

Gäller för: Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Giltig från: 2026-04-16

Innehållsansvar: Sarah Nilsson, (sarni5), Administrativ koordinator

Giltig till: 2028-04-16

Granskad av: Flera granskare finns - se eftersättsblad

Godkänd av: Thomas Brezicka, (thobr2), Chefläkare

Synpunkter och klagomål på vården

Revidering i denna version

”Utredning av IVO” justering av text.

Syfte

Denna rutin syftar till att synpunkter och klagomål ska handläggas på ett samstämmigt och korrekt sätt inom Sahlgrenska Universitetssjukhuset. Det ska vara enkelt för patienter, närstående samt för andra vårdgivare och myndigheter att framföra synpunkter och klagomål.

Bakgrund

Synpunkter från patienter och närstående utgör viktiga underlag i det systematiska patientsäkerhetsarbetet för att utveckla och förbättra vården. Vårdgivaren har enligt patientsäkerhetslagen en skyldighet att ta emot och besvara klagomål och synpunkter på den egna verksamheten.

Arbetsbeskrivning

Avvikelseregistrering

Synpunkter och klagomål ska registreras och hanteras i avvikelshanteringssystemet MedControl PRO (MCP), oberoende om de lämnas muntligen eller skriftligen. Orsaksutredning samt vidtagna åtgärder ska tydligt framgå i avvikelserapporten. Upprättade handlingar skannas in för arkivering i MCP.

Diarieföring

Handlingar som rör synpunkter och klagomål registreras i MCP och behöver inte diarieföras i Public 360.

Om ärendet fortsätter utanför utredningens ändamål ska ärendet övergå till att diarieföras i Public 360, med hänvisning till ärendenumret i MCP. I MCP läggs en hänvisning till diarienumret.

Journaldokumentation

Om informationen i klagomålet behövs för en god och säker vård ska klagomålet registreras i journalen, utöver ärendehantering i MCP. Avvikelse nummer i MCP ska då anges i patientjournalen. Om klagomålet inte har betydelse för god och säker vård i det enskilda fallet dokumenteras klagomålshanteringen i sin helhet i MCP.

Tydlig information till patienter och närstående

Det ska finnas tydlig information tillgänglig för patienter och närstående om hur man framför synpunkter och klagomål. Föredrar patienten att lämna ett skriftligt klagomål så finns en blankett på SUs externa hemsida. Den som vill framföra synpunkter och klagomål får inte anvisas ett visst sätt att framföra dem på.

Mottagare av synpunkter och klagomål

Varje medarbetare är skyldig ta emot synpunkter och klagomål på vården, oavsett hur de framförs. Medarbetaren ansvarar för att en avvikelserapport registreras i MCP. Den som framför klagomål ska kunna vara anonym.

Klagomål via 1177

Varje enhet ska kunna ta emot synpunkter och klagomål från patient/närstående via tjänsten 1177 "Synpunkter och klagomål". Vid varje enhet ska det finnas en funktion som dagligen (kontorstid) kontrollerar inkomna ärenden. Denna funktion ansvarar för registrering av ärendet i MCP och första svar till patienten med information om ärendegång och återkoppling.

Besvarande av synpunkter och klagomål

Senast en arbetsdag efter att klagomålet inkommit ska mottagande enhet ge den som framfört klagomålet bekräftelse på att ärendet emottagits och att svar kommer ges inom fyra veckor. Om slutligt svar inte kan ges inom fyra veckor ska den som framfört klagomålet informeras om ärendets fortsatta handläggning och när slutligt svar bedöms kunna ges.

Klagomålen ska besvaras på lämpligt sätt och med hänsyn till klagomålets art och den enskildes förmåga att tillgodogöra sig information. Skriftliga svar bör företrädesvis, och efter överenskommelse med patienten, ges via 1177. Korrespondens via 1177 ska införas i MCP, där det också ska framkomma hur svaret har getts. Om svar dröjer ska patient och närstående informeras om detta.

Vårdgivaren ska ge den som har klagat

1. en förklaring till vad som har inträffat, och
2. i förekommande fall, en beskrivning av vilka åtgärder som vårdgivaren avser att vidta för att en liknande händelse inte ska inträffa igen.

