



# Projekt: 1177 Klagomålshantering

Tjänsten Synpunkter och klagomål i 1177 Vårdguidens e-tjänster

# 1177 Klagomålshantering

## - Tjänsten "Synpunkter och klagomål"

### **Bakgrund**

Initiativet utgår ifrån nya bestämmelser i Patientsäkerhetslagen som trädde i kraft den 1 januari 2018. Socialstyrelsen genomförde en förstudie som resulterade i ett förslag på en gemensam väg in via 1177.se, för anmälan av synpunkter och klagomål till vården och patientnämnden. Socialdepartementet har varit positiva till resultatet i förstudien, vilket resulterade i en beställning från SKR till Inera, som en del i patientsäkerhetsöverenskommelsen. Beställningen förankrades i hälso- och sjukvårdsdirektörsgruppen innan beslut fattade hos SKR:s politik.

### **Beställningen från SKR till Inera innehöll:**

- Gemensam väg in för patient och närstående via 1177, ett gemensamt inrapporteringsformulär för enhetlig rapportering av synpunkter och klagomål enligt förslag i Socialstyrelsen rapport 2018
- Tydlig, enhetlig och tillgänglighetsanpassad information om klagomålssystemet
- Möjlighet till aggregering av statistik och analysfunktioner

# Beskrivning av framtagen tjänst

**Den framtagna tjänsten bidrar till en enkel, enhetlig och säker hantering av klagomål, med en sömlös klagomålsprocess samt bättre underlag för lärande.**

- **Gemensamt inrapporteringsformulär** som är framtaget av representanter från NSG Patientsäkerhet.
- **Sammanhållen digital kommunikation**, där patient och närstående får en samlad upplevelse via 1177.se och majoriteten av handläggarna får en förbättrad funktionalitet i dialog med anmälaren.
- **Tjänsten kan användas med eller utan eget system för handläggning.** Det finns möjlighet att integrera sitt egna system för handläggning av synpunkter och klagomål, för effektivare handläggning av ärenden.
- **Tydliggjord, enhetlig och tillgänglighetsanpassad** information om klagomålsprocessen på 1177.se
- **Statistikunderlag** från det gemensamma inrapporteringsformuläret som kan aggregeras till statistik på olika nivåer. Statistiken grundar sig även i ärenden som initierats utanför 1177.se, men som rapporteras in via en integration.

# Nuläge 1 – Ärende inkommer utanför 1177

Lösning för  
33%

\*Baserat på svar från enkäten

## Invånaren/Närstående



Kontaktar mottagning via formulär eller telefon/brev. Dialog per telefon. Svar via telefon/brev.



Kontaktar mottagningen via telefon, brev eller formulär på hemsida



Fyller i formulär via hemsida eller formulär via telefon



Dialog med vård/PaN per telefon



Svar via telefon/brev

## Handläggaren



Tar emot via formulär eller telefon/brev. Dialog via telefon. Svarar via telefon/brev.



Tar emot ärendet via telefon, brev eller eget system



Handlägger ärendet i eget system

Dialog med invånaren per telefon



Svar via telefon/brev

# Nuläge 2 – Ärende inkommer via uthoppstjänst, handläggning sker i eget system

Lösning för  
15%

\*Baserat på svar från enkäten

## Invånaren/Närstående



Loggar in på 1177. Formulär & dialog i externt system. Svar i 1177, telefon eller externt.



1177.se  
Övriga tjänster/  
Lämna synpunkter  
och klagomål



Fyller i externt  
formulär och  
skickar in



Dialog med vård/PaN  
per telefon eller via  
meddelanden externt



Informas  
eventuellt om  
ärendegången  
externt



Svar i  
1177 Inkorg

Svar via telefon/brev  
eller externt system

## Handläggaren



Tar emot och handlägger i eget system. Svarar i 1177 Inkorg, telefon eller externt.



Tar emot ärendet  
i eget system



Handlägger ärendet i  
eget system

Dialog med invånaren  
per telefon eller via  
meddelanden i eget system



Svarar i  
1177 Inkorg

Svar via telefon/brev  
eller eget system

# Nuläge 3 – Ärende inkommer via 1177, delvis handläggning i eget system

Lösning för  
53%

\*Baserat på svar från enkäten

## Invånaren/Närstående



Loggar in på 1177. Fyller i formulär & har dialog. Svar i 1177 eller via telefon/brev.



1177.se  
Mottagning/e-tjänst



Fyller i formulär  
och skickar in



Dialog med vård/PaN per telefon,  
alternativt via meddelanden i 1177



Svar i  
1177 Inkorg

Svar via telefon/brev

## Handläggaren



Tar emot i 1177. För över manuellt, handlägger & dialog i eget system. Svarar i 1177 eller via telefon/brev.



