Patienten ska informeras om hur hen går tillväga för att lämna synpunkter eller klagomål, och vilken hjälp som finns att få. Det övergripande målet för regionens klagomålshantering är att berörd enhet eller verksamhetsområde i dialog med patient och närstående i första hand försöker lösa problem när och där de uppstår.

Patientnämnden ska hjälpa patienter framföra klagomål till vårdgivaren och att få klagomålen besvarade.

IVO har en begränsad utredningsskyldighet som normalt träder i kraft först efter att vårdgivaren har fått möjlighet att fullgöra sina skyldigheter. IVO utreder händelser som inneburit en bestående skada eller ett väsentligt ökat behov av vård för patienten, eller att någon har avlidit. IVO utreder också klagomål som gäller tvångsvård och händelser som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat självbestämmande, integritet eller rättslig ställning.

Lagrum och styrande förutsättningar

- [Patientsäkerhetslagen \(2010:659\)](#)
- [Patientlagen \(2014:821\)](#)
- [Offentlighets- och sekretesslagen \(2009:400\)](#)
- [Smittskyddslagen \(2004:168\)](#)
- [Lagen \(2003:192\) om gemensam nämnd inom vård- och omsorgsområdet](#)
- [Lagen \(1991:1128\) om psykiatrisk tvångsvård](#)
- [Lagen \(1991:1129\) om rättspsykiatrisk vård](#)
- [Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systemasikt kvalitetsarbete](#)
- [Föreskriften om systematiskt patientsäkerhetsarbete \(HSLF-FS 2017:40\)](#)
- [Föreskriften om lex Maria \(HSLF-FS 2017:41\)](#)

Syfte

Syftet med klagomålshantering är att säkerställa att förslag och klagomål från patienter och närstående tas om hand, beaktas och återkopplas på ett strukturerat sätt och att förbättringsåtgärder genomförs.

Roller/Ansvarsfördelning

Vårdgivaren;

- Ansvarar för att upprätta styrande dokument för handläggning av klagomål och synpunkter, samt att följa upp handlägningsprocessen utifrån gällande lagar och föreskrifter.

Verksamhetschefen ansvarar för;

- Att rutiner för klagomålshantering utformas för verksamhetsområdet/enheten och att rutinerna blir kända för berörda medarbetare.
- Att klagomålet besvaras och dokumenteras i IT-stödet för avvikelshantering.
- Att åtgärdsplaner och tidplaner för åtgärder upprättas och för att följa upp handlägningsprocessen i sin verksamhet¹.

Hälsa-, sjuk- och tandvårdspersonal ansvarar för att;

- På ett professionellt sätt ta emot klagomål från patient och eller närstående.
- Att informera muntligt och skriftligt patient/närstående vart de kan vända sig för att få stöd och hjälp.
- Att dokumentera de emottagna klagomålen/synpunkterna enligt verksamhetens rutiner.

Anvisning

Klagomål och synpunkter från patient/närstående ska omhändertas på ett strukturerat sätt och oavsett varifrån klagomålet eller synpunkten kommer ska det dokumenteras i regionens IT-stöd för avvikelshantering. Handläggningen ska påbörjas snarast. Patienten har rätt att få en återkoppling om att synpunkten/klagomålet är omhändertaget inom en arbetsdag och återkoppling/svar på utredningen inom fyra veckor. Återkoppling/svar kan ske skriftligt eller muntligt. Patient/närstående bör alltid få respons på ett klagomål även om utredningen visar att klagomålet är obefogat. Om patienten är under 18 år bör handläggningen ske extra skyndsamt.

¹ 2 § Vårdgivaren ska vidta de åtgärder som behövs för att förebygga att patienter drabbas av vårdskador. För åtgärder som inte kan vidtas omedelbart ska en tidsplan upprättas.

