



# Lathund för Patientnämnd- anmälan



## Vad är patientnämnden?

Patientnämnden är en fristående och opartisk insats som ska finnas i alla regioner enligt lag.

Patientnämnden gör inga egna medicinska bedömningar eller tar ställning om vården gjort fel eller rätt. Deras arbete är att beskriva, informera, reda ut och förklara så att patienter och vårdgivare förstår varandra bättre.

Patientnämnden hanterar klagomål och synpunkter på i princip all offentligt finansierad hälso- och sjukvård. De kan även hjälpa dig med information om hälso- och sjukvården, kontakt med vårdpersonal och hitta rätt myndighet.



Se till att din region är rätt i den blåa ringen. Om det är fel, byt i den röda ringen.

Klicka på "logga in" i den gröna ringen för att logga in

The screenshot shows the top navigation bar of the Region Stockholm website. It includes the number '1177', the 'Region Stockholm' logo, and a 'Välj region' dropdown menu. On the right, there are icons for 'Logga in' (circled in green), 'Hitta vård', and 'Sök'. Below the navigation bar is a menu with categories: 'Liv & hälsa', 'Barn & gravid', 'Olyckor & skador', 'Sjukdomar & besvär', 'Behandling & hjälpmedel', and 'Så fungerar vården'. The main content area features a photograph of a woman and two children sitting on a couch in a living room. To the right of the photo is a headline: 'Virusvinter – Stanna hemma om du är sjuk'. Below the headline is a paragraph of text: 'Nu är det många som får covid-19, influensa och andra smittsamma virus. En del blir allvarligt sjuka. Du kan göra mycket för att minska risken att smittas, eller att smitta andra. Stanna hemma om du är sjuk och läs mer om:'. At the bottom of this section are four blue buttons: 'COVID-19', 'VINTERKRÄKSJUKA', 'INFLUENSA', and 'RS-VIRUS HOS BARN'.



1177

Välj vilken typ av inloggning du har tillgång till.

## Inloggning

### Välj inloggningssätt

- > BankID
- > Foreign eID
- > Freja eID Plus
- > Telia e-legitimation

[Mer information om e-legitimation](#) 

### Välkommen

#### Använd QR-kod vid inloggning med BankID på annan enhet

På grund av säkerhetsskäl har du 3 minuter på dig att läsa av QR-koden.

Var beredd att rikta kameran i din mobil mot QR-koden när du ska logga in med BankID på en annan enhet.

[Här finns en guide till hur du loggar in på 1177.se](#). Det är viktigt att du loggar ut och stänger ned din webbläsare när du är klar i inloggat läge.



Sidan du kommer till kan se olika ut beroende på dina tidigare vårdkontakter och val.

Anmälan finns i "Alla övriga tjänster" – Lämna synpunkter och klagomål hos Patientnämnden.

Tips: du kan klicka på ★ för att lägga den som genväg i din första sida.

1177

Inställningar | Logga ut

Start | Inkorg | Bokade tider | Journalen | Egen provhantering | Stöd och behandling | Övriga tjänster

- Inkorg**
  - > Se inkorg
- Bokade tider**
  - > Se bokade tider
- Genvägar**
  - > Beställ tolk för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselnedsättning - Tolkportalen Stockholm
  - > Lämna synpunkter och klagomål hos Patientnämnden - Lämna synpunkter och klagomål i Region Stockholm
- Agera ombud**
- Regionen rekommenderar**
  - > Fråga en sjuksköterska på 1177
  - > Fråga psykiatrin
  - > Lämna synpunkter och klagomål hos din vårdgivare
  - > Lämna synpunkter och klagomål hos Patientnämnden
- Vårdval**
  - Välj/ändra vårdval
  - > Din vårdcentral Bagarmossen
- Mottagningar**
  - Hitta och lägg till
  - > BUP Team för döva och hörselskadade
- Journalen**
  - > Journalen
- Egen provhantering**
  - > Beställ provtagning och se svar
  - > Registrera provtagningskit
- Läkemedelstjänster**
  - > Se information om recept
- Övriga tjänster**
  - > Alla övriga tjänster



Välj rutan "+ Registrera ett nytt ärende."

Region Stockholm

Mina ärenden Frågor och svar Skärmuppläsning Till 1177 Vårdguiden Min profil Logga ut

Inloggad som: ELSA BRUNEMALM

## Mina synpunkter och klagomål

Välkommen

När du kontaktar oss på patientnämnden med dina synpunkter eller klagomål hjälper du oss att bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och att verksamheterna i hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Du bidrar genom din anmälan till att förändra och förbättra vården, så att andra inte drabbas på samma sätt. Det är därför dina synpunkter eller klagomål till oss är så viktiga!

