

Anmälan skickas/lämnas till din behandlare, enhetschefen eller den centrala Administrationen och ledningen för Psykiatri Södra Stockholm

Synpunkter och klagomål på vården

Patient

Patientens förnamn	Patientens efternamn	Patientens personnummer
Adress		Telefon (även riktnummer)
Postnr	Postort	Mobil
Epost		

Anmälare (om annan än patienten)

Förnamn	Efternamn	
Adress		Telefon (även riktnummer)
Postnr	Postort	Mobil
Epost		
Mitt släktskap/min relation till patienten.		

Klagomål

Beskriv kortfattat den händelse Du vill anmäla.
När inträffade händelsen?
Namnet på den enhet (avdelning eller mottagning) där händelsen inträffat.

Underskrift och datum

Egenhändig namnteckning och datum

Information till den som klagar

Vad innebär det att ha synpunkter eller framföra klagomål?

- Att hantera klagomål är en viktig del i verksamhetens kvalitets- och ledningssystem. Ett klagomål på något som inte står rätt till ger verksamheten underlag för att kunna förbättra sig.

Att klaga på pågående vård respektive att klaga på vård som skett tidigare

- Synpunkter på den pågående vården ska först och främst diskuteras med din behandlare, din läkare eller annan personal som du träffar på enheten.
- Det som skett tidigare kan du skriva om på denna blankett (framsidan).

Vart lämnar du in klagomålet – lokalt respektive centralt?

- Klagomålet lämnas i första hand på enheten där du har din behandlare. Om du av någon anledning föredrar att lämna klagomålet mera centralt i Psykiatri Södra Stockholm kan du skicka det till
 - o Administration och ledning, Box 5040, 121 05 Johanneshov

Vad kommer hända när du lämnat in klagomålet?

- Klagomålet utreds. Om den som utreder klagomålet finner att det föreligger en avvikelse från rutiner och processer kommer klagomålet att hanteras i verksamhetens avvikelssystem. Verksamheten utreder avvikelser för att få fram hur det kommit sig att de kunde inträffa och sedan åtgärda så det inte ska ske igen.

Hur får du återkoppling?

- Återkoppling på klagomålet lämnas dels på en gång det kommer till verksamheten och dels när klagomålet utretts. Vårt mål är att kunna ge den senare återkopplingen inom fyra veckor efter att klagomålet tagits emot.

Om du är en närstående till en patient, vad gäller då?

- Som närstående kan du klaga på patientens vård. Om du önskar återkoppling innehållande sådant som har direkt koppling till patienten kan du be patienten om en skriftlig fullmakt att föra patientens talan i ärendet. Vill du som närstående klaga på annat än patientens vård, exempelvis bemötandet av närstående, behövs ingen fullmakt.

Exempel på andra myndigheter du kan vända sig till:

- *Patientnämndens förvaltning (PaN)*, tfn 08 630 67 00
 - o Har till uppgift att hjälpa och stödja patienten vid klagomål, att ge information om gällande regler i landstinget, informera vilka myndigheter man kan vända sig till, med mera.
- *Inspektionen för vård och omsorg (IVO)*, tfn 010 788 50 00
 - o IVO kommer från och med 2018 endast ha begränsad möjlighet att utreda enskildas klagomål.
- *Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag (Löf)*, tfn 08 551 010 00
 - o När man önskar ekonomisk ersättning efter att det blivit fel i vården.
- *Läkemedelsförsäkringen*, tfn 08 462 37 00
 - o När man önskar ekonomisk ersättning efter läkemedelsskada.