



Lathund för IVO-anmälan



Vad är IVO?

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är en statlig myndighet. IVO ansvarar för tillsyn inom hälso- och sjukvårdsområdet. Det kan vara hälso- och sjukvårdspersonal, socialtjänst och verksamhet enligt lagen om stöd och service (LSS). IVO ansvarar också för vissa beslut om tillstånd av privata omsorgsverksamheter.

Vad betyder tillsyn? Det är att de ser till att den vård och omsorg som du får i Sverige är säker, bra och följer lagar och regler.

IVO tar emot klagomål och anmälningar kopplat till hälso- och sjukvård eller omsorg inom socialtjänsten.

Du ska i första hand klaga direkt till den verksamhet du är missnöjd med eller klaga till patientnämnden.

IVO gör inspektioner, både förberedda och oförberedda.

IVO kan också hjälpa dig med att förstöra uppgifter i en patientjournal om du önskar det.

IVO tar också emot hälso- och sjukvårdens egna anmälningar (Lex Maria) och vård- och omsorgs egna anmälningar (Lex Sarah).

Viktigt att tänka på:

- Du måste anmäla eller framföra klagomål direkt till den verksamheten i första hand. IVO tar inte emot anmälningar där vårdansvariga inte fått möjlighet att besvara klagomålet.
- Om du inte fått svar från den vårdansvariga så kan du kontakta IVO:s upplysningstjänst hur du kan gå vidare innan du gör en anmälan hos IVO.
- Du kan tipsa IVO om risker och brister inom vård- och omsorg som har hänt eller riskerar att hända.

Hur anmäler man?

Du anmäler dig digitalt på www.ivo.se eller via pappersformulär.



Privatpersoner

Yrkesverksamma

Barn och unga

Tillsyn

Tillstånd

Register

Publicerat

Om IVO

🔍 Sök på webbplatsen

Sök



Tipsa IVO! >

Här kan du tipsa om risker och brister i vård och omsorg. Tips sammanställs och är mycket värdefulla vid planeringen av vad IVO behöver granska.



Äldreomsorgen granskas >

Här hittar du information och material om den riskbaserade tillsynen inom äldreomsorgen som IVO har genomfört och nu väljer att gå vidare med.



Barn och unga >

Du som har kontakt med socialtjänst eller sjukvård, eller bor på elevhem, har rätt att kontakta oss för att få information om dina rättigheter.



Estetiska kirurgiska ingrepp och estetiska injektionsbehandlingar >

Här hittar du information om de nya reglerna för estetiska kirurgiska ingrepp och estetiska injektionsbehandlingar.

Att göra en IVO-anmälan:

- Gå in på www.ivo.se
- Klicka på Privatpersoner i röd ring

Kontakta oss >

E-tjänster och blanketter >



Start > Privatpersoner

- Jag är missnöjd med hälso- och sjukvård
- Jag är missnöjd med socialtjänsten och LSS
- Estetisk kirurgi och estetiska injektionsbehandlingar

För privatpersoner

Som privatperson kan du informera IVO om missförhållanden i hälso- och sjukvården eller inom socialtjänsten.

Jag är missnöjd med hälso- och sjukvård

Exempel på verksamheter där hälso- och sjukvård utförs är: sjukhus, ambulanssjukvård, hemsjukvård, vårdcentraler och mottagningar i öppenvård för exempelvis rehabilitering och psykiatri. Även tandvård ingår.

Jag är missnöjd med socialtjänst och LSS

Exempel på verksamheter som bedriver socialtjänst är: särskilda boenden för äldre, hemtjänst, personlig assistans, verksamheter för personer med funktionsnedsättning, individ- och familjeomsorg, missbruks- och beroendevård eller hemförvård eller boende för barn (HVB). Socialtjänsten

• Klicka på rubriken "Jag är missnöjd med hälso- och sjukvård" i blå ring



Då kommer du hit:

De berättar att du först måste klaga direkt till den du vill anmäla, innan du anmäler till IVO.

Om du vill berätta för IVO att du sett något som är fel, klickar du Tipsa IVO.

Om du vill göra en anmälan till IVO, klicka på E-tjänst för klagomål på hälso- och sjukvård.

