

Rutin för handläggning av enskildas klagomål enligt patientsäkerhetslagen från IVO

Karin Strandberg Nöjd

Innehållsförteckning

1	INLEDNING	3
2	HANDLÄGGNING VID IVO.....	4
3	HANDLÄGGNING AV KLAGOMÅLSANMÄLAN FRÅN IVO	4
4	STÖDÅTGÄRDER TILL PERSONAL SOM BERÖRS AV ANMÄLAN.....	5



1 Inledning

Från och med den 1 januari 2018 gäller en ny lag (Lag om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården 2017:372) med nya regler för hur patienter och närstående ska göra för att lämna klagomål eller synpunkter på vården och tandvården.

Patienter och närstående som inte är nöjda med den vård de fått ska i första hand lämna sina klagomål till den verksamhet som ansvarat för vården. Verksamheten ska bekräfta att de tagit emot klagomålet (inom en arbetsdag) och när svar kan förväntas. Vanligtvis bör verksamheten lämna ett svar snarast och senast inom fyra veckor. Svaret ska innehålla en förklaring till vad som har hänt och formuleras så att det är lätt för patienten att förstå.

Om patienter och närstående inte själva vill eller kan ha direktkontakt med vården kan de få hjälp av Patientnämnden. Patientnämnden utreder inte själv klagomål, men kan vara en länk mellan patienten och vården.

Om en patient eller närstående råkat ut för en vårdskada eller upplevt brister i patientsäkerheten i samband med vård eller behandling inom hälso- och sjukvården eller tandvården, kan de enligt Patientsäkerhetslagen (2010:659) göra en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

IVO har från och med den 1 januari 2018 bara skyldighet att utreda vissa händelser, till exempel om patienten fått en bestående skada, ett väsentligt ökat behov av vård eller avlidit. IVO ska även utreda klagomål som gäller tvångsvård och händelser som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat självbestämmande, integritet eller rättslig ställning.

IVO fokuserar inte enbart på hälso- och sjukvårdspersonalens agerande utan tyngdpunkten ligger framför allt på att bedöma om något blev fel och i sådana fall varför. De bedömer också vad som är viktigt att åtgärda för att inte samma händelse ska ske igen. De utreder som regel inte händelser som inträffade för mer än två år sedan.

IVO kan avstå från att utreda ett klagomål om det är uppenbart obefogat och om det saknar direkt betydelse för patientsäkerheten.

Anmälan kan till exempel handla om:

- Utebliven, försenad och/eller fel diagnos eller behandling
- Brister i remisshantering
- Fel vid läkemedelsbehandling
- Felaktigt utförd behandling
- Vårdrelaterade infektioner
- Fallskador som inträffar i samband med vård och behandling



2 Handläggning vid IVO

IVO begär in uppgifter och handlingar, till exempel kopior av patientjournaler. Uppgifter kan vara yttranden från vårdgivare, verksamhetschef och berörd hälso- och sjukvårdspersonal. Uppgifter kan vara frågor från IVO om vårdgivaren har haft kännedom om händelsen tidigare och om vårdgivaren bedömer att händelsen som anmälts medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada och om så är fallet ska vårdgivarens utredning bifogas.

När IVO är färdig med utredningen skrivs ett förslag till beslut. Beslutsförslaget skickas till den som gjort anmälan och till den verksamhet eller de som har blivit anmälda med möjlighet att inom två veckor lämna synpunkter på IVO:s förslag till beslut. Därefter avslutar IVO ärendet med ett beslut. IVO skickar beslutet till den som gjort anmälan och till den eller de som har anmälts. Beslutet går inte att överklaga.

IVO kan rikta kritik mot verksamhet eller mot hälso- och sjukvårdspersonal i de fall utredningen funnit brister i form av att en åtgärd eller underlåtenhet av vårdgivare eller hälso- och sjukvårdspersonal strider mot lag eller annan föreskrift eller är olämplig med hänsyn till patientsäkerheten. IVO kan ställa krav på att vårdgivaren vidtar åtgärder för att liknande händelser inte ska ske igen.

Om IVO bedömer att någon hälso- och sjukvårdspersonal visat sig klart olämplig i sitt yrke, görs en särskild utredning om det. Den utredningen kan leda till att IVO ansöker om provotid eller återkallelse av personalens legitimation hos Hälso- och Sjukvårdens Ansvarsnämnd, HSAN.

3 Handläggning av klagomålsanmälan från IVO

IVO ska snarast överlämna anmälan och de handlingar som bifogats anmälan till den vårdgivare eller hälso- och sjukvårdspersonal som klagomålet riktas mot eller kan anses vara riktat mot. Om klagomålet avser hälso- och sjukvårdspersonal ska berörd vårdgivare höras i ärendet.

IVO kan begära yttranden från vårdgivare, verksamhetschef och hälso- och sjukvårdspersonal samt kopior på patientjournal. Ärendet kan komma att avgöras av IVO även om inget yttrande inkommer inom föreskriven tid.

Enskildas klagomål enligt patientsäkerhetslagen från IVO kommer skriftligt till Region Jämtland Härjedalen officiella brevlåda och diarieförs av registrator vid samordningskansliet. Registrator avgör direkt eller efter samråd med chefläkare vilken verksamhetschef som blir handläggare av ärendet i Platina. Berörd verksamhetschef meddelas direkt att det finns ett nytt ärende i Platina.



Chefläkare läggs alltid upp med full behörighet i ärendet och registrator meddelar chefläkare per mail om nytt ärende.

Svarstiden är kort, 2-3 veckor.

Verksamhetschef ansvarar för att vid behov begära förlängd svarstid från IVO.

Verksamhetschef ansvarar för eventuellt i samråd med förvaltningschef att avgöra vem som lämnar yttrande som vårdgivare.

Verksamhetschefen ansvarar för att informera berörda medarbetare om att anmälan inkommit och att av IVO begärda yttranden skrivs. Om anmälan riktar sig mot hälso- och sjukvårdspersonal kommer de att meddelas direkt från IVO och ges möjlighet att yttra sig.

Verksamhetschef ansvarar för att begärda handlingar i form av underskrivna yttranden, journalkopior och eventuella andra begärda handlingar skickas i original till IVO.

Verksamhetschef ansvarar för att kopia på yttranden och eventuella andra begärda handlingar (med undantag av journalhandlingar) skickas till registrator för diarieföring.

Beslutsförslag och beslut från IVO diarieförs och verksamhetschef och chefläkare informeras omgående att handlingar finns tillgängliga i Platina.

Verksamhetschef ansvarar för att ta ställning till om synpunkter på beslutsförslag ska lämnas.

Verksamhetschef ansvarar för att informera berörda medarbetare om beslutsförslag och beslut från IVO.

Verksamhetschefen ansvarar för att genom egenkontroll inom området följa, sammanställa och analysera enskildas klagomål från IVO och redovisa resultat i patientsäkerhetsberättelsen

4 Stödåtgärder till personal som berörs av anmälan

Verksamhetschef ansvarar för att berörda medarbetare får information om att en klagomålsanmälan har inkommit med begäran om yttranden.

Närmaste chef ansvarar för att medarbetaren erbjuds möjlighet att gå igenom det inträffade samt att informera om vilka alternativ till stöd som finns, exempelvis via företagshälsovård.

Närmaste chef ska bereda tid för dessa stödåtgärder under arbetstid, liksom för administrativa uppgifter som berör ärendet i form av bland annat att avge yttranden.

