

Lathund för bearbetare vid hantering av LÖF, IVO, och PAN ärende

Patientförsäkringen LÖF – Patient/närståendes ansökan om ekonomisk ersättning för vårdskada

1. Se händelsebeskrivning, åtgärd och rekvisition under kopplade dokument i Synergi.
2. Verksamhetschef bedömer om vårdskada föreligger eller ej.
3. Dokumentera i avvikelsemall i Cosmic, hänvisa till ärendenummer i Synergi.
4. Skriv ut begärda journalhandlingar enligt LÖF:s rekvisition.
5. Begärda handlingar skickas till Patientsäkerhet. H-huset, Centrallasarettet Växjö, Södra Järnvägsgatan 1
6. Slutför åtgärd i Synergi.
7. Ärendehandläggande enhet bearbetar och avslutar ärendet när samtliga åtgärder är avslutade och när händelsen bedöms vara färdig utredd. I åtgärdscommentaren anges om utredning visat att vårdskada föreligger eller ej.
8. **Läkarutlåtande/invaliditetsintyg etc fylls i direkt i Cosmic, finns under "ny blankett". Sparas i Cosmic, skrivs ut och underskrift av läkare. Skickas direkt till LÖF**

Anmälan om fel i vården till IVO – Patient/närståendes anmälan om fel i vården till IVO där IVO startat en utredning

1. Se händelsebeskrivning, åtgärd och rekvisition under kopplade dokument i Synergi.
2. Verksamhetschef bedömer om vårdskada föreligger eller ej
3. Dokumentera i avvikelsemall i Cosmic, hänvisa till ärendenummer i Synergi.
4. Skriv ut begärda journalhandlingar enligt IVO:s rekvisition.
5. Yttrande och svar på frågor skrivs i ett Worddokument. Sparas ej i Cosmic men i sparas i Synergi och Platina av ärendehandläggare på patientsäkerhet
6. Begärda handlingar och alla yttrande skickas till Patientsäkerhet. H-huset, Centrallasarettet Växjö, Södra Järnvägsgatan 1
7. Slutför åtgärd i Synergi.
8. Ärendehandläggande enhet bearbetar och avslutar ärendet när beslut kommit från IVO kommit

Patient/närståendes anmälan om fel i vården kommit till IVO men där IVO beslutar att hänvisa tillbaka till vårdgivaren (ingen utredning startas av IVO)

1. Se händelsebeskrivning, klagomålet sparas under kopplade dokument i Synergi.
2. Hanteras som klagomål/synpunkter. Dokumentera i avvikelsemall i Cosmic hänvisa till ärendenummer i Synergi.
3. Ärendehandläggande enhet bearbetar och avslutar ärendet när återkoppling gjorts till anmälaren. Senast inom 4 veckor.

Anmälan enligt Lex Maria till IVO – sjukvårdens egen anmälan om vårdskada till IVO

1. Se åtgärd i Synergi som kommer via patientsäkerhets strateg
2. Dokumentera i avvikelsemall i Cosmic, hänvisa till ärendenummer i Synergi.
3. Skriv ut begärda journalhandlingar enligt åtgärd, alltid komplett journal till Lex Maria anmälan.
4. Alla yttrande skrivs i ett Worddokument med underskrift. Sparas **ej** i Cosmic men sparas i Synergi och Platina av ärendehandläggare på patientsäkerhet.
5. Handlingar och alla yttranden skickas till Patientsäkerhet. H-huset, Centrallasarettet Växjö, Södra Järnvägsgatan
6. Slutför åtgärd i Synergi.
7. Ärendehandläggande enhet bearbetar och avslutar ärendet när beslut kommit från IVO.

Patientnämnden PAN – Patient/närstående klagomål

1. Verksamhetschef eller motsvarande får en åtgärd med begäran om svar till PAN.
2. Dokumentera i avvikelsemall i Cosmic, det räcker att hänvisa till ärendenummer i Synergi. Om klagomålet rör något som kan påverka patienters framtida vård, tex allergi, skall detta dokumenteras i journalen.
3. Titta under ärendebeskrivning där patientens synpunkter är sammanfattande (ibland finns också en bilaga bifogad under Kopplade dokument, där ytterligare detaljer framgår).
4. Svara under Åtgärd under rubriken ”Yttrande till patientnämnden: ” Det går också att spara Worddokument under Kopplade dokument
5. Slutför åtgärd i Synergi. Finns det fler åtgärder i samma ärende måste samtliga slutföras. Först därefter kan handläggare i Patientnämnden se att åtgärden är slutförd. I samband med återkoppling till patienten avslutar patientnämnden ärendet **Handlingar/yttrande skall alltid skickas i samtliga fall då så begärs, även om det rör samma patient.**

Gäller för: Region Kronoberg

Faktaägare: Zandra Anivike PatientsäkerhetsstrategAnivike, Patientsäkerhetsstrateg