The screenshot shows the IVO website interface. At the top, there are navigation tabs: Privatpersoner, Yrkesverksamma, Barn och unga, Tillsyn, Tillstånd, and Register. Below the tabs is a search bar with the text 'Sök på webbplatsen'. The main content area is titled 'Jag är missnöjd med hälso- och sjukvård' and contains several sections:

- Jag är missnöjd med hälso- och sjukvård** (with a minus sign icon):
 - Om patientnämnden (+)
 - Complaint about healthcare
 - Om din patientjournal (+)
- Jag är missnöjd med socialtjänsten och LSS** (+)
- Estetisk kirurgi och estetiska injektionsbehandlingar**

Below these sections is a large green button labeled **Tipsa IVO >**. Underneath that is the section **Anmäl klagomål på hälso- och sjukvård**, which contains detailed text about how to file a complaint. At the bottom of this section is another large green button labeled **E-tjänst för klagomål på hälso- och sjukvård >**. Below this button is a link: [Blankett för klagomål på hälso- och sjukvård](#).



Då kommer du in på detta formulär Följ nedanstående instruktioner:

Först frågar de om du har klagat
direkt till den som du vill anmäla?

Klicka Ja eller Nej

Sen går du vidare, klicka här:

The screenshot shows the IVO complaint form interface. At the top left is the IVO logo and name. At the top right is the title 'Klagomål på hälso- och sjukvård'. Below the title is a progress bar with five steps: 1. Inledning, 2. Du som anmäler, 3. Händelseförloppet, 4. Beskrivning, and 5. Summering. The 'Inledning' step is currently active. The main content area contains the following text:

Inledning

Innan du anmäler ett klagomål till IVO som gäller hälso- och sjukvård ska du ha framfört klagomålet antingen till den verksamhet där du har fått vård eller till patientnämnden i din region. Vårdgivarna har en skyldighet att ta emot och svara på dina klagomål och synpunkter.

Har du framfört klagomålet till ansvarig verksamhet eller patientnämnd? *

Ja

Nej

Behöver du hjälp att fylla i formuläret, eller har frågor, kan du kontakta IVO:s upplysningstjänst. [Ta mig till upplysningstjänst för privatpersoner](#)

At the bottom of the form, there are two buttons: '× AVBRYT' (Cancel) and 'FRAMÅT >' (Next). A blue arrow points from the 'FRAMÅT >' button to the instruction box on the left.

powered by [Digiforms](#) © 2022



Om du svarade **nej** på om du klagat till den du vill anmäla, kommer du hit.

De berättar att du först måste klaga direkt till den du vill anmäla, innan du anmäler till IVO.

Ofta om du ska klaga på någon hälso- eller sjukvård ska du gå in på www.1177.se och klaga genom patientnämnden. Här finns en länk:

Eller så kan du tipsa IVO om det du upplevt, här finns en länk dit:

Om du försökt kontakta den du ska klaga på, men inte lyckats, kan du kontakta IVO. Här finns en länk dit:

1. Inledning

2. Du som anmäler

3. Händelseförloppet

4. Beskrivning

5. Summering

Inledning

Innan du anmäler ett klagomål till IVO som gäller hälso- och sjukvård ska du ha framfört klagomålet antingen till den verksamhet där du har fått vård eller till patientnämnden i din region. Vårdgivarna har en skyldighet att ta emot och svara på dina klagomål och synpunkter.

Har du framfört klagomålet till ansvarig verksamhet eller patientnämnd? *

Ja

Nej

Det är i första hand den verksamhet som har ansvaret för din vård och behandling som ska besvara klagomålet. Du kan i de flesta fall få stöd och hjälp att föra fram ditt klagomål genom en patientnämnd. [På 1177 kan du få mer information om hur du kan göra när du inte är nöjd med vården](#).

IVO tar som regel inte ställning till en utredning av ett enskilt klagomål innan de som ansvarat för vården har fått möjlighet att besvara klagomålet.

Men du har möjlighet att "Tipsa IVO" om det du har upplevt. [Här hittar du dit](#).

Om du inte kan få kontakt med den verksamhet som du vill klaga på eller om patientnämnden inte kan hjälpa dig kan du [kontakta IVO:s Upplysningstjänst](#) för mer information om hur du kan gå vidare.

