

Att skriva ett yttrande - ett stöd från patientnämnden i Region Jämtland Härjedalen

Många patienter som hör av sig till patientnämnden vill få svar på sina synpunkter och klagomål. De vill ofta ha en förklaring på vad som hänt, och säkerställa att det som hänt dem inte ska behöva hända andra. Målet är att patienternas förtroende och tillit till vården ska återupprättas. Vi på patientnämndens förvaltning vill därför ge dig som ska skriva ett svar på ett patientnämndsärende några tips på vad du kan tänka på. Har du frågor så hör gärna av dig till utredaren.

Läs foljebrevet från utredaren

Här kan det finnas upplysningar, förtydliganden och frågor som kan vara till hjälp. Här finns information om hur anmälaren önskar få svar, sista svarsdag samt utredarens kontaktuppgifter.

Vad är det patienten vill få svar på?

Läs patientens berättelse och notera de frågor patienten ställer. Ett tips är att använda frågorna som rubriker i svaret. Om det inte finns några frågor, lämna ditt yttrande utifrån patientens berättelse.

Rikta svaret till patienten

Det yttrande du skriver ska skickas via patientnämnden, men rikta alltid svaret till berörd patient eller närstående. Vid längre vårdförlopp, inled gärna med en sammanfattning av vad som har hänt. Beskriv din bedömning om vårdförloppet har följt riktlinjer och rutiner.

När du skriver tänk på att

- Formulera svaret på ett för patienten begripligt språk; undvik medicinska termer och förkortningar.
- Visa förståelse för patientens synpunkter och beklaga gärna upplevelsen alternativt händelsen. Om det är motiverat, be om ursäkt.
- Undvik bortförklaringar eller att gå i försvar. Ha en vänlig ton som inte är värderande.
- Undvik att hänvisa till andra personers eller verksamheters tillkortakommanden.
- Även om rutiner har följts är det inte säkert att de varit till gagn för den enskilda patienten och då är det viktigt att det framgår i svaret.
- Beskriv vilka åtgärder som planeras eller redan vidtagits för att förhindra upprepning. Det är positivt för patienten att få bekräftelse på att framförda synpunkter tagits tillvara.
- Skicka *inte* patientens journal med svaret.



Avsluta yttrandet

Kontrollera att patientens frågor har besvarats. Välkomna gärna patienten att höra av sig vid eventuella frågor. Skriv vem patienten kan kontakta och på vilket sätt.

Patienten har rätt till svar inom fyra veckor

- Respektera svarstiden.
- Kontakta utredaren om det behövs längre tid. Det går bra att mejla och ange ärendets diarienummer.
- Barn har rätt till skyndsamt svar, helst inom två veckor.

Vad händer sedan?

- När patienten tagit emot yttrandet kan vederbörande återkomma till patientnämnden med eventuella frågor eller synpunkter, och ett kompletterande yttrande kan då begäras.
- Ärendet avslutas när utredaren bedömt att patienten fått svar på sina frågor. Du kommer inte alltid att få något meddelande när det avslutas.
- Alla ärenden återsammanställs i aidentifierat utförande till respektive verksamhetsområde, chefläkare och andra särskilt utsedda som vårdgivaren önskar ska ta del av dem. Patientnämndens utredare sammanställer analyser och rapporter där identifiering av möjliga utvecklingsområden tas fram, dessa utgår från iakttagelser från patientberättelser.