

Om du inte är nöjd med vården

Synpunkter och klagomål är viktiga. De kan bidra till att förändra och förbättra vården. Från och med 1 januari 2018 gäller nya regler för hur du gör.

Vänd dig dit du fick vård

Om det har hänt något när du eller en närstående varit i kontakt med vården som du inte är nöjd med kan du börja med att kontakta den mottagning eller verksamhet där du fått vården. De kan bäst förklara vad som har hänt och vidta åtgärder för att det inte ska inträffa igen.

Informationsmaterial för mottagningar, vårdcentraler och privatpersoner

[Här kan du ladda ner eller beställa informationsmaterial.](#)

Patientnämnden kan hjälpa dig att föra fram ett klagomål

Patientnämnden är en opartisk instans som finns i alla landsting och som kan hjälpa dig som patient eller närstående att föra fram klagomål till verksamheten och se till att de blir besvarade. Patientnämnden kan ge dig råd och stöd om du vill söka ersättning för skada du fått i samband med vård. Patientnämnden utreder inte klagomål utan fungerar som en länk till verksamheten.

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

Om du har behandlats på en privat tandläkarmottagning

Du som behandlats på privat tandläkarmottagning kan inte kontakta patientnämnden men kan få stöd på annat sätt. Om du inte vill kontakta den du har behandlats av eller om det inte går att komma överens, kan du vända sig till mottagningens klinikchef eller verksamhetschef. Kliniken är skyldig att utreda och besvara dina klagomål.

[Läs mer om hur du gör om du inte är nöjd med tandvården på 1177.](#)

Du ska få svar så snart som möjligt

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 ska få ett svar som du kan förstå. Du kan få svaret muntligt på telefon eller vid ett möte. Du kan också få det skriftligt. Svaret ska innehålla en förklaring till det som hänt.

IVO utreder klagomål under vissa förutsättningar

Efter att du har kontaktat verksamheten eller patientnämnden och ändå inte är nöjd med det svar du fått, kan Inspektionen för vård och omsorg, IVO, under vissa förutsättningar utreda ditt klagomål. Du bör då lämna in klagomålet inom två år från det att händelsen inträffade.

Om du inte är nöjd med vården

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 eller isolering och händelser som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat självbestämmande, integritet eller rättslig ställning.

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

Har du rätt till ekonomisk ersättning?

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

Offentligt finansierad vård eller tandvård

Om skadan har inträffat inom offentligt finansierad vård eller tandvård ska du kontakta [Löf, Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag](#).

Kommunal hälso- och sjukvård

För 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](#).

Bakgrund

Den 1 januari 2018 ändrades patientsäkerhetslagen när det gäller hur patienter och närstående ska göra för att lämna klagomål eller synpunkter på hälso- och sjukvården. De nya bestämmelserna innebär att det är vårdgivarna som ska ta emot och bemöta klagomål från patienter och närstående. Patientnämnderna har fått ett förstärkt uppdrag i att stödja patienter och närstående som vill lämna synpunkter och klagomål.

Socialstyrelsen har fått regeringens uppdrag att under 2018 ta fram enhetlig och nationell information som beskriver hur patienter och närstående kan klaga på hälso- och sjukvården. I uppdraget ingår också att genomföra insatser för att sprida informationen.