



## Kvalitetssäkring - Klagomålshantering

Konstterapeuten är den som i första hand ska ta emot och besvara klientens och närståendes klagomål och synpunkter. Föreningens uppgift kan bli att hjälpa och stödja patienterna att få sina klagomål besvarade, men de ska också bidra till kvalitetsutveckling och en hög patientsäkerhet.

Klagomålshanteringen genomförs i enhetligt med aktuella lagar och författningar.

Ansvar:

**Konstterapeuten ansvarar för** det första bemötandet av klagomålet samt att hjälpa och hänvisa patienten vidare om så önskas. Konstterapeuten ansvarar också för att återkoppla till patienten.

**Klienten får ringa** till medicinskt ansvarig läkare i FAKT:

Kersti Strömblad

[kersti.str@gmail.com](mailto:kersti.str@gmail.com), tel. 070-660 83 98 (skicka gärna sms så återkommer Kersti)

Medicinskt ansvarig läkare ansvarar för att systematisera kedjan, hålla dokument uppdaterade, organisera och presentera de skriftliga klagomålen för styrelsen samt återkoppla till klienten om inte behandlaren bedöms kunna göra det.

Utförande:

1. När en klient är missnöjd med, eller har klagomål skall det i första hand redas ut direkt på plats med konstterapeuten; skyndsamt och med lyhördhet.
2. Om det finns önskemål eller verkar fördelaktigt skall patienten skyndsamt beredas möjlighet att tala direkt med medicinskt ansvarig läkare i FAKT.
3. Vill patienten hellre skriva och/eller vara anonym kan patienten lämna ett skriftligt klagomål som läggs på anvisad plats eller skickas. Även vid skriftliga klagomål ges personlig återkoppling omgående.
4. Patientklagomål och hur de har hanterats dokumenteras i patientjournalen av behandlaren och i förekommande fall medicinskt ansvarig läkare.
5. Medicinskt ansvarig läkare vidareför ärenden till ordförande i FAKT vid behov.

Uppföljning Styrelsen i FAKT följer upp minst årligen hur denna rutin efterlevs.