Behöver du hjälp att fylla i formuläret, eller har frågor, kan du kontakta IVO:s upplysningstjänst. [Ta mig till upplysningstjänst för privatpersoner](#)

Sen går du vidare, klicka här:

FRAMÅT >



Om du svarade **ja** på om du klagat till den du vill anmäla kommer du hit.

De undrar om du fått något svar?

Svara Ja eller Nej.

Du ska också skriva in vilket datum du klagade till dem.

Sen går du vidare, klicka här:

Inspektionen för vård och omsorg

Klagomål på hälso- och sjukvård

1. Inledning 2. Du som anmäler 3. Händelseförloppet 4. Beskrivning 5. Summering

Inledning

Innan du anmäler ett klagomål till IVO som gäller hälso- och sjukvård ska du ha framfört klagomålet antingen till den verksamhet där du har fått vård eller till patientnämnden i din region. Vårdgivarna har en skyldighet att ta emot och svara på dina klagomål och synpunkter.

Har du framfört klagomålet till ansvarig verksamhet eller patientnämnd? *

Ja
 Nej

Har du fått svar från ansvarig verksamhet? *

Ja
 Nej

När framförde du klagomålet? *

Behöver du hjälp att fylla i formuläret, eller har frågor, kan du kontakta IVO:s upplysningstjänst. [Ta mig till upplysningstjänst för privatpersoner](#)

* AVBRYT

FRAMÅT >



Här finns information om hur IVO gör med din anmälan.

Du ska kryssa i denna ruta längst ned på sidan, då det betyder att du har läst informationen.

Behandling av personuppgifter

IVO inhämtar personuppgifter för att kunna handlägga klagomål. Behandlingen av personuppgifterna är nödvändig för att IVO ska kunna utföra sitt uppdrag. Du kan läsa mer om hur IVO behandlar personuppgifter [här](#).

Jag har tagit del av ovanstående information

Behöver du hjälp att fylla i formuläret, eller har frågor, kan du kontakta IVO:s upplysningstjänst. [Ta mig till upplysningstjänst för privatpersoner](#)

× AVBRYT

FRAMÅT >

Sen går du vidare, klicka här:



Nu vill de veta vem du är

Kryssa i en av de tre ringarna

Du har själv drabbats

Du är nära den som har drabbats (släkt eller vän)

Du är en annan person

Hoppa till sidan 16

Hoppa till sidan 22

Inspektionen för vård och omsorg

Klagomål på hälso- och sjukvård

1. Inledning 2. Du som anmäler 3. Händelseförloppet 4. Beskrivning 5. Summering

Du som anmäler klagomålet

Den patient som klagomålet gäller får anmäla händelsen till IVO. Om patienten har avlidit eller av annan anledning inte kan ta ställning till en anmälan får även en närstående till patienten anmäla händelsen. Som närstående räknas vanligen familj, sammanboende och annan nära släkt eller en mycket nära vän.

Vem är du som anmäler klagomålet? *

Jag är patient i händelsen som klagomål handlar om

Jag är närstående till patienten som klagomålet handlar om

Annan person

< BAKÅT

FRAMÅT >

Powered by DigiStryker © 2022

Sen går du vidare, klicka här:



Om du svarat att **du** är den som själv drabbats så kommer du hit.

Fyll i alla blå rutor

1. Ditt förnamn
2. Ditt efternamn
3. Din e-postadress
4. Ditt personnummer
5. Ditt telefonnummer
6. Din hemadress
7. Ditt postnummer
8. Vilken stad du bor i

Vem är du som anmäler klagomålet? *

Jag är patient i händelsen som klagomål handlar om

Jag är närstående till patienten som klagomålet handlar om

Annan person

Dina uppgifter

Förnamn * Efternamn *

1 2

E-post *

3

Personnummer * Telefonnummer

4 5

Adress

Adress *

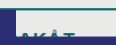
6

Postnummer * Ort *

7 8

FRAMÅT >

Sen går du vidare, klicka här:



FRAMÅT >



Sen ska du berätta **var** och **när** det hände

Fyll i alla blå rutor

1. Välj vilken län det hände i
2. Välj vilken kommun det hände i
3. Skriv vilken verksamhet du vill anmäla, det kan vara en eller flera
4. Vilket datum började det hända?
5. Vilket datum slutade det hända?

