

Gäller för: Utveckling

Innehållsansvar: Karolin Wallgren, (karwa34), Sekreterare

Granskad av: Karin Hult, (karhu1), Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Christer Printz, (chrpr), Chefläkare

Giltig från: 2025-02-28

Giltig till: 2027-02-26

Ärende från patientnämnden – registrering

Förändringar sedan föregående version

Förtydligande av rutin och moment. Språkliga förändringar, uppdaterade bilder och tillagda stycken. Stycken om meddelande till verksamhet och svar till patientnämnd samt stycket om beslut om avslut från patientnämnden.

Innehållsförteckning

Förändringar sedan föregående version	1
Bakgrund, syfte och mål	1
Nytt ärende från Patientnämnden	2
Påminnelser från Patientnämnden	6
Beslut om avslut från Patientnämnden	7
Käll- och litteraturförteckning	8

Bakgrund, syfte och mål

Rutin för hantering och registrering av ärenden från Patientnämnden.

Syftet med rutinen är att ge vägledning i hur inkommande ärenden från Patientnämnden ska registreras och hanteras på Skaraborgs Sjukhus (SkaS). Målet är att ärenden från Patientnämnden ska finnas dokumenterade, sökbara och med möjlighet till uppföljning.

Tillämpliga lagar, föreskrifter eller externa riktlinjer

Patientsäkerhetslagen (2010:0659)

Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

Patientlag (2014:821)

Nytt ärende från Patientnämnden

Arbetsbeskrivning

Ärenden från Patientnämnden inkommer vi mejl från handläggare till utvalda registratorer inom förvaltningen. Spara ner den bifogade filen/filerna som finns i mejlet på ditt skrivbord.

Registrera ärendet i MedControl PRO enligt nedan:

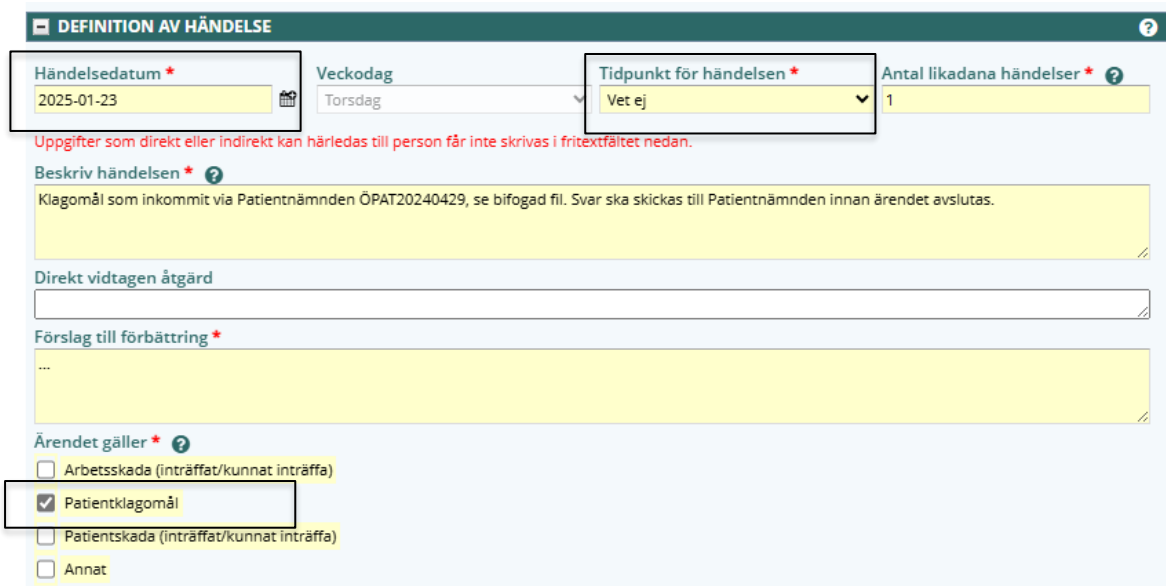
Klicka på ”Registrera”.



Låt händelsedatum vara dagens datum och under tidpunkt för händelse välj ”vet ej”.

I fältet beskriv händelsen skriv: Klagomål som inkommit via Patientnämnden ÖPATXXXXXXXX, se bifogad fil. Svar ska skickas till Patientnämnden innan ärendet avslutas.

I fältet förslag till förbättring skriv: ... (tre punkter).