Innehåll

Lägga upp nytt klagomålsärende.....	3
Handlägga ett klagomål i avvikelshanteringssystemet	4
Ta emot klagomål/synpunkter direkt i verksamheten	5
Klagomål och synpunkt inkomna via avvikelshanteringssystemet	6
Patientnämnden begär ett svar från vården	7
IVO överlämnar klagomålet till vårdgivaren för utredning	7
IVO begär svar/handlingar	8
Begäran från LöF.....	8
Uppföljning och utvärdering	10

Lägga upp nytt klagomålsärende

Kontrollera om avvikelse redan finns för aktuell händelse i IT-stödet Synergi. Detta görs genom att man söker på personnummer under fliken avancerat. Om avvikelse finns kan den öppnas upp och kompletteras. I annat fall upprättas en ny avvikelse.

- Gå in i avvikelshanteringssystemet i rollen rapportör – Välj ”Nytt ärende” – under ärendetyp välj ”Registrering av avvikelse eller förbättringsförslag”.
- Datum anges som den dag händelsen inträffade. Registrering när ärendet inkommit sker automatiskt.
- Ange tid och plats för händelsen och eventuellt ”Rumstyp”. Om händelsen skett i ambulans är det viktigt att ange det. Välj ”Rumstyp/04 Annan plats, utomhus, transport/ange från listan”.
- I fältet **Beskrivning** skrivs;

”Avvikelse från patient/närstående till Region Norrbotten i enlighet med klagomålslagen.

- Om dokument finns (begäran, mail, eller beskrivning av händelsen) - lägg till;

”Se bifogat dokument gällande patientärende”.

- Om ärendet är ett telefonsamtal, beskriv kortfattat vad ärendet gäller. Exempelvis;

”Patienten beskriver att han har ett liggsår på höger höft som kräver daglig omläggning. Han klarar omläggningarna tillsammans med sin fru. Patienten undrar över varför han inte kan få ett förbandmaterial som han upplever fungerar bra.

- I fältet **Ev. utförda omedelbara åtgärder**”

Avvikelse från patient/närstående omhändertaget via samtal/mail/PaN/IVO/Löf.

- I fältet ”**Förslag till åtgärd**”: Kan exempelvis skrivas

”Hanteras enligt anvisningen för klagomålshantering med återkoppling till patient/närstående inom fyra veckor. Vänligen säkra att avvikelsernummer dokumenteras i VAS i enlighet med fastställd rutin”.

Om flera verksamheter är inblandade:

”Önskvärt med samverkan med xxxx (klinikens namn)”.

- **Fyll i patient-/personuppgifter i angivet sekretessfält**
- **Bifoga dokument;** Scanna in patientnämndärenden/IVO-ärenden/Löf-ärenden eller bifoga mail eller annan digital kommunikation.
- Då det finns ett diarienummer dokumenteras diarienummer under rubriken ”Referens”.

Referenser	Referens
	Ärende- eller diarienummer
	Ärende- eller diarienummer

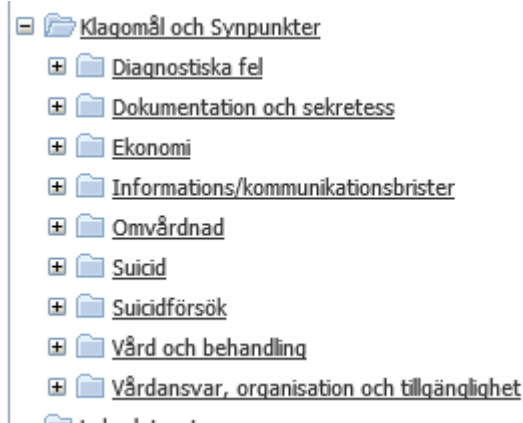
- **Skicka ärendet** (notera synerginummer).

Handlägga ett klagomål i avvikelshanteringssystemet

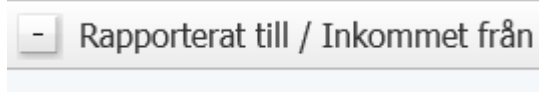
För att kunna handlägga ett klagomål utgå från meny ”handlägga ärenden” i Synergi. Ange ärendenummer i övre högra vita rutan och välj sök.

