Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-06-03 Patientnämnden Ärendeförteckning

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-01961 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Sprucken blindtarm efter flera dagars väntan på operation En man sökte akutmottagningen med buksmärtor. Han skickades hem efter en läkarbedömning men återkom nästa dag med misstanke om blindtarmsinflammation. Mannen lades in på vårdavdelning i väntan på operation men den genomfördes inte förrän 2,5 dygn senare. Mannen hade då drabbats av en sprucken blindtarm som krävde mer vård och större lidande för honom än om han hade opererats tidigare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-01987 Theodor Ricklefs Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande av läkare En man har besökt en specialistläkare för problem med örat. Mannen upplevde läkaren som allmänt ointresserad och avvisande, upplevde att läkaren inte lyssnade på några frågor och ville avsluta besöket så snabbt som möjligt. Mannen kände därför att han nekades en viss behandling som han hade frågor om. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02000 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Förlossning och eftervård	Förlossning i hemmet trots upprepade samtal med förlossningen En kvinna som väntade sitt första barn fick värkar och hade kontakt med förlossningen flera gånger och åker också in för kontroll. En undersökning och bedömning görs och kvinnan fick åka hem. Värkarna fortsätter under natten men anmälaren beskrev mindre smärta då hon tog smärtlindring. Dagen efter på eftermiddagen har hon återkontakt med förlossningen och beskrev kraftiga värkar som tilltagit. Hon bad att få åka in förlossningen men ombads stanna hemma. Efter ett antal timmar ringde hon åter och bad om ambulans då hon kände krystvärkar. Då ambulansen kom föddes barnet i badrummet. Familjen åkte till förlossningen och efter några timmar fick familjen komma till BB hotellet. Hon har inte fått något uppföljande och förklarande samtal. Hon har även sökt ansvarig på förlossningen men inte fått någon återkoppling. Kvinnan beskriver att hon tappat förtroende för sjukvården och har också mått psykiskt dåligt efter händelsen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02005 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Missförstånd kring tid på ortopedmottagning samt missnöje med bemötande En äldre kvinna har besökt en ortopedmottagning tillsammans med hemtjänstpersonal. När klockan hade passerat utsatt tid frågade hemtjänstpersonalen i receptionen när de skulle få träffa läkare. Kvinnan och hemtjänstpersonalen upplevde då att receptionisten bemötte dem aggressivt och avvisande och inte ville hjälpa dem. Till slut fick de träffa läkaren flera timmar efter utsatt tid. När hon tog upp sin andra smärta fick hon svar från läkaren att man fokuserade bara på en av hennes besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02011 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel	Bristande smärtlindring efter stor operation En kvinna genomgick en omfattande operation vid ett akutsjukhus. Kvinnan menar att hon under vårdtiden inte fick tillräcklig smärtlindring. Smärtlindringen gavs på ett sätt som hennes kropp har svårt att tillgodogöra sig och hon minns vistelsen som i ett töcken på grund att hon hade så ont. Kvinnan tycker att vårdenheten borde ha konsulterat en annan mottagning där hon är patient. Kvinnan har också synpunkter på en läkares dokumentation i journalen, hon menar att läkaren skrivit kränkande kommentarer och hon önskar rättning av dessa texter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02013 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel	Bristande smärtlindring och synpunkter på dokumentation En kvinna vårdades vid ett akutsjukhus på grund av en akut åkomma. Hon anser att hon fick mycket bristande smärtlindring och att hon inte togs på allvar under vårdtiden. Kvinnan menar att hon hade oerhörda smärtor men inte fick hjälp utan blev utelämnad med sin smärta. På grund av annan behandling inom sjukvården var hon ibland inte på plats under läkarnas rond och hon menar att beslut om smärtlindring därför bestämdes över huvudet på henne. Kvinnan har också synpunkter på anteckningar som skrivits i hennes journal under vårdtiden. Hon undrar vad som menas med vissa av dem och önskar en förklaring. Hon menar också att andra formuleringar i journalen inte är korrekta. Kvinnan anser att denna dokumentation inneburit att hon inte fick tillräcklig smärtlindring vid en stor operation senare. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02024 Minna Rimbe Resultat Resultat Bevakning: Utomlänspatient Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Ofullständig blindtarmsoperation En kvinna genomgick en blindtarmsoperation och hade ont efter operationen. Kvinnan fick genomgå undersökningar flertal gången för att kunna få klarhet varför hon hade så ont. Det visade sig att ca 4 cm av blindtarmen fanns kvar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02063 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information Bevakning: Utomlänspatient Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Utskriven trots stort vårdbehov och bristande information till anhöriga En mamma har synpunkter att hennes son skrevs ut från en akutenhet vid ett sjukhus efter en svår skallskada. Sonen ska ha varit mycket dålig när han skrevs ut och hade svårt att ta sig från vårdinrättningen. Ingen kontakt togs med anhörig och ingen uppföljande vård planerades. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02119 Minna Rimbe Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Lång väntan på akutmottagningen En kvinna kördes med ambulans till akutsjukhuset pga. svimningskänsla och väldigt högt blodtryck. Hon blev liggande i korridoren under 7 timmar utan att bedömas av en läkare. Under timmarna som gick kände hon sig starkare och bad att få åka hem. Hon frågade om hon kunde få veta hur provsvaren och EKG som togs hade varit hänvisades hon direkt till 1177 journalen utan att informeras. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02125 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Skada i lungan missades på akutmottagning En kvinna har vårdats på akutmottagning efter att ha fått en reaktion mot ett bedövningsmedel som hon hade överkänslighet för. På akutmottagningen upptäcktes inte andra allvarliga symptom i kvinnans lungor vilka har uppmärksammats av en annan vårdgivare senare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02191 Catarina Cassel Rydholm Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Önskar ändring i journaldokumentation En kvinna har upptäckt felaktigheter i journal som fördes vid hennes förlossning för tre år sedan. Hon har fått information från sjukhuset att hon måste ansöka hos Socialstyrelsen för att få infört avvikande åsikt och ifrågasätter det. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02256 Anna Arengård Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Begäran om loggutdrag En kvinna önskar journalkopior samt loggutdrag från vistelse på akutsjukhus. Hon undrar hur hon ska gå tillväga. Åtgärd: Informerar om kontaktvägar och beställning på akutsjukhuset. Detta skickas per post. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02275 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Missnöjd med undersökning/behandling på akutmottagning En man har sökt vård på akutmottagning efter en axelskada. På mottagningen upplevde mannen inte att personal tog hans berättelse på allvar utan enbart hjälpte honom att sy stygn. Därefter har mannen haft fortsatta problem med sin axel. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1904-02295 Christina Hegefjärd

Vård och behandling

Behandling

Ekonomi

Patientavgifter

Nekad operationsförbindelse för operation i annan region

En man blev nekad en operation i annat landsting av specialistläkare på ett akutsjukhus i Stockholm. Mannen hade haft kontakt med en specialistmottagning och prövat många olika behandlingar som inte hjälpte. Han fick remiss till specialist i annat landsting som ansåg att operation var det enda lösningen. Specialisten på akutsjukhuset, som skulle bekosta operationen, ansåg att mannen måste bli "sämre" innan operation kan bli aktuellt. Anmälaren blev upprörd och undrar varför man inte gör samma bedömning oavsett var man bor i Sverige. Han bekostade operationen själv i Finland och är nu helt återställd och arbetar heltid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1904-02305 Sari Kokkonen Nassef

Resultat

Resultat

Drabbades av hjärtinfarkt efter kranskärlsoperation

En man hade genomgått en kranskärlsoperation av hjärtat. På återbesöket en månad senare sa läkaren att allt såg bra ut. Efter åtta månader drabbades mannen av en hjärtinfarkt och nu fick han information om att den förra operationen inte alls gått som förväntat. Förbindelserna av kranskärlen var inte lyckade och läkarna har ingen tydlig plan för vad som ska ske härnäst. Mannen är rädd för att han ska hinna dö innan åtgärder sätts in.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1904-02322 Minna Rimbe

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Omhändertagande på akutmottagning

En kvinna hade sökt vård på en akutmottagning pga. kraftiga kräkningar och kraftig hjärtklappning. Hon hade sedan tidigare besvär med hjärtat och hon kände att hennes allmän tillstånd påverkades av kräkningarna. Hon beskriver att det tog 40 minuter innan någon kom till henne när hon ringde på ringklockan och att personalen inte viste sina uppgifter samt att hon kände att vården inte kändes trygg.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1904-02326 Siv Aronsson

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bevakning:

Ärendet delat, 1 nytt

Hade hjärtbesvär som inte undersöktes korrekt, hänvisades till psykiatrisk akutmottagning istället

En kvinna sökte en akutmottagning med hjärtbesvär, men blev inte korrekt undersökt. Istället transporterades hon till en psykiatrisk mottagning där hon fick ligga ensam på en brits och blev därefter intagen för tvångsvård.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1904-02334 Mats Haapanen

Kommunikation

Delaktig

Får inte svar på frågor om fortsatt behandling

Anmälaren har genomgått längre tids behandling vid akutsjukhus. Hon har ställt frågor om den fortsatta behandlingen men inte fått svar på sina frågor.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1904-02376 Minna Rimbe

Vård och behandling

Läkemedel

Bevakning:

Läkemedel

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Äldre man fick vänta på akut medicin

En 95-årig man inkom till akutmottagningen vid ett akutsjukhus på grund av andningsbesvär och slem i luftvägarna. På akuten fick han sedan ideligen ringa på personal och påminna dem om att han behövde inhalationsläkemedel. Hans närstående som kontaktar förvaltningen tycker inte att det ska gå till på det sättet. Hon menar att han fick tjata sig till mediciner trots sitt tillstånd.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1904-02424 Mats Haapanen

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Administrativ hantering

Intyg

Brister i undersökning, försenad behandling

Anmälaren föll omkull på arbetsplatsen. Fraktur uppstod i handleden. Efter en längre tids besvär blev anmälaren opererad. Sjukvården hade tidigare fokuserat sig på armbågen, men handleden lämnades obehandlad fram till det att operationen genomfördes. Det var en undersökning med magnetkamera som uppmärksammade skador i handleden. Läkaren upprättade ofullständigt sjukintyg.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02429 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Avliden under vistelse på akutsjukhus En man diagnostiserades med cancer och genomgick flera operationer för att ta bort ytliga tumörer. Senare upptäcktes tumörer även inuti kroppen, behandling för dessa dröjde och när cellgiftsbehandling sattes in var det försent och mannen avled. Hans hustru hade frågor om behandlingen som hon önskade hade satts in mycket tidigare i förloppet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02446 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Bevakning: Cancer	Magsmärtor utreddes i sent skede, visade sig vara obotbar cancer En kvinna har vissa sjukdomar i mag- och tarmsystemet. Förra året tillkom en del smärtor som hon inte haft tidigare och hon berättade om dem för sin läkare. Läkaren ansåg inte att det var så mycket att utreda utan förklarade smärtorna med hennes kända sjukdomar. Efter en tid stod kvinnan inte ut med smärtorna längre utan sökte läkaren igen och skulle då få bli remitterad till en magnetkameraundersökning. Läkaren sa att det skulle ta några månader för det var lång väntetid dit fast kvinnan begärde en akut undersökning. När kvinnan efter några månader genomfört undersökningen och fick resultatet visade det sig att hon hade långt framskriden obotbar cancer i buken. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02453 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Samtycke Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Sexuella trakasserier	Övergrepp vid undersökning En kvinna inkom till akutmottagning på akutsjukhus för ändtarmsbesvär. En manlig läkare undersökte kvinnan analt, först med ett finger, sedan med ett instrument. Samma instrument förde han sedan in i underlivet på kvinnan, som omedelbart gjorde klart att den hamnat fel. Läkaren reagerade inte omedelbart utan lät instrumentet vara kvar några sekunder. Han kommenterade inte händelsen och bad heller inte om ursäkt. Kvinnan upplevde det inträffade som ett sexuellt övergrepp. Kvinnan drabbades i samband med händelsen av besvär i underlivet, som hon tvingats söka hjälp för. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02470 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Rätt prover togs inte En kvinna remitterats till akutsjukhus på grund av besvär efter tandvårdsbehandling. Kvinnan har fått veta att fel prover tagits i samband med utredningen på sjukhuset och att rätt prover inte tagits på grund av kostnaden för dessa. Kvinnan har fortfarande inte fått rätt behandling för sina besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02471 Daniela Carlsson Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Skadades vid undersökning En kvinna genomgick en undersökning vid ett akutsjukhus. Vid undersökningen skulle prov tas av lungan, försök att göra detta skedde tre gånger och resulterade i lungan repades och att det blev hål på lungsäcken. Kvinnan drabbades av andnöd och fick uppsöka akut vård senare. På akutmottagningen vid samma sjukhus genomgick hon en åtgärd som sedan visade sig varit mer till skada än nytta. Hon upplevde under besöket på akuten också att personal var otrevlig, en sjuksköterska talade till henne på ett otrevligt sätt och hon kände sig utslängd trots att en läkare sagt att hon kunde stanna kvar och invänta närstående för att få hjälp med transport hem. Hon fick också fel läkemedel tilldelat sig under denna vistelse. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02505 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Inställd operation och bristande information En kvinna som skulle opereras vid ett akutsjukhus har flera gånger drabbats av att operationen inte blivit utförd. Kvinnan har inte fått ordentlig information om orsakerna. Hon är besviken och ledsen över hur hon har behandlats och menar att vårdgarantin inte uppfylls. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02562 Daniela Carlsson Resultat Resultat	Komplikation efter operation En man opererade sin hand för över ett år sedan vid en specialistklinik på ett akutsjukhus och har fortfarande besvär av smärta. Han har fått höra att det har läkt snett. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1905-02984 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling		Synpunkter på behandling En man inkom med ambulans till ett akutsjukhus efter att några dagar tidigare genomgått en mindre operation av näsan vid en specialistmottagning. På sjukhuset fick han veta att hans ena lunga var punkterad och en åtgärd genomfördes omedelbart. Denna åtgärd skedde utan bedövning. Mannen fick därefter åka hem efter tre dygn. En månad senare operades han vid ett annat akutsjukhus. Mannen är besviken på sjukhuset där åtgärden utfördes när lungan var punkterad, han har fortfarande problem med andningen och mår allt sämre. Han drabbas också av ideliga infektioner i halsen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-01949 Siv Aronsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen		Fel i journal En man har synpunkter på att en läkare som varit inhyrd på ett akutsjukhus skriver felaktigheter om denne i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt kontaktuppgifter till patientvägledare.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-01952 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Förlossning och eftervård		Brister i vård och behandling En kvinna åkte in till förlossningen för att värkarna hade satt igång och vattnet hade gått. Kvinnan hade tidigare haft besvärliga förlossningar och var orolig inför denna. Hon kom till förlossningen på ett akutsjukhus och fick höra att personalen hade väldigt mycket att göra och att de var så stressad. Kvinnan skickades hem med buss eftersom ingen kunde ordna en sjukresa. Kvinnan fick smärtstillande och medicin för att stoppa värkarna. Kvinnan hann bara vara hemma en stund och sedan fick hon åka in igen. Vid förlossningen fick hennes barn hjärtstillestånd. Kvinnan upplevde att det var stressande för henne att höra hur mycket personalen hade att göra hela tiden. Hon tyckte det var fel att en höggravid kvinna med smärta och läckande vatten ska behöva sitta på en buss i fyrtio minuter. Hon undrar också om det påverkade barnet och att det var därför det blev ett hjärtstillestånd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1904-01957	Anna Arengård	Bristande hygien på akutsjukhus En kvinna vårdades på en kirurgisk vårdavdelning på akutsjukhus. Hon delade sal och därmed toalett med ytterligare tre personer. Under hennes dagar hon var inneliggandes såg hon inte att toaletten blev städad. Det var kiss på golvet och på toaletten. Någon hade kräkts i handfatet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Omvårdnad		
Telefon **Akutsjukhus** V1904-01983	Theodor Ricklefs	Sent inställd operation En kvinna var planerad för operation och infann sig på mottagningen på avtalad tid. Fick sedan vänta ett flertal timmar efter den planerade tiden då hon fick besked om att operationen var inställd på grund av resursbrist. Kvinnan har inte fått någon ny tid och hon uppfattar det som osäkert om hon kommer få ersättning för sent inställd operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Information		
Telefon **Akutsjukhus** V1904-01986	Moses Hadi	Utebliven information och kommunikation med anhöriga En kvinna framför att ett sjukhus har balsamerat hennes avlidna mor utan information till och kommunikation med de anhöriga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Information		
Telefon **Akutsjukhus** V1904-01988	Christina Hegefjärd	Planerat kejsarsnitt blev vanlig förlossning En kvinna utlovades planerat kejsarsnitt, men förlossningen startade i förtid och hon nekades kejsarsnitt. Hon fick inte någon möjlighet att framföra sina synpunkter, hon bemöttes kyligt och hade en mycket tråkig upplevelse av förlossningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Bevakning: Förlossning och eftervård		

Telefon **Akutsjukhus** V1904-01990	Daniela Carlsson	Kvinna nekad undersökning och bristande kommunikation på akutmottagning En kvinna åkte in till en akutmottagning för gynekologi på grund av blödning. Hon fick information av läkaren att det bara var att komma tillbaka om hon fortsatte blöda mycket. Hon fick lämna blodprov och åkte sedan hem. Dagen efter blödde hon fortfarande rikligt och kände sig yr. Hon åkte då in igen till akutmottagningen gynekologi och fick besked att hon kunde slå sig ned och vänta på en läkare. Hon väntade i sju timmar och sedan fick hon gå hem utan en undersökning. Läkarna hade så mycket att göra och de skulle inte hinna med henne idag. Hon kunde komma tillbaka dagen efter. Kvinnan blev väldigt besviken och hade önskat att hon fått den informationen tidigare. Hon upplevde också att sjuksköterskan var otrevlig när hon talade med henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1904-01995	Emma Lagerholm	Lång väntetid i väntrum, otrevligt bemötande av receptionist En personal från kommunen som är med en brukare vid en specialistmottagning har synpunkter på att de har fått vänta i flera timmar i väntrummet, trots att brukaren hade en inbokad tid. När personalen talade med receptionisten om detta ska bemötandet av denna varit mycket dåligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande		
Telefon **Akutsjukhus** V1904-01999	Christina Hegefjärd	Fullt i regionen för planerat kejsarsnitt En kvinna har löfte om planerat kejsarsnitt, men den tid hon utlovats är det fullt på sjukhuset hon önskat. Vid en kontroll visade det sig att det var fullt på samtliga förlossningsavdelningar i regionen. Pappan undrar hur de ska göra, ska de själva ringa till förlossningsavdelningar i annat län? Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att ansvarig förlossningsavdelning kommer att se till att tid finns för planerat kejsarsnitt men att det eventuellt kan bli utanför länet.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Förlossning och eftervård		

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02014 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjning på röntgensvar En kvinna hade genomgått en demensutredning och skallröntgen. Hon hade väntat på svar från undersökningen och var orolig för resultatet. Hon kontaktade kliniken och fick till svar att det fanns tid till läkaren först två månader senare vilket hon tyckte var lång väntan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02018 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Felaktig bedömning efter operation En man gjorde en ortopedisk operation efter en fraktur. Operationen gjordes i ett annan region. Vården efter operation gavs på sjukhuset. Bedömning efter röntgen var att anmälaren kunde belasta fullt ut. Mannen hade svåra smärtor och efter ett antal veckor sökte han åter vård. Ny röntgen gjordes och läkarna konstaterade att de gjort en felbedömning. Mannen blir tvungen att opereras igen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hänvisar till sjukhusets patientvägledare.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02022 Catarina Cassel Rydholm Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Utlovat telefonsamtal med läkare uteblir En kvinna med inflammatorisk tarmsjukdom har gjort en undersökning. Läkaren skulle ringa och meddela svar. Samtalet uteblev. Anmälaren beskriver även otrevligt och inte empatiskt bemötande i samband med undersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger telefonnummer till sjukhusets patientvägledare.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02031 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Blev nekad medicin Anmälaren blev nekad medicin vid specialistmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02036 Vård och behandling Behandling	Moses Hadi	Utebliven behandling En kvinna framför att hennes avlidne bror inte fick tillräcklig med behandling vid en mottagning vid ett sjukhus. Brodern avled. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02046 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Frågor om läkemedelsbehandling En anmälare har synpunkter och funderingar kring en närståendes medicinering. Den närstående lider av demens och har inte tagit ordinerade läkemedel enligt anvisningar. Anmälaren har medicinska frågor kring detta och undrar om ansvaret kring detta ska ligga på patienten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta vårdgivaren för att få svar på sina frågor.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02048 Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på anteckning i journal En man har synpunkter på innehållet i en journalanteckning i hans journal. Han anser att det är sjuksköterskans egna synpunkter som är dokumenterade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger kontaktuppgifter till sjukhusets patientvägledare. Information om att journalanteckningar ska vara relevanta för vården.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02049 Kommunikation Bemötande	Daniela Carlsson	Bristfälligt bemötande på akutsjukhus En man fick ett dåligt bemötande av en läkare på en mottagningen vid ett akutsjukhus. Han fick höra att han inte var välkommen dit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02051 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Remiss avslagen trots stora besvär En make ställer sig frågande till varför hans fru inte får komma till en specialistmottagning på ett akutsjukhus för bedömning/åtgärd. Remiss har skickats till en mottagning men avslagits trots att frun har svåra smärtor efter en operation i ett annat land. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02060 Daniela Carlsson Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Kvinna fick inte information om biverkningar av spiral på akutsjukhus En kvinna gjorde en abort på ett akutsjukhus och i samband med det fick hon en kopparspiral. Hon fick väldigt knapphändig information om eventuella biverkningar och beskrev att hon fick mycket problem under flera år men förstod inte att det berodde på spiralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02080 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Synpunkter på specialistläkarbesök En man med en reumatisk diagnos som han haft sedan har var barn har varit på årlig kontroll hos specialistläkare. Han har synpunkter på läkaren. Han anser att läkaren inte tog hans besvär på allvar och att han inte fick göra röntgen trots att det är flera år sedan kontroll gjordes och besvären ökat. Han blev först undersökt av en läkarstudent vilket han också har synpunkter på. Han önskar byta läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren fick en blankett från sjukhuset för att göra anmälan via säkerhetshandläggare.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02087 Minna Rimbe Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bristfällig information vid allergi En kvinna sökte vård på akutsjukhusets akutmottagning pga. eksem i ansiktet. Hon fick information om att hon hade kattallergi utan att några allergiprover togs. Senare visade det sig att allergin inte handlade om kattallergi utan kvalster. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02096	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter ingrepp i foten En man genomgick en enklare operation i foten på akutsjukhuset. Efteråt har han problem med känseln och trots många försök har han inte lyckats komma i kontakt med läkaren. Han är besviken över svårigheterna och vill ha förklaring och svar.
Resultat Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till synpunktshandläggare på sjukhuset.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02102	Theodor Ricklefs	Motstridig information vid skada efter operation En kvinna har opererats och därefter fått svåra biverkningar i form av halvsidig ansiktsförlamning. Kvinnan är nu bland annat i behov av tandläkarvård till följd av detta. Kvinnan har nekats tandvårdsbidrag och uppfattar att tandvårdsenheten tycker att behandlande läkare ska sköta detta. Läkare hänvisar i sin tur till tandvårdsenheten.
Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02104	Moses Hadi	Intyg En kvinna har synpunkter på en läkares hantering av intyg vid ett sjukhus. Kvinnan bad om att få läsa intyget först innan det skickades till försäkringskassan. Trots läkarens löfte skickades intyget direkt till försäkringskassan.
Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02122	Theodor Ricklefs	Skada efter bedövningsmedel vid röntgen En kvinna genomförde en lungröntgen efter misstänkt tumör. Kvinnan fick ett bedövningsmedel som hon inte tål vilket enligt kvinnan tidigare har dokumenterats. På grund av detta mådde kvinnan väldigt dåligt och blev inlagd på akutklinik.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Bevakning: Läkemedel		

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02123 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Närstående missnöjd med läkare kring olika beslut En anmälare har synpunkter på läkares bedömning av en närstående som är tonåring. En läkare ska ha sagt att patienten måste opereras och en annan har gjort bedömningen att patienten inte ska opereras. Anmälaren anser att patienten blir sämre och sämre och fruktar för dennes liv. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått telefonnummer till patientvägledare.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02127 Theodor Ricklefs Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Bevakning: Läkemedel	Bristande uppföljning av specialistmottagning En kvinna genomgick en röntgen vilken ledde till stora komplikationer efter en reaktion mot bedövningsmedel. Remissen för röntgen utgick från aktuell klinik och kvinnan upplever inte att kliniken har följt upp henne efter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02128 Sari Kokkonen Nassef Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om annan medicinsk bedömning och egenremiss till gynekologisk läkare En kvinna har varit på en gynekologisk specialistmottagning på ett sjukhus och har fått besked om att hon behöver opereras. Kvinnan är missnöjd med beslutet och vill veta hur hon ska gå tillväga för att få en annan medicinsk bedömning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit sedvanlig information om annan medicinsk bedömning och egenremittering.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02132 Christina Hegefjärd Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Bristande dialog på akutsjukhuset, maken är kroniskt sjuk En kvinna är besviken över dialog och bemötande från vårdpersonal på kirurgisk avdelning på akutsjukhuset där hennes man vistas. Hon är mån om att informera personal och efterfråga uppgifter, men hennes synpunkter tas inte emot på ett bra sätt. Eftersom maken har en kronisk neurologisk sjukdom har kvinnan värdefull information om hur maken ska vårdas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02134 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntan på röntgensvar En anmälare har synpunkter på att han har fått vänta länge på att få reda på svaret efter en röntgenundersökning, trots att han har ringt och påmint om detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02137 Sari Kokkonen Nassef Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Inställd operation En man skulle genomgå en operation. Han fick en tid för operationen efter två och en halv månad vilken sedan ställdes in på grund av resursbrist. Han fick en ny operationstid igen efter ytterligare tre månader. Under tiden han väntade på operationen, var mannen tvungen att ta antibiotika för att undvika infektioner. Detta gjorde honom isolerad i hemmet, men han hade ett arbete som gjorde att han kunde arbeta hemifrån. Han kunde dock inte gå ut, lämna eller hämta sina barn från förskolan eller ha vänner på besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Även erhållit information om vårdgarantikansliet, vilket vårdgivaren inte informerat om.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02140 Emma Lagerholm Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Behandling	Operationer skjuts upp En anmälare har synpunkter på att operationer av en närstående som har varit med om en olycka har skjutits upp vid flera tillfällen. Den närstående har varit fastande inför operationerna som sedan inte har blivit av. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har också fått följande information gällande inställda operationer: Om en operation ställs in av andra skäl än medicinska har patienten rätt till ersättning. Förutsättningen är att patienten fått beskedet mindre än 48 timmar före tiden för operationen.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02158 Gunilla Eriksson Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Utebliven behandling på akutmottagning En kvinna menade att hennes behandling blev fördröjd på akutmottagning då hon inte fick blodproppshämmande i tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02164	Moses Hadi	Skadad efter operation En kvinna blev skadad efter en operation vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Resultat Resultat		
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02173	Minna Rimbe	Bristfälligt resultat efter operation En kvinna hade brutit lårbenet och opererades på akutsjukhuset. En tid efter operationen fick hon veta att spikarna satt löst men behövde inte åtgärdas. Hon ramlade på nytt så hade spikarna lossnat och hon behövde opereras igen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling Resultat Resultat		
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02180	Sari Kokkonen Nassef	Skadades i benet vid halkolycka, har fortfarande besvär En man halkade i duschen och skadade benet för tre år sedan. Han fick inte genomgå någon ordentlig röntgenundersökning utan läkaren konstaterade att det inte förelåg några skelettskador, däremot två sår. Såren läkte långsamt och orsakade djupa ärr. Mannen känner fortfarande tryck i benet där han skadade sig när han rör sig snabbt. Mannen var hos läkare i ett annat ärende där denna läkare inspekterade och kände på ärren och menade att han troligtvis fått en skada på benhinnan. Mannen anser att han fått fel diagnos från början och läkaren borde ha genomfört en röntgenundersökning när olyckan inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02197	Sari Kokkonen Nassef	Nekas journalkopior En man uppger att hans identitet har kapats och han har nu svårt att få ut sin journal. Identitetskapning har hänt honom tidigare i livet och gör att han får olika slags problem med vården, till exempel att vården inte ger honom de undersökningar och behandlingar han önskar. Mannen har svårt att bli betrodd, anser han. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att kontakta polisen.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02200 Siv Aronsson Kommunikation Delaktig	Kvinnan kände sig inte delaktig då läkare glömt läsa journal innan en operation En kvinna har synpunkter på att en narkosläkare inte läst hennes journal innan en ögonoperation. Då kvinnan har andra somatiska sjukdomar finns det dokumenterat i journal hur narkos ska ges. Hon fick stå på sig gentemot läkaren för att denne skulle göra rätt. Han kunde ha gjort henne illa och nu är hon orolig för nästa operation som ska göras på andra ögat. Kvinnan behöver känna sig delaktig och träffa narkosläkare innan nästa operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02217 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Oklarheter med diagnos En kvinna hade utretts på många olika sjukhus inom ortopedi och neurologi. Hon fick diagnos som hon anser att inte stämma överens med hennes besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02222 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Lång väntan på operation och bristande telefontillgänglighet En man skulle genomgå en bukoperation. Han fick en kallelse till operationen men var tvungen att avboka den då hans far var mycket sjuk. Sedan var han tvungen att själv genomgå en annan, mer akut operation. Därefter har han själv försökt kontakta kliniken, men inte hört något mer från dem. Mannen önskar få en ny kallelse till operation så snart som möjligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till vårdgarantikansliet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02233 Minna Rimbe Dokumentation och sekretess Patientjournalen Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Örat undersöktes inte En pojke hade ont i örat och föräldrarna tog honom till akutmottagningen. Ingen bedömning gjordes och det blev ingen läkarundersökning. Trots detta kom det en faktura med patientavgift. Denna faktura togs sedan bort av kliniken men det fanns också uppgifter om pojken i journalen om tester som inte hade gjorts. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02252	Sari Kokkonen Nassef	Felaktig läkemedelsförskrivning och bristande bemötande av sjuksköterska En kvinna har kontakt med en specialistsjuksköterska. Specialistsjuksköterskan har rätt att förskriva läkemedel, vilket hon gjort. Dessa läkemedel orsakade kvinnan svår uttorkning, yrsel och njurbesvär. Kvinnan fick söka sig till ett akutsjukhus där läkarna avslutade medicineringen med motiveringen att den inte behövdes. När kvinnan sedan gick på återbesök till sjuksköterskan sa denna att "du kan ta medicinen ändå fast den hade så svåra biverkningar". Vid ett annat tillfälle tittade kvinnan i en broschyr med information om hennes sjukdom. Då kommenterade sjuksköterskan "den broschyren behöver du inte läsa. Jag kan allt om sjukdomen". Kvinnan ansåg att det var en märklig kommentar för det är ju kvinnan som ska lära sig om sjukdomen, inte sjuksköterskan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02281	Daniela Carlsson	Fel medicin utskriven på akutsjukhus En man vårdades inneliggande på ett akutsjukhus och han blev ordinerad en medicin han inte ska ta. Det stod tydligt i hans journal att han inte kan ta medicinen på grund av sitt hälsotillstånd. Under vårdtiden blev han av med sina ägodelar och ingen i personalen kunde säga hur det gått till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier		
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02291	Tua Myhrman	Bristande smärtlindring och omhändertagande av barn Ett litet barn opererades vid ett akutsjukhus. Efter operationen hänvisades barnet till hemsjukvård. Det visade sig snart att barnet hade otillräcklig smärtlindring och sjukhuset fick uppsökas på nytt. När familjen gjorde detta hade akutmottagningen ingen kunskap om barnets åkomma eller hur operationsområdet skulle hanteras. Efter två dygn då barnet haft mycket ont skrevs han in på sjukhuset igen. Barnets mamma som kontaktar förvaltningen menar att allting gått fel vilket skapat lidande och oro hos både barnet och föräldrarna. Hon har synpunkter på bristande information och omhändertagande efter operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02298 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Missnöjd med cancervård En kvinna med kronisk lågintensiv cancer har synpunkter på att en läkare tänkte sätta in cancerbehandling utan ordentlig utredning kring hennes aktuella besvär. Hon hade genomgått en ultraljudsundersökning och där vätska hade tömts från en vätskefylld blåsa. Vätskan sparades inte så inga tester kunde utföras. Kvinnan stod på sig och fick genomgå en ny tömning och det visade sig att det inte fanns några cancerceller och behandling behövde då inte sättas in. Anmälaren ställer sig frågande till hur läkaren kunde boka in en svår och omfattande behandling utan klara besked. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02302 Emma Lagerholm Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Felaktigt cancerbesked, inget stöd En kvinna låg inlagd på en avdelning vid ett akutsjukhus efter att ha inkommit med smärta. Hon lider av kronisk lågintensiv cancer och går på regelbundna kontroller för detta vid ett annat sjukhus. Under vårdtiden gjordes en röntgenundersökning och kvinnan fick träffa två läkare som gav henne information om att hon hade en stor cancertumör. Hon blev chockad av beskedet och tyckte det var dåligt att ingen närstående hade ringts dit för att stötta henne i samband med detta. Det visade sig senare att det inte var en cancertumör man hade sett på röntgenbilderna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02304 Tua Myhrman Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bristande journalhantering En kvinna menade att en verksamhet vid ett akutsjukhus spred hennes journaler till andra vårdinrättningar. Enligt kvinnan sker detta av personliga skäl för att skada henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02306 Tua Myhrman Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Synpunkter på journalhantering En kvinna ansåg att en verksamhet vid ett akutsjukhus ägande sig åt bristande journalhantering. Enligt kvinnan skickas hennes journaler runt mellan vårdpersonal och vårdinrättningar. Kvinnan menar att hon inte får rätt vård på grund av detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02307 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi Bevakning: Utomlänspatient Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Fråga om patientavgift En man har besökt en akutmottagning och har fått hem en faktura på 400 kronor. Han undrar om detta stämmer och tillägger också att han bor i ett annat landsting. Åtgärd: Anmälaren har fått information om att ett besök vid en akutmottagning kostar 400 kronor inom Region Stockholm.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02317 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Skadad vid fall på sjukhus En kvinna som vårdades vid ett akutsjukhus föll under vårdtiden och slog sig illa i huvudet. Hon har därefter vårdats vid flera olika vårdinrättningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02320 Tua Myhrman Resultat Resultat Bevakning: Läkemedel	Skada vid operation En kvinna opererades vid ett akutsjukhus och drabbades av oförutsedd skada under operationen. Kvinnan fick efteråt uppsöka vård akut och har fått antibiotikabehandling. Hon har ont och menar att händelsen ledde till obehag och oro. Kvinnan betonar att hon fortfarande har tillit till läkaren och att hon inte har något klagomål, men hon vill inte att detta ska hända någon annan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02329 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Tua Myhrman	Fråga om omhändertagande och ansvar En kvinna vars pappa är mycket dement undrar över vårdens ansvar för omhändertagande. Kvinnan undrar hur ett akutsjukhus hanterar situationen om hennes pappa inkommer dit på oplanerat besök utan att hon som närstående har möjlighet att vara med. Enligt kommunen, som kvinnan kontaktat, har sjukhuset ansvar för pappan när han inkommit till sjukhuset. Kvinnan menar att hon har svårt att se det med tanke på hur det brukar se ut rörande en akutmottagnings bemanning och omvårdnadsåtgärder. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02330 Kommunikation Bemötande Bevakning: Förlossning och eftervård	Tua Myhrman	Bristande hjälp efter förlossning En kvinna upplevde att hon fick ett dåligt bemötande av personalen efter förlossningen vid ett akutsjukhus. Kvinnan menar att hon behövde mer hjälp eftersom hon inte hade någon partner med sig, hon upplevde dock att personalen inte var behjälplig med exempelvis matservering. Hon menar också att personalen visade med sitt kroppsspråk att de inte ville hjälpa henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02336 Kommunikation Bemötande	Theodor Ricklefs	Synpunkter på bemötande inför röntgenundersökning En kvinna blev uppringd en halvtimme inför en röntgenundersökning av personal som undrade var hon var. Personal insisterade på att kvinnan hade skrivit in sig i receptionen vilket hon själv hävdar att hon inte hade gjort. Kvinnan upplevde personalens bemötande som aggressivt och tog illa upp av detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02351 Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Mats Haapanen	Fel öga opererades Anmälaren led av tunga ögonlock som skymde synen. Efter en tids kontakt med sjukvården inbokades anmälaren för operation vid specialistmottagning. Emellertid, vårdpersonalen beslutade att operera det öga som fungerade bäst, resultatet var inte lyckat, nu fungerar detta öga sämre än det andra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Feldebiterad
Akutsjukhus		Anmälaren ansåg att han blivit feldebiterad vid sjukhus.
V1904-02359	Mats Haapanen	
Ekonomi		
Patientavgifter		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Svårigheter att få sjukintyg från läkare på akutsjukhus
Akutsjukhus		En man fick smärta i axeln och åkte till akutmottagning. Han blev undersökt, men fick inte något giltigt sjukintyg. När han efterfrågade det blev han hänvisad till sin husläkare som inte visste något om mannens axelbesvär.
V1904-02367	Christina Hegefjärd	
Administrativ hantering		
Intyg		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning:		
Utomlänspatient		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Telefon		Orolig över svar från undersökning
Akutsjukhus		En kvinna har genomgått en röntgenundersökning på en specialistmottagning på ett sjukhus och har nu fått resultaten. Kvinnan har frågor kring resultaten och har pratat lite med sin husläkare. Då hon har kvarstående frågor och behöver genomgå flera undersökningar för att fastställa om hon har en cancersjukdom eller om det är något inflammatoriskt vill hon inte vänta mer än en månad för att få komma på återbesök till mottagningen. Kvinnan vill få råd om hur hon ska göra.
V1904-02371	Sari Kokkonen Nassef	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit råd om att ta kontakt med sin kontaktsjuksköterska vid sjukhusets specialistmottagning.
Bevakning:		
Cancer		

