

Gäller för: Verksamhet Urologi

Giltig från: 2024-10-23

Innehållsansvar: Anna Fredriksson, (annfr150), Verksamhetsutvecklare

Giltig till: 2026-10-18

Granskad av: Anna Fredriksson, (annfr150), Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Ali Khatami, (alikh), Verksamhetschef

# Hantering av inkomna avvikelser och klagomål

Syfte: Rutinen syftar till att säkra att ett korrekt handläggande av avvikelser och klagomål sker.

## Arbetsbeskrivning

### Avvikelsehantering i MedControl PRO:

Avvikelse som medarbetarna anmäler i MedControl PRO läggs alltid till medarbetarens närmaste chef, vid behov kan andra chefer bli kontaktad för vidare utredning. Respektive chef ansvarar för återkoppling till sina medarbetare. Samtliga inkomna avvikelse och klagomål tas upp på patientsäkerhetskonferens två gånger per månad.

### Klagomålshantering:

#### Inkomna klagomål direkt till verksamheten

Inkomna klagomål som kommer via e-post, 1177, via brev eller telefon registreras av verksamheten i MedControl PRO. Skriftliga klagomål skannas in och bifogas ärendet. Uppgifter som direkt eller indirekt kan härledas till person får inte skrivas i fritext-fältet utan anges i separat ruta för personnummer. Registreraren väljer den enhet där registreraren arbetar på i fältet "Inträffade på" och ärendet går automatiskt vidare till dennes chef som bedömer vem som skall utreda ärendet. Bekräftelse skickas inom två dygn och skall skannas in i MedControl PRO. Klagomål via telefon bekräftas direkt i samtalet och noteras i MedControl Pro att så är gjort.

## Inkomna klagomål från patientnämnden

Inkomna klagomål från patientnämnden registreras av Expeditionen för patientärenden som även skickar en bekräftelse till patientnämnden att klagomålet har mottagits. Expeditionen för patientärenden meddelar verksamheten att ett klagomål finns registrerat och när senaste svarsdatum är. Om verksamheten inte kan besvara ärendet inom utsatt tid kontaktas patientnämnden för att be om anstånd.

Den klagande ska få svar inom 30 arbetsdagar.

## Inkomna klagomål från IVO:

När patient/närstående klagar på vården till IVO, begärs handlingar av vårdgivaren som underlag i sin utredning. Anmälan och begäran om handlingar skickas från Expeditionen för patientärenden till berörd verksamhet. Verksamheten inkommer med begärda handlingar. Om eventuell försening måste anstånd sökas via Expeditionen för patientärenden som kontaktar IVO. Verksamheten registrerar och handlägger patientklagomålet i MedControl PRO. Uppge i fritextfält att det är ett klagomål som inkommit via IVO (gärna med angivande av IVOs dnr). Klagomålet kan med fördel skannas in i MedControl. Om samma händelse som klagomålet gäller redan finns inrapporterad i MedControl ska klagomålet läggas in i samma redan befintliga ärende. Chefläkarna granskar handlingarna som därefter skickas till IVO.

## Lex Maria:

Vårdgivaren ska anmäla händelser som medfört, eller hade kunnat medföra, allvarligvårdskada. Anmälan ska ha kommit in till Inspektionen för vård och omsorg inom två månader från det att händelsen inträffade (SOSFS 2013:3).

Den officiella anmälan skrivs av chefläkare.

## Underlag som skall bifogas:

- Avvikelsesrapport ur MedControl PRO (lex Maria-aktiverad)
- Kopia av patientens journal för aktuellt vårdtillfälle
- Händelseanalys inklusive handlingsplan och analysgraf
- Övriga handlingar (t ex PM, riktlinjer och rutiner)

Enligt lag måste vårdgivaren journalföra att en anmälan enligt lex Maria blivit gjord och att patient/anhörig blivit informerad om att anmälan gjorts. Verksamhetschef ansvarar för dokumentation av anmälan i patientens journal i mallen Lex Maria. Dokumentationen ska ske under aktuellt vårdtillfälle, dvs då händelsen inträffade

## Arkivering:

- Expeditionen för patientärenden ansvarar för att arkivera handlingar rörande patientärenden.
- Expeditionen för patientärenden behåller originalhandlingarna i fyra år, därefter förvaras de på Arkivet Östra.
- Verksamheterna får kopior/arbetsmaterial och behöver inte arkivera dessa.

## Ansvar

Berörda personer såsom rollpersoner i MedControl Pro, klagomålshanterare samt verksamhetsutvecklare, Verksamhet Urologi, är ansvariga för utförandet av rutinens aktiviteter. Verksamhetschef bär ansvar för att denna rutin blir känd och ansvarar för att den finns.

## Uppföljning, utvärdering och revision

Verksamhetsutvecklaren ansvarar för uppföljning/revision av innehållet i rutinen. Medvetet avsteg från rutinen dokumenteras i Melior om rutinen är kopplad till patient. Övriga orsaker till avsteg från rutinen rapporteras i MedControlPRO.

## Relaterad information

D11 Lex Maria tillgänglig:

<http://intra.sahlgrenska.se/sv/SU/Kvalitet/Patientsakerhet/Lex-Maria/>

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Riktlinje

**Gäller för:** Verksamhet Urologi

**Innehållsansvar:** Anna Fredriksson, (annfr150), Verksamhetsutvecklare

**Granskad av:** Anna Fredriksson, (annfr150), Verksamhetsutvecklare

**Godkänd av:** Ali Khatami, (alikh), Verksamhetschef

**Dokument-ID:** SU9803-2137832294-91

**Version:** 5.0

**Giltig från:** 2024-10-23

**Giltig till:** 2026-10-18