

Handläggning av ärenden från Patientnämnden

Patientsäkerhetsenheten



Innehållsförteckning

1.1	Syfte och omfattning	3
1.2	Allmänt.....	3
1.3	Ansvar och roller.....	3
1.3.1	Patientnämndens utredare.....	3
1.3.2	Verksamhetschef	4
1.3.3	Verksamhetschef/ enhetschef	4
1.3.3	Administrativ handläggare i Platina	4
1.4	Länkar och referenser.....	4



Handläggning av ärenden från Patientnämnden

1.1 Syfte och omfattning

Syftet är att inom region Jämtland Härjedalen säkerställa hanteringen inom verksamheterna av ärenden som inkommer från patientnämnden. 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 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.

För att tillgodose patienters behov av att veta vart man kan vända sig med synpunkter och klagomål kan man hänvisa till www.1177.se.

Dessutom ska patientbroschyren "Om du inte är nöjd med vården" finnas tillgänglig i väntrum. Den kan beställas via patientnämnden: patientnamnden@regionjh.se.

1.3 Ansvar och roller

1.3.1 Patientnämndens utredare

- Ansvarar för ärendet och kontakten med patient/ närstående samt dialog med vårdgivaren under handlägningsprocessen
- 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



1.3.2 Verksamhetschef

- Är ytterst ansvarig 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

1.3.3 Verksamhetschef/ enhetschef

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

1.3.3 Administrativ handläggare i Platina

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

1.4 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