



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.



Handläggaren



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



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

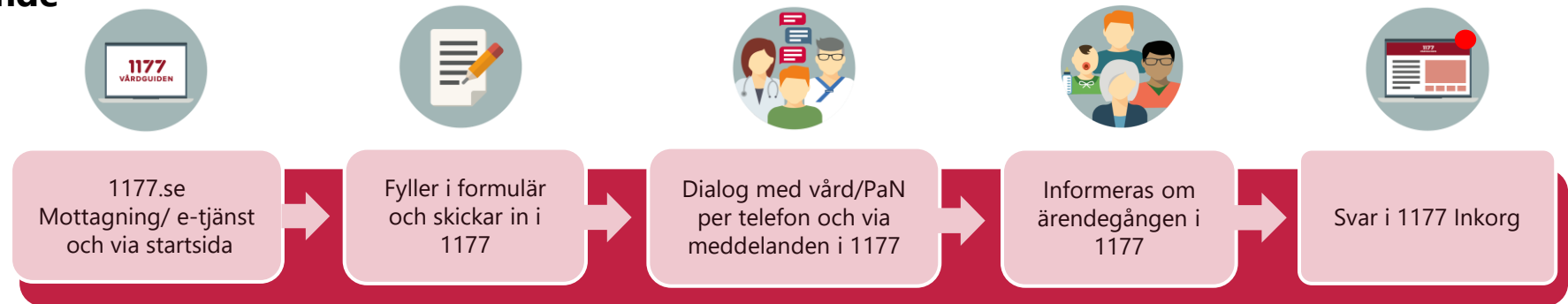
Svar via telefon/brev

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

Invånaren/Närstående



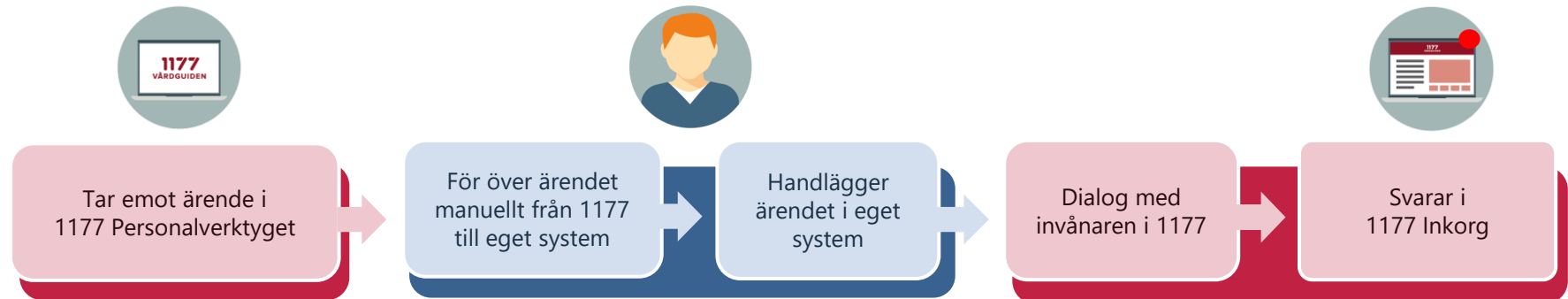
Loggar in, fyller i formulär & har dialog i 1177.



Handläggaren



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

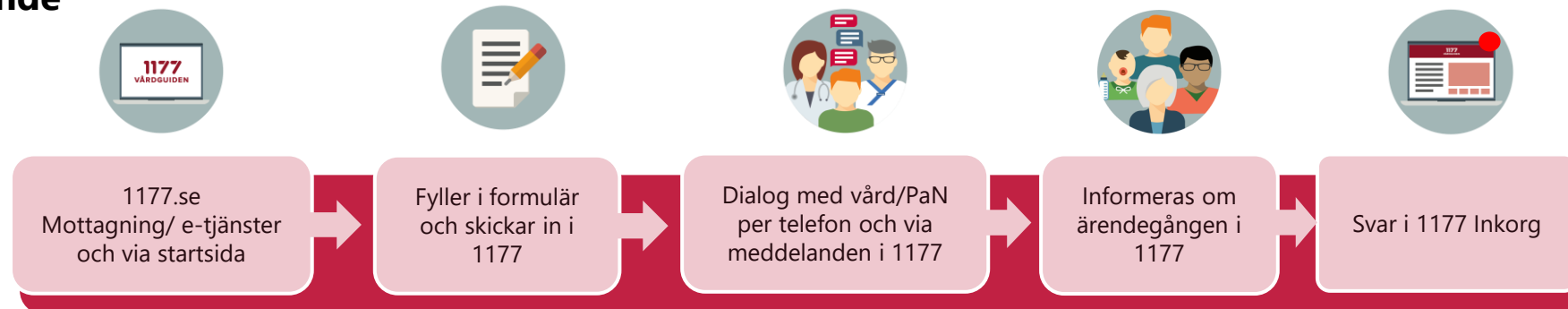


Målbild steg 2 - Integration Ärende inkommer via 1177, all handläggning i eget system

