

# 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

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.

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

### Formalia

- Yttrande begärs alltid av verksamhetschef.
- Kopia skickas för kännedom till chefläkare, där en sådan är känd för Patientnämnden Skåne.
- 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](mailto: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 svar inom 2 veckor

### 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 sedan ärendet. Du kommer inte att få något meddelande när det avslutas.
- Avslutade ärenden sammanfattas, avidentifieras och tillgängliggörs för verksamhetschef, chefläkare och politiker i patientnämnden.
- Har du tillgång till QlikView finns de avidentifierade sammanfattningarna av alla avslutade ärenden att ta del av i Patientnämnden Skånes applikation.