

Om du inte är nöjd med vården

Från och med 1 januari 2018 gäller nya regler för hur du gör om du vill klaga eller lämna synpunkter på den vård du eller din närstående har fått. Dina klagomål och synpunkter är viktiga. De kan bidra till att förändra och förbättra vården.

Vänd dig i första hand till den verksamhet där du fått vård

Om det har hänt något när du eller en närstående varit i kontakt med vården som du inte är nöjd med ska du i första hand kontakta den verksamhet som ansvarat för vården. Det är verksamheten som bäst kan förklara vad som har hänt och vidta åtgärder för att det som hänt inte ska inträffa igen.

När du har lämnat ett klagomål bör verksamheten omgående bekräfta att de tagit emot det. Verksamheten bör därefter svara på ditt ärende inom fyra veckor. Om du är under 18 år bör du få ett svar tidigare än så. Du har rätt att få ett svar som du kan förstå. Ditt klagomål ska besvaras på ett lämpligt sätt och innehålla en förklaring till vad som har hänt.

Patientnämnden kan hjälpa dig att föra fram ett klagomål

I alla landsting och regioner finns en patientnämnd. Patientnämnden är en fristående och opartisk instans som kan informera dig om vilka rättigheter du har i vården. De kan också ge dig råd och stöd om du vill söka ersättning för skada du fått i samband med vård. Patientnämnden kan hjälpa dig som patient eller närstående att föra fram klagomål till verksamheten och se till att de blir besvarade. Patientnämnden utreder inte själv klagomål utan fungerar som ett stöd för dig och som länk till verksamheten. Om du är under 18 år, ska patientnämnden ta hänsyn till din ålder och hantera ditt ärende skyndsamt.

IVO utreder klagomål under vissa förutsättningar

Efter att du har kontaktat vårdverksamheten eller patientnämnden kan Inspektionen för vård och omsorg, IVO, under vissa förutsättningar utreda ditt klagomål.

IVO har från och med 1 januari 2018 bara skyldighet att utreda händelser som inneburit att patienten fått en bestående skada, ett väsentligt ökat behov av vård eller avlidit. IVO ska även utreda klagomål som gäller tvångsvård och händelser som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat självbestämmande, integritet eller rättslig ställning. För att IVO ska kunna utreda ett klagomål bör det lämnas in inom två år från det att händelsen inträffat.

[Läs mer på IVO:s webbplats](#) eller ring deras upplysningstjänst på telefon 010-788 50 00.

[Läs mer om hur du kan klaga på vården och hitta din patientnämnd på 1177.](#)

Har du rätt till ekonomisk ersättning?

Om du har drabbats av en skada i vård eller tandvård som hade kunnat undvikas, kan du ha rätt till ersättning enligt patientskadelagen.

Offentligt finansierad vård eller tandvård

Om skadan har inträffat inom offentligt finansierad vård eller tandvård inom landsting eller region ska du kontakta Lof, Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag.

Kommunal hälso- och sjukvård

Gäller det kommunal hälso- och sjukvård? Kontakta din kommun.

Vård som inte omfattas av landstingets eller regionens patientförsäkring

Om det gäller vård som inte omfattas av landstingets eller regionens patientförsäkring, ska du kontakta det försäkringsbolag som den privata verksamheten är försäkrad i.

Skadad på grund av ett läkemedel

Om du har blivit skadad av ett läkemedel, ska du kontakta Läkemedelsförsäkringen.

Om din vårdgivare inte är försäkrad

Om den som har vårdat eller behandlat dig inte har någon försäkring, ska du kontakta Patientförsäkringsföreningen.