Invånaren/Närstående



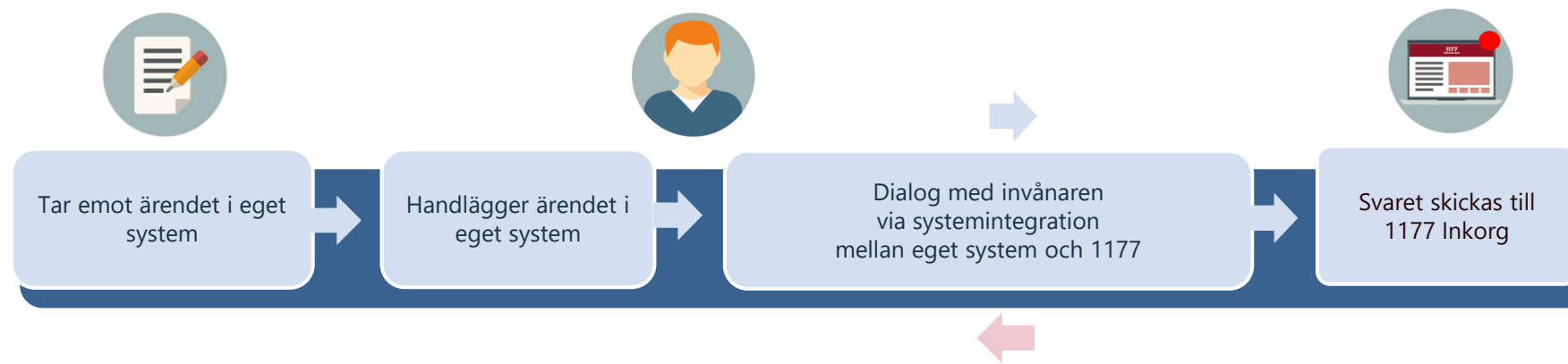
Loggar in, fyller i formulär & dialog i 1177.



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

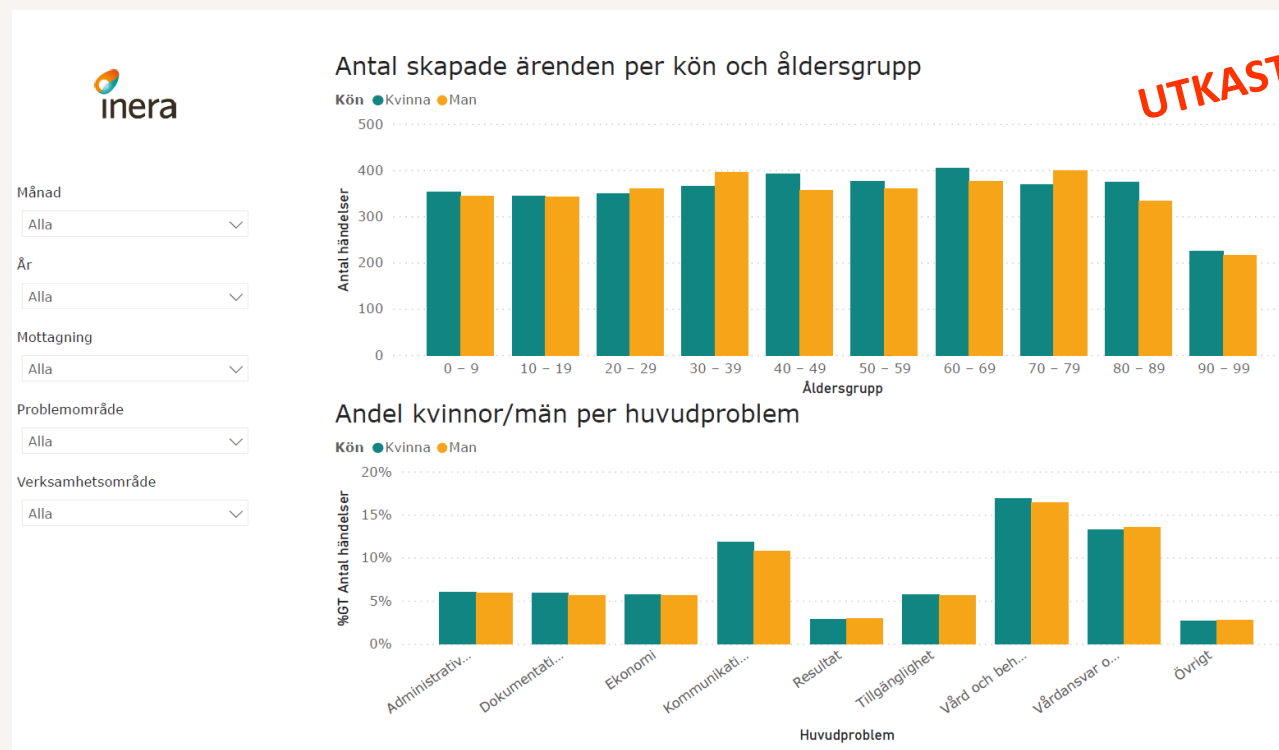
Handläggare

- 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 anmälares kategorisering rapporteras separat i statistiken.



Antal ärenden per problemområde

Region	Skåne	Uppsala			
Problemområde	Antal anmälda ärenden	Antal handlagda ärenden	Andel ärenden	Antal anmälda ärenden	Antal handlagda ärenden
Administrativ hantering	107	107	2,15%	77	
Brister i hantering	59	59	1,19%	42	
Intyg	49	49	0,99%	35	
Dokumentation och sekretess	98	98	1,97%	66	
Bruten sekretess/dataintrång	36	36	0,72%	41	
Patientjournalen	62	62	1,25%	25	
Ekonomi	68	68	1,37%	78	
Ersättningsanspråk/garantier	30	30	0,60%	50	
Patientavgifter	38	38	0,76%	28	
Kommunikation	163	163	3,28%	150	
Bemötande	42	42	0,85%	45	
Delaktig	43	43	0,87%	37	
Information	30	30	0,60%	34	
Samtycke	52	52	1,05%	34	
Resultat	43	43	0,87%	35	
Resultat	43	43	0,87%	35	
Tillgänglighet	87	87	1,75%	75	
Tillgänglighet till vården	43	43	0,87%	32	
Väntetider i vården	44	44	0,89%	43	
Vård och behandling	257	257	5,17%	223	
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	
Vårdansvar och organisation	193	193	3,88%	167	
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	
Totalt	995	995	20,02%	867	

År

Alla

Månad

Alla

Huvudproblem / Delproblem

Alla

Verksamhetsområde

Alla

Region

Alla

Vårdenhet

Alla

Handlagt av

Alla

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.



