

## Patientklagomål eller synpunkter

---

Hitta i dokumentet

[Syfte](#)  
[Bakgrund](#)  
[Muntliga synpunkter eller klagomål från patient och närstående](#)  
[Synpunkter och klagomål från patient eller närstående via brev eller via verksamheternas e-tjänster i 1177 Vårdguidens e-tjänster](#)  
[Synpunkter/klagomål via Patientnämnden Halland](#)

[Meddelande från Inspektionen för vård och omsorg \(IVO\)](#)  
[Dokumentation av inkommet ärende och fortsatt handläggning](#)  
[Uppföljning av klagomål och synpunkter](#)  
[Bilagor](#)  
[Uppdaterat från föregående version](#)

---

### Syfte

Att säkerställa en korrekt handläggning av patienters och närståendes synpunkter och klagomål så att dessa kan bidra till hälso- och sjukvårdens kvalitetsutveckling, att hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar vilket leder till en bättre och säkrare vård.

### Bakgrund

Patienters och närståendes synpunkter är värdefulla. Patient och närstående hjälper oss att utifrån deras insyn och upplevelser vara en del av verksamhetens kontinuerliga förbättringsarbete. Mer information om patientklagomål finns att läsa här; [När en patient har synpunkter eller klagomål - Patientsäkerhet \(socialstyrelsen.se\)](#)

Verksamhetschefen är ansvarig för att patient eller närstående får svar på sina synpunkter och återkoppling på eventuella förbättringar som kommer att genomföras. När synpunkterna rör en vårdskada är verksamheten skyldig att snarast informera patienten i enlighet med [3 kap. 8 § patientsäkerhetslagen \(2010:659\)](#).

### Muntliga synpunkter eller klagomål från patient och närstående

- Lyssna noga på vad patient och/eller närstående har att säga och försäkra dig om att du uppfattat dem rätt. Om klagande patient eller närstående behöver skickas vidare inom organisationen - säkerställ att patient/närstående får kontakt.
- Beklaga det inträffade om synpunkterna rör brister och tacka för att de hör av sig.
- Berätta att synpunkterna ska användas i verksamhetens förbättringsarbete och därför behöver vara skriftliga. Anteckningarna görs om möjligt av patient/närstående och i andra hand av mottagande medarbetare (Bilaga 1 [Patientklagomål synpunkter dokumentation bilaga.docx \(sharepoint.com\)](#) eller direkt i en [avvikelse rapport](#) i Platina).
- Patienten kan också vända sig till patientnämnden för hjälp att framföra sina synpunkter, hänvisas till [Om du inte är nöjd med vården - 1177/Patientnämnden](#)
- Respektera om patienten och närstående vill vara anonyma. Rapportering görs då avidentifierad.

[Lagen om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården - Patientsäkerhet \(socialstyrelsen.se\)](#)

[Patientlagen - Patientsäkerhet \(socialstyrelsen.se\)](https://socialstyrelsen.se)

## Synpunkter och klagomål från patient eller närstående via brev eller via verksamheternas e-tjänster i 1177 Vårdguidens e-tjänster

Samtliga verksamheter inom hälso- och sjukvården och tandvården som har patientkontakt i Halland ska erbjuda tjänsten Synpunkter och klagomål via 1177 Region Hallands E-tjänster.

- Varje verksamhet bör organisera hanteringen genom att så få som möjligt utöver verksamhetschefen hanterar ärendet.
- Inkommande ärenden/avvikelser bekräftas inom en vardag av den funktion som kontrollerar brevlådorna och återkopplar via e-tjänster eller brev till avsändaren att ärende har tagits emot.
- Ärendet fördelas till verksamhetschefen.
- Ärende som skickas in digitalt ska också besvaras digitalt av verksamhetschefen om patienten inte aktivt önskar annat svarssätt. Kommunikationen ska ske säkert.
- E-post är inte ett säkert sätt att svara en patient.

## Synpunkter/klagomål via Patientnämnden Halland

[Patientnämndens](#) uppgift är att hjälpa patienten att föra fram klagomål och att få sina klagomål besvarade av vårdgivaren. Av patienters/närståendes klagomål görs iakttagelser av problemområden som sammanfattas i analyser och rapporter. Målet är att det ska leda till förbättringsåtgärder i vården, patienten blir därmed delaktig i vårdens utveckling.

