

# Avvikelse, klagomål, patientnämnds- och LÖF-ärende inom VO neurologi-, rehabilitering och nära vård

## Förändringar sedan föregående version

Ny rutin

## Sammanfattning

Rutinen utgår från SÄS styrdokument avseende avvikelshantering, patientnämndsärende och LÖF.

## Bakgrund och syfte

Rutinen syftar till att klargöra enskild funktion och yrkeskategoris ansvar i hantering av olika typer av klagomål inkomna till verksamhetsområde neurologi-, rehabilitering och nära vård.

## Utförande

### Avvikelser i MedControl PRO

Den som upptäcker eller först får kännedom om negativ händelse, tillbud, risk eller patientklagomål ansvarar för att registrering sker snarast i MedControl PRO.

Avvikelsehanteringen sker enligt [Avvikelsehantering SÄS](#)

- Avvikelsen skickas till den chef som är ansvarig för verksamheten där avvikelsen inträffat. Det är chefens ansvar att utreda avvikelsen och bedöma allvarlighetsgrad genom att fylla i riskvärde i matrisen.
- Chef/handläggare av avvikelser ska avsätta utrymme i kalendern: måndag, onsdag, fredag (kan variera beroende på enhet och ärendeinflöde)
- **Om vårdskada inträffat ska ärendenumret i MedControl PRO dokumenteras i patients journal.**
- Orsaken till avvikelsen ska utredas inom 27 dagar.
- Om en avvikelse bedöms som allvarlig ska den bedömas av verksamhetsområdeschef (VOC) och utvecklingscontroller (UC). Avvikelse skickas eventuellt vidare till chefläkare för bedömning om fördjupad utredning krävs, internanalys eller händelseanalys och ställningstagande till eventuell Lex Maria-anmälan.
- Internanalys utförs av UC.
- Händelseanalys utförs av ett analysteam under ledning av UC från annat VO.

## Enskilt klagomål via Inspektion för vård och omsorg, IVO

Enskilt klagomål kan komma från IVO. Patient eller anhöriga har då hört av sig till IVO med klagomål på vården. IVO skickar brev till SÄS med information om att patient lämnat klagomål. IVO utreder inte ärendet i detta fall, men sparar uppgifterna om klagomålet inför eventuell utredning i ett senare skede. Det är vårdgivarens uppdrag att utreda klagomålet och återkoppla till patient och anhörig.

- Ledningsstöd SÄS: Brev från IVO registreras i SÄS diarium.
- Brevet skickas därefter till ansvarigt VO. UC eller ledningsstöd VO skriver ut ärendet samt bedömer ärendet och kontaktar den person som bäst kan svara på klagomålet, exempelvis läkarchef eller VEC.
- Ansvarig person ska svara på frågeställningar och författar ett brevsvaret som därefter lämnas till ledningsstöd VO.
- Ledningsstöd VO skickar efter dialog med UC därefter svaret till mottagaren.

## Enskilt klagomål via mail/telefonkontakt

Det förekommer att patienter/anhöriga tar kontakt på annat sätt med verksamheten än ovanstående tillvägagångssätt, exempelvis via telefon eller e-post. Patient och anhörig bör uppmanas att inte skicka personuppgifter via e-post, utan att skicka in dessa klagomål via 1177.

Klagomål upprättas som en avvikelse i MedControl PRO och registreras inte i diariet (Public 360).

Avvikelser upprättas företrädesvis av den person som tagit emot klagomålet.

- Den person som är bäst lämpad att svara på klagomålet bör svara. Avvikelsen utreds av chef som ansvarar för enheten dit klagomålet är riktat. Enligt SÄS rutin för Avvikelsehantering ska återkoppling ske inom 7 kalenderdagar till den som lämnat klagomålet. Om ärendet är av allvarlig art kontaktas verksamhetområdeschef.

## Patientnämndsärende

Patient eller anhörig har lämnat klagomål på verksamheten via Patientnämnden. Brev skickas till berörd verksamhet.

