

Gäller för: Regionhälsan

Giltig från: 2026-03-30

Innehållsansvar: Anna-Carin Forsman, (annfo7), Utvecklingsledare

Giltig till: 2028-03-30

Granskad av: Katarina Jannesson, (katja13), Utvecklingsledare

Godkänd av: Per Gyllén, (pergy1), Chefläkare

Ärendeflöde för hantering och registrering av synpunkter och klagomål på vården inkomna via IVO och Patientnämnden

Syfte

Beskriva de olika stegen i hanteringen av Regionhälsans upprättade händelseanalysrapporter, lex Maria-anmälningar samt ärenden inkomna från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Patientnämnden.

Beskrivning

Denna rutin gäller för handläggning och registrering av upprättade händelseanalysrapporter, samt ärenden från IVO och Patientnämnden som hanteras av chefläkarenheten. Rutinen är inte en beskrivning av hantering av inkomna synpunkter och klagomål på vården generellt.

Diarium syftar i denna text på det myndighetsövergripande ärendehanteringssystemet Public 360.

Händelseanalysrapporter

Avvikelse som övertas av chefläkarenheten för utökad utredning, händelseanalys och ställningstagande till lex Maria-anmälan, benämns händelseanalysrapport. Utredningen dokumenteras i en sammanställd händelseanalysrapport med tillhörande bilagor.

Upprättad handling registreras i Regionhälsans diarium.
Utvecklingsledare på chefläkarenheten sätts som handläggare.
Chefläkare och övriga utvecklingsledare sätts som
medhandläggare på ärendenivå och ska ha kopior på handlingar
som inkommer i befintliga ärenden. Sekretessmarkering anges i
dessa ärenden enligt OSL 25 kap 1 §.

Chefläkarenheten överlämnar upprättad händelseanalysrapport
till berörd verksamhet samt registrerar i MedControl PRO det
diarienummer ärendet har i Public 360.

Hantering i diariet

Under handläggningen av ärendet registrerar handläggaren
handlingar samt bilagor. Säkerställ att sekretess anges på
dokumentnivå.

Namnsättningen på ärendet ska vara;
*Händelseanalysrapport inom verksamhet i Regionhälsan,
MedControl Pro avvikelenummer AV-000000*

När handläggare registrerat alla handlingar i utredningen,
inklusive uppföljning av handlingsplan, ändras status från
behandlas till avslutat från handläggare. Registrator gör en
kontroll av dokument och filer innan ärendet slutligen avslutas.

Upprättad handling registreras som ett dokumentblad med fil som
blir huvuddokument. Bilagor läggs som filer på samma
dokumentblad och utgör bilagor.

Namnsättning vid registrering av upprättade dokument;
*Händelseanalysrapport inom verksamhet i Regionhälsan,
MedControl Pro avvikelenummer AV-000000.*

Filernas titel ska tydligt ange innehåll samt även vara fria från
sekretesskyddade uppgifter samt personuppgifter. Filernas titel
går inte att sekretesskydda därav är det av största vikt att inte röja
sekretess i titeln.

Exempel på korrekt titel;

Händelseanalysrapport inom verksamhet i Regionhälsan,

MedControl Pro avvikelenummer AV-000000

Analysgraf

Samtalsavskrift

Handlingsplan

Uppföljning av beslutade åtgärder enligt handlingsplan

Ärenden/handlingar inkomna från IVO

IVO skickar samtliga handlingar till Västra Götalandsregionen ställda till regionstyrelsen. Registrator på regionstyrelsen registrerar ärendena i diariet och fördelar ärendena till berörda myndigheter genom att lägga kopia till registrator för registrering i myndigheternas diarium. För Regionhälsan är utsedda registratorer för IVO-ärenden Katarina Jannesson, Isabella Glans, Endrit Shabani och Annelie Andersson.

Inkommen handling registreras i Regionhälsans diarium och med det startar ärendehantering. En av utvecklingsledarna på chefläkarenheten sätts som ansvarig handläggare. Chefläkare och övriga utvecklingsledare sätts som medhandläggare. Sekretess anges då handlingar innehåller sekretess enligt OSL 25 kap 1 §.

Chefläkarenheten överlämnar informationen som inkommit i ärendet till berörd verksamhet samt bevakar att registrering i MedControl PRO görs. Chefläkarenheten ansvarar sedan för inhämtning och sammanställning av synpunkter/information med mera från berörd verksamhet utifrån den begäran/underrättelse som IVO påkallat för ärendet samt registrering av dokument i diariet. Chefläkarenheten registrerar i MedControl PRO det diarienummer ärendet har i Public 360.

Hantering i diariet

Under handläggningen av ärendet registrerar chefläkarenheten utgående handling till IVO i diariet. Säkerställ att sekretess anges på dokumentnivå.

Inkommande handlingar tas emot och registreras av registrator enligt tidigare nämnde rutin.

Ärendet har status behandlas i diariet tills slutligt beslut/meddelande om att ärendet avslutas inkommer från IVO. När handläggare tagit del av detta ändras status från behandlas till avslutat från handläggare. Registrator gör en kontroll av handlingar och filer innan ärendet slutligen avslutas.

Inkommen handling registreras som ett dokumentblad med fil som blir huvuddokument. Om följebrev finns läggs detta som en fil på samma dokumentblad och utgör bilaga.

Namnsättningen på dokumentet ska beskriva ärendet och innehålla IVO´s diarienummer enligt exempel;
Meddelande från Inspektionen för vård och omsorg, IVO Dnr 3.4.1–39948/2020, Regionhälsan.