Flera möjligheter att nå tjänsten

The screenshot shows the 1177 VÄRDGUIDEN homepage. The user is logged in as Majah Brink Disland. The page is divided into several sections: 'Inkorg', 'Bokade tider', 'Genvägar', 'Vårdval', 'Mottagningar', 'Journalen', 'Egen provhantering', 'Läkemedelstjänster', 'Övriga tjänster', and 'Regionen rekommenderar'. The 'Lämna synpunkter och klagomål' link is highlighted with a red dashed box.

Via invånarens Startside

The screenshot shows the 1177 VÄRDGUIDEN page for 'Om du inte är nöjd med vården'. The page features a navigation bar with 'Liv & hälsa', 'Barn & gravid', 'Olyckor & skador', 'Sjukdomar & besvär', and 'Behandling &'. Below the navigation bar, there is a section titled 'Om du inte är nöjd med vården' with a sub-header 'Om du inte är nöjd med vården'. The text explains that users can leave feedback or complaints if they are not satisfied with the care. A red dashed box highlights the 'Lämna synpunkter och klagomål' link.

Via 1177.se

The screenshot shows the Husläkarmottagningen Korallen page. The page displays the address 'Åby gata 6, 186 36, VALLENTUNA' and provides links for 'Visa på karta' and 'Vägbeskrivning'. Below the address, there is a section titled 'VÅRA E-TJÄNSTER' with a list of services: 'Videomöte eller chatt', 'Av/boka tid', 'Förnya hjälpmedel', 'Lämna synpunkter och klagomål', '2. Se bokad tid, av- eller omboka tid direkt', 'Beställa journalkopior', and 'Förnya recept'. The 'Lämna synpunkter och klagomål' link is highlighted with a red dashed box.

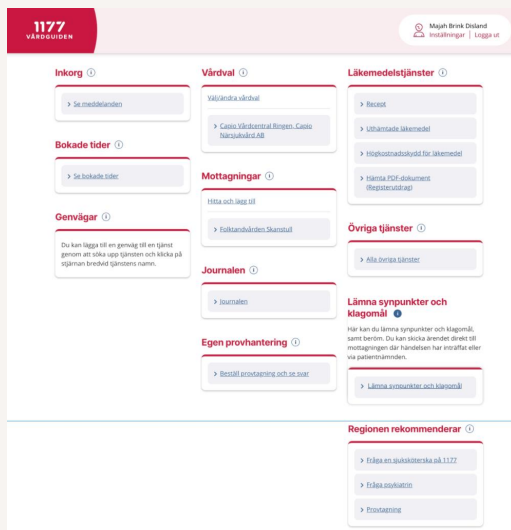
Via mottagningens e-tjänster på 1177.se

Flöde för att lämna synpunkt och klagomål

En anmälan av en synpunkt eller klagomål lämnas av en invånare på följande sätt:

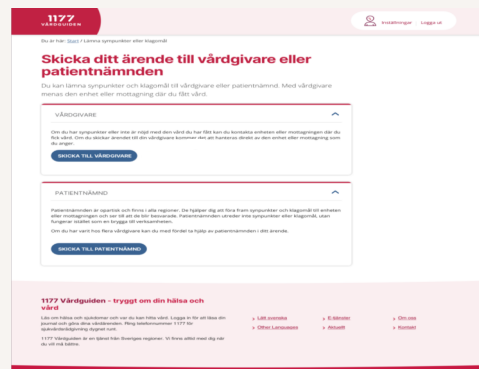
Hitta e-tjänst

1. Tjänsten finns nåbar via startsidan i inloggat läge, eller via mottagningens e-tjänster på 1177.se



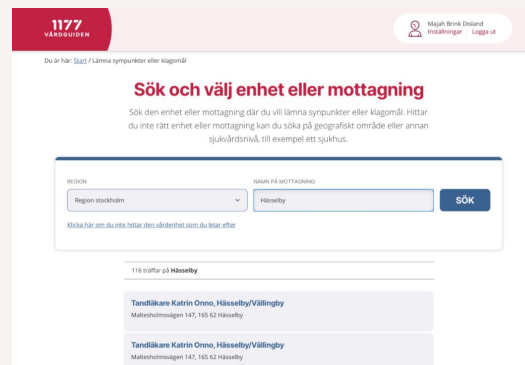
Ange mottagare

2. Anmälaren anger vem som är mottagare av ärendet; vårdgivare eller patientnämnd



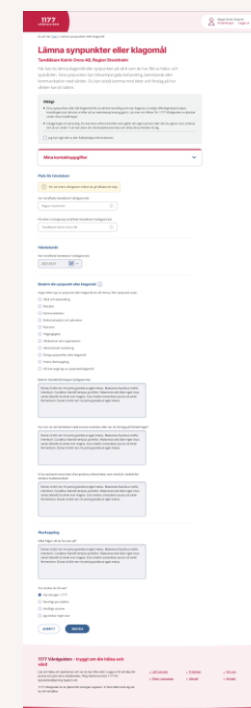
Ange var man varit

3. I mottagningsväljaren anges den enhet eller mottagning där händelsen inträffade



Fyll i formulär

4. Formuläret fylls och skickas till angiven mottagare



Hitta e-tjänst

Ange mottagare

Ange var man varit

Fyll i formulär

Lämna synpunkter och klagomål på Startsidan

På startsidan i inloggat läge finns menyvalet att:

Lämna synpunkter och klagomål

Informationstexten beskriver tjänsten.

