



Reumatikertidningens läsare har tidigare mött legitimerade arbetsterapeut Anna Arengård när hon arbetade på reumatologen på Akademiska sjukhuset i Uppsala, fast då hette hon Anna Karlsson. Innan dess har hon arbetat med ortoped-, smärt- och strokepatienter, en gedigen bakgrund till det arbete hon har idag som handläggare på Patientnämnden.

– Jag saknar reumatikerna. De bjöd på ett brett spektra av problemställningar, det kändes tacksamt att arbeta med dem och de visste vad de behövde för att kunna fungera.

## Till för patienten

**Att vara missnöjd med vården eller vara felbehandlad kan kännas väldigt tungt och ensamt. Många vet inte vart de ska vända sig eller vad de kan få hjälp med.**

Inom varje landsting och kommun ska det enligt lag finnas en patientnämnd dit alla kan ringa för att få råd och hänvisningar om vart de ska vända sig, berättar Anna Arengård som är handläggare på Patientnämnden i Stockholm.

### Vad är Patientnämnden?

Patientnämnden är en oberoende instans för utredning av problem i den offentliga hälso- och sjukvården samt tandvården. I nämnden sitter förtroendevalda politiker som är insatta i vårdfrågor, men som är fristående från vården. Alla ärenden tas om hand av anställda handläggare med kompetens och erfarenhet från hälso- och sjukvård, tandvård och juridik. Idag arbetar det sjuksköterskor, socionomer, sjukgymnaster, arbetsterapeuter, tandhygienister, jurister och ekonomer på förvaltningen i Stockholm. De har tystnadsplikt och hjälpen är helt kostnadsfri.

Den som så vill kan vara anonym och ändå få råd om hur den kan gå vidare med sitt problem. Alla ärenden sammanställs till statistik som berättar för politikerna var det finns brister i sjukvården. Patientnämnden träffar berörda vårdinstanser för att diskutera frågor som framkommit. Statistik sammanställs varje år där alla ärenden är avidentifierade, alltså är alla som sökt hjälp anonyma. Efter årsrapporten sker en presskonferens där patientnämnden rapporterar till

socialstyrelsen, de olika klinikerna i området, samt för chefsläkarna. Speciellt berörs bemötande och tillgänglighet, två viktiga delar för att en patient ska finna sig väl tillrätta i en kanske besvärlig situation.

Patientnämnden dömer inte ut skadestånd eller ger bestraffningar. Det sköts av Hälso- och Sjukvårdens Ansvarsnämnd, HSAN, av patientförsäkringen, PSR, och genom Lex Maria för skador som uppkommit i eller av vård.

En annan uppgift för patientnämnden är att utse stödpersoner till patienter som tvångsvårdas inom psykiatri.

### Vad gör handläggarna?

På förvaltningen i Stockholm arbetar 18 handläggare, alla med erfarenhet från vården, tandvården och juridiken.

– Vi har ett brett kunnande men vi gör inte några medicinska bedömningar. Vi är till för att opartiskt utreda händelser, och informera och hänvisa dem vidare som ringer till oss. En annan viktig uppgift för oss är att uppmärksamma risker och skador samt bakomliggande faktorer för att på så sätt kunna öka säkerheten och kvaliteten, berättar Anna Arengård.

Många patienter vet inte vilka rättigheter och vilka skyldigheter de har.

– Vi vill öka medvetenheten och vi vill nå alla grupper i samhället.

Därför har de tagit fram olika broschyrer. Ett exempel är broschyren om rätten att ta del av sin journal. Den berättar

om vad som gäller och hur man ska gå tillväga för att få läsa sin journal.

– I informationsbiten ligger också att i mån av tid besöka olika enheter och berätta om patientens rättigheter och om patientnämndens roll. Det är ibland möjligt att patientnämnden kan hälsa på vid patientförenings sammankomster. De utbildar också sjukvårdspersonal på vårdcentraler, mottagningar, akutkliniker och informerar allmänheten på mässor.

#### Hur nå kontakt

Det går att e-posta patientnämnden om det gäller allmänna frågor. Brev och telefon är de vanligaste kontaktvägarna eftersom allt är sekretessbelagt. Oftast besvaras alla frågor samma dag.

– Det är viktigt att personen får kontakt snabbt. Det är en del av vårt bemötande. Ofta får vi ett tack just för att vi lyssnat.

#### Mångfald i ärenden

Patientnämnden får ta emot många synpunkter på vården, både klagomål och beröm. Totalt rör det sig i Stockholm om cirka 5 000 ärenden per år. Kvinnor talar oftast om bemötandefrågor och män om tillgänglighet. Ofta är motivet för den som ringer att ingen annan ska råka ut för samma händelse som den drabbade.



