

Hur du skriver yttrande på klagomål och synpunkter som lämnats till Patientnämnden

Många patienter som hör av sig till patientnämnden vill få svar på sina frågor och synpunkter. De vill att det som hänt dem inte ska behöva hända andra. Vi vill därför ge dig, som ska skriva ett yttrande, några tips på vad du kan tänka på. Har du frågor så hör gärna av dig till handläggaren.

Läs ärendebeskrivning, tilläggsbeskrivning och åtgärder

Här kan det finnas upplysningar, förtydligande och frågor som kan vara till hjälp. Här finns även handläggarens kontaktuppgifter.

Vad är det patienten vill få svar på?

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

Rikta svaret till patienten

Det yttrande du skriver kommer patientnämnden att delge ärendeskrivaren. 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:

- använd ett språk som är lättförståeligt för patienten
- undvika medicinska termer
- inte använda förkortningar
- ha en vänlig ton som inte är värderande
- beskriva om ärendet har medfört förbättringsåtgärder. Det är positivt för patienten att få bekräftelse på att framförda synpunkter tagits tillvara
- inte bifoga journalhandlingar.

Visa förståelse för patientens synpunkter och beklaga gärna upplevelsen alternativt händelsen. Om det är motiverat, be om ursäkt.

Formalia

- Yttrande begärs alltid av verksamhetschef.
- I vissa fall skickas kopia för kännedom till chefläkare.
- Yttrandet ska vara skriftligt och med verksamhetens loggar.
- Yttrandet skickas till Patientnämnden. För verksamheter med tillgång till Synergi, används detta. Verksamhet som inte har Synergi per post.
- Det ska alltid framgå vem som skrivit yttrandet.

Kontrollera yttrandet

Kontrollera att patientens frågor har besvarats. Om någon av frågorna inte kan besvaras bör det tydligt framgå varför. 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 4 veckor

- Respektera svarstiden
- Kontakta handläggaren om det behövs längre tid
- Barn har rätt till skyndsamt svar

Vad händer sedan?

- Ärendeskrivaren delges yttrandet och har möjlighet att återkomma inom 4 veckor med eventuella frågor eller funderingar. Om patienten återkommer kan ett kompletterande yttrande begäras.
- Patientnämnden avslutar sen ärendet.
- Avslutade ärenden sammanfattas, avidentifieras och återsammanfattas i form av rapporter och analyser till Patientnämnden och andra berörda i Region Västmanland.