 Trollhättans Stad	Dokumentbeteckning Utbildningsförvaltningens rutin för synpunkter och klagomål avseende elevhälsans medicinska insats	Dnr UN 2017/00429-624
Antaget av/Ansvarig Utbildningsförvaltningen/Ove Johansson	Förvaltning/Handläggare Utbildningsförvaltningen/Birgitta Lundskog	Datum/Ersätter 180101

Syfte Utbildningsförvaltningens rutin för synpunkter och klagomål avseende elevhälsans medicinska insats
Gäller för Elever och vårdnadshavare på samtliga skolenheter inom Trollhättans stad
Referensdokument Lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso-och sjukvården, Patientsäkerhetslagen (2010:659)
Ansvar och genomförande Verksamhetschefer, enhetschefer och samtlig skolpersonal
Uppföljning Årligen i Förvaltningschefens samverkansgrupp

Utbildningsförvaltningens rutin för synpunkter och klagomål avseende elevhälsans medicinska insats

Reglering

1 januari 2018 trädde Socialstyrelsens nya riktlinjer kring hur vårdtagare framför klagomål eller synpunkter avseende elevhälsans medicinska del till vårdgivaren ikraft.

Vårdgivaren ska från patienter och deras närstående ta emot klagomål mot och synpunkter på den egna verksamheten.¹ Vårdgivaren ska också snarast besvara klagomål från patienter och deras närstående.²

De nya reglerna innebär ett förtydligande att det i första hand ska vara vårdgivarna som tar emot och bemöter klagomål från patienter och deras närstående.³ Syftet med det nya systemet är att effektivisera klagomålshanteringen så att patienter snabbare kan få sina klagomål besvarade och att åtgärder kan vidtas för att förebygga vårdskador i ett tidigt skede.

Senast en arbetsdag efter det att patienten framfört ett klagomål bör vårdgivaren ge patienten besked om att klagomålet tagits emot och, om möjligt, ge besked om när vårdgivaren planerar att lämna ett svar. Begreppet snarast innebär som mest fyra veckors väntan på ett svar vilket betecknas som rimligt för flertalet klagomål.⁴


Vårdgivaren kan besvara klagomålet skriftligen eller muntligen, men det ska alltid besvaras på ett sådant sätt att patienten, oavsett ålder, kan tillgodogöra sig informationen. Klagomål från barn bör hanteras extra skyndsamt. Vårdgivarna ska ge

¹ 3 kap. 8 a § patientsäkerhetslagen

² 3 kap. 8 b § patientsäkerhetslagen.

³ 2 § Lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso-och sjukvården.

⁴ Prop. 2016/17:122 s. 31.

 Trollhättans Stad	Dokumentbeteckning Utbildningsförvaltningens rutin för synpunkter och klagomål avseende elevhälsans medicinska insats	Dnr UN 2017/00429-624
Antaget av/Ansvarig Utbildningsförvaltningen/Ove Johansson	Förvaltning/Handläggare Utbildningsförvaltningen/Birgitta Lundskog	Datum/Ersätter 180101

en förklaring till det inträffade och, i förekommande fall, en beskrivning av vilka åtgärder som vårdgivaren avser att vidta för att en liknande händelse inte ska inträffa igen. När ett misstag har begåtts eller om ett agerande från vårdens sida har varit mindre lämpligt bör vårdgivaren även be om ursäkt. Vårdgivarens beslut är inte överklagbart.⁵

Rutin

Vårdnadshavare eller annan anmäler ärende genom:

Att fylla i blankett "Klagomålshantering medicinska elevhälsan" och posta till:

Trollhättans Stad

Utbildningsförvaltningen

461 83 Trollhättan

Märk kuvertet med "*klagomål medicinska elevhälsan*"

Anmälan kan också göras per e-post:

utbildning@trollhattan.se

Inom ramen för anmälan via e-post ska ärendet beskrivas, men **känsliga uppgifter**⁶ får inte förekomma. Rubricera ditt ärende som: "*klagomål medicinska elevhälsan*".

Registrator meddelar anmälaren när anmälan inkommit.

Anmälan överlämnas till verksamhetschef för elevhälsans medicinska insats för vidare hantering av ärendet.

⁵ Prop. 2016/17:122 s. 31.

⁶ Med känsliga uppgifter avses enligt artikel 9.1 dataskyddsförordningen (EU 2016/679) ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse medlemskap i fackförening, genetiska uppgifter och biometriska uppgifter för att entydigt identifiera en fysisk person, uppgifter om hälsa samt uppgifter om en fysisk persons sexualliv eller sexuella läggning.