# Rutin för diarieföring och handläggning av enskildas klagomål enl. patientsäkerhetslagen

* Underrättelse från IVO om enskilt klagomål med begäran om journalkopior och yttranden inkommer per post skriftligt till Region Jämtland Härjedalens officiella brevlåda/registrator som ankomststämplar handlingen och diarieför den.
* Handlingen sekretessbeläggs. Registrator ska vid behov kontakta tjänstgörande chefläkare om det är oklart vilken verksamhet/er som är berörda i ärendet. På ärendekort i Platina anges berörda vårdenheter, patientens initialer anges inte. Huvudansvarig verksamhetschef anges som handläggare. Övriga berörda verksamhetschefer och tjänstgörande chefläkare läggs upp med full behörighet i Platina genom hela ärendet.
* Huvudansvarig verksamhetschef aviseras med automatik via Platina om ärendet. Registrator meddelar övriga verksamhetschef/er och tjänstgörande chefläkare per mejl om att ärende inkommit och att ärendet finns tillgängligt i Platina.
* Registrator ansvarar för att originalhandlingar från IVO och kopior på svar från verksamheten arkiveras.
* Verksamhetschef ansvarar enlig ”Rutin för handläggning av klagomålsärenden från IVO” för att begärda yttranden och eventuella övriga begärda handlingar i original samt kopior på patientjournal skickas till IVO inom av IVO angiven tid.
* Verksamhetschef ansvarar för att kopior på alla handlingar som skickas till IVO, med undantag av journalkopior, lämnas till registrator för diarieföring. Registrator meddelar tjänstgörande chefläkare när nya handlingar diarieförts i ärendet
* På händelsekort i Platina ska anges fullständigt tjänsteställning/funktion på de som lämnat yttranden. Yttrandena sekretessbeläggs.
* IVO kan i ärendet begära kompletterande handlingar och yttranden vilka hanteras som ovan avseende diarieföring och handläggning.
* Registrator meddelar fortlöpande handläggande verksamhetschef, övriga verksamhetschefer och tjänstgörande chefläkare per mejl när nya handlingar inkommit från IVO i ärendet.
* Förslag till beslut och beslut i klagomålsärende från IVO diarieförs av registrator. Handläggare, övriga verksamhetschefer och tjänstgörande chefläkare meddelas per mejl.
* Förslag till beslut och beslut PUL:as. Begäran om utlämnande och sekretessprövning hänvisas till ansvarig verksamhetschef, eventuellt med stöd av regionjurist.
* Registrator avslutar ärendet i Platina efter beslut från IVO.