Sen går du vidare, klicka här:

Inspektionen för vård och omsorg

Klagomål på hälso- och sjukvård

1. Inledning 2. Du som anmäler 3. Händelseförloppet 4. Beskrivning 5. Summering

Tid och plats för händelsen som klagomålet gäller

Län * Kommun *

1 Välj i listan... 2 Välj i listan...

Ange namn på den verksamhet eller de verksamheter som du vill klaga på: *

3

När inträffade händelsen som du vill klaga på? *

Startdatum Slutdatum

4 5

FRAMÅT >

Powered by Digiforms © 2022



Sen ska du berätta vad som hände

Fyll i de blå rutorna

1. Berätta vad som hände då
2. Berätta vad som hände efteråt

Sen går du vidare, klicka här:

Inspektionen för vård och omsorg

Klagomål på hälso- och sjukvård

1. Inledning 2. Du som anmäler 3. Händelseförloppet 4. Beskrivning 5. Summering

Beskrivning

Beskriv händelsen som du vill klaga på: *

1

Vad fick händelsen för konsekvens för dig som patient eller för patienten som anmälan gäller? *

2

FRAMÅT >

Powered by DigiForms © 2022



Nu är du klar, först kan du titta om allt blivit rätt.

Klicka på varje grön ruta så ser du.

Du kan skicka din anmälan digitalt och använda ditt BankID.

**Eller skicka ett brev till den här adressen:
Du skriver ut anmälan här då:**

Skicka digitalt och använd ditt BankID här:

Summering

Här kan du granska och ändra dina uppgifter. Du behöver inte bifoga journaler och andra handlingar. IVO hämtar in mer information om vi bedömer att det behövs.

INLEDNING



DU SOM ANMÄLER



HÄNDELSEFÖRLOPPET



BESKRIVNING



Läs mer om hur vi behandlar personuppgifter [här](#).

Skicka din anmälan

Om du har tillgång till BankID, signera anmälan och skicka den till IVO digitalt genom att klicka på knappen "SKICKA" längst ner på sidan. Om du saknar BankID kan du spara ner dina uppgifter i en pdf, skriva ut och underteckna utskriften. Skicka anmälan per post till:

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

Visa utkast

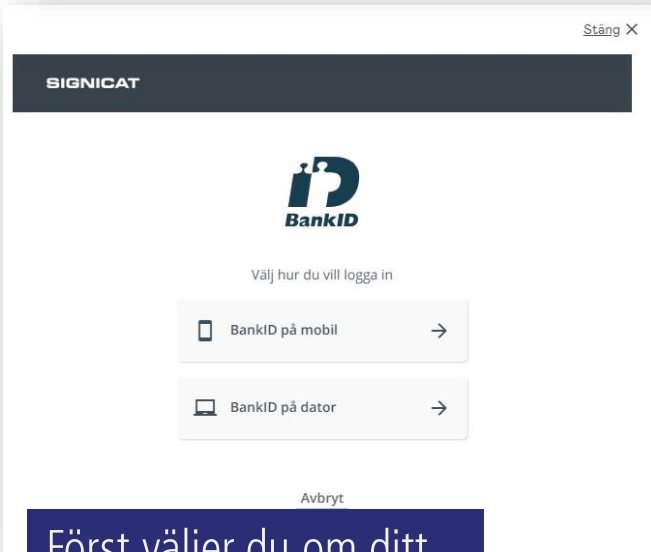
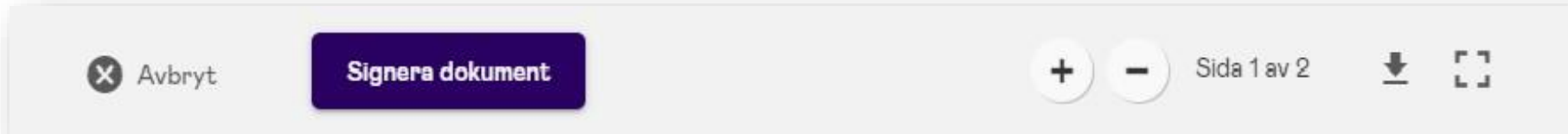
Om du saknar Adobe Reader kan du hämta den gratis [härifrån](#)

