OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Gäller för: Södra Älvsborgs Sjukhus
Innehållsansvar: Jerker Nilson, (jerni1), Chefläkare
Granskad av: Tabitha Fyhr, (tabpe1), Strateg
Godkänd av: Jerker Nilson, (jerni1), Chefläkare
Giltig från: 2026-11-18
Giltig till: 2028-11-18

Patientnämndsärenden – Handläggning vid SÄS

Förändringar sedan föregående version

Uppdatering har gjorts avseende registratorns handläggning av inkommande klagomål. Registrerar inte längre i diarium enbart i MedControl PRO.

Sammanfattning

Riktlinjen beskriver handläggningen vid SÄS efter anmälan till Patientnämnden från patient eller dennes närstående.

Bakgrund och syfte

Patienters och närståendes synpunkter och klagomål utgör ett viktigt underlag för att identifiera risker och utvecklingsområden i vården. Syftet med riktlinjen är att skapa en tydlig och enhetlig process för hur patientnämndsärenden ska registreras, bedömas, utredas, återkopplas och följas upp vid SÄS. Riktlinjen ska säkerställa att patienten eller den närstående får tydliga svar inom föreskriven tid och att identifierade risker och förbättringsbehov omhändertas i verksamhetens patientsäkerhetsarbete.

Förutsättningar

Ansvar

SÄS diarium

Registrator i SÄS diarium ansvarar för:

- registrering av ärendet i MedControl PRO (MCP) där patientens brev infogas i ärendet. Ärendenumret på

VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN

avvikelsen mejlas till patientsäkerhetsstrateger samt chefläkare.
- ärendeansvarig i MCP är berörd verksamhet.
- brev till Patientnämnden att vi mottagit ärendet vilket läggs in som bilaga i MCP.
- egenkontroll och uppföljning på verksamhetsnivå att patientnämndsärenden hanteras i tid och med kvalité.

OBS! om det redan finns ett MCP-ärende initierat från verksamheten gällande samma händelse, ska brevet från patientnämnden läggas in som bilaga i befintligt MCP-ärende. Registrator meddelar ansvarig verksamhet avvikelsenumret via mejl.

Verksamheten

Berörd verksamhetschef ansvarar för

- handläggning av ärendet i MCP inklusive att avsluta ärendet.
- personlig återkoppling till patient/närstående, vilket innebär tydliga svar på ställda frågor.
- om verksamhetschef har behov av ytterligare tid för handläggning begäras uppskov i direkt hos patientnämnden så att de vet om att svaret kommer att dröja mer än fyra veckor.
- om ärendets handläggning blir försenat i verksamheten, utan att uppskov sökts, bör detta meddelas patientnämnden så att de vet om att svaret kommer att dröja mer än fyra veckor.
- svar lämnas till patientnämnden skriftligt i brevform, som sedan korresponderar detta till patienten. Fyra veckor efter att svar lämnats kan ärendet avslutas i MCP.
- att, om möjligt, erbjuda patienten att delta i förbättringsarbete utifrån dennes händelse, i syfte att tillsammans med patienten förbättra och stärka patientsäkerheten.

- ansvarig verksamhet behöver inte återkoppla till SÄS diarium att ärendet avslutats, då chefläkarfunktion i stället följer upp att rutin fungerar via systematisk egenkontroll.

Utförande

Registrering av inkommen handling

Registrator lägger in ärendet som ett patientklagomål i MCP och väljer att händelsen ”Inträffade på” den aktuella kliniken vid SÄS, som händelsen berör. Patientnämndens brev läggas in som bilaga.

Efter registrering i MCP skickar registrator ett brev till patientnämnden som bekräftelse på att anmälan inkommit och registrerats.

Chefläkares bedömning

Varje vecka skannas inkomna patientnämndsärende och chefläkare gör en första bedömning om patient drabbats av eller utsatts för risk för vårdskada. Vid behov kommunicerar därefter chefläkare med berörd verksamhetschef och för dialog om behov av åtgärder för att förbättra patientsäkerhet. Chefläkare kan även besluta om Lex Maria-utredning och meddelar då patient/närstående samt ger verksamhetschef i uppdrag att handlägga ärendet enligt rutin.

Verksamhetens handläggning av ärendet

Berörd klinik blir ”Ärendeansvarig” och anger att händelsen ska utredas hos sig, d.v.s. kliniken blir ansvarig för faserna orsak, åtgärd, uppföljning samt avslut av ärendet. Om uppskov behövs ska datum för avslut kommuniceras av berörd verksamhet till patientnämnd och SÄS diarium.

MedControl PRO (MCP)

Fält som är obligatoriska, men som diariet inte tar ställning till, fylls i enligt nedan vid registrering och måste bedömas, och vid behov ändras, av kliniken:

- ”Typ av patientklagomål”= ”Bemötande/kommunikation”
- ”Tillhör process”= ”Tillhör ingen av ovanstående diagnosgrupper”?
- ”Produkt/utrustning inblandad”= ”Nej”
- ”Strålningsrelaterad händelse?”=”Nej”

Om verksamheten under utredningen kommer fram till att en vårdskada har inträffat, eller har kunnat inträffa, markera detta i ärendet.

Journalanteckning

Berörd klinik skriver en anteckning i patientens journal: Klagomål via Patientnämnden gällande xx (kortfattat vad ärendet gäller) samt ärendenumret i MCP (AV-xxxxxx). Även den information som lämnats till patienten och åtgärder som planeras, ska dokumenteras om det är relevant för patientens sjukdomshistoria.

Återkoppling och avslut av ärendet

Verksamhetens svar till den klagande ska skickas till Patientnämnden, som ansvarar för återkoppling till den klagande. Svar till Patientnämnden ska innehålla brevsvar till patient samt avvikelse ur MCP.

Brevsvar och eventuell annan dokumentation biläggs avvikelsen i MCP; ärendet kan avslutas 4 veckor efter återkopplingen till Patientnämnden.

Uppföljning

En gång i månaden ger registrator/chefläkarstöd underlag till chefläkare på avslutande ärenden.

Chefläkare säkerställer genom löpande uppföljning att verksamheterna följer rutin och tar sitt ansvar gentemot patienter och närstående samt

- för dialog med Patientnämnden att de erhållit svar på ärendet och om det gjorts inom föreskriven tid
- om ärendehandläggning försenats och verksamheten begärt uppskov enligt rutin.

Remissinstanser (utgåva 1)

Ann Persson, handläggare, Patientnämnden

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Information om handlingen

Handlingstyp: Riktlinje

Gäller för: Södra Älvsborgs Sjukhus

Innehållsansvar: Jerker Nilson, (jerni1), Chefläkare

Granskad av: Tabitha Fyhr, (tabpe1), Strateg

Godkänd av: Jerker Nilson, (jerni1), Chefläkare

Dokument-ID: SAS9642-738863596-140

Version: 8.0

Giltig från: 2026-11-18

Giltig till: 2028-11-18