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02372 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i undersökning och bemötande, fördröjd diagnos En kvinna med kraftiga smärtor från ändtarmen sökte akutsjukvård. Hon blev även inlagd på kirurgisk avdelning. Anmälaren beskriver att det var brister i undersökning, utredning och bemötande. Kvinnan fick upprepade gånger be om hjälp och smärtlindring. Efter lång tid konstaterades cancer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02378 Anna Arengård Resultat Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård	Skador på barnet vid förlossning En kvinna inkom till förlossningsklinik med värkar. Vattnet hade gått. Kvinnan blev hemskickad, trots att det var mitt i natten, med preparat för att avstanna värkarna. Det det var hennes andra förlossning. Kvinnan inkom senare till förlossningsavdelningen och har ytterligare synpunkter på det omhändertagandet. Barnet har nu konstaterats en hjärnskada (CP-skada), förmodligen till följd av att hjärtljuden gick ner under förlossningen och att barnet sedan fick hjärtstillestånd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02395 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Avliden på akutsjukhus pga felbehandling? En man avled på akutsjukhus då han låg inlagd för en behandling. Mannens svägerska har fått information om att sjukhuset själva startat en utredning av händelsen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Informerar om att hon kan be vården att få ta del av internutredningen.

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02404 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Emma Lagerholm	Missad cancer trots undersökning En kvinna genomgick en mammografiundersökning och fick höra att allt såg bra ut. Det visade sig senare att hon hade en aggressiv bröstcancer som hade hunnit sprida sig till lymfsystemet, enligt en närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02420 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Moses Hadi	Biverkningar En kvinna framför att hon fick olika typer av bieffekter efter medicinering av en läkare vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02421 Resultat Resultat	Moses Hadi	Komplikationer efter en operation En kvinna har fått problem med foten efter en operation vid en ortopedmottagning vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02432 Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Theodor Ricklefs	Bristande information i samband med knäskada En man har besökt en ortopedisk mottagning efter en knäskada. Läkare på mottagningen bedömde att ingen operation skulle genomföras utan mannen kunde bli bättre genom rehabilitering. Mannen upplevde därpå att han inte blev informerad om vilken sorts rehabilitering han behöver eller var han skall söka denna. Vidare ifrågasätter mannen att ingen operation genomfördes samt att han inte fick någon smärtstillande medicin utskriven. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02452 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Behandling. bedömning och bemötande på akutmottagning En kvinna med svåra symtom på astma sökte akutmottagning. Hon upplevde att hon inte fick adekvat behandling, att korrekta prover inte togs och hon fick inte ett bra bemötande. Hennes besvär togs inte på allvar och hon blev inte lyssnad till enligt anmälaren. Anmälaren har synpunkter på anteckning i journalen gällande inringande anhörig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till patientvägledare och ansvarig på akutkliniken.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02455 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Missade strokediagnos på akutmottagning En äldre man sökte för flera år sedan akutmottagning på sjukhuset med symtom från huvud, illamående och svårt att gå. Han skickades hem men sökte enligt anmälaren vård på annat sjukhus där stroke konstaterades. Mannen har nu avlidit. Anmälaren har synpunkter på den bristfälliga undersökning som fördröjde diagnos och behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02457 Theodor Ricklefs Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Förlossning och eftervård	Bristande information i samband med akut kejsarsnitt En kvinna har genomfört ett akut kejsarsnitt på förlossningsklinik. I samband med detta fanns det misstanke om att man av misstag hade skadat kvinnans urinblåsa. Detta informerades kvinnans anhöriga om men inte kvinnan själv, detta ledde till stor oro för kvinnan som skulle ha velat bli informerad personligen. När hon påpekade detta för läkare efteråt upplevde hon att denne inte tog hennes oro på allvar utan bemötte henne på ett avvisande och förminskade sätt. När kvinnan har läst sina journaler kring tillfället så finns inget om detta noterat i dessa. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02458 Mats Haapanen Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i omvårdnad Anhörig transporterade anmälaren till akutsjukhus. Eftersom hon tidigare blivit opererad i magen var hon i behov av regelbundet intag av föda och dryck. Hon fick ingen som helst hjälp under den långa väntetiden vid akutmottagningen att intaga mat och dryck. Omvårdnaden brast även på andra sätt och hon fick även läkemedel som orsakade problem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02464 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Svimmade efter kraftig blödning vid missfall, sjuksköterska sa att kvinna lurades En kvinna hade fått missfall och drabbades av stora blödningar. Hon sökte hjälp på en akutmottagning där sjuksköterskan i den första bedömningen bad kvinnan sitta ner och vänta. Kvinnan satt en stund men gick sedan fram till sjuksköterskan igen och förklarade att hon mår jättedåligt och blöder kraftigt. På nytt bad sjuksköterskan kvinnan att sitta ned och vänta. Den tredje gången när kvinnan skulle resa sig upp svimmande hon och föll till golvet. Sjuksköterskan hördes säga "hjälp henne inte, hon luras bara". När kvinnan vaknat till och sedan fått hjälp blev hon akutopererad för att blödningarna skulle stoppa. Kvinnan vill göra anmälan till förvaltningen så att ingen annan ska drabbas av likadant bemötande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02488 Theodor Ricklefs Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Bristande information kring undersökningstid En man som nyligen diagnosticerats med cancer inväntar en undersökningstid. Mannen blev uppringd av en specialistmottagning och erbjuden en tid en förmiddag men kunde då inte ta tiden eftersom han redan hade ätit frukost och behövde vara fastande. Ingen ny tid erbjöds enligt mannen och han är nu osäker på vad som kommer hända. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren informeras om rätten till fast vårdkontakt. Kommer att åter kontakta aktuell mottagning och söka information kring framtida planering. Återkommer till patientnämnden vid behov.

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02493 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Bristande återkoppling och information En kvinna men tre autoimmuna sjukdomar upplevde bristande återkoppling och information till henne gällande hennes provsvar, om en ny diagnos och uppföljning. Det hade hållits vårdkonferens mellan olika specialister men patienten fick inte själv information om den nya diagnosen som hade registrerats. Det gick sex veckor innan hon fick träffa en läkare för att få information om den nya diagnosen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02516 Kommunikation Bemötande	Anna Arengård	Bristande bemötande och uttalande En kvinna med flera neurologiska sjukdomar har under mycket lång tid tillhört en neurologisk klinik på akutsjukhus. Kvinnan vände sig dit då hon inte hört av kliniken och var i behov av deras resurser. Kvinnan upplever sig avvisad av sjuksköterskan och därmed kliniken när man hänvisade till brist på neurologer. På grund av bristen visste inte sjuksköterskan om kvinnan kunde få komma till kliniken. Detta skulle en läkare göra bedömning kring. Kvinnan som är beroende av uppföljning, medicinering och utredning av nytillkomna besvär blev mycket besviken och kommer därför att uppsöka till en annan klinik. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02519 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Felaktig information En kvinna vill framföra att vårdpersonalen inte informerade henne vad sjukhusets kurator kunde hjälpa till med efter att hon hade råkat ut för en skada. Hon hade fått fel information av vårdpersonalen gällande ersättning vid vårdskada och ingen informerade henne om patientförsäkringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02521 Administrativ hantering Brister i hantering	Catarina Cassel Rydholm	Lång väntan på svar på gjord undersökning inför operation En man har gjort en undersökning av hjärtat inför en operation hos annan vårdgivare. Mannen upplever att det tagit lång tid för svaret på gjord undersökning att komma till den remitterande opererande enhet som ännu inte fått svaret. Han har själv fått ringa runt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att en tänkbar orsak är att specialist ska tolka svaret.

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02545 Daniela Carlsson Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer	Felaktigt beslut om operation på akutsjukhus En kvinna fick bröstcancer och opererades tre gånger i samband med en studie som pågick på sjukhuset då. Det har efter detta visat sig att hon inte alls var kandidat för den typen av operationer. Kvinnan fick ingen uppföljning sedan efter den här studien. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02552 Christina Hegefjärd Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Sekretess kring inläggning på akutsjukhus En man fick inte information om sin sambos sjukhusvistelse och är ledsen och besviken över det. Han ifrågasätter vilka som har rätt till information om hennes vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att kvinnan själv kan ha framfört önskemål om vilka som ska få ta del av hennes sjukhusvård och detta har då noterats i journalen.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02561 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Utebliven undersökning och delaktighet samt komplikation vid förlossning En kvinna som på grund av sina tidigare besvär hade fått rekommendationer till att få möjligheten till en snabb förlossning, fick trots önskemål ingen möjlighet till kejsarsnitt vid en kvinnoavdelning vid ett sjukhus. Personalen missade dessutom att undersöka henne. Förlossningen tog tio timmar och förlossningen var traumatisk för kvinnan. Avdelningen har inte heller journalfört fallet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02574 Daniela Carlsson Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Informerar om rätt att spärra sin journal Åtgärd:Anmälare önskar få information kring spärr av journal. Ger information om vad som gäller vid spärr och kontaktuppgifter till patientvägledare.

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02584 Resultat Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård	Minna Rimbe	Skada vid kejsarsnitt En kvinna hade skadats vid ett kejsarsnitt och hade sedan en månad varit inneliggande på sjukhus. Hennes tarm hade skadats av kejsarsnittet och hon hade inte kunnat skrivas ut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02585 Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Sexuella trakasserier	Daniela Carlsson	Brister i information och bemötande En anmälare hade varit på läkarbesök på akutsjukhus och det hade brustit i information. Både felaktig information och utebliven information från läkaren. Det var även felaktig journalföring. Vid ett tillfälle var det en läkare som var väldigt närgången och gränsöverskridande. Läkaren respekterade inte anmälarens integritet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1904-02591 Vård och behandling Behandling 	Gisela Rosenquist	Nekad operation En kvinna med behov av bystförminskning har blivit nekad operation. Enligt husläkaren har specialistmottagningen skickat remissen åter med kommentaren att patienten måste gå ner i vikt först. Kvinnan har synpunkter på att hon nekas operation på grund av vikt, då problemen med brösten är ett hinder för motion och rörelse. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att medicinska bedömningar görs utifrån det bästa för patient och för att uppnå bästa behandlingsresultat. Hänvisar till husläkaren som hanterar remissförfarandet för mer information.

Telefon **Akutsjukhus** V1905-02649	Anna Arengård	För tidig utskrivning En man inkom till akutmottagning på akutsjukhus med magsmärtor. Mannen sändes hem och ombads komma åter vid försämring. När mannan kom åter uppdagades en brusten blindtarm och han opererades. Därefter ansågs han medicinskt klar och vården ville skriva ut honom från slutenvården. Mannen hade dock fått epileptiska anfall under tiden och var alldeles för skör för att åka hem. Detta togs ingen hänsyn till. Mannen har en pågående utredning för epilepsi på annat akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02034	Anna Arengård	Omhändertagande på akutklinik En kvinna inkom till akutmottagning på akutsjukhus. Där fick hon träffa en läkare som hon upplevde hade ett bristande bemötande. Läkaren lyssnade inte på patienten och avbröt henne under samtal. Kvinnan fick inga svar på sina frågor och fick oklara besked om hon skulle vara fastande eller ej. Trots att det står skrivet i journalen att kvinnan inte får lämnas oövervakad på grund av återkommande epileptiska anfall, lämnade läkaren henne ensam i ett eget rum. Kvinnan fick utskrivet antibiotika, som felaktigt lades till apo-dosen, vilket fick följden att den skulle nå anmälaren först efter en vecka. När patienten påtalade detta skrevs ett nytt recept, men dubbel dos. Patienten hämtade ut denna i tron att hon skulle behöva ta alla tabletterna. På grund av detta har hon fått extra kostnader och tabletter hon inte kommer att behöva. Kvinnan har även synpunkter på att hon inte fick laktosfri kost, trots att det står i journalen samt att hennes födoämnesintolerans muntligen hade kommunicerats. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02083	Tua Myhrman	Blev hemskickad och drabbades värre En man som skurit sig i handen sig uppsökte efter ett par dagar akutmottagningen vid ett akutsjukhus eftersom handen och armen hade svullnat upp och smärtan ökade. Mannen blev också yr och fick feber. Vid akutmottagningen fick han två värktabletter och information om att uppsöka närakutmottagning istället. Samma natt fick ambulans tillkallas till hemmet, ambulanspersonalen hänvisade dock till närakutmottagning dagen därpå. Mannen uppsökte vårdcentral och fördes därefter snabbt till akutsjukhus. Det konstaterades att han hade en djup infektion samt blodförgiftning. Mannen opererades och vårdades på sjukhuset i nästan två veckor. Han har fortfarande värk och problem att använda handen. Mannen är sjukskriven och räknar med en lång rad återbesök hos handkirurg. Han ifrågasätter också journalanteckningen från sjuksköterskan på akutsjukhusets akutmottagning, han menar att den inte stämmer.
Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess		

Patientjournalen		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02088 Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Synpunkter på bemötande samt lång väntetid En kvinna framför att hon fick vänta en lång tid i ett väntrum för att besöka en läkare vid ett sjukhus. Läkaren var enligt kvinnan nonchalant och otrevlig samt svarade inte på hennes frågor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02138 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel Cancer	Christina Hegefjärd	Nedtrappning av läkemedel ger ökad smärta En man genomgick en canceroperation för cirka 10 år sedan och fick mycket starka smärtlindrande läkemedel i samband med operationen. Han kunde då upprätthålla arbete och socialt liv. Efter några år trappade läkarna ner medicineringen och smärtan återkom då, smärtan är neurologisk och är ett stort lidande för mannen som inte kan arbeta längre och har mycket svårt med aktiviteter tillsammans med sina barn. Han ifrågasätter varför inte smärtlindring kan ges på en högre nivå så att hans liv blir acceptabelt. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Fostret dog i magen trots sjukhusvård
Akutsjukhus		En gravid kvinna fick värkar i vecka 33. Hon fick komma till förlossningen för kontroll och fick vara kvar på sjukhuset. Läkemedel gavs för att minska värkarna. Sammandragningarna minskade men återkom efter några timmar. Fosterövervakning gjordes vid flera tillfällen. Vid ett tillfälle gick barnets hjärtljud ner vilket oroade barnmorskan. Vid fortsatt övervakning var hjärtljuden normala. Planering var att kvinnan skulle få åka hem dagen efter när kontroller var gjorda. När den elektroniska fosterövervakningen gjordes på morgonen hittades inga fosterljud. Paret undrar varför förlossningen bromsades med läkemedel? Varför togs inte nedgången i fosterljuden på allvar? Åtgärd: Handläggning pågår.
V1904-02139	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Resultat Resultat		
Bevakning: Förlossning och eftervård		

Skrivelse		För tidig utskrivning
Akutsjukhus		En kvinna inkom med ambulans till akutmottagning på akutsjukhus med magsmärtor. Efter kort tid skrevs kvinnan ut trots smärtor, utan inläggning. Kvinnan anser att det var alldeles för tidig hemgång. Läkaren som hon träffade lyssnade inte på kvinnan och avbröt henne i samtalet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
V1904-02201	Anna Arengård	
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Skrivelse		Drabbades av vårdskada i samband med höftoperation
Akutsjukhus		En man genomgick en höftoperation med mycket gott förväntat resultat enligt läkaren. Mannen hade fått information om att han efter två till tre veckor skulle kunna återgå till arbetet. I samband med operationen skadades en nerv som gjort att han nu inte kan röra sig normalt, inte sova eller jobba. Hans lidande är både fysiskt och psykiskt och han måste ta starka läkemedel för att lindra smärtan. Åtgärd: Handläggning pågår.
V1904-02236	Sari Kokkonen Nassef	
Resultat Resultat		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02238 Mats Haapanen Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Bevakning: Cancer	Utskriven utan vårdplan Anmälaren led av lungcancer. Hon genomgick operation. Avdelningspersonalen ville skriva ut henne dagen efter det att operationen genomförts. Den läkare som opererat henne protesterade mot utskrivningen. Hon fick vara inskriven ett dygn till. När hon blev utskriven satt slangen med morfinpåsen fortfarande fast i hennes arm. Hon blev utskriven utan fortsatt vårdplan. Hon var för trött för att orka opponera sig mot den tidiga utskrivningen och kräva hjälp med att ta bort slangen. När hon var hemma ringde hon en bekant som tog bort slangen. Morfinet var slut och smärtorna tilltog. Hon fick även svårt med andningen. En bekant hjälpte henne att ringa efter ambulans. Hon blev inlagd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02242 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Förlossning och eftervård	Förlossningen genomfördes på fel sätt Anmälaren är en ung kvinna, förstföderska. Hon var gravid i vecka 33. Vid sjukhus genomfördes undersökning med ultraljud. Läkaren som först bedömde undersökningsresultatet uppgav att kvinnan eventuellt skulle genomgå förlossning via kejsarsnitt. Den andra läkaren som föräldrarna kom i kontakt med ansåg att förlossningen skulle påbörjas omedelbart och att det var en vaginal förlossning som skulle genomföras. Föräldrarna uttryckte sin skepsis och tveksamhet till den vaginala förlossningen och uttryckte att de ansåg att kejsarsnitt var att föredra. Vaginalförlossning genomfördes och kvinnan kom att lida av de komplikationer som föräldrarna varnat för. Kvinnan kom att lida av infektion och barnet av skador som uppstod då sugklockan användes. Även barnet drabbades av infektion. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02248 Catarina Cassel Rydholm Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Förlossning och eftervård	Brister i journalföring och vård av nyfödd En kvinna födde sitt första barn och kom till BB hotellet. Kvinnan hade en oro för sitt barn som var slö och trött. Detta avfärdades av personalen. Ett prov togs som visade på infektion. Provsvaren var ihopblandade och nytt prov togs som visade på infektion. Barnet fick fortsatt vård på neonatalavdelning. Anmälaren har synpunkter på att provtagning och kontroller på barnet inte journalförts under BB vistelsen samt att hennes oro inte togs på allvar. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02249	Minna Rimbe	Oklarheter med riktlinjer vid dialysbehandling En man hade fått riktlinjer vid dialysbehandling som han upplevde kränkande mot honom. I brevet beskrivs ordningsregler som han upplever negativt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren hade fått brev om ordningsregler vid dialysbehandling som han upplevde negativt. Han hade därefter varit på samtal med läkaren och kuratorn och han anser att han har fått svar på sina frågor. Enligt honom är det inte aktuellt längre med anmälan. Ärendet avslutas.
Kommunikation Information		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02312	Mats Haapanen	Erfarenheter av behandling mot sin cancersjukdom Anmälaren beskrev sina erfarenheter av behandling av sin cancersjukdom. Hon var inneliggande på sjukhus och behandlades bland annat genom operation och med läkemedel. Medicineringen gjorde att hon tappade balansen och föll i golvet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Cancer		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02346	Tua Myhrman	Åtgärd utan samtycke En ung kvinna remitterades till akutsjukhus för gastroskopi under narkos. Innan hon sövdes informerades hon om att hon kunde behålla underkläderna på eftersom endast gastroskopi skulle utföras. När hon vaknade hade hennes underbyxor dragits ned och det visade sig att också en koloskopi utförts. Kvinnan blev ledsen och chockad över detta. Hon tycker inte att personalen på eget bevåg skulle ha fattat beslut om att utföra också denna undersökning, utan att informera och förbereda henne. Hon beskriver detta som ett övergrepp och ett trauma och hon har inte fått någon hjälp från sjukhuset att hantera det. Efter undersökningen hölls ett läkarsamtal med kvinnan i väntrummet, inför flera andra för henne okända personer. Kvinnan menar att läkaren därmed röjde sekretesskyddad information. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Samtycke Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02409 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i vård och behandling av litet barn Ett litet barn som var en vecka gammal hade tilltagande trötthet och andningsproblem. Familjen sökte vård på barnakutmottagning. Läkaren på akutmottagningen avfärdade moderns oro då ett snabbtest inte visade på virus som kan ge allvarliga symtom hos små barn. Läkaren ansåg att familjen kunde gå hem. Modern motsatte sig detta och barnet fick stanna kvar för kontroll och behandling på akutvårdsavdelning. Anmälaren beskriver brister i kontroll, vård och undersökning av barnet vars tillstånd försämrades. Ingen övervakning skedde av barnet mer än av modern som också fick påminna personalen om provtagning och behandling. Anmälaren beskriver också bristande kunskap hos personalen gällande apparatur för andningshjälp som barnet använde. Anmälaren beskriver att bristerna gjorde att det fanns risker för barnet och en förlängd vårdtid. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02442 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Diskriminering övrigt	Många brister i vård och bemötande av äldre person vid fallolycka En äldre kvinna föll olyckligt och behövde åka till akutmottagningen. Där genomfördes en röntgenundersökning som påvisade ett antal frakturer. Kvinnan remitterades sedan till ett geriatriskt sjukhus eftersom hon inte kunde klara sig hemma. Kvinnan fick ingen smärtlindring under vårdtiden på akutmottagningen och man följde inte upp hennes vitala parametrar. Olika beslut togs i kvinnans ärende utan att det dokumenterades och den remiss som skrevs till det geriatriska sjukhuset var undermålig. Kvinnan och hennes make anser att hon borde ha fått stanna kvar på sjukhuset för att få akutvård istället för att komma till en geriatrisk vårdavdelning. De anser att kvinnan blivit åldersdiskriminerad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02445 Anna Arengård Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Komplikationer vid operationer En kvinna har synpunkter på felaktiga journalanteckningar som har påverkat hennes fortsatta vård och möjligheten att få ersättning för uppkomna komplikationer. Det framkommer i journalen att hennes besvär med tarmtömning uppkom vid operation med borttag av livmoder. De uppkom i själva verket efter en senare operation för urininkontinens (orsakad av tidigare operation). Kring senare utförd operation med insättning av stomi, uppger anmälaren bristande förberedelser och för tidig utskrivning. Hon har idag bråck som skapar tryck, trängningar och smärtor. Kvinnan befarar att man inte beaktade tidigare operation av urinblåsan (och blåsans ändrade läge) vid insättning av stomin. Kvinnan upplever bristande journalanteckningar från tillfälle då hon med kirurger tagit upp sina ovan klagomål. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Felaktigheter i journal
Akutsjukhus		En kvinna har haft besök på hudmottagning på akutsjukhuset. När hon granskar journaldokumentationen ser hon att där finns flera felaktigheter som hon vill få rättade.
V1904-02449	Christina Hegefjärd	
Dokumentation och sekretess		
Patientjournalen		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Bemötande och behandling vid BB vård efter förlossning
Akutsjukhus		En kvinna som gjort ett akut kejsarsnitt vårdades på BB avdelning. Hon har tidigare blivit misstrodd och felbehandlad av vården och därför gått i förlossningssamtal innan förlossningen. Hon fick smärtor i operationssåret men upplevde att hennes smärta blev avfärdad av en barnmorska. Hon fick även en smärtstillande tablett som hon hade en känd allergi mot.
V1904-02474	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Läkemedel		
Förlossning och eftervård		

