

Juhlin Anneli
Regional patientsäkerhetssamordnare
040-675 36 64
anneli.juhlin@skane.se

Datum **2019-01-07**
Version **1:181204**
Utskrivet dokument räknas inte som original

1 (2)

KLAGOMÅLSHANTERING I OFFENTLIGT DRIVEN HÄLSO- OCH SJUKVÅRD I REGION SKÅNE

Vägledning för verksamhetschefer till hur Region Skåne arbetar med klagomål och patientdelaktighet som en viktig del i sjukvårdens förbättringsarbete.

En välfungerande klagomålshantering är en central del i det systematiska patientsäkerhetsarbetet. Klagomålshanteringen ska vara patient- och personcentrerad och tillgodose patienters och närståendes behov av att kunna anmäla klagomål och lämna synpunkter på vården på ett enkelt, enhetligt och säkert sätt. Medarbetare som hanterar klagomål ska ha goda kunskaper om gällande lagstiftning, regelverk och rutiner.

Bakgrund

Den 1 januari 2018 ändrades patientsäkerhetslagen (2010:659), PSL, till att omfatta klagomålshantering direkt till vårdgivaren. Enligt 3 kap. 8a § PSL ska vårdgivaren från patienter och deras närstående ta emot klagomål mot och synpunkter på den egna verksamheten. Den väsentliga skillnaden jämfört med tidigare är att patient och/eller närstående inte ska vända sig till IVO utan i första hand direkt till den vårdgivare som har ansvar för den vård och behandling som ärendet avser. Vid behov kan patient/närstående få stöd av Patientnämnden.

Verksamhetschefens ansvar

Verksamhetschefen är skyldig att se till att klagomål/synpunkter från patient och/eller närstående tas emot, utreds och besvaras, om möjligt inom fyra veckor. Ärende som rör barn och unga under 18 år bör besvaras ännu snabbare.

Verksamhetschefen bedömer om ärendet föranleder en djupare analys (internutredning eller händelseanalys) som ett led i det systematiska patientsäkerhetsarbetet. Om ärendet rör en vårdskada ska detta hanteras enligt sedvanliga rutiner, till exempel gällande informationsskyldighet och journalföring. En inledande klagomålsutredning kan även visa på en hög komplexitet och allvarlighetsgrad och föranleda kontakt med förvaltningens chefläkare för ställningstagande till anmälan enligt lex Maria.

Att lämna klagomål/synpunkter och få svar

Alla, oavsett ålder, funktionsnedsättning, språkbarriärer, interkulturella perspektiv med mera, ska kunna lämna klagomål och synpunkter. Det är därför viktigt att det finns möjlighet att göra detta på olika sätt. Verksamheten ska skapa goda förutsättningar, i första hand med möjlighet till telefonkontakt, personligt besök och brev.

Verksamheten ska svara på klagomål på ett lämpligt sätt med hänsyn till ärendets art och den enskildes möjlighet/förmåga att tillgodogöra sig informationen. Svaret ska helst lämnas skriftligt men ska, om den som anmäler önskar detta, kompletteras med till exempel ett besök eller telefonsamtal. Den som lämnar klagomål ska få en förklaring till det som hänt och en beskrivning av vilka åtgärder som verksamheten tänker vidta för att liknande händelser inte ska inträffa igen. Patienten bör också få ett beklagande och en ursäkt för den uppkomna situationen.

Om klagomål inkommer från närstående ska svar ges till patienten i första hand och samtidigt information till närstående att så sker. För att svar ska kunna skickas direkt till en närstående krävs en fullmakt från patienten eller att menprövning görs. Menprövning ska göras om patienten är besluts- oförmögen. Enligt lag får information inte lämnas till patient eller närstående om bestämmelser om sekretess eller tystnadsplikt hindrar detta. Menprövning ska alltid göras innan svar skickas till närstående om inte fullmakt lämnats.

Överlämna ärende till annan vårdgivare

Om det står klart att ett klagomål bör hanteras av en annan vårdgivare än den som tagit emot klagomålet får ärendet överlämnas för fortsatt handläggning. Detta ska då göras skyndsamt. Om flera verksamheter berörs av klagomålet bör patienten, om möjligt, få *ett* sammanhållet svar.

TÄNK PÅ ATT:

Inkomna klagomålshandlingar och svar

- Ska diarieföras – om ärendet kommer direkt till verksamheten skickas detta med säker e-post till region@skane.se eller med internpost till Diariet, Registrator, Koncernkontoret, Rådhus Skåne plan 2. Kristianstad
- Ärende som inkommer som telefonsamtal och bedöms kräva djupare analys och skriftligt svar till patienten ska också diarieföras. Den upprättade tjänsteanteckningen skickas till diariet enligt ovan.
- Ska bekräftas, det vill säga den som lämnar klagomål ska skyndsamt få en bekräftelse på att klagomålet är mottaget och ska utredas. Bekräftelsen lämnas av den verksamhet som kommer att hantera klagomålet och ska innehålla Region Skånes ärendenummer, uppgifter om vem som kan kontaktas vid eventuella frågor och när ett svar kan förväntas.
- Ska registreras i AviC

Svar på klagomål ska:

- om möjligt lämnas till patient/närstående inom fyra veckor
- innehålla en förklaring till som hänt samt en beskrivning av vilka åtgärder som verksamheten tänker vidta för att liknande händelser inte ska inträffa igen
- innehålla uppgifter om vem som kan kontaktas vid eventuella frågor
- innehålla information om möjligheten att lämna klagomålet till IVO om de inte är nöjda med svaret
- diarieföras

Länkar

[SFS 2017:378 Lag om ändring i patientsäkerhetslagen \(2010:659\)](#)

[Lag \(2017:372\) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården](#)

[\(HSLF-FS 2017:40\) Vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete](#)

[\(HSLF-FS 2017:41\) Inspektionen för vård och omsorgs föreskrifter om anmälan av händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en allvarlig vårdskada \(lex Maria\)](#)

[Socialstyrelsen – Om du inte är nöjd med vården IVO – Synpunkter eller klagomål på vården](#)

[1177.se/Skåne – Om du inte är nöjd med vården](#)

[Hantering av handlingar Intranätet - Endast offentligt drivna verksamheter](#)

[Tystnadsplikt och sekretess i vården Intranätet - Endast offentligt drivna verksamheter](#)