

Gäller för: Verksamhet Ögonsjukvård

Giltig från: 2025-03-25

Innehållsansvar: Sebastian Lund, (seblu4), Verksamhetsutvecklare

Giltig till: 2027-03-25

Granskad av: Anna Krook, (annkr46), Enhetschef

Godkänd av: Madeleine Zetterberg, (madan5), Överläkare/Professor

# ADM Synpunkter och klagomål från patienter och anhöriga

## Syfte

Syftet med denna rutin är göra vården säkrare genom att:

- patienter och/eller anhöriga ges möjligheter att framföra synpunkter/klagomål på vården
- synpunkter/klagomål tas om hand i verksamheten och utreds i dialog med patient/anhörig
- inkomna synpunkter/klagomål ligger till grund för förbättringsarbete.

## Arbetsbeskrivning

### Hur kan patienter/närstående framföra klagomål?

- Direkt till medarbetare inom Ögonsjukvården – alla är mottagare
- Per brev till verksamheten
- Per telefon via Kontaktpunkten
- Via ”Mina vårdkontakter” 1177.

På varje vårdenhet skall finnas skriftlig patientinformation om klagomålshantering samt en särskild klagomålsblankett som patienter/närstående kan fylla i och lämna direkt till personal eller skicka in i efterhand. Vid behov skall medarbetare inom Ögonsjukvården vara behjälplig med att fylla i blanketten.

## **Hur tar verksamheten hand om inkomna synpunkter/klagomål?**

Den som tar emot en synpunkt/klagomål ansvarar för att ärendet registreras i MedControl PRO samt för att komma överens med den klagande om hur hon/han vill ha svar. Om ärendet inte går att lösa direkt hänvisas den klagande till berörd linjechef som kan nås via sjukhusets växel.

I det fall ärendet inte går att lösa enligt ovan hänvisas till verksamhetens patientärendeansvariga som informerar om på vilket sätt patient eller anhörig kan gå vidare med sitt klagomål. Verksamhetschef kan vid behov ta över ärendet.

Alla synpunkter/klagomål skall registreras i avvikelshanteringssystemet MedControl PRO.

Ärendeansvarig avgör den fortsatta hanteringen och avslutar ärendet när det är färdigbehandlat. Synpunkter/klagomål skall ligga till grund för kontinuerligt förbättringsarbete i verksamheten.

Uppföljning och återföring av erfarenheter ifrån klagomålshanteringen sker enligt Ögonsjukvårdens lokala rutin: Avvikelsehantering – uppföljning/utvärdering & återföring.

## **Ansvar**

Samtliga medarbetare inom Ögonsjukvården skall arbeta enligt denna rutin. Verksamhetschef ansvarar för att rutinen finns. Linjechefer ansvarar för att rutinen blir känd i verksamheten.

## Referenser och relaterade dokument

SU:s riktlinjer för klagomålshantering.

Patientinformation om klagomålshantering.

Klagomålsblankett.

Ögonsjukvårdens rutin för Avvikelsehantering – uppföljning/utvärdering & återföring.

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Riktlinje verkställighet

**Gäller för:** Verksamhet Ögonsjukvård

**Innehållsansvar:** Sebastian Lund, (seblu4),  
Verksamhetsutvecklare

**Granskad av:** Anna Krook, (annkr46), Enhetschef

**Godkänd av:** Madeleine Zetterberg, (madan5),  
Överläkare/Professor

**Dokument-ID:** SU9820-1156830909-26

**Version:** 9.0

**Giltig från:** 2025-03-25

**Giltig till:** 2027-03-25