

Handbok för hantering av klagomål och synpunkter från patienter och närstående

Anette Karlsson¹ och Eva-Maria Persson¹

¹Stab Vårdstöd och Service, sektionen för Patientinflytande och utveckling, Karolinska Universitetssjukhuset

Introduktion

Sedan 2018 ska den som har ett klagomål i första hand vända sig direkt till berörd vårdgivare. Vårdgivaren ska förklara vad som har hänt och redovisa vilka åtgärder som vidtas för att det inte ska hända igen. Detta ställer nya krav på vårdgivarna att ha tydliga rutiner och nyckelpersoner som ansvarar för handläggning av klagomål.

Syfte och mål med handboken

- Att ge tips och idéer gällande praktiskt arbete vid klagomålshantering så att patientärenden hanteras på ett ändamålsenligt, likvärdigt och effektivt sätt
- Målet är att rutiner och ärendegångar tydliggörs för att underlätta för Karolinskas verksamheter gällande synpunkts- och klagomålshanteringar.
- Målet är också att alla verksamheter skall känna till handboken och använda den i arbetet med klagomålshantering.

Vad innehåller handboken?

Praktisk hantering och förvaring av ärenden

- Praktisk hantering av ärenden som inkommit och diarieförts via Stab Vårdstöd och service
- Att besvara klagomål

Hantering av klagomål

- Enskilt klagomål Karolinska
- Klagomål till patientnämnden (PaN)
- Enskilt klagomål IVO med eller utan underrättelse av personal
- Utredning inför ställningstagande till lex Maria-anmälan
- Inspektion från IVO
- Externa avvikelser från verksamheter som inte använder HändelseVis
- Avvikelse som ska skickas från Karolinska till extern vårdgivare

Utredningar och händelseanalyser

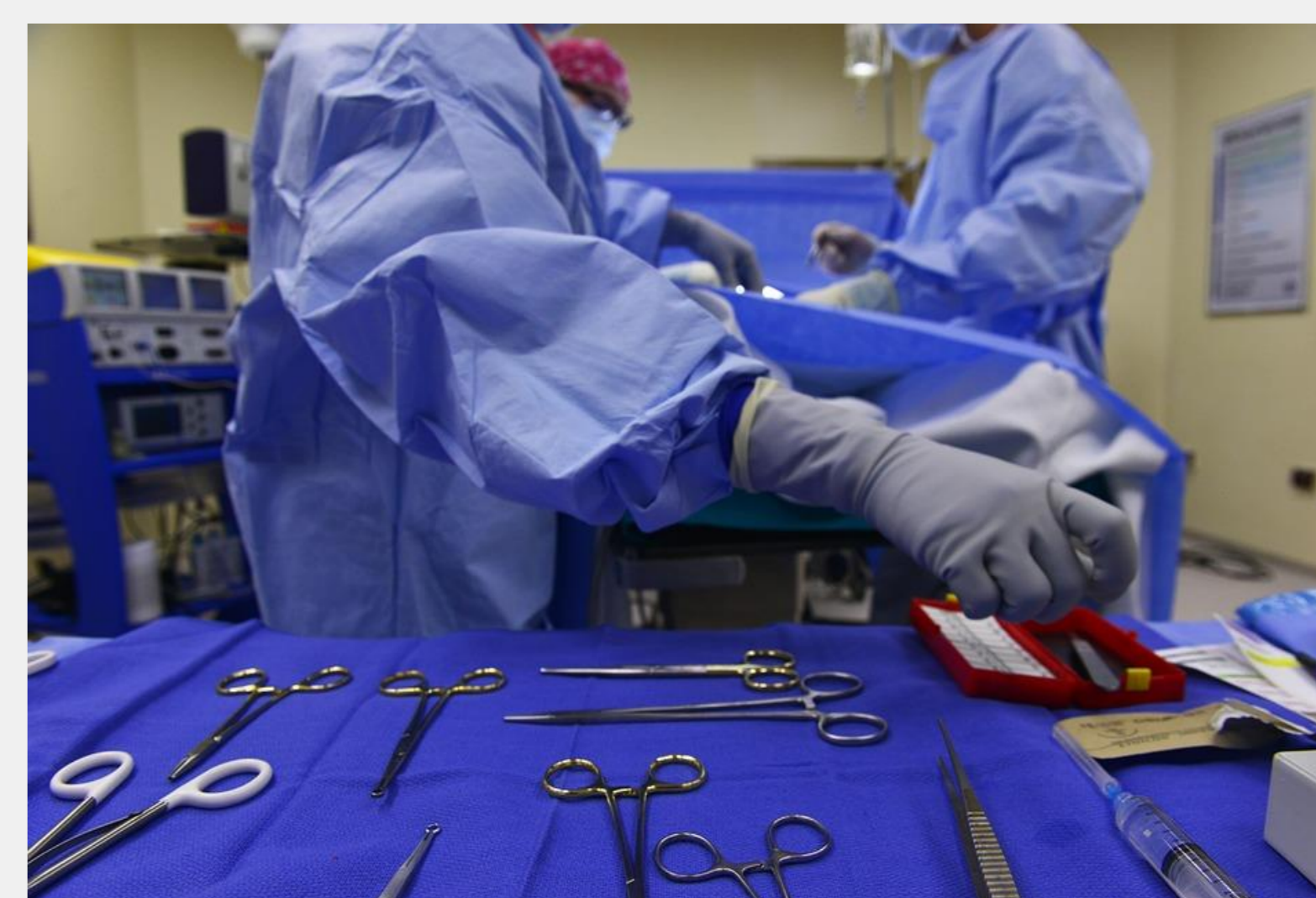
Avslut av ärenden

Praktiska verktyg att använda

- Riktlinjer
- Följebrev
- Mallar
- Att tänka på när du skriver yttranden

Arbete framåt – med patientinvolvering!

Handboken har presenterats för Karolinskas strategiska patient- och närståenderåd som har fått möjlighet att ge synpunkter. Dessa synpunkter utmynnade i en idé från rådet om att skriva en handbok, för patienter och närstående.



Särskilt tack

Paula Andersson (f.d. Frisk) och Filippa Nyberg