Bedöm allvarlighetsgrad (ärendetyp). Ärendetyp Negativ händelse patientrelaterat ärende, bör användas i de flesta fall eftersom patient i sitt klagomål anser att de lidit någon form av vårdskada. Beroende på allvarlighetsgraden hanteras avvikelser i enlighet med ”[Anvisning för systematiska patientsäkerhetsarbetet](#)”. Nedan beskrivs det specifikt för handläggningen av klagomål och synpunkter.

- Dokumentera avvikelsernummer i patientjournalen enligt rutin för ”[Dokumentation av avvikelsernummer](#)”. Det är i den journal där händelsen inträffat och där utredning genomförs som dokumentationen ska ske.
- Under rubriken ”Händelse/iakttagelse”, välj pluset Klagomål och synpunkter. I listan väljs den kategori/underkategori som motsvarar klagomålet.

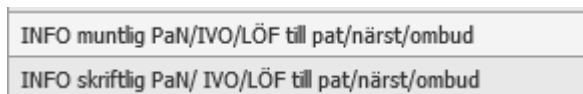


- Dokumentera/signera hur information är given till patient/närstående under fliken ”*Rapporterat till*”.



- Dokumentera/signera hur klagomålet/synpunkten kommit till verksamheten under fliken ”*Rapporterat till*”.
 - Klagomål/synpunkt – inkommit från patient/närstående. direkt till verksamheten)
 - PaN Patientnämnden – klagomål/synpunkt inkommen från
 - IVO – klagomål/synpunkt inkommit från
 - Löf – anmält av patient/närstående
 - Kommunen – klagomål/synpunkt inkommit ifrån
 - Övrig extern – inkommit från
- Dokumentera och signera hur och vilken information som är given till patient/närstående. Om klagomål inkommit från Funktionsbrevlåda eller via webbformulär kopplat till IT-stödet Synergi, skickas ett automatiskt svar med länk till skriftlig information. Om patient/närstående ringer eller muntligt på enheten framför klagomål kan skriftlig patientinformation tas ut från följande länk.

https://samarbeta.nll.se/producentplats/patientsakerhetnll/layouts/15/VI_SDocIdRedir.aspx?ID=ARBGRP78-4-232



- Inom fyra veckor ska patienten få en återkoppling även om ärendet inte är avslutat. När återkoppling ges dokumentera/signera detta under fliken ”*Rapporterat till* ”.
 - Återkoppling till patient och/eller närstående
- Dokumentera/signera om avvikelsen blivit föremål för ytterligare åtgärder. Exempelvis;
 - Verksamhetschef- skickat till
 - Kontakt med Chefläkare
 - Skickad till analysgrupp
 - Händelse-/riskanalysanalys genomförd.
- Kommentar kan läggas till i kommentarsfältet under fliken ”*Rapporterat till*” eller under ”*Tilläggsbeskrivning*”.

Ta emot klagomål/synpunkter direkt i verksamheten

Patienter/närstående kan via telefon till verksamheten, via mail eller i samtal med hälso-, sjuk och tandvårdspersonalen lämna klagomål och synpunkter.

1. Lyssna på patientens/närståendes upplevelse/beskrivningen av händelsen.
2. Beklaga om patienten upplever brister i sin vård och behandling.
3. Fråga eller be patienten/närstående ge förslag på åtgärder som hade förhindrat händelsen eller att liknande händelser inträffar igen.

