



För antagande 2026-05-22

(Föreslagna ändringar framgår av mark ups, se [bilaga 1](#). Ändringarna gäller i huvudsak anpassningar till ett nytt ärendesystem som togs i bruk i december 2025 samt tydliggörande av möjligheten att fatta beslut i ett tidigare skede vad gäller avvisning av ärenden och ärenden där utgången är uppenbar. Härutöver förekommer några mindre språkliga uppdateringar etc.)

Arbetsordning för Förtroendenämnden i Sveriges Privattandläkarförening

Förtroendenämnden ska följa föreningens stadgar samt styrelsens och kansliets instruktioner om hur verksamheten ska bedrivas och nedanstående arbetsordning. Varken föreningens styrelse eller kansliet får bestämma hur ett enskilt ärende ska bedömas eller avgöras. Ytterligare information om handläggningen i sig finns i den vid var tid gällande administrativa rutinen för ärendehantering inom förtroendenämndsverksamheten.

Generella rutiner

1. Skriftlig kommunikation ska enbart ske i ärendesystemet.
2. Ledamoten i Förtroendenämnden och kansliet ska i ärendesystemet föra arbetsanteckningar över vidtagna åtgärder.

Ärende inleds

1. Ärende i Förtroendenämnden inleds genom att klagomål från patient registreras av Privattandvårdsupplysningen.
2. Ordföranden utser en ledamot som ska handlägga ärendet (föredragande). Ordföranden fördelar ärenden rättvist till samtliga ledamöter.

Muntlig handläggning

1. Föredraganden kontaktar patienten inom fjorton dagar och hämtar in uppgifter om klagomålet. Om det framkommer någon omständighet som gör att Förtroendenämnden inte kan ta upp ärendet ska ärendet avslutas och patienten informeras om detta.
2. Om ärendet tas upp kontaktar ledamoten vårdgivaren och informerar om att klagomål har kommit in.
3. Medling inleds. Om medlingen inte resulterar i någon överenskommelse och patienten vill göra en skriftlig anmälan övergår ärendet till skriftlig handläggning.

Skriftlig handläggning

1. Föredraganden meddelar kansliet att en anmälningsblankett ska skickas till patienten. Kansliet skickar därefter en anmälningsblankett till patienten. Patientens ska skicka in sin anmälan med underskrift i original.
2. När patienten kommit in med skriftlig anmälan granskar föredraganden anmälan.



3. Om det finns grund för avvisning äger ordföranden, föredraganden och konsumentrepresentanten gemensamt rätt att besluta att det skriftliga klagomålet ska avvisas. Beslutet motiveras skriftligen och undertecknas av nyss nämnda personer ("Avvisningsbeslut"). Kansliet expedierar Avvisningsbeslutet och det föredras vid nästa sammanträde i Förtroendenämnden.

4. Om det inte föreligger skäl för att avvisa ett ärende föreläggs vårdgivaren att komma in med yttrande och journalhandlingar. Begärda handlingar ska som utgångspunkt vara Förtroendenämnden tillhanda inom fjorton dagar från dag från begäran.

5. När vårdgivaren kommit in med handlingar enligt ovan går föredraganden igenom handlingarna i ärendet och gör en bedömning om ytterligare handlingar ska begäras från parterna.

6. Om utgången av ärendet bedöms vara uppenbar äger ordföranden, föredraganden och konsumentrepresentanten gemensamt rätt att besluta att det skriftliga klagomålet ska avgöras i detta skede. Beslutet motiveras skriftligen och undertecknas av nyss nämnda personer ("Ordförandebeslut"). Kansliet expedierar Ordförandebeslutet och det föredras vid nästa sammanträde i Förtroendenämnden.

7. Om Ordförandebeslut, enligt ovan, inte är aktuellt fortsätter handläggningen och ordföranden utser en medhjälpare (granskare).

8. Förtroendenämnden kan vid behov anlita extern odontologisk konsult för bedömning.

9. När utredningen är klar upprättar föredraganden ett förslag till beslut. Ordföranden, granskaren och konsumentrepresentanten går igenom handlingar som har kommit in och föredragandens förslag till beslut.

10. Samtliga ledamöter ska komma med synpunkter på ärenden som ska avgöras.

11. Jurist på kansliet kvalitetssäkrar formuleringar i förslag till beslut utifrån tillämpliga regelverk.

12. Ordföranden kontrollerar att ärendet är tillräckligt utrett och klart för beslut. Därefter kan ärendet tas upp vid sammanträde.

Sammanträde

1. Förtroendenämndens kansli kallar till förtroendenämndssammanträde senast fjorton dagar innan ett fysiskt sammanträde ska äga rum. Kallelse till digitala sammanträden skickas senast sju dagar innan ett sådant sammanträde ska äga rum.

2. Dagordningen ska innehålla en punkt om ärenden som ska prövas, Avvisningsbeslut, Ordförandebeslut, uppföljningar och vid behov återrapportering av beslut från tidigare sammanträden samt sedvanliga mötespunkter.

