

Inte nöjd med  
vården?

## Kontakta Patientnämnden

Dina synpunkter och klagomål kan  
göra vården bättre

## Är du inte nöjd med vården?

Som patient ska du få en god vård och ett gott bemötande. Om du varit med om något inom vården som du inte är nöjd med kan du lämna synpunkter eller klagomål. Det kan du göra både som patient och närstående. Dina synpunkter och klagomål kan till exempel gälla, behandling, bemötande, tillgänglighet eller kommunikation. Dina synpunkter och klagomål kan göra vården bättre

## Tala först med personalen

Kontakta den mottagning eller verksamhet där du fick vård eller behandling, för att försöka reda ut problemen direkt. Många gånger finns det förklaringar till det som hänt. För att göra det lättare för vården att utreda händelsen är det bra om din berättelse innehåller en beskrivning av vad som hänt, vilka konsekvenser händelsen fått för dig eller din närstående samt när och var händelsen inträffade. De ska svara på dina klagomål och förklara vad som hänt och om det behövs vidta åtgärder för att det inte ska hända igen. Vill du inte vända dig direkt dit du eller din närstående fick vård kan du kontakta patientnämnden. Vissa händelser kan du anmäla till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, men först ska du ha kontaktat verksamheten där du fick vård eller patientnämnden.

## Patientnämnden

Patientnämnden ska verka för goda kontakter mellan patienter och personal samt stödja och hjälpa enskilda patienter. Nämnden är en fristående och opartisk instans dit patienter, anhöriga och personal kan vända sig. Den gör inga medicinska bedömningar och vidtar inte heller några disciplinära åtgärder. Nämndens personal har tystnadsplikt och det kostar inget att söka hjälp. Det är du själv som bestämmer hur långt du vill gå med ditt ärende.

Nämnden stödjer och hjälper patienten inom:

- Regionens och kommunernas hälso- och sjukvård
- Privat vård som region/kommun har avtal med
- Regionens tandvård

## Kontakt

När du vänder dig till Patientnämnden får du först och främst kontakt med en utredare. Denne lyssnar på dina synpunkter och ger dig råd och information om vilka möjligheter som finns. Det vanliga är att utredaren sedan framför dina synpunkter till den avdelning eller mottagning där du fått vården och försöker reda ut vad som hänt. Du kan också få information om patientförsäkringen, läkemedelsförsäkringen och möjlighet att anmäla till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Ärenden, där alla personuppgifter är borttagna, kan komma att ingå i de analyser patientnämnden utför. Analyserna presenteras också vid nämndens sammanträden för att kunna påverka vården i ett större perspektiv.

## Även kommunerna

Patientnämnden har avtal med samtliga kommuner i länet om att stödja dem med patientnämndsverksamhet som omfattar hälso- och sjukvård samt allmän omvårdnad i samband med det.

## Stödpersoner

Patientnämnden har också till uppgift att rekrytera, utbilda och tillsätta stödpersoner till patienter inom den psykiatriska tvångsvården. Det är patienten själv som måste begära att få en stödperson, men personalen ska ändå alltid informera patienten om rätten till det.

## Läs mer

- Patientförsäkringen LÖF: [www.patientforsakring.se](http://www.patientforsakring.se)
- Läkemedelsförsäkringen: [www.lakemedelsforsakringen.se](http://www.lakemedelsforsakringen.se)
- Inspektionen för vård och omsorg, IVO: [www.ivo.se](http://www.ivo.se)
- På [1177.se/inte-nojd](http://1177.se/inte-nojd) kan du läsa mer om hur du lämnar synpunkter eller klagar på vården och tandvården.

Om du vill ha mer information, lämna synpunkter på vården eller boka ett personligt besök, kontakta Patientnämndens förvaltning:

**Adress:** Patientnämnden i Jämtlands län  
Box: 654  
831 27 Östersund

**E-post:** [patientnamnden@regionjh.se](mailto:patientnamnden@regionjh.se)

**Telefon:** 063-14 75 60  
063-14 75 58  
063-14 75 57  
063-14 75 46



BERGS  
KOMMUN



Bräcke kommun



ÖSTERSUNDS  
KOMMUN



KROKOMS  
KOMMUN



Strömsunds  
Kommun  
Stracjmen tjelle



ragunda  
kommun



ÅRE  
KOMMUN



HÄRJEDALENS  
KOMMUN



REGION  
JÄMTLAND  
HÄRJEDALEN