

När du inte är nöjd
med din vård...



...bör du i första hand vända dig
till den som ansvarat för vården,
men du kan också höra av dig till
Patientnämndens förvaltning

Om du inte är nöjd med din vård

Om du vill klaga eller lämna synpunkter på den vård som du eller en närstående har fått, ska du i första hand vända dig till den verksamhet som ansvarade för vården. Du kan också vända dig till oss på patientnämnden. Enligt lag ska det finnas patientnämnder i alla landsting och 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. Genom att du kontaktar oss bidrar du till vårt arbete att förändra och förbättra vården, så att andra inte drabbas på samma sätt. Det är därför dina klagomål och synpunkter är så viktiga.

Vi kan hjälpa dig att föra fram ditt klagomål

Patientnämndens uppgift är att hjälpa dig som patient eller närstående att föra fram dina klagomål och synpunkter samt se till att de blir besvarade.

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 råd och stöd om du vill gå vidare med ditt ärende till Inspektionen för Vård och Omsorg (*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 landstingets hälso- och sjukvård, privata vårdgivare som har avtal med landstinget, Folk tandvården, Distrikt tandvården, Aqua Dental, tandvård som landstinget 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.

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 först har varit i kontakt med vårdverksamheten eller med oss på patientnämnden. För att de ska kunna utreda ditt klagomål ska du lämna in det inom två år från det att händelsen inträffat.

IVO utreder bland annat händelser som inneburit att du eller din 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).

**Så här når du oss på
Patientnämndens förvaltning
i Stockholm:**

Telefon

Telefon 08-690 67 00
(kl 9.00–15.00, fredagar 9.00–14.30)
Telefax 08-690 67 18
Om du bara vill höra dig för, kan du
ringa anonymt.

E-post

registrator.pan@sll.se.
Beskriv **kortfattat** vad ditt ärende gäller.

Formulär på webbplats

På www.patientnamndenstockholm.se
finns ett anmälningsformulär.

Brev

Patientnämndens förvaltning
Box 17535
118 91 Stockholm

Tillitsfulla möten.