Bocka i rutan för Patientklagomål.

Bocka i rutan för Patientnämnden. Ange datum då ärendet inkom och fyll i patientnämndens ärendenummer i fältet ”externt diarienummer”.

Klagomålet kommer via *

Patientnämnden

Klagomålet kommer via «Minimera

- Patient
- Närstående
- IVO
- Patientnämnden
- 1177
- Annan

Inkommet från Patientnämnden
2025-01-22

Internt diarienummer

Externt diarienummer
ÖPAT20240429

Klicka på + och välj övrigt för vilken typ av klagomål det är, kan vara flera.

Typ av patientklagomål ?

Typ av patientklagomål «Minimera

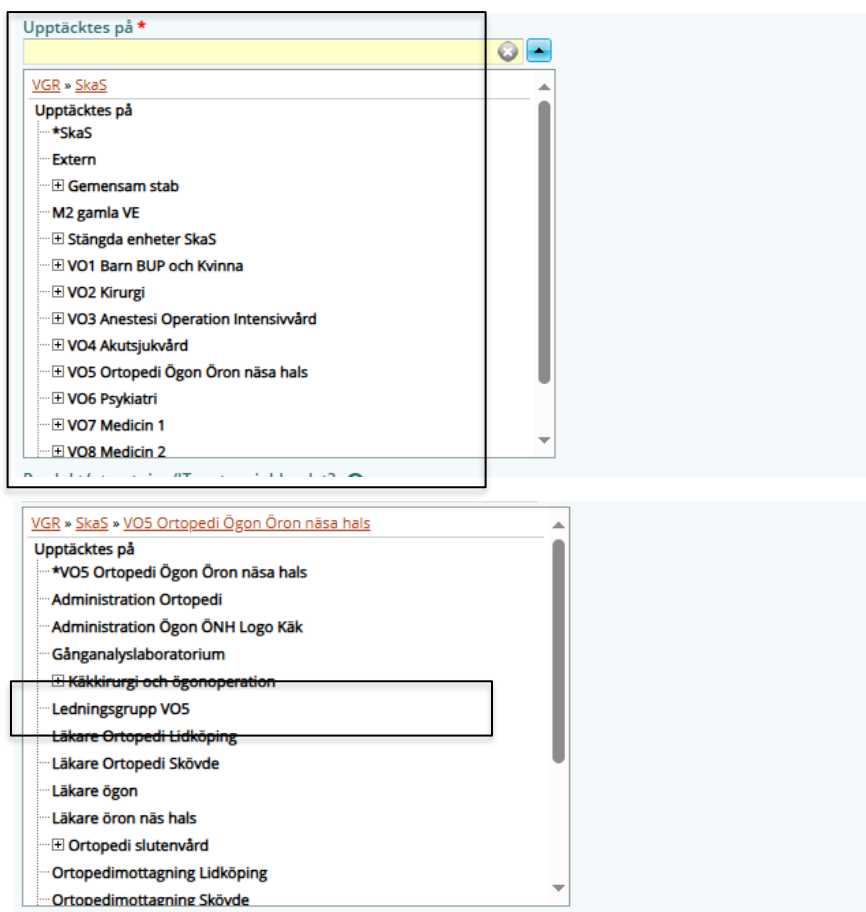
- Bemötande/kommunikation
 - Delaktighet
 - Information
 - Samtycke
 - Tillgänglighet
 - Övrigt
- Organisation/regler/rutiner
- Vård och behandling

Patientens personnummer
YYYYMMDD-XXXX

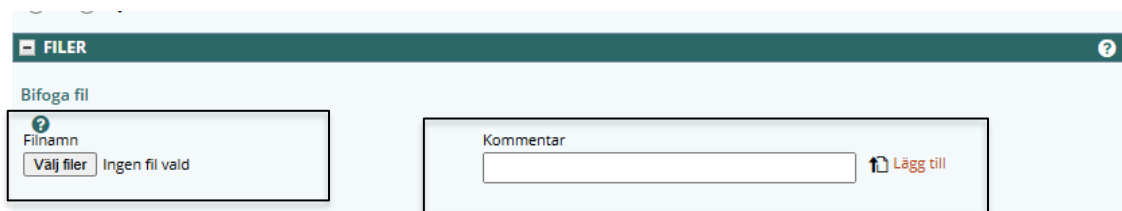
Patientens kön *

Fyll patientens personnummer och tryck på tab-tangenten, patientens kön fylls i automatiskt. Om patientens personnummer ej finns, tryck på pilen för att välja kön/vet ej.