Den information som ges måste menprövas, enligt gällande regler för sekretess.

Om klagomålet rör en vårdskada, eller risk för vårdskada, ska händelsen utredas enligt rutin "Avvikelsehantering i MedControl PRO".

Synpunkter och klagomål via Patientnämnden

Patientnämndernas huvuduppgift är att hjälpa och stödja patienter att få sina klagomål besvarade av vårdgivaren.

Nya ärenden från Patientnämnden inkommer till Expeditionen för patientärenden. Därifrån skickas en bekräftelse till Patientnämnden, klagomålet registreras i MCP och vidarebefordras till berörd verksamhet för handläggning.

Verksamheten ansvarar för utredning av inkomna synpunkter och klagomål, samt eventuella åtgärder och uppföljning av dem. Svar skickas till Patientnämnden som vidarebefordrar det till patienten. Svaret ska alltid formuleras på ett sätt som patienten kan förstå.

Om chefläkare önskar återkoppling framgår detta av bifogat följbrev. Svar ska skickas snarast möjligt, dock senast det datum Patientnämnden angett. Om verksamheten behöver längre tid ska detta meddelas berörd handläggare inom Patientnämnden, som i sin tur informerar den klagande.

Vid flera berörda verksamheter/enheter är det önskvärt att ett gemensamt svar skrivs.

Synpunkter och klagomål via Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Hälso- och sjukvårdens tillsynsmyndighet, IVO, kan välja att vidarebefordra klagomål till berörd vårdgivare för handläggning eller välja att själv utreda anmälan. Det finns således två olika handläggningsförfarande av IVO-ärenden. Vilken typ av handläggning som krävs förtydligas i bifogat följebrev från Expeditionen för patientärenden som tar emot samtliga klagomål som inkommer via IVO.

1. Vidarebefordrade klagomål

Vidarebefordrade klagomål från IVO registreras i MCP av Expeditionen för patientärenden som sedan skickar det till berörd verksamhet för handläggning.

I verksamhetens handläggning ingår bekräftelse till den klagande med uppgift om beräknad svarstid. Därefter sker utredning av inkomna synpunkter och svar till patient eller närstående, inklusive eventuella åtgärder och uppföljning av dem. Om återkoppling till chefläkare önskas framgår detta av bifogat följebrev.

2. Utredning av IVO

I de fall IVO väljer att utreda inkomna klagomål skickas en underrättelse och begäran om handlingar till berörd vårdgivare tillsammans med klagomålet. Handläggning av dessa ärenden sker via Expeditionen för patientärenden som ansvarar för diarieföring, registrering av ärendet i MCP samt utskrift av journaler och avvikelserapporter. Chefläkare tar alltid del av de inkomna klagomålen.

Underrättelsen och begäran skickas till berörd verksamhet för ställningstagande till yttrande över det som anmälaren framför i klagomålet. Om verksamheten väljer att yttra sig ska detta undertecknas av verksamhetschef och bifogas i MCP varefter Expeditionen för patientärenden informeras om att yttrande finns och är färdigt att skickas till IVO. Vid behov av förlängd svarstid kontaktas Expeditionen för patientärenden som ansöker om anstånd.

Chefläkare läser verksamhetschefens eventuella yttrande varefter Expeditionen för patientärenden diarieför och skickar handlingar till IVO.

Verksamheten ska ta ställning till om en utredning med frågeställningen om lex Maria-anmälan ska genomföras. Chefläkare kan vid behov ge råd till verksamheterna när ärenden inkommer eller på eget initiativ besluta om att sådan utredning genomförs.

IVO har en skyldighet att kommunicera med hälso- och sjukvårdspersonal i de fall anmälaren riktar sitt klagomål mot enskilda yrkesutövare eller om de under utredningen finner anledning att involvera enskild hälso- och sjukvårdspersonal. IVO begär då personuppgifter från vårdgivaren och skickar sedan handlingar direkt hem till vederbörandes folkbokföringsadress.”. Verksamhetschefen ansvarar för att berörd personal omgående informeras om klagomålet i de fall IVO begär personuppgifter, så att brevet från IVO inte kommer som en överraskning.