Upprättade och/eller utgående handlingar i ärendet registreras löpande. Vid yttrande och/eller lämnande av begärda uppgifter registreras ett dokumentblad med yttrande eller missiv som huvuddokument. Finns handlingar så som yttrande från verksamhet, begärda handlingar mm räknas dessa som bilagor till huvuddokumentet och filerna kopplas som bilagor till dokumentbladet.

Namnsättning vid registrering av utgående dokument;
Begärda handlingar i ärende IVO Dnr 3.4.1–39948/2020, Regionhälsan

Filernas titel ska tydligt ange innehåll samt även vara fria från sekretesskyddade uppgifter samt personuppgifter. Filernas titel

går inte att sekretesskydda därav är det av största vikt att inte röja sekretess i titeln.

Exempel på korrekt titel;

Begärda handlingar i ärende IVO Dnr 3.4.1-39948/2020

Begärda personuppgifter på hälso- och sjukvårdspersonal dnr IVO 3.4.1-39948/2020

Yttrande från verksamheten dnr IVO 3.4.1-39948/2020

Ärenden/handlingar inkomna från patientnämnden

Patientnämnden skickar vidare synpunkter och klagomål inkomna från patienter/närstående enligt upprättad rutin för berörd verksamhet.

För Regionhälsan gäller följande: Patientnämnden skickar handlingen krypterad till utsedda registratorer. Då krypterad e-post inte kan skickas till funktionsbrevlådor skickas de till den personliga e-postadressen katarina.jannesson@vgregion.se, isabella.glans@vgregion.se, endrit.shabani@vgregion.se och annelie.mt.andersson@vgregion.se

Inkommen handling registreras i Regionhälsans diarium och med det startar ärendehantering. Utvecklingsledare på chefläkarenheten sätts som handläggare. Chefläkare och övriga utvecklingsledare sätts som medhandläggare på ärendenivå och ska ha kopior på handlingar som inkommer i befintliga ärenden.

Sekretess sätts på ärendenivå då handlingar i dessa ärenden uteslutande innehåller sekretess enligt OSL 25 kap 1 §. Registrator skickar ett bekräftelsemejl, till patientnämnden, med ärendets diarienummer i Regionhälsans diarium.

Chefläkarenheten överlämnar ärendet för besvarande till berörd verksamhet. Verksamheten ansvarar för registrering i MedControl PRO, utredning av inkomna synpunkter och klagomål, svar till patient eller närstående via patientnämnden, samt eventuella åtgärder och uppföljning av dem. Registrering i diariet av svar till

patientnämnden hanteras av chefläkarenheten samt att ärendets diarienummer i Public 360 registreras i MedControl PRO.

Hantering i diariet

Under handläggningen av ärendet registrerar handläggaren löpande utgående handling till patientnämnden (i de fall svar begärs) i diariet. Säkerställ att sekretess anges på dokumentnivå.

Inkommande handlingar tas emot och registreras av registrator enligt tidigare nämnde rutin.

Ärendet har status *behandlas* i diariet tills slutligt svar har skickats till patientnämnden och diarieförts i ärendet. Därefter ändras status från *behandlas* till *avslutat från handläggare*. Registrator gör en kontroll av handlingar och filer innan ärendet slutligen avslutas.

Inkommen handling registreras som ett dokumentblad med fil som blir huvuddokument. Om följebrev finns läggs detta som en fil på samma dokumentblad och utgör bilaga.

Namnsättningen på dokumentet ska beskriva ärendet och innehålla patientnämndens diarienummer enligt exempel;
Till patientnämnden inkommit klagomål/synpunkt på vården inom verksamhet i Regionhälsan, patientnämndens Dnr NPAT202000201

Upprättade och/eller utgående handlingar i ärendet registreras löpande. Vid yttrande och/eller lämnande av begärda uppgifter registreras ett dokumentblad med yttrande eller missiv som huvuddokument. Finns handlingar så som yttrande från verksamhet, begärda handlingar mm räknas dessa som bilagor till huvuddokumentet och filerna kopplas som bilagor till dokumentbladet.

Namnsättning vid registrering av utgående dokument;
Begärda handlingar i ärende klagomål/synpunkt på vården

*inom verksamhet i Regionhälsan, patientnämndens Dnr
NPAT202000201*

Filernas titel ska tydligt ange innehåll samt även vara fria från sekretesskyddade uppgifter samt personuppgifter. Filernas titel går inte att sekretesskydda därav är det av största vikt att inte röja sekretess i titeln.

Exempel på korrekt titel;

*Yttrande från verksamheten i ärende klagomål/synpunkt på
vården inom verksamhet i Regionhälsan dnr patientnämnden
NPAT202000201*

*Beskrivning av åtgärder med anledning av klagomål/synpunkt
på vården inom verksamhet i Regionhälsan, patientnämndens
dnr NPAT202000201*

Ansvar

Chefsläkarenheten ansvarar för att rutinen är väl känd i verksamheten.

Chefsläkarenheten ansvarar för att rutinen uppdateras vid förändringar kopplat till avvikelshantering.

Utvecklingsledare på kansli ansvarar för att rutinen uppdateras vid förändringar kopplat till registrering /diarieföring.

Relaterad information

[Rutin Avvikelsehantering - klagomål, vårdskada, arbetsskada, säkerhet, tillbud](#)

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Regionhälsan

Innehållsansvar: Anna-Carin Forsman, (annfo7),
Utvecklingsledare

Granskad av: Katarina Jannesson, (katja13), Utvecklingsledare

Godkänd av: Per Gyllén, (pergy1), Chefläkare

Dokument-ID: RHS9919-529963968-31

Version: 11.0

Giltig från: 2026-03-30

Giltig till: 2028-03-30