

Tack för att du kontaktar patientnämndens förvaltning i Region Stockholm!



Alla synpunkter är värdefulla, de kan bidra till en bättre vårdkvalitet och patientsäkerhet. Genom att vända dig till oss hjälper du till att uppmärksamma fel och brister i vården.

Hur går det till?

- Du får en handläggare på förvaltningen som ansvarar för just ditt ärende. Vid kontakt får du veta mer om patientnämndens uppdrag och arbetssätt. Vi kan även informera och hänvisa till andra myndigheter.
- Med ditt godkännande skriver vi till vårdgivaren, bifogar en kopia av din skrivelse med dina personuppgifter, och begär in ett svar på dina synpunkter eller klagomål. Vårdgivaren kommer att läsa det du skrivit.
- Vården ges nu möjlighet att bemöta dina synpunkter, att förklara och reda ut det som hänt.
- När svaret kommit in till oss skickar vi det i ett brev till dig. Har du anmält ditt ärende via 1177.se kommer du att se svaret där. Det tar några veckor att få svar från vården.
- Vi hoppas att vården gett svar på dina frågor/synpunkter. Ibland kan dialogen med vården behöva fortsätta. Ärendet avslutas när det inte är nödvändigt, eller möjligt, att komma vidare.

Vad ska jag tänka på när jag skriver ner mina synpunkter eller klagomål?

Du kan använda vår pappersblankett eller om du hellre vill, fylla i ditt ärende direkt på 1177.se. Då loggar du in med hjälp av e-legitimation och går till ”Regionen rekommenderar” och ”Lämna synpunkter och klagomål hos Patientnämnden”. Detta förutsätter oftast att du är folkbokförd i Region Stockholm.

- Beskriv kortfattat dina synpunkter – var saklig.
- Tänk på att om du anmäler för någon annan behövs en fullmakt från personen det gäller.
- Ställ de frågor du vill ha svar på, gärna i punktform.
- Ange en ungefärlig tidpunkt för det inträffade, har du ett datum är det bra.
- Beskriv konsekvenserna för dig.
- Beskriv vad du hade önskat av vården istället.
- Har du förbättringar/nyskapande idéer till vården med anledning av de synpunkter du har? Berätta det gärna i din skrivelse.
- Har du synpunkter på flera olika vårdgivare så skapar du flera ärenden i 1177 eller så använder du flera blanketter.
- Använder du pappersblanketten, kom ihåg att skriva under den.

Vad gör patientnämnden?

- Vi är en opartisk länk mellan vård och patienter. Det kostar inte något att ta kontakt med oss och vi har tystnadsplikt.
- Vi ska hjälpa och stödja patienter eller närstående i kontakten med vårdgivarna. Det kan handla om bemötande, behandling, tillgänglighet, ekonomi eller administrativa problem.
- Vi gör inga medicinska bedömningar och varken kan, eller får, avgöra om vården gjort medicinskt rätt eller fel. Vi kan inte heller kräva att vårdgivaren ändrar på det som du framfört.
- Vi gör Inspektionen för vård och omsorg (IVO) uppmärksam på förhållanden som omfattas av myndighetens tillsyn.
- Vi rapporterar iakttagelser och avvikelser av betydelse för patienterna till ansvariga inom vården.

Patientnämndens förvaltning i Stockholm

Telefon 08-123 467 00
E-post registrator.pan@regionstockholm.se
Postadress Box 30198, 104 25 Stockholm

www.patientnamndenstockholm.se