Patientnämndsärende registreras inte i diariet (Public 360), enbart i MedControl Pro.

### Patientnämndsärenden - Handläggning vid SÄS

- Patientnämndsärende kommer till SÄS. Avvikelse upprättas. Meddelar verksamhet, UC via MCP om att avvikelse/klagomål upprättats.
  1. UC lämnar ärendet till lämplig person, företrädesvis läkarchef, som kan svara på de frågor som patient ställt. Ibland kan flera personer bli involverade. UC ansvarar för att samordna svaren.
- Den som ansvarar för ärendet författar ett svar på frågorna och lämnar till UC/ledningsstöd VO.
- Berörd klinik, UC, skriver anteckning i Melior: Klagomål via Patientnämnden gällande xxxxx kortfattat vad ärendet avser samt MCP-nummer AV-xxxxxx
- Svar skannas in i avvikelse samt omhändertagande av den.
- Svar skickas till Patientnämnd av ledningsstöd VO/UC.

## LÖF-ärende

LÖF (Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag) är ett rikstäckande försäkringsbolag som har till huvuduppgift att försäkra de vårdgivare som finansieras av regionerna. Försäkringsbolagets slutkunder är de patienter som drabbats av en patientskada. Deras uppdrag är att utreda och lämna ersättning till patienter som skadas i vården samt att bidra till att antalet skador i vården minskar.

## Genomförande

- Ledningsstöd VO tar emot begäran från LÖF, tar en kopia av brevet och registrerar ärende i avsedd pärm.
- Begäran från LÖF kommer ofta direkt till avdelning/enhet. Brevet ska då lämnas till ledningsstöd VO eller UC för ovan handläggning.
- Vid begäran om journalhandlingar lämnar ledningsstöd VO en kopia av LÖF-brev till journalutlämningen för utskrift av begärda handlingar.
- VOC/läkarchef tilldelas originalbrevet och utser en läkare som ansvarar för utlåtandet.
- Utlåtande, begärda intyg och handlingar till LÖF från läkare, annan vårdpersonal lämnas till ledningsstöd VO som skickar uppgifterna till LÖF.  
Vid andra utlåtanden skickar ledningsstöd VO in uppgifterna till LÖF och **dokumenterar i Melior**.
- Dialog mellan ledningsstöd VO och UC om LÖF-ärende är kopplat till avvikelse.
  2. När svar/beslut kommer från LÖF läggs det till verksamhetsområdeschef för signatur.  
Beslut från LÖF att **ersätta patienten ska skannas i journal och administrativ anteckning görs i Melior** av ledningsstöd VO, där det framgår att beslut har inkommit samt att beslutet är inskannat.
- Varje utbetalning bör ses som ett klagomål om inträffad vårdskada, registreras och utredas på vanligt sätt i MedControl Pro. Om händelsen utgjorde en allvarlig vårdskada ska utredning och anmälan ske enligt patientsäkerhetslagen (Lex Maria). En kopia av sådana beslut läggs till UC för kontroll om avvikelse sedan tidigare finns, om inte, registreras avvikelsen som ett klagomål om inträffad vårdskada.

Vid frågor kontakta:

Utvecklingscontroller, tfn: 033-616 32 12

Ledningsstöd VO, tfn: 033-616 32 66

## Dokumentinformation

För innehållet svarar:

Tove Forsman, Utvecklingscontroller  
VO neurologi, rehabilitering och nära vård

Fastställt av:

Malin Camper, Verksamhetsområdeschef  
VO neurologi, rehabilitering och nära vård

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Rutin

**Gäller för:** Södra Älvsborgs Sjukhus, Neurologi rehabilitering och nära vård

**Innehållsansvar:** Tove Forsman, (tovfo), Verksamhetscontroller

**Granskad av:** Tove Forsman, (tovfo), Verksamhetscontroller

**Godkänd av:** Malin Camper, (malgu5), Verksamhetschef

**Dokument-ID:** SAS9630-1641148680-4

**Version:** 1.0

**Giltig från:** 2025-10-02

**Giltig till:** 2027-10-02