

Rutingenomgång gällande begäran om yttranden

Marie Ljungberg

November 2021

Rutingenomgång gällande begäran om yttrande

Syftet

Syftet med genomgången av rutinerna i samband med att begära yttranden var att se om det fanns några rutiner som förvaltningen kan förändra så att det blir en större andel yttranden som kommer in i rätt tid. Denna genomgång grundar sig på Patientnämnden Skånes rapport om ”Yttranden senare än begärt datum” från den 29 mars 2021.

Bakgrund

Beroende på vad som framkommer i kontakten med patienten tar handläggaren ställning till den fortsatta handläggningen utifrån patientnämndens uppdrag och befogenheter, det kan vara att begära ett yttrande från vårdgivaren. Oavsett om det är patienten eller någon annan person som anmäler så krävs det ett samtycke från patienten för att lämna synpunkter och personuppgifter till en vårdgivare. Om den klagande är ett barn eller om synpunkterna gäller ett barns vård ska särskild hänsyn tas till barnets mognad.

När Patientnämnden Skåne ska begära ett yttrande krävs ett skriftligt underlag där patienten eller närstående beskrivit sin upplevelse och vilka eventuella frågor som patienten vill ha svar på. Begäran om yttrande från vårdgivaren ställs till olika verksamhetsansvariga funktioner beroende på vem som är huvudman, till exempel ställs det till MAS (medicinskt ansvarig sjuksköterska) eller MAR (medicinskt ansvarig för rehabilitering) i kommunen. Det skickas även en kopia för kännedom till chefsläkaren där det finns.

Vår nuvarande rutin

INNAN ETT YTTRANDE BEGÄRS:

- Patientnämnden Skåne får in en skriftlig berättelse och frågor från patienten eller närstående (om patienten behöver hjälp med att skriva kan handläggaren vara deras penna)
- Samtycke, handläggaren får inte skicka synpunkterna till vårdgivaren utan samtycke från patienten.
- Fullmakt (patientnämndens egen) inhämtas vid behov, men skickas inte med till vårdgivaren i samband med begäran om yttrande
- Översättning av berättelse görs före begäran om yttrande, om patienten inte skriver på svenska utan på sitt modersmål

NÄR ETT YTTRANDE BEGÄRS:

- Handläggaren skriver ett följebrev till yttrandet, som bifogas, där svarsdatum framgår
- Patientens eller den närståendes berättelse och frågor skickas till vårdgivaren efter samtycke med patienten
- Skrivstödet ”Att skriva ett yttrande” bifogas
- Chefsläkare får en kopia för kännedom
- Svar inom fyra veckor för vuxna och två veckor för barn, oavsett tid på året

YTTRANDET TILL PATIENTEN:

- Yttrandet skickas till patienten enligt överenskommelse via 1177 Vårdguidens e-tjänster eller med rekommenderad post. Om det ska skickas med vanlig post ska det motiveras i VSP
- Yttrandet översätts till modersmål i de fall det behövs
- Handläggaren skriver ett följebrev till patienten, som skickas tillsammans med yttrandet. I följebrevet välkomnas patienten att återkoppla med synpunkter på yttrandet inom tre veckor. Om ingen återkoppling har skett inom tidsramen avslutas ärendet.

KOMPLETTERANDE YTTRANDE:

- Om patienten återkommer med synpunkter på yttrandet, kan ett kompletterande yttrande begäras av verksamhetschefen med två veckors svarstid. Patientens synpunkter skickas till vårdgivaren
- Ett följebrev från handläggaren bifogas med svarsdatum
- Det kompletterande yttrandet skickas sedan till patienten enligt samma postrutin som vid att skicka ett yttrande

PÅMINNELSE OM UTEBLIVET YTTRANDE:

- Skickas av handläggare dagen efter sista svarsdatum med följebrev ”Yttrande-påminnelse”, med uppgift om när svaret skulle varit inne och med ett inkommande svar snarast. Oftast svarsdatum på två veckor
- Nästa eventuella påminnelse skickas av förvaltningschef, med följebrev ”Förvaltningschef-påminnelse”
- Avvikelse skrivs av handläggaren efter eventuellt uteblivet svar trots förvaltningschefens påminnelse
- Eventuell kontakt med IVO efter samråd med förvaltningschefen

Dokumentera patientens eller närståendes förbättringsförslag och vårdens åtgärder utifrån berättelsen och yttrandet.

NÅGRA SKILLNADER I JÄMFÖRELSE MED PATIENTNÄMNDERNA I STOCKHOLM OCH VÄSTRA GÖTALAND:

Det är endast Skåne som skickar rekommenderad post till vårdgivare och patient.

Både Stockholm och Västra Götaland skickar begäran till olika personer inom vården beroende på deras överenskommelse med respektive verksamhet. Västra Götaland skickar begäran om yttrande till patientsäkerhetsfunktion där det finns och patientsäkerhetsfunktionen skickar vidare till adresserad verksamhetschef. Endast Skåne skickar rutinmässigt till chefsläkare.

Både Stockholm och Västra Götaland skickar tre påminnelser om yttrande, ingen påminnelse från förvaltningschefen utan från enhetschef eller ordförande.

Stockholm skickar första påminnelsen en vecka efter yttrandets svarsdatum om det inte är ett barnärende.

Stockholm skickar med fullmakten vid begäran om yttrande.

Både Stockholm och Västra Götaland är generösa när vårdens önskar förlängd svarstid.