Tar emot ärendet i  
1177 Personalverktyg



För över ärendet  
manuellt från 1177  
till eget system

Handlägger  
ärendet i eget  
system

Dialog med  
invånaren per  
telefon



Svarar i  
1177 Inkorg

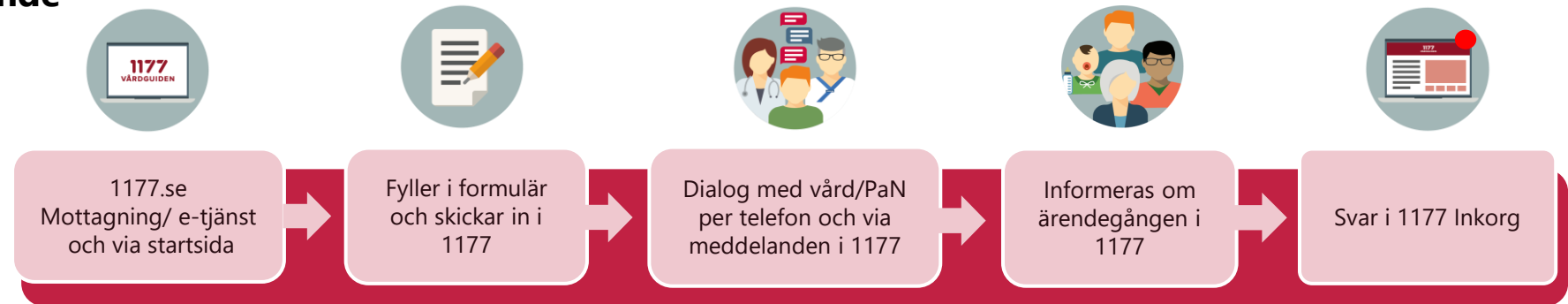
Svar via telefon/brev

# Målbild steg 1 – Ärende inkommer via 1177, delvis handläggning i eget system

## Invånaren/Närstående



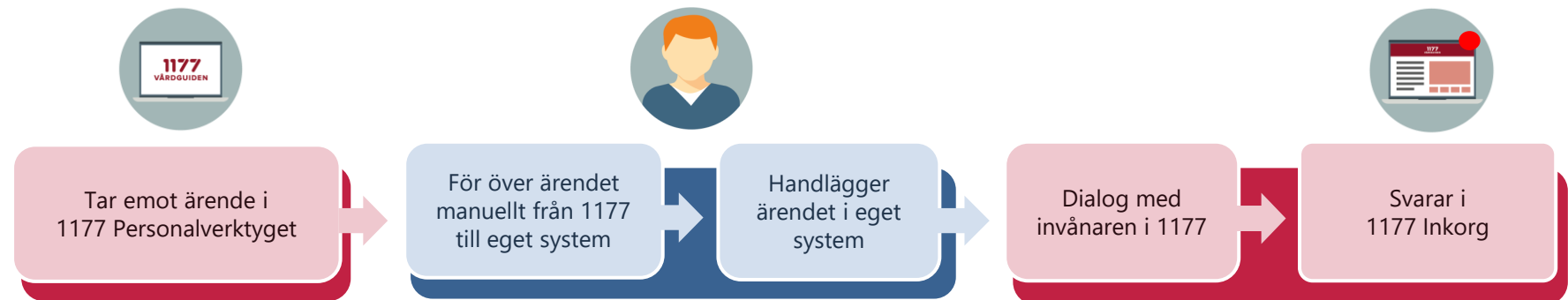
Loggar in, fyller i formulär & har dialog i 1177.



## Handläggaren



Tar emot i 1177. För över manuellt och handlägger i eget system. Dialog & svar i 1177.



