

Att skriva ett yttrande

ett stöd från Patientnämnden Halland



**PATIENTNÄMNDEN
HALLAND**

Din kommun i samarbete med Region Halland

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 svar, några tips på vad du kan tänka på. Har du frågor så hör gärna av dig till handläggaren.

Läs följebrevet från handläggaren

Här kan det finnas upplysningar, förtydligande och frågor som kan vara till hjälp. Här finns även handläggarens kontaktuppgifter och hur anmälaren önskar få svar.

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 svaret. Om det inte finns några frågor, ge ditt yttrande utifrån patientens berättelse.

Rikta svaret till patienten

Det yttrande du skriver till patienten önskar Patientnämnden att få en kopia av. 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

- utgå från regional rutin Patientklagomål och synpunkter
- använda 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 och att aldrig journalföra ärenden från Patientnämnden.

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

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 4 veckor

- Respektera svarstiden.
- Kontakta handläggaren om det behövs längre tid.
- 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. Om patienten återkommer kan ett kompletterande yttrande begäras. I vissa fall kan ett möte initieras.
- Ärendet avslutas när handläggaren bedömt att patienten fått svar på sina frågor. Du kommer inte att få något meddelande när det avslutas.
- Alla ärenden åiterrapporteras i avidentifierat utförande till respektive förvaltningsledning, chefläkare och andra särskilt utsedda som vårdgivaren önskar ska ta del av dem. Patientnämndens handläggare sammanställer analyser och rapporter där identifiering av möjliga utvecklingsområden tas fram, dessa utgår från iakttagelser från patientberättelser.

Formalia

- yttrande begärs alltid av verksamhetschef
- i vissa fall skickas kopia för kännedom till chefläkare
- yttrandet ska vara skriftligt
- i de fall där muntlig dialog förts ska alltid sammanställning göras i avvikelsesystemet
- yttrandet skickas till patienten med en kopia till Patientnämnden Halland.

För verksamheter med tillgång till säker e-post skicka gärna yttrandet krypterat till patientnamndenhalland@regionhalland.se



Din kommun i samarbete med Region Halland