

Rutin för IVO ärende

Gäller för: **Region Kronoberg**

Region Kronoberg har en central ärendehantering för patienter och närståendes anmälningar till IVO i syfte att säkerställa en snabb och korrekt hantering. Ärenden anmälda till IVO skall bearbetas som andra avvikelser, d.v.s. bearbetas utifrån en orsaksanalys till varför det hänt och vad som kan förbättras för att det inte ska hända igen. Central ärendehantering möjliggör även en samlad bild och uppföljning.

Enlig nya klagomålshanteringens så kommer IVO antingen att hänvisa patientens klagomål tillbaka till vårdgivaren eller påbörja en egen utredning.

Ärende som hänvisas tillbaka till vårdgivaren

De ärende som IVO hänvisar tillbaka till oss som vårdgivare kommer in via diariet och registreras i Platina. De blir då en offentlig handling som kan begäras ut av media.

Klagomålen ska handläggas på samma sätt som ett klagomål som kommer direkt från patient/närstående eller från Patientsnämnden- PAN.

Ärendehandläggare för patientsäkerhet, upprättar en avvikelse i Synergi, om det inte finns ett ärende upprättat från verksamheten sedan tidigare. Handlingar från IVO skannas in som bilaga. Åtgärd upprättas i Synergi och skickas till respektive verksamhet.

Berörd verksamhet skall, enligt nya lagen, besvara klagomålet inom 4 veckor. När återkoppling är gjord **till anmälaren**, avslutar verksamheten både åtgärden och ärendet.

Klagomål där IVO beslutat att öppna en utredning

1. Arbetsprocess för ärende som inträffat i Region Kronoberg

Alla ärenden från Inspektionen för Vård och omsorg (IVO) diarieförs och arkiveras i dokument- och ärendehanteringssystemet Platina. Alla handlingar från IVO skickas därför till en gemensam adress istället för till berörda verksamheter. Ärendehandläggare för patientsäkerhet upprättar en avvikelse i Synergi, om det

inte finns ett ärende upprättat från verksamheten sedan tidigare, begäran från IVO skannas in som bilaga.

Åtgärder upprättas i Synergi att skicka in de handlingar som begärts. Åtgärden kan skickas till en central journalenhet alternativt till en utsedd medarbetare på respektive verksamhet

Det läggs även en åtgärd till huvudansvarig verksamhetschef att utreda ärendet och bedöma om vårdskada föreligger eller ej. Verksamhetschefen får även en åtgärd att besvara de frågor som IVO uppgett i sin begäran. **Svaren skickas på ett separat dokument till den centrala handläggaren på patientsäkerhet, adress enligt nedan.**

Vid uppenbar vårdskada ska verksamhetschefen/cheferna ta ställning till förebyggande åtgärder, eventuellt initiera händelseanalys/internutredning och ta kontakt med chefläkare för ställningstagande till Lex Maria anmälan. Beslut om uppstart av händelseanalys tas av chefläkare. Patientsäkerhetsstrateg ansvarar för att sätta ihop händelseanalysteam.

Verksamhetschefen ansvarar för att informera berörd personal och berörd verksamhet. Eventuella yttrande från verksamhetschef och berörd personal ska skrivas under

Samtliga begärda handlingar, inklusive yttrande, skickas till Patientsäkerhet H-huset plan 3 centrallasrettet Växjö.

I ärende där det finns en händelseanalys eller internutredning skickas en kopia av denna med övriga handlingar.

Ärendehandläggare för patientsäkerhet skannar samtliga handlingar (ej journaler) in i avvikelsen och skickar kopia för diarieföring i Platina och original skickas till IVO.

Om Lex Maria anmälan/beslut Lex Maria anmälan finns i ärendet anges detta när övriga handlingar skickas in.

Beslut från IVO

När beslut kommit från IVO diarieförs detta i Platina och skannas in i synergiärendet. Samma rutin gäller för ”förslag på beslut”. Meddelande att beslut kommit skickas till berörd verksamhetschef och chefläkare av handläggare Patientsäkerhet. **Avvikelsen i synergi bör ligga öppen till dess att beslut kommit från IVO.**

Återföring

Berörd verksamhetschef ansvarar för att återföra patientens anmälan och IVO's beslut till berörd personal på den egna verksamheten i ett lärande syfte.

Stöd till medarbetare

Verksamhetschef ansvarar för att personal vid behov får arbetsgivarens stöd, se rutin ”Medarbetarstöd i samband med vårdskador”, dokument nummer : **46923 i Platina**

2. Arbetsprocess för IVO-ärende som inträffat på annan vårdinrättning

IVO kan begära in handlingar från Region Kronoberg för händelser där skada skett hos annan vårdgivare. I dessa fall upprättas inget synergiärende. Begäran om yttrande och journalhandlingar skickas via brev. Notis görs i patientens journal.

Samtliga begärda handlingar, inklusive yttrande, skickas till Patientsäkerhet H-huset plan 3 Centrallasaretett Växjö

(alternativt: Patientsäkerhet, H-huset plan 3, Centrallasaretett Växjö CLV, 351 85 Växjö)