



Region Kalmar län



**Har du synpunkter, klagomål eller  
frågor om vård och tandvård?**

# Vi är länken mellan dig och vården

**Varje dag sker det tusentals möten inom vården. Oftast blir mötet bra och en positiv upplevelse för patienten. Men ibland blir det fel. Det kan till exempel handla om ett missförstånd, dåligt bemötande eller vårdskada. Då kan du som patient höra av dig till oss i Patientnämnden.**

Vi är en opartisk länk mellan dig och vården. Vi hjälper dig som patient eller närstående att föra fram synpunkter och klagomål till vården och se till att de blir besvarade. Svaret från vården ska ge en förklaring kring det som hänt och svara på eventuella frågor. Vår målsättning är att de synpunkter och klagomål som kommer till oss ska bidra till en bättre hälso- och sjukvård.

---

*"Jag hade haft bröstsmärtor av och till i fem veckor och sökt vård flera gånger. Efter en extra jobbig natt åkte jag till akuten. Där träffade jag en som tog prover och EKG. Därefter blev jag hemskickad, trots att provsvaren inte var analyserade.*

*Man måste vara allvarligt sjuk för att få bli inlagd på sjukhus minns jag att läkaren sa. Jag och min fru kände oss oroliga och bad ändå att få vara kvar tills proverna vara klara. När de kom visade dem att jag hade fått en hjärtinfarkt.*

*Jag lades omedelbart in och opererades akut".*

**Kjell, 65 år**

---

**Kjell fick i efterhand prata med både läkaren och chefen på akuten. Det blev ett bra samtal och båda bad om ursäkt.**



---

*”Vår dotter har varit sjuk i anorexi i flera år. Periodvis har hon fått vård inom psykiatri. Förra sommaren blev hon mycket sämre och en läkare bedömde att hon behövde läggas in för vård. Men veckorna och månaderna gick utan att vi hörde något. När vi kontaktade vården kunde de aldrig ge oss ett besked om när de kunde ta emot henne”.*

**Anna, 42 år**

---

**Chefen på berörd avdelning gav en skriftlig förklaring på varför det hade tagit så lång tid. Man såg över sina rutiner med fast vårdkontakt samt hur man återkopplar till sina patienter under väntetiden.**



---

*”Jag fick en ny rullstol utskrivnen, vi skulle få hämta den inom några veckor. Tiden gick utan att jag hörde något. Ibland ringde jag och frågade men fick till svar att leveransen var försenad. När det hade gått flera månader kontaktade jag hjälpmedelscentralen på nytt. Då hittade de rullstolen inne i ett förråd. Där hade den hamnat av misstag och stått i tre månader utan att någon visste om det.”*

**Meja, 18 år**

---

**En händelseanalys gjordes som visade på brister i rutiner och intern kommunikation. Detta sågs över och man bad Meja om ursäkt.**



---

*“När jag vaknade upp en morgon var mitt högre öga svullet. Jag läste egenvårdsråden på 1177.se och försökte själv lindra svullnaden de första dagarna. När det inte blev bättre ringde jag hälsocentralen. Där sa läkaren att jag skulle fortsätta med min egenvård och att det kunde ta tid innan svullnaden gick ner. Hen kunde skriva en remiss om inte svullnaden gått ner efter fem månader. Ögat blev allt sämre och en kväll åkte jag till en jourcentral som skrev en remiss till ögonkliniken. Där upptäckte man en allvarlig infektion och läkaren frågade varför jag inte kommit tidigare.”*

**Johan, 28 år**

---

**Läkaren tog till sig av synpunkterna och bad Johan om ursäkt.**



## **Patientnämnden i Region Kalmar län**

- Hjälper dig som patient och närstående att föra fram dina synpunkter och klagomål till vården och ser till att du får svar.
- Ger dig information om dina rättigheter.
- Är fristående, opartisk och reglerad enligt särskild lag.
- Vi har tystnadsplikt
- Du kan vara anonym och det kostar inget att kontakta oss.

## **Så här kan du lämna synpunkter eller klagomål**

- Kontakta den avdelning eller mottagning du fått vård av eller vistats vid.
- Kontakta patientnämnden i Region Kalmar län

## **Så här kan du kontakta patientnämnden**

- Logga in på 1177 eller ring 0480-841 65
- Skicka brev till: Patientnämnden, Region Kalmar län, Box 601, 391 26 Kalmar

## **Telefontider**

måndag: 13.00-16.00

tisdag: 08.30-12.00, 13:00-16:00

onsdag: 08.30-12.00, 13:00-16:00

fredag: 08.30-12.00

När Patientnämnden tagit emot ditt ärende registrerar vi och handlägger den. Vi skickar sedan ärendet vidare till den verksamhet inom vården som berörs. Mer information om oss hittar du på: [regionkalmar.se/patientnamnden](https://regionkalmar.se/patientnamnden)





**Region Kalmar län**

Region Kalmar län ▪ Box 601, 391 26 Kalmar ▪ Telefon 0480-840 00 ▪ [regionkalmar.se](http://regionkalmar.se)