

Klagomålshantering - Barn- och ungdomskliniken

1.1 Klagomål och synpunkter på vården från patient och närstående

Det är inte ovanligt att patienter och närstående uttrycker frustration och missnöje över vården. Varje medarbetare har i uppgift att lyssna, ha dialog kring det inträffade och besvara det man kan. Mycket kan redas ut redan i första mötet mellan patient, närstående och vårdpersonal. Diskutera gärna hanteringen med kollegor och närmaste chef. En avvikelse i Synergi ska vanligen upprättas enligt rutin nedan.

Region Kronoberg använder Inspektionen för vård och omsorg (IVO):s kriterier för vad som är ett klagomål. Följande fasta kategorier finns: Tillgänglighet, information, samtycke, delaktighet, fast vårdkontakt och individuell planering, val av behandlingsalternativ och hjälpmedel, ny medicinsk bedömning, val av utförare, personuppgifter, intyg och sekretess samt övrigt. De baseras på patientlagen (2014:821) kapitel 2-11. Kategorierna täcker inte samtliga klagomål men ska fånga patientupplevda händelser i relation till de krav som patientlagen ställer.

1.2 Patient/närstående lämnar klagomål eller synpunkter på vården direkt till den vårdenhet som är berörd

1. Medarbetaren tar emot uppgifter av patient/närstående. Namn, personnummer, datum för aktuell händelse, vårdenhet och vad klagomålet eller synpunkterna avser noteras.
2. Ett Synergiärende upprättas. Diskutera gärna med närmaste chef vid osäkerhet.

1.3 Klagomål och synpunkter inkommer via 1177 vårdguidens e-tjänster eller via brev

1. Medicinsk sekreterare på barn- och ungdomsmottagningen bevakar funktionsbrevlådan och tar emot klagomål per post.
2. Ärendet i form av e-post eller pappersbrev vidarebefordras till avvikelse- och patientsäkerhetssamordnare på kliniken som upprättar ett synergiärende.

1.4 Vidare hantering av inkomna klagomål och synpunkter

1. I de fall ett klagomål påverkar fortsatt medicinsk handläggning dokumenteras ärendenumret i en journalanteckning i avvikelsemallen i Cosmic av den som upprättar synergiärendet.
2. Avdelningschef eller verksamhetschef är ärendeansvarig. Som ärendetyp väljs klagomål.

3. Svara patient/anhörig snarast att klagomålet är mottaget (via 1177/telefon/brev). Klagomålet ska sedan besvaras inom fyra veckor och innehålla information om vad som hänt och vilka åtgärder som kommer vidtas för att en liknande händelse inte inträffar igen. Svar via 1177/telefon/brev eller fysiskt möte.
4. Ärendansvarig chef tar vid behov hjälp av avvikelse- och patientsäkerhetssamordnare för bearbetning av ärendet.
5. Svar skrivs in under åtgärd i Synergi och eventuell internutredning bifogas under kopplade dokument. I möjligaste mån ska det vara skrivet så det direkt kan återges till patient/närstående.
6. Ärendansvarig chef ser till att svar återkopplas till patient/närstående.
7. Åtgärden slutförs i Synergi när patient/närstående fått svar muntligen eller skriftligen.
8. Bearbeta ärendet i Synergi: Åtgärd till patient/närstående ska vara klar. Om möjligt fyll i orsak och riskbedömning. Ärendet avslutas
9. Vid allvarlig vårdskada eller risk för allvarlig vårdskada – se rutin för [internutredning/händelseanalys](#) och [riktlinje för Lex Maria anmälan](#)
Bearbeta ärendet i Synergi: Ärendetyp negativ händelse eller tillbud. Fortsatt bearbetning och avslut enligt ordinarie rutin för respektive ärendetyp.
10. Om samförstånd med patient/närstående gällande klagomålet inte kan uppnås hänvisas till patientnämnden.

Se även information på vårdgivarwebben:

<http://dokpub.regionkronoberg.se/OpenDoc.aspx?Id=37915>

Vid upptäckt av felaktig information eller länk, vänligen meddela faktaägare