# Målbild steg 2 - Integration Ärende inkommer via 1177, all handläggning i eget system

## Invånaren/Närstående



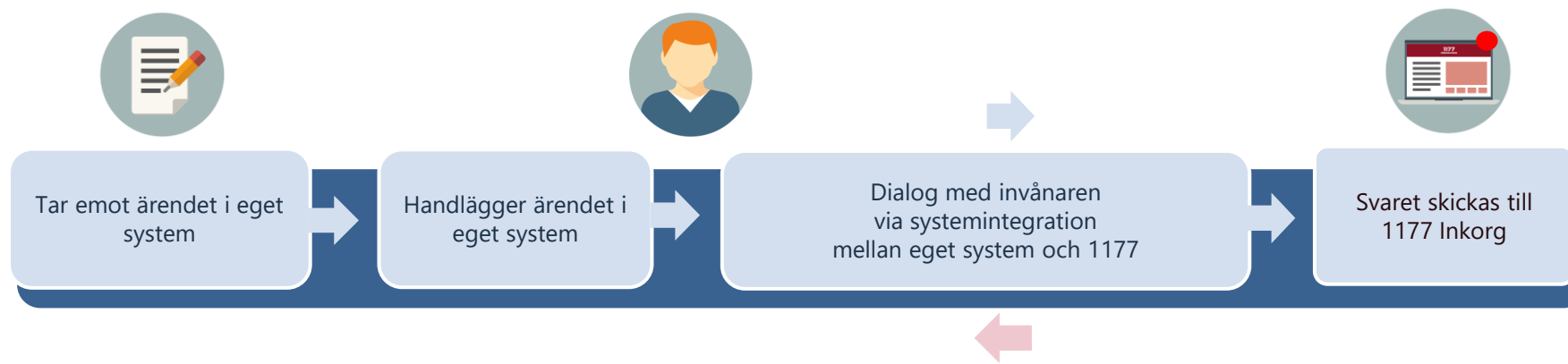
Loggar in, fyller i formulär & dialog i 1177.



## Handläggaren



Tar emot, handlägger och för dialog i eget system. Integrering med 1177.





# Identifierade fördelar med framtagen tjänst

Baserat på underlag från enkät

## Generella förbättringar med framtagen tjänst

- Vårdgivare får en tydlig väg in och blir mottagare för klagomål och synpunkter
- Vårdgivare får en tydlig väg in för mottagande av klagomål och synpunkter
- Tjänsten utan integration ingår i gemensamt finansierade tjänster och medför därför inga extra kostnader
- Fler mottagningar, privata vårdgivare och kommuner kan ta emot synpunkter och klagomål digitalt via framtagen tjänst, vilket ökar patientsäkerheten då vården kan vidta åtgärder i ett tidigare skede
- Patienter och närstående får snabbare svar på sina synpunkter och klagomål då fler mottagningar kan ta emot ärenden och hantera digitalt
- Gemensamt formulär för alla invånare ger möjlighet till statistik från både vårdgivare och patientnämnder på verksamhetsnivå, vårdgivarenivå, regionnivå och nationell nivå
- Främjar enhetligt arbetssätt vid dialog mellan anmälare och handläggare med, för många, en förbättrad funktionalitet

# Identifierade fördelar med framtagen tjänst

## Baserat på underlag från enkät

### **Invånare**

- Lätt att hitta till tjänsten för Synpunkter och klagomål då den finns på startsidan i inloggat läge samt på respektive mottagningssida på 1177.se
- Anmälan av ett ärende, inklusive dialog, status och svar på ärendet sker i samlad form
- Bättre upplevelse för invånaren då samtliga ärenden med vården samlas i 1177 Vårdguiden