The screenshot shows the 1177 VÄRDGUIDEN interface. At the top right, the user is logged in as 'Majah Brink Disland' with options for 'Inställningar' and 'Logga ut'. The main content area is divided into several sections:

- Inkorg**: > Se meddelanden
- Bokade tider**: > Se bokade tider
- Genvägar**: Du kan lägga till en genväg till en tjänst genom att söka upp tjänsten och klicka på stjärnan bredvid tjänstens namn.
- Vårdval**: Välj/ändra vårdval
 - > Capió Vårdcentral Ringen, Capió Närsjukvård AB
- Mottagningar**: Hitta och lägg till
 - > Folkandvården Skanstull
- Journalen**: > Journalen
- Egen provhantering**: > Beställ provtagning och se svar
- Läkemedelstjänster**:
 - > Recept
 - > Uthämtade läkemedel
 - > Högkostnadsskydd för läkemedel
 - > Hämta PDF-dokument (Registerutdrag)
- Övriga tjänster**: > Alla övriga tjänster
- Lämna synpunkter och klagomål** (highlighted with a red dashed border): Här kan du lämna synpunkter och klagomål, samt beröm. Du kan skicka ärendet direkt till mottagningen där händelsen har inträffat eller via patientnämnden.
 - > Lämna synpunkter och klagomål
- Regionen rekommenderar**:
 - > Fråga en sjuksköterska på 1177
 - > Fråga psykiatrin
 - > Provtagning

Ange vem som ska ta emot ärendet

I nästa steg anger anmälaren vem man vill ska vara mottagare av ärendet.

Information ges om vad varje val innebär inklusive information om patientnämnden och deras roll i synpunkts- och klagomålshanteringen.

The screenshot shows the 1177 Vårdguiden web portal. At the top, there is a navigation bar with the 1177 Vårdguiden logo and a user profile icon with 'Inställningar' and 'Logga ut' options. Below the navigation bar, the main heading reads 'Skicka ditt ärende till vårdgivare eller patientnämnden'. Underneath, there is a sub-heading 'Du kan lämna synpunkter och klagomål till vårdgivare eller patientnämnd. Med vårdgivare menas den enhet eller mottagning där du fått vård.' The form is divided into two sections: 'VÅRDGIVARE' and 'PATIENTNÄMND'. Each section contains explanatory text and a 'SKICKA TILL VÅRDGIVARE' or 'SKICKA TILL PATIENTNÄMND' button. At the bottom of the page, there is a footer with the text '1177 Vårdguiden - tryggt om din hälsa och vård' and a list of links: 'Läs om hälsa och sjukvård', 'Om oss', 'Hjälp', 'E-tjänster', 'Om oss', 'Om hälsa och sjukvård', 'Ring telefonnummer 1177 för sjukvårdsrådgivning dygnet runt.', 'Om hälsa och sjukvård', 'Aktuell', and 'Kontakt'.

Ange var händelsen har inträffat

I nästa steg anger anmälaren var man har varit någonstans i en mottagningsväljare. I mottagningsväljaren anger man region samt namn på den enhet eller mottagning där händelsen har inträffat.

Man kan söka på den specifika vårdgivarens namn, alternativt på sjukhusets namn eller geografiskt område.

För att vara valbar i mottagningsväljaren behöver mottagningen vara ansluten till tjänsten. För ärenden där anmälaren inte kan hitta sin enhet eller mottagning, finns ett alternativt handläggningsförfarande.

The screenshot shows the 1177 Vårdguiden search interface. At the top left is the 1177 Vårdguiden logo. At the top right, the user is identified as 'Majah Brink Disland' with options for 'Inställningar' and 'Logga ut'. Below the header, there is a breadcrumb trail: 'Du är här: Start / Lämna synpunkter eller klagomål'. The main heading is 'Sök och välj enhet eller mottagning'. Below this, there is a search instruction: 'Sök den enhet eller mottagning där du vill lämna synpunkter eller klagomål. Hittar du inte rätt enhet eller mottagning kan du söka på geografiskt område eller annan sjukvårdsnivå, till exempel ett sjukhus.' The search form has two input fields: 'REGION' with a dropdown menu showing 'Region stockholm' and 'NAMN PÅ MOTTAGNING' with a text input field containing 'Hässelby'. A blue 'SÖK' button is to the right of the second field. Below the search fields, there is a link: 'Klicka här om du inte hittar den vårdenhet som du letar efter'. The search results section shows '116 träffar på Hässelby' and two identical entries for 'Tandläkare Katrin Onno, Hässelby/Vällingby' at 'Maltesholmsvägen 147, 165 62 Hässelby'.

Formulärets innehåll – till vårdgivare

Formuläret till vårdgivaren inleds med en villkorsruta där anmälaren ger sitt samtycke, anger om ärendet avser en själv eller en närstående, samt "Plats för händelsen". Därefter följer fritextfält där anmälaren beskriver ärendet, hur man önskar återkoppling av ärendet samt möjlighet att skicka in ärendet.

Lämna synpunkter eller klagomål till vårdgivare

Här kan du lämna klagomål eller synpunkter på vård som du har fått av hälso- och sjukvården. Dina synpunkter kan till exempel gälla behandling, bemötande eller kommunikation med vården. Du kan också komma med ideer och förslag på hur vården kan bli bättre.

Viktigt

- Dina synpunkter eller ditt klagomål blir en allmän handling som kan begäras ut enligt offentlighetsprincipen. Handlingen kan lämnas ut efter att en sekretessprövning gjorts. Läs mer om Villkor för 1177 Vårdguidens e-tjänster under dina inställningar.
- Inloggningen är personlig. Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person eller där du agerar som ombud. Om du är under 13 år kan även din vårdnadshavare läsa och skicka dina ärenden åt dig.
- Jag ger mitt samtycke till att mina synpunkter och kontaktoppgifter delas med berörda verksamheter i syfte att kunna hantera ärendet.

Jag har tagit del av den fullständiga informationen

Mina kontaktoppgifter

Vem avser ärendet?