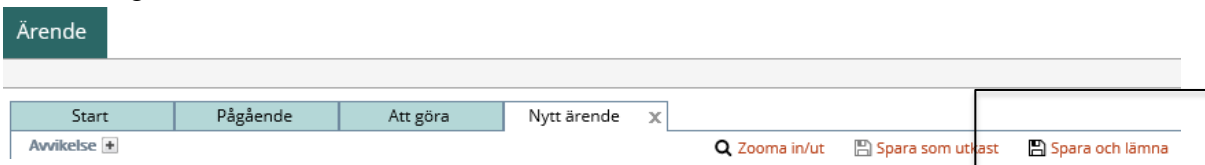
Under ”Upptäcktes på” tryck på SkaS – då kommer alla verksamheter fram. Välj vilken verksamhet ärendet gäller och sedan ledningsgrupp för verksamheten.



För att bifoga den inkomna handlingen ”dra och släpp” dokumentet över ”Välj filer” eller klicka på knappen och leta upp dokumentet. I rutan för kommentar skriv: ÖPATXXXXXXXXX ÅÅÅÅ-MM-DD. Klicka sedan på ”lägg till”.



Gå tillbaka till sidans topp och klicka på ”Spara och lämna”. Nu är ärendet registrerat och har fått ett ärendenummer, AV-nummer.



För att meddela den aktuella verksamheten om ärendet, gå in i avvikelserna som just skapats. Klicka på AV-numret för att komma tillbaka in i avvikelserna.

Start Pågående Att göra Sökresultat Kvittens

Ändringslogg E-postlogg Skriv ut

Orsaksutredare

- För att gå vidare till nästa fas, klicka på knappen "Utredning klar".
- Vid riskvärde 8-16 eller om allvarlighetsgraden är katastrofal skickas e-post till utredande enhets verksamhetschef. Verksamhetschefen tar ställning till om händelsen ska skickas till chefläkare för bedömning (lex Maria).
- Om händelseanalys har värdet "Bör initieras" skickas e-post till utredande enhets verksamhetschef, som bedömer ifall en händelseanalys ska initieras.
- Utsets kompletterande utredare kommer du att få e-post när den kompletterande utredningen är klar.

Kompletterande orsaksutredare

- Som kompletterande orsaksutredare kan du endast kommentera i ärendet. För att avsluta din del, bocka i rutan "Kompl. utredning klar". Orsaksutredaren får automatiskt e-post att kompl. utredning är klar.

Ärendenummer
AV-753789

Väl inne i avvikelserna klickar man på fliken för samordning. Under samordning klickar man på brevikonen och skriver sedan ett mejl till verksamheten.

SAMORDNING

Samordningsansvarig
SkaS V05 Ortopedi Ögon Öron näsa hals Ledningsgrupp V05 ÅA

Kommentar

Nya fält öppnas.

Fältet "Till" är förfyllt. Se till att aktuell verksamhetschef finns bland mottagarna.

I fältet ämne skriv: ÖPATXXXXXXXXX

I meddelandefältet skriv: Hej, Patientnämnden har inkommit med ärende ÖPATXXXXXXXXX, se bifogad fil. Tacksam för handläggning.

Skriv under med Patientsäkerhetsfunktionen.

Klicka sedan åter på "Spara och lämna". Då går mejlet ut till personer i samordningsgruppen.

Samordningsansvarig
SkaS V05 Ortopedi Ögon Öron näsa hals Ledningsgrupp V05 ÅA

Till: Separera e-post adresser med semikolon
cecilia.andersson@vgregion.se

Ämne:
ÖPAT20240429

Meddelande:
Hej,
Patientnämnden har inkommit med ärende ÖPAT20240429, se
bifogad fil. Tacksam för handläggning.

Svara handläggaren på Patientnämnden med ett mejl.

Skriv: Hej, Jag har registrerat ärendet och skickat till berörda chefer för handläggning. Ärendet har fått nr: AV-XXXXXX.

