

## Vill du klaga på vården du fått?

Om du berättar vad som blev fel  
kan vården bli bättre

Du som är patient ska få bra vård och bli bra bemött.  
Du kan klaga om du tycker att något i vården blev fel  
eller inte var bra.

Både du som patient och familjemedlem  
eller nära vän till en patient kan klaga  
om något inte varit bra i vården.

### Olika sätt att klaga på vården

- Kontakta den mottagning eller dem som gav dig vård.
- Kontakta patientnämnden i ditt landsting  
eller region.
- Vissa allvarliga händelser kan du anmäla till  
Inspektionen för vård och omsorg, IVO.  
Innan du anmäler måste du först  
ha pratat med dem som gav dig vård  
eller med patientnämnden.

### Prata med dem som gav dig vård

Kontakta dem som gav dig eller personen det gäller vård.  
Personalen där måste lyssna på dig och förklara vad som hänt.  
Om det skett något fel ska de se till att det inte händer igen.

Börja med att prata med den person du fick vård av  
eller chefen där du fick vård.

Ibland finns det patientvägledare på mottagningar  
eller på sjukhusens avdelningar.

Patientvägledare är särskild personal  
som kan ta emot patienters klagomål.

## Patientnämnden är till för att hjälpa dig

Om du inte vill prata med någon där du fick vård kan du kontakta patientnämnden.

De kan hjälpa dig att prata med vården om det som hänt. Patientnämnden finns i alla landsting och regioner.

## Så här gör du när du klagar

Du kan klaga om det blev problem med behandlingen, om du blev dåligt bemött eller om det inte var tillgängligt till exempel att du hade problem att få tid eller svårt att komma in på mottagningen.

Du kan också klaga om det var något du inte förstod om vården du fick.

När du klagar är det viktigt att du gör det här:

- Berättar tydligt vad som hände.
- Berättar vilka problem du eller personen det gäller fick av det som hände.
- Berättar var och när det hände.

## Du ska få svar så snabbt som möjligt

När du klagar ska de som gav dig vård meddela dig att de fått ditt klagomål.

Du bör sedan få ett svar inom fyra veckor som ska förklara vad som hände.

Du ska få ett svar som du kan förstå.

Om klagomålet gäller personer under 18 år ska svaret komma så snart som möjligt.

Svaret ska formuleras så att personen det gäller förstår förklaringen.

## Mer information på internet

Mer information finns på Socialstyrelsens webbsida [socialstyrelsen.se/intenoidmedvarden](https://socialstyrelsen.se/intenoidmedvarden)

Du kan läsa mer om hur du klagar eller hur du säger vad du tycker om vården och tandvården på webbsidan [1177.se/intenoid](https://1177.se/intenoid).

Där finns också information om patientnämnden.

Hos Inspektionen för vård och omsorg, IVO, kan du anmäla allvarliga problem i vården.

Webbsidan är [ivo.se](https://ivo.se).