



# Rutin för diariieföring 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 diariieför 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 enligt "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 diariieföring. Registrator meddelar tjänstgörande chefläkare när nya handlingar diariieförts 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 diariieföring 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 diariieförs 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.