

### Rutin

Fastställt av: Yvonne E Nygren

Upprättat av: Anette Lundqvist

Granskare: Bengt Andersson

Organisation gäller inom: Region Västerbotten

## Hantering av synpunkter och klagomål från patient eller närstående

### Förändringar från föregående utgåva

Uppdaterat en länk

### Omfattning

Dokumentet gäller för all personal som hanterar/kommer i kontakt med synpunkter och klagomål från patient, närstående, Patientnämnden och Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

### Bakgrund

Rutinen framtagen för att klargöra hanteringen av inkomna klagomål till Region Västerbotten utifrån lagen gällande klagomålshantering.

### Syfte

I Region Västerbotten ska hanteringen av synpunkter och klagomål handläggas enligt följande rutin.

### Lagar och andra krav

SFS 2010:659 Patientsäkerhetslagen.

SFS 2017:372 Lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården regleras patientnämndernas verksamhet.

### Ansvar och befogenheter

#### Verksamhetschef (VC)

- Ansvarar för att klagomål via IVO besvaras inom föreskriven tid, se arbetsgång 3, 4, 5.
- Ansvarar för att det finns en lokal rutin i verksamheten för hantering av synpunkter och klagomål som beskriver följande:
  - Om klagomålet inkommer på annat sätt än via webben anges vilken funktion som rapporterar in klagomålet i avvikelssystem och kontaktar patient/närstående.
  - Vilken funktion som utreder.
  - Vilken funktion som återför utredning till patient/närstående.
  - Uppföljning av enhetens synpunkter /klagomål vilket ingår i verksamhetens egenkontroll.

---

Ett utskrivet dokument är endast en kopia. Giltig version finns i ledningssystemet.

## Beskrivning/Genomförande

### Inkomna synpunkter och klagomål via webbformuläret **Lämna ett klagomål till vården**

Synpunkter och klagomål som lämnas via webbformuläret "Lämna ett klagomål till vården" 1177 Västerbotten registreras automatiskt i avvikelssystemet.

### Generella riktlinjer

- Om allvarig vårdskada kan misstänkas beslutar verksamhetschef om händelseanalys och kontakt tas med chefläkare. Länk: Chefläkare ([regionvasterbotten.se](http://regionvasterbotten.se))
- Om personuppgifter gått förlorade eller kommit i orätta händer ska ärendet också utredas som en personuppgiftsincident av enhetens personuppgiftshandläggare.
- Om verksamheten ser att fler enheter är inblandade skickas utredningsärende till dessa.
- Svar till patienten ska vara formulerat så att patienten förstår. Kan ges muntligt eller skriftligt. Vid behov kan ett möte med patienten/närstående vara aktuellt.
- Samtliga IVO klagomål kommer via diariet och diarieförs (får ett HSN-nummer).

### Arbetsgång beroende på ingång och typ av synpunkt eller klagomål

Syftet är att så snabbt som möjligt bemöta och lösa eventuella oklarheter och missförstånd samt att besvara patientens/närståendes frågor.

#### *Synpunkter/ klagomål från patient/ närstående via brev, telefon*

- 1 Inkomna synpunkter/klagomål hanteras omgående av verksamheten.
- 2 Ärendet tas emot och skannas in som en avvikelse i Platina om vad som har hänt.
- 3 Mottagningsmeddelande skickas till patient/närstående.
- 4 Utredning sker. Svar ges så snart som möjligt, vanligtvis inom fyra veckor, i annat fall meddelas patient/närstående.
- 5 Klagomålet avslutas.

#### *Synpunkt klagomål rapporteras av patient närstående via webbformuläret "Lämna ett klagomål till vården"*

1. Ett svarsmeddelande att anmälan mottagits skickas automatiskt till avsändaren:  
"Tack för din återkoppling! Det här är en bekräftelse på att vi har tagit emot ditt klagomål eller din synpunkt. Angav du dina kontaktuppgifter i formuläret så kommer vi att kontakta dig så snart som möjligt".
2. Klagomålet hanteras enligt punkt 3–5 under rubriken [Synpunkter/ klagomål från patient/ närstående via brev, telefon](#) ovan.

---

Ett utskrivet dokument är endast en kopia. Giltig version finns i ledningssystemet.

