

Mer information

Material och information finns på socialstyrelsen.se/intenoidmedvarden.

På 1177.se/inte-nojd kan du läsa mer om hur du lämnar synpunkter eller klagar på vården och tandvården. Där hittar du också uppgifter till patientnämnderna.

Hos Inspektionen för vård och omsorg, ivo.se, kan du bland annat anmäla allvarliga klagomål.

Inte nöjd med vården?

(artnr 2018-5-12) kan beställas från
Socialstyrelsens publikationsservice.
www.socialstyrelsen.se/publikationer
E-post: publikationsservice@socialstyrelsen.se

Publikationen kan även laddas ner från www.socialstyrelsen.se

Inte nöjd med vården?
Dina synpunkter och klagomål
kan göra vården bättre

Som patient ska du få en god vård och ett gott bemötande. Om du har varit med om något inom vården som du inte är nöjd med kan du lämna synpunkter eller klagomål. Det kan du göra både som patient och närstående.

Lämna synpunkter eller klagomål

- Kontakta den mottagning eller verksamhet där du fick vård eller behandling.
- Du kan också kontakta patientnämnden i ditt landsting eller region.
- Vissa händelser kan du anmäla till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, men först ska du ha kontaktat verksamheten där du fick vård eller patientnämnden.

Vänd dig dit du fick vård

Kontakta den mottagning eller verksamhet där du eller din närstående fick vård. De är skyldiga att ta emot synpunkter och klagomål. De ska svara på dina klagomål och förklara vad som hänt och om det behövs vidta åtgärder för att det inte ska hända igen.

Du kan börja med att kontakta den vårdpersonal som behandlade dig eller chefen för enheten. Ofta kan missförstånd och oklarheter redas ut på det sättet. Vissa vårdgivare har centrala klagomålsfunktioner, till exempel patientvägledare.

Patientnämnden kan stödja dig

Vill du inte vända dig direkt dit du eller din närstående fick vård kan du kontakta patientnämnden. Patientnämnden är en opartisk instans som finns i alla landsting och regioner och fungerar som en länk mellan dig och vården.

Berätta så konkret som möjligt

Dina synpunkter och klagomål kan till exempel gälla behandling, bemötande, tillgänglighet eller kommunikation. För att göra det lättare för vården att utreda händelsen är det bra om din berättelse innehåller:

- En beskrivning av vad som hänt.
- Vilka konsekvenser händelsen fått för dig eller din närstående.
- När och var händelsen inträffade.

Du ska få svar så snart som möjligt

När du har lämnat ett klagomål bör verksamheten så snart som möjligt bekräfta att de tagit emot det. Verksamheten bör svara på ditt ärende inom fyra veckor. Du ska få ett svar som du kan förstå. Svaret ska innehålla en förklaring till det som hänt.

Ärenden som rör personer upp till 18 år bör hanteras skyndsamt. Svaret ska formuleras så att individen efter ålder och mognad kan förstå det.