

Gäller för: Verksamhet Hybrid och intervention

Giltig från: 2026-03-03

Innehållsansvar: Marcus Käck, (marka153), Verksamhetsutvecklare

Giltig till: 2028-03-03

Godkänd av: Sophie Lindgren, (sopli2), Verksamhetschef

Hantering av synpunkter och klagomål

Hybrid och intervention

Förändringar sedan föregående version

2026-02-20: Kompletterat med hantering av ärenden via 1177. Ändrad rollfördelning

Syfte

Att på ett standardiserat sätt handlägga till enheterna inom verksamhet Hybrid och intervention inkomna synpunkter och klagomål via brev, 1177, SDK (säker digital kommunikation) och mail till verksamhetens funktionsbrevlåda. Detta för att förenkla samt säkerställa återkoppling till den klagande och utredning enligt beslutade tidsramar. Denna rutin är en lokal komplettering till den sjukhusövergripande rutinen [Synpunkter och klagomål på vården \(vgregion.se\)](https://vgregion.se)

Arbetsbeskrivning

Inkomna klagomål och synpunkter skickade direkt till verksamhetens funktionsbrevlåda alternativt till verksamhetens enheter registreras i MedControl PRO (MCP) av den som har till uppgift att bevaka respektive inkorg.

Vid registrering i MCP anges enhet och ärendet

vidarebefordras därefter per automatik till ärendansvariga på berörd enhet. Mail/brev skannas in och bifogas ärendet.

Den som registrerat klagomålet i MCP bekräftar inom loppet av en arbetsdag till den klagande att ärendet mottagits och att återkoppling kommer att ske snarast, dock senast inom fyra veckor. Skriftlig bekräftelse skannas även den in och biläggs ärendet i MCP.

Ansvar

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

Uppföljning, utvärdering och revision

Medvetet avsteg från rutinen dokumenteras i Melior om rutinen är kopplad till patient. Övriga orsaker till avsteg från rutinen rapporteras i MCP.

Relaterad information

Sjukhusövergripande rutin [Synpunkter och klagomål på vården \(vgregion.se\)](https://vgregion.se).

Granskare/arbetsgrupp

Ann-Charlotte "Lotta" Dahlqvist, enhetschef Administrativ enhet, Hybrid och intervention

Lizette Broddhammar, verksamhetsassistent, Hybrid och intervention

Sara Ljungberg, systemadministratör Administrativ enhet
Hybrid och intervention

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Verksamhet Hybrid och intervention

Innehållsansvar: Marcus Käck, (marka153),
Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Sophie Lindgren, (sopli2), Verksamhetschef

Dokument-ID: SU9805-1593997-3136

Version: 2.0

Giltig från: 2026-03-03

Giltig till: 2028-03-03