Avser ärendet någon annan än dig själv?

Händelsen avser mig själv

Händelsen avser en närstående

Plats för händelsen

i För att ändra vårdgivare måste du gå tillbaka ett steg

Inträffade i region: Stockholm

Inträffade på mottagning: Ärendehantering enhet 1

Händelsetid

När inträffade händelsen? Avser ditt ärende en längre period, ange startdatum (obligatorisk)

åååå-mm-dd

Beskriv din synpunkt eller klagomål

Ange vilken typ av synpunkt eller klagomål du vill lämna. Min synpunkt avser:

Ange typ av synpunkt eller klagomål

Beskriv händelseförloppet (obligatorisk)

Donec id elit non mi porta gravida at eget metus. Maecenas faucibus mollis interdum. Curabitur blandit tempus porttitor. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus.

Hur tror du att händelsen hade kunnat undvikas eller har du förslag på förbättringar?

Donec id elit non mi porta gravida at eget metus. Maecenas faucibus mollis interdum. Curabitur blandit tempus porttitor. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus.

Vi tar tacksamt emot även dina positiva erfarenheter som också är värdefulla i vårdens kvalitetsarbete

Donec id elit non mi porta gravida at eget metus. Maecenas faucibus mollis interdum. Curabitur blandit tempus porttitor. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus.

Beskriv din synpunkt eller klagomål

Ange vilken typ av synpunkt eller klagomål du vill lämna. Min synpunkt avser:

Ange typ av synpunkt eller klagomål

Vård och behandling

Resultat

Kommunikation

Dokumentation och sekretess

Ekonomi

Tillgänglighet

Vårdansvar och organisation

Administrativ hantering

Övriga synpunkter eller klagomål

Positiv återkoppling

Kan inte ange typ av synpunkt eller klagomål

netus. Maecenas faucibus mollis interdum. Curabitur blandit tempus porttitor. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus.

kas eller har du förslag på förbättringar?

netus. Maecenas faucibus mollis interdum. Curabitur blandit tempus porttitor. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus.

Återkoppling

Vilka frågor vill du ha svar på?

Donec id elit non mi porta gravida at eget metus. Maecenas faucibus mollis interdum. Curabitur blandit tempus porttitor. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus.

Hur önskar du få svar?

Via inkorgen i 1177

Muntligt per telefon

Skriftligt via brev

Jag önskar inget svar

TILLBAKA SKICKA

Formulärets innehåll – till patientnämnden

Formulär till patientnämnden skiljer mot formuläret till vårdgivaren genom en begäran om ”Samtycke till delning av uppgifter” som patientnämnden behöver för att vidare kommunicera inkomna uppgifter i ärendet.

Lämna synpunkter eller klagomål till vårdgivare

Här kan du lämna klagomål eller synpunkter på vård som du har fått av hälso- och sjukvården. Dina synpunkter kan till exempel gälla behandling, bemötande eller kommunikation med vården. Du kan också komma med ideer och förslag på hur vården kan bli bättre.

Viktigt

- Dina synpunkter eller ditt klagomål blir en allmän handling som kan begäras ut enligt offentlighetsprincipen. Handlingen kan lämnas ut efter att en sekretessprövning gjorts. Läs mer om Villkor för 1177 Vårdguidens e-tjänster under dina inställningar.
- Inloggningen är personlig. Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person eller där du agerar som ombud. Om du är under 13 år kan även din vårdnadshavare läsa och skicka dina ärenden åt dig.
- Jag ger mitt samtycke till att mina synpunkter och kontaktoppgifter delas med berörda verksamheter i syfte att kunna hantera ärendet.

Jag har tagit del av den fullständiga informationen

Mina kontaktoppgifter

Vem avser ärendet?

Avser ärendet någon annan än dig själv?

Händelsen avser mig själv

Händelsen avser en närstående

Plats för händelsen

i För att ändra vårdgivare måste du gå tillbaka ett steg

Inträffade i region: Stockholm

Inträffade på mottagning: Ärendehantering enhet 1

Händelsetid

När inträffade händelsen? Avser ditt ärende en längre period, ange startdatum (obligatorisk)

åååå-mm-dd

Beskriv din synpunkt eller klagomål

Ange vilken typ av synpunkt eller klagomål du vill lämna. Min synpunkt avser:

Ange typ av synpunkt eller klagomål

Beskriv händelseförloppet (obligatorisk)

Donec id elit non mi porta gravida at eget metus. Maecenas faucibus mollis interdum. Curabitur blandit tempus porttitor. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus.

Hur tror du att händelsen hade kunnat undvikas eller har du förslag på förbättringar?

Donec id elit non mi porta gravida at eget metus. Maecenas faucibus mollis interdum. Curabitur blandit tempus porttitor. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus.

Vi tar tacksamt emot även dina positiva erfarenheter som också är värdefulla i vårdens kvalitetsarbete

Donec id elit non mi porta gravida at eget metus. Maecenas faucibus mollis interdum. Curabitur blandit tempus porttitor. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus.

Beskriv din synpunkt eller klagomål

Ange vilken typ av synpunkt eller klagomål du vill lämna. Min synpunkt avser:

Ange typ av synpunkt eller klagomål

Vård och behandling

Resultat

Kommunikation

Dokumentation och sekretess

Ekonomi

Tillgänglighet

Vårdansvar och organisation

Administrativ hantering

Övriga synpunkter eller klagomål

Positiv återkoppling

Kan inte ange typ av synpunkt eller klagomål

netus. Maecenas faucibus mollis interdum. Curabitur blandit tempus porttitor. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus.

kas eller har du förslag på förbättringar?

netus. Maecenas faucibus mollis interdum. Curabitur blandit tempus porttitor. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus.

