

Klagomål på vården

Om jag är missnöjd med den vård jag fått, vilka möjligheter har jag då?

Som patient har du enligt patientsäkerhetslagen möjlighet att lämna synpunkter eller klaga på om du inte är nöjd med den vård som du fått. Dina synpunkter kan till exempel gälla behandling, bemötande, tillgänglighet eller kommunikationen med vården. Du kan även komma med förslag på hur vården kan bli bättre. Du kan även ha rätt till ersättning om du blir skadad inom vården. Denna del kommer inte att behandlas i denna artikel.

När du vill lämna synpunkter eller klagomål kan du göra det på flera sätt:

- Kontakta i första hand den mottagning 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.
- Det finns även möjlighet att anmäla händelser till Diskrimineringsombudsmannen eller polisen. Detta om dina klagomål rör något som kan vara diskriminerande eller brottsligt.

Rekommendationen är att du börjar med att kontakta den mottagning eller vårdenhet där du har fått vård och behandling. De har en skyldighet att ta emot och svara på dina klagomål och synpunkter.

Initialt kan du ta kontakt med den vårdpersonal som undersökte eller behandlade dig. Ofta kan missförstånd och oklarheter redas ut på det sättet. Du kan även kontakta chefen för enheten om du inte är nöjd med vårdpersonalens förklaring eller om du inte tycker att kontakten med personalen fungerar.

Berätta om dina erfarenheter och dina synpunkter. Det kan du göra muntligt eller skriftligt.

När du har kontaktat vården med klagomål eller synpunkter ska du få en bekräftelse på att detta har tagits emot. Om det är möjligt ska du också få information om när du kan få ett svar.

De ska ge dig svar på dina klagomål eller synpunkter så snart som möjligt. Hur lång tid det tar beror bland annat på vad det är du har klagat eller haft synpunkter på. Ibland kan vårdmottagningen behöva tid för att utreda vad som har hänt. Vanligtvis ska du ha fått ditt svar inom fyra veckor. Tar det längre tid ska du få information om det.

Svaret från sjukvården ska lämnas på ett sådant sätt att du förstår det. Du kan få svaret muntligt, till exempel genom ett telefonsamtal eller ett möte. Det kan också lämnas skriftligt, till exempel genom ett brev. Hur omfattande svaret är beror på vad du klagat eller haft synpunkter på.

Svaret ska innehålla en förklaring till det som har hänt. Om vården bedömer att det som hänt är felaktigt ska du få information om vad vårdenheten avser att göra för att händelsen inte ska inträffa igen. Om något misstag har begåtts ska du få en ursäkt. Du ska också få veta vem du ska kontakta om du har fler frågor.

Patientnämnden i ditt landsting eller din region kan hjälpa dig om du vill ha stöd i samband med att du har synpunkter eller vill klaga på vården. Patientnämnden kan hjälpa dig att berätta för de ansvariga om det du har varit med om. De kan också hjälpa dig med att få svar på dina synpunkter eller klagomål. Patientnämnden ska inte avgöra om sjukvårdspersonalen har gjort något fel eller inte. Det är en fråga för verksamhetsansvariga i vården eller för Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

IVO utreder inte alla typer av synpunkter och klagomål. De ska utreda anmälningar om allvarigare händelser inom vården. Det kan vara händelser som har gjort att du som patient har fått en skada som inte kommer att försvinna eller att du har fått mycket större behov av vård. Det kan också vara händelser där en patient har avlidit. Allvarliga vårdskador eller händelser där det fanns risk för en allvarlig vårdskada ska anmälas av vårdpersonalen till IVO. Det kallas lex Maria-anmälan.

IVO utreder även andra frågor. De ska utreda händelser där en patients självbestämmande och integritet allvarligt har påverkats. De ska också utreda händelser där sekretessen inte har följts och vissa klagomål som rör psykiatrisk tvångsvård och isolering enligt smittskyddslagen.

IVO kan utreda om en person som arbetar inom vården är olämplig i sitt yrke. En sådan utredning kan leda till att IVO ansöker om att dra in den personens legitimation. Detta gör IVO hos Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd.

Om du anser att du är särbehandlad på ett diskriminerande sätt kan du anmäla det till Diskrimineringsombudsmannen DO. Du kan till exempel anmäla diskriminering på grund av kön, könsidentitet, sexuell läggning, ålder, etnisk tillhörighet, funktionsförmåga eller religion

Om du anser att ett brott har begåtts inom vården kan du göra en polisanmälan, till exempel att du har blivit utsatt för sexuella trakasserier eller våld. En anmälan kan också handla om vållande till annans död.

IVO ska uttala sig om vårdgivaren eller vårdpersonalen har agerat på ett sätt som är olagligt eller olämpligt när det gäller patienters säkerhet.

Att läsa:

1177 Vårdguiden (www.1177.se)

Patientsäkerhetslag (2010:659)

Lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården

Diskrimineringslagen