

Gäller för: Kommunikation och kansli

Giltig från: 2025-11-10

Innehållsansvar: Karolin Wallgren, (karwa34), Sekreterare

Giltig till: 2027-11-06

Granskad av: Karin Hult, (karhu1), Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Christer Printz, (chrpr), Chefläkare

Anmälningssärenden från IVO hantering och registrering

Förändringar sedan föregående version

Rutinen har uppdaterad text och är uppdaterad med nya bilder från senaste versionen av MedControl Pro. Rutinen har också delats upp i tre rutiner för att särskilja de olika hanteringarna vid registrering av ärenden från och till IVO.

Innehållsförteckning

Förändringar sedan föregående version	1
Innehållsförteckning	1
Bakgrund, syfte och mål	1
Vägledning för hantering och registrering av anmälningssärenden från IVO	2
Vägledning för hantering och registrering av Begäran om komplettering eller påminnelse från IVO	6
Vägledning för hantering och registrering av överlämnat klagomål från IVO enligt kap 7 12 § PSL.....	7
Vägledning för hantering och registrering av förslag till beslut från IVO	11
Vägledning för hantering och registrering beslut från IVO.....	12
Käll- och litteraturförteckning	13

Bakgrund, syfte och mål

Rutin för hantering och registrering av och handlingar från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) som gäller klagomål eller liknande från patient och som ska utredas av berörd verksamhet i MedControl Pro.

Syftet med rutinen är att ge vägledning i hantering och registrering av inkommande ärenden från IVO. Målet är att ha en tydlig spårbarhet till inkommande ärenden och möjlighet till uppföljning.

Tillämpliga lagar, föreskrifter eller externa riktlinjer

Patientsäkerhetslagen (2010:0659)

Vägledning för hantering och registrering av anmälningsärenden från IVO

Arbetsbeskrivning

Alla handlingar från IVO registreras i Public 360 av Registrator på koncernkontoret. Registrator på kansliet får ett meddelande med en länk via mejl. Genom att klicka på länken kommer man åt handlingen i Public 360, spara handlingen på datorn.

360° Notifiering

Du har lagts till som Kopia till till följande dokument

Dokumenttitel : [RS 2025-04198-3 Begäran om handlingar från Inspektionen för vård och omsorg, IVO Dnr 3.4.1-17432/2025 avseende Skaraborgs Sjukhus](#)

Öppna MedControl Pro och Klicka på ”Registrera avvikelse”, eller ”Ny avvikelse i vänsterspalten.

Hemsida

Välkommen till MedControl

[Registrera avvikelse](#)

Nyheter

2025-05-08: Ärenden som öppnas från mejl öppnas upp i läsläge. Klicka på redigera-knappen längst upp i ärendet för att redigera.

2025-03-10: Saknar du ärenden eller klassificeringar? Rensa webbläsarens cache. [Mer information](#)

2025-03-04: Visning/genomgång av ny version. [Mer information](#)

Under **Tidpunkt för händelse**, välj ”Vet ej”.

Fyll i färdig text i **Händelsebeskrivning**, skriv in IVO’s diarienummer och vilken verksamhet som utreder.

Enskilt ärende inkommit från IVO, dnr 3.4.1-XXXX/2025. Ärendet handläggs av VC för VOX. Avvikelsen ska ej avslutas innan beslut har tillhandahållits från IVO. Patient/Närståendes redogörelse finns bilagd som inskannad fil.

Fyll i tre punkter i fältet **Förslag till förbättring**.

Välj sedan ledningsgrupp för aktuell verksamhet under **Upptäcktes på**.

Avvikelse

Registrerad av: Karolin Wallgren (karwa34) Registrerad datum: 2025-09-16

GRUNDINFORMATION

DEFINITION AV HÄNDELSE

Händelsedatum * 2025-09-16 Tidpunkt för händelsen * Vet ej Antal likadana händelser * 1

Uppgifter som direkt eller indirekt kan härledas till person får inte skrivas i fritextfältet nedan.

