

# Anmälan om klagomål på hälso- och sjukvård

Läs mer på [www.ivo.se](http://www.ivo.se) eller kontakta IVO:s upplysningstjänst på telefon 010-788 50 00.

I första hand ska verksamheten som har vårdat dig besvara ditt klagomål. Du ska i första hand vända dig till dem som har vårdat dig med ditt klagomål. [Patientnämnden](#) kan hjälpa dig att föra fram ditt klagomål till verksamheten. Kan du av någon anledning inte få svar av dem som har vårdat dig, eller om du inte har fått ett tillfredställande svar, kan du lämna ditt klagomål till Inspektionen för vård och omsorg, IVO.

## IVO utreder vissa klagomål

När en anmälan om klagomål kommer in till IVO gör vi en bedömning om vi ska utreda eller inte. Patientsäkerhetslagen styr vad som IVO ska utreda.

Vi utreder bland annat händelser som inneburit att patienten har fått en bestående skada, ett väsentligt ökat behov av vård eller avlidit. IVO utreder också klagomål som gäller tvångsvård och händelser som allvarligt och på ett negativt sätt påverkat integritet, självbestämmande eller rättslig ställning.

Du får veta hur IVO går vidare med ditt anmälda klagomål inom 20 arbetsdagar.

## IVO kan överlämna klagomålet

Om verksamheten inte har fått möjlighet att besvara ditt klagomål först kan IVO välja att överlämna klagomålet till verksamheten eller patientnämnden. Du får i så fall veta det genom IVO:s beslut.

## Lämna klagomål till IVO

Använd denna blankett om du vill lämna klagomål på hälso- och sjukvård eller tandvård. Det kan exempelvis handla om

behandling eller utredning av sjukdomar och skador vid sjukhus, vårdcentraler eller boende för äldre.

Du behöver inte bifoga journaler och andra handlingar med denna blankett. IVO hämtar in mer information om vi bedömer att det behövs.

## Ditt klagomål har lågt sekretesskydd

Ditt anmälda klagomål blir en allmän handling hos IVO. Det innebär att samtliga uppgifter i ditt klagomål kan komma att lämnas ut till media och allmänhet i enlighet med offentlighetsprincipen.

## Behandling av personuppgifter

IVO inhämtar personuppgifter för att kunna handlägga ditt klagomål. Behandlingen av personuppgifterna är nödvändig för att IVO ska kunna utföra sitt uppdrag.

Berörda verksamheter och hälso- och sjukvårdspersonal får ta del av personuppgifterna.

När IVO har fattat beslut om ditt anmälda klagomål arkiverar vi ärendet och dina personuppgifter.

Kontakta IVO om du vill ha ett registerutdrag och se dina personuppgifter hos oss. Om det finns fel har du rätt att begära att IVO rättar eller raderar uppgifterna. Om du inte är nöjd med vår hantering, kan du klaga till tillsynsmyndigheten Datainspektionen.

## Skicka blanketten till

Inspektionen för vård och omsorg  
Avdelning Öst  
Box 6202  
102 34 Stockholm



## 1. Kontakt med ansvarig verksamhet eller patientnämnd

### 1A. Har du framfört klagomålet till ansvarig verksamhet eller patientnämnden?

- Ja, till verksamheten                       Ja, till verksamheten och patientnämnden  
 Ja, till patientnämnden                       Nej

Om ”ja”, du har framfört klagomålet till ansvarig verksamhet eller patientnämnd. Verksamheten ska få en rimlig tid på sig att besvara klagomålet, vilket innebär cirka 4 veckor.

### 1B. Ungefär när hade du kontakt med ansvarig verksamhet eller patientnämnd om ditt klagomål?

ÅÅÅÅ-MM-DD

### 1C. Har verksamheten besvarat klagomålet?

- Ja  
 Nej

Om ”nej”, du har inte framfört klagomålet till ansvarig verksamhet eller patientnämnd.

### 1D. Varför har du inte haft kontakt med verksamheten eller patientnämnd om ditt klagomål? Beskriv kortfattat.

Om IVO bedömer att verksamheten inte har fått möjlighet att besvara ditt klagomål kan IVO komma att överlämna klagomålet till verksamheten eller patientnämnden för fortsatt handläggning där.

## 2. Du som anmäler klagomålet

### 2A. Vem är du som anmäler klagomålet?

- Jag är patient i händelsen som klagomålet handlar om  
 Jag är närstående till patienten som klagomålet handlar om  
 Annan person:

### 2B. Patientens person- och kontaktuppgifter

Förnamn

Efternamn

Personnummer (ÅÅÅÅMMDD-NNNN)

Adress

Postnummer

Postort

E-postadress

Telefonnummer

Om du inte är patient, utan är närstående eller annan person som klagat istället för patienten

**2C. Varför anmäler du detta klagomål i stället för patienten?**

- Patienten som klagomålet handlar om är avliden  
 Patienten som klagomålet handlar om har nedsatt beslutsförmåga, beskriv varför:

Annan orsak:

**2D. Vilket släktskap eller vilken relation har du till patienten?**

Jag är patientens ...

- Förälder                       Sambo  
 Vårdnadshavare             God man/ förvaltare  
 Barn                               Annan:  
 Maka/ make

**2E. Person- och kontaktuppgifter till dig som klagat i stället för patienten**

Förnamn

Efternamn

Adress

Postnummer

Postort

E-postadress

Telefonnummer

**3. Tid och plats för händelsen som klagomålet gäller**

**3A. I vilken kommun inträffade händelsen?**

**3B. I vilken verksamhet inträffade händelsen som du vill klaga på? Skriv namnet på verksamheten och eventuell avdelning/enhet.**

**3C. När inträffade händelsen som du vill klaga på? (ÅÅÅÅ-MM-DD)**

Startdatum

till slutdatum

## 4. Beskrivning av händelsen

### 4A. Beskriv kortfattat händelsen som du vill klaga på

- Vad har hänt?
- Vad i händelseförloppet vill du klaga på?
- Hur har du/patienten skadats till följd av händelsen? Beskriv händelsens konsekvenser för dig/patienten.

**4B. Beskriv gärna dina tankar om hur det som inträffade hade kunnat förhindras**

**5. Din underskrift och datum**

Egenhändig namnteckning och datum