Skrivelse		Felaktig behandling och inte lyssnad till
Akutsjukhus		En äldre kvinna opererades kirurgiskt vid ett akutsjukhus vilket gav upphov till flera komplikationer, besvär med smärta, illamående och viktnedgång och ett flertal nya operationer under ett år framåt. Efter den senaste operationen informerades kvinnan om att en tidigare operation varit felaktig, att man sytt igen en vital öppning i buken och att sytt fast en del av tarmen som gjort det svårt för föda att passera. Hon upplever att hon inte blivit tagen på allvar under vårdtiden, läkare har talat över hennes huvud och inte lyssnat på vad hon haft att säga om sin kropp. Kvinnan har också upplevt två misslyckade ryggbedövningar vilken resulterat i outhärdliga smärtor innan man lyckats smärtstilla. Kvinnan menar att hon drabbats av nedsatt allmäntillstånd och onödigt lidande under mycket lång tid och hon vill att det granskas vad som kunde ha gjorts annorlunda.
V1904-02479	Tua Myhrman	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Delaktig		
Vård och behandling		
Behandling		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02557 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Nedlåtande bemötande och bristande utredning En nu avliden man som inkom till akutmottagning, efter att ha skadat sig vid ett krampanfall, och därefter blev inlagd vid ett akutsjukhus fick ett bristande bemötande och inte tillräcklig utredning och behandling enligt mannens närstående som kontaktar förvaltningen. Den närstående menar att mannen inte togs på allvar och att han betraktades som en missbrukare när han hade svåra smärtor och kramper. Hon tycker att sjukhuset skulle ha agerat i tid och skickat honom till ett annat akutsjukhus när han försämrades. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1905-02678 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i vård och behandling av ett barn med infektion Ett barn som var en vecka gammal hade tilltagande trötthet och andningspåverkan. Familjen sökte vård på barnakutmottagning på sjukhuset. Efter vård på barnavdelning skedde förflyttning till annat sjukhus för behandling och vård. Anmälaren beskriver brister i vård, behandling och kunskap hos personalen. Brister gjorde att vården upplevdes riskfylld för barnet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1905-02745 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Omvårdnad	Frågor efter dödsfall En kvinna hade vårdats under två månader bland annat på akutsjukhuset. Anhöriga har många frågor efter kvinnans dödsfall på ett annat sjukhus och anser att informationen till anhöriga varit bristfälligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-01978 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Fick inte bra omhändertagande på akutmottagning En kvinna som blev drogad och utsatt för våldtäkt kom i ambulans till ett akutsjukhus. Efter att tillbringat flera timmar på sjukhuset blev hon hemskickad utan att bli undersökt. Det står inget i journalen förutom att kvinnan mådde bättre och kunde gå hem. Hon undrar om det är ett bra sätt att ta hand om personer som blivit våldtagna och drogade. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-01994 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Oklarheter om demenstest En man fick genomgå en demensutredning när han hade varit i dåligt skick, hade sorg och han hade haft långvarigt missbruk. Testet visade klara avvikelser och han fick en god man samt förvaltare. Han hade slutat dricka och blivit bättre så gjordes om testet hos en privat läkare och demenstestet visade sig vara normalt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02050 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Klinik lämnar inte ut vävnadsprover som skulle kunna skräddarsy behandling En kvinna har genomgått en operation och man har tagit vävnadsprover i samband med detta. För att erhålla korrekt behandling enligt hennes genetiska profil krävs en liten bit av vävnadsproverna. Kliniken har hittills inte hörsammat den behandlande klinikens önskemål om detta och kvinnan har fått inleda sin behandling med standardbehandling istället för skräddarsydd behandling enligt genetisk profil. Kvinnan anser att hennes liv sätts i fara på grund av detta. I samband administrering av intravenösa läkemedel och frekvent provtagning, behövde kvinnan en infart, en så kallad subkutan venport. En läkare försökte flera gånger operera in den under huden på bröstkorgen, men misslyckades vilket orsakade smärta och oro hos kvinnan. Efter två timmar lyckades en läkare till slut operera in den subkutana venporten i nacken. Kvinnan är kritisk till att hennes buk användes som operationsbord för avställning av diverse operationsinstrument under proceduren och hon fick ingen påfyllning av smärtstillande läkemedel trots att hon bad om det. Vid användning av den subkutana venporten har den varit svår att perforera och orsakat rörelseinskränkning i höger arm. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02081 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Blödning i ögat av injektion En kvinna hade behandlats med ögoninjektioner pga. förändringar i gulafläcken. Vid andra injektionstillfället hade kvinnan fått injektionen plötsligt och då hade hon reflexmässigt vänt på huvudet. Injektionen hamnade fel och hon fick blödning i ögat som skadade synskärpan. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02107	Tua Myhrman	Felaktig diagnos ledde till månader av problem En man uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus på grund av problem i öron och hårbotten. Två nya läkare bedömde mannen, med hjälp av mer erfaren läkare. Mannen fick diagnosen öroninflammation och penicillin skrevs som behandling. Ett par dagar senare konstaterade läkare vid vårdcentral att mannen drabbats av bältros. Mannen menar att läkarna på akuten gjorde ett undermåligt och hafsigt jobb och hans försenade diagnos ledde till problem månader efteråt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02108	Sari Kokkonen Nassef	Drabbades av hjärtinfarkt som åtgärdades men avled efter ett par dagar En kvinna drabbades av hjärtinfarkt och åtgärdades med operation i form av ballongsprängning direkt. Direkt efter operationen var hon pigg och glad men fick senare huvudvärk som ingen tog på allvar. Efter ett par timmar drabbades hon av omtöckning och medvetandesänkning och man misstänkte att hon drabbats av en stroke. Efter undersökning kunde man konstatera att kvinnan drabbats av en massiv hjärnblödning som inte kunde opereras. Efter två dygn förklarades hon hjärndöd och avled. Anhörig vill veta om hjärnblödningen hade kunnat undvikas och om kvinnan hade fått för stora mängder blodförtunnande läkemedel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Resultat Resultat		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02149	Christina Hegefjärd	Vårdgivare vill inte ta emot patient pga många återbud En kvinna har kallats till gynekolog på akutsjukhus vid ett flertal tillfällen då hon tvingats lämna återbud. Nu vill inte mottagningen sända fler kallelsen och anmälaren ifrågasätter beslutet.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Information lämnas till anmälaren att vårdgivaren har rätt att sända remissen åter efter tre återbud. Anmälaren är nöjd med informationen och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02151	Christina Hegefjärd	Bristfällig undersökning på akutmottagning En kvinna besökte akutmottagning med extrem smärta i nacken och hon hade också symtom på domningar i hand/fingrar. Läkaren genomförde en summarisk undersökning och remitterade inte till magnetröntgenundersökning. Något senare kontaktade hon annan läkare via sin arbetsförsäkring och fick en helt annan undersökning och helt annan diagnos. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02318	Catarina Cassel Rydholm	Vård, behandling och bemötande i samband med förlossning En kvinna beskriver att hon upplever sig ha blivit extremt illa behandlad vid sin förlossning. Hon har efter händelsen drabbats av posttraumatiskt stressyndrom. Hon beskriver att ingen hänsyn togs i vården till det som stod skrivet i hennes journal från mödravårdscentralen och från förlossningssamtalet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Resultat Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02373	Mats Haapanen	Uppehåll i utredningen Anmälaren uppgav att specialistmottagningen vid akutsjukhuset utan anledning och utan förklaring orsakat uppehåll i utredningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02385	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård och omvårdnad av, samt information till nybliven mor på BB En kvinna födde barn för tidigt. Hon har synpunkter på BB vården på sjukhuset. Kvinnan hade posttraumatisk stressyndrom vilket stod i hennes journal men hon upplevde att ingen kände till eller tog hänsyn till detta. Hon lämnades ensam och fick ingen hjälp att ta sig till sitt barn på neonatalavdelningen. Kvinnan beskriver att hon inte fick information och hjälp med att komma igång med amning och pumpning. Hon hade även svårighet att beställa och hämta mat på avdelningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Information Bevakning:		

Förlossning och eftervård		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02408 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Sjuksköterskan var elak och otrevlig, utebliven medicinering En man framför att hans far inte fick läkemedel för sina akuta problem genom en sjuksköterska som var otrevlig och elak och inte ville uppge sitt fullständiga namn. Sjuksköterskan lär ha sagt att fadern inte kunde få hjälp under helgen då det inte fanns så många läkare som skulle kunna förskriva preparatet. Mannen tror inte på det som sjuksköterskan har sagt. Mannen som inte befinner sig i länet är orolig att fadern skulle gå bort på grund av utebliven medicinering. Åtgärd: Förvaltningen har vid ett par tillfällen ringt anmälaren som inte svarat. Därför har förvaltningen skrivit och uppmanat henne att återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02487 Tillgänglighet Väntetider i vården	Mats Haapanen	Vårdgivaren remitterade inte Anmälaren blev remitterad till akutsjukhus, då han var i behov av operation. Väntetid var lång, upp till ett år. Anmälaren upprättade kontakt med sjukhus i annat landsting och betalade själv för operation. Anmälaren har nu fått information om att sjukhuset skulle ha kunnat remittera honom till sjukhuset i det andra landstinget och han förmodar att han då hade fått landstingssubventionerad vård. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02513 Administrativ hantering Brister i hantering	Sari Kokkonen Nassef	Får inget gehör för intyg till vårdbidrag En kvinna har bett om ett läkarintyg för att söka vårdbidrag för sin son sedan flera månader tillbaka. Det är försäkringskassan som begärt intyget och kvinnan har upprepade gånger försökt kontakta läkaren och mottagningen angående intyget, dock har hon inte fått något gehör för detta. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1904-02555 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Behandling

Kommunikation

Information

Resultat

Resultat

Brister i information och komplikation efter operation

En kvinna har gjort en inkontinensoperation. Hon har fått komplikationer efter operationen med kvarstående problem. Anmälaren beskriver också att informationen inför operationen varit bristfällig kring risker och metoder. Hon upplever att ingen tar ansvar för eftervården och de komplikationer hon har fått.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1904-02564 Siv Aronsson

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Fel bedömning

En man fick hög feber och åkte via ambulans in på ett akutsjukhus. Han fick antibiotika intravenöst över natten och fick åka hem dagen därpå. Senare fick han hög feber igen samt konstiga drömmar vilket medförde nytt besök på akutmottagningen. Denna gång togs flera prover och läkaren kom senare tillbaka och sa att han tagit drogsticka på urinprovet något som denne inte informerat mannen om. En psykiaterkonsult tillkallades vilket medförde att anmälaren överfördes till psykiatriska akutmottagningen då han ansågs vara psykotisk. Mannen undrar varför.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1904-02573 Mats Haapanen

Administrativ hantering

Intyg

Brister i ansvar gällande sjukskrivning

Enligt anmälaren har läkare inte fullföljt sitt ansvar när det gäller att upprätta intyg som underlag till sjukskrivning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02576 Minna Rimbe Vård och behandling Omvårdnad	Frågor vid dödsfall En man hade skickats mellan olika korttidsboenden och när hans tillstånd försämrades kördes han med ambulans till akutsjukhuset. Han hade smittats av diarrébakterie och hade ramlar från sängen på natten på akutsjukhuset. Mannen hade gått bort vid senare tillfälle. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1905-02597 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård	En förlossningsskada som givit bestående besvär En kvinna fick en förlossningsskada för ungefär ett år sedan. Förlossningen avslutades med en sugklocka då anmälaren inte orkade längre men hon hade då inga värkar och hon upplevde att flickan slets ut. Hon fick en bristning som syddes efter förlossningen på operation. Hon har kvarstående besvär både fysiskt och psykiskt. Anmälaren upplevde att hon fått höra att allt sett bra ut trots de besvär hon har beskrivit för läkare. Första året med hennes barn har varit jobbigt på grund av de besvär kvinnan haft och har. Hon har själv fått ordna en tid till läkare i Linköping som konstaterade en levatorskada. Kvinnan som fick sitt andra barn hade förlossningsrädsla och hade gått i samtal innan. Första barnet föddes i säte med kejsarsnitt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1905-02631 Moses Hadi Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Blev av löständer i samband med operation. Önskar ersättning En man framför att hans klient blev av med sina löständer i samband med en operation vid ett sjukhus. Man har gjort en anmälan utan att få någon respons från sjukhuset. Mottagningen har också av misstag uppgett att klienten var hemlös missbrukare vilket ledde till att andra mottagningar inte tog emot klienten. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1905-02727 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Bevakning:	Brister i vård och uppföljning vid komplikation efter åtgärd vid akutbesök, slussas runt i vården En kvinna som gjort en inkontinensoperation på annat sjukhus sökte gynekologisk akutmottagning med problem. En åtgärd gjordes som gav komplikation och besvär. När kvinnan sökte tillbaka till sjukhuset hänvisas hon till sjukhuset som gjorde operationen. De hänvisar tillbaka till detta sjukhus. Ingen tar ansvar för kvinnans vård. Åtgärd: Handläggning pågår.

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Epost

Akutsjukhus

V1904-02071 Catarina Cassel Rydholm

Kommunikation

Bemötande

Personal pratade om och skrattade åt patient

En kvinna som besökte en specialistmottagning på sjukhuset hörde att personalen pratade om henne och skrattade då kvinnan satt i väntrummet.

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost

Akutsjukhus

V1904-02146 Sari Kokkonen Nassef

Tillgänglighet

Tillgänglighet till vården

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bristande återkoppling och telefontillgänglighet vid knäskada

En man skadade sitt knä. Mannen sökte akutvård och blev hemskickad med löfte om återkoppling gällande magnetkameraundersökning. Då mottagningen aldrig ringde upp eller skickade kallelse med undersökningstid till mannen försökte han kontakta den men utan framgång. Efter två veckor kontaktade mannen ett annat sjukhus och fick omedelbart hjälp. Fördröjningen orsakade onödigt lidande och inkomstbortfall.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost

Akutsjukhus

V1904-02156 Daniela Carlsson

Resultat

Resultat

Bestående skada i fot efter operation

En kvinna gjorde en operation på en fot och under operationen skar läkaren av nervtrådar av misstag. Kvinnan ska nu genomgå ytterligare en operation då foten är sned.

Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande anmälan inom angiven tid. Ärendet avslutas i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1904-02160	Theodor Ricklefs	Läkare har ej skickat remiss efter överenskommelse En man har besökt en akutmottagning med en skada som han erhållit utomlands. Mannen förklarade för läkare på akuten att en undersökning av skadan har gjorts utomlands. Läkaren valde trots detta att göra samma undersökning ytterligare en gång vilket bekräftade vad mannen redan visste. Läkaren förklarade därpå att en röntgenundersökning skulle komma att beställas. När mannen hör av sig efter någon vecka så har ingen röntgen beställts. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Akutsjukhus** V1904-02194	Moses Hadi	Vill makulera faktura då hon inte fick någon vård En kvinna väntade flera timmar vid en akutmottagning vid ett sjukhus utan att få någon vård och hjälp. Nu har hon fått en faktura för besöket som hon vill makulera. Åtgärd: Förvaltningen har blivit informerad av anmälaren som framfört att hon pratat med ansvarig chef och vid behov inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Akutsjukhus** V1904-02263	Theodor Ricklefs	Lång väntetid samt bristande bemötande på barnakut En kvinna har besökt barnakuten med sin son. På akuten fick kvinnan information om att ett ultraljud skulle genomföras på sonen. Efter flera timmars väntan informerades hon sedan om att detta inte var nödvändigt. Kvinnan upplevde att bemötandet från personalen var avvisande och förminskande. Kvinnan ifrågasätter varför hon behövde vänta så länge på beslut. Vidare har problemen med hennes son fortsatt och hon upplever att ett ultraljud borde ha genomförts. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Epost **Akutsjukhus** V1904-02266	Sari Kokkonen Nassef	Drabbades av massiv blödning i samband med operation En man skulle genomgå en kärlkirurgisk operation. I samband med operationen inträffade en massiv blödning som gjorde att mannen fortfarande efter flera veckor vårdas på en intensivvårdsavdelning. Mannen kan inte andas själv utan vårdas i respirator och ligger kopplad till dialysapparat och erhåller olika läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anhörig redan haft kontakt med vårdgivaren direkt och även gjort en skriftlig anmälan till IVO, görs överenskommelse med anhörig att hen kan återkomma till förvaltningen om synpunkter i anmälan till IVO eller vårdgivaren inte handlagts av dem. Således avslutas ärendet på förvaltningen utan vidare handläggning.
Resultat Resultat		
Epost **Akutsjukhus** V1904-02278	Sari Kokkonen Nassef	Komplikationer efter höftoperation En ung kvinna har genomgått en höftoperation för tre år sedan. Kvinnan har konstant sedan operationen haft svårt att sitta länge, till exempel i skolan. Hennes ben domnar flera gånger i veckan. Hon har sökt vård för detta men inte fått någon konkret behandlingsåtgärd. Kvinnan har också genomgått magnetkameraundersökning och inte fått någon återkoppling av resultatet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Resultat Resultat		
Epost **Akutsjukhus** V1904-02282	Tua Myhrman	Bristande hantering av läkemedelsrecept En kvinna som uppsökte akutmottagning vid ett akutsjukhus på grund av hög feber fick diagnos och informerades om att recept på antibiotika skulle skrivas. När kvinnan besökte apoteket visade det sig att läkaren glömt att skriva receptet. Dagen därpå informerades hon om att recept skrivits, detta var dock inte komplett så kvinnans andra besök på apoteket blev också det resultatlöst. Sjukhuset hade också bokat en telefontid med kvinnan för att höra hur hon mådde, hon blev dock inte uppringd som utlovat. Kvinnan menar att hon mår mycket dåligt fysiskt och psykiskt av att inte ha fått medicinen och hanteringen. Hon hoppas att detta inte ska hända någon annan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill inte inhämta yttrande från sjukhuset, ärendet avslutas.
Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Epost **Akutsjukhus** V1904-02296 Daniela Carlsson Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel	Man önskar ersättning för recept och patientavgift En man var på läkarbesök på ett akutsjukhus och fick recept på kortison. Läkaren hade enligt mannen inte kommunicerat att det var två recept skrivna. Mannen hämtade ut ett recept och upptäckte sedan att han hade för lite tabletter. Han var då tvungen att besöka en annan läkare och betala för medicinen. Han vill ha ersättning för de kostnader han lagt ut på medicinen och läkarbesöket. Han har även noterat att det står fel i journalen som har rättats av läkaren. Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande anmälan avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1904-02340 Daniela Carlsson Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Kvinna får inte sjukintyg efter operation En kvinna gjorde en operation på en axel och fick därefter ingen sjukskrivning. På grund av det får hon inga pengar. Hon har mailat och ringt till mottagningen men inte fått gehör. Hon har även synpunkter på att läkaren inte följde smärtklinikens ordination gällande smärtstillande läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande anmälan inom angiven tid. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1904-02396 Anna Arengård Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bristande behandling vid frakturer samt utebliven uppföljning En kvinna inkom till akutmottagning på akutsjukhus med två fingerfrakturer, en på vardera handen. Den ena gipsades och den andra fick ett tvillingbandage. Det fingret som behandlades med bandage är efter behandlingen snett och droppar nedåt. Hon har ont i fingret och misstänker en skada på senan som inte kan hålla upp fingret. Kvinnan upplever även negativ behandlingseffekt av det andra fingret. Ingen läkare kontrollerade fingrarna efter avgipsning och inga efterkontroller med röntgen gjordes. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1904-02400	Christina Hegefjärd	Fraktur krävde omgipsning flera gånger En kvinna med fraktur i armen tvingades till flera omgipsningar på akutmottagning, hon menar att kompetensen brast hos både läkare och sjuksköterska. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Akutsjukhus** V1904-02402	Tua Myhrman	Bristande tillgänglighet och lång väntetid En person stod i kö i ett par månader för att få en tid till en specialistmottagning vid ett akutsjukhus. Personen fick ett telefonsamtal från mottagningen, men missade detta. Anmälaren har därefter i flera dagar försökt få kontakt med mottagningen på telefontid utan resultat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att anmälaren fått kontakt med mottagningen och ärendet avslutas hos förvaltningen.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården		
Epost **Akutsjukhus** V1904-02415	Christina Hegefjärd	Feldiagnostiserad fotledsfraktur En kvinna bröt fotleden vid besök hos sina föräldrar i annat län. När hon kom hem igen kontaktade hon akutsjukhuset och fick behandling med gipsning och ortos, men behandlingen var otillräcklig och kvinnan tvingades till slut steloperera foten. Hon har tvingats till sjukskrivning under långa perioder och har nu svårt att gå långa sträckor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Resultat Resultat		
Epost **Akutsjukhus** V1904-02451	Eva Haag	Pengar åter för betald resa En kvinna får inte hjälp att få utlägg för resa till akutsjukhus återbetalt, då det var en sjukresa. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Information		

Epost **Akutsjukhus** V1904-02476 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Bristfällig kommunikation En man anser att personalen har enats emot honom. En undersköterska ställde en och samma fråga till honom om och om igen, och lyssnade inte på hans svar. När han inte ville svara på denna fråga som han redan hade besvarat så tyckte denna person att han hade betett sig dåligt. Undersköterskan kontaktade en annan personalenhet som genast vände sig mot honom. Mannen är orolig för att mottagningen ska ge honom sämre vård samt hämnas på honom. Åtgärd: Anmälaren har framfört att hans ärende inte längre är aktuell och därför önskat att ärendet ska avslutas. Anmälaren har bytt mottagning. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1904-02485 Minna Rimbe Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Bevakning: Cancer Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bristfällig vårdplanering vid hemsjukvård En man hade fått cancerdiagnos och var i svagt hälsotillstånd. Han skickades hem utan att ASIH eller hemsjukvård var ordnat. Mannen hade vårdat sin fru som hade alzheimer och som var in behov av omsorg. Det blev döttrarna som fick ta hand om sina föräldrar både med matlagning och mediciner trots att ASIH skulle kopplas in när mannen skrevs ut från sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1905-02615 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning och behandling av sjukt barn Ett barn var sjukt och behövde undersökas för att eventuellt få penicillin. Barnet nekades vård och fick tillsammans med förälder söka vård på ett annat sjukhus. Mamman tycker absolut inte att detta är okej eftersom barnet sedan fick hjälp på annat håll. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **ASIH/Palliativ vård** V1905-02747 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Axenluxation vid palliativ vård på vårdavdelning En kvinna hade vårdats av avancerad vård i hemmet (ASIH). Anhöriga har många frågor och anser att informationen till anhöriga var bristfälligt. Kvinnan hade haft axelluxation som uppmärksammades av anhöriga. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **ASIH/Palliativ vård** V1904-02551 Minna Rimbe Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Bevakning: Cancer	Bristfällig avancerad vård i hemmet En cancersjuk man hade skickats hem från akutsjukhuset och avancerad sjukvård i hemmet (ASIH) inkopplades. Det har varit svårt att få kontakt med ASIH och patientens sår har blivit större och han har inte kunnat ta sig upp från sängen under två veckor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Geriatrik** V1904-01979 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Missnöjd med läkare En kvinna som är inlagd vid en geriatrisk avdelning upplever att läkaren inte lyssnar på henne gällande diagnos. Diagnosen sattes vid ett akutsjukhus men läkaren ska ha gjort en annan bedömning som kvinnan inte håller med om. Hon önskar få samma läkemedelsbehandling som hon tidigare har fått för den diagnos som sattes vid det andra sjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Geriatrik** V1904-02065 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande i telefon och missat skicka med läkemedel vid utskrivning Anmälarens gamla mor var inskriven vid en geriatrisk avdelning efter att ha genomgått en operation. I samband med utskrivningen kontaktades han via telefon av en ansvarig personal från avdelningen som hade en otrevligt nonchalant attityd och ville inte lyssna till mannen när han skulle ställa frågor om moderns vårdplanering. När modern väl skrivits ut ringde en sjuksköterska från avdelningen och meddelande att hon begått ett misstag och glömt skicka med läkemedel. Anmälaren var på väg till ett möte men sjuksköterskan bad honom springa iväg och hämta ut moderns läkemedel, vilket gjorde honom mycket stressad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Geriatrik** V1904-02431 Christina Hegefjärd Resultat Resultat Bevakning: Trycksår	Fick trycksår under vistelse i geriatriken En man vistades under en period på geriatrisk klinik efter en höftfraktur. Han vistades endast en vecka på kliniken, men hann utveckla trycksår, han menar att han fick bristfällig hjälp att röra sig. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Geriatrik** V1904-02560 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Ärendet delat, 2 nya	Minna Rimbe	Frågor om behandling före dödsfall En kvinna hade vårdats under två månader på en geriatriskavdelning och där kvinnan hade avlidit. Anhöriga har många frågor och anser att informationen till anhöriga var bristfälligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Geriatrik** V1904-02430 Resultat Resultat	Sari Kokkonen Nassef	Drabbades av svår yrsel efter ryggmärgsprovtagning En kvinna genomgick en utredning där prover från ryggmärgsvätska skulle tas. En läkare som skulle ta provet försökte sticka kvinnan flera gånger men lyckades inte. Till slut gick läkaren och hämtade en mer van läkare som tog provet. Därefter hade kvinnan huvudvärk i tre dagar och på den tredje dagen drabbades hon också av kraftig yrsel som gjorde att hon inte kunde vrida på huvudet eller gå rakt. Anhörig till kvinnan tror att det var på grund av det misslyckade ingreppet som kvinnan blev så yr. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02047 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Anna Arengård	Tolkcentralen återkom inte med besked En döv kvinna som skulle hålla i en vandring med andra deltagare, ansökte om tolkning med TSS (tolkning som stöd). Då det inte fanns någon ledig tolk för TSS efterfrågade kvinnan en teckenspråkstolk istället. Detta fick hon aldrig svar på från Tolkcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02375 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	Tolkning kunde inte tillhandahållas för fritidsaktivitet En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till fyra fritidsaktivitetstillfällen i början av året. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse		Tolkning kunde på grund av ekonomiska skäl inte tillhandahållas för en fritidsaktivitet
Habilitering		En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till en fritidsaktivitet vid ett tillfälle i slutet av 2018. Skälet var att Tolkcentralen hade brist på medel.
V1904-02377	Johan Karlsson	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning:		
Tolk		

Skrivelse		Tolkning kunde på grund av ekonomiska skäl inte tillhandahållas för en fritidsaktivitet
Habilitering		En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till en fritidsaktivitet vid ett tillfälle i slutet av 2018. Skälet var att Tolkcentralen hade slut på pengar.
V1904-02379	Johan Karlsson	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning:		
Tolk		

Skrivelse **Habilitering** V1904-02380 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	Tolkning kunde inte tillhandahållas för fritidsaktiviteter vid tre tillfällen En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till fritidsaktiviteter vid tre tillfällen. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02381 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	Tolkning kunde på grund av tolkbrist inte tillhandahållas för en fritidsaktivitet En kvinna anmäler att hon inte blev beviljad tolkning till en fritidsaktivitet i form av simskola i början av året. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02384 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	Tolkning kunde inte tillhandahållas för en fritidsaktivitet En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolk till ett tillfälle då hon skulle på simskola. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse **Habilitering** V1904-02386 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	Tolkning kunde inte tillhandahållas för en fritidsaktivitet En kvinna anmäler att hon inte fick någon teckenspråkstolk till sin simskola vid ett tillfälle. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02387 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	På grund av tolkbrist fick kvinnan ingen tolk vid ett museibesök En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning som hon begärt till ett besök på ett museum. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02389 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	Tolken kom inte till det inbokade läkarbesöket En kvinna hade beviljats teckenspråkstolkning för ett läkarbesök. Tolken kom dock inte då Tolkcentralen ska ha slarvat med beställningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse **Habilitering** V1904-02390 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	På grund av tolkbrist fick kvinnan inte tolk till sin yogaklass En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till sin yogaträning. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02391 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	Teckenspråkstolkning kunde inte tillhandahållas En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till ett besök på en föreningsstämma. Kvinnan anmäler att orsaken var att Tolkcentralen missat hennes beställning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02392 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	Tolkning beviljades inte på grund av tolkbrist En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till en två dagar lång konferens. Orsaken var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse **Habilitering** V1905-02627 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	Nekades tolkning som skulle ske vid ett sjukhusbesök i annat län En man hade ansökt om teckenspråkstolkning till ett sjukhusbesök i Norrbotten hos sin sjuka mamma. Tolkcentralen hade kontaktat tolkcentralerna i Norrbotten och Västerbotten men på grund av tolkbrist kunde någon tolkning inte ske. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1904-02179 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	Fick på grund av tolkbrist inte teckenspråkstolk till ett arbetsplatsmöte En kvinna anmäler att hon på grund av tolkbrist inte fick teckenspråkstolk till ett arbetsplatsmöte. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1904-02481 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	Tolkbrist till fritidsaktiviteter vid tre tillfällen En kvinna anmäler att det vid tre tillfällen inträffat tolkbrist. Hon behövde tolk till sin ridskola. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Habilitering** V1904-01967 Kommunikation Information Bevakning: Diskriminering funktionshinder Tolk	Anna Arengård	Nekad teckenspråkstolkning till föräldramöte Föräldrarna till en tonåring blev nekade teckenspråksstolkning till ett föräldramöte gällande barnets konfirmationsresa. Resan ska gå utomlands. Tolkcentralen uppger tolkbrist. Dottern fick gå själv på mötet, vilket hon upplevde ensamt när de andra hade sina föräldrar med. Föräldrarna fick ingen information om resan så som det var tänkt. Förtroendet från tolkanvändarna saknas när de upplever sig exkluderade från samhället på grund av bristande resurser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1904-02157 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	Fick inte teckenspråkstolk till fritidsaktiviteter vid ett par tillfällen En kvinna anmäler att hon på grund av tolkbrist inte kunde få teckenspråkstolk vid ett antal tillfällen då hon skulle på fritidsaktiviteter. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Habilitering** V1904-02524 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Anna Arengård	Teckenspråkstolk kom ej till bokat möte En döv man hade till ett viktigt möte i vården beställt teckenspråkstolkning. Han hade fått klartecken att tolk skulle närvara men ingen tolk kom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information ges om Tolkportalen. Ärandet avslutas.