SKICKA >

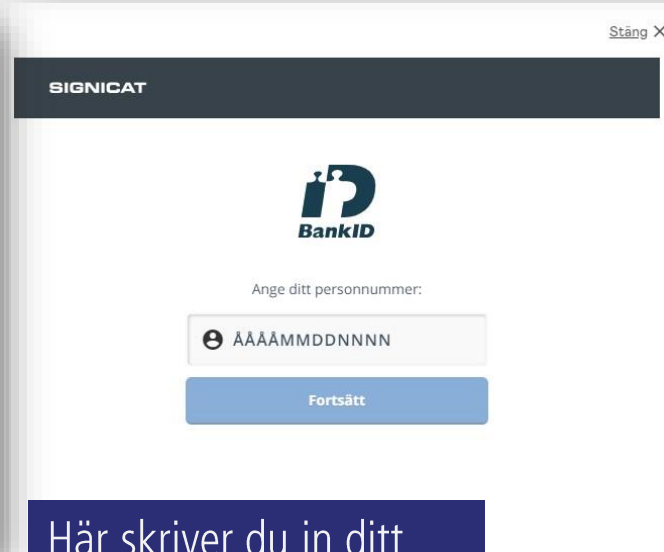


Om du ska skicka digitalt via BankID kommer du hit.

Du ser hur din anmälan ser ut och längst ned klickar du på knappen "Signera dokument"



Först väljer du om ditt BankID finns i din mobil eller i din dator



Här skriver du in ditt personnummer

Sen är du färdig!



Om du svarat att du är nära den som drabbats så kommer du hit.

Här väljer du HUR du känner den som drabbats.

Här förklarar du varför inte den som drabbats anmäler detta själv.

1. Pga den har dött
2. Pga den har svårt ta beslut själv
3. Annan orsak

Vilket släktskap eller vilken relation har du till patienten/brukaren? *

Välj

Välj

Välj

Förälder

Vårdnadshavare

Barn

Maka/make

Sambo

God man/förvaltare

Annat

Varför anmäler du detta klagomålet i stället för patienten? *

Patienten som klagomålet handlar om är avliden

Patienten som klagomålet handlar om har nedsatt beslutsförmåga

Annan orsak

Varför har patienten nedsatt beslutsförmåga? *

Om du valt nr 2, ska du berätta varför den har svårt att ta beslut själv

Annan orsak *

Om du valt nr 3, ska du berätta varför



Sen ska du berätta **vem den drabbade är**

Fyll i alla blå rutor

1. Den drabbades förnamn
2. Den drabbades efternamn
3. Den drabbades personnummer
4. Ditt förnamn
5. Ditt efternamn
6. Ditt telefonnummer
7. Din e-postadress
8. Din hemadress
9. Ditt postnummer
10. Vilken stad du bor i

Patientens uppgifter

Förnamn * Efternamn *

Personnummer *

Dina uppgifter

Förnamn * Efternamn *

Telefonnummer

E-post *

Adress

Adress *

Postnummer * Ort *

Sen går du vidare, klicka här:



FRAMÅT >



Sen ska du berätta **var** och **när** det hände



Klagomål på hälso- och sjukvård

1. Inledning

2. Du som anmäler

3. Händelseförloppet

4. Beskrivning

5. Summering

Fyll i alla blåa rutor

1. Välj vilken län det hände i
2. Välj vilken kommun det hände i
3. Skriv vilken verksamhet du vill anmäla, det kan vara en eller flera
4. Vilket datum började det hända?
5. Vilket datum slutade det hända?

Tid och plats för händelsen som klagomålet gäller

Län *

1

Välj i listan...

Kommun *

2

Välj i listan...

Ange namn på den verksamhet eller de verksamheter som du vill klaga på: *

3

När inträffade händelsen som du vill klaga på? *

Startdatum

Slutdatum

ÅÅÅÅ-MM-DD

4

ÅÅÅÅ-MM-DD

5

Sen går du vidare, klicka här:

FRAMÅT >

Powered by [Digiforms](#) © 2022



Sen ska du berätta vad som hände



Klagomål på hälso- och sjukvård

1. Inledning

2. Du som anmäler

3. Händelseförloppet

4. Beskrivning

5. Summering

Fyll i de blåa rutorna

1. Berätta vad som hände då
2. Berätta vad som hände efteråt

Beskrivning

Beskriv händelsen som du vill klaga på: *

Max 4000 tecken

1

0/4000

Vad fick händelsen för konsekvens för dig som patient eller för patienten som anmälan gäller? *

Max 4000 tecken

2

0/4000

Sen går du vidare, klicka här:

FRAMÅT >

Powered by [Digiforms](#) © 2022



Nu är du klar, först kan du titta om allt blivit rätt.