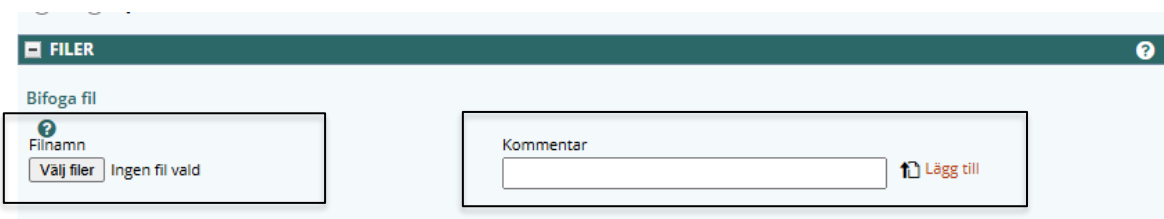
Påminnelser från Patientnämnden

Arbetsbeskrivning

Mejl med påminnelse kommer från handläggare på Patientnämnden. Sök upp ärendet i MedControl PRO.

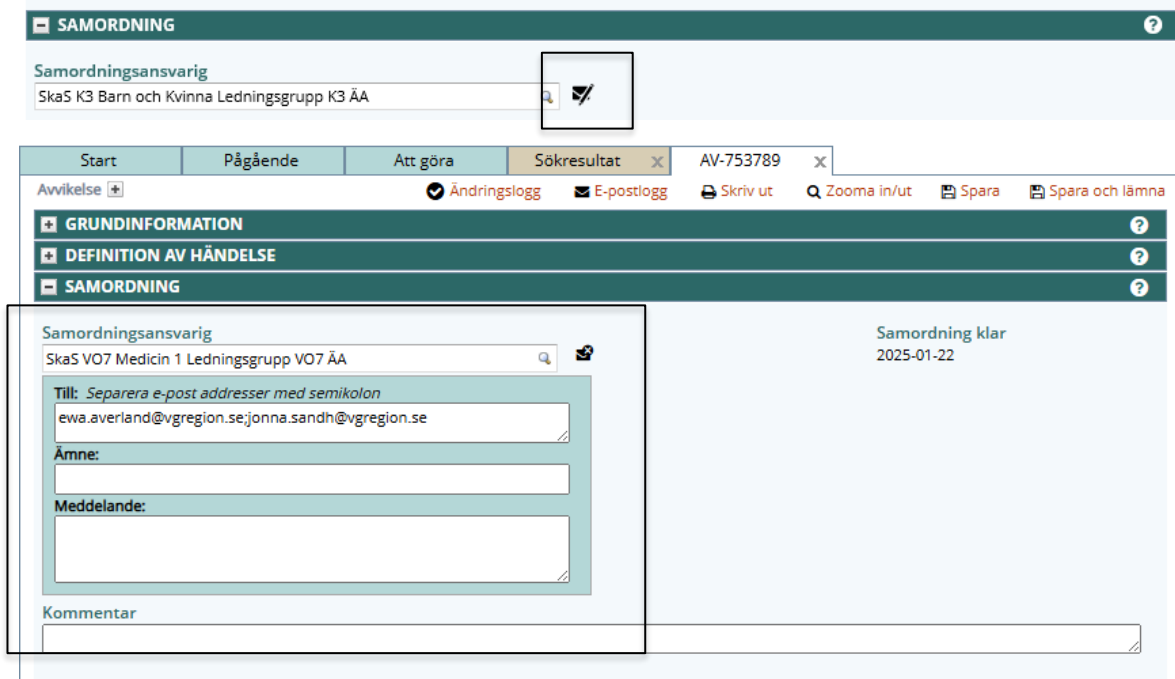
Bifoga påminnelsen under fliken filer längst ned på sidan. ”Dra och släpp” dokumentet över ”Välj filer” eller klicka på knappen och leta upp dokumentet.

I rutan för kommentar skriv: Påminnelse (2,3) ÅÅÅÅ-MM-DD. Klicka sedan på ”lägg till”.



The screenshot shows the 'FILER' section of the software. It contains a 'Bifoga fil' (Attach file) area with a 'Välj filer' (Select files) button and a 'Kommentar' (Comment) text box with a 'Lägg till' (Add) button.

Gå till fliken samordning. Klicka på brevikonen, fler fält öppnas.



The screenshot shows the 'SAMORDNING' section of the software. It contains a 'Samordningsansvarig' (Responsible) field, a 'Till:' (To) field with email addresses, an 'Ämne:' (Subject) field, and a 'Meddelande:' (Message) field. A 'Kommentar' (Comment) field is also visible.

Fältet ”Till” är förfyllt. Se till att aktuell verksamhetschef finns bland mottagarna.

