Rutin för hantering av klagomål och synpunkter inom Region Örebro län

Innehållsförteckning

1 SYFTE 1

2 ANSVAR 1

3 BESKRIVNING 1

4 HANDLÄGGNING KLAGOMÅL 2

5 UPPFÖLJNING 2

1. SYFTE

Rutin för Region Örebro län gällande handläggning av klagomål och synpunkter från patient och/eller närstående.

2. ANSVAR

Regiondirektören är ytterst ansvarig för tillämpning av rutinen.

3. BESKRIVNING

Den 1 januari 2018 trädde en ny lag i kraft benämnd: Ett mer ändamålsenligt klagomålssystem i hälso- och sjukvården. Lagen innebär att vårdgivaren ska ta emot och besvara klagomål från patienter och närstående inom satta tidsintervall. Avsikten är att klagomål och synpunkter ska hanteras på ett likvärdigt sätt. Det åligger också vårdgivaren att sammanställa och analysera inkomna klagomål och synpunkter som en del i ett ständigt pågående förbättrings- och patientsäkerhetsarbete. Detta utgör grunden för god och säker vård.

Region Örebro län har som vårdgivare beslutat att upprätta en klagomålshantering med utgångsläget ”en väg in”. Klagomålen tas emot via 1177.se, regionens hemsida och/eller via brev till Centrala diariet, dit också direkt inkomna synpunkter till verksamheterna förs. Denna handläggning innebär överblickbarhet, för uppföljning och senare analys på vårdgivarnivå.

Verksamhetschefen har yttersta ansvaret att besvara klagomål och synpunkter som inkommer till verksamheten. Klagomål och synpunkter ska alltid bedömas och värderas utifrån ett vårdskadeperspektiv. Utifrån ledningssystemet (SOSFS 2011:9) gäller i vården egenkontroll där avvikelsehantering är en av hörnstenarna. Vid misstanke om allvarlig vårdskada eller risk för allvarlig vårdskada (lex Maria) träder föreskriften om vårdgivarens systematiska patientsäkerhetsarbete in (HSLF-FS 2017:40). Se gällande rutin.

Framkommer i klagomålet misstanke om brister i yrkesutövning av legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal ska anmälan till IVO beaktas enligt Patientsäkerhetslagen. Se gällande rutin.

