

Checklista för dig som är kontaktperson enligt avtal om patientnämndsverksamhet

Patientnämnden Skåne åtar sig att enligt gällande avtal med Skånes 33 kommuner att bedriva patientnämndsverksamhet i enlighet med lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården.

Avtalat avseende information

Patientnämnden Skåne förbinder sig att tillhandahålla och bekosta den patientnämndsinformation i form av broschyrer och annat som ska finnas tillgänglig för allmänheten hos kommunen.

Kommunen ska se till att dess invånare och berörda verksamheter, samt dess personal, inklusive verksamheter enligt avtal, får information om Patientnämndens verksamhet.

Parterna ska utse var sin kontaktperson med ansvar för detta avtal. När part byter kontaktperson eller kontaktoppgifter ska detta skriftligen meddelas den andra parten.

Detta behöver du som kontaktperson göra och tänka på

1. Ha kännedom om avtalet och vem i verksamheten som ansvarar för att meddela Patientnämnden Skåne om eventuellt byte av kontaktperson.
2. Informera internt till verksamhetens ledning och personal om patientnämndsverksamheten.
3. Tillse att det finns lättillgänglig information om patientnämndsverksamheten för kommunens medborgare, till exempel på kommunens hemsida. Förslag till skrivning finns i slutet av denna information.
4. Tillse att broschyr om patientnämndsverksamhet finns tillgänglig på de verksamheter där kommunen ansvarar för hälso- och sjukvårdsinsatser (ej skolhälsovård). Det gäller även till de medborgare som har hemsjukvård, till exempel insatser som har delegerats av legitimerad personal.
5. Tillse att de privata verksamheter som kommunen har slutit avtal med tillhandahåller information om Patientnämnden Skåne.

6. Vara Patientnämnden Skåne behjälplig i handläggning av de ärenden som inkommit genom att bevaka så att de yttranden som begärs besvaras i tid. Detta gäller även för de privata aktörer som bedriver hälso- och sjukvård enligt avtal med kommunen.

Förslag på var och till vem information kan ges

I verksamheten

- till vård- och omsorgsnämnden, eller motsvarande
- till kommunalt pensionärsråd
- till ledningsgrupper med ansvar för kommunal vård och omsorg
- på arbetsplatsträffar

Till medborgare och patienter

- på kommunens webbsida
- tillsammans med annan allmän kommuninformation
- i kontaktpärmar
- till närståendegrupper
- på videoskrmar på boenden

Skyldighet att informera patienter om inträffade vårdskador

Vårdgivaren ska snarast informera en patient som har drabbats av en vårdskada bland annat om patientnämndernas uppgift enligt 2 § första stycket lagen (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården att hjälpa patienten att föra fram klagomål och att få sina klagomål besvarade av vårdgivaren,

Information från Patientnämnden Skånes kontaktperson

Du är välkommen att höra av dig till Patientnämnden Skånes kontaktperson om du önskar information från patientnämnden i din kommun i något sammanhang. Samt vid behov av informationsmaterial.

Förslag på text till kommunens webbsida:

Inte nöjd med vården? Dina synpunkter kan göra vården bättre.

Om du känner att du inte har fått rätt vård eller inte har blivit bemött på ett bra sätt kan du lämna dina synpunkter på det du har varit med om. Det kan även din närstående göra.

Flera olika sätt

- Kontakta den du har fått vård eller omvårdnad av.
- Kontakta Patientnämnden Skåne. Du behöver inte först ha haft kontakt med den som har vårdat dig.
- Vissa händelser kan du anmäla direkt till [Inspektionen för vård och omsorg, IVO](#).

Patientnämnden Skåne

- är en självständig instans, som det inte kostar något att kontakta
- kan ge dig stöd att framföra en synpunkt och att få den besvarad
- tar emot synpunkter och klagomål bland annat på kommunal hälso- och sjukvård, samt den allmänna omvårdnad som ges i samband med denna
- ska inte avgöra om vården har gjort rätt eller fel
- återkopplar dina synpunkter till vården och de förtroendevalda
- kan ge dig information om dina rättigheter och råd om vilka andra myndigheter du kan kontakta eller eventuellt anmäla till

Kontakta Patientnämnden Skåne

- [Logga in på 1177](#), välj Patientnämnden Skåne.
- Fyll i [Blankett för klagomål/synpunkter till Patientnämnden](#). Skriv ut och skicka in blanketten till Patientnämnden Skåne, 291 89 Kristianstad.
- Ring 0770-11 00 10, vardagar 9.00-12.00
- Skriv brev till Patientnämnden Skåne, 291 89 Kristianstad.