Händelsebeskrivning *

Enskilt ärende inkommit från IVO, dnr 3.4.1-XXXX/20XX. Ärendet handläggs av VC för VOX. Avvikelsen ska ej avslutas innan beslut har tillhandahållits från IVO. Patient/Närståendes redogörelse finns bilagd som inskannad fil.

Direkt vidtagen åtgärd

Förslag till förbättring *

Upptäcktes på *

Bocka i rutan för **Patientklagomål**. Nya fält öppnas upp.

ÄRENDET GÄLLER

Ärendet gäller *

- Arbetskada (inträffat/kunnat inträffa)
- Patientskada (inträffat/kunnat inträffa)
- Patientklagomål
- Annat (inträffat/kunnat inträffa)

Välj IVO under **Klagomålet kommer via** och fyll i IVO's diarienummer i fältet för **Externt diarienummer**.

ÄRENDET GÄLLER

Ärendet gäller *

- Arbetskada (inträffat/kunnat inträffa)
- Patientskada (inträffat/kunnat inträffa)
- Patientklagomål
- Annat (inträffat/kunnat inträffa)

Klagomålet kommer via * Internt diarienummer Externt diarienummer

IVO x [] 3.4.1-XXXX/2025

Inkommet från IVO Beslut från IVO

2025-09-16 ti []

Namn/Återkoppla till Telefon-/mobilnummer

Adress, postnummer, ort E-postadress

Typ av patientklagomål

Patientens personnummer Patientens kön *

Lab.remiss / blodkomponent / ärende / personnummer

Strålningsrelaterad händelse?

Ja Nej

Produkt/utrustning/IT-system inblandat?

Ja Nej

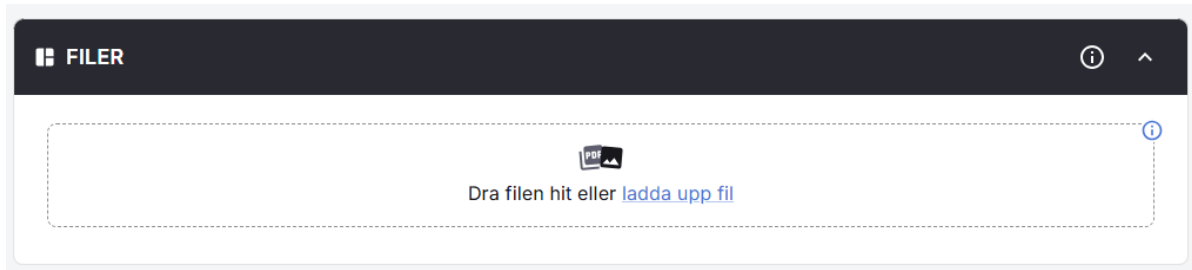
Välj datum då ärendet inkom, **Inkommet från IVO**.

Välj **Typ av Patientklagomål, Övrigt** under resp. rubrik.

Fyll i **Patientens personnummer**, patientens kön fylls automatiskt i.

Bifoga filen som sparats ned på datorn.

När filen är bifogad skriv **IVO ärende** följt av **IVO's diarienummer** och **inkommande datum** i fältet vid filen.



Klicka på spara och stäng. Ärendet är skapat i MedControl Pro och har fått ett AV-nummer.

Gå tillbaka in i ärendet.

Klicka på fliken för **Samordning** och på **brevikonen**.

En ruta för meddelande öppnas, skriv **IVO ärende** i ämnesfältet, i meddelande fältet:

IVO har inkommit med en underrättelse och begäran om handlingar, se bifogad fil. Tacksam för handläggning.

Skriv under med Patientsäkerhetsfunktionen.

Spara och stäng. Skicka ett mejl till Patientsäkerhetsfunktionen och informera om att ett IVO ärende har inkommit, meddela AV-nummer.

Fyll i Excelfilen på SOFIA-ytan för Patientsäkerhetsfunktion ”sammanställning IVO 20XX”.