I fältet ämne skriv: Påminnelse (2,3)

I meddelandefältet skriv: Hej, Patientnämnden har inkommit med en påminnelse i ärendet, se bifogad fil. Tacksam för handläggning. (Första

påminnelsen).

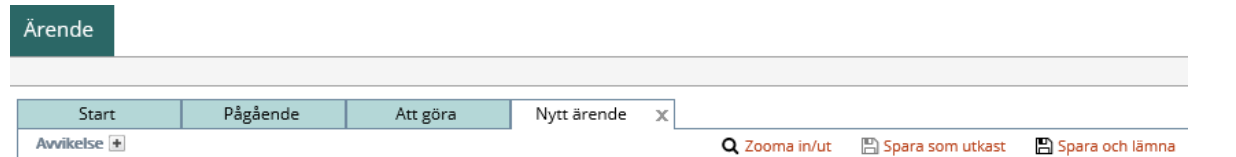
Patientnämnden har inkommit med påminnelse 2 i ärendet, se bifogad fil.

Tacksam för handläggning. (Andra påminnelsen).

Patientnämnden har inkommit med påminnelse 3 i ärendet, se bifogad fil.

Tacksam för skyndsam handläggning. (Tredje påminnelsen).

Gå tillbaka till sidans topp och klicka på ”Spara och lämna”.



Svara Patientnämndens handläggare via mejl att påminnelsen är mottagen och registrerad.

Skriv: Hej, Jag har registrerat påminnelsen och skickat till berörda chefer för handläggning.

Beslut om avslut från Patientnämnden

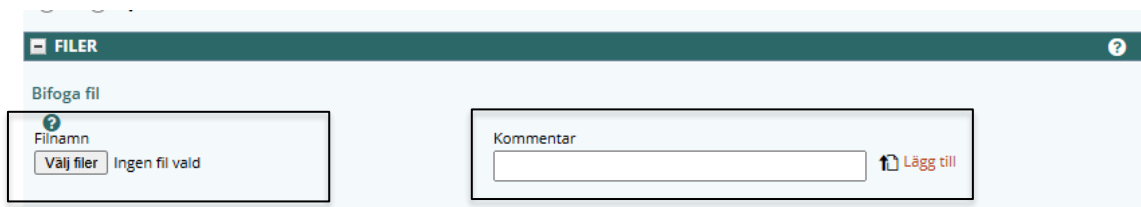
Arbetsbeskrivning

Mejl med beslut om avslut kommer från handläggare på Patientnämnden.

Sök upp ärendet i MedControl PRO.

Bifoga dokumentet under fliken filer längst ned på sidan. ”Dra och släpp” dokumentet över ”Välj filer” eller klicka på knappen och leta upp dokumentet.

I rutan för kommentar skriv: Beslut om avslut ÅÅÅÅ-MM-DD. Klicka sedan på ”lägg till”.



Gå till fliken samordning. Klicka på brevikonen, fler fält öppnas.

Fältet ”Till” är förfyllt. Se till att aktuell verksamhetschef finns bland mottagarna.

I fältet ämne skriv: Beslut om avslut

I meddelandefältet skriv: Hej, Patientnämnden har inkommit med beslut om avslut av ärendet då de saknar svar från verksamheten trots 3 påminnelser, se bifogad fil. Beslut om avslut har även skickats till patienten från patientnämnden.

Skriv under med patientsäkerhetsfunktionen.

Gå tillbaka till sidans topp och klicka på ”Spara och lämna”.

Svara Patientnämndens handläggare via mejl att beslut om avslut är mottagen och registrerad.

Skriv: Hej, Jag har registrerat beslutet i ärendet och meddelat berörda chefer.

Käll- och litteraturförteckning

Patientsäkerhetslagen (2010:0659)

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

Patientnämnden

<https://www.vgregion.se/halsa-och-varld/Patientnamnden/>

[Patientlag \(2014:821\) Svensk författningssamling 2014:2014:821 t.o.m. SFS 2022:272 - Riksdagen](#)

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Utveckling

Innehållsansvar: Karolin Wallgren, (karwa34), Sekreterare

Granskad av: Karin Hult, (karhu1), Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Christer Printz, (chrpr), Chefläkare

Dokument-ID: SKAS9731-1293598546-24

Version: 5.0

Giltig från: 2025-02-28

Giltig till: 2027-02-26