

Patientnämndsärenden - hantering av. Hälso- och sjukvård Region Gävleborg

Innehåll

1.	Syfte och omfattning	1
2.	Allmänt	1
3.	Ansvar och roller	2
3.1.	Patientnämndens handläggare.....	2
3.2.	Verksamhetschef.....	2
3.3.	Vårdenhetschef	3
3.4.	Utsedda funktioner (ex chefsstöd/kvalitetssamordnare).....	3
4.	Beskrivning	4
5.	Dokumentinformation	5
6.	Plan för kommunikation och implementering	5
7.	Referenser	5

1. Syfte och omfattning

Syftet är att inom Region Gävleborg säkerställa hanteringen inom verksamheterna av ärenden som inkommer från patientnämnden. Rutinen omfattar all hälso- och sjukvårdsverksamhet inom regionen samt privata vårdgivare som utför vård på uppdrag av Region Gävleborg och som utförs inom Gävleborgs län.

2. Allmänt

Patientnämnden är en politiskt sammansatt och fristående nämnd inom region och kommun som har till uppgift att på ett lämpligt sätt hjälpa patienter och närstående att föra fram klagomål och synpunkter till vårdgivare samt att få frågor besvarade. Till sitt förfogande har nämnden en förvaltning med neutrala tjänstemän som handlägger ärendena.

Patientnämndens handläggare förmedlar patient/närståendes synpunkter till berörd chef. Chefen ansvarar för hur synpunkterna ska kommuniceras samt vilka åtgärder som ska vidtas, som exempelvis att prata med berörd yrkesutövare eller ta upp synpunkten på en arbetsplatsträff samt då patient/närstående så önskar en direkt återkoppling till denne. En enskild yrkesutövare ska inte utreda den händelse han/hon själv varit en del av. Chefen ska bedöma om ärendet ska betraktas som en avvikelse eller inte. Bedömningen ska dokumenteras. Om bedömningen "avvikelse" görs ska ärendet hanteras som en avvikelse och därmed rapporteras i Platina och hanteras enligt rutin Att handlägga avvikelse i Platina.

Vid skriftliga ärenden ansvarar verksamhetschefen för att inom angiven tid utforma ett skriftligt svar. Enskilda yrkesutövare som varit involverade i händelsen ska inte utforma detta. Verksamhetschefen undertecknar svaret till patient/närstående som skickas till patientnämnden.

I ärenden som bedöms ha stor betydelse för patientsäkerheten tar patientnämndens handläggare kontakt med berörd chefsläkare.

Om patienten är ett barn bör ärendet utifrån barnperspektivet särskilt beaktas.

Regionens värdegrund ska alltid ligga som bas i hanteringen av patientnämndsärenden. Patient/närståendes synpunkter ska hanteras **professionellt** där vården visar **ansvarstagande**. Genom att vara **öppen och ärlig** ska verksamheten beskriva om de har för avsikt att ändra förhållningssätt, rutin eller liknande samt framföra en ursäkt när så är befogat. Ett **respektfullt och ödmjukt** bemötande är viktigt för patient/närståendes förtroende för vården.

3. Ansvar och roller

3.1. Patientnämndens handläggare

- Ansvarar för ärendet och kontakten med patient/närstående samt dialog med verksamheten under hela processen.
- Förmedlar kontakterna mellan patient/närstående och verksamheterna.
- Säkerställer att medgivande finns från patienten vid kontakt med verksamheten.
- Säkerställer att yttrande inkommer från verksamheten.
- Värderar yttrandet samt säkerställer att patient/närståendes frågor besvaras.
- Vidarebefordrar verksamhetens yttrande till patient/närstående.
- Skickar avslutsbrev till VC innehållande patient/närståendes synpunkter på yttrandet. Feedback ges också från patientnämndens handläggare. Avslutsbrev till VC utfärdas inte om ärendet avslutas med ett möte med vården.
- Skickar månatlig sammanställning av avslutade ärenden till de av VC utsedd namngiven kvalitetssamordnare.

3.2. Verksamhetschef

- Är ytterst ansvarig för att patientnämndsärenden utreds och att åtgärder vidtas.
- Ansvarar själv för att händelsen utreds genom att information från berörda medarbetare och journaldokumentation inhämtas alternativt förmedla ärendet till berörd chef/annan för utredning.
- Ansvara för att andra berörda verksamheter är involverade i utredningen.
- Utse lämpliga funktioner ex. chefsstöd/kvalitetssamordnare för administrativ hantering och förmedla ärendet till dessa.
- I de fall patientnämnden begär skriftligt yttrande ska ett sådant utformas och undertecknas av VC samt skickas till patientnämnden inom angiven tid. Om svar inom angiven tid inte kan lämnas ska patientnämndens handläggare informeras om detta.

