

Rutin för hantering av klagomål och synpunkter från kunder

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 och deras upplevelse är alltid rätt. Patient och närstående hjälper hälso- och sjukvården att utifrån deras insyn och upplevelser vara en del av verksamhetens kontinuerliga förbättringsarbete.

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).

Dokumentation och återkoppling

Klagomål och synpunkter kan lämnas muntligt, via mail-funktionen "Lämna en synpunkt", via sin vårdgivare eller via e-tjänsten Synpunkter och klagomål som finns på 1177.se. Patient och/eller närstående ska få återkoppling utan fördröjning. Detta är verksamhetschefens ansvar. All dokumentation i dessa ärenden hanteras alltid i Platina.

Återkoppling och hantering via "Lämna en synpunkt":

Denna funktion (erbjuds på Mikrobiologens webbsida) leder till en funktionsbrevlåda.

Maillet tas emot av redaktörer till Vårdgivarwebben, anställda på Regionkontoret. Därefter vidarebefordras det till av förvaltningen angiven sidansvarig.

Återkoppling: När maillet når sidansvarig skickar hen det vidare till Kvalitetssamordnare, AC och VC som tar ärendet vidare och ansvarar för att ge en första återkoppling till den som skickat in klagomålet eller synpunkten.

Hantering av ärenden i e-tjänsten Synpunkter och klagomål 1177

Då ett nytt ärende kommer in i e-tjänsten Synpunkter och klagomål skickas ett mejl till mikrobiologens e-post:

Meddelande från 1177 (Mikrobiologi Halland, Halmstad)

 1177<noreply@1177.se>
Till: O HSH MIKROBIOLOGEN

 Avsändarens noreply@1177.se ligger utanför din organisation.

Det har kommit in nya ärenden att fördela i personalverktyget för e-tjänsterna på 1177. Logga in på <https://personal.arendet.1177.se/SE2321000115-O13360/casereceiver/cases/70344238>

Obs! Det här är ett automatiskt meddelande som inte går att besvara.

Logga in i e-tjänsten via denna sida: [Personal e-tjänster](#)

- Klicka på mottagningen.
- Klicka på mottagningens ärenden. En lista med mottagningens ärenden kommer upp.
- Klicka på ärendet som ska hanteras
- Under Hantera ärenden – klicka på pilen vid Välj ärendehanterare och fördela till verksamhetschef:

Hantera ärendet

FÖRDELA
FÖRDELA MED DELSVAR
SKRIV KOMMENTAR

Ärendehanterare

Välj ärendehanterare

Intern kommentar som inte visas för invånaren

1000 tecken återstår

FÖRDELA

Verksamhetschef svarar invånaren:

Hantera ärendet

BESVARA DELSVAR MOTFRÅGA OMFÖRDELA SKRIV KOMMENTAR

Använd ett svarsalternativ som du kan justera i textfältet eller skriv ett eget svar direkt.

Tack för ditt ärende! Dina synpunkter ger oss möjlighet att förbättra och förändra verksamheten.

Svar på ditt ärende:

Om du har frågor kring svaret på ditt ärende så kontakta oss igen via 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Tack för ditt ärende! Vi skickar vidare ditt ärende till rätt verksamhet som kommer kontakta dig via din inkorg här i 1177 Vårdguidens e-tjänster. Kontrollera i dina [inställningar](#) att du har avisering påslagen så att du får veta när du fått ett svar.

Svar till invånaren (ärendet avslutas)

B *I* Normal

Tack för ditt ärende! Dina synpunkter ger oss möjlighet att förbättra och förändra verksamheten.

Svar på ditt ärende:

Om du har frågor kring svaret på ditt ärende så kontakta oss igen via 1177 Vårdguidens e-tjänster.

Mikrobiologen
Hällands sjukhus Halmstad
2025-01-20

BIFOGA FILER

BESVARA OCH AVSLUTA DIREKT AVSLUTA UTAN SVAR

Platina

I Platina skrivs alltid ärendet in och hanteras enligt fastställd rutin. När händelsen är utredd i Platina går det vid behov ut ytterligare en återkoppling till den som skickat in mejlet.

Se även rutinen [Patientklagomål eller synpunkter](#) på intranätet.