4. Beskriv hur händelsen kommer att handläggas i avvikelshanteringssystemet och hur sjukvården/tandvården arbetar för att liknande händelser inte ska upprepas.
5. Informera hur återkoppling kommer att ske.
6. Informera patienten/närstående om;
 - a. Rättigheten att föra fram sina synpunkter, klagomål och synpunkter till verksamheten.
 - b. Patientnämndens uppgift att hjälpa och stödja patient/närstående att föra fram klagomål och att få svar från verksamheten.
 - c. Var patienten kan söka patientskadeersättning (Löf)
 - d. Möjligheten att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) om verksamheten inte återkopplar eller svarar på inlämnade synpunkter och klagomål och IVO:s utredningskyldighet vid allvarlig vårdskada.
 - e. Komplettera gärna med skriftlig information. Länk till skriftlig information. [Patientinformation-Synpunkter på vården](#). Dokumentet kan vara ett stöd vid muntligt information.
 - f. Om patienten begär det eller inte själv kan ta del av informationen ska informationen lämnas till patientens närstående eller den som är utsedd att företräda patienten. Informationen bör kompletteras med skriftligt informationsmaterial.
7. Upprätta avvikelse i IT-stödet Synergi.
8. Handlägg avvikelsen enligt ”[Anvisning för det systematiska patient-säkerhetsarbetet](#)” och enligt det som beskrivs under rubriken ”[Handlägg ett klagomål i avvikelshanteringssystemet](#)”

Klagomål och synpunkt inkomna via avvikelshanteringssystemet

Patient/närstående kan via formulär på webben norrbotten.se anmäla klagomål och synpunkter direkt i avvikelshanteringssystemet Synergi. Klagomålet går direkt till den verksamhet som anmälaren angett i anmälningsformuläret. Ett automatiskt svar skickas till patienten med en länk till [Patientinformation-Synpunkter på vården](#).

1. Omhänderta avvikelsen snarast (inom 24 timmar) och återkoppla till patient/närstående att avvikelsen är omhändertagen. Beskriv hur händelsen kommer att handläggas i avvikelshanteringssystemet och hur sjukvården/tandvården arbetar för att liknande händelser inte ska upprepas.
2. Handlägg och dokumentera enligt beskrivning i rubriken ”[Handlägga ett klagomål i avvikelshanteringssystemet](#)”

Patientnämnden begär ett svar från vården

Samtliga patientnämndsärenden ska registreras i Synergi och behöver inte diarieföras i regions diarium ”Cicero”.

3. Omhänderta begäran från Patientnämnden snarast.
4. Kontrollera om verksamheten/enheten redan har varit i kontakt med patient/närstående och om avvikelse är upprättad i aktuell händelse genom att söka på personnummer i avvikelsehanteringssystemet.
5. Handlägg och dokumenterar enligt beskrivning i rubriken ”[Handlägga ett klagomål i avvikelsehanteringssystemet](#)”
6. Besvara Patientnämndens (PaN) begäran i den svarsmall som finns från PaN och inom den tidsram PaN angivit. Eventuellt kan kontakt tas med patient/närstående om det anses nödvändigt.
7. Bifoga svaret/svaren i IT-stödet Synergi för den aktuella avvikelsen.

IVO överlämnar klagomålet till vårdgivaren för utredning

IVO har begränsade utredningsskyldighet av synpunkter och klagomål från patient/närstående. Om verksamheten inte har haft möjlighet att besvara synpunkten/klagomålet eller om IVO bedömt att inte utreda ärendet, avslutar IVO ärendet. Meddelande skickas till verksamheten att klagomålet överlämnas till verksamheten för utredning. Nedan beskrivs handläggningen av överlämnade ärenden för utredning från IVO.

1. Meddelande från IVO inkommer och diarieförs centralt. Sedan skickas IVO:s meddelande till berörd/berörda verksamheter.
2. När IVO:s meddelande kommer till verksamheten ska en avvikelse i IT-stödet Synergi upprättas eller kompletteras en redan upprättad avvikelse. Se beskrivning under rubriken
3. IVO:s ärendet scannas in och bifogas avvikelsen.
4. Fyll i regionens diarienummer och IVO:s diarienummer under rubriken ”Referenser”.

