

## **Handläggning av ärenden från Patientnämnden**



# Innehållsförteckning

1.1	Syfte och omfattning .....	3
1.2	Allmänt .....	3
1.3	Information till patient/ närstående.....	3
1.4	Ansvar och roller.....	3
1.4.1	Patientnämndens utredare.....	3
1.4.2	Verksamhetschef .....	4
1.4.3	Verksamhetschef/ enhetschef.....	4
1.4.4	Administrativ handläggare i Platina.....	4
1.5	Länkar och referenser.....	4



# Handläggning av ärenden från Patientnämnden

## 1.1 Syfte och omfattning

Att alla ärenden som kommer till regionens verksamheter via patientnämnden, hanteras enligt rutin. Rutinen omfattar all hälso- och sjukvård och tandvård inom regionen samt privata vårdgivare med avtal.

## 1.2 Allmänt

Se även rutin [52515](#) Klagomål – hantering inom hälso- och sjukvårdsverksamhet i region Jämtland Härjedalen.

Om patient/ närstående inte själva vill eller kan ha direktkontakt med vården, finns möjlighet att få hjälp av patientnämnden. Patientnämnden utreder inte själv klagomål, men utgör en länk mellan patient/ närstående och vården. Patientnämnden är en politiskt sammansatt och fristående nämnd inom regionen vars huvudsakliga uppgift är att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter att föra fram klagomål till vårdgivare och se till att de blir besvarade. De ska även hjälpa patienter att få den information de kan behöva för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården.

Till sitt förfogande har nämnden en förvaltning med tjänstepersoner som handlägger ärendena. Patientnämnden är inget övervakande organ och har heller inga disciplinära befogenheter.

## 1.3 Information till patient/ närstående

För att tillgodose patient/ närståendes behov av att veta vart man kan vända sig med synpunkter och klagomål, kan man hänvisa till [1177, avsnitt "Om du inte är nöjd"](#).

Motsvarande information finns även i patientbroschyren "Om du inte är nöjd med vården" vilken ska finnas tillgänglig i väntrum. Broschyren beställs via patientnämnden: [patientnamnden@regionjh.se](mailto:patientnamnden@regionjh.se).

## 1.4 Ansvar och roller

### 1.4.1 Patientnämndens utredare

- Ansvarar för ärendet och kontakten med patient/ närstående samt dialog med vårdgivaren under handläggningsprocessen
- Förmedlar kontakter mellan patient/ närstående och berörda vårdgivare
- Säkerställer att svar inkommer från vårdgivaren
- Vidarebefordrar vårdgivarens svar till patient/ närstående
- Sammanställer och analyserar inkomna synpunkter och klagomål med syfte att de ska bidra till hög patientsäkerhet och till att förbättra vården



#### 1.4.2 Verksamhetschef

- Ansvarar för att patientnämndsärenden utreds och att åtgärder vidtas
- Ansvarar för att sammanställning och analys av ärenden görs i bokslut och patientsäkerhetsberättelse
- Ansvarar för att vunna erfarenheter sprids som en del i verksamhetens systematiska kvalitets- och förbättringsarbete

#### 1.4.3 Verksamhetschef/ enhetschef

- Att vid behov involvera andra berörda verksamheter i utredningen
- Att vid behov muntligen återkoppla till patient/ närstående
- Att i de fall patientnämnden begär skriftligt svar ska ett sådant utformas, signeras och skickas tillbaka till patientnämnden inom angiven tid
- Att det görs bedömning om det föreligger en vårdskada, och att den i så fall utreds enligt rutin. Om vårdskadan bedöms som allvarlig kontaktas chefläkare för beslut om det ska göras en anmälan av allvarlig vårdskada till Ivo
- Om vårdskada inträffat ska patienten informeras. Uppgift om vilken information som lämnats ska antecknas i patientjournalen, i journalmall "vårdskadeutredning"
- Att dokumentera i patientens journal **om** det som hänt bedöms vara relevant för patientens fortsatta omvårdnad-, rehabilitering- eller medicinska vård avseende utredning, diagnostik eller behandling.  
**Observera** att svar och eventuellt tillhörande arbetsmaterial i patientnämndsärendet, inte är journalhandlingar och inte ska läggas in i patientjournal

#### 1.4.4 Administrativ handläggare i Platina

- Ansvarar för att ärendet fördelas ut till medarbetare bäst lämpad att skriva ett svar
- Bevakar att svaret skickas till patientnämnden inom överenskommen svarstid

### 1.5 Länkar och referenser

Klagomål – hantering inom region Jämtland Härjedalen ([52515](#))

Hantering av patientnämndsärenden i Platina ([74060](#))

Patientsäkerhetslagen, ([2010:659](#))

Lag ([2017:372](#)) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården