

## *Till berörd vårdgivare*

# Information om förändrad klagomålshantering

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, vill informera er om hur vi kommer att handlägga klagomål på hälso- och sjukvården från och med 1 januari 2018.

Från årsskiftet är det vårdgivaren som i första hand ska ta emot och besvara klagomål. IVO får en begränsad utredningsskyldighet som normalt träder i kraft först efter att vårdgivaren har fått möjlighet att fullgöra sina skyldigheter.

Om en patient eller närstående inte kan få svar av vårdgivaren, eller om de anser att de inte har fått ett tillfredställande svar, kan de lämna sitt klagomål till IVO som utreder klagomål under vissa förutsättningar. IVO utreder bland annat händelser som inneburit att patienten har fått en bestående skada, ett väsentligt ökat behov av vård eller har avlidit. IVO utreder också klagomål som gäller tvångsvård och händelser som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat självbestämmande, integritet eller rättslig ställning.

IVO utreder normalt inte klagomål där händelsen inträffat längre tillbaka i tiden än två år.

Får IVO in klagomål där det framkommer att vårdgivaren inte har fått möjlighet att besvara klagomålet först kommer vi att överlämna klagomålet till vårdgivaren: Vi skickar klagomålet via de etablerade kanalerna inom respektive landsting/region och kommun.

Har patienten eller närstående vänt sig till vårdgivaren först men klagomålet inte uppfyller övriga kriterier, kommer IVO att avsluta utan utredning. I dessa fall skickar vi inte en kopia på anmälan till vårdgivaren då klagomålet redan bör vara känt.

Om vi utreder ett klagomål kommer vi handlägga det på samma sätt som tidigare. Det vill säga vi underrättar vårdgivaren och begär handlingar och uppgifter. Vi kommer att ställa följande frågor

- Har ni sedan tidigare kännedom om klagomålet? Ja/Nej
  - Om **ja**, hur har ni hanterat klagomålet i ert ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete?
  - Om **nej**, hur kommer ni att hantera klagomålet i ert ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete?

Om det inte sedan tidigare finns en anmälan enligt lex Maria ställer vi även denna fråga.

- Bedömer ni att händelsen har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada? Ja/Nej
  - Om **ja**, bifoga er utredning av händelsen.

IVO fortsätter att skicka underrättelser till hälso- och sjukvårdspersonal via vårdgivaren om klagomålet är riktat mot, eller kan anses vara riktat mot enskilda yrkesutövare. Vi ber er då överlämna särskild underrättelse till den eller de yrkesutövare som vi anger i underrättelsen. I dessa fall kommer vi även att ställa följande fråga till vårdgivaren.

- Har ni överlämnat underrättelse och kopia på anmälan till ovan nämnd personal?  
Ja/Nej
  - Om **nej**, ange anledningen och lämna personuppgifter på berörd personal.

När IVO:s utredning är klar kommer ni som tidigare att få ta del av vårt förslag till beslut och har möjlighet att lämna synpunkter innan slutgiltigt beslut.

Har ni frågor är ni välkommen att kontakta:

Eva-Lena Petersson

Inspektör och processutvecklare för klagomål enligt patientsäkerhetslagen.

E-post: [eva-lena.petersson@ivo.se](mailto:eva-lena.petersson@ivo.se)

Telefon: 010-788 52 52.