Samtycke till delning av uppgifter

Samtycke till att personuppgifter, synpunkter och klagomål delas med den här eller de berörda verksamheterna

Ja

Nej

Återkoppling

Vilka frågor vill du ha svar på?

Donec id elit non mi porta gravida at eget metus. Maecenas faucibus mollis interdum. Curabitur blandit tempus porttitor. Maecenas sed diam eget risus varius blandit sit amet non magna. Cras mattis consectetur purus sit amet fermentum. Donec id elit non mi porta gravida at eget metus.

Hur önskar du få svar?

Via inkorgen i 1177

Muntligt per telefon

Skriftligt via brev

Jag önskar inget svar

TILLBAKA SKICKA

Hitta e-tjänst

Ange mottagare

Ange var man varit

Fyll i formulär

Scenario 1: Ärendet ska till patientnämnden och vårdgivaren är ansluten

Om ärendet ska skickas till patientnämnden och anmälaren hittar önskad mottagning eller enhet i mottagningsväljaren registreras informationen i formuläret som låsta fält under *Plats för händelsen*.

1177
VÄRDGUIDEN

Inställningar | Logga ut

Du är här: [Start](#) / Lämna synpunkter eller klagomål

Innehållet gäller Region Stockholm

Lämna synpunkter eller klagomål till patientnämnd

Här kan du lämna klagomål eller synpunkter på vård som du har fått av hälso- och sjukvården. Dina synpunkter kan till exempel gälla behandling, bemötande eller kommunikation med vården. Du kan också komma med ideer och förslag på hur vården kan bli bättre.

Viktigt

- Dina synpunkter eller ditt klagomål blir en allmän handling som kan begäras ut enligt offentlighetsprincipen. Handlingen kan lämnas ut efter att en sekretessprövning gjorts. Läs mer om Villkor för 1177 Vårdguidens e-tjänster under dina inställningar.
- Inloggningen är personlig. Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person eller där du agerar som ombud. Om du är under 13 år kan även din vårdnadshavare läsa och sköta dina ärenden åt dig.
- Jag ger mitt samtycke till att mina synpunkter och kontaktuppgifter delas med berörda verksamheter i syfte att kunna hantera ärendet.

Jag har tagit del av den fullständiga informationen

Mina kontaktuppgifter ▾

! För att ändra vårdgivare måste du gå tillbaka ett steg

Plats för händelsen

Händelsen inträffade i region: **Stockholm**

Händelsen inträffade på mottagning: **Tandläkare Katrin Onno AB**

Scenario 2: Ärendet ska till patientnämnden och vårdgivaren är *inte* ansluten

2a. Om ärendet ska till patientnämnden och anmälaren *inte* hittar den mottagning där händelsen har inträffat, finns valmöjligheten att gå vidare till formuläret utan att först ange enhet eller mottagning.

1177
VÅRDGUIDEN

Majah Brink Distand
Inställningar Logga ut

Du är här: [Start](#) / Lämna synpunkter eller klagomål

Sök och välj enhet eller mottagning

Sök den enhet eller mottagning där du vill lämna synpunkter eller klagomål. Hittar du inte rätt enhet eller mottagning kan du söka på geografiskt område eller annan sjukvårdsnivå, till exempel ett sjukhus.

REGION: Region stockholm
NAMN PÅ MOTTAGNING: Hässelby

[Klicka här om du inte hittar den vårdenhet som du letar efter](#)

116 träffar på Hässelby

Tandläkare Katrin Onno, Hässelby/Vällingby
Maltesholmsvägen 147, 165 62 Hässelby

Tandläkare Katrin Onno, Hässelby/Vällingby
Maltesholmsvägen 147, 165 62 Hässelby

2b. Ett fritext finns tillgängligt i formuläret för anmälaren att ange var händelsen inträffat.

Ärendet hanteras sedan i dialog med patientnämnden som kan vid handläggningen uppdatera angiven enhet eller mottagning med rätt HSA-id.

1177
VÅRDGUIDEN

Majah Brink Distand
Inställningar Logga ut

Du är här: [Start](#) / Lämna synpunkter eller klagomål

innehåller gäller Region Stockholm

Lämna synpunkter eller klagomål till patientnämnd

Här kan du lämna klagomål eller synpunkter på vård som du har fått av hälso- och sjukvården. Dina synpunkter kan till exempel gälla behandling, bemötande eller kommunikation med vården. Du kan också komma med ideer och förslag på hur vården kan bli bättre.

Viktigt

- Dina synpunkter eller ditt klagomål blir en allmän handling som kan begäras ut enligt offentlighetsprincipen. Handlingen kan lämnas ut efter att en sekretessprövning gjorts. Läs mer om Villkor för 1177 Vårdguidens e-tjänster under dina inställningar.
- Inloggningen är personlig. Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person eller där du agerar som ombud. Om du är under 13 år kan även din vårdnadshavare läsa och skicka dina ärenden åt dig.
- Jag ger mitt samtycke till att mina synpunkter och kontaktuppgifter delas med berörda verksamheter i syfte att kunna hantera ärendet.

Jag har tagit del av den fullständiga informationen

Mina kontaktuppgifter

Plats för händelsen

Händelsen inträffade i region: Stockholm

På vilken mottagning inträffade händelsen? (obligatoriskt)

Hässelby

Scenario 3: Ärendet ska till vårdgivare och vårdgivaren är ansluten

Om mottagningen eller enheten är ansluten, hanterar systemet ärendet på motsvarande sätt som när ärendet ska till patientnämnden och mottagningen eller enheten är ansluten.

Enda skillnaden är att benämningen i rubriken ändras, beroende på vem som är mottagare av ärendet.

Lämna synpunkter eller klagomål till vårdgivare

Här kan du lämna klagomål eller synpunkter på vård som du har fått av hälso- och sjukvården. Dina synpunkter kan till exempel gälla behandling, bemötande eller kommunikation med vården. Du kan också komma med ideer och förslag på hur vården kan bli bättre.