Klicka på varje grön ruta så ser du.

Du kan skicka din anmälan digitalt och använda ditt BankID.

**Eller skicka ett brev till den här adressen:
Du skriver ut anmälan här då:**

Skicka digitalt och använd ditt BankID här:

Summering

Här kan du granska och ändra dina uppgifter. Du behöver inte bifoga journaler och andra handlingar. IVO hämtar in mer information om vi bedömer att det behövs.

INLEDNING



DU SOM ANMÄLER



HÄNDELSEFÖRLOPPET



BESKRIVNING



Läs mer om hur vi behandlar personuppgifter [här](#).

Skicka din anmälan

Om du har tillgång till BankID, signera anmälan och skicka den till IVO digitalt genom att klicka på knappen "SKICKA" längst ner på sidan. Om du saknar BankID kan du spara ner dina uppgifter i en pdf, skriva ut och underteckna utskriften. Skicka anmälan per post till:

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

Visa utkast

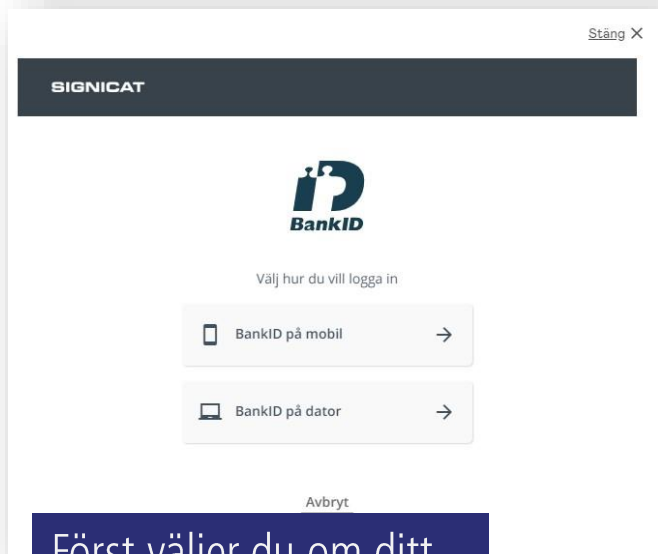
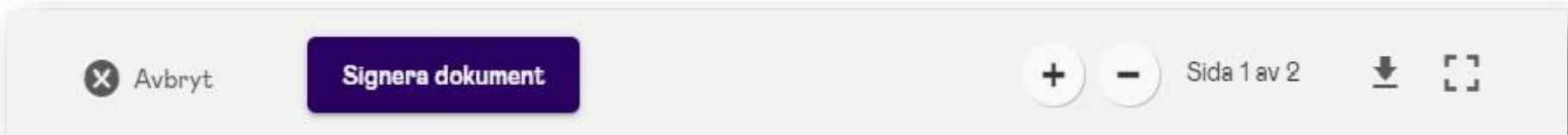
Om du saknar Adobe Reader kan du hämta den gratis [härifrån](#)

SKICKA >

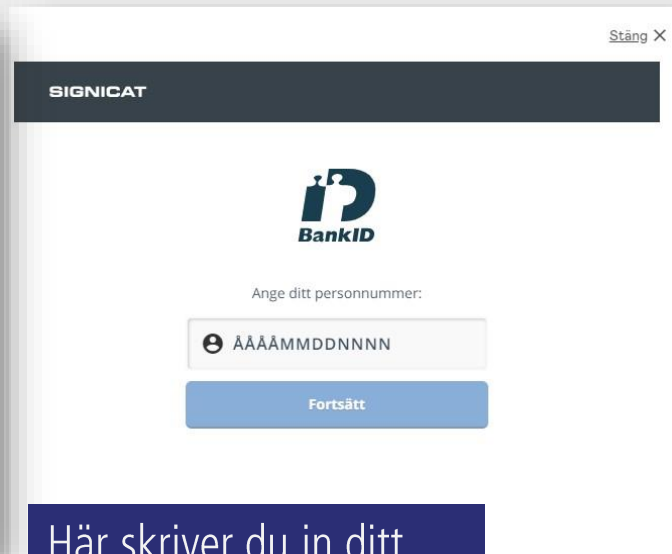


Om du ska skicka digitalt via BankID kommer du hit.

