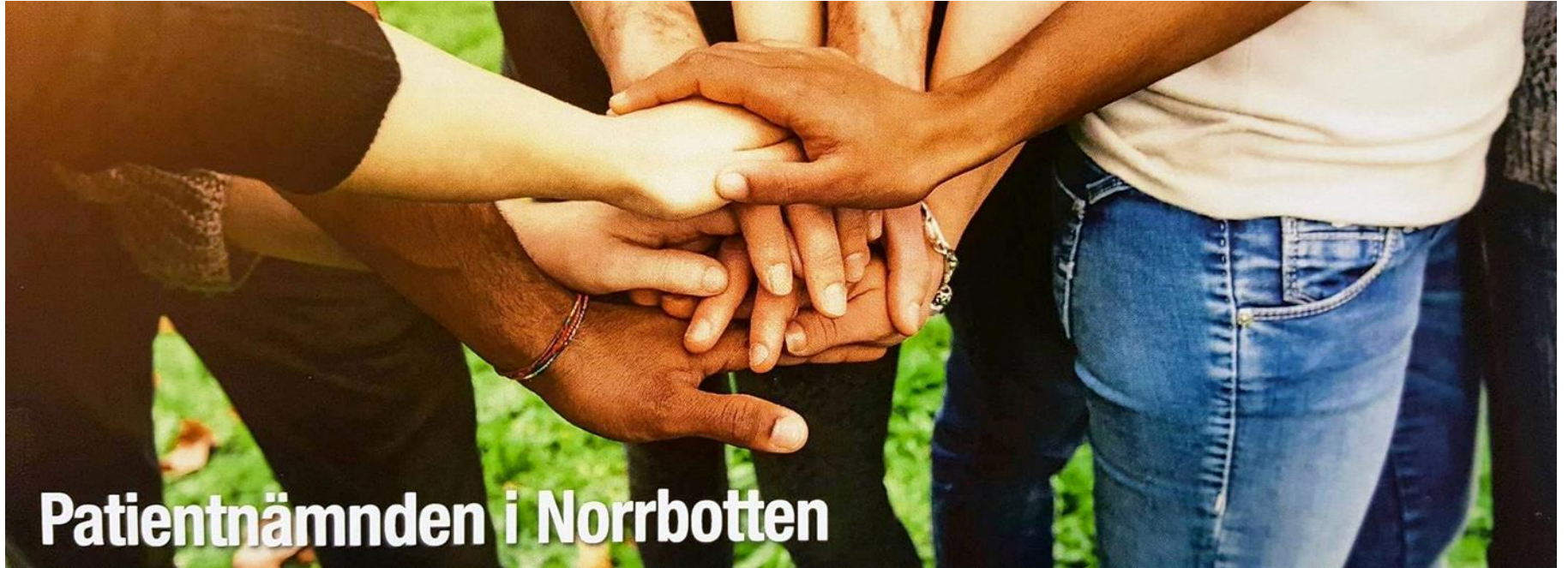


Patientnämnden i det nya klagomålssystemet



Patientnämnden i Norrbotten

Patientnämndsverksamheten vilar på tre ben

Den politiska nämnden



Synpunkter/klagomål

Stödpersoner

Synpunkter/klagomål via patientnämnden

Synpunkter/klagomål skickas vanligen till ansvarig verksamhetschef med önskan om svar inom en månad

För 2016 finns 814 ärenden registrerade

- 57 procent berör närsjukvården
- 29 procent berör länssjukvården
- Ca 40 procent rör flera verksamheter
- Ca 33 procent rör flera divisioner

Så här långt för 2017 ses en ärendeökning med drygt 21 procent

Hur anmäls klagomål via PaN?

- 1177 vårdguiden
- Funktionsbrevlåda patientnamnden@norrbotten.se
- Telefon 020-59 90 00
telefontid må, ons, fre 9-12 samt tis, tors 13-16
- Brev:
Patientnämnden
Regionhuset
971 89 Luleå
- Inbokade personliga besök

Patientnämnden i det nya klagomålssystemet

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

Patientnämnden (PaN) i det nya klagomålssystemet

- Förtydligar att PaN ska hjälpa patienter framföra klagomål till vårdgivaren och att få klagomålen besvarade
- PaN ska kommunicera med patienten utifrån klagomålets art och patientens förmåga
- Vid behov ska PaN hjälpa med att formulera skriftliga inlagor och ordna möten med vårdgivaren (och PaN)
- Om patienten är ett barn ska PaN särskilt beakta barnets bästa
 - extra skyndsam handläggning med tydlig information
 - bevaka att barnet kan tillgodogöra sig svaret
 - bedöma om barnet behöver vårdnadshavares stöd i ärendet

Patientnämnden (PaN) i det nya klagomålssystemet

- PaN ska bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet
 - att vården anpassas efter patienternas behov
- Utveckla samverkan med IVO och vårdgivaren
 - i enskilda ärenden
 - för ett systematiskt tillvaratagande med utvecklade analyser
- Den politiska nämnden ska i högre grad analysera patienterfarenheter och föra dem vidare i den politiska organisationen
- PaN ska uppmärksamma IVO på förhållanden av relevans för myndighetens tillsyn som även avser bristande svar vid klagomål, då IVO:s tillsynsansvar också omfattar vårdgivarens klagomålshantering

Svar på synpunkter/klagomål

- Följebrev kommer att skickas med i PaN-ärenden fr o m 2018
- Rikta svaret till patient/närstående
- Förklara vad som har hänt och varför det har inträffat
- Beskriv i förekommande fall vilka åtgärder som vidtas för att liknande händelser inte inträffar på nytt
- Ge möjlighet att lämna förbättringsförslag
- Om det finns skäl för det, beklaga det inträffade eller det patienten uppfattat som fel

Svar på synpunkter/klagomål

- PaN önskar att det i respektive ärende/svar uppges om händelsen har hanterats i avvikelshanteringssystemet.
 - Har händelsen bedömts som allvarlig uppges vilka åtgärder som vidtagits eller planeras vidtas för att förhindra liknande händelser
- Svaret skickas till PaN som vidarebefordrar till patient/närstående
- Svar inom en månad, alternativt besked om när svar kan inkomma
- Svar som berör flera verksamheter bör samordnas

Varmt välkommen att kontakta oss utredare på PaNI!

Eva Ek, 0920-28 41 56, eva.ek@norrbotten.se

Anders Frisk, 0902-28 40 29, anders.frisk@norrbotten.se

Jessica Muhigana, 0920-28 42 62, jessica.muhigana@norrbotten.se

Birgitta Larsson Hamrén, 0920-28 43 75, birgitta.larsson-hamren@norrbotten.se