

## FAKTABLAD OM

# Att klaga på brister i vård och stöd

*Många som har erfarenhet av neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, vet att det är väldigt olika hur man bemöts av vården, myndigheterna och andra viktiga instanser. När det går snett beror det ofta på bristande kunskaper och förmåga till kommunikation. För Attention är det viktigt att eventuellt missnöje förs vidare så att de kan åtgärdas. Därför har vi gjort en översikt vart man kan vända sig då det blir fel.*

De viktigaste lagarna som reglerar våra rättigheter till vård och stöd är Hälso- och sjukvårdslagen, Socialtjänstlagen och Lagen om stöd och service. De ska garantera oss god vård och rätt stöd. Trots detta känner sig många missnöjda. Vissa drabbas till och med av skador i vården. Vart man då ska vända sig beror på vad saken gäller.

Den som vill klaga, bör först pröva om det går att reda ut eventuella missförstånd eller oklarheter direkt med den berörda personalen eller med närmaste chef. Hjälper inte det kan man gå vidare till förvaltningsledningen. I en privat verksamhet kan man ta kontakt med en chef för arbetsledaren eller någon som representerar huvudmannen, till exempel ägaren eller styrelsen. Man kan också vända sig till den nämnd som fattat beslutet om insatsen.

Om man inte kommer någonstans den vägen, så kan saken prövas av någon av följande instanser.

- Patientnämnden
- Inspektionen för vård och omsorg
- Patientförsäkringen
- Patientskadenämnden
- JO eller DO

## Patientombud och patientnämnder

Patientombuden fångar upp missnöje och ska hjälpa den enskilde. Om man kommer fram till att det bör göras en formell klagan, hänvisar de i regel vidare till patientnämnden som finns i alla kommuner och landsting. Patientnämnden är en oberoende instans, helt fristående från vården, som tar emot klagomål om vården från patienter och anhöriga. Dit kan man både

ringa eller skriva för att få sitt ärende prövat. Nämnden utreder vad som har hänt, föreslår lösningar eller hjälper till att slussa vidare till rätt instans. Den arbetar främst med frågor som rör bemötande, men tar inte ställning i skuldfrågor.

## Inspektionen för vård och omsorg

Den som inte får gehör för sina synpunkter och därför är missnöjd med vården kan också vända sig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), en nationell tillsynsmyndighet för all vård och omsorg i Sverige, vilket även omfattar Socialtjänsten. Den 1 juni 2013 övergick Socialstyrelsens verksamheter inom tillsyn och vissa tillstånd till IVO.

Vem som helst kan framföra klagomål till IVO, vare sig man själv har drabbats av missförhållanden, om man är anhörig eller om man känner till brister i en verksamhet. Man kan vända sig med en anmälan IVO och myndigheten beslutar därefter om man ska öppna ett tillsynsärende. IVO granskar om den svenska vården och omsorgen uppfyller de uppdrag som de har enligt regelverken. Genom tillsyn kan myndigheten upptäcka och påtala brister i säkerheten vad gäller såväl enskilda människor som befolkningen i stort. Om man hittar brister ställer man krav på verksamheterna att vidta åtgärder som minskar risker och missförhållanden. Det är enbart IVO som kan lämna vidare ärenden för prövning till Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd (HSAN). Ansvarsnämnden prövar om den person som anmälan avser agerat i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet samt är behörig att bedriva vård. Vårdgivare har enligt lag skyldighet att anmäla allvarliga skador och risker för skador till IVO enligt Lex

Maria. Vårdgivaren ska då erbjuda dig som patient eller närstående att berätta hur du upplevt händelsen.

## Överklaga beslut om socialtjänstinsatser

Den som inte är nöjd med det beslut som kommunen har fattat om insatser enligt **socialtjänstlagen (SoL)** eller **lagen om stöd och service till viss funktionshindrade (LSS)** kan i vissa fall överklaga beslut som gäller en själv till **domstol**. Exempel på sådant som kan överklagas är beslut om

- avslag på ansökan om bistånd enligt socialtjänstlagen – oavsett om ansökan har avslagits helt eller delvis
- avslag på begäran om insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade
- för hög avgift för hemtjänst

Om kommunen har fattat ett beslut som du inte är nöjd med ska du få ett skriftligt beslut av kommunen. Kommunen ska också informera dig om hur du gör för att överklaga. Beslutet överklagas till förvaltningsrätten, men ska skickas till kommunen. Överklagandet ska vara kommunen tillhanda senast tre veckor efter att du tagit del av beslutet. Det ska framgå om du vill överklaga beslutet som rör ditt behov eller huruvida du tillhör personkretsen (LSS).

## Patientförsäkringen

Den som har drabbats av en skada när man vårdats i offentlig sjuk- eller tandvård kan i vissa fall ha rätt till ekonomisk ersättning enligt patientskadelagen. Anmälan görs till **Patientförsäkringen** eller till **Läkemedelsförsäkringen**.

Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag (LÖF), reglerar patientskador inom landstingsvården. Den privata vården regleras genom patientförsäkringar hos olika försäkringsbolag. LÖF tar emot ca 10 000 anmälningar per år, varav ca 45 % får ersättning. Bland annat följande skador räknas som patientskador:

- Behandlingsskada (skada som hade kunnat undvikas om man känt till avvikande förhållande när behandlingen utfördes)
- Teknikskada (orsakad av medicinteknisk produkt eller sjukvårdsutrustning)

- Diagnosskada (felaktig eller försenad diagnos)
- Olycksfallsskada (förhöjd olycksfallsrisk på grund av vården, till exempel fall från behandlingsbord, inte om patienten snubblar utan anledning)
- Medicineringskada (felordning i strid med föreskrifter eller anvisningar, i annat fall anmäls det som läkemedelsskada hos Läkemedelsförsäkringen) [www.patientforsakring.se](http://www.patientforsakring.se)

## Patientskadenämnden

Patientskadenämnden är en rådgivande nämnd som yttrar sig över försäkringsbolagens ersättningsbeslut vid överklagan. Den som inte är nöjd med försäkringsbolagets beslut kan vända sig till Patientskadenämnden eller direkt till domstol. Ca 1 000 ärenden hamnar i nämnden varje år och endast 20 går till domstol. Ca 10 % av nämndens ärenden ändras, jämfört med Trafikskadenämnden där ca 40 % ändras. Referatsamling finns på [www.pff.se](http://www.pff.se).

## Felaktig behandling av myndighet

Om du anser dig ha blivit felaktigt eller orättvist behandlad av en myndighet kan du klaga hos justitieombudsmannen (JO). JO har till uppgift att granska om statliga och kommunala myndigheter följer lagar och förordningar. JO kan kritisera en myndighet eller en enskild tjänsteman och i särskilda fall väcka åtal mot en tjänsteman som tros ha begått tjänstefel eller annat brott i tjänsten. JO kan dock inte ändra på en kommuns beslut eller en domstolsdom.

Om du tycker att det finns ett systemfel hos myndigheten vänder du dig till Justitiekanslern (JK). Tycker du att du diskrimineras på grund av din funktionsnedsättning ska du vända sig till Diskrimineringsombudsmannen (DO).

*De rättigheter vi har inom skolan och vart man vänder sig när man är missnöjd med de beslut som fattas där, beskrivs i faktablad 1:5.*

Attentions alla faktablad finns att köpa i en faktabladssamling, se [www.webbutik.attention-riks.se](http://www.webbutik.attention-riks.se)

Faktablad 1:3, juni 2010 ©. Texten är skriven av Riksförbundet Attention, se mer på [www.attention-riks.se](http://www.attention-riks.se)