

Rutin för hantering av synpunkter och klagomål inom hälso- och sjukvård och tandvård

Region Jönköpings läns förhållningssätt och regelverk gällande hantering av klagomål och synpunkter framgår av ”Riktlinjer för hantering av synpunkter och klagomål inom hälso- och sjukvård och tandvård”. Patientnämndens uppdrag och arbetssätt är reglerat i lag och inte beskrivet i detta dokument.

Arbeta förebyggande

Skapa rutiner för att inom några dagar ringa upp patienter som visat missnöje redan under vårdepisoden eller där personalen misstänker att omhändertagandet inte blev optimalt. Fråga hur det går och om det finns några frågor. Dokumentera rådgivningen i patientens journal. Säkra att verksamhetschefen/ledningen har stående telefontider varje vecka för fall som inte kan redas ut av behandlande personal.

Hantering av inkommande synpunkter och klagomål

En vårdverksamhet kan ta emot klagomål och synpunkter på olika sätt

- direkt i samband med ett besök/vårdtillfälle
- i efterhand via 1177's e-tjänster, mejl, brev, besök eller telefon
- via patientnämnden
- via Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

1. Kontrollera att ärendet har kommit rätt

Klargör att framförda synpunkter/klagomål har kommit rätt. Om inte, överlämna omgående ärendet till aktuell vårdverksamhet för fortsatt hantering och säkra att patienten blir kontaktad av dem.

Exempel: ett klagomål framförs till akutmottagningen men visar sig handla om den medicinska handläggningen av läkare som akutkliniken inte har ansvar för. Ärendet överlämnas till den klinik som behandlaren tillhör.

Klagomål som rör flera vårdverksamheter ska hanteras och besvaras gemensamt om det är möjligt och lämpligt (se punkt 2 och 5a).

2. Ankomstregistrera ärendet och gör en första bedömning

Gör en preliminär bedömning av hur klagomålet/synpunkten ska hanteras och utse en ansvarig handläggare. Registrera ärendet i Synergi som en Patient- och kundsynpunkt, om det inte är gjort sen tidigare.

Då ett klagomål rör flera vårdgivare/verksamheter är det den vårdverksamhet som *tagit emot* ärendet som ansvarar för att ta kontakt med övriga inblandade och se

till att man kommer överens om vem som återkopplar till patient och närstående med ett fullständigt svar.

3. Bekräfta att synpunkten eller klagomålet tagits emot

När en patient framför en synpunkt eller ett klagomål är det viktigt att vi visar att detta är värdefullt för oss. Patienten ska få en muntlig eller skriftlig bekräftelse, senast en arbetsdag efter att en synpunkt eller ett klagomål har framförts.

1. Bekräfta att du tagit emot synpunkten eller klagomålet.
2. Förklara att du är tacksam för att patienten delar med sig av sin upplevelse.
3. Förklara att händelsen kommer att undersökas närmare, och att vi återkommer till patienten inom fyra veckor.

Se exempel på muntligt eller skriftligt standardsvar.

Tack för att du hör av dig och delar med dig av din upplevelse. Det ger oss möjlighet att förändra och förbättra verksamheten.

Vi kommer att undersöka detta närmare, och återkommer till dig inom [x dagar/veckor, max fyra veckor].

Har du frågor får du gärna höra av dig till oss.

Med vänliga hälsningar

[namn och kontaktuppgifter]

4. Starta vid behov en utredning

Gör en bedömning av om det krävs en mer djupgående utredning för att kunna besvara synpunkten eller klagomålet och för att dra slutsatser för det egna patientsäkerhetsarbetet. Fokus ska ligga på att snabbt lösa eventuella oklarheter och missförstånd och på att besvara patienters frågor. Kontakta gärna chefläkaren för rådgivning.