Viktigt

- Dina synpunkter eller ditt klagomål blir en allmän handling som kan begäras ut enligt offentlighetsprincipen. Handlingen kan lämnas ut efter att en sekretessprövning gjorts. Läs mer om Villkor för 1177 Vårdguidens e-tjänster under dina inställningar.
- Inloggningen är personlig. Du kan bara utföra ärenden som gäller din egen person eller där du agerar som ombud. Om du är under 13 år kan även din vårdnadshavare läsa och sköta dina ärenden åt dig.
- Jag ger mitt samtycke till att mina synpunkter och kontaktuppgifter delas med berörda verksamheter i syfte att kunna hantera ärendet.

Jag har tagit del av den fullständiga informationen

Mina kontaktuppgifter ▾

Vem avser ärendet?

Avser ärendet någon annan än dig själv?

Händelsen avser mig själv

Händelsen avser en närstående

Plats för händelsen

i För att ändra vårdgivare måste du gå tillbaka ett steg

Inträffade i region: Stockholm

Inträffade på mottagning: Ärendehantering enhet 1

Händelsetid

När inträffade händelsen? Avser ditt ärende en längre period, ange startdatum (obligatorisk)

åååå-mm-dd 📅

Hitta e-tjänst

Ange mottagare

Ange var man varit

Fyll i formulär

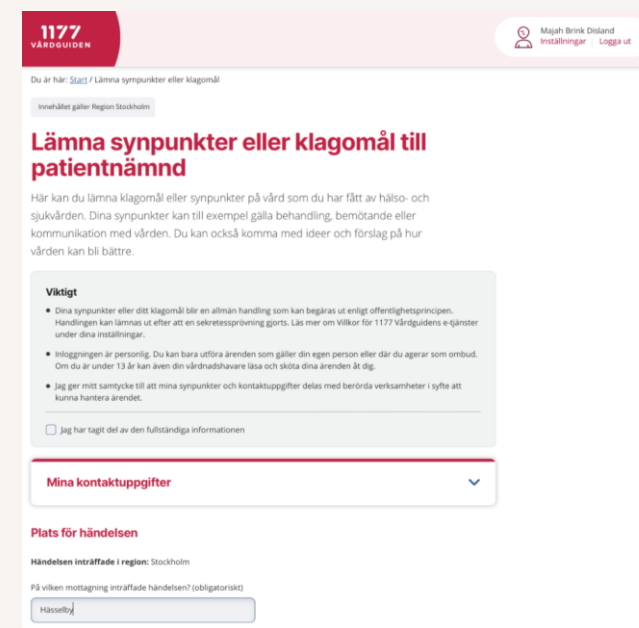
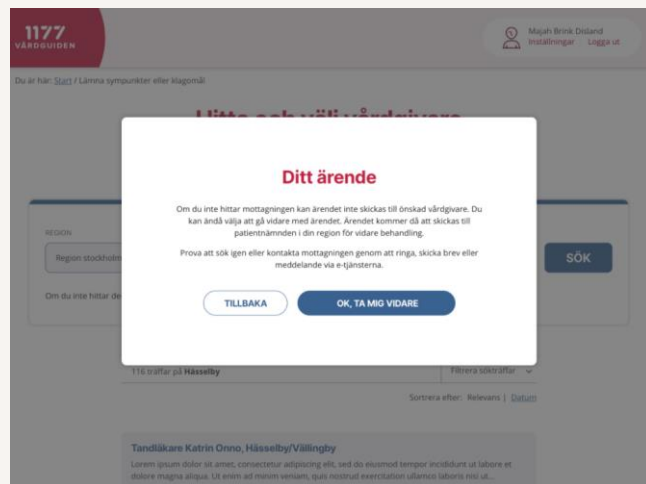
Scenario 4: Ärendet ska till vårdgivare men vårdgivaren är *inte* ansluten – ej möjligt, men erbjuder alternativet Patientnämnden

4a. Om ärendet ska till vårdgivare och anmälaren *inte* hittar den mottagning där händelsen har inträffat, ges information om att ärendet då inte går att skicka till vårdgivaren.

Anmälaren får istället information om försöka söka på nytt eller annars välja att istället skicka ärendet till regionens patientnämnd.

4b. Ett fritextfält finns tillgängligt i formuläret för anmälaren att ange var händelsen inträffat.

Ärendet hanteras sedan i dialog med patientnämnden.



Handläggning av ärenden

Ärendet kan handläggas via två alternativ:

- Ärendet handläggs via 1177s befintliga ärendehanteringssystem på respektive mottagning. Via handläggningen kan man kategorisera ärenden samt ange verksamhetsområde för var händelsen inträffat.
- Om vårdgivaren eller patientnämnden har ett befintligt handläggningssystem skickas ärendet vidare för handläggning i det externa systemet via en systemintegration

1177 VÅRDGUIDEN | Hantera ärenden

Start / Ärendehantering.enhet.1 / Mottagningens ärenden

Mottagningens ärenden

ÄRENDEN ATT HANTERA | ALLA ÄRENDEN

Datum	Ärendetyp	Invånare	Status
2021-02-05 12:27	Lämna synpunkter eller klagomål	Björk John, 19700123-9297	Inkommet
2021-02-03 15:16	Bilagor testas av App	Björk John, 19700123-9297	Inkommet
2021-02-03 14:36	Bilagor testas av App	Björk John, 19700123-9297	Inkommet

Lämna synpunkter eller klagomål

Ärende skickades 2021-02-05 12:27

Invånare

Namn	John Björk
Personnummer	19700123-9297
Mobiltelefon	0703756386
Adress från befolkningsregistret	GATAN 1, 0 ORTEN
Listning	Ärendehantering enhet 3 #190214
Status	Invånaren har loggat in i e-tjänsterna
Digital kontakt	Ja