Patientnämndens handläggning

- Handläggaren tar emot synpunkter/klagomål från patient/närstående via telefon, 1177.se, brev eller e-post.
- Handläggaren sammanfattar patientens berättelse och de frågor som hen vill ha besvarade i Begäran om yttrande eller För information.
- Fullmakt begärs om närstående ska föra patientens talan.
- Handlingen skickas till verksamhetschef/funktion för diarieföring samt vidare hantering.
- Om patient/närstående har ytterligare frågor kan komplettering begäras.
- Ärendet avslutas av handläggaren

## Meddelande från Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

IVO överlämnar patienters/närståendes klagomål/synpunkter i ett meddelande till Region Halland när myndigheten bedömer att de inte ska utreda händelsen. IVO skickar sitt beslut till patienten/närstående.

Meddelandet från IVO tas emot hos Regionkontoret och scannas till respektive förvaltningsdiarium i Platina. Registrator skall vidarebefordra ärendet till berörd förvaltning för diarieförande och vidare hantering, se under rubrik synpunkter/klagomål via brev, e-post och 1177 E-tjänster.

Exempel på ärenden som IVO överlämnar är:

- Vårdgivaren har inte fått möjlighet att svara på klagomålet inom fyra veckor
- Vårdgivaren har svarat den klagande, IVO bedömer att ärendet inte är en allvarlig vårdskada eller att det funnits risk för allvarlig vårdskada

## Dokumentation av ankommet ärende och fortsatt handläggning

- Alla patientklagomål hanteras i Platina avvikelsemodul och ska inte dokumenteras i journalen oberoende av kontaktsätt.
- Kategoriseras på samma sätt som alla avvikelserapporter.
- Skriftliga synpunkter från patient eller närstående via brev, e-post, 1177, Patientnämnden och IVO bifogas i **Relaterade dokument** i Platina.
- Inkommande ärende bekräftas inom en vardag av den funktion som kontrollerar brevlådorna.
- Hantera klagomål utan dröjsmål. Inom fyra veckor ska den som klagat få ett svar från verksamheten, i de flesta fall sker detta skriftligt och skickas till patienten via post eller digitalt. Respektera patientens val av kommunikationsväg.
- Svar till barn eller gällande barns vård ska besvaras skyndsamt, inom två veckor.
- Om ärendets utredning kräver mer tid tas kontakt av utsedd funktion med patienten/närstående eller handläggaren på Patientnämnden för dialog om förlängd svarstid.
- Om muntligt svar lämnats via telefon eller vid ett möte sammanfattas slutsatserna i Platina avvikelsemodul.
- Vid Patientnämndsärenden (begäran om yttrande) skickas även kopia på svaret till Patientnämndens kansli, gäller även vid muntlig dialog. Ärenden för information besvaras inte men registreras i avvikelsemodulen som förbättringsförslag.
- Om patienten och närstående inte har fått svar från vårdgivare inom angiven svarstid eller inte är nöjda med svaret som patienten fått, kan patienten anmäla klagomålet till IVO.

[Avvikelse - bearbetning av - manual.docx \(sharepoint.com\)](#)

## Uppföljning av klagomål och synpunkter

Synpunkter och klagomål presenteras oidentifierat på arbetsplatsträffar, ledningsmöte eller motsvarande. Verksamheten kan utifrån synpunkter och klagomål tillsammans värdera om det finns åtgärder som behöver tas fram för att öka patientsäkerheten.

Alla synpunkter och klagomål följs upp i avvikelssystemet genom att ansvarig funktion eftersöker om det finns några mönster och trender som kan användas i förbättringsarbetet.

## Bilagor

[Bilaga 1 Patientklagomål/synpunkter - dokumentation](#)

[Bilaga 2 Att skriva ett yttrande, ett stöd från patientnämnden](#)

## Uppdaterat från föregående version

2025-09-24 Redaktionell ändring, omformulering av text under Bakgrund.