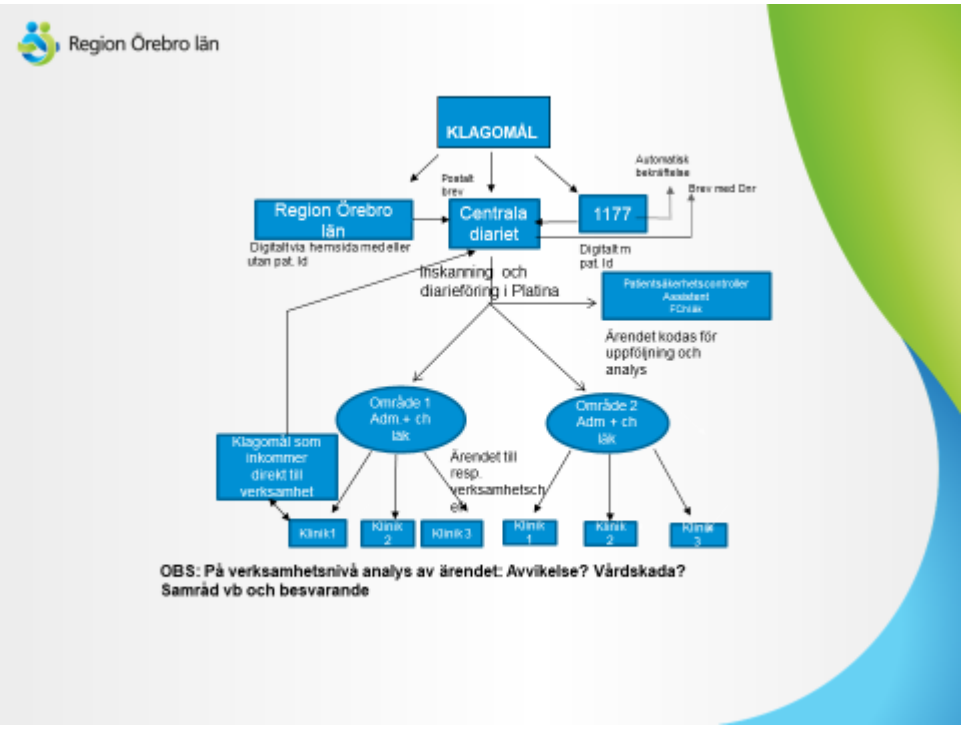
4. HANDLÄGGNING KLAGOMÅL

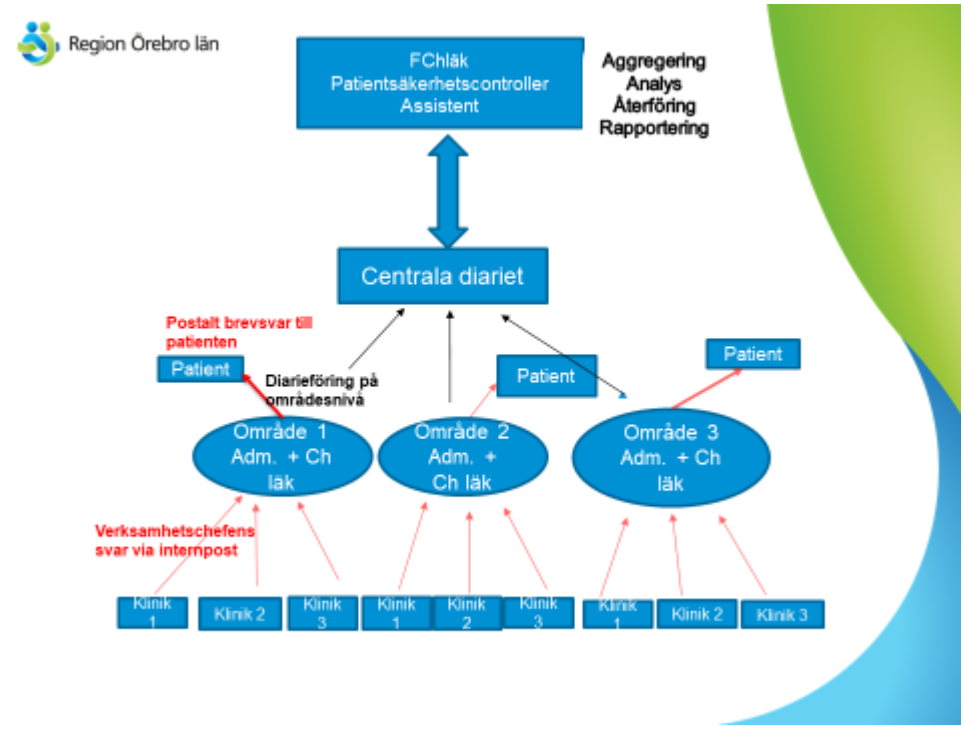
1. Klagomål till Region Örebro län utgör inkommen handling.
2. Alla klagomål diarieförs av Centrala diariet i Platina diarium.
3. Alla klagomål registreras vid ankomst via Patientsäkerhetsenheten och controller för senare övergripande uppföljning.
4. Klagomålen förs över till respektive områdesadministratör/-chefläkare i Platina.
5. Klagomålet skickas av administratör till berörd verksamhetschef för vidare handläggning och besvarande, med följsamhet till svarstider.
6. Verksamhetschefen ska göra en bedömning om klagomålet är att betrakta som en avvikelse och/eller vårdskada.
7. Svaret till patienten ska vara belysande och ge svar på ställda frågor
8. På områdesnivå ska chefläkare/administratör följa upp att svaren håller god kvalitet
9. Svaret på klagomålet diarieförs av områdesadministratör och skickas till patient.
10. Områdesadministratör avslutar ärendet efter en månad för ev. synpunkter.
11. Varje område/verksamhet ska ha en sin bild av inkomna klagomål för intern uppföljning via chefläkare.
12. Klagomålen ska utgöra ett underlag i det fortlöpande förbättringsarbetet

5. UPPFÖLJNING

1. Regelbunden uppföljning på förvaltningsnivå sker via chefläkargruppen.
2. Patientsäkerhetscontroller ansvarar strukturerad uppföljning årlig analys efter aggregering på förvaltnings-och områdesnivå.
3. Klagomålshanteringen hålls samman av förvaltningsövergripande chefläkare och redovisas i Patientsäkerhetsberättelsen.

Se bilderna för Region Örebro läns klagomålshantering nästa sida


Region Örebro län
KLAGOMÅL
Postalt brev
Automatisk bekräftelse
Brev med Dir
Region Örebro län
Digitalt via hemsida med eller utan pat. Id
Centrala diariet
1177
Digitalt m pat. Id
Inskanning och diarieföring i Platina
Patientsäkerhetscontroller Assistent FChläk
Ärendet kodas för uppföljning och analys
Område 1 Adm + ch läk
Område 2 Adm + ch läk
Klagomål som inkommer direkt till verksamhet
Ärendet till resp. verksamhetschef
Klinik1
Klinik 2
Klinik 3
Klinik 1
Klinik 2
Klinik 3
OBS: På verksamhetsnivå analys av ärendet: Avvikelse? Vårdskada?
Samråd vb och besvarande


Region Örebro län
FChläk
Patientsäkerhetscontroller
Assistent
Aggregering
Analys
Återföring
Rapportering
Centrala diariet
Postalt brevsvar till patienten
Patient
Diarieföring på områdesnivå
Patient
Patient
Område 1 Adm. + Ch läk
Område 2 Adm. + Ch läk
Område 3 Adm. + Ch läk
Verksamhetschefens svar via internpost
Klinik 1
Klinik 2
Klinik 3
Klinik 1
Klinik 2
Klinik 3
Klinik 1
Klinik 2
Klinik 3