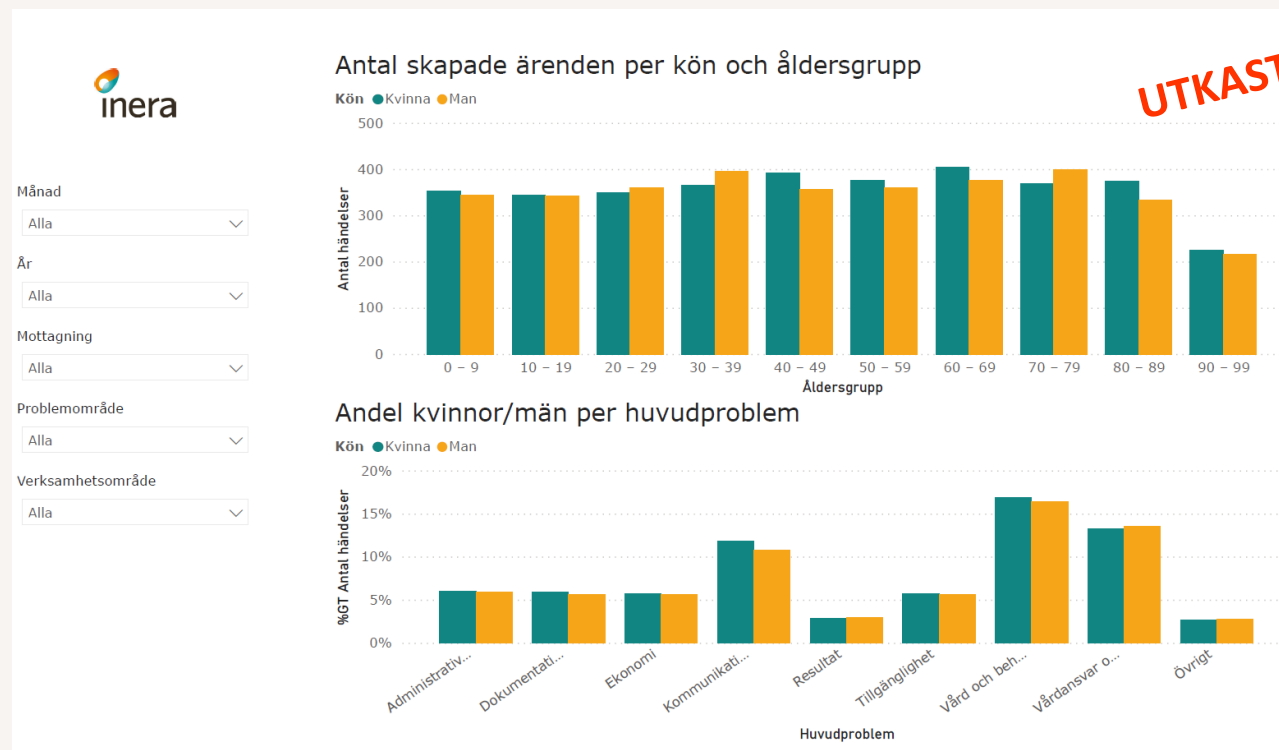
### **Handläggare**

- I stort sätt oförändrat arbetssätt för hälften av regionerna, men med en förbättrad funktionalitet vid kommunikation med anmälaren
- En förbättrad förvaltning av tjänsten
- Integration mellan den nya tjänsten i 1177 och eget system för handläggning ger en minskad administration för handläggaren, då ärenden skickas strukturerat till det egna handläggningssystemet och man slipper den manuella överföringen av information

# Statistik tillgänglig på inera.se

En gemensam väg in skapar förutsättningar för sammanhållen statistik för regioner som är anslutna till tjänsten

- Statistik kan visualiseras aggregerat på verksamhetsnivå, vårdgivarenivå, regionnivå och nationell nivå
- Statistiken kan visas i öppet läge och i inloggat läge för de med behörighet\*



## Statistiken baseras på följande parametrar:

- Mottagning/enhet (HSA-ID och relaterad info)
- Ålder
- Kön
- Huvudproblem
- Delproblem
- Upplevt problem av patient
- Verksamhetsområde
- Händelsetidpunkt
- Datum Mottaget ärende
- Datum Avslutat ärende

\*Inera inte kommer att lägga ut statistik utan överenskommelse med en "ägare" av statistiken

# Kategorisering av ärenden

- Vården och Patientnämnder kan kategorisera ärendet på sedvanligt sätt. Den nya tjänsten använder patientnämndernas kategorier.
- Vi har även valt att ta med möjlighet för anmälaren själv att kategorisera sitt ärende vilket kan stödja anmälaren att föra fram sin upplevelse av det inträffade. Det kan även vara till nytta vid handläggning och är inte en obligatorisk uppgift.
- Handläggarens och anmälarens kategorisering rapporteras separat i statistiken.

Hantera ärendet

BESVARA DELSVAR MOTFRÅGA OMFÖRDELA

Välj huvudproblem och delproblem (obligatoriskt)

Vård och behandling	<input type="checkbox"/> Undersökning/bedömning <input type="checkbox"/> Diagnos <input type="checkbox"/> Behandling <input type="checkbox"/> Läkemedel <input type="checkbox"/> Omvårdnad <input type="checkbox"/> Ny medicinsk bedömning
Resultat	<input type="checkbox"/> Resultat
Kommunikation	<input type="checkbox"/> Information <input type="checkbox"/> Delaktig <input type="checkbox"/> Samtycke <input type="checkbox"/> Bemötande
Dokumentation och sekretess	<input type="checkbox"/> Patientjournalen <input type="checkbox"/> Bruten sekretess/dataintrång
Ekonomi	<input type="checkbox"/> Patientavgifter <input type="checkbox"/> Ersättningsanspråk/garantier
Tillgänglighet	<input type="checkbox"/> Tillgänglighet till vården <input type="checkbox"/> Väntetider i vården
Vårdansvar och organisation	<input type="checkbox"/> Valfrihet/fritt vårdsökande <input type="checkbox"/> Fast vårdkontakt/individuell plan <input type="checkbox"/> Vårdflöde/processer <input type="checkbox"/> Resursbrist/inställd åtgärd <input type="checkbox"/> Hygien/miljö/teknik
Administrativ hantering	<input type="checkbox"/> Brister i hantering <input type="checkbox"/> Intyg
Övrigt	<input type="checkbox"/> Övrigt
Positiv återkoppling	<input type="checkbox"/> Positiv återkoppling