Har du synpunkter på den vård du eller en närstående fått? Då kan du registrera dem här och skicka dem till patientnämnden.

Vill du registrera ett nytt ärende gör du det genom att klicka på knappen nedan.

Du kan bara registrera synpunkter på en vårdgivare i taget. Har du synpunkter på flera vårdgivare gör du så här:

Registrera dina synpunkter på den första vårdgivaren på följande sidor. När du skickat dem går du tillbaka till startsidan och påbörjar registreringen av synpunkter på nästa vårdgivare.

**+ Registrera ett nytt ärende**

Mina ärenden

Du har inga pågående ärenden.

### Avslutade ärenden

V2011-06826	Ärende stängt
\	vård
Anmälningsdatum: 2020-11-18	
Avslutsdatum: 2021-03-16	

Support och kontaktvägar

Telefon: 08 - 123 467 00

Epost: [registrator.pan@regionstockholm.se](mailto:registrator.pan@regionstockholm.se)

Hemsida: [www.patientnamndenstockholm.se](http://www.patientnamndenstockholm.se)

Om webbplatsen

Tillgänglighetsredogörelse



## Steg 1

1. Om du vill göra anmälan anonymt klicka på denna ruta.
2. Om du vill anmäla det som hänt en annan person klicka på denna ruta

3. Vilket kön är du?
4. Hur gammal är du?
5. Skriv din hemadress här
6. Om du bor hos någon, skriv personens efternamn
7. Skriv postnummer
8. Skriv vilken stad
9. Skriv ditt telefonnummer
10. Skriv ditt telefonnummer till jobbet
11. Skriv ditt mobilnummer
12. Skriv din e-post adress
13. Klicka "Gå vidare" för nästa sida

## Nytt ärende

### 1. Mina uppgifter

Fyll i så mycket du vill och kan nedan.

25%

- 1  Jag vill vara anonym.
- 2  Jag vill anmäla ett ärende för en annan patient.

Kön	Ålder
3 Välj kön	4 Välj ålder
Gatuadress	c/o adress
5	6
Postnummer	Ort
7 NNNNN	8
Telefonnummer, hem	Telefonnummer, arbete
9	10
Telefonnummer, mobil	E-post
11	12

13 [Gå vidare här →](#)

### Support och kontaktvägar

Telefon: 08 - 123 467 00

Epost: [registrator.pan@regionstockholm.se](mailto:registrator.pan@regionstockholm.se)

Hemsida: [www.patientnamndenstockholm.se](http://www.patientnamndenstockholm.se)

### Om webbplatsen

[Tillgänglighetsredogörelse](#)



## Steg 2

14. När hände detta? Välj datum
15. Vilken typ av vård hände detta i?
16. Var hände detta, välj vilken plats
17. Här väljer du Övrigt
18. Gå vidare för att gå till nästa sida

Inloggad som:

### Nytt ärende

2. När och var hände det som du vill registrera?

Rutor med \* måste fyllas i. I övrigt fyller du i så mycket du vill och kan.

50%

Ange när och var händelsen inträffade. Om du vill registrera fler än en synpunkt kan du registrera flera ärenden.

När inträffade händelsen?

**14**

Inom vilket vårdområde inträffade händelsen?\*  **15** Var inträffade händelsen?  **16**

Vad var det som blev fel? Välj det problemområde som passar in på den händelse du vill registrera.

Synpunkt

**17** Vad var det som gick fel?

- Kommunikation
- Resultat
- Tillgänglighet
- Vård och behandling
- Vårdansvar och organisation
- ← Övrigt

**18** [Gå vidare här →](#)

---

**Support och kontaktvägar**  
Telefon: 08 - 123 467 00  
Epost: [registrator.pan@regionstockholm.se](mailto:registrator.pan@regionstockholm.se)  
Hemsida: [www.patientnamndenstockholm.se](http://www.patientnamndenstockholm.se)

**Om webbplatsen**  
[Tillgänglighetsredogörelse](#)





## Steg 3

19. Här beskriver du vad som hänt, skriv max 2000 tecken.
20. Har du förslag på lösning så att detta inte händer igen? Skriv max 2000 tecken.
21. Om du vill skicka en bilaga klickar du på "Välj bilagor".

Region Stockholm Mina ärenden Frågor och svar Skärmuppläsning Till 1177 Vårdguiden Min profil Logga ut

Inloggad som

### Nytt ärende

3. Mina synpunkter

75%

Beskriv kortfattat händelsen som inträffade \* 0/2000

**19**

Har du innovativa/nyskapande idéer (exempel i form av en ny produkt, tjänst eller annan lösning) som skulle kunna förbättra din och andra patienters situation? 0/2000

**20**

Om du vill kan du skicka med bilagor till din anmälan

**Följande filer är möjliga att ladda upp:**

- Bilder i formaten .tiff eller .JPG
- Dokument i formaten .doc, .docx eller .pdf
- Exceldokument i formaten .xlsx eller .xls

Maximala filstorleken är 20 MB. Det går även bra att komplettera ditt ärende med dokument i ett senare skede.