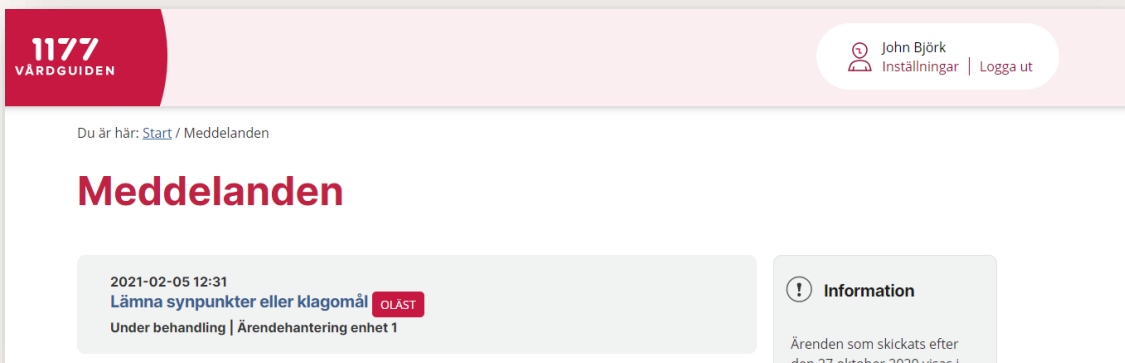
Ärendetext

Vårdgivare	
Var inträffade händelsen?	Vårdcentral...
Inom vilket område inträffade händelsen	Primärvård
Tidpunkt	
Ange starttid för händelsen	2021-02-02
Ange sluttidpunkt för händelsen (om händelsen avser en tidsperiod)	2021-02-12
Typ av synpunkt eller klagomål	
Valj ett eller flera problemområden för de händelser du vill registrera	Vård och behandling
Berättelse	
Beskriv händelsen	Jag hade ramlat och slagit mig och besökte er för att jag hade ont i armen. Jag blev då hemskickad med instruktion om att ta en värktablet och att det skulle gå över. Några dagar senare besökte jag min närakut som konstaterade att jag hade fått en spricka i överarmen. Jag känner att ni inte tog mig på allvar och att jag inte fick den vård jag behövde.
Hur tror du att händelsen hade kunnat undvikas eller har du förslag på förbättringar?	Ni borde ha skickat mig på röntgen
Återkoppling	
Vad vill du ha svar på?	Varför ni agerade som ni gjorde och vilka åtgärder ni kommer att vidta
Hur önskar du att få svar?	Genom 1177 Vårdguidens e-tjänster

Invånaren får svar via 1177 Inkorg

Efter att ärendet är hanterat, oavsett om det handläggs i ett externt system eller i 1177, kan anmälaren ta del av sitt svar i sin inkorg

Dialog med invånaren under ärendet gång sker via invånarens inkorg i 1177.



1177
VÅRDGUIDEN

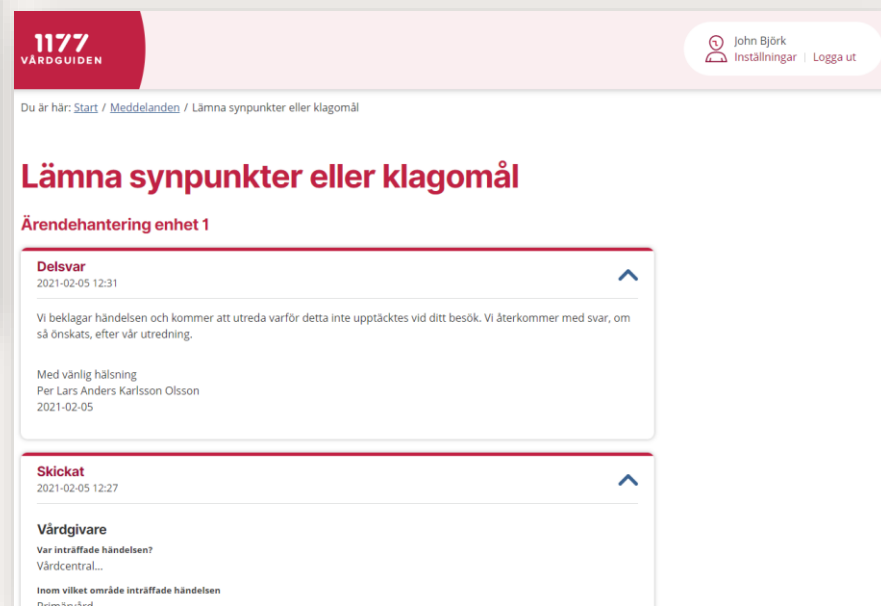
John Björk
Inställningar | Logga ut

Du är här: [Start](#) / Meddelanden

Meddelanden

2021-02-05 12:31
Lämna synpunkter eller klagomål **OLÄST**
Under behandling | Ärendehantering enhet 1

Information
Ärenden som skickats efter den 27 oktober 2020 visas i



1177
VÅRDGUIDEN

John Björk
Inställningar | Logga ut

Du är här: [Start](#) / [Meddelanden](#) / Lämna synpunkter eller klagomål

Lämna synpunkter eller klagomål

Ärendehantering enhet 1

Delsvar
2021-02-05 12:31

Vi beklagar händelsen och kommer att utreda varför detta inte upptäcktes vid ditt besök. Vi återkommer med svar, om så önskas, efter vår utredning.

Med vänlig hälsning
Per Lars Anders Karlsson Olsson
2021-02-05

Skickat
2021-02-05 12:27

Vårdgivare
Var inträffade händelsen?
Vårdcentral...

Inom vilket område inträffade händelsen
Bromsberg