

# Om du inte är nöjd med vården

Din upplevelse kan bidra till en bättre vård.





Är du inte nöjd med den vård som du eller din närstående fått? Då är det viktigt att du berättar det. Din upplevelse och dina klagomål kan bidra till en bättre vård - din berättelse kan hjälpa till att utveckla vården så att andra inte drabbas på samma sätt.

#### **SÅ HÄR KAN DU LÄMNA KLAGOMÅL**

Du kan lämna klagomål och synpunkter på flera sätt:

- Kontakta patientnämndsenheten.
- Kontakta den vårdenhet där du fick vård.

Du som patient väljer om du vill kontakta vården via patientnämndsenheten eller kontakta vården direkt med dina klagomål.

Vissa händelser kan du anmäla till inspektionen för vård och omsorg (IVO),

men först ska du ha kontaktat patientnämnden eller den vårdenhet där du fick vård.

För att händelsen ska kunna tas om hand på bästa sätt är det bra om din berättelse innehåller en beskrivning av vad som har hänt, när och var händelsen inträffade och vilka konsekvenser händelsen fått för dig eller din närstående.

### **PATIENTNÄMNDSENHETEN KAN STÖDJA DIG**

Patientnämnden kan hjälpa dig att föra fram klagomål om det du har varit med om till de som är ansvariga. Vi kan hjälpa dig med att få svar på dina klagomål och synpunkter och att ta fram information som du kan ha nytta av i dina kontakter med hälso- och sjukvården. Patientnämnden avgör inte om sjukvårdspersonalen har gjort något fel eller inte. Det är en fråga för verksamhetsansvariga i vården eller för Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

### **PERSONUPPGIFTER**

Patientnämnden och patientnämnden har tystnadsplikt och skyddar personuppgifter enligt dataskyddsförordningen (GDPR). Dokumentationen hanteras i en egen databas som är åtskild från hälso- och sjukvårdens journaler och datasystem. Du har självklart rätt att ta del av registrerade uppgifter som rör dig.

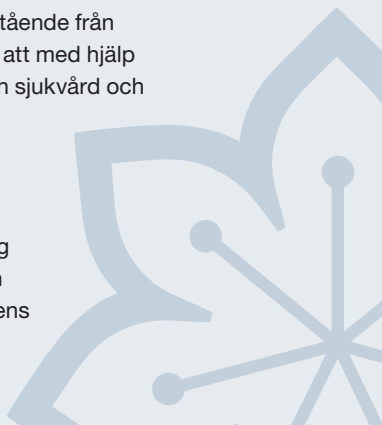
### **KONTAKT OM DU VILL HA STÖD**

Så här gör du om du vill ha stöd av patientnämnden i kontakterna med vården:

- Logga in på 1177 vårdguidens e-tjänster, välj patientnämnden.
- Lämna dina synpunkter på blanketten som du hittar på 1177 vårdguiden eller [regionvarmland.se](http://regionvarmland.se) under patientnämnden. Vi kan också skicka blanketten hem till dig.
- Kontakta patientnämnden per telefon för en första kontakt.

**Patientnämnden** är en opartisk instans, fristående från hälso- och sjukvården. Nämndens ansvar är att med hjälp av patienternas klagomål utveckla hälso- och sjukvård och folkandvården i Region Värmland, vården i Värmlands kommuner och hos privata vårdgivare med avtal.

**Patientnämnden** arbetar på uppdrag av patientnämnden och fungerar som länken mellan patienterna och vården. Det är enhetens handläggare som kan stödja dig om du inte är nöjd med vården.





## **KONTAKT**

### **Telefon**

Patientnämndsenhetens handläggare har telefontid:  
Helgfria vardagar 10.00–11.30 och 13.00–14.30  
Tel. 010-831 42 15

### **E-post**

patientnamnden@regionvarmland.se  
(generella frågor)

### **Besöksadress**

Regionens hus, Rosenborgsgatan 50, Karlstad

### **Postadress**

Region Värmland, 651 82 Karlstad