*Klagomål via Patientnämnden från patient/ närstående*

- 1 Klagomål via Patientnämnden (PN) inkommer till VC
- 2 PN begär yttrande från verksamheten, samt anger när yttrande ska vara PN tillhanda.
- 3 Verksamheten rapporterar in klagomålet som en avvikelse i Platina.
- 4 Verksamheten meddelar patienten att de tagit emot klagomålet.
- 5 Utredning görs. Eventuellt beslutade åtgärder genomförs. Avvikelsen stängs.
- 6 Svar/yttrande ges till PN inom 4 veckor. Om utredningen kräver längre tid ska PN meddelas som i sin tur meddelar anmälaren.
- 7 Om inget svar inkommer trots påminnelse avslutar PN ärendet, hänvisar anmälaren till IVO och upprättar en avvikelse.
- 8 Verksamheten dokumenterar vid behov svar/yttrande i patientens journal.
- 9 PN översänder verksamhetens svar/yttrande till anmälaren

*Patientnämndsärende som överlämnas till hälso- och sjukvården (VC) för fortsatt handläggning*

- 1 Verksamheten rapporterar klagomålet som en avvikelse i Platina.
- 2 Verksamheten kontaktar patient/närstående om så önskas, utreder och åtgärdar efter behov.
- 3 Återkopplar till patient/närstående. Avvikelsen stängs.

*Klagomål som IVO överlämnar till verksamheten att hantera och besvara*

- 1 Klagomål inkommer via diariet, ärendet diarieförs och skickas till samordnare för IVO-ärenden.
- 2 Samordnare rapporterar klagomålet som en avvikelse i Platina.
- 3 Klagomålet skickas med säker e-post till VC.
- 4 Klagomålet utreds i verksamheten enligt punkt 3 – 5 under rubriken [Synpunkter/ klagomål från patient/ närstående via brev, telefon](#)
- 5 Ingen återkoppling till IVO behövs.

### *Klagomål som utreds av IVO*

1. Klagomål med begäran om handlingar och uppgifter inkommer till diariet. Diarieförs och skickas till samordnare för IVO-ärenden.
2. Samordnare rapporterar klagomålet som en avvikelse i Platina.
3. Klagomålet skickas med säker e-post till VC.
4. VC ansvarar för att:
  - ta fram de handlingar IVO begär inom angiven tidsram. Om det finns behov av anstånd kontaktas samordnaren.
  - utföra utredningar som anses behövas.
  - skicka begärda handlingar till samordnare som diarieför och skickar till IVO
5. Vid kompletteringar skickas denna till diariet. Samordnare skickar begäran via e-post till VC att:
  - ta fram efterfrågade uppgifter inom angiven tidsram.
  - skicka efterfrågade uppgifter till samordnare som diarieför och skickar till IVO.
6. IVO skickar förslag till beslut som berörda ges möjlighet att lämna synpunkter på. Handlingen diarieförs och samordnare skickar via e-post till VC. Eventuellt yttrande skickas till samordnare som diarieför och skickar till IVO.
7. IVO skickar beslutet via diariet, ärendet diarieförs. Beslutet vidarebefordras av samordnare via e-post till VC. Om beslutet innehåller brister/kritik skickas beslutet även till OC.

### *Klagomål inkommer anonymt till diariet*

1. Om det inte går att utläsa vilken verksamhet som åsyftas i klagomålet avslutas ärendet i diariet.
2. Innehåller klagomålet kritik på vårdgivaren i stort och övergripande skickas det till ägaren för Hälso-och sjukvårdsförvaltningen.
3. Går det att utläsa vilken verksamhet som åsyftas hanteras avvikelsen i verksamheten enligt punkterna 4–5 under [Synpunkter/ klagomål från patient/ närstående via brev, telefon](#)

## Dokumentation och arkivering

I förekommande fall dokumenterar verksamheten att patient/närstående har informerats om utredningens resultat. Dokumentation görs under huvudsökord "Åtgärder"/Anmälan enligt lag och förordning/Anmälan om vårdskada enl. Patientsäkerhetslagen.

## Historik

Ej aktuellt

## Utarbetat av

Anette Lundqvist Objektspecialist Platina

Peter Sjöstedt Förvaltningschef Patientnämnden

## Referenser

[Avvikelser som ska anmälas till IVO \(lex Maria\)](#)

### Dokumentinformation

Här anges information om vad som finns i grå ruta, sidhuvud, sidfot och om information angetts om kontrollerade kopior. Det anges här för att kunna läsas av hjälpmedel för synnedsatta. **Denna information får inte tas bort!**

#### Information i sidhuvud

Bild på region Västerbottens logga.

Versionsnummer: 66094

Giltigt från och med: 2025-11-14

Giltigt till och med: 2027-11-15

#### Information i grå ruta på första sidan

Dokumenttyp: Rutin

Fastställt av: Yvonne E Nygren

Upprättat av: Anette Lundqvist

Granskare: Bengt Andersson

Organisation gäller inom: Region Västerbotten

#### Information i Sidfot

Dokumentnummer: 66094

#### Kontrollerade kopior

[Malfält-Ansvarig för kontrollerade kopior]

[Malfält-Lokal/Plats]