Enskild hälso- och sjukvårdspersonal ges möjlighet att inkomma med ett yttrande till IVO. Oftast är det av värde att rådgöra med någon, till exempel verksamhetschef, innan enskild personal skickar ett svar. Yttrande från enskild kan skickas direkt till IVO eller skickas av Expeditionen för patientärenden.

IVO skickar alltid ett förslag till beslut i ett klagomålsärende till vårdgivaren och den som klagat, samt i förekommande fall till enskild personal. Då har verksamhetschef och eventuell enskild personal möjlighet att inkomma med synpunkter på förslaget, inom den tid som IVO anger.

Det är viktigt att ge stöd till medarbetare som blir omnämnd i klagomål. Se nedanstående länkar för mer information.

Överföring av klagomål till annan verksamhet eller vårdgivare

Om ärendet berör en annan verksamhet än den som tagit emot klagomålet ska det skyndsamt överföras till berörd verksamhet.

Om det står klart att klagomålet bör hanteras av en annan verksamhet/förvaltning inom vårdgivaren VGR, ska mottagaren vidarebefordra ärendet för fortsatt hantering. Ärendet vidarebefordras då via MCP. Om klagomålet rör en annan vårdgivare får ärendet överlämnas först efter patientens medgivande.

Tänk på att

Utredning av vårdskador ska ske enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om vårdgivarens systematiska patientsäkerhetsarbete (HSLF-FS 2017:40).

Händelser som efter utredning bedöms ha medfört, eller kunnat medföra allvarlig vårdskada, ska skickas till chefläkarna för ställningstagande till eventuell Lex Maria-anmälan, se rutin i nedanstående länkar.

Vid skada på patient, ska patienter informeras om möjligheten att söka ersättning via Patientförsäkringen, LÖF, och om tillämpligt via Läkemedelsförsäkringen.

Patienten ska också ges information om möjligheten att framföra klagomål till IVO samt att Patientnämnden kan ge stöd.

Om klagomål inkommer via e-post ska ett svar via e-post endast innehålla bekräftelse på att ett klagomål tagits emot och att kontakt kommer att tas senare med den som klagat. Tänk på att svar via e-post aldrig ska innehålla historik eller personuppgifter.

Ansvar

Verksamhetschef ansvarar för att denna rutin är känd och följs inom verksamheten.

Uppföljning, utvärdering och revision

Expeditionen för patientärenden

Relaterad information

SU-övergripande rutin "[Avvikelsehantering i MedControl PRO](#)"

SU-övergripande rutin "[Chefers stöd till medarbetare i samband med vårdskada eller patientklagomål](#)"

SU-övergripande rutin "[Sekretess inom hälso- och sjukvården](#)"

SU-övergripande rutin "[Lex Maria-anmälan](#)"

Regional rutin "[Diarieföring i Västra Götalandsregionen](#)"

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

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

[Om du inte är nöjd med vården - 1177 Vårdguiden](#)

[Blankett för synpunkter och klagomål](#)

[Jag är anmäld, vad händer nu?](#)

[Rutin journaldokumentation i Melior](#) (sidan 50)

[Patientsäkerhetslagen \(2010:659\)](#)

[Lag \(2017:372\) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården](#)

[SFS 2017:378](#)

[Patientlag \(2014:821\)](#)

Arbetsgrupp

Thomas Brezicka, chefläkare

Annelie Fagerberg, chefläkare

Johan Sandelin, chefläkare

Anders Edebo, chefläkare

Kajsa Holm, strateg

Katrin D'Arro, systemspecialist MCP/undersköterska/kvalitetsombud MGAÖ

Lars-Göran Lindesjö, administrativ koordinator

Sarah Nilsson, administrativ koordinator

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Innehållsansvar: Sarah Nilsson, (sarni5), Administrativ
koordinator

Granskad av: Kajsa Holm, (kajho4), Strateg, Johan Sandelin,
(johsa), Chefläkare

Godkänd av: Thomas Brezicka, (thobr2), Chefläkare

Dokument-ID: SU9771-677637494-348

Version: 25.0

Giltig från: 2026-04-16

Giltig till: 2028-04-16