Du ser hur din anmälan ser ut och längst ned klickar du på knappen "Signera dokument"



Först väljer du om ditt BankID finns i din mobil eller i din dator



Här skriver du in ditt personnummer

Sen är du färdig!



Om du svarat att du är en **annan person** kommer du hit.

Här väljer du HUR du känner den som drabbats.

Här förklarar du varför inte den som drabbats anmäler detta själv.

1. Pga den har dött
2. Pga den har svårt ta beslut själv
3. Annan orsak

Vilket släktskap eller vilken relation har du till patienten/brukaren? *

Välj

Varför anmäler du detta klagomålet i stället för patienten? *

Patienten som klagomålet handlar om är avliden

Patienten som klagomålet handlar om har nedsatt beslutsförmåga

Annan orsak

Välj

Välj

Förälder

Vårdnadshavare

Barn

Maka/make

Sambo

God man/förvaltare

Annat

Annat

Hur känner du den berörda personen? *

Om du väljer "Annat" ska du berätta hur du känner den drabbade

Varför har patienten nedsatt beslutsförmåga? *

Om du valt nr 2, ska du berätta varför den har svårt att ta beslut själv

Annan orsak *

Om du valt nr 3, ska du berätta varför



Sen ska du berätta **vem den drabbade är**

Fyll i alla blå rutor

1. Den drabbades förnamn
2. Den drabbades efternamn
3. Den drabbades personnummer
4. Ditt förnamn
5. Ditt efternamn
6. Ditt telefonnummer
7. Din e-postadress
8. Din hemadress
9. Ditt postnummer
10. Vilken stad du bor i

Patientens uppgifter

Förnamn *

1

Efternamn *

2

Personnummer *

ÅÅÅÅMMDD-NNNN
3

Dina uppgifter

Förnamn *

4

Efternamn *

5

Telefonnummer

+46

Minst 8 siffror inkl. riktnumme
6

E-post *

exempel@exempel.se

7

Adress

Adress *

8

Postnummer *

5 siffror

9

Ort *

10

Sen går du vidare, klicka här:

FRAMÅT >



Sen ska du berätta **var och när** det hände



Klagomål på hälso- och sjukvård

1. Inledning

2. Du som anmäler

3. Händelseförloppet

4. Beskrivning

5. Summering

Fyll i alla blåa rutor

1. Välj vilken län det hände i
2. Välj vilken kommun det hände i
3. Skriv vilken verksamhet du vill anmäla, det kan vara en eller flera
4. Vilket datum började det hända?
5. Vilket datum slutade det hända?

Tid och plats för händelsen som klagomålet gäller

Län *

1

Välj i listan...

Kommun *

Välj i listan...

2

Ange namn på den verksamhet eller de verksamheter som du vill klaga på: *

3

När inträffade händelsen som du vill klaga på? *

Startdatum

Slutdatum

ÅÅÅÅ-MM-DD

4

ÅÅÅÅ-MM-DD

5

Sen går du vidare, klicka här:

FRAMÅT >

Powered by [Digiforms](#) © 2022



Sen ska du berätta vad som hände

Inspektionen för vård och omsorg

Klagomål på hälso- och sjukvård

1. Inledning 2. Du som anmäler 3. Händelseförloppet 4. Beskrivning 5. Summering

Beskrivning

Beskriv händelsen som du vill klaga på: *

Max 4000 tecken **1** 0/4000

Vad fick händelsen för konsekvens för dig som patient eller för patienten som anmälan gäller? *

Max 4000 tecken **2** 0/4000

Sen går du vidare, klicka här: **FRAMÅT >**

Powered by [Digiforms](#) © 2022

Fyll i de blåa rutorna

1. Berätta vad som hände då
2. Berätta vad som hände efteråt



Nu är du klar, först kan du titta om allt blivit rätt.

Klicka på varje grön ruta så ser du.

Du kan skicka din anmälan digitalt och använda ditt BankID.

