

Gäller för: Utveckling

Giltig från: 2025-02-28

Innehållsansvar: Karolin Wallgren, (karwa34), Sekreterare

Giltig till: 2027-02-26

Granskad av: Karin Hult, (karhu1), Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Christer Printz, (chrpr), Chefläkare

Patientklagomål – hantering och registrering

Förändringar sedan föregående version

Förtydligande av rutin och moment. Språkliga förändringar, uppdaterade bilder och tillagt stycke om meddelande till verksamheten.

Bakgrund, syfte och mål

Hantering och registrering av patientklagomål.

Rutinen är till för att ge vägledning vid dokumentering och handläggning av inkommande patientklagomål till Skaraborgs Sjukhus myndighetsbrevlåda eller till patientsäkerhetsfunktionen. Syftet är att patienter och närståendes synpunkter på vården ska dokumenteras och omhändertas så att de bidrar till utveckling av vården på Skaraborgs Sjukhus (SkaS).

Tillämpliga lagar, föreskrifter eller externa riktlinjer

Patientsäkerhetslagen (2010:0659)

Patientlag (2014:821)

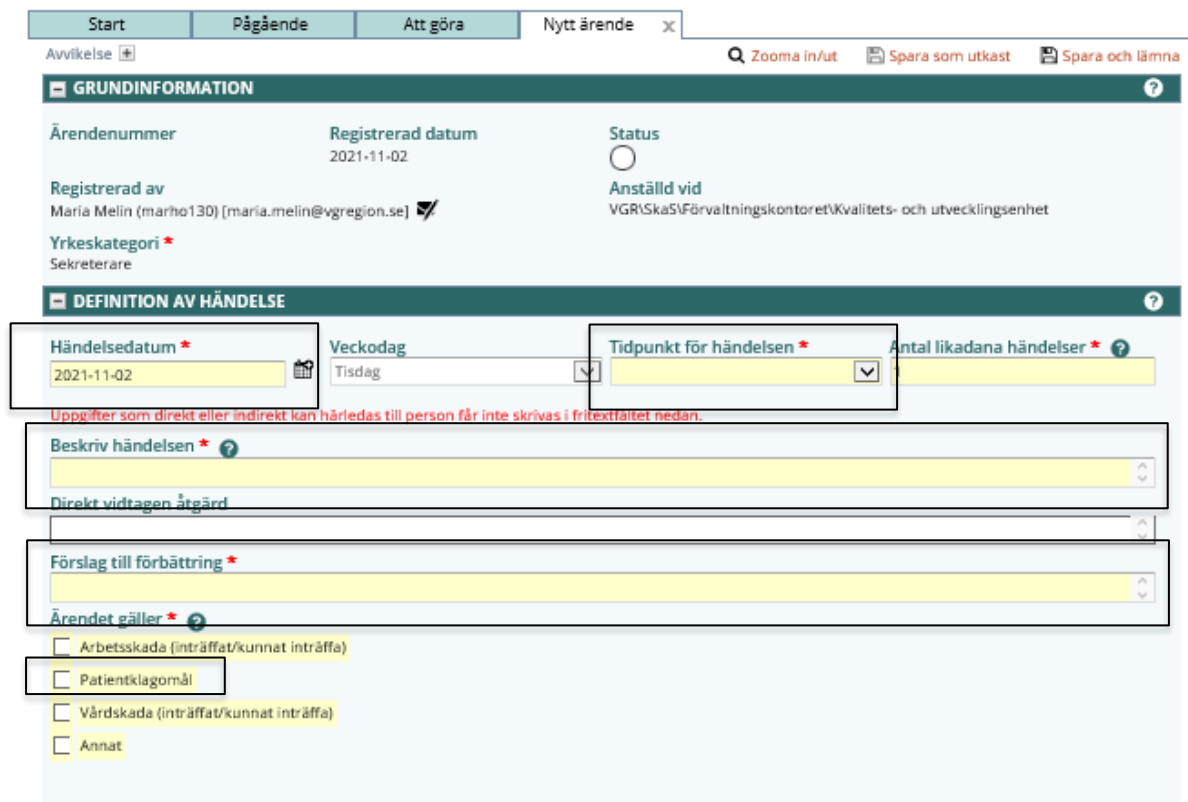
Arbetsbeskrivning

Patientklagomål kan inkomma via brev, mejl eller telefonsamtal. Alla patientklagomål ska registreras. Öppna avvikelshanteringssystemet Med Control PRO och öppna ett nytt ärende genom att Klicka på ”Registrera”.



Ange händelsedatum och tidpunkt för händelsen. Om det ej framgår välj dagens datum och ”vet ej” under tidpunkt.

Under ”beskriv händelsen” skriv: Klagomål som inkommit från patient/närstående via xxx, se bifogat. I fältet ”förslag till förbättring” fyll i tre punkter: ...



Bocka i ”Patientklagomål” under ärendet gäller.

Bocka i ruta för varifrån klagomålet kommer; Patient eller Närstående.