Telefon **Kommunal vård** V1904-02220 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Delaktig	Får inte de läkemedel hon önskar eller rätt storlek på inkontinensskydd på äldreboende En äldre kvinna bor på ett äldreboende som ska tillhandhålla inkontinensskydd. De inkontinensskydd hon får från äldreboendet är för små och håller inte tätt. Kvinnan har vid flera tillfällen påtalat detta för ansvariga men ingen ändring har skett. Kvinnan står också på urindrivande läkemedel som gör behovet av täta inkontinensskydd ännu större. Kvinnan har tidigare fått ett läkemedel som fungerat bra, men nu har äldreboendet bytt ut hennes läkemedel mot en billigare variant med samma verksamma ämne som orsakar henne magbesvär och dålig smak i munnen. Läkemedlet byts inte tillbaka trots att kvinnan önskat det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att hon kan försöka kontakta ansvarig sjuksköterska eller verksamhetschef för att få hjälp med större inkontinensskydd.
Epost **Kommunal vård** V1904-02109 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Oklarheter med livsuppehållande behandling En kvinna hade efter omfattande stroke fått allvarliga skador och har vårdats sedan 10 år tillbaka på ett sjukhem. Man hade överenskommit att inte påbörja någon livsuppehållande behandling men enligt patientens dotter finns det oklarheter gällande detta. Kvinnan kan bara ligga på sin säng och inte prata eller öppna ögonen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Anmälaren har frågor om livsuppehållande behandling och vilka befogenheter hon har som dotter och god man i hennes mammas vård. Förvaltningen har rådfrågat förvaltningsjuristen som hänvisar till socialstyrelsens regelverk och den medicinska bedömningen är grunden till beslut som tas. Förvaltningen har inte lyckats att nå anmälaren efteråt. Ärendet kan öppnas igen om anmälaren återkommer. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01783 Minna Rimbe Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missförstånd kring remiss till ögonspecialist En man har sökt vård på vårdcentral för problem med ögonen och sökt remiss till ögonspecialist. Läkare på vårdcentralen skickade därefter remiss till öron-näsa-hals klinik vilket inte var vad mannen hade efterfrågat. Mannen misstänker att detta är för att läkaren inte förstod honom ordentligt när han förklarade sina problem. Mannen sökte sedan akut vård för ögat vilket då var permanent skadat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Anmälaren har inte gått att få kontakt med men enligt anhörig som svarade på telefon skulle han återkomma själv. Ärendet avslutas och kan öppnas igen om han hör av sig.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-01954 Daniela Carlsson Kommunikation Information	Oklara sår på kroppen, inget svar har lämnats av husläkaren En man har fått oklara sår efter en vistelse utomlands. Husläkaren remitterade till hudläkare, svaret har inte återkopplats till anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-01959 Theodor Ricklefs Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Ifrågasätter bedömning samt lång väntetid på vårdcentral En kvinna har besökt vårdcentral med misstänkt blodpropp i lungan. På vårdcentralen togs prover och kvinnan skickades hem samma dag. Dagen därpå åkte kvinnan till en akutmottagning där proppar kunde konstateras i lungan. Kvinnan har kontaktat verksamhetschef på vårdcentralen angående detta men har inte fått någon återkoppling. Kvinnan är vidare missnöjd med att hon inte fick träffa sin ordinarie läkare samt att besöket ej kunde ske på överenskommen tid. Åtgärd: Verksamhetschefen har inkommit med yttrande i ärendet där denne har beskrivit att ordinarie läkare har varit sjuk samt att förseningar har uppkommit på grund av hög belastning på jourläkaren. Verksamhetschefen beklagar att patienten inte blev informerad om detta och ska vidta åtgärder för att denna information inte ska utebli i framtiden. Vad gäller bedömningen påtalar verksamhetschefen att denna är gjord i linje med gällande riktlinjer men att ett tillstånd kan förändras snabbt, ny tid med ordinarie husläkare är inbokad. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-01989 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Nekad att få hjälp med injektion En person hade en tid bokad på vårdcentral för att få en injektion. Personen blev dock uppringd före besöket och informerades om att ingen sjuksköterska ville hjälpa till med att ge sprutan. Anmälaren uppmanades också att lista sig på annan vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02002 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Ingen hjälp vid svår smärta En ung man som under flera år haft svår smärta i kroppen fick ingen hjälp av vården. Mannen har blivit sängliggande av smärtan och många gånger uppsökt akut vård men nekas hjälp. Enligt sjukvården, bland annat tre vårdcentraler, inbillar han sig att han är så sjuk. Mannen menar att han bollats fram och tillbaka och han känner sig helt övergiven. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02015 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i omhändertagandet på närakutmottagning En kvinna var på närakutmottagning, prover slarvades bort och hon blev bortglömd i väntrummet. Hon hade ont i magen och ryggen och tvingades avvakta med smärtlindring i många timmar. Precis innan närakutmottagningen skulle stänga kom flera ur personalen och började prata och undersöka henne men ingen presenterade sig vid namn. Åtgärd: Yttrande inhämtades från biträdande verksamhetschefen som beklagade den långa väntetiden och att samarbetet mellan personalen fungerade bristfälligt denna kväll. Denne menade att ibland har närakutmottagningarna olyckligt långa väntetider kvällstid då bemanningen är lite lägre. Den aktuella kvällen verkade personalen inte ha kommunicerat ordentligt med varandra och då inte haft den avsedda överblicken. Vid genomgång av journalanteckningarna ansåg den biträdande verksamhetschefen att läkaren gjort en rimlig bedömning att värken skulle kunnat vara orsakad av njursten och att inga klara tecken till en urinvägsinfektion förelegat. Enligt anteckning hade kvinnan avböjt fortsatt handläggning vid akutmottagningen på ett akutsjukhus. Biträdande verksamhetschefen tackade dock kvinnan för synpunkterna. Kvinnan tog del av yttrandet och menade att hon orkade inte fortsätta vänta utan åkte hem för att nästföljande dag ta sig till sjukhusets akutmottagning. Kvinnan var inte nöjd med svaret utan ansåg att hon inte blivit respektfullt bemött. Hon satt och grät i väntrummet men ingen frågade hur hon mådde och om hon behövde smärtlindring. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02039 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktigt röntgensvar En man med smärta i ländryggen sökte sin vårdcentral. Han gjorde en röntgenundersökning och fick ett skriftligt svar att det var artros. Flera månader senare sökte mannen vård på annan mottagning med andra besvär. Läkaren där menade att mannen inte hade artros i ryggen. Anmälaren har synpunkter på de felaktiga svar han fått från vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02056 Theodor Ricklefs Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Infektion ej upptäckt på vårdcentral En kvinna har under en längre tid vid upprepade tillfällen besökt vårdcentral på grund av magsmärtor. Läkare på vårdcentralen har skrivit ut medicin till kvinnan som hon själv inte upplevde hjälpte. När kvinnan efter en tid sökte akut vård konstaterades det att hon hade en infektion i magen. Vidare har kvinnan utvecklat antibiotikaresistens vilket hon misstänker har och göra med de mediciner som vårdcentralen skrev ut. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02062 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande hantering av remisser En man upplevde problem kring remisser vid sin vårdcentral. Mannen hade efter röntgenundersökning remitterats till specialistvård, det visade sig dock att den remissen aldrig gått iväg till specialisten. Detta uppdagades efter en tid och mannen behövde då röntgenundersökas på nytt och ny remisshantering tog vid som anmälaren har synpunkter på. Han menar att han själv fick se till att den andra remissen nådde specialistmottagningen och att han därefter fått veta att denna vårdinrättning inte utför den typ av behandling som mannen behöver. Han tycker att vårdcentralen borde ha kunskap om det. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02101 Moses Hadi Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering funktionshinder Diskriminering övrigt	Upplever sig diskriminerad och får ingen tid till vårdcentralen En man känner sig diskriminerad i kontakt med vårdcentralen för sitt funktionshinder och för sin etnicitet. Han beskriver att han inte får boka läkartid. Anmälaren beskriver också att han inte blir uppringd av vårdcentralen trots att de utlovat detta. Han har varit i kontakt med verksamhetschefen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som konstaterat att på mottagningen har man nolltolerans för diskriminering liksom för hot och våld. Ingen patient särbehandlas på grund av funktionshinder eller etnicitet. Mottagningen kan inte hjälpa till med intyg och annat som saknar medicinsk relevans. Patienten är missnöjd och har flera gånger bytt läkare. Vid flera tillfällen har han också vägrat att lämna mottagningen eller uppträtt störande i reception och väntrum. Helt nyligen fick både väktare och polis tillkallas. Vid otaliga tillfällen har patienten krävt och fått samtal på plats eller via telefon med ansvarig chef. Väntetiden avgörs av det medicinska behovet. Mottagningen erbjuder tider inom en vecka i medicinskt motiverade fall. På grund av patientens missnöje har han informerats om möjligheten att lista sig på annan vårdcentral. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02105 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Fel diagnos, missade spricka vid röntgen Anmälaren hade genomgått operation i axeln. Samma dag ramlade hon och skjutsades till närakutmottagning. Detta var på eftermiddagen. Sent på kvällen fick hon träffa läkare. Vid denna tidpunkt var röntgenavdelningen stängd. En undersökning med röntgen genomfördes dagen därpå. Enligt läkaren påvisade undersökningen inga skador. Annan vårdgivare kunde dock konstatera att frakturer i bäckenet hade uppstått i fallolyckan. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1904-02188 Minna Rimbe

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Nekad röntgen

Anmälaren har synpunkt över att hans far inte hade fått remiss till fot/ben röntgen efter en skada som hände många år sedan. Fadern blir sämre och besvären ökade. Mannen och sonen har även synpunkter på läkarens bemötande på vårdcentralen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1904-02209 Sari Kokkonen Nassef

Vård och behandling

Diagnos

Tillgänglighet

Väntetider i vården

Bevakning:

Läkemedel

Försenad diagnos och bristande tillgänglighet

En kvinna hade diagnostiserats med en sjukdom där behandlingen var ett läkemedel som kräver återkommande kontroller av det verksamma ämnet av läkemedlet i blodet. Kvinnan hade flera gånger försökt få en läkartid med provtagning, men fått höra att det inte fanns några tider att tillgå. När hon sedan drabbades av en skada som åsamkas vid förhöjda halter av läkemedlet i blodet, fick hon en akuttid och sedan en annan behandling mot skadan som uppstått.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1904-02215 Moses Hadi

Kommunikation

Bemötande

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Dokumentation och sekretess

Patientjournalen

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Avvisande och otrevligt bemötande från läkare

En kvinna har blivit dåligt bemött av en läkare vid en närakutmottagning som avbröt henne utan att lyssna klart. Läkaren ifrågasatte henne på ett kränkande sätt samt inte journalfört besöket. Kvinnan fick senare åka till annan mottagning för lunginflammation vilket kunde åtgärdas snabbare om läkaren hade lyssnat och gjort en undersökning på henne.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1904-02223 Minna Rimbe

Vård och behandling

Läkemedel

Ekonomi

Patientavgifter

Bevakning:

Högre läkemedelskostnader

En man hade fått en mindre medicinförpackning än han har fått tidigare på mediciner som han har använd under flera år. Han hade frågat apoteket varför medicinen blev så mycket dyrare och fick svar att när förpackningen är mindre blir kostnaden högre. Han har försökt få svar direkt från mottagningen men inte lyckats att komma i kontakt med dem.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Läkemedel

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1904-02230 Mats Haapanen

Ekonomi

Patientavgifter

Läkare ville ha pengar för sjukintyg

Anmälaren undrar på vilka grunder läkaren ville ha 2000 kr för att upprätta sjukintyg till Försäkringskassan och på vilka grunder läkaren först nekade anmälaren sjukintyg.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1904-02253 Tua Myhrman

Kommunikation

Delaktig

Vård och behandling

Behandling

Tillgänglighet

Telefontillgänglighet

Bevakning:

Läkemedel

Ärendet delat, 1 nytt

Bristande delaktighet och behandling

En kvinna upplevde att hon inte blev lyssnad till av sin husläkare och upplevde att hon tappat förtroendet för denna. Kvinnan som haft flera olika vårdkontakter under en tid önskade mer hjälp och samverkan kring dessa. Hon menade också att husläkaren flera gånger brustit kring bedömning och behandling av besvär. Bland annat missade läkaren att kvinnan fått lunginflammation och informerade vid ett annat tillfälle om att remiss krävdes för hennes knäproblem. Kvinnan menar att tillgängligheten till vårdcentralens läkare brister med korta telefontider och hög belastning vilket gör att det är svårt att komma fram.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1904-02276 Minna Rimbe

Ekonomi

Patientavgifter

Patientavgifter trots frikort

En kvinna har fått betala patientavgifter trots att hon har frikort.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02327 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Missnöjd med läkare vid vårdcentral En förälder har synpunkter på en läkare vid en vårdcentral gällande brister i behandling av hans barn. Barnet hade ont i rygg, mage och vid vattenkastning. Läkaren undersökte inte barnet och inga prover togs. Anmälaren beskriver ett otrevligt bemötande av familjen. Familjen sökte närakutmottagning och fick en bra undersökning bra information. Anmälaren beskriver även svårigheter att få tid till vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02331 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Icke utförda kroppsliga undersökningar dokumenterades som utförda En kvinna har haft besvär med njurar och rygg. Hon sökte en närakutmottagning och fick träffa en läkare. Läkaren hälsade inte utan stod lutad mot väggen under nästan hela besöket och ställde några frågor. När kvinnan sedan gick in på 1177 och läste i sin journal från besöket hade läkaren dokumenterat att flera undersökningar genomförts, men det stämde inte enligt kvinnan. I journalen står att läkaren lyssnat på lungor och hjärta och dunkat henne över ryggen. Ingendera undersökning genomfördes. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02333 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Jack i knä hos liten flicka syddes inte ihop, personalen uppträdde som att de bara ville gå hem En liten flicka hade skadat sig i knäet. Knäet hade ett jack och flickan fördes av sin mor till akutmottagning för att få en läkarbedömning om jacket behövde sys ihop. Personalen tittade på såret och bedömde att det inte behövde sys. Modern upplevde det som att personalen hade bråttom och ville komma hem. Personalen hade inte ett pedagogiskt bemötande mot flickan utan de pratade snabbt och gav ett hafsigt intryck. Flickan har kvarvarande minnen från besöket vilket gjort henne obehaglig till mods när de pratat om läkarbesöket där. Modern tog sedan flickan till en annan vårdgivare som gjorde en annan bedömning och sydde ihop jacket på knäet. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02363 Minna Rimbe Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Missvisande uppgifter i journalen En kvinna hade samtal med sin kontaktsjuksköterska och efter samtalet uppmärksammade kvinnan att journalanteckningen innehåll missvisande uppgifter om henne. Hon skickade brev till mottagningen för att begära rättelse av uppgifterna men sjuksköterskan ansåg att anteckningarna stämde överens med samtalet. Kvinnan anser att journalanteckningen inte stämmer och den som läser den får negativ bild om henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02366 Daniela Carlsson Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Var tvungen att lista sig på vårdcentral för att få akut tid En kvinna hade varit utomlands och behövde komma till en läkare akut. Hon ringde till en vårdcentral som erbjöd en akuttid under förutsättning att hon skulle lista om sig hos denna vårdcentral. Kvinnan gjorde det och fick sin akuttid hos läkaren. Vad kvinnan inte hade räknat med var att denna vårdcentral inte hade avtal med en psykologmottagning hon hade fått en tid hos samma vecka. Psykologmottagningen kunde då inte ta emot kvinnan med hänvisning till att hon listat om sig. Den vårdcentral kvinnan varit listad hos först hade också listningsstopp, vilket gjorde att kvinnan inte kunde lista sig tillbaka dit. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02437 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig undersökning Anmälaren råkade ut för fallolycka. Hon uppsökte vårdcentralen. Läkaren gjorde ingen som helst egen undersökning utan remitterade direkt till undersökning med röntgen. Denna undersökning med röntgen påvisade inga skador. Efter en tid uppsökte anmälaren vårdcentralen på nytt. Då upprättades direkt ytterligare remisser för undersökning med röntgen och till sjukgymnast utan att läkaren gjorde egna undersökningar. Undersökningarna med röntgen kunde inte heller denna gång dokumentera några skador. Men sjukgymnasten kunde med sina egna undersökningar observera skador och utifrån sina observationer upprättade sjukgymnasten remiss till undersökning med röntgen och genom sjukgymnastens beskrivningar i remissen kunde röntgenundersökningen observera skador. Anmälaren blev sedermera opererad för höftfraktur. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02498 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Fick inte läkemedel utskrivet En man som under nio års tid fått ett läkemedel utskrivet av en vårdcentral fick inte längre det. Istället skrevs en annan medicin ut vilket mannen är upprörd över. Han menar att vårdcentralen inte lyckats förklara varför han inte längre får den medicin han haft så länge. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02590 Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Christina Hegefjärd	Brister i information från ny vårdcentral En man behövde komma i kontakt med husläkare för honom själv, men också för sitt barn som behövde recept. Han hade just bytt till ny vårdcentral och kontaktade dem för att höra vad han behövde göra för att få en besökstid och recept. Han fick information om att journaler från tidigare vårdgivare måste sändas till vårdcentralen och gjorde så. När han sedan försökte boka tid fick han information om att det var flera veckors väntetid, någon akut tid kunde han inte få då hans ärende tog alltför lång tid. På detta sätt fick hans barn inte sitt recept i tid. Han ifrågasätter den bristfälliga informationen från vårdcentralen då han först kontaktade dem. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Primärvård** V1904-02406 Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Intyg	Minna Rimbe	Problem med sjukreseintyg och dokumentation i journalen En kvinna hade haft kraftig värk i ryggen. Efter att hon hade pratat med sjukvårdsupplysningen åkte hon med taxi till en närakutmottagning blev hon hänvisat vidare till ett akutsjukhus. Hon hade tagit taxi och skulle sedan få intyg för sjukresa så att hon kunde skicka sina taxikvitton till färdtjänstenheten och få ersättning för resekostnaderna. När hon genom hennes mor kontaktade närakutmottagningen fanns det ingen notat i journalen att hon hade skickats därifrån till ett akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> E-post **Primärvård** V1904-02501 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Läkemedel Långvarig smärta	Avtal mellan kliniker saknas, väntetid till besök En kvinna har synpunkter på att hennes husläkare har flera veckors väntetid för besök. Kvinnan är i behov av en remiss för en nervrotsblockad inom specialistsjukvården. Hon har tidigare fått behandlingen och det har fungerat väl. Husläkaren kunde dessvärre inte skriva remissen då avtal med berörd klinik saknas. Kliniken dit kvinnan vill komma, har möjlighet att ta emot henne omgående, dock inte utan remiss. Kvinnan har förstått att detta är politiskt beslut och vill därför uppmärksamma bristerna. Husläkaren har försök att vara behjälplig på andra sätt och har skrivit remisser till andra vårdgivare, dock inte dit kvinnan vill komma. Kvinnan är sängliggandes på grund av sin smärta och är i behov av hjälp omgående. Åtgärd: Förvaltningen kontaktade Hälso- och sjukvårdsförvaltningen som bekräftade att de höll på att arbeta fram ett avtal som ska omfatta nervrotsblockader som är en undersökning vilken kräver mycket speciell kompetens och som endast utförs av ett par läkare inom länet. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** V1904-01946 Tua Myhrman Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Fel diagnos ledde till att det blev försent med behandling En kvinna som upplevde en brännande känsla i huvudet trodde att hon drabbats av allergisk reaktion och uppsökte sin vårdcentral. Kvinnan hade svår och stickande smärta i huvud och i ena ögat. Läkaren hon träffade ställde en diagnos, skrev ut läkemedel till hårbotten och menade att kvinnan skulle avvakta. Eftersom smärtorna var plågsamma uppsökte kvinnan dock en närakutmottagning efter några dagar. En läkare ställde då genast diagnosen bältros. Tiden hade då passerat för att läkemedelsbehandling mot detta skulle kunna hjälpa. Kvinnan tycker att det är mycket konstigt att läkaren på vårdcentralen kunde missa vad hon led av, hon menar att hon bitit ihop med smärtan i onödan och situationen är väldigt olycklig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1904-01953 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering	Får ej kallelser eller sms-påminnelser En anhörig till en kvinnlig patient har synpunkter på administrationen kring kallelser och aviseringar via sms. Kvinnan har inte fått några skriftliga kallelser till sina besök på vårdcentralen. På begäran har anhörig lämnat sitt telefonnummer till vårdcentralen och de har lovat att skicka sms-påminnelse om bokad tid till hans telefon, vilket inte skett. Detta har resulterat i att kvinnan har missat sina tider och därmed fått faktura för uteblivna besök. Läkaren har även ringt kvinnan direkt, och inte till anhörig, så som anhörig har begärt. Anhörig har fått bokade telefontider med läkaren angående kvinnan, men läkaren har inte ringt upp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Primärvård

V1904-01958 Mats Haapanen

Dokumentation och sekretess

Bruten sekretess/dataintrång

Kommunikation

Bemötande

Verksamhetschef tog del av journal utan samtycke

Anmälaren är förälder till tvåårig pojke. Föräldrarna ställer sig frågande till att verksamhetschefen vid vårdcentralen läste pojkens journal. De besökte vårdcentralen eftersom deras son led av infektion. Vad ska vi göra åt det, ska läkaren ha sagt. Föräldrarna bad att få prata med verksamhetschefen. Av den information de fick av verksamhetschefen kunde de dra slutsatsen att denne läst pojkens journal, både över vårdtillfällen vid vårdcentralen och hos annan vårdgivare.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Primärvård

V1904-01976 Sari Kokkonen Nassef

Rådgivn/Inform/Hänv

Övriga frågor

Fråga om fast vårdkontakt

En kvinna har frågor om fast vårdkontakt, vilka uppgifter en sådan kan ha och vem som kan vara en patients fasta vårdkontakt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit sedvanlig information om fast vårdkontakt.

Telefon

Primärvård

V1904-01982 Tua Myhrman

Vård och behandling

Behandling

Kommunikation

Delaktig

Bevakning:

Läkemedel

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Lång väntan på akut behandling

En kvinna med astma och luftvägsproblem uppsökte en närakutmottagning. Eftersom kvinnan har kunskap om sina besvär bad hon genast om specifik läkemedelsbehandling och informerades om att det skulle ordnas. Hon hänvisades därefter till ett litet rum där hon fick vänta tillsammans med andra patienter utan att något hände. Kvinnan fick själv påminna personalen och förklara att hon inte fick luft vilket ger svår ångest. Efter drygt två timmar fick hon träffa en läkare som inte kände till att hon väntat och önskat medicinen. Kvinnan menar att närakuten under många år varit mycket välfungerande och till stor hjälp, men att något hänt. Hon beskriver sitt senaste besök som en mardröm och fick ett oseriöst intryck av personalens arbete och deras brist på teamarbete och kommunikation.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1904-01984	Catarina Cassel Rydholm	Skriven remiss dras tillbaka utan information En liten flicka med vissa svårigheter fick en remiss skriven till utredning. Anmälaren fick inte information om att remissen dragits tillbaka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information		
Telefon **Primärvård** V1904-01993	Christina Hegefjärd	Felbehandling efter njursten En man gick under flera månader hos husläkaren för utredning av smärta, det visade sig senare vara njursten. Mannen menar att utredning, diagnostik och behandling var undermåligt och han tvingades till smärta onödigt länge. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling		
Telefon **Primärvård** V1904-02006	Emma Lagerholm	Missnöjd med bemötande och tidsbokning vid vårdcentral En anmälare anser att en sjuksköterska vid en vårdcentral är mycket otrevlig, då denna ska ha skrikit och talat hetsigt. Personen hänvisas att boka tid på internet, vilket inte denna kan och när hen har försökt att ringa dit har hen inte fått en tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården		
Telefon **Primärvård** V1904-02008	Anna Arengård	Komplikationer vid akupunktur En kvinna drabbades av hudinfektion efter sjukgymnastisk behandling med akupunktur. Först fick hon blåsaktiga utslag i ansiktet som delvis varade. Dessa spred sig sedan till huden på benen, bröstet och ryggen. Först efter femte kuren med antibiotika försvann besvären. Kvinnan har varit mycket trött under de månader som detta pågått. Hon har även fått ärr efter vissa av utslagen. Kvinnan har läst att det är anmälningsplikt när hudinfektion uppstår i samband med akupunktur. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Resultat Resultat		

Telefon **Primärvård** V1904-02019 Emma Lagerholm Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i hantering av intyg och återkoppling En anmälare har synpunkter på att en komplettering/nytt intyg till försäkringskassan inte ombesörjs av läkare vid vårdcentral. Personen har försökt komma i kontakt med berörd läkare genom receptionen men denne ringer inte upp och återkopplar. Anmälaren har fått träffa flera olika läkare gällande detta men ingen tar tag i det trots att det har gått flera i månader. Anmälaren har varit i kontakt med ansvarigchef vid flera tillfällen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02026 Emma Lagerholm Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ut information om vaccination från vårdcentral En anmälare har synpunkter på att hen inte får ut dokumentation kring en vaccination vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02040 Minna Rimbe Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntetid på vårdcentralen En pojke på 8 år behövde läkartid på vårdcentralen pga. återkommande symtom. Vårdcentralen hade 7 veckors väntetid och av den anledningen fick föräldrarna ta pojken till närakutmottagningen istället. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02041 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga kring tydliggörande av ansvarsområden En kvinna har hemsjukvård genom vårdcentral samt hjälp av assistansföretag. Assistansföretaget upplever att vårdcentralen inte sköter sitt åtagande och detta skapar svårigheter och en försämrad vårdsituation. Assistansföretagens representant som kontaktar förvaltningen undrar hur ansvarsområden kan tydliggöras. Det har varit ett SIP-möte mellan aktörerna men enligt representanten följs inte det som bestämdes där. Assistansen uppfattar att det är resursbrist som gör att detta inte fungerar. Representanten undrar vad de kan göra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att kontakta IVO, Inspektionen för vård och omsorg.

Telefon **Primärvård** V1904-02042	Theodor Ricklefs	Missnöjd över insats av läkare på vårdcentral En kvinna har sökt vård på vårdcentral på grund av utmattningssyndrom. Kvinnan har tidigare genomgått rehabilitering för detta vilken nu har avslutats. Läkare på vårdcentralen uppgav för kvinnan hon inte kunde få hjälp med sjukskrivning utan att hon behövde söka sig till den läkare som remitterade henne till rehabilitering. Kvinnan förklarade för läkaren att den person som skrev den ursprungliga remissen ej längre är tillgänglig. Kvinnan upplevde då att läkaren nekade henne något fortsatt stöd. Vidare uppfattade kvinnan att den aktuella vårdcentralen uppmanade henne att uppdatera sin folkbokföringsadress till en närmare vårdcentralen för att komma längre fram i vårdkön. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Administrativ hantering Intyg		
Telefon **Primärvård** V1904-02057	Catarina Cassel Rydholm	Nekas journalkopia av vårdcentralen En kvinna önskar få journalkopia från sin vårdcentral men nekas detta av behandlande läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att en patient har rätt att ta del av sin journal efter bedömning av behandlande läkare. I undantagsfall kan journaluppgifter undanhållas.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		
Telefon **Primärvård** V1904-02059	Daniela Carlsson	Bristfälligt bemötande på mödravårdcentral En kvinna var på mödravårdscentralen för att ta bort en kopparspiral. Hon upplevde att hon fick ett bristfälligt bemötande av barnmorskan. Hon kände sig ifrågasatt och kränkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Kommunikation Bemötande		
Telefon **Primärvård** V1904-02064	Sari Kokkonen Nassef	Vårdcentral ordnade inte hemsjukvård under helger En gammal kvinna hade genomgått en operation och skrivits ut till hemmet. Läkaren hade förskrivit injektioner som kvinnan dagligen skulle få. Vårdcentralen hade fått information om detta från den geriatriska kliniken men av någon anledning missade vårdcentralen att skicka personal till henne. Personal från hemtjänsten gav injektionen trots att hen inte hade delegering för detta. Under andra veckodagar kom sedan personal från vårdcentralen till kvinnan men de hade inte ordnat med personal till helgen. Det resulterade i att kvinnans brorsdotter som jobbar inom sjukvården fick komma under privat tid och administrera injektionen till kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning:		

Läkemedel	
Telefon **Primärvård** V1904-02068 Christina Hegefjärd Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bruten tystnadsplikt mellan olika enheter En kvinna har tidigare gått hos barnmorska under sin graviditet då hon samtidigt gick hos psykolog för stöd. Vid kontakt med barnsjuksköterska efter förlossningen förstår hon att barnmorskan gett viss information som hon menar borde varit sekretessbelagd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02069 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Synpunkter på vård, behandling och bemötande på vårdcentral En kvinna har synpunkter på vården på sin vårdcentral. Hon anser att det är brister i utredning och vård. Anmälaren beskriver otrevligt bemötande av läkaren efter att hon haft kontakt med specialistläkare som ordinerat fortsatt uppföljning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02072 Minna Rimbe Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Problem med omlistning En kvinna hade listats om utan att hon blev informerat eller kontaktat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1904-02074 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Felaktig remisshantering och bruten sekretess En anmälare skulle remitteras av en läkare vid en vårdcentral till mottagningens kurator. Läkaren remitterade istället personen till en jourmottagning inom psykiatrin, utan dennas samtycke. Anmälaren som har en spärr i journalen samt arbetar vid den mottagning hen remitterades till, ställer sig mycket frågande till det inträffade och menar att sekretessen bröts. Personen anser att det därför finns en felaktig remiss och journalanteckning i hens journal som bör tas bort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått följande information gällande journal: Den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse, kommer man inte överens ska det föras in en notering i journalen om att patienten anser att det står fel i journalen. I ovanliga fall kan IVO (Inspektionen för vård och omsorg) efter att patienten anmält dit besluta om journalförstöring.
Telefon **Primärvård** V1904-02075 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Svårt att få tid för kirurgisk åtgärd En kvinna hade fått stickor på sin bak och hon kunde inte få ut alla stickorna själv. På den platsen utvecklades det eksem som bedömdes som psoriasis. När hon hade slutat äta ost försvann eksemet men stickorna fanns kvar och behövde opereras bort eftersom de satt för djupt. Hon remitterades till en kirurgklinik och på den kliniken kunde de inte ta emot henne. Remissen hade skickats tillbaka till vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02077 Christina Hegefjärd Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig information i journal hos husläkare En man har upptäckt felaktigheter i journal hos husläkare och vill att felaktigheterna rättas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02082 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Far får inte vara delaktig i dotterns vård och felaktiga uppgifter om fadern i dotterns journal En man har delad vårdnad om sin dotter. Modern har flera gånger tagit med dottern till läkare på vårdcentral och hittat på att fadern har olika psykiatriska diagnoser och fått läkaren att skriva in detta i journalen. Enligt fadern har han inga psykiatriska diagnoser och han anser att dottern utsätts för undersökningar och utredningar som inte är motiverade. Fadern har flera gånger försökt kontakta vårdcentralen men han har aldrig fått någon återkoppling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1904-02091 Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Läkare har inte återkommit trots att det har utlovats En anmälare hade blivit lovad att denne skulle bli uppringd under gårdagen av en läkare vid en vårdcentral gällande bland annat medicinering. Läkaren ringde inte upp och personen som lider av svår smärta uppger att denne är i behov av att skyndsamt få tala med läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter önskemål och samtycke av anmälaren ringer handläggare mottagningen och förmedlar kontakt.
Telefon **Primärvård** V1904-02093 Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på svårigheter att få telefontid och läkartid på sin vårdcentral En anmälare har synpunkter på svårigheter att få telefontid till sin vårdcentral. Det är även svårigheter att få en bokad läkartid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02097 Vård och behandling Behandling	Daniela Carlsson	Bristfällig behandling av magproblem på vårdcentral En kvinna var på läkarbesök på vårdcentralen. Hon hade haft ont i magen i ett par veckor. Hon var tvungen att söka sig till en akutmottagningen på grund av magsmärtorna. När hon kom till läkarbesöket sade läkaren att han inte visste varför hon hade ont och att hon får söka sig till en akutmottagning igen om det inte blir bättre. Läkaren sjukskrev kvinnan på halvtid i två veckor men kvinnan fick ingen utredning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02106 Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Läkaren gjorde ingen undersökning samt brast i kommunikation En kvinna framför att hon inte fick någon undersökning över huvud taget av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren upplevdes frånvarande vid besöket och bad om en graviditetstest för kvinnan som var över 65 år gammal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1904-02114 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Felaktig diagnos vid höftskada En man hade skadats på höger höft vid en fallolycka. Han bokade tid på vårdcentralen och fick information om att han skulle gå till en sjukgymnast. Han hade ont i höften under lång tid och efter 12 år från händelsen sökte hon på nytt för att få veta vad som var fel på hans höft. Det visade sig att höften hade skada som behövde opereras och pga den skadade höften hade även den andra höften blivit sliten och behövde opereras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO/ 2 års gräns) och Löf (patientförsäkringen 10 års gräns).
Telefon **Primärvård** V1904-02129 Moses Hadi Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Bristfällig valfrihet En kvinna framför att hon har fått brev från sin vårdcentral att man fick byta vårdcentral men inte läkare. Hon är missnöjd med sin läkare och vill gärna byta till en ny. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om valfriheten i Region Stockholm.
Telefon **Primärvård** V1904-02135 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otillräcklig utredning En kvinna hade sökt hjälp pga. smärta som kändes någonstans innanför bakom axeln. Hon har gjort många utredningar men man hade inte kunnat förklara anledningen till smärtan. Nyligen hade hon också fått datortomografiundersökning på nacken. Resultatet var normalt och hon ansåg att röntgenområdet skulle ha varit på området där smärtan kändes även om smärtan kan stråla ut till andra delar av kroppen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02136 Theodor Ricklefs Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Lång väntan samt ingen undersökning på närakut En kvinna har besökt närakut med halsont och misstänkte själv att det var halsfluss. Fick vänta under lång tid på att träffa läkare som sedan rådde kvinnan att boka tid på vårdcentral utan att undersöka henne. Kvinnan ifrågasätter varför ingen undersökning gjordes då närakuten själva har informerat om att de behandlar halsfluss. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1904-02141	Sari Kokkonen Nassef	Fråga om läkares underlåtelse att dokumentera resultat av undersökning En kvinna har genomgått en röntgenundersökning. Läkaren på vårdcentralen har inte dokumenterat i journalen och kvinnan har frågor om läkaren har brutit mot någon lag eller kontrakt i och med detta. Dokumentation och sekretess Patientjournalen Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit information om legitimerad personals skyldighet att dokumentera i patientjournalen. Kvinnan har också informerats om möjligheten att kontakta verksamhetschefen för den berörda vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** V1904-02145	Catharina Barreus	Brister i tillgänglighet till vårdcentral En man ringer och framför klagomål på tillgängligheten på vårdcentralen, är upprörd över att han inte får tid. Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02154	Birgitta Johansson	Vill ha hjälp med behandling mot borrelia Man som sökt för borrelia på svensk vårdcentral, fick besked att det inte var borrelia. Sökte sig utomlands för test och det visade sig att han hade borrelia. Han är besviken över att inte få hjälp med behandling. Vård och behandling Behandling Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02163	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemött av läkare som behandlade nästäppa En man med polyper i näsan vårdplanerades för en operation, men var några minuter försenad till operationen med anledning av trafikstockning. Läkaren som skulle genomföra ingreppet blev rasande och skällde ut mannen. Han är besviken över den kraftiga reaktionen och har ännu inte fått någon operation. Kommunikation Bemötande Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vård och behandling Behandling

Telefon **Primärvård** V1904-02165 Sari Kokkonen Nassef Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Skickades runt i vården med bröstsmärtor En man hade bröstsmärtor som han misstänkte orsakades av en inflammation i bröstbenet. Han ringde vårdcentralen klockan åtta på morgonen när de precis hade öppnat och bad om en tid för ett läkarbesök. Sjuksköterskan svarade att det var fullbokat och att det inte fanns några tider utan mannen hänvisades till husläkarjouren på eftermiddagen. Han ville inte vänta till eftermiddagen och frågade vart han istället kunde försöka få en tid. Sjuksköterskan svarade att han kunde söka till en närakutmottagning som låg längre ner på gatan. När mannen åkte dit visade det sig att det var en vanlig vårdcentral som låg belägen på det ställe som sjuksköterskan hänvisat honom till. Mannen åkte då till en akutmottagning vid ett akutsjukhus och fick vård direkt. Mannen ifrågasätter dels sjuksköterskans okunskap om var närmaste närakutmottagning var belägen, speciellt som det visade sig att han hade bröstsmärtor som skulle kunna varit orsakade av hjärtinfarkt och dels att akuttiderna på vårdcentralen var slut direkt klockan åtta på morgonen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet men vill inte fullfölja sina synpunkter med skriftlig anmälan.
Telefon **Primärvård** V1904-02167 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Anses färdigbehandlad av primärvården En man ansågs färdigbehandlad av primärvården. Mannen menar dock att han inte är det, utan att han genom provtagning som han arrangerat privat kan påvisa att han behöver fortsatt behandling. Primärvårdens läkare har dock förklarat för mannen att de inte kan tolka dessa provsvar och att provsvaren i Sverige inte utgör en grund för behandling. Mannen menar att han förmodligen behöver söka vård utomlands. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om IVÄ, enheten för individuella vårdärenden samt har fått telefonnumret dit.
Telefon **Primärvård** V1904-02176 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Brister i undersökning, diagnos och bemötande på vårdcentral En kvinna sökte sin vårdcentral med symtom. Grundläggande prover togs. Kvinnans symtom avfärdades som stress. Hon kände sig inte trodd på och upplevde brister i bemötandet. Efter lång tid sökte kvinnan privat vård och diagnos ställdes och behandling sattes in. Stress var inte orsak till symtomen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1904-02177 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad undersökning En kvinna framför att hennes äldre mor nekades undersökning av en läkare vid ett äldreboende. Familjen tog modern till akuten på eget bevåg där man undersökte och behandlade modern. Detta ledde till en viss förbättring av moderns hälsa. Kvinnan har pratat med ansvariga men är fortfarande missnöjd och vill därför att någon tillsynsmyndighet ska utreda ärendet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** V1904-02178 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bristfällig behandling av sårskada hos litet barn En liten pojke föll och fick en skada i huvudet, föräldrarna tog honom till närakutmottagning. Där blev såret bristfälligt omsett, det blev diskussioner mellan personalen om såret skulle limmas eller inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02184 Sari Kokkonen Nassef Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om sammanhållen journalföring En man frågar om sammanhållen journalföring, om läkaren har rätt att gå tillbaka till journaler som är 10 till 15 år gamla och läsa om patienters hälsotillstånd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit sedvanlig information om sammanhållen journalföring och patientens samtycke samt hur man spärrar journalen.
Telefon **Primärvård** V1904-02185 Catarina Cassel Rydholm Ekonomi Patientavgifter	Sen avbokning vid sjukdom gav faktura En kvinna avbokade bokat besök dagen innan på grund av sjukdom men mindre än 24 timmar innan besökstiden. Hon har fått en faktura på uteblivet besök. Information om regler för uteblivet besök om inte återbud lämnas minst 24 timmar innan besöket. Det kan finnas giltiga skäl och bedömningen görs av vårdgivaren. Anmälaren får e-postadress till namngiven administratör hos vårdgivare som står i brevet som kom till anmälaren tillsammans med fakturan. Det går inte att ringa till mottagningen.

