

Checklista för klagomålshantering

Från den 1 januari 2018 ska vårdgivaren utöver hanteringen av skyldigheten att informera om vårdskador även ta emot klagomål och synpunkter på den egna verksamheten.

Vårdgivaren ska även snarast besvara klagomål från patienter och deras närstående. Klagomålen ska besvaras på lämpligt sätt och med hänsyn till klagomålets art och den enskildes förmåga att tillgodogöra sig information.

För att patientsäkerhetsarbetet och klagomålshanteringen ska fungera är det viktigt att det är tydligt vem som är vårdgivare i det enskilda ärendet. Vårdgivaren är den juridiska person eller enskilda firma som bedriver tandvård. Om flera juridiska personer delar en lokal är det viktigt att innan behandlingen startar klargöra vem som är vårdgivare.

Vid ett klagomål ska vårdgivaren:

- Ta emot klagomålet.
- Meddela den som framfört klagomålet att klagomålet är mottaget.
- Notera klagomålet i patientens journal.
- Avgöra hur klagomålet ska besvaras. Klagomålet behöver inte besvaras skriftligt men svaret ska innehålla en förklaring till vad som har inträffat, och vid behov en beskrivning av vilka åtgärder som vårdgivaren avser att vidta för att en liknande händelse inte ska inträffa igen. Vid besvarandet av klagomålet får inte information lämnas till patienten eller någon närstående om bestämmelser om sekretess eller tystnadsplikt hindrar detta.
- Vid behov kan stöd ges av Privattandläkarnas kansli.
- Om det står klart att klagomålet bör hanteras av en annan vårdgivare, får du överlämna ärendet till annan vårdgivare för den fortsatta hanteringen. Ärendet ska i så fall lämnas över skyndsamt.
- Klagomålet bör hanteras inom 4 veckor.
- Notera svaret i patientens journal.
- Göra en avvikelsernotering om utredningen av klagomålet visar att det behövs.
- Om patienten inte är nöjd med dina åtgärder gällande klagomålet ska du hänvisa patienten till Privattandvårdsupplysningen, tel. 08-555 446 55.