

## Tillitsfulla möten.

### Synpunkter från vården

*”Det känns bra att få möjlighet att bemöta en patient på denna snabba och direkta nivå.”*

Verksamhetschef

*”Jag tycker patientnämndens funktion som tredje, oberoende part i samband med tvister mellan patient och vårdgivare är viktig.”*

Verksamhetschef

Välkommen att kontakta  
patientnämndens förvaltning

08-690 67 00 (9.00–16.00)

Postadress:

Patientnämndens förvaltning

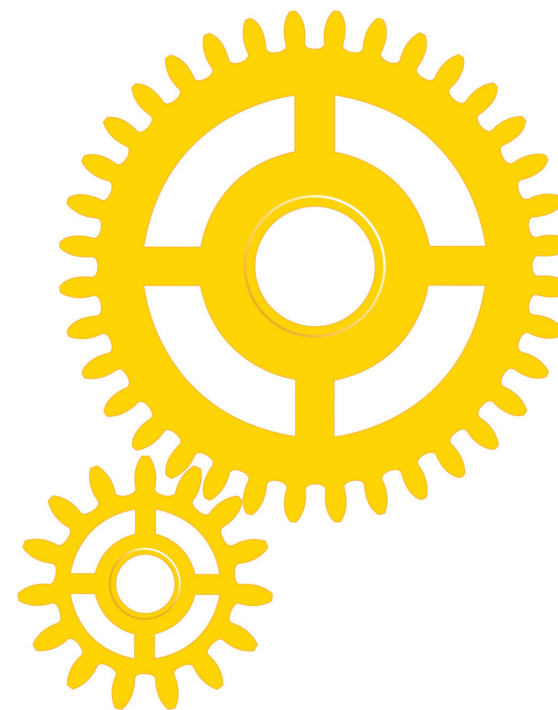
Box 17535, 118 91 Stockholm

Hornsgatan 15, Stockholm

Fax 08-690 67 18

E-post [registrator@pan.sll.se](mailto:registrator@pan.sll.se)

[www.patientnamndenstockholm.se](http://www.patientnamndenstockholm.se)



# Vad händer med mitt ärende?

Information till dig som har  
anmält en händelse i vården



## Hur arbetar patientnämnden?

Patientnämnden arbetar för problemlösning och har inga disciplinära befogenheter. Förvaltningen handlägger ärenden som rör problem med bland annat administration, behandling, bemötande, ekonomi, information, juridik, omvårdnad, samverkan och tillgänglighet.

Personalen har tystnadsplikt. De anställda har bred erfarenhet från hälso- och sjukvård och tandvård samt juridisk kompetens.

De flesta som kontaktar förvaltningen önskar att deras ärende ska leda till åtgärder som förhindrar en uppreppning av det som inträffat. Alla synpunkter är värdefulla och kan bidra till kvalitetsförbättringar och ökad patientsäkerhet i vården.

Vid uppenbara systemfel kan nämnden göra ansvariga uppmärksamma på behovet av åtgärder. Vi kan också på en övergripande nivå förmedla information rörande problem i vården till Socialstyrelsen.

## Så här kan vi handlägga ett skriftligt ärende

### 1. Bekräftelse

När din skrivelse kommit till förvaltningen får du en bekräftelse. Där framgår vem som är din handläggare och hur du kontaktar honom/henne.

### 2. Telefonkontakt

Innan en eventuell utredning påbörjas behöver din handläggare komma i kontakt med dig. Om du inte själv hör av dig kommer du att bli kontaktad inom kort. Den personliga kontakten är viktig för att du ska kunna tydliggöra vad du önskar få svar på eller hjälp med. Du får också information om hur vi kan hjälpa dig.

### 3. Kontakt med vården

Nästa steg är att vi ber att få ett skriftligt svar från vården om den händelse du tar upp. Vi skickar en kopia av ditt brev tillsammans med en skrivelse från förvaltningen till ledningen för den verksamhet du har synpunkter på.

### 4. Svar från vården

Det brukar ta en dryg månad innan svaret från vården kommer till förvaltningen. När det kommit skickar vi en kopia till dig tillsammans med ett brev från oss. Vi vill gärna ta del av dina synpunkter på svaret och uppskattar om du hör av dig till din handläggare.

### 5. Ärendet avslutas

Om vi inte hört av dig inom fyra veckor efter att vi skickat svaret till dig tolkar vi det som att du är nöjd med svaret och avslutar ditt ärende.

Om du inte är nöjd beslutar du tillsammans med din handläggare hur ni ska gå vidare.