



Om du inte är nöjd med vården

Som patient har du alltid rätt att framföra dina synpunkter på hälso- och sjukvården. Att göra det kan bidra till ökad säkerhet och kvalitet. Om du tycker att du fått fel diagnos, vård eller behandling ska du i första hand vända dig till den vårdinrättning, t.ex. vårdcentralen, sjukhuset eller tandläkarmottagningen där du behandlats. De har skyldighet att utreda vad som hänt och att berätta för dig vad de kommer att göra för att det inte ska hända igen.

Du kan också kontakta patientnämnden eller göra en anmälan till Socialstyrelsen.

Det här gör patientnämnden

I varje landsting eller region finns det en patientnämnd. Dit kan du vända dig med synpunkter och klagomål på hälso- och sjukvården och tandvården. Patientnämnden är en fristående och opartisk instans som hanterar alla slag av problem i vården. Ofta kan de hjälpa dig direkt eller lotsa dig vidare om det skulle behövas. Patientnämnden lyssnar på dig, utreder och föreslår lösningar och kontakter.

Kontaktuppgifter hittar du på ditt landstings eller din regions webbplats.

Det här gör Socialstyrelsen

Socialstyrelsen har i uppdrag att utreda klagomål på hälso- och sjukvården, tandvården och dess personal. Tidigare kunde anmälningar mot hälso- och sjukvårdspersonal även göras till Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd, HSAN,

men från och med 1 januari 2011 ansvarar enbart Socialstyrelsen för att utreda patienters klagomål.

Du behöver inte ange eller ens veta vem som begått misstaget eller vad som orsakat skadan för att göra en anmälan. Socialstyrelsen kan utreda hela händelsen och inte bara enskilda personers handlingar. Fokus i utredningen ligger på att hitta orsakerna till att det blev fel och vad som behöver göras för att det inte ska hända igen. På det sättet blir vården säkrare.

Anmälan

Din anmälan ska innehålla:

- Den vårdgivare eller personal som klagomålet gäller (om du vet det)
- Den händelse som klagomålet gäller
- När händelsen inträffade
- Ditt namn och din adress

Anmälan skickar du till:

Socialstyrelsen, Enskildas klagomål, 106 30 Stockholm.

På Socialstyrelsens webbplats, www.socialstyrelsen.se/klagapavarden finns också information om hur du gör en anmälan.

Observera att din anmälan blir offentlig handling och som huvudregel måste lämnas ut om någon begär det.

Vad händer efter din anmälan?

Socialstyrelsen tar ställning till om ärendet ska utredas. Socialstyrelsen har möjlighet att rikta kritik mot den anmälda personalen eller vårdgivaren. Socialstyrelsen kan också begära att sjukvårdspersonal får provotid. Det innebär att den aktuella personen står under särskild kontroll under tre år. Om personen under den tiden åter visar sig vara olämplig i sitt yrke eller inte följer den plan som fastställts för provotiden kan Socialstyrelsen begära att legitimationen återkallas.

Om utredningen visar att en person är klart olämplig att utöva sitt yrke kan Socialstyrelsen begära att legitimationen återkallas utan någon provotid.

Begränsningar

Socialstyrelsen utreder i allmänhet händelser som är högst två år gamla.

Ekonomisk ersättning

Om du vill ha ekonomisk ersättning för felbehandling eller vårdskada ska du vända dig till någon av patientförsäkringarna. Gäller det vård som bekostas av landstinget så ska du kontakta Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag, tel 08-551 010 00. Webbplats: www.patientforsakring.se. Om det gäller andra vårdgivare så vänd dig till vårdgivaren för att få reda på var den är försäkrad.