

Gäller för: Verksamhet Infektion

Innehållsansvar: Sara Reesalu, (sarre3), Vårdenhetschef

Godkänd av: Anna Grahn, (annpe88), Verksamhetschef

Giltig från: 2025-09-24

Giltig till: 2027-09-24

Handläggning av klagomål på Infektion

Syfte

Att klargöra handläggning av klagomål och synpunkter på vården på Infektion. Om en patient eller närstående inte är nöjd med vården eller bemötandet, har denne/a rätt att klaga och lämna synpunkter. Klagomål och synpunkter är en möjlighet att förbättra och utveckla verksamheten.

Ansvar

Verksamhetschefen ansvarar för att rutinen är känd och följs.

Verksamhetschef utser **Kontaktperson för klagomålshantering**.

Kontaktperson är den person som har övergripande ansvar för att ta hand om och bearbeta klagomål från patienter och närstående avseende vård och behandling. Verksamhetsutvecklare är utsedd till kontaktperson för klagomålshantering på Infektion.

Arbetsbeskrivning

Synpunkter och klagomål kan lämnas:

- muntligen direkt till medarbetare på Infektion
- via telefon, brev, mejl eller annat dokument (t ex särskild blankett i väntrum)
- via tjänsten 1177
- via Patientnämnden
- via Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

1. Alla medarbetare kan ta emot klagomål/synpunkter.
2. Klagomål som tas emot via telefon, brev/e-post, annat dokument eller via 1177 av medarbetare på Infektion ska registreras som ett ärende i MedControl PRO (MCP) under rubriken *Patientklagomål*. Informera patient/närstående om att avvikelse skrivs och om möjligheten att vara anonym men att återkoppling i så fall inte kan genomföras i det enskilda ärendet. Samtycke krävs för registrering med personnummer.

Skriftliga klagomål ankomststämplas och originalet skannas in och bifogas ärendet i MCP. Vårdenhetschef/enhetschef meddelar kontaktperson för klagomålshantering att enheten mottagit ett klagomål och att registrering har skett i MCP.

3. Klagomål som inkommer via Patientnämnden eller vidarebefordras från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) registreras av administratör på Expeditionen för patientärenden som sedan vidarebefordrar ärendet till verksamhetsledning på Infektion för fortsatt handläggning.
4. Kontaktpersonen för klagomålshantering bedömer tillsammans med verksamhetschef, enhets- alt. vårdenhetschef och/eller vårdenhetsöverläkare hur klagomålet ska handläggas och hur återkoppling till patient och/eller närstående ska ske. Klagomål ska i första hand hanteras och utredas av enhets- alt. vårdenhetschef och vårdenhetsöverläkare på berörd enhet. Vårdgivaren ska ge den klagande en förklaring till vad som inträffat och i förekommande fall, en beskrivning av vilka åtgärder som vårdgivaren vidtagit/avser att vidta för att förhindra att en liknande händelse ska inträffa igen.
5. Ansvarig på enhet alt. kontaktperson för klagomålshantering bör senast en arbetsdag efter det att klagomålet inkommit, lämna bekräftelse till patient och/eller närstående att klagomålet har mottagits. Patient och/eller närstående bör om möjligt ges besked om när svar bedöms kunna lämnas. Återkoppling bör ske inom tio arbetsdagar, senast inom fyra veckor. Tar utredningen av klagomål längre tid än utlovat ska den som framfört klagomål informeras om orsaken.
6. När klagomålet är utrett och åtgärder är vidtagna är det viktigt att detta dokumenteras i MCP. Om korrespondensen i ärendet blir mer än det inkommande klagomålet och resultatet av utredningen ska hela korrespondensen diarieföras. MCP ärendenummer antecknas i diariet och diarienumret antecknas i MCP.

Uppföljning och utvärdering

Kontaktpersonen för klagomål ska var sjätte månad sammanställa de synpunkter och klagomål på vården som inkommit och redovisa för verksamhetsledningen.

Uppföljning av utredda klagomål ska ske på arbetsplatsträffar.

Rutinen uppdateras vartannat år.

Relaterad information

[Klaga på vården - Västra Götalandsregionen \(vgregion.se\)](#)

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

[Patientsäkerhet - Socialstyrelsen](#)

[Avvikelsehantering i MedControl Pro \(vgregion.se\)](#)

Granskare

Christina Nordh, enhetschef

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Verksamhet Infektion

Innehållsansvar: Sara Reesalu, (sarre3), Vårdenhetschef

Godkänd av: Anna Grahn, (annpe88), Verksamhetschef

Dokument-ID: SU9784-44644612-23

Version: 6.0

Giltig från: 2025-09-24

Giltig till: 2027-09-24