# Antal ärenden per problemområde

Region	Skåne	Uppsala			
Problemområde	Antal anmälda ärenden	Antal handlagda ärenden	Andel ärenden	Antal anmälda ärenden	Antal handlagda ärenden
<b>Administrativ hantering</b>	<b>107</b>	<b>107</b>	<b>2,15%</b>	<b>77</b>	
Brister i hantering	59	59	1,19%	42	
Intyg	49	49	0,99%	35	
<b>Dokumentation och sekretess</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>1,97%</b>	<b>66</b>	
Bruten sekretess/dataintrång	36	36	0,72%	41	
Patientjournalen	62	62	1,25%	25	
<b>Ekonomi</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>1,37%</b>	<b>78</b>	
Ersättningsanspråk/garantier	30	30	0,60%	50	
Patientavgifter	38	38	0,76%	28	
<b>Kommunikation</b>	<b>163</b>	<b>163</b>	<b>3,28%</b>	<b>150</b>	
Bemötande	42	42	0,85%	45	
Delaktig	43	43	0,87%	37	
Information	30	30	0,60%	34	
Samtycke	52	52	1,05%	34	
<b>Resultat</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>0,87%</b>	<b>35</b>	
Resultat	43	43	0,87%	35	
<b>Tillgänglighet</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>1,75%</b>	<b>75</b>	
Tillgänglighet till vården	43	43	0,87%	32	
Väntetider i vården	44	44	0,89%	43	
<b>Vård och behandling</b>	<b>257</b>	<b>257</b>	<b>5,17%</b>	<b>223</b>	
Behandling	42	42	0,85%	45	
Diagnos	44	44	0,89%	29	
Läkemedel	31	31	0,62%	35	
Ny medicinsk bedömning	39	39	0,78%	40	
Omvårdnad	56	56	1,13%	32	
Undersökning/bedömning	48	48	0,97%	44	
<b>Vårdansvar och organisation</b>	<b>193</b>	<b>193</b>	<b>3,88%</b>	<b>167</b>	
Fast vårdkontakt/individuell plan	35	35	0,70%	37	
Hygien/miljö/teknik	39	39	0,78%	30	
Resursbrist/inställd åtgärd	43	43	0,87%	40	
Valfrihet/fritt vårdsökande	26	26	0,52%	28	
<b>Totalt</b>	<b>995</b>	<b>995</b>	<b>20,02%</b>	<b>867</b>	

År

Alla

Månad

Alla

Huvudproblem / Delproblem

Alla

Verksamhetsområde

Alla

Region

Alla

Vårdenhet

Alla

Handlagt av

Alla

# Plan för införande – Start februari 2022

**Tjänsten kommer att finnas tillgänglig för anslutning att den 8 februari 2022.**

Tjänsten blir tillgänglig för invånare som är folkbokförda i regionen när både mottagningar och patientnämnd i samma region ansluter till tjänsten.

Regionens anslutning utan integration ingår i de gemensamt finansierade tjänster. Under april 2022 kommer det att vara möjligt att genomföra en integration mellan sitt egna system för handläggning och 1177.se.

Integrationslösningen har en hög funktionalitet och innebär att det inte behövs någon manuell överföring av information från 1177.se till eget system vid handläggning.

Pris för att ansluta till tjänsten via en integration är en engångskostnad á ca 65tkr. För att ansluta till integrationslösningen krävs även viss utveckling i det egna systemet för handläggning, vilket är en kostnad vi på förhand inte kan uppskatta.

# Att ansluta till tjänsten

## Viktigt att både patientnämnd och vårdgivare ansluter samtidigt

För att ansluta till tjänsten krävs att både patientnämnd och vårdgivare ansluter samtidigt. Detta för att anmälaren ska kunna göra ett val om vem som ska ta emot ärendet via tjänsten.

- 1 Ange HSAID på mottagningar som ska använda tjänsten i 1177 Personalverktyg
- 2 Ange HSAID på regionens patientnämnd i 1177 Personalverktyg

*Tjänsten publiceras därefter på startsidan för de invånare som är folkbokförda i den anslutande regionen*

- 3 Uppdatera 1177.se med regionalspecifik information om gemensam ingång för att lämna synpunkter och klagomål inom regionen, inklusive en direktmlänk till tjänsten.

Vill man ansluta till tjänsten via en integration så görs en beställning till Ineras Kundportal.