## Patientnämnder i Sverige

### Blekinge

fortroendenamnden@ltblekinge.se  
0455-73 10 90, 0455-73 40 64,  
0455-73 10 91

### Dalarna

patientnamnden@ltdalarna.se  
023-49 02 11

### Gotland

patientnamnden@gotland.se  
0498-26 80 62

### Gävleborg

pn@lg.se  
026-15 58 04, 026-15 58 58

### Halland

patientnamnden@lthalland.se  
020-42 20 30

### Jämtland

patientnamnd@jll.se  
063-14 75 60, 063-14 75 58

### Jönköping

signe.axelsson@lj.se  
036-32 42 22, 036-32 42 35

### Kalmar

kerstinjoha@ltkalmar.se  
tinad@ltkalmar.se  
0480-841 65

### Kronoberg

ann-sofie.svensson@ltkronoberg.se  
0470-58 85 42, 0470-58 85 43

### Norrbottn

anders.frisk@nll.se 020-59 90 00

### Skåne

patientnamnden.kansli@skane.se  
0771-10010, 046-15 30 00

### Stockholm

registrator@pan.sll.se  
08-690 67 00

### Sörmland

patientnamnden@dll.se  
0155-24 50 00

### Uppsala

eva.akerlind@lul.se  
018-611 60 49

### Värmland

patientnamnden@liv.se  
054-61 43 29, 054-61 41 70

### Västerbotten

patientnamnden@vll.se  
090-785 70 00, 090-785 10 84,  
090-785 73 24, 090-785 72 25

### Västernorrland

patientnamnd.etisk.namnd@lvn.se  
0611-80 260

### Västmanland

patientnamnden@ltv.se  
021-17 59 00

### Västra Götaland

patientnamnden.boras@vgregion.se  
033-17 48 50  
patientnamnden.goteborg@vgregion.se  
031-63 70 10  
patientnamnden.mariestad@vgregion.se  
0501-621 80  
patientnamnden.uddevalla@vgregion.se  
0522-67 08 60

### Örebro

patientnamnden@orebroll.se  
019-602 27 40–44, 019-602 27 46

### Östergötland

birgit@jacobsson@lio.se  
013-22 71 62



## Ärenden i landet under 2007

Patientnämnden **24 065**

Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd (HSAN) **4 500**

Patientförsäkringen **9 600**

Lex Maria **1 500**

### Tips!!!

Be patientnämnden informera vid din Reumatikerförenings träff.

Patientnämnden jobbar med "mjuka" ärenden som ofta mynnar ut i att någon vårdgivare ber om ursäkt eller att frågetecken rätas ut vid en kontakt mellan patient och vårdgivare. Ibland blir resultatet en konstruktiv lösning på ett problem. Det är också viktigt att läkare och andra vårdgivare ser nyttan med anmälningar till nämnden. Feedback till vården är aldrig fel. Det finns ingen preskriptionstid och när nämnden kontaktar någon är det en oberoende part som förmedlar och då blir ärendet kanske inte lika prestigefullt och känsligt.

Det största kravet på sjukvården är att all vård sker i samförstånd. Patientnämnden kan sköta en brevväxling mellan patient och vårdgivare.

– Anmälaren berättar om vad som hänt eller hur han/hon uppfattat en situation. Vi begär in ett yttrande från berörd part, förmedlar kontakt eller vidarebefordrar information tillbaka. Ibland kan vi också hjälpa till med en så kallad second opinion, alltså be om en bedömning av någon annan läkare till exempel.

Det är inte så lätt att veta vart man ska vända sig för att få svar på frågor. Många ärenden består i att nämnden berättar hur man ska gå vidare.

– Det är aldrig fel att ringa patientnämnden, avslutar Anna Arengård.

Text och foto: Yvonne Enman

# Bättre klimat för rehabilitering



På södra Teneriffa ligger Los Cristianos. Här erbjuder Humlegården och Vintersol ett komplett rehabiliteringsprogram för dig med reumatiska besvär.

Vi har svensktalande personal, individuell sjukgymnastik och arbetsterapi, vattengympa, mattgympa, handgrupp, fotgrupp och pinngrupp. Vi har kurator, psykolog, reumatolog och sjuksköterska.

Uppvärmad pool, gymnastiksal och gym för egen träning. Egen restaurang och fritidsverksamhet. Vi har avtal med Landstinget och kan erbjuda stabilt barometertryck och många timmars solsken.

Vi erbjuder boende på Vintersol vid strandpromenaden eller på Mar y Sol i Los Cristianos.

**GOR SA HAR:** Vänd dig till Vintersol på telefon 0034 922 77 79 00 (vi talar svenska).

Eller per e-mail till: [siri.saveros@vintersol.com](mailto:siri.saveros@vintersol.com)

Din läkare skriver en ansökan om rehabilitering som skickas vidare till Landstingets handläggare.

När du fått besked från Landstinget är du välkommen till en stimulerande rehabiliteringsperiod på Teneriffa.

Ansökan och remissblankett hittar du på vår hemsida.



**CLINICA  
VINTERSOL**

[www.vintersol.com](http://www.vintersol.com)

Clinica Vintersol,  
C/. Nordica 1,  
386 50 Los Cristianos,  
Teneriffa, Spanien.