Referenser	Referens
	Ärende- eller diarienummer
	Ärende- eller diarienummer

5. Omhänderta ärendet snarast, handlägg och dokumenterar enligt beskrivning i rubriken ”[Handlägga ett klagomål i avvikelsehanteringssystemet](#)”.
6. Inget yttrande behöver skickas till IVO men återkoppling till patient/närstående ska ske och dokumenteras.

IVO begär svar/handlingar

IVO är skyldiga att utreda tillbud och händelser som bedöms allvarliga och hotar patientsäkerheten, ärenden som berör tvångsvård inom psykiatri/rättspsykiatri. Eller de ärenden där IVO bedömer att vårdgivaren inte fullgjort sin skyldighet att utreda klagomålet.

1. Begäran från IVO inkommer och diarieförs centralt. Sedan skickas IVO:s begäran till berörd/berörda verksamheter.
2. När IVO:s begäran kommer till verksamheten ska en avvikelse i IT-stödet Synergi upprättas eller kompletteras en redan upprättad avvikelse.
3. Härrör händelsen annan enhet och IVO ändå begär ut journalhandling se handläggning begäran nedan från LÖF och IVO
4. Omhänderta ärendet snarast, handlägg och dokumenterar enligt beskrivning i rubriken ”[Handlägga ett klagomål i avvikelsehanteringssystemet](#)”.
5. IVO:s ärendet scannas in och bifogas avvikelsen.
6. Fyll i regionens diarienummer och IVO:s diarienummer under rubriken ”Referenser”.

Referenser	Referens
	<u>Ärende- eller diarienummer</u>
	<u>Ärende- eller diarienummer</u>

7. Yttrande/handlingar skickas till IVO, diarieförs och bifogas upprättad avvikelse.

Begäran av journalhandlingar från Löf och IVO

Om en patient drabbas av en skada i samband med hälso-, sjuk- eller tandvård kan patienten ha rätt till ekonomisk ersättning enligt patientskadelagen. För den som vårdas inom regionfinansierad vård finns en patientförsäkring Löf – en patientförsäkring för alla. Det är patient eller närstående som gör en anmälan och när Löf utreder händelsen begär de i vissa fall handlingar från vården och eller yttranden.

Även IVO begär in handlingar från enheter, vilka inte har varit inblandade i den direkta händelsen.

1. Samtliga ärenden från Löf och IVO ska registreras i Synergi och behöver inte diarieföras i regionens diarium ”Cicero”.
2. När Löf:s/IVO:s begäran kommer till verksamheten ska en avvikelse i IT-stödet Synergi upprättas eller så kompletteras en redan upprättad avvikelse.

3. Vid registrering av begäran om handlingar från Löf eller IVO, gör enligt nedan efter att ärendet är inskantat:

A) Välj nytt ärende direkt från menyn handlägga ärenden



B) Välj ärendetypen Administrativa handlingar



C) Ange LÖF eller IVO handlingar

116956	Löf-ärende begäran om handlingar.
Ärendetyp	Administrativa handlingar
Avvikelseansvarig enhet - Handläggare	01 Region Norrbotten
Status	Avslutat
Ärendets tidsfrist	2021-03-01

• Ärende nummer 116956 har sparats.

Var och vad

Datum för händelsen (yyyy-MM-dd) 2021-02-15 Kl. för händelsen (HH:mm) 00:00

Händelse / iakttagelse

Plats

Rubrik

Beskrivning

Rapportörens namn

Befattning

4. Löf-ärendet, alternativt IVO-ärendet, scannas in och bifogas avvikelsen.

5. Fyll i Löf:s diarienummer under rubriken ”Referenser”.

Referenser	Referens
	Ärende- eller diarienummer
	Ärende- eller diarienummer

6. Ange Löf /IVO journalkopior under rubriken ”Rapporterat till/inkommet från”.

Rapporterat till / Inkommet från		
Rapporter	Signatur	Datum för händelsen
LÖF - Journalkopior	Sundqvist Jessica	2021-02-15 15:14:17
Klagomål/yrskost - inkommet från patient/närstående		Klicka för att se mera
Räkning - Högskole/yrskost inkommet från		Klicka för att se mera
Övrigt system - inkommet från		Klicka för att se mera
Händelseviden: neuromuskulär - tillståndsförändring		Klicka för att se mera