Telefon **Primärvård** V1904-02187 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ändring i journalen En kvinna anser att det finns felaktiga uppgifter om henne i journalen om utredning som har påverkat henne negativt i många situationer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1904-02190 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering	Får ej remiss till specialist En kvinna är i behov av remiss till specialist men husläkaren menar att det är så lång väntetid så det inte är någon ide. Hon har även känslan av att remiss inte vill skrivas då det är förenat med kostnader. Kvinnan har bett om röntgen och hon har varit på en sådan undersökning, men det är oklart hur mycket som stod på remissen och vad som faktiskt röntgades. Kvinnan har stora besvär och upplever inte att vårdcentralen hjälper henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har ett möte med berörd läkare imorgon och kommer att ta upp problematiken.
Telefon **Primärvård** V1904-02202 Tua Myhrman Administrativ hantering Intyg	Fel i intyg En kvinna sjukskrevs av sin vårdcentral. Läkaren på vårdcentralen missuppfattade dock vad kvinnan arbetade med och skrev fel yrke i intyget till försäkringskassan. Kvinnan vill få detta rättat men har stött på problem i kontakterna med vårdcentralen. Hon menar att hon inte har något klagomål på läkaren men att denna inte förstod vad hon berättade utan skrev fel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02204 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Provtagning och utredning nekades En kvinna hade tagit upp flertal gånger behov av utredning och provtagningar av vårdcentralen. Hon nekades att få dessa viktiga undersökningar som skulle göras årligen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1904-02225 Moses Hadi Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Slussats runt mellan olika vårdgivare En man framför att han har slussats runt bland flera vårdgivare som hänvisat till varandra när det gäller remittering och medicinering av honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02226 Tua Myhrman Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Diagnos Tillgänglighet Väntetider i vården	Utdragen process kring intyg En man som brutit ett finger behövde intyg från läkare vid vårdcentral. Läkaren upplevdes osäker på hur han skulle hantera detta, han informerade mannen om att han skulle remittera till arbetsterapeut, men glömde att skicka remissen vilket mannen efter några veckor upptäckte. Efter att mannen besökt arbetsterapeut fick han en läkartid en månad senare. När det var dags för denna tid avbokades den av vårdcentralen som inte kunde erbjuda ny tid förrän ett par veckor senare. Mannen menar att han varit ute i god tid och behöver intyget underskrivet av läkaren, han känner sig maktlös och att det hela hanterats oprofessionellt av vårdcentralen. Mannen har också under tiden begärt ut journalanteckning från läkarbesöket och därmed sett att denna består av en rad samt felaktig diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02231 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Vårdcentral hade inte bokat in tid En man hade en tid bokad vid en vårdcentral, tiden var bokad via chat. När mannen kom till vårdcentralen visade det sig att man glömt att boka in honom. Mannen yrkar ersättning för förlorad arbetsinkomst för den timme som gick förlorad för honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02232 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Örat undersöktes inte En liten flicka hade ont i örat och föräldrarna tog flickan till närakutmottagningen. Hon fick träffa läkaren som inte tittade in i det ögat som flickan hade ont i. Föräldrarna fick information om att det inte vara någon fara och att detta skulle gå över utan behandling. Nästa dag fick föräldrarna ta flickan till vårdcentralen där konstaterades kraftig infektion i örat som behövde behandling med antibiotika. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1904-02240 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Kurator missuppfattade samtal En kvinna gick på rehabilitering och hade samtal med kurator i stödjande syfte. Efter ett tag märkte kvinnan att kuratorn förmedlat information till hennes husläkare och till sociala myndigheter, hon menade att det gav felaktiga intryck och inte stämde med det kvinnan sagt i samtal med kuratorn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02243 Sari Kokkonen Nassef Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information	Lyhört från besöksrum till väntrum och språkförbristning hos läkare En man uppger att på hans vårdcentral är det väldigt lyhört. När han sitter i väntrummet hörs det från besöksrummen tydligt vad läkaren och hens patient samtalar om. Mannen är också kritisk till att läkarna har språkförbristningar. Han har träffat läkare som varken talar svenska eller engelska ordentligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02251 Daniela Carlsson Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid för behandling av neuropsykiatrisk sjukdom En man har väntat ett år på utredning av en neuropsykiatrisk behandling. Först hade vårdcentralen missat att skicka remiss och på grund av det tog det ett år innan han fick en utredning. Sedan fick han besked att han måste vänta minst ett år på behandling. Mannens fru tycker detta är fruktansvärt då mannen verkligen behöver hjälp. Han har raseriutbrott och är djupt deprimerad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02257 Theodor Ricklefs Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Oklarheter kring förskrivning av rullstol En man har fått förklarat av arbetsterapeut att han skall få en elrullstol varpå anpassningar har gjorts i hemmet. Då en ny arbetsterapeut har börjat på mottagningen så har det framkommit att mannen kanske inte alls kan få denna rullstol utskriven. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren återkommer vid behov.

Telefon **Primärvård** V1904-02258 Siv Aronsson Administrativ hantering Intyg	Ofullständigt intyg till försäkringskassan En kvinna har synpunkter på att läkare vid en vårdcentral skrivit ett ofullständigt intyg till försäkringskassan. Trots att läkare kompletterat intyget vid tre tillfällen så godkändes det inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt får e-post adress till vårdgivaren.
Telefon **Primärvård** V1904-02261 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning av njurbesvär En man hade ont i njurarna och genomgick en ultraljudsundersökning som inte påvisade några besvär. När han sedan sökte vård under en resa till Indien fick han konstaterat att han hade njurstenar och blev insatt på olika mediciner. Mannen anser att läkaren i Stockholm har gjort en ofullständig utredning eftersom njurstenarna inte hade diagnostiseras här. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1904-02268 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Läkemedel	Önskar råd kring vårdcentral En man önskar råd kring sin vårdcentral och läkemedelsbehandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta vårdgivaren i fråga om receptförskrivning.
Telefon **Primärvård** V1904-02294 Daniela Carlsson Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Tillgänglighet Väntetider i vården	Kvinna får vänta länge på läkartid på vårdcentral En äldre kvinna har besvär med magsmärtor sedan några månader tillbaka. Hon har varit tvungen att åka in till en akutmottagning flera gånger och läkarna där har skickat remisser till vårdcentralen för att kvinnan ska få en tidigare tid. Kvinnan har en tid bokad om några veckor men läkarna på akutmottagningen har sagt att kvinnan behöver en remiss till en specialist och de kan bara läkarna på vårdcentralen ordna. Sonen som ringer förvaltningen har försökt byta vårdcentral men de har nekats då det är listningsstopp. Kvinnan har heller inte kunnat få en akut tid på vårdcentralen. Sonen upplever att det är väldigt svårt att få hjälp via primärvården när tider inte finns tillgängliga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1904-02309	Sari Kokkonen Nassef	Barn fick vuxendos av vaccin En pojke vaccinerades som liten. Detta vaccin har pojken återvaccinerats med regelbundet. Senaste åren har han drabbats av biverkningar som går att härleda till vaccineringen. När modern begärt ut journalhandlingar har det uppdagats att pojken för sex år sedan vaccinerades med vuxendos av vaccinet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1904-02310	Daniela Carlsson	Kvinna får inte hjälp med sin diabetes typ 2 av primärvården En kvinna med diabetes typ 2 har svårt att få hjälp av vården efter att hon fått komplikationer. Kvinnan och hennes läkare är båda uppgivna då ingen vill ta emot kvinnan. Kvinnan var väldigt ledsen över detta och kände sig kränkt och oviktig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande		
Telefon **Primärvård** V1904-02316	Moses Hadi	Uteblivet läkemedel En kvinna framför synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte ordinerat beroendeframkallande läkemedel som annan specialistläkare rekommenderat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1904-02332	Minna Rimbe	Kan inte nå hemsjukvården En kvinna med hemsjukvård hade försökt att kontakta sin husläkarmottagning gällande behandling av illa luktande sår i höften men inte lyckats att få kontakt med hemsjukvården eller husläkarmottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		

Telefon **Primärvård** V1904-02342 Tillgänglighet Väntetider i vården	Anna Arengård	Väntetider i vården En kvinna har synpunkter på tillgängligheten till sin vårdcentral. hon hade en inbokad tid med en läkare som avbokades dagen innan besöket av vården. En ny tid erbjöds till samma läkare först två månader senare. Då kvinnan inte accepterade detta fick hon en tid till en annan läkare tre veckor senare. Kvinnan menar att vårdcentralen borde ha luckor i systemet och akuta tider att erbjuda sina patienter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02350 Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Lång väntetid och otrevligt bemötande på vårdcentral En kvinna med ångest sökte sin vårdcentral. Hon fick en remiss till psykolog på vårdcentralen men fick vänta länga på tid. Tiden avbokades och ingen ny tid bokades. När kvinnan efterfrågade tid fick hon ett otrevligt bemötande. Då annan vårdinstans skickat remiss till vårdcentralen hörde inte vårdcentralen av sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02356 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Gisela Rosenquist	Synpunkter på läkemedelshantering En man har synpunkter på att han alltid måste ringa till sin mottagning, en gång i veckan för att få ett nytt recept på läkemedel. Oftast så får han inte sina läkemedel i tid. Han undrar varför läkaren inte kan skriva ut för längre perioder då det rör sig om en smärtproblematik. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har redan kontaktat sin läkare och inväntar svar.
Telefon **Primärvård** V1904-02357 Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Emma Lagerholm	Brister i helhetssyn kring närstående En man har synpunkter på att vården kring hans mamma inte fungerar. Det finns ingen helhetssyn eller huvudansvar mellan olika aktörer, enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1904-02360 Minna Rimbe Vård och behandling Omvårdnad	Svårigheter med hemsjukvård? En man beskriver sin omvårdnad i hemmet som otillräcklig. Han nämner hemsjukvård, hemtjänst och god man. Han är förlamad efter stroke, han säger att han inte orkar mer och hans god man hjälper inte honom. Det går inte få fram vilken vårdcentral har ansvaret för hemsjukvården men han ber om hjälp att få kontakt med hemtjänstens ansvarig som kan hjälpa till med det övriga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Äldredirekt kontaktas och de ska kontakta biståndshandläggaren.
Telefon **Primärvård** V1904-02370 Anna Arengård Administrativ hantering Intyg	Ofullständigt intyg till försäkringskassan En kvinna, som varit utanför arbetsmarknaden under mer än ett decennium på grund av sjukdom, önskade intyg från husläkare om ansökan om sjukersättning. Läkaren skrev att det var oklart om den framtida arbetsförmågan, varför intyget inte godkändes av Försäkringskassan. Kvinnan anser att det finns mängder av information att inhämta som underlag till beslut. Om läkaren ansåg att underlag saknades borde hen ha remitterat för ytterligare åtgärder och arbetsförmågebedömning, vilket inte gjordes. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren till samtal med verksamhetschefen kring hur vårdcentralen kan hjälpa henne vidare.
Telefon **Primärvård** V1904-02374 Minna Rimbe Kommunikation Bemötande	Olämpligt bemötande En kvinna sökte vård hos en husläkare. Hon hade pratat lugnt om att hon önskade utredning hos en specialist pga. sina besvär och symtom. Läkaren höjde rösten och gick till sin dörr och sa att patienten skulle gå. Kvinnan försökte fråga läkaren varför han blev så arg men då höjde han sin röst ännu mer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** V1904-02382 Moses Hadi Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journal En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte har läst hennes journal. Hon måste tala om för läkaren hela tiden hur läkaren ska göra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1904-02388	Catarina Cassel Rydholm	Fått inkassobrev från vårdcentralen för döende patient En kvinna som avlidit på sjukhus har fått ett inkassokrav för uteblivit besök på vårdcentralen. Anmälaren har synpunkter på hanteringen. Anmälaren har försökt att nå vårdcentralen utan resultat.
Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om avbokningsregler och att vården avgör om synnerliga skäl föreligger för uteblivet besök.
Telefon **Primärvård** V1904-02394	Mats Haapanen	Läkaren remitterade inte Anmälaren har under längre tid lidit av svåra problem i munhålan. Läkaren vid primärvården har varit ovillig till att upprätta remiss till specialist och att samarbeta med tandvården.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02422	Moses Hadi	Tillgänglighet samt dåligt bemötande En man har förgäves försökt ringa en läkare på en vårdcentral under telefontiden. Mannen har av en automatröst hänvisats till en sjuksköterska som i sin tur hänvisat mannen tillbaka till läkarens telefontid. Sjuksköterskan blev otrevlig när mannen protesterade och gav honom en läkartid långt senare vilket uppfattades av mannen som en hämnd från sjuksköterskans sida. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande		
Telefon **Primärvård** V1904-02436	Sari Kokkonen Nassef	Receptionen var stängd trots att den skulle var öppen En rullstolsburen man kontaktade förvaltningen i samband med att han skulle anmäla sig i receptionen till en mottagning. Receptionen var helt stängd och det fanns ingen personal att rådfråga om när receptionen skulle öppna.
Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1904-02439 Mats Haapanen Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Brister i information Anmälaren saknar information om behandlingen, bland annat om de läkemedel som ordinerades vid primärvården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02443 Minna Rimbe Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Vård i väntan på folkbokföring En kvinna hade flyttat till landet med sin man och kvinnan hade uppehållstillstånd för två år men inte ännu blivit folkbokförd i landet. I väntan på folkbokföringen behövde hon påbörja mödravårdkontrollerna eftersom det var endast lite över en månad kvar till förlossningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, försäkringskassan, skatteverket samt 1177/ Vårdguiden.
Telefon **Primärvård** V1904-02444 Minna Rimbe Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntetid hos husläkaren En kvinna har vid flertal tillfällen försökt att boka läkartid på husläkarmottagningen men det har varit lång väntetid till läkarbesök. Hon väntar på svar från sin röntgenundersökning och hade behövt få tid snabbare och sjuksköterskan vid tidsbokningen hade försökt att hitta snabbare tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02461 Daniela Carlsson Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Lång väntetid på vårdcentral En man som har synpunkter och klagomål på lång väntetid på vårdcentral. Han har bokade tider men får ändå vänta mellan en halvtimme till en timme innan han får komma in på sin tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1904-02466	Anna Arengård	Förtal i journalanteckningar En kvinna menar att flera vårdcentraler skrivit felaktigheter i journalanteckningar som grundar sig i fördomar och förutfattade meningar om henne som har psykisk ohälsa. Kvinnan vill ha till rättelser och tillägg i journalerna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		
Telefon **Primärvård** V1904-02467	Christina Hegefjärd	Svårigheter att få boka husläkartid för planerat besök En man vill boka en planerad återbesökstid till sin vårdcentral och är missnöjd med att få vänta fem veckor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Väntetider i vården		
Telefon **Primärvård** V1904-02472	Daniela Carlsson	Svårt att få kontakt med vårdgivare på telefon En kvinna kontaktar förvaltningen då hon vill lämna klagomål på att hon inte kan nå sin sjukgymnast direkt. När hon ringde möttes hon bara av en telefonsvarare och hon upplevde att det är så hos många vårdgivare. Hon skulle vilja att man underlättade för patienter att få direkt kontakt och mänsklig kontakt med vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Telefon **Primärvård** V1904-02477	Sari Kokkonen Nassef	Anser att vårdcentral är oseriös då hon försökt få hjälp men inte fått någon diagnos En kvinna är listad vid en vårdcentral som visserligen alltid har läkartider att tillgå men som inte är seriös. Kvinnan har efter flera månader ännu inte fått någon diagnos för sina problem trots att många prover tagits. Kvinnan har också förklarat för läkaren att hon har bröstsmärtor flera gånger om dagen och inte känner igen sin kropp, men denne har inte satt igång någon utredning eller åtgärd för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Vård och behandling Diagnos		

Telefon **Primärvård** V1904-02489 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felaktig ordination av läkemedel En kvinna hade fått fel läkemedelsordination vid flera tillfällen från vårdcentralen och apoteket hade märkt detta och kontaktat vårdcentralen som fick ändra ordinationen till ett annat läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02494 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande hjälp vid vårdcentral vid psykisk ohälsa En kvinna har träffat en läkare på vårdcentralen för ställningstagande till remiss för neuropsykiatrisk utredning. Läkaren ska ha bemött henne arrogant och ska inte ha skickat en remiss trots att hon lider av sina besvär. Kvinnan har inte svenska som modersmål och läkaren ska ha vägrat att samtala på engelska. Innan hon fick komma till vårdcentralen blev flera inbokade besök avbokade då läkaren blev sjuk och vid två tillfällen blev hon inte informerad om detta utan tog sig dit i onödan, enligt en närstående som har hört av sig till förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02500 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i remisshantering En läkare vid en vårdcentral skulle skicka en remiss för en undersökning. Flera månader senare uppdagades det att läkaren aldrig skickade remissen. Anmälaren lider av sina besvär och har gått i tron om att remissen var skickad. Han får nu vänta ytterligare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02522 Tua Myhrman Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Multisjuk får ingen läkartid En man som lider av många sjukdomar har önskat bli kallad för läkarbesök på sin vårdcentral. Han menar att han inte fått ett läkarbesök på ett års tid. Mannen har upprepade gånger framfört detta önskemål till vårdcentralen utan resultat. Enligt mannen behöver han remitterats vidare till specialistvård vilket inte skett. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1904-02525 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Brister i hanteringen av receptförnyelse En kvinna som har barn med infektionsastma med regelbunden medicinering har synpunkter på att en vårdcentral kräver att de måste komma på läkarbesök för att få förnyade recept. Hon anser att detta är ohållbart och omständligt att ta ledigt från arbetet så ofta. Kvinnan har också synpunkter på lång väntetid till utredning för barnen och när de sedan har fått en tid gjordes inte utredningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02527 Daniela Carlsson Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om journalhandlingar En kvinna kontaktar förvaltningen för att fråga om vad lagen säger angående rätt till kopia av journaler. Åtgärd: Ger information om vad lagen säger.
Telefon **Primärvård** V1904-02534 Minna Rimbe Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Inloggningar i journalen av en annan enhet En kvinna undrade hur man låser journalen och vilka har rätt att besöka hennes journal. Hon undrar hur man går tillväga om man vill spärra av sin journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon kontaktar vårdgivaren.
Telefon **Primärvård** V1904-02538 Moses Hadi Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Slussats runt när det gäller medicindelning En kvinna framför att hennes mors medicin har inte delats enligt rutin. Det finns flera aktörer bland annat en husläkarmottagning som är inblandade i detta och hänvisat till varandra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1904-02539 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Bemötande	Inställd åtgärd två gånger trots bokad tid En kvinna som besökte en läkare vid en vårdcentral uppmanades att gå till receptionen och boka tid för en undersökning som krävde ett visst hjälpmedel. Kvinnan gjorde så men upplevde att receptionspersonalen var nonchalant. När kvinnan därefter kom för att hämta hjälpmedlet visade det sig att det inte fanns på plats. Hon fick därför en ny tid och återvände till vårdcentralen några dagar senare. Vid detta andra besök informerades hon om att hjälpmedlet fanns, men att det var trasigt och inte gick att använda. Kvinnan hade åkt långt för besöken och tycker att hanteringen från vårdcentralens sida brister. Hon upplevde också att läkaren var pressad, pratade om sitt eget arbetsschema och att besökstiden var alltför kort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02540 Daniela Carlsson Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Bristande informationsöverföring på vårdcentral En kvinna tog kontakt med vårdcentralen för att boka en läkartid. Den sköterskan hon talade med sade att hon kunde få en tid kommande måndag. Kvinnan frågade då om hon kunde avboka tiden på måndag morgon om hon fått tid någon annanstans tidigare. Sköterskan hade sagt att det gick bra att avboka tiden på måndag morgon. Kvinna fick en tid hos en annan vårdgivare och tog kontakt med vårdcentralen på måndag morgon för att avboka tiden. Sköterskan som tog emot samtalet sade då att hon måste avboka senast 24 timmar innan och att hon nu kommer få en faktura. Sköterskan hade varit väldigt otrevlig i tonen under samtalet. Kvinnan förklarade att hon hade talat med en annan sköterska som sagt att det skulle gå bra att avboka tiden på morgonen. Kvinnan hade även sett på hemsidan att det stod att man kunde avboka fram till fyra timmar innan besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02543 Emma Lagerholm Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Krångligt att komma i kontakt med vårdcentralen En man anser att det är svårt att få tala med någon på vårdcentralen då det inte finns något direktnummer där personal svarar utan patienten blir uppringd senare under dagen. Då anmälaren har svårt att svara när han är på sitt arbete tycker han att detta är mycket krångligt förfarande då han enbart önskade ställa en enkel fråga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1904-02548 Catarina Cassel Rydholm Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Fråga om att spärra journal och läkemedelsbehandling En man har frågor kring spärrning av journal och spärrning av läkemedelslista. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Primärvård

V1904-02565 Moses Hadi

Resultat

Resultat

Läkare var sjuk och riskerade andra patienters hälsa

En kvinna som tillsammans med sin dotter besökte en läkare vid en närakutmottagning, framför sitt missnöje med att läkaren var så pass sjuk som han med stor sannolikhet kunde smitta bland annat andra patienter som kom på besök.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Telefon

Primärvård

V1904-02587 Tua Myhrman

Tillgänglighet

Väntetider i vården

Kommunikation

Delaktig

Vårdgarantin hölls inte vid vårdcentral

En anmälare som behövde en läkartid vid sin vårdcentral för att diskutera sin läkemedelsbehandling fick information om att väntetiden var nästan två månader. Anmälaren ifrågasätter detta och menar att vårdgarantin rörande bedömning i primärvården inte hålls. Anmälaren har upprepade gånger önskat kontakt med verksamhetschefen men inte fått någon återkoppling.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Primärvård

V1904-02589 Daniela Carlsson

Vård och behandling

Behandling

Brister i vård och behandling

En anmälare besökte en vårdcentral för att få hjälp med en utredning av sina besvär. Första läkaren tog anmälarens besvär på allvar. Läkaren skulle sedan ringa upp anmälaren men det dröjde lång tid och när läkaren väl ringde sade han att han haft så mycket att göra. Anmälaren bokade sedan en tid till sin läkare för att få en grundlig utredning med tanke på symptomen. Besöket ledde inte till någon vidare utredning. Anmälaren bytte vårdcentral och fick då en utredning

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Skrivelse

Primärvård

V1904-02003 Anna Arengård

Resultat

Resultat

Dokumentation och sekretess

Patientjournalen

Bevakning:

Läkemedel

Missnöjd med vårdcentraler

En kvinna har uppsökt vård på tre olika vårdcentraler. På samtliga har hon upplevt att läkarna skriver felaktigheter i journalen, att de inte återkopplar eller hör av sig så som utlovats samt skriver ut mediciner felaktigt. Kvinnan vet inte vart hon ska vända sig när hon behöver vård för att inte drabbas ytterligare utöver det som redan är svårt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om vad patientlagen säger bland annat vad gäller att söka öppenvård samt listning och avlistning. Ärendet avslutas.

Skrivelse

Primärvård

V1904-02009 Moses Hadi

Dokumentation och sekretess

Patientjournalen

Kommunikation

Bemötande

Vård och behandling

Läkemedel

Bevakning:

Läkemedel

Läkare som inte läste journalen var otrevlig och nekade förskrivning av medicin

En kvinna framför att en läkare vid en vårdcentral inte har läst hennes journal där annan läkare rekommenderat ett visst läkemedel. När kvinnan påtalade detta höjde läkaren rösten och slog i bordet med båda händerna samt konstaterade att han inte skulle följa rekommendationen med att förskriva preparatet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1904-02234 Daniela Carlsson

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Kommunikation

Information

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Bristande undersökning vid närakutmottagning

En kvinna upplevde att hon fick en bristfällig undersökning på en närakutmottagning. Hon fick information av sjuksköterskan i receptionen att hon kunde vända sig dit med sina besvär men när hon träffade läkaren fick hon besked att detta kunde vårdcentralen hantera. Anmälaren hade då väntat i 4 timmar. Hon hade ont i öronen, ont i halsen och svullna bihålor och på närakutmottagningens hemsida framgick det tydligt att de tar emot patienter med lättare åkommor såsom till exempel vid halsfluss.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** V1904-02239 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i stöd från husläkaren En man med utmattningssymtom har kontakt med sin husläkare. Han är besviken över att den behandling han får inte hjälper honom, husläkaren remitterar inte till utredning och behandling som har effekt. Mannen har fått läkemedel som haft bristfällig effekt och kontakt med psykolog blev inte så lyckad som mannen hade förhoppningar om. Åtgärd: Mannen har fått gott stöd och bra hjälp av husläkaren och är nöjd med det. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1904-02259 Mats Haapanen Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Blev nekad valfrihet Anmälaren vände sig till en vårdcentral som hon inte var listad vid. Enligt vårdcentralen hade den enligt ett särskilt avtal med landstinget rätt att neka anmälaren vård. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren inte har ett sådant särskilt avtal som omnämns i anmälan. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1904-02293 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otillräcklig utredning av besv´är med smärta vid gång hos pojke En pojke hade klagat på att han hade ont i benet och svårt att gå. Pojken kunde inte delta i några aktiviteter i skolan eller fritiden som att spela fotboll eller delta i idrottsövningar, han satt mest bara. Pojken undersöktes av läkare på vårdcentralen som inte genomförde någon speciell utredning. Efter några månader kom pojken tillbaka till vårdcentralen med sin far då benvärken inte försvunnit. Nu var det en läkare som menade att ena benet var kortare än det andra och orsakade pojkens besvär. Fadern menar att pojken hade kunnat sluppit en massa onödigt lidande om den första läkaren hade påbörjat en utredning och fastställt diagnos och eventuell behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1904-02328 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfällig undersökning och journalföring Anmälaren led av kronisk astma. Då hon drabbades av feber, nedsatt allmäntillstånd och svårare andningsbesvär sökte hon sig till primärvården. Läkaren genomförde endast bristfällig undersökning, ansåg anmälaren. Hon var tvungen att söka sig till akutsjukhus för att få adekvat undersökning och behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** V1904-02338 Emma Lagerholm Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Stora brister i telefontillgänglighet En anmälare har synpunkter på en vårdcentral gällande att de inte ringer upp på angivna tider. Personen har försökt komma i kontakt med vårdcentralen gällande en närstående under tre veckors tid men blir inte kontaktad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Primärvård** V1904-02362 Anna Arengård Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Fördröjd behandling En kvinna drabbades av en subluxation av en fingerled, under en handskakning. Kvinnan har sedan tidigare en reumatisk diagnos och har därmed behandlats på reumatologisk klinik. Kliniken genomförde en undersökning med röntgen, men resultatet delgavs inte kvinnan. Bilderna visar en tydlig subluxation. Efter en tid fick kvinnan ytterligare problem med handen och hon fick då en injektion. Ett halvår efter skadan bad kvinnan om en remiss till handkirurgi. Först ett år efter händelsen har nu kvinnan fått leden åtgärdad. Kirurgen menar att förutsättningarna för en lyckad åtgärd hade varit bättre om hon fått vård tidigare. Eventuellt måste kvinnan få en protes i leden i framtiden. Kvinnan ifrågasätter om reumatologen inte borde ha remitterat henne tidigare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1904-02459 Anna Arengård Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter rehabilitering En kvinna kom efter ett kirurgiskt ingrepp i en fingerled, till en arbetsterapeut, för avgipsning och rehabilitering. Kvinnan fick en skena, men inga övningar eller annan information. Efter avgipsningen reagerade arbetsterapeuten starkt då det fortfarande fanns blod under bandaget och lät istället en receptionist fortsatt ta hand om kvinnan. Trots svullnad fick hon inte råd om kompressionshandske. Anmälaren har sedan vänt sig till en annan rehabiliteringsklinik och arbetsterapeut och där fått instruktioner och rörlighetsövningar som hon är nöjd med. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1904-02490 Eva Haag Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Svårighet återkoppling om journaler är spärrade Anonym anmälan gällande vårdcentral. Hen har framfört önskemål både muntligt och skriftligt till vårdcentralen om att få sina journaler spärrade. Har fått information om att ett möte ska bokas in med verksamhetschefen och att hen måste legitimera sig och fylla i en blankett. Därefter kan journalerna spärras. Anmälaren vill inte ha ett möte, menar att detta har fungerat hos andra vårdgivare.