Vägledning för hantering och registrering av Begäran om komplettering eller påminnelse från IVO

Arbetsbeskrivning

Alla handlingar från IVO registreras i Public 360 av Registrator på koncernkontoret. Registrator på kansliet får ett meddelande med en länk via mejl. Genom att klicka på länken kommer man åt handlingen i Public 360, spara handlingen på datorn.

360° Notifiering

Du har lagts till som Kopia till till följande dokument

Dokumenttitel : [RS 2023-04318-5 Meddelande från Inspektionen för vård och omsorg, IVO Dnr 3.4.1-31163/2023 avseende Skaraborgs Sjukhus](#)

Bifoga filen till aktuellt ärende i MedControl Pro. I fältet vid filen skriv vilken typ av handling det är och inkommande datum.

FILER

Dra filen hit eller [ladda upp fil](#)

Klicka på fliken för **Samordning** och på **brevikonen**.

I ämnesfältet skriv vilken typ av handling det är, i meddelandefältet skriv:

IVO har inkommit med en påminnelse om begärda handlingar och uppgifter ärendet, se bifogad fil. Tacksam för handläggning.

Eller

IVO har inkommit med en kompletterande begäran, se bifogad fil. Tacksam för handläggning.

Skriv under med patientsäkerhetsfunktionen. Klicka sedan på Spara och stäng.

Vägledning för hantering och registrering av överlämnat klagomål från IVO enligt kap 7 12 § PSL

Arbetsbeskrivning

Alla handlingar från IVO registreras i Public 360 av Registrator på koncernkontoret. Registrator på kansliet får ett meddelande med en länk via mejl. Genom att klicka på länken kommer man åt handlingen i Public 360, spara handlingen på datorn.

360° Notifiering

Du har lagts till som Kopia till till följande dokument

Dokumenttitel : [RS 2023-04318-5 Meddelande från Inspektionen för vård och omsorg, IVO Dnr 3.4.1-31163/2023 avseende Skaraborgs Sjukhus](#)

Öppna MedControl Pro och Klicka på ”Registrera avvikelser”, eller ”Ny avvikelser i vänsterspalten.

Hemsida

Välkommen till MedControl

Registrera avvikelser

Nyheter

2025-05-08: Ärenden som öppnas från mejl öppnas upp i läsläge. Klicka på redigera-knappen längst upp i ärendet för att redigera.

2025-03-10: Saknar du ärenden eller klassificeringar? Rensa webbläsarens cache. [Mer information](#)

2025-03-04: Visning/genomgång av ny version. [Mer information](#)

Under **Tidpunkt för händelse**, välj ”Vet ej”.

Fyll i färdig text i **Händelsebeskrivning**, skriv in IVO’s diarienummer och vilken verksamhet som utreder.

Klagomål överlämnat från IVO till SkaS för handläggning enligt 7 kap 12 § PSL.

Ärendet är avslutat hos IVO. Återkoppla direkt till klagande (om inte sekretess föreligger.) Den klagande har fått bekräftelse på att klagomålet tagits emot. Se bifogade filer.

Fyll i tre punkter i fältet **Förslag till förbättring**.

Välj sedan ledningsgrupp för aktuell verksamhet under **Upptäcktes på**.

Avvikelse

Registrerad av: Karolin Wallgren (karwa34) Registrerad datum: 2025-09-16

GRUNDINFORMATION

DEFINITION AV HÄNDELSE

Händelsedatum * 2025-09-16 ti 📅 Tidpunkt för händelsen * Vet ej Antal likadana händelser * 1 i

Uppgifter som direkt eller indirekt kan härledas till person får inte skrivas i fritextfältet nedan.

Händelsebeskrivning * i

Klagomål överlämnat från IVO till SkaS för handläggning enligt 7 kap 12 § PSL.
Ärendet är avslutat hos IVO. Återkoppla direkt till klagande (om inte sekretess föreligger.) Den klagande har fått bekräftelse på att klagomålet tagits emot. Se bifogade filer.

Direkt vidtagen åtgärd

Förslag till förbättring *

Upptäcktes på *

Bocka i rutan för **Patientklagomål**. Nya fält öppnas upp.