7. I ”Ärendehanteringsloggen” går det att se vem som rapporterat ärendet.

Nr	Typ	Utfört av	Utfört datum	Vidarebefordrat till	E-postlogg
2	Avslutat	Sundqvist Jessica	2021-02-15 15:19		
1	Registrerat	Sundqvist Jessica	2021-02-15 15:19		

Ok

Ärendehanteringslogg

8. **Om händelsen inträffat på berörd verksamhet** ska ärende handläggas enligt beskrivning i rubriken ”[Handlägga ett klagomål i avvikelshanteringsystemet](#)”. Yttrande/handlingar skickas till Löf och i avvikelserna dokumenteras att begärda handlingar är skickade. Inga journalkopior ska bifogas avvikelserna. Eventuella yttranden kan däremot med fördel bifogas.
9. **Om händelsen inträffat på annan verksamhet;** handläggs och dokumenteras ärendet under ärendetyp Administrativa handlingar.
10. **Avsluta ärendet**
11. Dokumentera avvikelsernummer i patientjournalen enligt rutin för ”[Dokumentation av avvikelsernummer](#)”.

Uppföljning och utvärdering

Uppföljning och utvärdering ska ske på aggregerande nivå; regionövergripande, divisionsnivå, verksamhetsnivå och enhetsnivå.

- Rutiner ska finnas som stödjer uppföljning och utvärdering.

- Resultaten ska sammanställas kontinuerligt och systematiskt i verksamheten.
- Uppföljning ska ligga till grund för förbättringsarbete.

Inkomna klagomål/synpunkter ska tas upp på arbetsplatsträffar, enhetsmöten, ledningsmöte eller motsvarande. Här beslutas vilka åtgärder som ska vidtas och vem som ska återkoppla klagomålet till patient/närstående.

Utvärdering/analys av avvikelse- och handläggningsprocessen ska visa uppnådda effekter för patientsäkerheten och uppsatta mål.

Uppföljning tertial och årsvis;

- Antal inkomna klagomål/synpunkter
- Fördelning ”Klagomål och synpunkter” per ärendetyp (risk/tillbud/negativ händelse/förbättringsförslag).
- Klagomål fördelade på händelse/iakttagelse (exempelvis fall/trycksår/bemötande etc.)
- Handläggningstider.

Stödjande anvisningar, rutiner och information

Anvisning för systematiskt PS-arbete:

<https://samarbeta.nll.se/producentplats/patientsakerhetnll/ layouts/15/VISDocIdRedirect.aspx?ID=ARBGRP78-4-209>

Dokumentation av avvikelsernummer i patientjournal-rutin:

<https://samarbeta.nll.se/producentplats/halsoinformatik/ layouts/15/VISDocIdRedirect.aspx?ID=ARBGRP229-4-498>

Skicka avvikelse utanför regionen via papperskopia – rutin:

<https://samarbeta.nll.se/producentplats/nllavvikelser/ layouts/15/VISDocIdRedirect.aspx?ID=ARBGRP114-4-256>

[Patientinformation-Synpunkter på vården.](#)

Om klagomål och synpunkter i ledningssystemet för systematiskt patientsäkerhetsarbete i Region Norrbotten;

<https://ledningssystem.nll.se/Sidor/Hantera-klagomål-och-synpunkter.aspx?termId=87ebd815-1f9e-4061-85a2-5f50ec6c2e2e>

Om klagomål och synpunkter på norrboten.se;

<https://www.norrbotten.se/sv/Halsa-och-sjukvard/Regler-och-rattigheter-i-varden/Synpunkter-pa-varden/>

Om klagomål och synpunkter på 1177; <https://www.1177.se/Norrbotten/sa-fungerar-varden/om-du-inte-ar-nojd/om-du-inte-ar-nojd-med-varden/>