- Vid muntliga ärenden återkoppla till patient/närstående vid behov.
- Muntlig eller skriftlig återkoppling till patientnämndens handläggare vid behov.
- Ansvarar för att patientnämndens månatliga sammanställningar analyseras.

3.3. Vårdenhetschef

- Ansvarar för att händelsen utreds genom att bland annat information från berörda medarbetare och journaldokumentation inhämtas.
- Ansvarar för att underlag för skriftligt yttrande till patientnämnden tas fram samt återkopplas till VC.
- Vid muntliga ärenden återkoppla till patient/närstående vid behov.
- Muntlig eller skriftlig återkoppling till patientnämndens handläggare vid behov.
- Vidta åtgärder för att förhindra upprepning.
- Tillse att information om patientnämnden finns tillgängliga i patientutrymmen.
- Analysera patientnämndens månatliga sammanställningar.

3.4. Utsedda funktioner (ex chefsstöd/kvalitetssamordnare)

- Rapporterar in ärendet i Platinas avvikelsemodul när den bedömts som en avvikelse.
- Dokumenterar planerade/vidtagna åtgärder och avslutar ärendet i Platinas avvikelsemodul.
- Förmedla patientnämndens månatliga sammanställningar av ärenden till berörda chefer.
- Tar vid behov kontakt med patientnämnden vid önskemål om patientuppgifter för fortsatt utredning av ärendet.

4. Beskrivning

Ett ärende från patientnämnden kan handläggas såväl muntligt som via en skrivelse eller genom ett möte med vårdens ansvariga.

Ctrl-klicka på bilden för att komma till en klickbar bild med all information per aktivitet.



Checklista - att beakta vid formulering av skriftligt svar:

Det är viktigt att beakta följande aspekter för att bidra till att återupprätta förtroendet för vården hos patienter/närstående:

- Svaret ska vara riktat till patient/närstående och inte till patientnämnden.
- Formulera svaret på ett för patient/närstående begripligt språk.
- Inled med att beklaga händelsen som lett till patientens negativa upplevelse eller beklaga det som faktiskt har inträffat.
- Be om ursäkt när så är befogat.
- Undvik bortförklaringar eller att gå i försvar.
- Undvik att hänvisa till andra personers/verksamheters tillkortakommanden.
- I de fall ärendet berör fler verksamheter bör samverkan ske utifrån en personcentrerad vård.
- Även om rutiner har följts är det inte säkert att de varit till gagn för den enskilda patienten och då är det viktigt att det framgår i svaret.
- Säkerställ att frågorna har besvarats.
- Beskriv vilka åtgärder som planerats/vidtagits för att förhindra upprepning.
- Om patientens/närståendes upplevelse skiljer sig avsevärt från vårdens uppfattning bör reflektion göras om varför det skiljer sig åt.
- Skicka inte med patientens journal med svaret.
- Visa respekt mot patient/närstående genom att skicka in svaret i tid. Kontakta patientnämndens förvaltning vid behov av ytterligare svarstid.

5. Dokumentinformation

Revision av dokumentet utförd av patientnämndens förvaltning. Granskat av patientsäkerhetsenheten Region Gävleborg: Leif Molinder chefläkare, Lars Svennberg chefläkare och Margareta Berger anmälningssamordnare.

6. Plan för kommunikation och implementering

Rutinen sprids via extra uppföljare enligt regionsövergripande rutinen – Dokumentstyrning 03-28293.

Kvalitetssamordnare utses till extrauppföljare och ansvarar för att rutinen sprids till berörda inom verksamhetsområdet. Kvalitetssamordnare informerar verksamhetschef och vårdenhetschef om rutinen och dessa ansvarar för att rutinen blir känd, implementerad och tillämpas. Patientnämndens förvaltningschef kommunicerar rutinen till nämndens ledamöter.

7. Referenser

Dokumentnamn	Plats
Att handlägga avvikelser i Platina	Platina
Patientbroschyr "Synpunkter på vården"	www.regiongavleborg.se
Patientsäkerhetslag SFS 2010:659	www.riksdagen.se
Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården	www.riksdagen.se
Dokumentstyrning - Region Gävleborg	Platina