

# Ny tjänst för synpunkter och klagomål i 1177 Vårdguidens E-tjänster

---

## Bakgrund

- En av regeringens och SKR:s överenskommelser för 2019-2020 var att avsätta medel till förbättrad process för hantering av klagomål/synpunkter.
- Utgår ifrån nya bestämmelser i Patientsäkerhetslagen (1 januari 2018).
- Lösningen blev en gemensam ingång via 1177.se:
  - Anmälaren loggar in och fyller i formuläret *Synpunkter och klagomål*.
  - Handläggning av ärendena kan ske direkt i e-tjänsternas personalverktyg.
- Förankrades i hälso- sjukvårdsdirektörsgruppen innan beslut hos SKR.



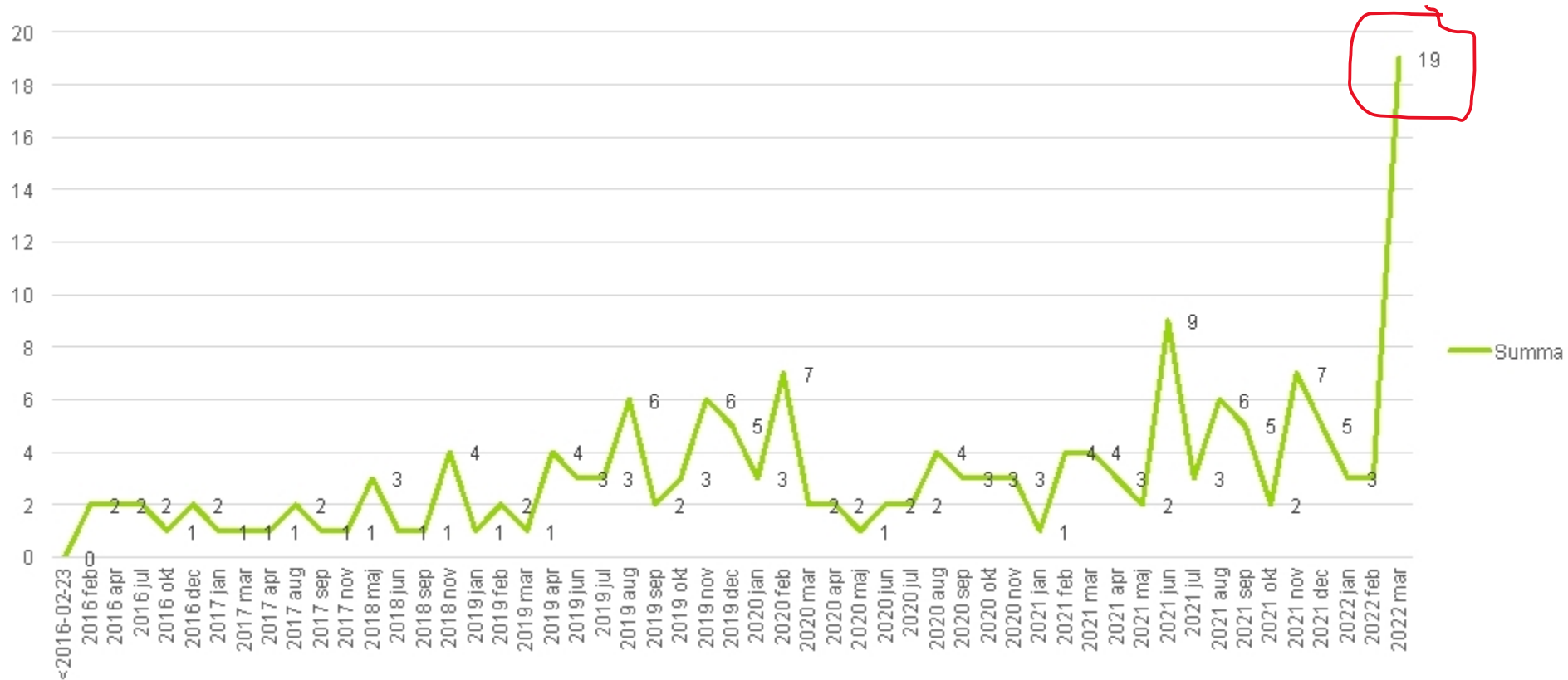
---

## Fördelar med den nya tjänsten

- Bidrar till en enkel, enhetlig och säker hantering av klagomål.
- En tydlig väg in via 1177.se underlättar för både invånare och vårdgivare
- Tjänsten är kostnadsfri för både invånare och vårdgivare.
- Patienter och närstående får snabbare svar då ärendena hanteras helt digitalt.
- Inrapporteringsformuläret är framtaget av representanter från *Nationell samverkansgrupp patientsäkerhet*. Att alla använder samma formulär gör det möjligt att ta ut statistik på verksamhets-, vårdgivar-, region- och nationell nivå.



# Uppstart 3 mars 2021 - Inkomna synpunkter till PaN via 1177 Vårdguidens E-tjänster



# Patientnämndens informationsuppdrag

- I patientnämndens uppdrag ingår att tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information patienterna behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet.
- Under 2021 tog patientnämndens förvaltning emot ungefär **350** telefonsamtal som var av rådgivande/informerande karaktär.
-