

# Om du inte är nöjd med vård som du eller en närstående erhållit inom kommunal hälso- och sjukvård...



...kan du vända dig till den som ansvarat för vården eller till oss på patientnämndens förvaltning

## Om du inte är nöjd med vården

Om du vill lämna synpunkter eller klaga på den vård som du eller en närstående har fått, kan du vända dig till den verksamhet som ansvarade för vården, eller till oss på patientnämnden. Enligt lag ska det finnas patientnämnder i alla regioner.

Vi är en fristående och opartisk instans och vi gör inga egna medicinska bedömningar eller tar ställning till om vårdgivaren har gjort rätt eller fel. Vi ska bidra till kvalitetsutveckling, hög patientsäkerhet och till att verksamheterna i hälso- och sjukvården anpassas efter patienternas behov och förutsättningar. Patientnämnden har sedan ett par år tillbaka ett vidare uppdrag. Det innebär bland annat att vi fått en ökad skyldighet att genomföra analyser av inkomna ärenden, uppmärksamma vården på riskområden och hinder för en personcentrerad vård samt föreslå åtgärder för förbättring. Vi ska också dela med oss av det vi ser till beslutsfattare med flera inom hälso- och sjukvården. Det är därför de synpunkter och klagomål som du framför till oss är så oerhört viktiga. De bidrar till vårt arbete att förändra och förbättra vården så att andra inte drabbas på samma sätt!

## Vi kan hjälpa dig att föra fram dina synpunkter eller klagomål

Patientnämndens uppgift är att hjälpa dig som patient eller närstående att föra fram dina synpunkter eller klagomål samt se till att de blir besvarade. Kan vi inte hjälpa till så vägleder vi dig vidare.

Vi kan informera dig om vilka rättigheter du har i vården och hur du kan söka ersättning för en skada du fått i samband med den. Vi kan också ge dig information om du vill gå vidare med ditt ärende till Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO (se nedan). Vare sig du lämnat ett klagomål direkt till vården eller till patientnämndens förvaltning, ska du snarast få besked om att ditt klagomål är mottaget. Verksamheten bör sedan svara inom fyra veckor. Om du är under 18 år bör du få ett svar tidigare än så.

## Vilka är vi?

Patientnämnden handlägger frågor som rör regionens hälso- och sjukvård, privata vårdgivare som har avtal med regionen, Folktandvården, Distriktstandvården, Aqua Dental, tandvård som regionen finansierar och vård hos privata tandhygienister. Patientnämnden

handlägger även frågor som rör *kommunernas hälso- och sjukvård samt den allmänna omvårdnad som hör till den*. Patientnämnden har ingen preskriptionstid, vilket betyder att du inte behöver anmäla inom en viss tidsram. Det kostar inte heller något att ta kontakt med oss. Våra handläggare har stor kunskap och erfarenhet av hälso- och sjukvård, tandvård och även juridik. Vi har tystnadsplikt.

## Klagomål till IVO

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, utreder enbart händelser under vissa förutsättningar och där patienten eller den närstående först har varit i kontakt med vårdverksamheten eller med oss på patientnämnden. IVO utreder bland annat händelser som inneburit att du eller en närstående har fått en bestående skada, ett väsentligt ökat behov av vård eller att någon har avlidit. De utreder också klagomål som gäller tvångsvård och händelser som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat självbestämmande, integritet eller rättslig ställning. Dessutom kan IVO även utreda om du av någon anledning inte fått svar från verksamheten, eller om svaret inte är tillfredsställande ([www.ivo.se](http://www.ivo.se)).

## Så här når du oss:

- Anmälan direkt via [www.1177.se](http://www.1177.se): Logga in med e-legitimation och gå till "Regionen rekommenderar" och gå till "Lämna synpunkter och klagomål hos Patientnämnden". Använd gärna denna kontaktväg om du vill beskriva ditt ärende mer ingående.
- Telefon 08-123 467 00. Om du bara vill höra dig för, kan du ringa anonymt.
- Brev till Patientnämndens förvaltning, Box 30198, 104 25 Stockholm.
- E-postkontakt till [registrator.pan@regionstockholm.se](mailto:registrator.pan@regionstockholm.se). E-post fungerar endast som kontaktmöjlighet, en formell anmälan via 1177.se eller ifylld blankett, behöver alltid göras om du vill få ett svar från vården. Lämna ett telefonnummer samt vilken vårdgivare det gäller, så kommer någon av våra handläggare att höra av sig till dig. Skicka inte konfidentiella uppgifter via e-post! Av säkerhetsskäl har vi en begränsning i att öppna bilagda filer.
- På [regionstockholm.se/patientnamnden](http://regionstockholm.se/patientnamnden) kan du läsa mer om patientnämnden.

## Tillitsfulla möten.