Skrivelse **Primärvård** V1904-02507 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande	Förseningar vid inbokade tider Anmälaren är i behov av återkommande såromläggning och är därför inbokad hos sjuksköterska vid primärvården. Sjuksköterskan har vid många av dessa tillfällen varit försenad, även upp till 55 minuter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1904-02529 Johan Karlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Synpunkter på journalanteckningar En man anmäler att en vårdcentral fört in uppgifter i hans patientjournal vilka inte överensstämmer med verkligheten och att vårdcentralen vägrar ta bort uppgifterna. Mannen, som är i konflikt med vårdcentralen, upplever detta som ett övergrepp och önskar att varken vårdcentralen eller någon annan ska ha tillgång till hans journal. Mannen anser sig rättslös. Åtgärd: Förvaltningen informerade om att ifall en patient anser att uppgifter i patientjournalen är felaktiga ska denne vända sig till vårdgivaren med en begäran om rättelse. Kommer patienten inte överens med vårdgivaren om rättelse kan patienten begära notering i journalen om att patienten anser att det finns oriktiga eller missvisande uppgifter i journalen. Journalförstöring är i undantagsfall en möjlighet till radering av uppgifter i en journal vilket ska ansökas om hos Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Anmälaren informerades även om möjligheten till journalspärr. Spärren medför att yrkesutövare hos andra vårdenheter eller vårdprocesser inte elektroniskt får ta del av de spärrade uppgifterna för syften som rör patientens vård. Spärren hindrar dock inte att uppgifterna är tillgängliga om de behövs för andra ändamål än för vården av patienten, t.ex. uppföljning, kvalitetssäkring eller administration, planering av verksamheten och så vidare. Spärren får dessutom hävas vid en nödsituation. Anmälaren vill inte förvärra konflikten ytterligare genom att låta förvaltningen begära ett skriftligt svar från vårdgivaren, han ser det också som omöjligt att IVO skulle bevilja journalförstöring och vill inte kontakta vårdgivaren för att lägga in en spärr. Han anser sig vara rättslös och önskar att förvaltningen verkar för att lagen förändras. Ärendet avslutas då anmälaren inte önskar att yttrande inhämtas.

Skrivelse **Primärvård** V1904-02544	Tua Myhrman	Tappat förtroendet för husläkaren En man hade tappat förtroendet för sin husläkare vid en vårdcentral och upplevde att han inte blev lyssnad till av denna läkare. Mannen önskade mer samverkan kring sin vård och ansåg att husläkaren flera gånger brustit kring bedömning och behandling av besvär. Bland annat upplevde mannen och hans närstående ett bristande intresse för att göra utredning av minnesproblematik och menade att läkaren ville sätta in blodtrycksmedicin mot ett blodtryck som inte var förhöjt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel		
Skrivelse **Primärvård** V1905-02630	Catarina Cassel Rydholm	Undersökning och behandling av barn på vårdcentralen En anmälare har synpunkter på en läkares undersökning och behandling av ett barn med hudbesvär. Barnet gick till vårdcentralen. Hänvisning gjordes till apotek för att köpa receptfria salvor som inte hjälpte. Synpunkter finns även på bemötandet i receptionen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02017	Theodor Ricklefs	Allmän kritik av bemötande, organisering samt behandling på vårdcentral En man har generella synpunkter på organisering samt väntetider på en vårdcentral. Vidare upplevde mannen att han fick undermålig information vid ett allergitest då han upplevde att sjuksköterskan inte kunde svara på hans frågor kring testet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02029	Moses Hadi	Läkaren betedde sig konstigt och beskyllde kvinnan för att vara arg En kvinna har framfört att hon blivit dåligt bemött av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren betedde sig konstigt och beskyllde kvinnan för att vara arg. Kvinnan har känt sig kränkt och misstänker att det dåliga bemötande var på grund av att hon bar på schal och hennes etniska bakgrund. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering övrigt		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02079 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande och hjälp vid vårdcentral En kvinna bokade en tid till sin vårdcentral då hon önskade träffa en läkare för sina psykiska besvär i hopp om att denne kunde hjälpa henne med en behandlingskontakt. Hon fick intrycket av att läkaren inte visste hur denne skulle hantera patienter med psykisk ohälsa och ska ha sagt att de inte remitterar, utan att patienten själv får hitta en psykiatrisk kontakt. Läkaren ska även ha ställt ovidkommande frågor till anmälaren om hennes vikt. Kvinnan upplevde även att personal vid tidbokningen var otrevlig samt personal i receptionen då denna inte svarade på frågor. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02170 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Fördröjd diagnostik och behandling på vårdcentral En man med en lungsjukdom har följts via en vårdcentral under flera år. Han hade upprepade gånger bett om remiss till specialist och en second opinion. Läkarna hade inte skickat någon remiss eller hjälpt mannen med en second opinion. Mannen sökte sedan privat vård och fick då besked att han hade inflammation i lungorna och ett ljud i hjärtat som behövde undersökas. På vårdcentralen har mannen fått höra att man inte gjort något medicinskt fel eftersom han inte fått någon allvarlig skada eller dött. Han önskar att vårdcentralen ersätter honom för den privata vård han behövt betala för. Han anser också att han inte fått den vård region Stockholm beställt och betalat för. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02269 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Skyll dig själv sa läkaren En kvinna har synpunkter på att en läkare sa att hon fick skylla sig själv för att hon hade ont då hon hade tränat. Hon är förvånad över att bli illa bemött av den instans hon trodde skulle hjälpa henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02284 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Blev utskriven för tidigt Anmälaren drabbades av allvarlig allergisk reaktion. Hon sökte sig till närakutmottagning invid ett akutsjukhus. Efter längre tids väntan och inledande behandling blev hon utskriven samma dygn som hon sökt sig dit. När hon var hemma drabbades hon av ytterligare reaktioner, sökte sig till akutsjukhuset och blev inlagd. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02480 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ingen undersökning innan hänvisning Anmälaren kom att plågas av kraftig smärta i axeln. Han kontaktade sin läkare vid primärvården, men denna hänvisade honom till sjukgymnast utan att ha genomfört någon undersökning överhuvudtaget. Anmälaren ställde frågan om inte läkaren skulle undersöka axeln innan hänvisningen till sjukgymnast framfördes. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02497 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Uteblivet provsvar, remittering samt bristfällig information En man har synpunkter på att han inte har fått provsvaret från en läkare vid en vårdcentral. Läkaren har inte heller skickat en remiss till en specialistmottagning. Han har förgäves försökt få svar från mottagningen. Han anser att det är svårt att knappa fram sig när han har ringt till vårdcentralen. Mannen lämnade meddelande till läkaren om att han skulle åka utomlands och inte fick ta medicinen med sig. Läkaren återkom aldrig och mannen åkte och var sjuk under hela resan. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02512 Minna Rimbe Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande återkoppling och information till patient och anhöriga En multisjuk kvinna hade försökt att få kontakt med sin husläkarmottagning. Efter lång väntan blev hon uppringt och hon skulle få återkoppling som uteblev. Även döttrarna försökte hjälpa mamman men det var svårt att komma i kontakt med mottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02547 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Ingen uppföljning på grund av att en mottagning lades ned En man med kronisk inflammation i luftvägarna fick en remiss till en specialistmottagning. Dessvärre lades specialistmottagningen ned och mannen fick vända sig till sin vårdcentral igen. Där fick han inte adekvat vård och han har även blivit nedprioriterad vilket resulterat i lång väntan på läkarbesök. Mannen vill träffa en läkare som förstår sig på inflammationen. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02579 Sari Kokkonen Nassef Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Skickats runt i vården för att få ett sjukintyg En kvinna hade varit sjukskriven och behövde nu en tid för att få ett sjukintyg. När hon kontaktade vårdcentralen svarade en sjuksköterska att det inte fanns några akuttider och hänvisade kvinnan till akutmottagning på ett akutsjukhus. Där blev de väldigt förvånade över att kvinnan från en vårdcentral hänvisats till akutmottagningen på sjukhuset. Från akutmottagningen hänvisades hon till en närakutmottagning som inte heller kunde hjälpa henne. Kvinnan besökte då sin vårdcentral där en annan sjuksköterska uppvisade stort medlidande med hennes situation men kvinnan fick på nytt prata med samma sjuksköterska som tidigare som uppgav att det inte var hennes problem om inte kvinnan fick något intyg för sjukskrivning och att kvinnan borde prova gå till jobbet istället. Kvinnan kände sig kränkt över att sjuksköterskan mitt i väntrummet uttalade som hennes situation och ifrågasatte hennes behov av sjukskrivning utan att känna till kvinnans tillstånd eller vilket slags arbete hon har. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1905-02638 Daniela Carlsson Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Felaktig antibiotika utskriven av läkare på vårdcentral En kvinna besökte vårdcentralen för att hon misstänkte att hon hade en lunginflammation. Hon sade att det kunde vara en speciell typ av lunginflammation och att hon då behövde en speciell sorts antibiotika. Läkaren skrev ut recept på antibiotika och försäkrade kvinnan om att det var rätt sort. Kvinnan fick en allergisk reaktion av antibiotikan och det visade sig sedan att det var fel sort. Hon sökte sig till en annan vårdgivare och fick då en lungröntgen som hon borde remitterats till redan vid besöket på vårdcentralen. Detta orsakade onödigt lidande och försenade behandlingen av lunginflammationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1904-02052 Theodor Ricklefs Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Läkare har inte skrivit ut smärtstillande medicin En kvinna har under lång tid fått smärtstillande medicin utskriven av läkare på vårdcentral. Vid det senaste mötet uppfattade kvinnan att de kom överens om att fortsätta förskrivningen men inget nytt recept har kommit. Kvinnan har varit i kontakt med vårdcentralen men har inte fått något svar från ansvarig läkare. Detta har lett till att kvinnan varit tvungen att sjukskriva sig. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1904-02054	Daniela Carlsson	Bristande utredning vid vårdcentral En man med magproblem upplever att han inte får adekvat behandling och utredning på sin vårdcentral. Han har bett om att få en remiss till en specialist men har inte fått det. Åtgärd: Kompletterande anmälan har inte inkommit inom angiven tid. Ärende avslutas i befintligt skick.
Vård och behandling Behandling		
Epost **Primärvård** V1904-02073	Sari Kokkonen Nassef	Tonåring med astma och andningsbesvär nekades besökstid på vårdcentralen En tonåring hade astma och svår hosta med andningsbesvär. Fadern ringde vårdcentralen inom tidsramen för lätta akuta besvär, men sjuksköterskan ville inte ge tonåringen en besökstid samma dag utan menade att de skulle få komma efter två dagar. Därefter la sjuksköterskan på luren. Nästa dag åkte fadern och tonåringen till en husläkarjour där läkaren tog blodprover och kunde konstatera förhöjda infektionsvärden. Tonåringen blev insatt på antibiotika. Fadern menar att det inte är första gången detta händer med tonåringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande		
Epost **Primärvård** V1904-02147	Minna Rimbe	Cancer missades En man hade fått en cancerdiagnos och under två år hade mannen haft kontakt med vårdcentralen men inga fel hittades trots att mannen hade svåra smärtor på olika delar av kroppen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vill återkomma själv. Ärendet avslutas och kan öppnas igen.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer		
Epost **Primärvård** V1904-02155	Sari Kokkonen Nassef	Bristande utredning och bemötande En kvinna sökte vård på vårdcentralen för magsmärtor, viktnedgång och minskad aptit. Läkaren gjorde ingen ordentlig utredning utan bad bara kvinnan lämna ett avföringsprov för att se om det fanns blod i avföringen. Då avföringsprovet inte påvisade något blod, sa läkaren att allt var bra med kvinnan och att det inte syntes i hennes ansikte att hon hade ont och att det var bra att gå ner i vikt. Efter någon månad sökte kvinnan en annan läkare på samma vårdcentral som genomförde en omfattande utredning kring kvinnans besvär och det framkom att hon hade en tumör i buken. Nu har kvinnan genomgått en större operation. Vid uppföljning på vårdcentralen var den första läkaren nonchalant och pratade inte med kvinnan. Hon hade önskat att läkaren hälsat på henne och frågat om hennes situation och bett om ursäkt för att han begått ett misstag som inte utredde henne noggrannare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Vård och behandling Diagnos		

Epost **Primärvård** V1904-02168 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkaren har höjt rösten och sagt obehagliga saker till kvinnan En kvinna framför synpunkter på en läkares bemötande vid en vårdcentral. Läkaren har varit arg, inte lyssnat på henne samt felbedömt hur mycket smärta hon har. Trots kvinnans dåliga hälsa har läkaren bedömt att kvinnan ska vara sjukskriven på halvtid. Åtgärd: Anmälaren har berättat att hon har varit på besök hos ortoped som bedömt att hon ska vara sjukskriven på heltid samt ansett att läkaren på vårdcentralen gjort felbedömning. Ansvarig chef har bett om ursäkt för det inträffade. Anmälaren har önskat en blankett hemskickat till sig. Blankett skickas. Anmälaren har informerats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen) via epost. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1904-02169 Christina Hegefjärd Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Långa väntetider till utredningar och behandlingar En man har ångestproblematik och har tagit kontakt med sin husläkare för att få hjälp med utredning och behandling. Husläkaren hjälper till med olika utredningar, men det var lång väntetid till EKG-test och senare även neuropsykiatrisk utredning. När mannen ber att få tala med kurator är det också lång väntetid till besök. Åtgärd: Vid telefonkontakt framkommer att mannen fått hjälp av sin husläkare och är nöjd med det. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1904-02171 Moses Hadi Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Bristfällig kommunikation, undersökning samt intyg En kvinna framför att en läkare vid en vårdcentral inte har undersökt henne samt inte lyssnat på henne. Läkaren har bland annat skrivit fel datum i ett intyg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. kommer överens att anmälaren själv kontaktar ansvarig chef för ett eventuellt möte och diskussion kring sin vård. I annat fall ska anmälaren återkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1904-02172	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på läkare En anmälare har synpunkter på att läkaren på vårdcentralen inte undersökte hennes son ordentligt. Läkaren skrev inte remiss för vidare undersökning. Kvinnan beskriver otrevligt bemötande när hon framförde sina synpunkter till läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande		
Epost **Primärvård** V1904-02183	Emma Lagerholm	Upplevt sig mycket illa bemött, inget sjukintyg En man som lider av psykisk ohälsa har synpunkter på en läkares bemötande under ett besök på en vårdcentral. Han anser att läkaren sade oprofessionella saker om att denna inte ville ha på sitt samvete om han skulle skada sig själv utan ville direkt skicka honom till en psykiatrisk akutmottagning. Mannen upplevde att medan läkare uttryckte detta ska hen haft en lättsam ton och skrattat. Läkaren hade också ställt sig frågande till varför mannen inte stod på någon medicinering kopplat till sina diagnoser och han upplevde att läkaren var oförstådd med vad psykisk ohälsa handlar om. Han började må mycket dåligt under besöket men läkaren ska ha ignorerat det och utfärdade inte ett sjukintyg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg		
Epost **Primärvård** V1904-02196	Christina Hegefjärd	Önskar second opinion En kvinna önskar förvaltningens hjälp att få en förnyad medicinsk bedömning eftersom husläkaren noterat en diagnos i journalen som anmälaren är frågande inför. Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkom att problemet löst sig, hon önskar att ärendet avslutas.
Vård och behandling Ny medicinsk bedömning		
Epost **Primärvård** V1904-02221	Daniela Carlsson	Brister i bedömning av sår på vårdcentral En patient med ett sår på foten besökte vårdcentralen. Vid första besöket satte läkaren in penicillin. Vid det andra besöket togs odling och en annan typ av antibiotika skrevs ut samt en salva. Såret läggs om en gång i veckan av en distriktssköterska. Patienten upplever att hen behöver en kärlröntgen men har ännu inte fått det. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel		

Epost **Primärvård** V1904-02246	Johan Karlsson	Hör av sig med frågor om ersättning åt vårdcentraler En kvinna kontaktar förvaltningen med frågor om hur en vårdcentral ersätts för ett utlåtande om sjukersättning och vilka ersättningsnivåerna är. Hennes vårdcentral hade först begärt mycket pengar av henne för ett intyg och sedan gått med på en väsentligt lägre avgift. Åtgärd: Kvinnan hänvisades till avdelningen för närsjukvård vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen för de detaljerade frågorna om ersättningsnivåer och klassificering av vårdcentraler.
Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi		
Epost **Primärvård** V1904-02264	Moses Hadi	Remisshantering En man framför att hans läkare vid en vårdcentral skulle remittera honom för tio månader sedan. Nu visade sig att ingen remiss är skickad och mannen måste vänta ytligare för att komma på ett nytt besök. Åtgärd: Anmälaren har berättat att ansvarig chef kontaktat honom och framfört att vårdcentralen kommer att skicka en remiss nu. Förvaltningen har på begäran skickat en blankett samt informerat om kontaktuppgifter till Vårdgarantikansliet. Han har framfört att han måste vänta sex månader för att komma till nya vårdgivaren. Anmälaren ska vid behov inkomma med sin underskrivna anmälan i fall han bestämmer sig för att gå vidare med ärendet. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Administrativ hantering Brister i hantering		
Epost **Primärvård** V1904-02267	Moses Hadi	Sjuksköterska framförde sina personliga åsikter En kvinna har synpunkter på att en sjuksköterska vid en vårdcentral framförde sina personliga åsikter till henne. "Usch, du som är så ung, ska du göra en sådan operation" lär sjuksköterskan sagt. Kvinnan blev väldigt upprörd och undrar hur sjuksköterskan kan bemöta en patient så okänsligt och dela med sig utav sina personliga åsikter. Kvinnan har gått igenom en stor och lång process för att äntligen komma fram till beslutet att genomgå operationen. Hon har kontaktat ansvarig chef som har bett om ursäkt och ville ta upp detta på ett möte med personalen. Annan vårdgivare har bjudit in vårdcentralen till ett möte för att vårdcentralen ska uppdatera sina kunskaper om en sådan operation. Ansvarig chef har inte hört av sig om detta. Åtgärd: Förvaltningen har i kontakt med anmälaren kommit överens att hon återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation Bemötande		
Epost **Primärvård** V1904-02279	Moses Hadi	Utebliven behandling samt kränkande bemötande En kvinna har synpunkter på att hennes barn har fått fel behandling av en läkare på en vårdcentral. Läkaren lär ha ifrågasatt hennes föräldraskap och ställde opassande frågor som var kränkande. Detta slutade med att familjen fick byta vårdcentral. Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren kommer man överens att hon återkommer med en underskriven anmälan till förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande		

Epost **Primärvård** V1904-02283 Minna Rimbe Övrigt Övrigt	Oklarheter med hemsjukvård En kvinna vill framföra synpunkter på husläkarmottagningen då hon hade synpunkter på hemsjukvården. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1904-02286 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg Bevakning: Diskriminering övrigt	Dåligt bemötande på grund av hudfärg samt nekat intyg En man tillsammans med sin minderåriga barn satte och väntade tre timmar på att träffa en läkare vid en vårdcentral. Personalen gick förbi utan att bryr sig om dem. Mannen anser att detta beteende berodde på deras hudfärg. När de till slut kom in till läkaren, följde två sjuksköterskor med och blinkade och skrattade tillsammans med läkaren innan de gick ut. Läkaren sa att barnet inte skulle få något intyg och ska gå på förskolan trots att barnet hade halsfluss och behövde sjukintyg. Åtgärd: Förvaltningen har ringt anmälaren som på grund av arbete samt mycket oljud i bakgrunden inte kunde prata. Anmälaren framför att han ska återkomma till förvaltningen senare. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1904-02289 Emma Lagerholm Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Undersökning/bedömning	Tagit del av journal utan samtycke En förälder har synpunkter på att personal på vårdcentralen har läst hennes dotters journal utan lov. De sökte sig till vårdcentralen för att få en remiss för samtalsstöd till dottern. Vårdcentralen nekade henne detta utan att ha träffat henne och bedömningen grundar sig på det de har läst i hennes journal utan samtycke, enligt föräldern. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1904-02319 Moses Hadi Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Bristfällig tillgänglighet samt dåligt bemötande En kvinna har försökt få tid till en läkare vid en vårdcentral. Hon har ringt och knappat in sitt personnummer: Man har svarat via röstbrevlåda att mottagningen skulle ringa upp, men har inte gjort det på fyra gånger. Nu efter femte gången har en kvinnlig personal ringt upp och varit väldigt otrevlig. Personalen har berättat för kvinnan att nya tider skulle släppas imorgon, men kvinnan har försökt få tag på dem i över en vecka. Då svarade personalen att kvinnan hade väl slagit fel nummer. Kvinnan som har blivit arg anser att detta inte var acceptabelt. Hon ska byta till annan vårdcentral, Åtgärd: Förvaltningen som har saknat telefonnummer till anmälaren, skrivit och uppmanat henne att återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1904-02339	Johan Karlsson	Kan inte ta del av provsvar i 1177 Vårdguidens e-tjänster En man klagar på att han inte kan ta del av ett blodprov på 1177 Vårdguidens e-tjänster. Han undrar även hur han gör för att få ett loggutdrag och vilket lagrum han ska åberopa för att få sin vilja igenom. Åtgärd: Mannen upplystes om att vilken information patienter kan ta del av på 1177 Vårdguidens e-tjänster beror på var de fått vård. Det finns ingen generell skyldighet att lägga ut all journaldokumentation inklusive provsvar där. Journallogglistor har mannen rätt att få. Vårdgivaren ska på begäran av en patient lämna information om den direktåtkomst och den elektroniska åtkomst till uppgifter om patienten som förekommit. Mannen ombads kontakta sin vårdgivare och framföra sitt klagomål samt be om ett skriftligt svar på klagomålet.
Kommunikation Delaktig Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		
Epost **Primärvård** V1904-02347	Minna Rimbe	Remiss uteblev till arbets-EKG En kvinna skulle remitteras till arbets-EKG men remissen uteblev. Kvinnan kontaktade mottagningen två veckor senare hade ingen remiss skickats. Trots att remiss missades kunde man inte skynda på med tiden även om det var inom samma organisation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren hade fått återbudstid och situationen hade ordnat sig. Väntar nu på svar på arbets-EKG. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Epost **Primärvård** V1904-02349	Catarina Cassel Rydholm	Tvivelaktigt råd per telefon av sjuksköterska Anmälaren ringde en mottagning för att boka tid till ett barn. En sjuksköterska ställde diagnos och gav rådgivning via telefon. Silvertejp skulle användas för förmodade vårtor. Anmälaren anser att de råd som givits har varit ovetenskapliga. Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren enligt e-post inte önskar ytterligare kontakt.
Kommunikation Information		
Epost **Primärvård** V1904-02397	Sari Kokkonen Nassef	Fick kort besked om sjukdom på telefon och att skyndsamt uppsöka sjukhus En kvinna sökte redan för tio år sedan sin läkare på vårdcentralen för hjärtklappning och yrsel. Kvinnan blev uppringd av sin läkare som uppmanade henne att söka sig till akuten då hon hade akut järnbrist. Läkaren förklarade inte närmare varför det var så brådskande. Efteråt har kvinnan förstått att läget var allvarligt och att järnbrist kan medföra hjärtarytmier. Kvinnan har nu fått en hjärtstimulator inopererad för att hjälpa hjärtat att hålla jämn rytm. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Information		

Epost **Primärvård** V1904-02416	Christina Hegefjärd	Önskar invaliditetsintyg En kvinna frågar om möjligheten att få hjälp av husläkaren att skriva invaliditetsintyg.
Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1904-02433	Christina Hegefjärd	Vården kan inte hitta journalanteckningar En kvinna besökte en primärvårdsmottagning och efterfrågade journalanteckningar från tidigare besök hos husläkare. Dessa kunde inte återfinnas.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1904-02465	Theodor Ricklefs	Frågor kring vårdgarantin En kvinna har bokat tid på en vårdcentral och erbjudits tid en månad fram i tiden. Kvinnan upplevde att personal på vårdcentralen inte var bekanta med vårdgarantin när hon ställde frågor kring den till dem.
Tillgänglighet Väntetider i vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger generell information kring vårdgarantin samt vårdgarantikansliet. Kvinnan kommer att kontakta vårdcentralen åter och återkomma till patientnämnden vid behov. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1904-02473	Anna Arengård	Läkare hör inte av sig för cancerbesked En kvinna har synpunkter på sin läkare på vårdcentralen. Läkaren bedömde att hennes besvär var läkemedelsrelaterade. I journalen står att läkaren gjort undersökning, vilket inte stämmer. När hon fått tjata sig till en remiss och fått komma till neurolog, bedömde denne besvären sjukdomsrelaterade. Kvinnan har senare blivit kallad till läkaren, utan att hon själv bett om det och när hon träffat läkaren visste inte heller han varför hon kallats. Kvinnan har därefter utretts för en tumör och enligt mottagningen där röntgen gjordes var svaren skickade elektroniskt till läkaren. Vårdcentralen kunde först inte hitta svaren, men efter mycket letande har de påfunnits och personal lovat att läkaren skulle höra av sig med besked. Hon hörde dock inte av honom, trots att hon ringde åter och sjuksköterska återigen påmint läkaren om att ringa kvinnan. Till slut skrev en sjuksköterska ut provsvaren som kvinnan fick komma och hämta på vårdcentralen. Kvinnan har fortfarande inte fått sitt cancerbesked av läkaren men nu bytt vårdcentral.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Bevakning:

Cancer

Epost

Primärvård

V1904-02478 Minna Rimbe

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Tillgänglighet

Tillgänglighet till vården

Lång väntetid till husläkare

En person hade haft lunginflammation och hade frossa och svettades kraftigt på nätterna. Väntetiden på husläkarmottagningen för läkarbesök hade blivit tre veckor.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost

Primärvård

V1904-02482 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Vård och behandling

Diagnos

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Brister i undersökning och diagnos av barn på närakutmottagning

Ett barn som ramlade och inte kunde röra sin arm sökte vård på närakutmottagning. Läkaren undersökte armen och ingen röntgen gjordes. Familjen skickades hem med diagnos trolig stukning. Barnet fick ökad smärta och familjen sökte åter vård dagen efter, där det konstaterades att armen var ur led. Armen drogs rätt och smärtan försvann. Anmälaren har synpunkter på bristfällig undersökning och fördröjd diagnos.

Åtgärd: Anmälaren har inte hörts av trots upprepade kontaktförsök. Ärendet avslutas därför i befintligt skick.

Epost

Primärvård

V1904-02483 Moses Hadi

Tillgänglighet

Tillgänglighet till vården

Kort besökstid

En kvinna togs emot sent av en läkare vid en vårdcentral och besöket avslutades efter cirka 14 minuter. Kvinnan fick inte be om remiss då tiden enligt läkaren var slut.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1904-02486 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Kvinna nekad tid trots att den var bokad sedan tidigare En kvinna var på läkarbesök på vårdcentralen och fick muntlig information av läkaren att hon skulle boka en ny tid inom kort för uppföljning. Kvinnan bokade en ny tid några dagar senare. När hon kom till vårdcentralen fick hon information om att den tiden hon bokat inte gällde. Hon skulle istället gå på en drop in tid. Kvinnan förstod inte varför hennes tid inte gällde längre. Kvinnan fick ett nonchalant bemötande. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1904-02514 Theodor Ricklefs Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Missnöje över bemötande och behandling av kurator på vårdcentral En kvinna har träffat kurator för behandling. Kvinnan är missnöjd över behandlingen och upplevde att kuratorn ej tog hennes problem på allvar. Kuratorn har enligt kvinnan uttryckt att hon inte har några problem vilket kvinnan motsätter sig starkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1904-02528 Moses Hadi Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Bristfällig kommunikation, tillgänglighet samt medicinering En kvinna är missnöjd med en läkare vid en vårdcentral som inte har brytt sig om andra specialisters bedömningar. Läkaren har inte heller förskrivit mediciner som andra läkare rekommenderat. Kvinnan har varit i ständig stress och oro över att inte få sina mediciner som hon behöver för att klara en vardag. Denna vårdcentral har alltid haft olika läkare och mycket svårt att få läkartider. De har alltid för få läkare och det kan ta 2-3 månader innan man får en läkartid. Alltid utländska läkare som inte har förstått om hennes besvär. Åtgärd: I kontakt med anmälaren har man kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1904-02549 Tua Myhrman Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Irrelevant kommentar i journal En kvinna besökte en vårdcentral på grund av att hon behövde sjukintyg för problem i öron, näsa och hals. Vid läkarbesöket gjordes undersökning av hjärta och lungor, prover togs och astmamedicinering diskuterades. Kvinnan har efter besöket läst sin journal och sett att läkaren utöver virusinfektion och astma även ställt diagnosen fetma och beskrivit kvinnans buk. Kvinnan mår mycket dåligt av texten i journalen. Hon har en lång problematik med ätstörningar bakom sig och menar att detta blev ett stort bakslag. Hon menar att läkaren inte vet något om hennes sjukdomshistorik och att diagnosen som ställdes var irrelevant för det bokade läkarbesöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Epost **Primärvård** V1904-02550 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Skulle göra skiktröntgenundersökning över bukorgan som genomfördes i axeln istället En kvinna skulle genomföra en skiktröntgenundersökning över inre bukorgan. När hon kom fram till röntgenkliniken sa de att hon skulle röntga axeln. Kvinnan blev förvånad då hon absolut inte hade ont i axeln. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1904-02554 Daniela Carlsson Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Bristande information vid förskrivning av läkemedel En man fick ett läkemedel utskrivet och läste sedan på bipacksedeln att man ska rådgöra med sin läkare om man har en viss sjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1905-02598 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande på vårdcentral En kvinna har blivit illa bemött och inte fått någon hjälp via sin vårdcentral under flera år. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1905-02607 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning:	Skickades hem i dåligt skick utan läkarbedömning En man som just genomgått en antibiotikakur mot lunginflammation uppsökte närakutmottagning med hög feber, detta på inrådan av 1177 Vårdguiden. På närakuten upplevdes receptionisten otrevlig, eftersom mannen tagit febernedsättande och febern gått ner till 38 grader tyckte hon att han kunde åka hem. Han vägrades läkarbedömning. Mannen mådde sedan fortsatt mycket dåligt i hemmet, med feber, kräkningar och diarré. När akutmottagning på akutsjukhus uppsöktes ledde det till att prover togs, lungröntgen gjordes och att det kunde konstateras att han hade lunginflammation. Det togs också prover rörande specifik maginfektion. Mannens närstående som kontaktar förvaltningen ifrågasätter närakutens behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Epost

Primärvård

V1905-02611 Daniela Carlsson

Vårdansvar och organisation

Fast kontakt/vårdplan

Vård och behandling

Läkemedel

Bevakning:

Läkemedel

Bristande uppföljning av läkemedelsbehandling

En man blev insatt på ett läkemedel mot Parkinsons sjukdom och det ledde till att han tappade kontrollen över sitt liv. Detta ledde till stora ekonomiska konsekvenser. Uppföljning borde ha skett.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost

Primärvård

V1905-02614 Daniela Carlsson

Vård och behandling

Läkemedel

Vård och behandling

Diagnos

Tillgänglighet

Telefontillgänglighet

Bevakning:

Läkemedel

Fel medicin ordinerad på vårdcentral

En kvinna blev insatt på ett hormonläkemedel och fick svåra biverkningar. Hon trappade ned medicinen själv eftersom hon inte fick kontakt med läkaren. Efter en tid fick hon träffa en annan läkare som sade att hon inte skulle ha påbörjat behandlingen med hormonläkemedlet då hennes värden var så dåliga. Kvinnan hade då haft besvär med hjärtklappning, svimningsattacker och problem med andningen. Kvinnan känner sig mycket besviken på den läkaren som skrev ut medicinen. Hon riktar även kritik mot verksamheten då de inte gav någon återkoppling på provresultaten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost

Primärvård

V1905-02642 Eva Haag

Rådgivn/Inform/Hänv

Allmänt beröm

Positivt bemötande på vårdcentral

En man som besökt vårdcentral lämnar beröm över bemötandet, undersökning och rådgivning som han fick av läkare.

