

Hantering av patientnämndsärenden i Platina

Bakgrund

Enligt Offentlighets- och sekretesslagen ska allmänna handlingar som innehåller sekretess diarieföras och detta ska ske så fort handlingen inkommit till/upprättats av myndigheten. För att säkerställa diarieföringen och underlätta administrationen ska patientnämndsärenden hanteras i Platina.

Instruktion

1. Patientnämnden skickar skrivelse till diariet (internpost: diariet, hus 2).
2. Diariet registrerar inkommen skrivelse i Platina och fördelar ärendet till den/de person/er respektive verksamhetsområde utsett för att handlägga dessa ärenden. Verksamhetschef är alltid utsedd till ansvarig handläggare.
3. Efter utredning/hantering av patientnämndsärendet görs något av följande:
 - **När patient begärt skriftligt svar:** Svaret upprättas i Platina, i ärendets arbetsdokumentmapp. Dokumenttypen "Brev" och mallen "Svarsbrev patientnämnden" ska användas. Svaret skrivs ut och skickas med internpost till patientnämnden som i sin tur vidarebefordrar svaret till patienten. Brev till patientnämnden adresseras med utredarens namn, Patientnämnden, hus 3. Efter detta skickas mejl till FBL Diariet att svaret är klart för diarieföring. Diarienummer (antingen patientnämndens eller hälso- och sjukvårdsnämndens) ska anges i mejlet. Diariet avslutar sedan ärendet.
 - **När patienten fått muntligt svar:** Om patienten fått ett muntligt svar (telefonsamtal, möte) meddelas ansvarig utredare på patientnämnden via mejl eller telefon hur ärendet har hanterats och vilka åtgärder som vidtagits. Vid mejlsvar ska patientnämndens diarienummer (format: 202x-xxP) anges och inga personuppgifter får anges. Kopia skickas till FBL Diariet så diariets personal kan göra en anteckning i ärendet och avsluta det. Om patientnämnden meddelas via telefon skickas mejl till FBL Diariet med information om hur ärendet hanterats.

Relaterade dokument

Klagomål – hantering inom region Jämtland Härjedalen:
<https://rjh.centuri.se/RegNo/52515>

Platina-instruktion, Användarmanual för handläggning av kommunavvikelser i Platina:
<https://rjh.centuri.se/RegNo/65829>

Rutin för Avvikelsehantering, mellan region Jämtland Härjedalen och andra vårdgivare (inkl. kommuner) samt externa leverantörer: <https://rjh.centuri.se/RegNo/49698>

GODKÄNT AV
Ulrika Eriksson

GRANSKAD AV
Eva-Lena Åstrand

GILTIGT FR O M
2024-10-03