FÖRSLAG:

- Justera text i ”Att skriva ett yttrande” enligt markeringar
- Fokusområde med förlängd svarstid
- Förtydliga formuleringar i följebrev enligt markeringar
- Lägga till i alla följebreven *”Då förvaltningen inte gör medicinska bedömningar ska journalkopior inte bifogas yttrandet”*
- Lägga till i följebrev ”Påminnelse”, *” Om du har skickat yttrandet under de senaste dagarna kan du bortse från denna påminnelse”*.
- *patienten har rätt till svar inom med fetstil*
- Lägga till information i förvaltningschefens påminnelsebrev om att vi uppmärksammar IVO vid uteblivet svar

	2020 helår	2021 1 jan – 31 okt
Totalt inkomna ärenden	4746	4575
Begärda yttranden	876	878
Yttranden senare än begärt	159	141
Kompletterande yttrande	106	84
Kompletterande yttrande senare än begärt	22	11
Förlängd svarstid	46	67
Begärda yttranden BARN	54	87

Att skriva ett yttrande – ett stöd från Patientnämnden Skåne

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 (lägga till lite text i följebreven)

Här kan det finnas upplysningar, förtydligande och frågor som kan vara till hjälp. Här finns även handläggarens kontaktuppgifter.

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 patientnämnden kommer patienten 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

- 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. (Överst i listan)

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

Formalia

- Yttrande begärs alltid av verksamhetschef.
- ✗ I vissa fall skickas kopia för kännedom till chefläkare. **Formulera om**
- Yttrandet ska vara skriftligt.
- Yttrandet skickas till Patientnämnden Skåne.
- För verksamheter med tillgång till säker e-post skicka gärna yttrandet krypterat till patientnamndenskane@skane.se

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. (Flyttas upp i listan, fetstil?)

Vad händer sedan?

- Patienten får en kopia på yttrandet och informeras om att återkomma inom 3 veckor med eventuella frågor eller synpunkter. Om patienten återkommer kan ett kompletterande yttrande begäras. I vissa fall kan ett möte initieras.
- Patientnämnden avslutar sen ärendet. Du kommer inte att få något meddelande när det avslutas.
- Avslutade ärenden sammanfattas, avidentifieras och återrapporteras till verksamhetschefen, chefläkare och politiker i Patientnämnden Skåne.



Följebrev ”Begäran om yttrande”

Patienten har kontaktat Patientnämnden Skåne och lämnat synpunkter som berör din verksamhet. Vänligen se den bifogade berättelsen.

Efter överenskommelse med patienten ber vi om ditt yttrande.

I yttrandet ska en förklaring ges till det som hänt och, om det är relevant, en beskrivning av vilka åtgärder som verksamheten tänker vidta för att liknande händelser inte ska inträffa igen.

X Då förvaltningen inte gör medicinska bedömningar ska journalkopior inte bifogas yttrandet.

Skicka yttrandet till Patientnämnden Skåne senast ovan nämnda datum då

X patienten har rätt till svar inom fyra veckor (ändra till fetstil?). Om du behöver förlängd svarstid, vänligen kontakta mig.

Skicka yttrandet med säker e-post till patientnamndenskane@skane.se

X Kopia på begäran om yttrande skickas även till chefläkare för kännedom. (konsekvent mening på samtliga följebrev ”begäran om yttrande”)

Följebrev ”Kompletterande yttrande”

Patienten har lämnat synpunkter på ert svar varför vi ber om en komplettering. Vänligen se patientens skrivelse i vilken synpunkterna framkommer.

X Då förvaltningen inte gör medicinska bedömningar ska journalkopior inte bifogas yttrandet.

X Vi tar tacksamt emot ett svar inom 14 dagar (fetstil?). Om du behöver förlängd svarstid, vänligen kontakta mig.

Om du använder dig av säker e-post eller har möjlighet att kryptera filer tar vi gärna emot yttrandet via mejl. Skicka då yttrandet som bilaga till patientnamndenskane@skane.se.

Följebrev ”Påminnelse”

Ett yttrande begärdes av dig med svar senast 2021-XX-XX. Vi vill påminna om att vi ännu inte fått något svar.

X Om du har skickat yttrandet under de senaste dagarna kan du bortse från denna påminnelse.

X Då förvaltningen inte gör medicinska bedömningar ska journalkopior inte bifogas yttrandet.

X Patientnämnden Skåne önskar det begärda yttrandet snarast (fetstil?). Var vänlig och återkom till mig med besked om yttrandet av någon anledning kommer att dröja.

Om du använder dig av säker e-post eller har möjlighet att kryptera filer tar vi gärna emot yttrandet via mejl. Skicka då yttrandet som bilaga till patientnamndenskane@skane.se.

Följebrev ” Begäran om yttrande – Barn”

Vårdnadshavaren har kontaktat oss på Patientnämnden Skåne och lämnat synpunkter som berör din verksamhet. Vänligen se den bifogade berättelsen.

Efter överenskommelse med vårdnadshavaren ber vi om ditt yttrande.

I yttrandet ska en förklaring ges till det som hänt och, om det är relevant, en beskrivning av vilka åtgärder som verksamheten tänker vidta för att liknande händelser inte ska inträffa igen.

X Då förvaltningen inte gör medicinska bedömningar ska journalkopior inte bifogas yttrandet.

X Skicka yttrandet till Patientnämnden Skåne senast ovan nämnda datum då patienten har rätt till ett skyndsamt svar inom två veckor (tillägg, fetstil?). Om du behöver förlängd svarstid, vänligen kontakta mig.

Skicka yttrandet med säker e-post till patientnamndenskane@skane.se

X En kopia av begäran om yttrande skickas även till chefläkaren för kännedom. (konsekvent mening på samtliga följebrev ”begäran om yttrande”)