5a. Besvara klagomålet

Sträva efter att besvara klagomålet så snart som möjligt, dock maximalt inom fyra veckor. Klagomål från barn ska hanteras extra skyndsamt. Om det rör sig om en allvarlig vårdskada som ska anmälas enligt lex Maria behövs oftast längre tid än fyra veckor för att utreda vad som hänt och gått fel, men patienten ska ändå få en återkoppling inom fyra veckor.

Synpunkter och klagomål ska besvaras med hänsyn till vad det handlar om. Det kan göras skriftligt, via telefon eller vid ett möte. Men det ska alltid göras på ett sådant sätt att patienten kan tillgodogöra sig informationen. I vissa fall är det bästa sättet att svara genom att ordna ett möte. Klagomål som rör flera vårdgivare/verksamheter ska hanteras och besvaras gemensamt.

Svaret till patienten ska alltid skrivas med ett vårdat, enkelt och begripligt språk. Läs mer i riktlinje klarspråk.

Svaret ska vara riktat direkt till patienten och innehålla:

- ett beklagande eller i relevanta fall en uppriktigt menad ursäkt. Undvik bortförklaringar eller försvar
- en förklaring till vad som har inträffat
- tydliga svar på anmälarens specifika frågor
- i relevanta fall en beskrivning av vilka åtgärder som vårdgivaren avser att vidta för att en liknande händelse inte ska inträffa igen.

Även muntliga svar ska dokumenteras i Synergi.

5b. Samarbeta med patientnämnden

Om ett klagomål framförts genom patientnämnden är vårdverksamheten enligt lag skyldig att besvara klagomålet genom kontakt med nämnden. Det kan innebära att svara på kompletterande frågor eller att medverka i möte mellan patienten och vårdgivaren om patienten önskar ett sådant.

6. Vidta relevanta åtgärder

Anpassa hanteringen av ett ärende efter patientens behov och klagomålets karaktär. Ett klagomål ska alltid besvaras, men åtgärder behöver bara vidtas vid behov och med syftet att utveckla och stärka patientsäkerheten i verksamheten. Dokumentera de insatser som vidtas med anledning av klagomålet (se nedan).

I vissa fall är ett möte med inblandade parter bästa sättet att handlägga klagomål eller framförda synpunkter. Patientens behov kan ibland tillgodoses genom ett uppföljande vårdbesök eller förmedling av en ny/kompletterande vårdkontakt.

Särskilda regler vid vårdskada

Om en patient har drabbats av en vårdskada har vårdverksamheten (enligt 11 kap 2§ patientlagen) skyldighet att snarast informera patienten om:

1. att det inträffat en händelse som har medfört en vårdskada
2. vilka åtgärder som vårdgivaren avser att vidta för att en liknande händelse inte ska inträffa igen
3. vårdgivarens skyldighet att hantera klagomål och synpunkter
4. patientnämndernas uppgift att hjälpa patienten att föra fram klagomål och att få sina klagomål besvarade av vårdgivaren
5. möjligheten att anmäla klagomål till Inspektionen för vård och omsorg
6. möjligheten att begära ersättning enligt patientskadelagen eller från läkemedelsförsäkringen.

Om patienten begär det eller inte själv kan ta del av informationen ska en närstående till patienten informeras. Uppgift om den information som har lämnats ska antecknas i patientjournalen.

Administrativa rutiner/dokumentation

Alla ärenden av typen Patient- och kundsynpunkter registreras i Synergi, i första hand av den person som tar emot synpunkten eller klagomålet. Ärendet kommer

att vidarebefordras av ärendesamordnare inom aktuell enhet till verksamhetschef, medicinskt ansvarig alternativt enhetschef för vidare handläggning. Hanteringen i Synergi får samtidigt inte innebära att svarstiden förlängs.

Om patienten önskar återkoppling på ärendet finns det möjlighet att ange det i ärendet. Formuläret innehåller möjlighet att ange orsakskategori, involverade personer, planerade/genomförda åtgärder och svaret som lämnas till patienten.

I patientjournalen dokumenteras eventuella beslut om ytterligare vårdåtgärder eller annat som är relevant för den fortsatta vården.