



|   |            |  |                   |
|---|------------|--|-------------------|
| Dokumentnamn<br>Riktlinjer vid missnöje med information, vård eller behandling. |            |  | Sida<br>1(2)      |
| Framtagen av<br>Medicinskt ansvariga  | Godkänd av | Upprättad<br>2011<br>Reviderad<br>2013<br>2015<br>2018<br>2021<br>2022 | Revideras<br>2025 |

## Riktlinjer vid missnöje med information, vård eller behandling

Vårdgivaren är enligt Patientsäkerhetslagen (SFS 2010:659, 3 kap) skyldig att bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete.

En del av det kontinuerliga patientsäkerhetsarbetet innebär att fastställa rutiner för hur patienter och närstående kan lämna synpunkter och klagomål på information, vård och behandling och hur detta ska hanteras och återkopplas.

Patienter och närstående kan på så sätt medverka i patientsäkerhetsarbetet.

### Hälso- och sjukvårdspersonalens ansvar för individuellt anpassad information, vård och behandling.

Rätt information ska ingå som en del i all vård och behandling för att främja patientens säkerhet, delaktighet och medbestämmande.

Information ska anpassas till patientens förutsättningar och behov i den aktuella vårdsituationen (Patientlag 2014:821, 3 kap).

Den individuellt anpassade informationen gäller bland annat uppgifter om patientens hälsotillstånd och de metoder för undersökning, vård och behandling som finns (Patientsäkerhetslagen 2010:659).

I informationen om metoder ingår även vilka biverkningar och risker som finns, förväntade effekter eller följdverkningar av olika behandlingsmetoder.

Patienten ska vara delaktig och ges möjlighet att ta välgrundade beslut och om det inte finns hinder kan närstående vara delaktig i processen.

### Vid missnöje med information, vård och behandling

Om patient eller närstående är missnöjd med information, vård eller behandling kan synpunkter och klagomål lämnas genom att

- Lämna synpunkterna/ klagomålet direkt till chef på enheten, omvårdnadspersonal eller legitimerad personal. Andra yrkesprofessioner kan även vara behjälpliga.
- Synpunkter och klagomål kan lämnas muntligt och skriftligt. Den som mottagit synpunkten/klagomålet meddelar omgående närmaste chef som ansvarar för att utredning görs och att återkoppling ges till den klagande.
- Synpunkterna/ klagomålet kan även lämnas på [www.valdemarsvik.se](http://www.valdemarsvik.se) enligt Sektor stöd och omsorgs riktlinjer.



Vårt datum  
2022-02-04

2 (2)

- Det är av stor vikt att den som i första hand tar emot synpunkten eller klagomålet omgående lämnar synpunkten eller klagomålet till chef så att utredning och återkoppling snarast kan göras.
- Klagomålshanteringen ska vara effektiv så att den klagande snabbt får sina synpunkter/klagomål besvarade och åtgärder för att förebygga fler vårdskador kan vidtas i ett tidigt skede.
- När chef mottager synpunkt eller klagomål via medarbetare ska chef inom två dagar återkoppla till den klagande att klagomålet är mottaget och informera när utredning beräknas vara klar och återkoppling kan ske

### **Patientnämnd**

Enligt lagen om patientnämndsverksamhet finns det i Valdemarsviks kommun samverkan med patientnämnden.

Patientnämnden ska bland annat stödja och hjälpa patienten om kontakten med hälso- och sjukvården inte är tillfredsställande. Nämndens verksamhet gäller även allmän omvårdnad enligt socialtjänstlagen (2001:453) som ges i samband med hälso- och sjukvård.

Patientnämndernas huvuduppgift är att hjälpa och stödja patienterna att få sina klagomål besvarade av vårdgivarna, men patientnämnden ska också bidra till kvalitetsutveckling och en hög patientsäkerhet.

### **Inspektionen för vård och omsorgs skyldighet att utreda klagomål**

IVO:s utredningsskyldighet begränsas, så att tyngdpunkten läggs på allvarliga händelser där en patient i samband med hälso- och sjukvård har fått permanenta eller oföränderliga besvär, ett väsentligt ökat vårdbehov, eller där patienten avlidit. Se ärendegång nedan om ansvar.

### **Ansvar för att utreda vårdskada eller risk för vårdskada**

Den som ansvarar eller blir utsedd att utreda ska snarast informera patienten om

- vårdgivarens skyldigheter att hantera klagomål och synpunkter
- patientnämndernas uppgift om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården att hjälpa patienten att föra fram klagomål och att få sina klagomål besvarade av vårdgivaren,
- möjligheten att anmäla klagomål till Inspektionen för vård och omsorg och
- möjligheten att begära ersättning enligt patientskadelagen eller från läkemedelsförsäkringen.

Informationen kan lämnas till närstående om patienten begär det eller inte själv kan ta del av informationen, med hänsyn till bestämmelser om tystnadsplikt och sekretess.

Lämnad information ska antecknas i patientjournalen.

Klagomålet ska besvaras på lämpligt sätt med hänsyn till klagomålets art och den enskildes förmåga att tillgodogöra sig information.

Den som utreder klagomålet ska ge klaganden

1. en förklaring till vad som har inträffat, och
2. i förekommande fall, en beskrivning av vilka åtgärder som kommer att vidtas för att en liknande händelse inte ska inträffa igen

Om klagomålet ska hanteras av annan vårdgivare ska ärendet överlämnas skyndsamt för fortsatt hantering.