ÄRENDET GÄLLER

Ärendet gäller *

- Arbetskada (inträffat/kunnat inträffa)
- Patientskada (inträffat/kunnat inträffa)
- Patientklagomål
- Annat (inträffat/kunnat inträffa)

Välj IVO under **Klagomålet kommer via** och fyll i IVO's diarienummer i fältet för **Externt diarienummer**.

ÄRENDET GÄLLER

Ärendet gäller *

- Arbetskada (inträffat/kunnat inträffa)
- Patientskada (inträffat/kunnat inträffa)
- Patientklagomål
- Annat (inträffat/kunnat inträffa)

Klagomålet kommer via *
IVO

Inkommet från IVO: 2025-09-16
Beslut från IVO:

Namn/Återkoppla till: _____
Telefon-/mobilnummer: _____

Adress, postnummer, ort: _____
E-postadress: _____

Typ av patientklagomål: _____

Patientens personnummer: _____
Patientens kön * _____

Lab.remiss / blodkomponent / ärende / personnummer: _____

Strålningsrelaterad händelse?
 Ja Nej

Produkt/utrustning/IT-system inblandat?
 Ja Nej

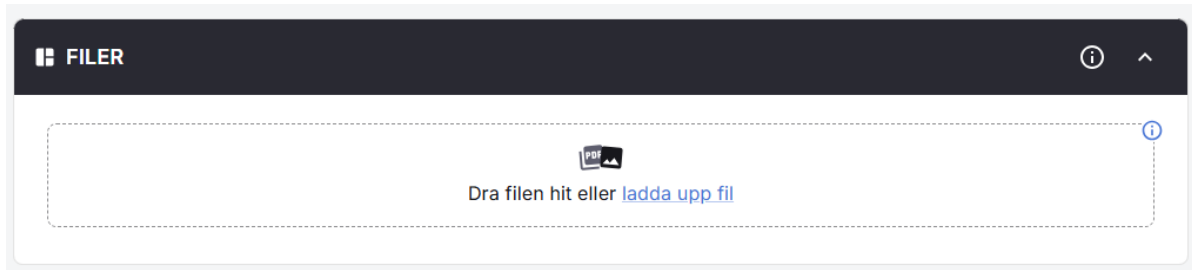
Välj datum då ärendet inkom, **Inkommet från IVO**.

Välj **Typ av Patientklagomål, Övrigt** under resp. rubrik.

Fyll i **Patientens personnummer**, patientens kön fylls automatiskt i.

Bifoga filen som sparats ned på datorn.

När filen är bifogad skriv **IVO ärende** följt av **IVO's diarienummer** och **inkommande datum** i fältet vid filen.



Klicka på spara och stäng. Ärendet är skapat i MedControl Pro och har fått ett AV-nummer.

Gå tillbaka in i ärendet.

Klicka på fliken för **Samordning** och på **brevikonen**.

En ruta för meddelande öppnas, skriv **IVO ärende** i ämnesfältet, i meddelande fältet:

IVO har överlämnat ett klagomål till SkaS och bekräftelse på mottaget klagomål har skickats till patienten, se bifogade filer. Tacksam för handläggning.

Skriv under med Patientsäkerhetsfunktionen.

Spara och stäng.

Fyll i Excel-filen på SOFIA-ytan för Patientsäkerhetsfunktion ”sammanställning IVO 20XX”.