3. Ordföranden är mötesordförande vid förtroendenämndssammanträdet. Föredraganden ska presentera ärenden och förslag till beslut.

4. Eventuella ändringar i utkast till beslutsprotokoll förs in av jurist på kansliet i samband med sammanträdet.



5. Sammanträdesprotokoll över de ärenden som hanterats på sammanträdet upprättas av jurist på kansliet. Sammanträdesprotokoll går igenom vid efterföljande sammanträde och undertecknas sedan av ordföranden, justerare och jurist på kansliet. Originalprotokollet förvaras på kansliet.

Efter sammanträde

1. Efter sammanträdet ska beslutsprotokoll tas fram av föredraganden och därefter kvalitetssäkras av jurist på kansliet.
 2. Konsumentrepresentanten ska sedan korrekturläsa beslutsprotokollet. Därefter godkänner ordföranden att beslutet är formulerat i enlighet med vad som har beslutats vid mötet.
 3. Beslutsprotokoll signeras av ordföranden, konsumentrepresentanten, föredraganden och juristen på kansliet.
 4. Kopior på undertecknat beslutsprotokoll expedieras av kansliet till parterna så snart som möjligt efter sammanträdet.
 5. Föredragande ledamot ska därefter avsluta ärendet.
 6. Samtliga handlingar som har kommit in i ärendet och beslutsprotokollet förvaras i aktskåp på kansliet samt i ärendesystemet.
 7. Eventuella originalhandlingar, som exempelvis röntgen eller modeller, återsänds till vederbörande av kansliets personal.
-

Privattandläkarn

a

Hantverkargatan 78, 3^{tr}
112 38 Stockholm
Telefon 08-555 446 00
info@ptl.se
www.ptl.se



Bilaga 1

Arbetsordning för Förtroendenämnden i Sveriges Privattandläkarförening

Förtroendenämnden ska följa föreningens stadgar samt styrelsens och kansliets instruktioner om hur verksamheten ska bedrivas och nedanstående arbetsordning. Varken föreningens styrelse eller kansliet får bestämma hur ett enskilt ärende ska bedömas eller avgöras. Ytterligare information om handläggningen i sig finns i den vid var tid gällande administrativa rutinen för ärendehantering inom förtroendenämndsverksamheten.

Generella rutiner

1. Skriftlig kommunikation ska enbart ske i ärendesystemet [webben](#).
2. Ledamoten i Förtroendenämnden och kansliet ska i ärendehanteringssystemet föra [arbetsanteckningar journal](#) över vidtagna åtgärder.

Ärende inleds

1. Ärende i Förtroendenämnden inleds genom att klagomål från patient registreras av Privattandvårdsupplysningen.
2. Ordföranden utser en ledamot som ska handlägga ärendet (föredragande) [samt en medhjälpare \(granskare\)](#). Ordföranden fördelar ärenden rättvist till samtliga ledamöter.

Muntlig handläggning

1. Föredraganden kontaktar patienten inom fjorton dagar och [inhämtar in](#) uppgifter om klagomålet. Om det framkommer någon omständighet som gör att Förtroendenämnden inte kan ta upp ärendet ska [ärendet](#) avslutas och patienten informeras om detta.
2. Om ärendet tas upp kontaktar ledamoten vårdgivaren och informerar om att klagomål har [in](#)kommit [in](#).
3. Medling inleds. Om medlingen inte resulterar i någon överenskommelse och patienten vill göra en skriftlig anmälan övergår ärendet till skriftlig handläggning.

Skriftlig handläggning

1. Föredraganden meddelar kansliet att en anmälningsblankett ska skickas till patienten. Kansliet skickar därefter en anmälningsblankett till patienten. Patienten ska skicka in sin anmälan med underskrift i original.
2. [När patienten kommit in med skriftlig anmälan granskar föredraganden anmälan.](#)
3. [Om det finns grund för avvisning äger ordföranden, föredraganden och konsumentrepresentanten gemensamt rätt att besluta att det skriftliga klagomålet ska avvisas. Beslutet motiveras skriftligen och undertecknas av nyss nämnda personer \("Avvisningsbeslut"\). Kansliet expedierar Avvisningsbeslutet och det föredras vid nästa sammanträde i Förtroendenämnden. När patienten inkommer med skriftlig anmälan granskar föredraganden](#)

Privattandläkarn

a

Hantverkargatan 78, 3^{tr}
112 38 Stockholm
Telefon 08-555 446 00
info@ptl.se
www.ptl.se



den och meddelar till kansliet att anmälan är komplett och att handlingar från patienten kan skickas till vårdgivaren med begäran om yttrande och journalhandlingar.

4. Om det inte föreligger skäl för att avvisa ett ärende föreläggs vårdgivaren att komma in med yttrande och journalhandlingar. Begärda handlingar ska som utgångspunkt vara Förtroendenämnden tillhanda inom fjorton dagar från dag från begäran.