Ange datum för när klagomålet inkom.

The screenshot shows a web form for reporting a patient complaint. The title is "Klagomålet kommer via *". A dropdown menu is set to "Patient". Below this is a list of checkboxes for "Klagomålet kommer via": Patient (checked), Närstående, IVO, Patientnämnden, 1177, and Annan. A date field "Inkommet från patient/närstående" is highlighted with a calendar icon. Below are fields for "Namn/Återkoppla till", "Telefon-/mobilnummer", "Adress, postnummer, ort", and "E-postadress". A dropdown for "Typ av patientklagomål ?" is set to "Bemötande/kommunikation". Below it are checkboxes for "Organisation/regler/rutiner" and "Vård och behandling". The "Patientens personnummer" field is highlighted with a mask "YYYYMMDD-XXXX", and the "Patientens kön *" dropdown is highlighted.

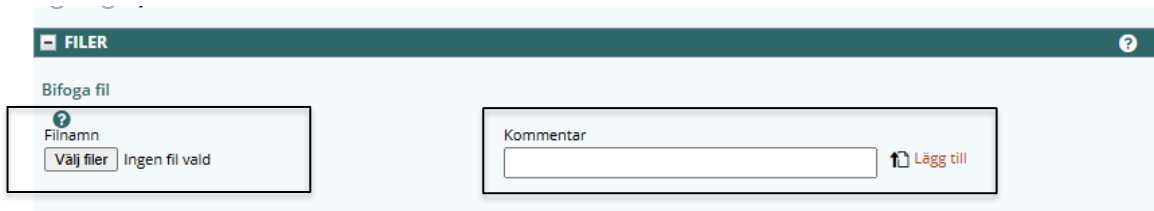
Under ”typ av patientklagomål”, klicka på +, välj övrigt under de rubriker som stämmer in på ärendet, kan vara flera. Fyll i patientens personnummer och tryck tab-tangenten, patientens kön fylls i automatiskt. Om patientens personnummer ej finns, tryck på pilen för att välja kön/vet ej.

Tryck på SkaS – då kommer alla verksamheter fram. Välj vilken verksamhet ärendet gäller och sedan ledningsgrupp för verksamheten.

The screenshot shows a dropdown menu titled "Upptäcktes på *". The breadcrumb path is "VGR » SkaS » Förvaltningskontoret". The dropdown list includes: Förvaltningskontoret, Ekonomienhet, HR enhet, Kommunikationsenhet, Kvalitets- och utvecklingsenhet, Kvalitetsfunktion, Patientsäkerhetsfunktion, Sjukhuskyrkan, Stabsledning, Unilabs, and Verksamhetsutveckling.

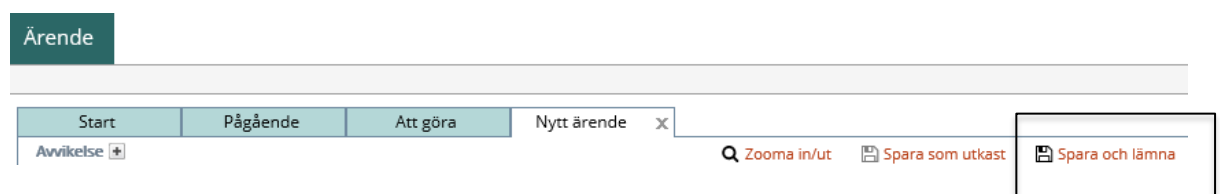
För att bifoga den inkomna handlingen ”dra och släpp” dokumentet över ”bifoga fil” eller klicka på bläddra och leta upp dokumentet.

I rutan för kommentar skriv: Klagomål från patient/närstående 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.

AV-numret meddelas till den klagande via mejl eller brev om det är möjligt.



För att meddela verksamheten går vi in i avvikelsen igen.

Klicka på AV-numret för att komma tillbaka in i avvikelsen.



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

I fältet ämne skriv: Klagomål från patient/närstående.

I meddelandefältet skriv: Hej, klagomål som inkommit från patient/närstående via xxx, se bifogat. Tacksam för handläggning. Skriv under med Patientsäkerhetsfunktionen.

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

Start Pågående Att göra Sökresultat AV-753789

Avvikelse Ändringslogg E-postlogg Skriv ut Zooma in/ut Spara Spara och lämna

GRUNDINFORMATION
DEFINITION AV HÄNDELSE
SAMORDNING

Samordningsansvarig
SkaS VO7 Medicin 1 Ledningsgrupp VO7 ÅA

Till: Separera e-post adresser med semikolon
ewa.averland@vgregion.se;jonna.sandh@vgregion.se

Ämne:

Meddelande:

Kommentar

Samordning klar
2025-01-22

Käll- och litteraturförteckning

Patientsäkerhetslagen (2010:0659)

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

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: SKAS9731-1293598546-27

Version: 4.0

Giltig från: 2025-02-28

Giltig till: 2027-02-26