**Eller skicka ett brev till den här adressen:
Du skriver ut anmälan här då:**

Skicka digitalt och använd ditt BankID här:

Summering

Här kan du granska och ändra dina uppgifter. Du behöver inte bifoga journaler och andra handlingar. IVO hämtar in mer information om vi bedömer att det behövs.

INLEDNING



DU SOM ANMÄLER



HÄNDELSEFÖRLOPPET



BESKRIVNING



Läs mer om hur vi behandlar personuppgifter [här](#).

Skicka din anmälan

Om du har tillgång till BankID, signera anmälan och skicka den till IVO digitalt genom att klicka på knappen "SKICKA" längst ner på sidan. Om du saknar BankID kan du spara ner dina uppgifter i en pdf, skriva ut och underteckna utskriften. Skicka anmälan per post till:

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

Visa utkast

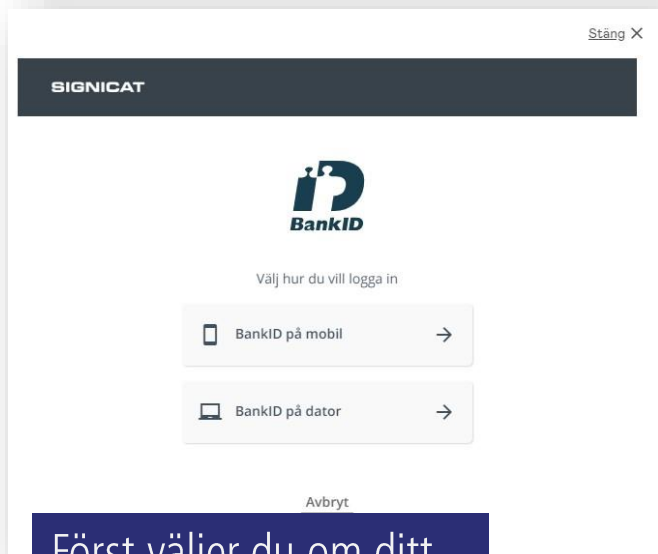
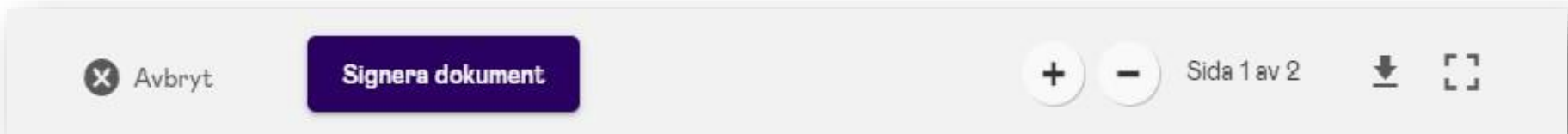
Om du saknar Adobe Reader kan du hämta den gratis [härifrån](#)

SKICKA >

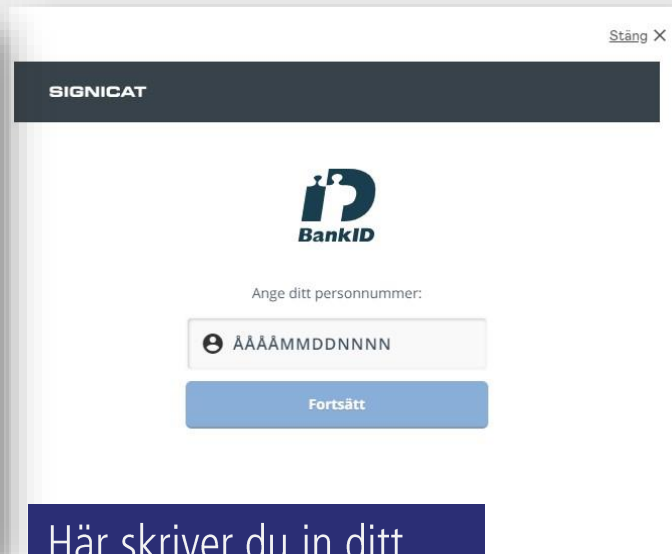


Om du ska skicka digitalt via BankID kommer du hit.

Du ser hur din anmälan ser ut och längst ned klickar du på knappen "Signera dokument"



Först väljer du om ditt BankID finns i din mobil eller i din dator



Här skriver du in ditt personnummer

Sen är du färdig!