59. När vårdgivaren inkommit in med handlingarsvar enligt ovan går föredraganden igenom handlingarna i ärendet och gör en bedömning om ytterligare handlingar ska begäras från parterna.

Förtroendenämnden kan vid behov anlita extern odontologisk konsult för bedömning. 6. Om utgången av ärendet bedöms vara uppenbar äger ordföranden, föredraganden och konsumentrepresentanten gemensamt rätt att besluta att det skriftliga klagomålet ska avgöras i detta skede. Beslutet motiveras skriftligen och undertecknas av nyss nämnda personer ("Ordförandebeslut"). Kansliet expedierar Ordförandebeslutet och det föredras vid nästa sammanträde i Förtroendenämnden.

4. När utredningen är klar upprättar föredraganden ett förslag till beslut.

75. Om Ordförandebeslut, enligt ovan, inte är aktuellt fortsätter handläggningen och ordföranden utser en medhjälpare (granskare).

8. Förtroendenämnden kan vid behov anlita extern odontologisk konsult för bedömning.

9. När utredningen är klar upprättar föredraganden ett förslag till beslut. Ordföranden, granskaren och konsumentrepresentanten går igenom inkomna handlingar som har kommit in och föredragandens förslag till beslut.

10. Samtliga ledamöter ska komma med synpunkter på ärenden som ska avgöras på ett sammanträde.

116. Jurist på kansliet kvalitetssäkrar formuleringar i beslutsförslag till beslut utifrån tillämpliga regelverk.

127. Ordföranden kontrollerar att ärendet är tillräckligt utrett och klart för beslut. Därefter kan ärendet tas upp vid ett sammanträde.

8. Ordföranden äger rätt att, i samråd med en annan ledamot av Förtroendenämnden och konsumentrepresentanten besluta att ett skriftligt patientklagomål ska avvisas, samt avgöra ett ärende där utgången bedöms vara uppenbar ("Ordförandebeslut").

Ordförandebeslut ska motiveras skriftligen och undertecknas av ordföranden, ledamot av Förtroendenämnden som deltagit i beslutet samt konsumentrepresentanten.

Kansliet expedierar Ordförandebeslut och sådant redovisas vid nästa sammanträde i Förtroendenämnden.

9. Samtliga inkomna handlingar i ärendet och beslutsprotokollet förvaras i särskilda akter på kansliet samt i ärendehanteringssystemet.

Sammanträde

Privattandläkarn

a

Hantverkargatan 78, 3^{tr}
112 38 Stockholm
Telefon 08-555 446 00
info@ptl.se
www.ptl.se



1. Förtroendenämndens kansli kallar till förtroendenämndsammanträde senast fjorton dagar innan ett fysiskt sammanträde ska äga rum. Kallelse till digitala sammanträden skickas senast sju dagar innan ett sådant sammanträde ska äga rum.

2. Dagordningen ska innehålla en punkt om ärenden som ska prövas protokollsbeslut, Avvisningsbeslut, Ordförande beslut, uppföljningar och vid behov återrapportering av beslut från tidigare sammanträden samt sedvanliga mötespunkter.

3. Ordföranden är mötesordförande vid förtroendenämndssammanträdet. Föredraganden ska presentera ärenden och förslag till beslut.

4. Eventuella ändringar i utkast till beslutsprotokoll förs in av jurist på kansliet i samband med sammanträdet.

5. Sammanträdesprotokoll över de ärenden som hanterats på sammanträdet upprättas av jurist på kansliet och justeringsman utses av Förtroendenämnden. Sammanträdesprotokollet gås igenom vid efterföljande sammanträde och undertecknas sedan av justera ordföranden, justerare och jurist på kansliet, s vid nästkommande sammanträde och o Originalprotokollet förvaras på kansliet.

Efter sammanträde

1. Efter sammanträdet ska varje beslutsprotokoll färdigställas tas fram av föredraganden och därefter kvalitetssäkras av jurist på kansliet.

2. Konsumentrepresentanten ska sedan korrekturläsa beslutsprotokollet. Därefter godkänner ordföranden att beslutet är formulerat i enlighet med vad som har beslutats vid mötet kom fram till.

3. Beslutsprotokoll signeras av ordföranden, konsumentrepresentanten, föredraganden och juristen på kansliet.

4. Kopior på undertecknat beslutsprotokoll expedieras av kansliet till parterna så snart som möjligt efter sammanträdet.

5. Föredragande ledamot ska därefter avsluta ärendet.

6. Samtliga handlingar som har kommit in i ärendet och beslutsprotokollet förvaras i aktskåp på kansliet samt i ärendesystemet.

7. Eventuella originalhandlingar, som exempelvis röntgen eller modeller, återsänds till vederbörande av kansliets personal.

8. Varje ledamot ska regelbundet återlämna ärendehandlingar till kansliet för destruktions om inte ledamoten själv kan se till att handlingarna destrueras på ett säkert sätt.