Vägledning för hantering och registrering av förslag till beslut från IVO

Arbetsbeskrivning

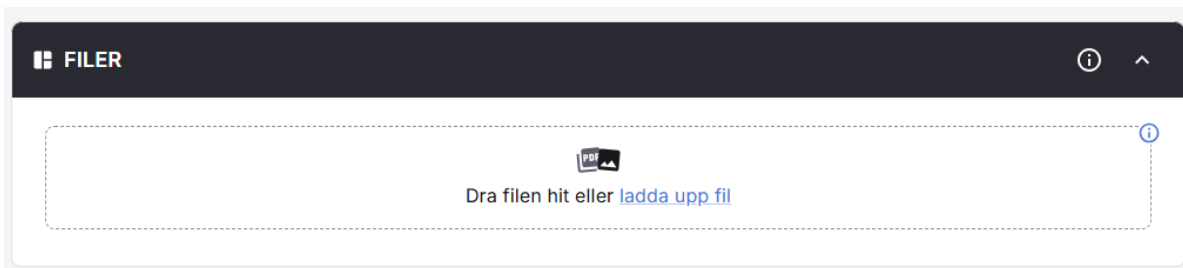
Alla handlingar från IVO registreras i Public 360 av Registrator på koncernkontoret. Registrator på kansliet får ett meddelande med en länk via mejl. Genom att klicka på länken kommer man åt handlingen i Public 360, spara handlingen på datorn.

360° Notifiering

Du har lagts till som Kopia till till följande dokument

Dokumenttitel : [RS 2023-05589-7 Möjlighet att lämna synpunkter från Inspektionen för vård och omsorg, IVO Dnr 3.4.1-39994/2023 avseende Skaraborgs Sjukhus](#)

Bifoga filen till aktuellt ärende i MedControl Pro. I fältet vid filen skriv **Förslag till beslut från IVO** och **inkommande datum**.



Klicka på fliken för **Samordning** och på **brevikonen**.

I ämnesfältet skriv **Förslag till beslut**, i meddelandefältet skriv:

IVO har inkommit med förslag till beslut i ärendet och ger verksamheten möjlighet att lämna synpunkter, se bifogad fil.

Skriv under med patientsäkerhetsfunktionen. Klicka sedan på Spara och stäng.

Vägledning för hantering och registrering beslut från IVO

Arbetsbeskrivning

Alla handlingar från IVO registreras i Public 360 av Registrator på koncernkontoret. Registrator på kansliet får ett meddelande med en länk via mejl. Genom att klicka på länken kommer man åt handlingen i Public 360, spara handlingen på datorn.

360° Notifiering

Du har lagts till som Kopia till till följande dokument

Dokumenttitel : [RS 2023-04318-6 Beslut från Inspektionen för vård och omsorg, IVO Dnr 3.4.1-31163/2023 avseende Skaraborgs Sjukhus](#)

Fyll i datum för **Beslut från IVO**.

Klagomålet kommer via * Internt diarienummer Externt diarienummer

Inkommet från IVO

Bifoga filen till aktuellt ärende i MedControl Pro. I fältet vid filen skriv **IVO beslut** och **inkommande datum**.

FILER

Dra filen hit eller [ladda upp fil](#)

Klicka på fliken för **Samordning** och på **brevikonen**.

I ämnesfältet skriv **IVO beslut** i meddelandefältet skriv:

IVO har inkommit med beslut i ärendet, se bifogad fil.

Skriv under med patientsäkerhetsfunktionen. Klicka sedan på Spara och stäng.

Fyll i datum för beslut i Excel-filen på SOFIA-ytan för Patientsäkerhetsfunktion ”sammanställning IVO 20XX”.

Skicka ett mejl till Patientsäkerhetsfunktionen och informera om att IVO inkommit med beslut i ett ärende, hänvisa till bifogad fil i aktuellt AV-nummer.

Käll- och litteraturförteckning

Patientsäkerhetslagen (2010:0659)

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/patientsakerhetslag-2010659_sfs-2010-659

Inspektionen för vård och omsorg

<https://www.ivo.se/>

[Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd \(HSLF-FS 2017:40\) om vårdgivares systematiska patientsäkerhetsarbete - Patientsäkerhet](#)

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

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Kommunikation och kansli

Innehållsansvar: Karolin Wallgren, (karwa34), Sekreterare

Granskad av: Karin Hult, (karhu1), Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Christer Printz, (chrpr), Chefsläkare

Dokument-ID: SKAS9731-1293598546-21

Version: 4.0

Giltig från: 2025-11-10

Giltig till: 2027-11-06