**21** Välj Bilagor



## Steg 3, fortsättning

När du har anmält, vad vill du ska hända sen?

22 a. Du vill ha svar från dem.

22 b. Du tycker det räcker att anmäla så att din anmälan finns med i statistiken utan att ditt namn syns.

23. Om du vill få svar så behöver de ditt SMS nummer och/eller e-post adress. Klicka vilken du vill ha svar på, SMS eller E-post?

24. Klicka på gå vidare för att gå till nästa sida.

Vad vill du ska hända med ditt ärende? \*

**22a**  Jag vill ha återkoppling från patientnämndens förvaltning i mitt ärende.

**22b**  Jag är nöjd med att mina synpunkter registreras och kommer till vårdens/politikernas kännedom som avidentifierad statistik.

Så snart du skickat in din anmälan kommer du att se ditt ärendes diarienummer. När ditt ärende tilldelats en handläggare får du en bekräftelse med mer information. Du kan själv välja att kontakta handläggaren eller vänta på att handläggaren hör av sig till dig. Du och din handläggare avgör tillsammans hur ni går vidare med ditt ärende.

**23** Jag önskar att få information om nya händelser i mitt ärende via:

SMS

E-post

[← Tillbaka](#)

**24** [Gå vidare här →](#)

Support och kontaktvägar

Telefon: 08 - 123 467 00

Epost: [registrator.pan@regionstockholm.se](mailto:registrator.pan@regionstockholm.se)

Hemsida: [www.patientnamndenstockholm.se](http://www.patientnamndenstockholm.se)

Om webbplatsen

[Tillgänglighetsredogörelse](#)



## Steg 4

25. Om de ska registrera din anmälan så måste du godkänna att de får använda dina uppgifter. Dina personuppgifter är skyddade. Klicka på rutan för att godkänna.

26. Tryck på "Skicka ärende" för att skicka in din anmälan.

Region Stockholm

Mina ärenden Frågor och svar Skärmuppläsning Till 1177 Vårdguiden Min profil Logga ut

Inloggad som:

### Nytt ärende

#### 4. Medgivande

100%

För att registrera ditt ärende behöver du godkänna att vi får använda dina uppgifter. Sammanfattat innebär detta:

- Vi får lagra de uppgifter du lämnar här.
- Sekretess gäller såväl inom vården som hos patientnämnden. Vi skyddar dina personuppgifter.
- Läs mer [här](#) (öppnas i en dialog).

**25**  Jag godkänner att patientnämnden lagrar mina uppgifter.

← Tillbaka

**26** Skicka ärende →

Support och kontaktvägar  
Telefon: 08 - 123 467 00  
Epost: [registrator.pan@regionstockholm.se](mailto:registrator.pan@regionstockholm.se)  
Hemsida: [www.patientnamndenstockholm.se](http://www.patientnamndenstockholm.se)

Om webbplatsen  
[Tillgänglighetsredogörelse](#)



## Nu är du klar!

27. Du ser här ditt ärendenummer.

28. Vad händer nu? Du ska få en bekräftelse med information där det står vem ansvarar för din anmälan.

Du kan stänga sidan.

The screenshot shows the top navigation bar of the Region Stockholm website with links for 'Mina ärenden', 'Frågor och svar', 'Skärmuppläsning', 'Till 1177 Vårdguiden', 'Min profil', and 'Logga ut'. The user is logged in, as indicated by 'Inloggad som' followed by a user icon. The main content area has a heading 'Tack för dina synpunkter' and a sub-heading '27 Vi har skapat ett ärende med numme'. Below this is a section '28 Vad händer nu?' with a bulleted list: 'Du kommer snart att få en bekräftelse med information om vem som har hand om ditt ärende.' and 'Här får du veta mer om hur vi kan hantera ditt ärende.' A call to action reads 'Vill du registrera synpunkter på en annan vårdgivare? Gå tillbaka till startsidan!' with two buttons: 'Till startsidan' and 'Tillbaka till formuläret'. The footer contains two columns: 'Support och kontaktvägar' with contact details (Telefon: 08 - 123 467 00, Epost: [registrator.pan@regionstockholm.se](mailto:registrator.pan@regionstockholm.se), Hemsida: [www.patientnamndenstockholm.se](http://www.patientnamndenstockholm.se)) and 'Om webbplatsen' with a link for 'Tillgänglighetsredogörelse'.