

Arbetsbeskrivning klagomål

231102

Förvaltningschefen Duveborn har för patienten nämndens räkning inkommit med en förfrågan om hur vårdcentralen hanterar patientklagomål.

Klagomål kan ha många olika karaktärer. I förfrågan ombedes vi att fokusera på de klagomål som berör bemötande och undersökning/bedömning.

Vårdcentralen Södervärn har fått 38 klagomål med ovanstående rubricering under perioden januari - augusti 2023.

Arbetsgång:

Klagomål inkommer till vårdcentralen via Patientnämnden. Detta införes i vårt avvikelssystem. Medicinsk rådgivare alternativt undertecknad ansvarar för vidare handläggning. Klagomål och journalanteckning samt andra relevanta dokument genomgås. Därefter formuleras ett svar.

Utifrån det vi funnit i samband med denna utredning kan olika åtgärder vidtas. Klagomål med ovanstående rubricering handlar ofta om bristande kommunikation mellan individer. T.ex. att patienten känner att man inte fick möjlighet att förklara sina symtom alternativt att det läkaren/sjuksköterskan sade inte uppfattades på det sätt som det var tänkt.

Det kan i vissa tillfällen även inkludera att man inte upplevt att man fått remiss till den undersökning men själv önskat.

I vissa fall väljer vi att prata enskilt med den individ det handlar om. Detta speciellt om samma individ varit inblandad i liknande händelser den senaste tiden.

Beroende på yrkeskategori tas avvikelser och klagomål upp på yrkesmöten alternativt APT. Det förekommer också att vi tar upp det som information på APT och att det är en diskussionspunkt på nästkommande yrkesmöte (ssk, adm resp läk).

I det fall klagomålet rör mer undersökning/bedömning blir det inte sällan en medicinsk bedömning av handläggningen som görs av undertecknad eller medicinsk rådgivare. Detta gäller oavsett om det är en sköterska eller en läkare som träffat patienten. Skulle vi upptäcka att fel begåtts kan det bero på individen eller på omständigheter, t.ex. utrustning som saknats eller varit ur funktion.

Handlar det om utrustning åtgärdas självfallet detta. Är det individproblem försöker vi bedöma om det handlar om bristande utbildning eller om det har funnits annat skäl till händelsen. Efter samtal med enskild individ beslutas därefter i samråd om utbildning krävs. Om det framkommer att det är annat skäl som är orsaken diskuteras detta och individen informeras om att korrigera beteendet i framtiden.

Hoppas att detta har varit en tillräckligt omfattande beskrivning för att kunna svara på den ställda frågan. Skulle så inte vara fallet är patientnämnden självfallet välkomna att åter höra av sig för ytterligare klargörande.

I tjänsten

Per Wihlborg, spec anesthesi-och intensivvård, spec akutsjukvård

Verksamhetschef Södervärns VC/Kvälls-och helgmottagningen Malmö