åtgärd: Anmälaren har informerats om att berömmet sänts vidare till Edsbergs vårdcentral för kännedom. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1904-02321 Daniela Carlsson Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Fick ej betala kontant, ingen undersökning En man skulle genomgå en röntgenundersökning. Han önskade betala kontant men nekades detta med motivering att de inte hanterar kontanter. Mannen genomgick inte undersökningen då de inte kunde garantera att han skulle få en faktura hemskickad. Han menar att detta bryter mot regelverket inom landstinget då patienter ska få kunna betala med kontanter. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där chefen skrev att man missat att informera personalen om rutinerna vid kontanthantering. Det hade varit stor personalomsättning och det hade bidragit till att personalen i receptionen inte kände till rutinerna. Personalen är nu informerad om rutinerna som gäller i samtliga verksamheter. Chefen beklagade de olägenheter som detta orsakat anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon **Privata laboratorier** V1904-01960 Catarina Cassel Rydholm Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Går inte att få telefonkontakt med mottagning En anmälare har synpunkter på svårigheter att per telefon nå fysiologiskt laboratorium. Anmälaren försökte ringa på telefontid och vid knappval gavs svar att inga telefontider fanns. Vid försökt att kontakta mottagningen via 1177 vilket står på mottagningens hemsida fungerar inte heller kontakten. Enligt vårdguiden är de inte längre anslutna till 1177. Anmälaren är patient på mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Privata laboratorier** V1904-02419 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling	Behöver hjälp med analys och tester av unik mutation i arvsmassan En kvinna har en mycket ovanlig mutation i sin arvsmassa som nyligen upptäckts av en mottagning. Kvinnan har varit sjuk under hela sin livstid och har bland annat krampanfall, förstörda slemhinnor i svalg och luftvägar samt inflammerade blodkärl och leder. Hon har deltagit i ett forskningsprojekt och där fått besked om mutationen. En av forskarna vill fortsätta undersöka kvinnans mutation och göra en del tester av hennes prover i ett laboratorium. Men inget laboratorium vill ta sig an detta då man inte får några anslag för att utföra testerna. Kvinnan anser att det borde finnas någon slags planering för sjukvården för nya sjukdomar och när en ny mutation upptäcks. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen) samt Enheten för individuella vårdärenden vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Samtal kring offentligt finansierad och evidensbaserad vård samt experimentell vård.

Telefon **Privata laboratorier** V1904-02450 Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Emma Lagerholm	Önskar skriftligt svar efter undersökning En kvinna önskar få ett skriftligt provsvar med bedömning efter en undersökning men har inte fått det. Läkare vid vårdcentralen ska även ha försökt hjälpa henne men röntgenmottagningen har endast skickat provsvaren utan kommentarer som varken hon eller läkaren på vårdcentralen kan tolka. Personen är i behov av detta underlag till sin specialistvård på ett akutsjukhus för efterbehandling efter cancer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Privata laboratorier** V1904-02032 Tillgänglighet Väntetider i vården	Christina Hegefjärd	Lång väntan på undersökning med magnetkamera En kvinna remitterades till undersökning med magnetkamera. Hon fick vänta flera månader på tid, med anledning av detta kunde inte rehabilitering påbörjas. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Privata laboratorier** V1904-02290 Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Inte lyssnad till rörande åtgärd En kvinna skulle genomgå en röntgenundersökning vid en specialistmottagning. Hon remitterades dit och på remissen skrevs att kvinnan var mycket svårstucken. Kvinnan ringde dessutom till mottagningen för att förbereda dem på att detta, att det brukar vara svårt att ge henne läkemedel eller kontrastmedel intravenöst. Hon tipsade också om vilken typ av nål som brukar vara bra att använda när hon ska stickas. Mottagningens personal lyssnade dock inte på detta utan gjorde otaliga försök att sticka kvinnan, utan den önskade nålen. Inget försök lyckades och röntgenundersökningen fick utföras utan kontrastmedel. Kvinnan menar att en av sjuksköterskorna blev sur på henne och hon tycker inte att bemötandet var bra. Hon reagerade på att personalen inte presenterade sig och hon känner sig misshandlad och menar att mottagningen hade kunnat förbereda sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framförs att hon inte vill begära in yttrande men att hon önskar att ärendet registreras. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-01964	Anna Arengård	Polis tillkallades till autistisk pojke En autistisk pojke blev orolig vid ett besök i vården. Polis tillkallades vilket enbart gjorde situationen värre. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Samtycke Bevakning: Diskriminering funktionshinder		
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-01985	Emma Lagerholm	Abrupt utsättning av läkemedel och ingen återkoppling En man är inskriven vid en psykiatrisk mottagning. Han har nyligen fått en ny läkare som tvärt satt ut mannens läkemedel då han drabbades av högt blodtryck. Läkaren sa att hon skulle remittera mannen till vårdcentralen, men det tog 9 dagar innan remissen skickades. På vårdcentralen tog man emot mannen genast men fortfarande efter flera veckor har läkaren inte hörts av. Utsättningen av läkemedlen har till och med orsakat att mannen kortvarigt hade självmordstankar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Läkemedel		
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02086	Emma Lagerholm	Får inte ut journalkopior En man har klagomål på att han inte får ut journalkopior från en psykiatrisk mottagning trots att detta har utlovats flera gånger. Han har väntat i flera månader men inget händer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02121	Emma Lagerholm	Brister i psykiatrisk vård och behandling En kvinna har lidit av psykisk ohälsa under flera år och haft kontakt med en psykiatrisk mottagning. Hon har träffat olika läkare och behandlingspersonal, fått flera diagnoser samt behandlingar men inte blivit bättre. Ingen grundlig utredning ska ha gjorts och hon har upplevt att hon har blivit bristfälligt bemött. När kvinnan talade om sin dödsångest tyckte en behandlare att hon skulle vända sig till kyrkan för där fanns präster som hon kunde tala med. Hon har också synpunkter på att läkare har skrivit felaktig information om henne samt slarvat med sjukintyget till försäkringskassan. Vårdgivaren tänkte skriva ut henne men hon stod på sig och fick till slut komma till en psykoterapimottagning, fick en utredning och en ny diagnos samt ska påbörja terapi under ett år. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling		

Kommunikation Bemötande		
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02142 Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Emma Lagerholm	Utebliven behandling i psykiatrisk öppenvård En man är besviken över att han inte har fått vård och behandling vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Vid flera tillfällen har besök ställts in då personal varit sjuk och det har varit långa väntetider till nya besök. Mannen har nu fått hem ett brev från mottagningen där det står att de bedömt att han inte är i behov av kontakt med dem. Han önskar en motivering kring detta då han trodde att vårdcentralen och den psykiatriska mottagningen var eniga om upplägget för behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02181 Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Brister i delaktighet vid psykiatrisk mottagning En anmälare har synpunkter på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning gällande bristande delaktighet i läkemedelsbehandling. Personen anser inte att de har lyssnat utan gjort bedömningar som inte stämmer. Anmälaren ställer sig också frågande till deras remisshantering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02206 Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Intyg	Mats Haapanen	Byta av mottagning gjorde att ingen hade ansvar för patienten i väntan på bokad tid Anmälaren hade kontakt med psykiatrisk mottagning. Vårdgivaren kom överens med anmälaren om att anmälaren skulle få fortsatt psykiatrisk vård vid annan mottagning. Emellertid, det uppstod glapp i sjukskrivningen. Den vårdgivare som tog över behandlingsansvaret ville inte sjukskriva anmälaren retroaktivt. Och remitterande mottagning ville inte sjukskriva anmälaren efter det datum då remissen upprättades. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02210 Mats Haapanen Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Intyg	Ingen hjälp från vården vid byte av mottagning En kvinna bytte psykiatrisk mottagning via skriven remiss. Hon fick vänta på en läkartid som också ombokades flera gånger. På den nya mottagningen kunde hon inte få intyg för tiden innan första besöket. Den tidigare mottagningen kunde inte skriva intyg för tiden efter sista besöket. Det uppstod glapp i sjukskrivningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02271 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel	Brister i läkemedelsbehandling och delaktighet En äldre kvinna vårdades inom den psykiatriska öppenvården. Enligt kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen opponerar sig verksamhetens chef mot den läkemedelsbehandling som kvinnan önskar och mår bra av. Den närstående menar att chefen lägger sig i behandlingen och försöker påverka läkarens förskrivning. Enligt den närstående stämmer inte det som chefen säger rörande ett visst läkemedel, apoteket har gett henne ett annat besked. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02287 Mats Haapanen Administrativ hantering Intyg	Utlovade intyg upprättas inte Anmälaren är aktuell vid psykiatrisk mottagning. Där har läkaren utlovat intyg som underlag inför Försäkringskassans beslutfattande för bland annat aktivitetsersättning. Inget intyg har dock blivit upprättat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02454 Moses Hadi Administrativ hantering Intyg	Önskar intyg om att bli utskriven En man har synpunkter på att läkare vid en rättspsykiatrisk mottagning inte frågat honom hur han mådde och utan nedtrappning tagit bort hans medicinering. Han behöver medicinen för att kunna fungera i vardagen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02468 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Klagomål på barn- och ungdomspsykiatrin Ett föräldrapar har synpunkter på brister i vård och behandling för sin ungdom vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Ungdomen har blivit sämre och sämre och de väntar nu på neuropsykiatrisk utredning men får inga besked om när denna kommer göras. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1905-02603 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Fick inte rätt behandling En kvinna sökte en akutmottagning då hon hade hjärtbesvär. men blev istället transporterad till beroendeakuten trots att hon inte var påverkad. Läkaren frågade om kvinnan hörde röster och trots att hon sa nej flyttade man henne till den psykiatriska heldygnsvården. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Psykiatrisk vård** V1904-02495 Siv Aronsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ut journalkopia En kvinna kontakter en psykiatrisk mottagning då hon önskade få kopia på ett remissvar. Receptionisten på mottagningen gav henne en blankett som hon fyllde i och sedan skulle vårdgivaren höra av sig när dokumentet kunde hämtas. Kvinnan väntade och när hon ringde mottagningen kunde blanketten inte hittas. Hon kontaktade därefter verksamhetschefen via e-post och denne svarade att "vi ordnar detta". Ingen har hört av sig efter detta. Åtgärd: Efter förvaltningens kontakt via e-post med verksamhetschef ordnar denne så att kvinnan kan hämta kopia på remissvar i receptionen. Ärendet avslutas.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-01955 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Tidigare psykolog var nedlåtande En kvinna hade gått under utredning och behandling på en psykiatrisk mottagning. Hon går numera hos en annan psykolog men tänker ofta på hur hon kände sig hos den tidigare behandlaren som hon slutade hos ca 7 år sedan. Hon kände sig nertryckt, nervärderat och ofta vid gruppsammanhang fick hon kommentarer som var nedlåtande på henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-01970	Emma Lagerholm	Tvångsvårdad utan förklaring En man som är inlagd på en psykiatrisk avdelning, enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård, menar att han inte fått någon information eller motivering om varför han är inlagd under tvångsvård. Han uppger att han inte har fått träffa en läkare gällande detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-01971	Tua Myhrman	Sekretessbrott med mera En kvinna som vårdades inom den psykiatriska heldygnsvården menade att hon upplevt flera felaktigheter. Bland annat att hon blivit missbedömd och att sekretessbrott begåtts. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-01991	Sari Kokkonen Nassef	Brister i remisshantering, bemötande och information En man är inskriven vid en psykiatrisk vårdavdelning. Mannen är inte nöjd med läkaren som är otrevlig och lämnar felaktig information om mannen i en remiss. Läkaren har remitterat mannen till en annan mottagning som han inte vill remitteras till. Denna mottagning var mannen inskriven på tidigare men bytte mottagning för några år sedan på grund av att han då överdoserats med läkemedel. Läkaren har inte har inte hörsammat mannens önskemål om att inte remitteras till den gamla mottagningen. Läkaren hade i remissen skrivit att han ringt mannen och överenskommit med honom om att skicka remissen dit, vilket var en lögn. Läkaren har inte ringt mannen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-01992	Tua Myhrman	Fråga om samordnad individuell plan En kvinna hörde av sig till förvaltningen för att fråga vad som gäller rörande samordnad individuell plan, SIP. Kvinnans son har kontakt med en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att information rörande detta finns att läsa på 1177 Vårdguiden.
Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		

Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02023	Tua Myhrman	Bristande behandling av tonåring En tonårig flicka fick bristande behandling när hon vårdades inom den psykiatriska heldygnsvården. Flickans närstående som hör av sig till förvaltningen menar att flickan inte fått den hjälp hon borde ha fått och att hon upplevt saker man inte ska behöva vara med om. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om IVO, Inspektionen för vård och omsorg.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02055	Sari Kokkonen Nassef	Läkare hänvisade kvinna på psykiatrisk mottagning till diakonen i kyrkan för samtalsstöd En kvinna är mycket missnöjd med den psykiatriska mottagningen där hon är inskriven. Hon anser att hon inte får den vård hon behöver utan bara erbjudits samtalsstöd. Varje gång hon ska träffa läkare är det en ny läkare som inte verkar orka lyssna på hur kvinnan mår. Det finns ingen vårdplan för kvinnan utan hon har förutom samtalsstöd fått recept på läkemedel och sjukintyg av läkare. Nu vill mottagningen skriva ut kvinnan. Kvinnan frågade vart hon skulle få samtalsstöd ifrån varvid läkaren svarade att hon får gå till diakonen i kyrkan och prata.
Vård och behandling Behandling		
Kommunikation Information		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02058	Emma Lagerholm	Brister i hänsyn och delaktighet En anmälare som är inlagd vid en psykiatrisk avdelning under tvångsvård anser att personalen inte tar hänsyn till hens allergier utan serverar mat hen inte kan äta. Personen har lämnat in en lista gällande detta vid ankomst samt försökt diskutera med personal men får inte gehör för sina önskemål. Anmälaren känner sig inte delaktig i sin vård och har även klagomål på att det inte finns hjälpmedel tillhanda i form av rullstol. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Omvårdnad		
Kommunikation Delaktig		
Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02061	Minna Rimbe	Telefonisten orkade inte lyssna och la på luren En man hade behov av neuropsykiatrisk utredning och han ringde till sin psykiatriskmottagning för att skaffa remiss. Det visade sig att remissen var redan skickat men telefonisten tog inte hänsyn till mannens neurologiska problem. Han hade svårt att formulera sina meningar och fick inte ut sitt budskap tillräckligt snabbt. Telefonisten hade inte tålamod att lyssna och förklara för honom. Telefonisten la på luren och mannen kände sig illa bemött. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande		

Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02089 Emma Lagerholm Administrativ hantering Intyg	Får ej hjälp med intyg En förälder har klagomål på att personal inte skriver ett intyg hens barn är i stort behov av. Motiveringen till detta ska vara tidsbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02103 Emma Lagerholm Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Diskriminering övrigt	Får ej ta del av journal, upplevt sig diskriminerad En vårdnadshavare har synpunkter på att han inte får ut journalkopior från en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning, trots att ungdomen själv har samtyckt till det. Han har fått information om att han behöver få en fullmakt av den andra föräldern för att få ta del av journalen. Pappan undrar om detta stämmer och upplever sig diskriminerad utifrån kön då han inte tror att en mamma skulle behandlas på samma sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02113 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande	Bemötande inom psykiatrisk heldygnsvård En kvinna som vistas inom psykiatrisk heldygnsvård har synpunkter på bemötandet från mentalskötare. Hon anser att vissa av personalen är hårda och brutala, exempelvis så drog en personal henne hårt i armen när denne ville att hon skulle flytta sig. De kan också hota med att dra in lunch eller fika om patienter inte gör som de säger. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan får kontaktuppgift till chef på avdelningen.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02152 Birgitta Johansson Vård och behandling Behandling	Vill avsluta terapi som inte fungerar En kvinna är besviken över att behandlingen i psykiatrin inte fungerar, hon vill avsluta den. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02153	Catharina Barreus	Vårdskada En kvinna anser att hon blivit tillfogats en skada i vården, genom lång läkemedelsbehandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02162	Tua Myhrman	Bristande vård inom psykiatrin En ung man behandlades inom psykiatrin. Enligt mannens närstående som kontaktar förvaltningen drabbades mannen av långa väntetider och utskrivningar. Han tog senare sitt liv. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Vård och behandling Behandling Bevakning: Suicid		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02186	Sari Kokkonen Nassef	Önskade samtalskontakt, fick psykiatrisk och beteendeutredning utan informerat samtycke En ung kvinna sökte sig till en psykiatrisk mottagning med önskemål om samtalskontakt. Hon fick veta att hon skulle få träffa en läkare först för en bedömning om hon till exempel skulle behöva läkemedel. Kvinnan tackade ja till läkarbesöket och fick träffa läkaren vid två tillfällen. Läkaren informerade om att hen skulle intervjua kvinnan så kvinnan svarade på frågorna. Därefter fick hon en besökstid hos psykolog, denne hade också en del frågor att ställa. När kvinnan sedan gick in i sin journal via 1177 stod där att hon hade psykiatriska diagnoser och beteendestörningar. Det stod också att kvinnan uppgett att det fanns en viss risk för självmord hos kvinnan. När psykologen frågat kvinnan om hon tänkt på självmord hade hon svarat att "det har väl alla gjort någon gång." Kvinnan ansåg att det var en felaktig vinkling av hennes svar. Enligt kvinnan var intervjuerna i själva verket ett frågeformulär eller ett mätinstrument för bedömning av psykiatriska- eller beteendeproblem. Hade kvinnan informerats om detta från början hade hon aldrig tackat ja till läkar- och psykologbesöken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		

Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02224 Vård och behandling Diagnos	Sari Kokkonen Nassef	Håller inte med om psykiatrisk diagnos En man vårdas inom sluten rättspsykiatrisk vård. Mannen anser inte att den psykiatriska diagnos som står i journalen stämmer. Han är nu helt symtomfri från vanföreställningar och misstänksamhet och får en låg dos av läkemedlet han ordinerats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att diagnosen grundar sig på en medicinsk bedömning. Samtal om rättspsykiatrisk vård i allmänhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02325 Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel	Anna Arengård	Ej tagen på allvar, får ej läkemedel En man upplever att han inte har blivit tagen på allvar på den psykiatriska klinik han går. Vården har inte utgått ifrån patientens mående och önskemål. Mannen har läst en del om sitt sjukdomstillstånd och önskar behandling utifrån den kunskapen, vilket vården nekar honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om valfriheten.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02337 Tillgänglighet Väntetider i vården	Sari Kokkonen Nassef	Får ingen tid hos läkare för sjukskrivningsintyg En kvinna är inskriven vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Kvinnan har varit sjukskriven en vecka på grund av ångest och utmattning, men behöver nu ett sjukskrivningsintyg från läkaren för att kunna fortsätta vara sjukskriven ett tag till. När hon ringt mottagningen har hon fått besked om att det inte finns några tider förrän om två månader. Kvinnan vet nu inte hur hon ska klara sig utan sjukpenningen om hon inte får ett läkarbesök snart. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till mottagningens enhetschef.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02341 Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Anna Arengård	Bristande uppföljning av mående och läkemedel En kvinna fick ingen uppföljning vid uttrappning av mediciner. Tidigare biverkningar av inte heller följts upp och kvinnan menar att läkaren inte heller trott på henne då biverkningarna inte var vanligt förekommande. I journalen står det felaktigt att kvinnan varit inlagd på en avdelning, vilket inte stämmer. Det står även att kvinnan inte är suicidal, vilket kvinnan menar att läkaren inte kan veta då frågor kring detta aldrig ställts. Kvinnan har tidigare varit lovad psykologkontakt. Detta är inte längre aktuellt, menar läkaren, då kvinnan är för sjuk för att tillgodogöra sig terapin. Kvinnan upplever läkaren nedlåtande och inte inkännande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02344 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Sari Kokkonen Nassef	Fråga om tillvägagångssätt för att spärra journalen En kvinnas make vårdas på ett akutsjukhus på grund av hjärt- och njurbesvär. Kvinnan vill veta hur man ska gå tillväga för att den psykiatriska mottagningen där mannen är inskriven inte ska kunna ta del av mannens journaler från akutsjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit sedvanlig information om tillvägagångssätt för att spärra journalen.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02352 Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Brister kring behandling och intyg En ung kvinna fick ingen hjälp av beroendevården utan bollades runt mellan olika verksamheter inom sjukvården. Kvinnans närstående som hör av sig till förvaltningen menar att kvinnan inte har fått läkemedelsbehandling, att en läkare inte varit behjälplig med sjukintyg och att ingen uppföljning sker kring kvinnans mående. Den närstående upplever också bristande information. Den närstående tycker att situationen är en mardröm och menar att kvinnan bara mår sämre och sämre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02353 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Fick inte heldygnsvård inom psykiatrin En ung kvinna som uppsökt psykiatrisk akutmottagning får inte rätt hjälp enligt hennes närstående som hör av sig till förvaltningen. Den närstående menar att kvinnan behöver läggas in för heldygnsvård vilket inte skett, istället bollas hon mellan vårdinrättningar och mår allt sämre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02354 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Får inte hjälp av akutmottagning En ung kvinna som uppsökt akutverksamhet inom beroendevården har inte fått rätt hjälp enligt hennes närstående som kontaktar förvaltningen. Kvinnan har blivit hemskickad istället för att bli inlagd i heldygnsvård vilket den närstående ifrågasätter, hon menar att kvinnan blir sämre och sämre i sitt mående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02368 Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Bevakning: Suicid	Theodor Ricklefs	Synpunkter på psykiatrisk behandling av son En kvinna har synpunkter kring hur hennes son har behandlats på psykiatrisk mottagning. Sonen begick självmord under förra året efter han hade blivit utskriven från psykiatrisk avdelning. Kvinnan ifrågasätter behandlingen som sonen fick på mottagningen innan han avled. Mottagningen har informerat kvinnan om att en lex Maria anmälan är genomförd men kvinnan upplever att resultatet av denna undanhålls henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Kvinnan kommer att kontakta inspektionen för vård och omsorg angående pågående anmälan där. Återkommer med anmälan till patientnämnden vid behov.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02393 Kommunikation Bemötande	Mats Haapanen	Dåligt bemötande Anmälaren blev illa bemött av läkare inom psykiatrin. Bemötandet kommer beskrivas närmare i kommande skrivelse. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02407 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Tua Myhrman	Fråga om blankett för spärr av journal En kvinna vill hjälpa sin make att spärra dennes journaler vid en psykiatrisk mottagning. Kvinnan sitter med blanketten framför sig och förstår inte vilken ruta som ska kryssas i. Hon har inte fått någon hjälp av mottagningen där hon hämtat blanketten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då förvaltningen dagen därpå, enligt överenskommelse, återkom till anmälaren för att delge henne information visade det sig att hon fått hjälp av en annan vårdgivare att fylla i blanketten.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02413 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om psykiatrisk vård En anmälare har frågor om psykiatrisk vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02438 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kränkande undersökning En kvinna anser att det var kränkande att hon blev alkoholtestad vid en neuropsykiatrisk mottagning trots att hon inte får några mediciner från mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02440 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Läkemedel En anmälare som lider av psykisk ohälsa mår mycket dåligt då alla hens läkemedel har satts ut vid en psykiatrisk mottagning. Personen menar att medicinerna har satts ut på helt felaktiga grunder. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02469 Minna Rimbe Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Utebliven återkoppling En man hade försökt att komma i kontakt med en neuropsykiatrisk mottagning dels pga. hans behandling och behov av samtalsterapi. Han hade blivit lovat återkoppling men ingen hörde av sig tillbaka till mannen trots flera försök att komma i kontakt med verksamheten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02491	Mats Haapanen	Berusad personal Enligt anmälaren var en personal berusad under arbetstid, sin tjänstgöring.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02526	Catarina Cassel Rydholm	Utlovat telefonsamtal från läkare uteblir En man med posttraumatisk stressyndrom har haft kontakt med psykolog och läkare på psykiatrisk mottagning. Han har haft ett ökat behov av kontakt men läkaren hör inte av sig som utlovat.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02535	Christina Hegefjärd	Fick betala för ett försent återbud En kvinna hade besökstid till läkare på öppen psykiatrisk mottagning, men blev kraftigt förkyld under natten innan besöket. Hon är besviken över att behöva betala då hon lämnade återbud försent.
Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om regionens regelverk.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02542	Minna Rimbe	Fördröjning på bedömning och intyg En kvinna hade varit sjukskriven under längre tid och vårdcentralen skickade remiss till en psykiatrisk mottagning. Hon behövde enligt sin husläkare bedömning och eventuell behandling pga. starka ångestbesvär samt sjukskrivnings intyg. Det tog lång tid och hennes sjukskrivningsintyg hann gå ut. Hon fick prata med chefen i enheten som hade varit otrevlig, lät arg och hade lagt på luren innan hon hann berätta klart. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Vård och behandling Behandling		

Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02563 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Läkemedel Psykiatrisk diagnos - brister i somatisk vård	Maja Wessel	Rådgivning inför möte med vårdgivare Ung kvinna vill diskutera och ha råd inför möte med verksamhetschef inom psykiatrisk vård. Anmälaren upplever att många fel har begåtts, exempelvis så har hon fått beroendeframkallande läkemedel, läkemedel som inte kan tas samtidigt, ingen samordning av vården, utebliven uppföljning, vårdpersonal som inte återkommit trots att hon blivit lovad det med mera. Anmälaren har också blivit inlagd under längre perioder vilket påverkat hennes inkomst negativt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02569 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Tua Myhrman	Önskar information om patientnämnden En kvinna som hade synpunkter på en psykiatrisk mottagning önskade information om möjligheten att kontakta patientnämnden. Kvinnan har framfört sina synpunkter via e-post till verksamhetschefen, men funderar på att vända sig till patientnämnden om chefen inte svarar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02577 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Christina Hegefjärd	Önskar spärr av journal vid beroendemottagning En man önskar få information om hur han kan spärra journaler vid en öppen beroendemottagning som han tidigare besökt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om spärr, lämnar kontaktuppgifter till mottagningen.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1904-02586 Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Upplever sig inte hjälpt inom psykiatrisk heldygnsvård En man som är inlagd på en psykiatrisk avdelning tycker inte att han får någon behandling som hjälper honom må bättre. Han har suicidtankar och känner sig mycket ostabil. En läkare ska ha sagt att de inte kan hjälpa honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02211 Kommunikation Delaktig	Siv Aronsson	Ej delaktig i sons utredning En förälder till son, som utreds inom barn- och ungdomspsykiatrin (BUP), har synpunkter på att hon inte är delaktig i vad som händer. Sonen bor just nu hos fadern men de har delad vårdnad. I november hade vårdgivaren ordnat ett sip-möte som modern var med på men därefter är det tyst. Troligen ska en utredning göras och denna undrar varför psykolog inte hämtar information från henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02213 Kommunikation Delaktig	Siv Aronsson	Vården har inte utformats i dialog med patient En förvaltare anser att personal vid en psykiatrisk heldygnsvårdsavdelning inte har utformat vården för en man i dialog med denne. Det föreslås vårdplanering med familjemedlemmar som mannen önskat sekretess mot samt att en annan läkare än den mannen haft kontakt med ska närvara. Förvaltaren anser även att en samordnad plan saknades innan utskrivning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02369 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Läkemedelsbehandling En man har haft en fungerande läkemedelsbehandling under ett år då han har fått ett licenspreparat vid en psykiatrisk mottagning. Han har tidigare provat olika mediciner men drabbats av svåra biverkningar. Mannen har nu inte fått beviljat att fortsätta med läkemedlet och önskar en motivering till detta. Detta har skapat mycket oro för honom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02435 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Plötslig utsättning av läkemedel En man som har en psykiatrisk diagnos har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har satt ut hans sömnmedicin. Han har stått på läkemedlet i fem år och har aldrig överdoserat medicinen. Mannen fick istället ett annat slags läkemedel som han fick svåra biverkningar av. Han upplever nu en stark stress när han ska gå och lägga sig och har hamnat i en kris med mycket försämrat psykiskt mående. Anmälaren har även synpunkter på att läkaren kom tjugo minuter försent till mötet och tog privata telefonsamtal under mötet, vilket mannen upplevde respektlöst. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02499 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Psykiatrisk vård och behandling En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning rekommenderade en psykologkontakt men att de efter ett möte bedömt att hon är för sjuk för att tillgodogöra sig psykologbehandling. Hon känner sig övergiven och illa bemött. Anmälaren ställer sig också frågande till varför läkaren har skrivit att inget suicidalt förekommer då denna inte har frågat henne om det. Hon önskar också att läkaren tar bort viss information i journalen som är felaktiga. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02518 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Psykiatrisk tvångsvård En man som vårdades enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT) har synpunkter på en läkare vid psykiatrisk heldygnsavdelning gällande dennas bedömning och ordinationer av tvångsmedicinering. Han framförde att han inte var sjuk och motsatte sig därför medicinering. Läkaren erbjöd sig att kontakta socialtjänsten för försörjningsstöd och mannen upplevde då att han skulle behöva låtsas vara sjuk och såg detta som ett hot. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02582 Moses Hadi Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Intyg	Bristfällig vård och telefontillgänglighet En man med traumatiska upplevelser förgäves utlovades vård och behandling samt sjukskrivning av läkare vid en psykiatrisk mottagning. Mannen har under flera veckor ringt och sökt läkaren som inte återkommit. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02078 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter	Fått faktura, men inte någon kallelse En man har fått faktura för ett uteblivet besök inom öppen psykiatrisk verksamhet. En kallelse per post och en kallelse på sms har gått ut enligt mottagningen, men mannen hävdar att han inte har fått del av någon kallelse alls. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02115 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Läkemedel	Brister i hantering av receptförnyelse och ingen återkoppling En anmälare har varit utan sin antidepressiva medicin i över en vecka då den psykiatriska mottagningen ska ha brustit i recepthantering eller i kommunikationen kring detta. Personen har mått mycket dåligt då man inte ska sluta med denna medicinering tvärt. Anmälaren anser att mottagningen har brustit i flera avseende men har haft mycket svårt att få tala med en ansvarig chef om detta då denna inte ska ha ringt tillbaka. En behandlare ska också ha uttryckt sig olämpligt och skuldbeläggande om ett trauma personen har blivit utsatt för. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02148 Siv Aronsson Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Synpunkter på hur psykiatrin är organiserad när en man har flera diagnoser En man har hamnat mellan stolarna när psykiatrin inte kunnat bestämma vilken mottagning han ska tillhöra. Den psykiatriska organisationen passar inte för personer som har flera diagnoser. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02161 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel	Nekad läkemedelsbehandling på grund av misstänkt alkoholmissbruk/korrigering av journaltext En man har synpunkter på att han nekas neuropsykiatrisk läkemedelsbehandling på grund av att läkare misstänker att han har ett alkoholberoende. Mannen har genomgått en stor omfattande operation och fått smärtstillande läkemedel och prov tagna inom psykiatrin visar på förhöjda levervärden. Den psykiatriska läkaren, som inte träffat anmälaren, skriver i journalen att de kraftigt avvikande blodproverna med stor sannolikhet beror på återfall till alkoholmissbruk. Denna hänvisar till en beroendemottagning för insättning av centralstimulerande läkemedel. Mannen är mycket upprörd och vill att den felaktiga journalanteckningen korrigeras. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02214 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel	Dåligt bemötande samt uteblivet intyg och medicin En kvinna framför att hennes vuxna son med psykiatriska besvär fick ett dåligt bemötande av en läkare som inte lyssnade på familjen och abrupt ställde en diagnos vid en psykiatrisk mottagning. Läkaren hade inte tid och inte skrev något intyg som familjen bad om. Läkaren ville ta bort hans tidigare medicinering utan att förklara det för familjen. Modern önskar att sonen ska få vård hos en annan läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02405 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Utebliven vård En anhörig har synpunkter på att en psykiatrisk vårdgivare inte agerar då bror länge varit psykotisk. När brodern till slut blev omhändertagen lyckades han rymma från en avdelning och nu vet inte anhöriga eller vården vart han befinner sig. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02414 Siv Aronsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Felaktig bedömning, feberdrömmar tolkades som psykos En man hade en kraftig halsinfektion med hög feber och åkte in till en akutmottagning. Frågor ställdes om mannens feberdrömmar och läkaren ansåg då att han var psykotisk. Det finna inget dokumenterat i journalen förutom att en läkare inom psykiatrin begärt att mannens ska kvarhållas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT)l Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02428 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Dåligt bemötande och utebliven vård En kvinna med suicidtankar har synpunkter på en läkare vid en psykiatrisk mottagning som hela tiden pratade om sina problem utan att fråga hur hon mådde. Hon anser att läkaren var självupptagen, arrogant, otrevlig och totalt likgiltig för vad han skulle ställa till för henne. Kvinnan som har fått avslag på sin sjukersättning fick suicidtankar efter läkarbesöket. Hon vill inte längre vara patient på mottagningen och önskar få hjälp med att få träffa någon annan läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02559 Siv Aronsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning av psykiater En man har synpunkter på att en psykiater, vid ett hembesök, bedömde denne som psykotisk då han skulle ha skrikigt till läkaren samt var rufsig i håret. Anmälaren anser att det är beklagligt att läkaren sjukförklarar naturliga reaktioner på ett olämpligt beteende som det blir när man våldgästar och jagar en person i det egna boendet och förklarar reaktionerna som ett tecken på psykisk sjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02570 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Diskriminering övrigt	Nekad utredning En äldre man önskade bli utredd för misstänkt ADHD för fastställande av diagnos och eventuell behandling. Hans husläkare remitterade honom därför till en psykiatrisk mottagning. I remissvaret från en psykiater skriver denne att det finns ett ganska svagt stöd för ADHD-misstanke och att patientens ålder gör en utredning föga meningsfull och skulle vid eventuell diagnos troligen inte motivera behandling. Mannen ifrågasätter detta och känner sig diskriminerad på grund av ålder. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-01975 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i psykiatrisk vård och behandling En ung kvinna upplever att hon har hamnat mellan stolarna och inte får den psykiatriska vård hon är i behov av. Vid den psykiatriska mottagningen fick hon träffa en läkare och detta besök ska inte blivit journalfört. Läkaren skulle ombesörja en psykologkontakt eller gruppbehandling samt kalla till ett nytt läkarbesök efter två månader. Hon hörde ingenting på flera månader och var själv tillsammans med föräldrar tvungna att ringa mottagningen flera gånger för att tillslut få ett läkarbesök inbokat. Kvinnan saknar en kontakt som tar vid det terapeutiska arbetet efter BUP men har fortfarande inte fått detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1904-01998 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i hantering av intyg, ansvar och behandling En kvinna hävdar att en psykiatrisk öppenvårdsmottagning slarvade med hennes sjukintyg, vilket har fått stora konsekvenser för henne gällande ekonomi och boende. Trots samtal och besök har de inte tagit sitt ansvar, enligt anmälaren. Vårdgivaren ska också ha erkänt att de har felmedicinerat henne med beroendeframkallande läkemedel och hon har inte fått en vårdplan. Kvinnan har mått mycket dåligt av hur hon har blivit behandlad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har informerat förvaltningen att hon sedan fick en tid till en läkare som hon var nöjd med men att hon känner sig arg över det inträffade. Då anmälaren därefter inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02053 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Biverkningar av läkemedel/ingen terapi En anhörig har synpunkter på att vuxen dotter får mycket läkemedel, för att dämpa ångest och oro, som ger biverkningar. Han undrar varför hon inte får samtalsterapi och upplever att dottern går under med läkarens tillåtelse. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02110 Emma Lagerholm Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Behandling	Tvångsvårdad utan plats En anmälare vårdas på en psykiatrisk klinik enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT). Personen har vid ett par tillfällen blivit av med sin plats vid den avdelning hen är inskriven på efter permission. Att vara utan plats innebär att anmälaren inte har något patientrum eller möjlighet att gå på toaletten inne på avdelningen. Personen upplever situationen som otrygg och att detta orsakar ännu mer lidande. Anmälaren anser inte att hen får den vård som har beslutats om gällande att hen har ett oundgängligt behov av vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02111 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Otrevligt bemötande/läkare ifrågasatte läkemedel En kvinna blev korsförhör och ifrågasatt av en läkare på en psykiatrisk mottagning då denne misstänkte drogmissbruk. Hon ombads direkt att lämna blodprov samt urinprov och medicineringen avbröts direkt. Några veckor senare fick kvinnan motta ett rekommenderat brev angående tidigare läkares oaktsamma förskrivning av medicin. Åtgärd: Anmälaren har vid flera tillfällen uppmanats att återkomma till förvaltningen, men då hon inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02150 Emma Lagerholm Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Stora brister i psykiatrisk vård En man har synpunkter på att en psykiatrisk öppenvårdsmottagning remitterade honom till en annan mottagning och skrev ut honom innan han fått kontakt vid den andra mottagningen. De önskade remittera honom då de skulle byta lokal samt att mannen hade flyttat till en annan del av Stockholm. Han tyckte det lät ok men det tog över sex månader innan han fick komma till den andra psykiatriska mottagningen. Det ska ha varit stora brister i remisshanteringen, vilket ska ha förlängt tiden för honom utan vård samt utebliven läkemedelsbehandling då han inte fick förnyade recept. Han anser att de har begått tjänstefel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02159 Johan Karlsson Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	En psykiatrisk öppenvårdsmottagning skickade ett sjukintyg till fel person En kvinna anmäler att hon från en psykiatrisk öppenvårdsmottagning fått hemskickat ett sjukintyg avseende en annan person. Det framgår att patienten som sjukintyget avsåg mår väldigt dåligt och kvinnan tror att patienten kommer må väldigt dåligt om denne får reda på det inträffade. Åtgärd: Anmälaren informerades om att upplysningstjänsten vid Inspektionen för vård och omsorg (IVO) tacksamt tar emot information om det inträffade. Anmälaren fick kontaktuppgifter dit. Den person vars handlingar röjts har möjlighet att anmäla det till IVO som enskilt klagomål. Vårdgivaren ska ha processer för att hantera personuppgiftsincidenter och kvinnan bör därför underrätta vårdgivaren. Kvinnan tackade för informationen.

Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02174 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Ohjälpsam receptionist vid psykiatrisk mottagning En man är inskriven vid en neuropsykiatrisk mottagning. Mannen hade bett om att få en läkartid ombokad, vilket receptionisten vid mottagningen svarade på att då skulle mannen få en tid nästa månad. Receptionisten menade att under tiden kunde då läkaren avbryta mannens medicinering. Sedan undrade mannen om han kunde få svar från läkaren om det var sant med läkaren kunde avbryta medicineringen, svarade receptionisten att "det svaret kan jag inte ge". Vid flera andra tillfällen har receptionisten varit dryg och ohjälpsam enligt mannen. Mannen anser att det är anmärkningsvärt att mottagningen inte erbjuder honom läkartider enligt hans önskemål som är antingen tidiga morgnar eller sena eftermiddagar eftersom han jobbar på dagarna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då han inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02247 Theodor Ricklefs Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Får ej läkarutlåtande från psykiatrisk klinik En kvinna har synpunkter på hur hennes mor behandlas på en psykiatrisk mottagning. Kvinnan har upplevt att det är svårt att komma i kontakt med mottagningen. Hon har sökt ett läkarutlåtande som underlag för ansökan om insatser från kommunen samt förvaltarskap men dessa har inte skrivits trots flertalet påminnelser. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02273 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Bevakning: Läkemedel	Fick inte läkemedel En man som flyttat till Sverige från Norge är i behov av ett neuropsykiatriskt läkemedel men han bollas mellan psykiatrisk akutmottagning och psykiatrisk mottagning. Han har lämnat in en journal till en psykiatrisk mottagning men de kan inte hjälpa honom akut utan ska få vänta på kallelse. Hans läkemedel tog slut förra veckan och han är orolig för vad som kan hända. Han har ett nytt arbete och en provanställning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02288 Siv Aronsson Administrativ hantering Intyg Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bollad mellan vårdgivare, ingen tar ansvar för ett sjukintyg En kvinna har en pågående kontakt med en psykiatrisk mottagning och en ny kontakt med en vårdcentral. Hennes mående har försämrats, hon är helt utmattad och behöver få ett läkarintyg då hon inte klarar av att arbeta. Vårdcentralen vill inte skriva intyg då hon är helt ny för dem så de hänvisar till den psykiatriska mottagningen som i sin tur hänvisar tillbaka till vårdcentralen. Kvinnan har även sökt hjälp vid en psykiatrisk akutmottagning och en jourmottagning men får inte hjälp med något intyg. Åtgärd: Kvinnan fick kontaktuppgifter till chef på vårdcentral och till chef vid psykiatrisk mottagning. Via e-post meddelade hon senare att läkare vid den psykiatriska mottagningen till slut skrev ett önskat intyg. Ärendet avslutas därmed.

Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02314 Moses Hadi Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Bristfällig kommunikation och bedömning En man framför synpunkter gällande ogrundad anmälan av en läkare enligt lagen om missbrukare vid en beroendemottagning. Anmälan ogillades av socialtjänsten. Han anser att anmälan tydde på Allmänt oprofessionellt bemötande av läkare och sjuksköterskor. Läkaren har dessutom ljugit i anmälan. Han har kontaktat beroendemottagningen och upprättat ett klagomål. Åtgärd: Förvaltningen har vid upprepade tillfällen ringt och skrivit till anmälaren och uppmanat honom att återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02323 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Läkemedel	Frågor om receptförskrivning En kvinna undrar om en läkare som aldrig har träffat eller pratat med en patient får skriva ut receptbelagd medicin inom psykiatrin. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02348 Moses Hadi Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information Administrativ hantering Intyg	Bristande tillgänglighet och information samt intyg En kvinna framför att en läkare vid en vårdcentral inte har varit tillgänglig för henne. Till en början har läkaren ringt upp, men samtalen avtog så småningom mer och mer för att sedan helt upphöra. Kvinnan har också ett pågående ärende hos Försäkringskassan som inte kunde handläggas på grund av bristande uppgifter i läkarintyget. Trots att läkaren fick ett flertaliga påminnelser om komplettering skedde ingen återkoppling till försäkringskassan och ärendet ledde till att hon blev återbetalningsskyldig utan anledning. Kvinnan har också frekvent sökt sin patientansvariga behandlare för att få veta varför läkaren inte återkopplade men fick inga konkreta förklaringar. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02355 Siv Aronsson Övrigt Övrigt	Synpunkter på psykiatrisk vård En kvinna har synpunkter på den vård hon fått vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02412 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering	Remiss försvann på vägen En man behandlades vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. När mottagningen skickade en remiss till en annan mottagning, inom samma enhet, försvann den någonstans. Att remissen aldrig nått den andra mottagningen upptäcktes av mannen när han hörde av sig och undrade över planeringen. Mannen tycker att hanteringen är slarvig och osäker och menar att det är han som blir lidande av detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02502 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Tidigare brister i den psykiatriska vården En man önskar att en psykiatrisk vårdgivare gör en utredning av de vårdinsatser och dess konsekvenser som han fått efter kontakt med vården. Hans problem är kronisk överbelastning som orsakats av tidigare vårdmisstag. Önskar upprättelse. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02511 Siv Aronsson Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Läkarkontinuitet saknas, försenade recept och sekretessläcka till föräldrar En kvinna har synpunkter på att hon träffat många nya läkare under kort tid vid en psykiatrisk mottagning Medicinen skrivs inte ut i tid och sekretessbelagd in formation lämnas ut till föräldrar. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Psykiatrisk vård** V1904-02553 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Vill inte bli filmad under behandling En kvinna ifrågasatte att hon skulle bli filmad av sin behandlare under behandling inom psykiatrin. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1905-02599 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Christina Hegefjärd	Brister i psykiatrisk öppenvård En kvinna är orolig för sin syster som flyttats mellan olika psykiatriska öppenvårdsavdelningen med anledning av en omorganisation. Hon har nu fått ett nytt läkemedel vilket lett till kommentarer om eventuellt självmord vilket inte förekommit tidigare. Systern som bor långt bort är orolig för att systern inte får ett bra omhändertagande och rätt behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-01980 Resultat Resultat	Tua Myhrman	Komplikationer efter knäoperation En man genomgick en knäoperation i specialistvården, han fick komplikationer efteråt och är besviken över det. Mannen menar att ett ben blev två centimeter längre efter operationen och undrar varför. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02189 Kommunikation Information	Theodor Ricklefs	Fick inte tillräcklig information rörande avgift En man opererades vid en specialistklinik. Efter operationen fick han hjälpmedel med sig hem samt papper rörande sin vårdtid. Han informerades om att ett av dessa dokument var en faktura för hyra av hjälpmedlet. Mannen menar att han var omtöcknad efter operationen och inte tänkte mer på detta. Mannen har du när han mår bättre reagerat på att han aldrig kommit överens med mottagningen rörande detta hjälpmedel och avgiften. Han menar att han inte har godkänt det och inte informerades före operationen om att detta skulle ske. Mannen har tidigare lånat hjälpmedlet av en vårdcentral, utan att betala hyra. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02218 Christina Hegefjärd Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får ej ut journaler En kvinna har under längre tid försökt få sin journal utlämnad från en specialistmottagning. Hon har då upplevt att läkare och annan personal inte vill lämna ut denna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02311 Mats Haapanen Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Blir felhänvisad Anmälaren blir felhänvisad inom sjukvården, vilket innebär bland annat att behandling för hennes diabetes inte kan påbörjas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02335 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande	Läkare uttalade framför liten flicka att hon var tjock En kvinna var med sin lilla dotter på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning för att förnya flickans recept av mediciner mot astma. I samband med detta togs vikt och längd på flickan. Då kommenterade läkaren flickans vikt med att hon var för tjock och borde inte äta så mycket. Modern anser att det var respektlöst av läkaren att uttrycka sig så framför flickan. Modern menar att flickan inte alls är för tjock och att läkarens uttalande gjort henne nedstämd och att hon periodvis slutat äta. Modern är själv pedagog inom barnomsorgen och anser det vara bedrövligt att barn långt ner i förskoleåldern får höra att de är tjocka och att de då hämmas och stressas till kroppsfixering i mycket unga år. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02503 Tua Myhrman Resultat Resultat Bevakning: Läkemedel	Missnöjd med behandling av näsoperation En man genomgick en operation i näsan vid en specialistmottagning eftersom han hade andningsbesvär. Efter operationen ramlade han ihop i hemmet och någon vecka senare blev han akut sämre och fick föras till akutsjukhus med ambulans. Mannen opererades för punkterad lunga. Han opererades därefter några månader senare vid ett annat akutsjukhus. Mannen menar att han har fortsatta besvär och blivit allt sämre. Han har fortfarande andningssvårigheter, infektioner och önskar en ny undersökning och operation för att bli av med problemet. Åtgärd: Handläggning pågår.

Ärendet delat, 1 nytt

Telefon -> Skrivelse

Fick ingen information om ögonbehandling, drabbades av skador i synfältet efteråt

Specialistvård

V1904-02568 Christina Hegefjärd

Vård och behandling

Behandling

Kommunikation

Information

En man hade problem med sina ögon och ville göra en undersökning. När undersökningen var klar hade han synfältsbortfall och streck och prickar i synfältet. När mannen frågade vad läkaren gjort sa han att han hade genomfört en laserbehandling. Mannen ifrågasätter varför läkaren inte informerade om laserbehandlingen och varför han i efterhand fått komplikationer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> E-post

Journal är inte tillgänglig då mottagning har upphört

Specialistvård

V1904-02556 Johan Karlsson

Tillgänglighet

Tillgänglighet till vården

Dokumentation och sekretess

Patientjournalen

En man framför att han inte har kunnat få ta del av sina journalkopior på grund av att en specialistmottagning, som drevs av en enskild yrkesutövare, har upphört med sin verksamhet.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har varit i kontakt med ansvarig avtalshandläggare på hälso- och sjukvårdsförvaltningen som uppgett att läkarens verksamhet inte helt och hållet avslutats varför det alltjämt är läkarens skyldighet att lämna patienten journalhandlingarna innan de omhändertagits av Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Anmälaren har vidare informerats om att IVO även på eget initiativ kan besluta att patientjournaler tas om hand om det kan antas att journalerna inte kommer att handhas enligt bestämmelserna i patientdatalagen och Socialstyrelsens föreskrifter. Förvaltningen uppmanade mannen att återkomma till förvaltningen om han inte lyckas få ta del av sina journaluppgifter. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Telefon -> E-post **Specialistvård** V1904-02558 Anna Arengård Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande information och tillgänglighet En man har synpunkter på tillgängligheten till en specialistmottagning. Han har läst på 1177. Inga uppgifter om öppettider eller telefontider finns. Kliniken har ingen egen hemsida med information. Mannen saknar även namn på verksamhetschef och allmän information om vårdgivaren. När han ringer är det upptaget. Han hade önskat att han placerats i kö eller kunnat bli uppringd av vårdgivaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. När förvaltningen ringer kliniken är det upptaget. Kliniken meddelar att telefonen har fungerat den specifika dagen men att det var väldigt högt tryck där det var många som ringde. Om det är upptaget i telefonen så ska patienten kopplas till växeln. De känner inte till att det har varit fel på telefonen. Ärendet avslutas.
Telefon **Specialistvård** V1904-01944 Minna Rimbe Kommunikation Information	Felaktig information per telefon En kvinna hade missat en tid hos sömnapnémottagningen och hon skulle boka en ny tid men fick kommentarer av receptionisten. Patienten upplevde att receptionisten hade åsikter om vilken typ av tid skulle bokas och vad som skulle göras vilket inte kändes rätt för patienten eftersom personen som hon hade pratat med inte hade sjukvårdsutbildning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1904-01945 Sari Kokkonen Nassef Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Läkare misstänks för dataintrång och sekretessbrott En kvinna misstänker att en läkare, vars fru kvinnan är bekant med, gjort dataintrång i kvinnans journal och sedan berättat för sin fru om sekretessbelagda uppgifter. Denna misstanke finns för att kvinnan aldrig förut berättat om företeelsen för läkarens fru. Läkaren har en privat specialistmottagning som kvinnan aldrig heller sökt vård hos. Kvinnan har begärt ut logguppgifter från sin ordinarie vårdgivare men det är oklart om dataintrånget kommer att synas där. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Specialistvård** V1904-01974 Theodor Ricklefs Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Remiss tas ej emot av specialistmottagning En kvinna med magproblem har under längre tid sökt tid för utredning av kirurg. Kvinnans husläkare har skickat remisser till ett antal mottagningar vilka inte har velat ta emot kvinnan eftersom att de inte anser sig ha den kompetens som krävs. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer I diskussion med kvinnan fram till att hon inledningsvis skall uppsöka annan vårdcentral för att diskutera var remiss kan skickas. Kvinnan hör av sig åter om samma problem uppstår igen.

Telefon **Specialistvård** V1904-01981 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande	Utsatt för utskällning Anmälaren är mor till ett tio månaders gammalt barn. Hon hade bokat tid vid barnmottagningen. Mottagningen hade ändrat tid utan att informera anmälaren om detta. Hon satt med sitt barn och väntade in sin tid. När barnet blev hungrigt tog modern in barnvagnen och gav barnet mat. Hon blev utskälld av personalen för detta att hon tog in barnvagnen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1904-01996 Catarina Cassel Rydholm Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig diagnos i journal En äldre kvinna hade en telefonkontakt med en dietist. Efter samtalet stod det skrivet i kvinnans journal en diagnos som är helt felaktig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till kontakt med vårdgivaren.
Telefon **Specialistvård** V1904-02010 Anna Arengård Resultat Resultat	Ange rubrik En kvinna drabbades för andra gången av hudinfektion efter sjukgymnastisk behandling med akupunktur. Vid båda tillfällena har hon drabbats av variga och blåsaktiga utslag i ansiktet. Dessa spred sig sedan till huden på benen, bröstet och ryggen. Kvinnan har återigen fått antibiotika och krämer. Kvinnan har läst att det är anmälningsplikt när hudinfektion uppstår i samband med akupunktur. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1904-02020 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Brister i neuropsykiatrisk utredning En tonårig pojke fick efter uppmaning från skolan göra en neuropsykiatrisk utredning via en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Anmälaren har synpunkter på utredningen och det resultat som utredningen ledde fram till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1904-02021 Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Önskar bli remitterad till återetablerad mottagning En kvinna var tidigare inskriven vid en specialistmottagning. Mottagningen fick inte förlängt avtal med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen så kvinnan remitterades till en mottagning tillhörande ett akutsjukhus. Kvinnan har nu fått höra att ansvarige läkaren på mottagningen har övertagit verksamheten med samma specialistvård under avtal med nationella taxan. Kvinnan har önskemål om att få återremitteras till mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att hon har möjlighet att kontakta mottagningen och fråga vad som krävs för att få återremittering till mottagningen.
Telefon **Specialistvård** V1904-02025 Ekonomi Patientavgifter	Siv Aronsson	Synpunkter på 24-timmars regeln En kvinna hade en bokad tid på en specialistmottagning men hennes barn blev sjuk vilket medförde att tiden avbokades. Nu har hon fått ett krav på besöksavgiften och anser att det är fel av vårdgivaren att kräva henne på patientavgiften då hon avbokade ca 12 timmar innan besöket. Åtgärd: Kvinnan informeras om att man måste avboka senast 24 timmar innan ett besök för att undgå att betala en avgift.
Telefon **Specialistvård** V1904-02030 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: ME/Kroniskt trötthetssyndrom	Sari Kokkonen Nassef	Brister i undersökning och bemötande En person blev remitterad av sin husläkare till en specialistmottagning. Personen upplevde att specialistläkaren inte hade kunskap om hens diagnos utan läkaren ville utreda hen för demenssjukdom. Personen kände sig utsatt när hen ombads klä av sig och visa var på kroppen hen hade ont. När besöket var avslutat sa läkaren att "den här mottagningen är speciell för här får man en kram när man ska gå". Personen anser att det inte var ett så professionellt bemötande från läkare till en patient. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1904-02043 Ekonomi Patientavgifter	Christina Hegefjärd	Fick faktura för ett försenat besök En man har fått faktura för sonens uteblivna besök i ortopedisk specialistvård. Mannen sammanbor inte med barnets mamma som bokade tiden, mannen hade ingen information om att besök bokats och var bortrest när kallelsen kom. Vårdgivaren hävdar att fakturan ska betalas, men mannen vill bestrida detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till mottagningen och verksamhetschef.

Telefon **Specialistvård** V1904-02067 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Problem med remiss till second opinion En kvinna skulle genomgå en axeloperation och hon kände sig osäker och orolig inför operationen. Hon önskade en second opinion och hon hade kontaktat specialistkliniken och vårdcentralen som hänvisade till varandra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1904-02076 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om ersättning i efterhand En kvinna undrar hur det ser ut med möjligheten att få pengar från regionen för en privat operation som gjorts då regionen gett avslag för samma operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att denna typ av ersättning aldrig utbetalas.
Telefon **Specialistvård** V1904-02085 Tua Myhrman Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter avgift för uteblivet besök En kvinna missade tiden för sitt läkarbesök och fick veta att hon då skulle få betala 410 kronor. Anmälaren ifrågasätter denna avgift, hon menar att det borde vara 350 kronor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1904-02092 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Problem med patientavgifter En kvinna hade fått tid på en gynmottagning och hon trodde att läkaren var en kvinna. När hon kom mottagningen var läkaren en man och hon ville absolut inte bli undersökt av en man. Hon anser att hon hade fått betala för onödan och kände sig lurad. Hon hade också fått vänta 15 minuter till undersökningen och när hon framförde sina klagomål fick hon ingen respons. Hon menar på att det ska framkomma i kallelsen om läkaren är han eller hon när det handlar om en gynekologisk undersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1904-02117 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Bristande dialog med läkare på enhet för multimodal rehabilitering En kvinna remitterades till ett rehabiliteringsprogram eftersom hon har långvarig smärta, hon var mycket missnöjd över kontakten med läkare på enheten. Hon fick inte bedömningar som krävdes enligt önskan från försäkringskassan och det har resulterat i att hon nu är utförsäkrad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1904-02144 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Kvinna kom några minuter sent till ett läkarbesök och fick då inte träffa läkaren En kvinna hade ett bokat läkarbesök på en specialistmottagning. Hon kom åtta minuter försent och fick då inte träffa läkare. Detta medförde att hon inte kunde förnya ett viktigt recept. Hon har en allvarligt sjukdom och var i behov av detta besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1904-02166 Theodor Ricklefs Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Ifrågasätter anteckning i frus journal En man har ifrågasätter att en läkare har skrivit uppgifter rörande hans egen sjukdomshistoria i hans hustrus journal då han har följt med henne på besök vid specialistmottagning. Förklarar att detta har åsamkat honom mycket lidande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1904-02193 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Kränkande bemötande/kort besökstid En kvinna har synpunkter på att en dietist vid en rehabiliterings mottagning varit väldigt stressad. Denna upplevdes vara kort i tonen, kränkande i samtal kring vikten och hela besöket var alltför kort och negativt. Nu vill kvinnan byta vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1904-02280 Daniela Carlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig journalföring som kan vara kränkande på en specialistvårdsmottagning En man hade en skada i huvudet efter en olycka vilket innebar att han inte kan styra sina känslor eller vad han säger. Han hinner inte reflektera över sina ordval utan det kommer bara ut och det är ett resultat av skadan. Mannen har noterat att det står dokumenterat i journalen att han varit hotfull. Mannen är väldigt ledsen över detta då han inte kan förhindra att han ibland kan låta arg. Han vill att vården korrigerar dessa anteckningar då det kommer påverka hur han blir bemött i framtiden av vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1904-02301 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Bristande bemötande och missat recept på specialistmottagning En kvinna besökte en specialistmottagning och upplevde att läkaren var nonchalant och otrevlig. Hon gjorde en undersökning av urinblåsan och fick efter det en urinvägsinfektion. Läkaren hade sagt att kvinnan skulle gå direkt till apoteket och hämta ut medicinen då det var viktigt att hon började ta den direkt. När kvinnan kom till apoteket fanns inte receptet där och det var sent på eftermiddagen så hon kunde inte ta kontakt med mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1904-02324 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Utsatt för otrevligt bemötande En man som har remitterats till en specialistmottagning vill inte längre undersökas av mottagningen då personalen varit mycket otrevlig mot honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att han kontaktar sin husläkare för att diskutera en eventuell ny remiss till annan mottagning.
Telefon **Specialistvård** V1904-02383 Sari Kokkonen Nassef Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om behandling med speciell metod av kroppsegna blodplättar och tillväxtfaktorer vid artros En man undrar om förvaltningen känner till en viss behandling med kroppsegna blodplättar och tillväxtfaktorer vid artros. Mannen berättar att en granne till honom genomgår denna behandling som kostar runt 10 000 kronor varje gång. Mannen frågar om behandlingen är evidensbaserad eller om det bara är kvacksalveri. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen känner inte till denna behandlingsmetod men mannen hänvisas till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen med sina frågor.

Telefon **Specialistvård** V1904-02401	Emma Lagerholm	Missad cancer En kvinna har synpunkter på att en vårdgivare har missat en cancerdiagnos på hennes dotter, då de inte gjorde en utredning av den vätskefyllda knuta som upptäcktes. Det visade sig senare att dottern hade en aggressiv bröstcancer som hade hunnit sprida sig till lymfsystemet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer		
Telefon **Specialistvård** V1904-02417	Theodor Ricklefs	Ej informerad om byte av preventivmedel En kvinna har fått preventivmedel insatt på en specialistmottagning. Läkare informerade då kvinnan om att preventivmedlet kommer att behöva bytas ut inom 5 år. Senare har kvinnan själv läst att det behöver bytas inom 3 år. När kvinnan har kontaktat mottagningen angående detta kan hon inte komma i kontakt med ansvarig läkare. Vidare har kvinnan synpunkter på hur besöket gick till, bland annat öppnade läkaren dörren under pågående undersökning vilket kvinnan upplevde som kränkande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Specialistvård** V1904-02447	Tua Myhrman	Problem efter operation En kvinna genomgick en operation vid en specialistmottagning. Ett antal år senare har hon drabbats av svåra smärtor. Hon undrar över detta och vill ha ekonomisk kompensation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Resultat Resultat		
Telefon **Specialistvård** V1904-02462	Sari Kokkonen Nassef	Fråga om klagomålsordningen och de olika aktörernas roller En ung kvinna har frågor om klagomålsordningen och vilken de olika aktörernas roll är. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		

Telefon **Specialistvård** V1904-02523 Tua Myhrman Resultat Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Brännskadad av gipsning En man som gipsades efter en ortopedisk operation drabbades av brännskada på det gipsade området. Han menar att alla kan göra misstag men önskar ekonomisk kompensation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1904-02537 Anna Arengård Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att komma fram på telefon En man har synpunkter på att han har svårt att komma fram på telefon till en specialistmottagning. Mannen vill avboka sin tid då han inte är nöjd med den vården han har fått. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen ringde kliniken och avbokade tiden åt mannen.
Telefon **Specialistvård** V1904-02541 Theodor Ricklefs Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: ME/Kroniskt trötthetssyndrom	Nekad utredning av trötthetssyndrom En kvinna har genomgått vad hon uppfattade vara en bedömning inför en rehabiliteringsperiod för kroniskt trötthetssyndrom. Kvinnan har träffat ett team och av dessa fått beskedet att hon är kvalificerad att genomgå en fördjupad bedömning samt rehabiliteringsperiod. När kvinnan kom på återbesök och fick träffa läkare fick hon beskedet att hon ej uppfyller kriterier för fortsatt rehabilitering. Kvinnan upplevde att läkaren inte hade blivit informerad om den bedömningen som gjorts tidigare på samma klinik. Kvinnan upplevde att läkaren behandlade henne avvisande och inte på ett tydligt sätt förklarade varför hon har fått motstridig information. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan kommer att kontakta kliniken och framföra sina synpunkter och frågor. Återkommer till patientnämnden vid behov.
Telefon **Specialistvård** V1904-02588 Daniela Carlsson Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i hantering av remiss och återkoppling En anmälaren tog kontakt med verksamheten för att få en remiss till en vårdgivare. Anmälaren fick aldrig någon remiss och ingen återkoppling. Remissen var viktig för anmälaren och det blev konsekvenser för den kommande vården. En läkare skrev andra symptom än vad anmälaren hade i remissen som skickades till akutsjukhuset som fortfarande påverkar vård och behandling. Anmälaren upplevde sig förminskad i samtalet med läkaren. Besöket ledde ingen vart och att det var ett meningslöst besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Skrivelse **Specialistvård** V1904-02027	Moses Hadi	Kvinna har nekats medicinering samt inte fått svar från ansvarig chef En äldre kvinna framför att hennes nya läkare vid en vårdcentral nekat henne ett preparat som hon under en längre tid fått från sin ordinarie läkare. Hon har vid flera tillfällen försökt kontakta ansvarig chef utan resultat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Läkemedel		
Skrivelse **Specialistvård** V1904-02100	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter steloperation av stortå För flera år sedan genomgick en man en lyckad operation av stortån på vänster sida. När det var dags för operation av höger stortå önskade han en likartad operation då han var mycket nöjd med resultatet. Men ortopeden i specialistvård stelopererade stortån i rakt läge vilket ställde till stora problem vid avvecklingen av foten, slutligen bröts spikarna av och en omoperation måste genomföras. Nu opererades tån i snett läge vilket gav ett bra resultat, men efter en tid började spikarna glida ut och skadade då trampdynan. Mannen är mycket besviken med resultatet, men även över den bristfälliga kontakten med ortoped, han har varit noga med att berätta hur han önskat ha det och gett feedback till ortopeden, men ändå har det blivit så fel. Åtgärd: I svaret från verksamhetschef gavs en förklaring till att annan operationsmetod valdes, det är den vanligaste operationen och orsakar väldigt sällan några komplikationer, den valdes trots att anmälaren önskat en annan operation. Långa skruvar används för att få en god förankring i benet och tåla den stora belastning som läggs på stortån vid gång. Prognosen är god enligt operatören. Anmälaren vill i avslutsbrevet att det framförs att han var ytterst noggrann med att förklara sitt önskemål om specifik operation, detta önskemål nonchalerades. Han har varit i kontakt med fotkirurg på hemorten som gett besked om att foten troligtvis inte kommer att bli helt återställd. Ärendet avslutas därmed.
Resultat Resultat Kommunikation Delaktig Bevakning: Utomlänspatient		
Skrivelse **Specialistvård** V1904-02254	Tua Myhrman	Plågsamt ingrepp utan information En man remitterades från sjukhus till specialistmottagning för urologiska problem. Under besöket hos specialisten bestämdes att en åtgärd skulle utföras omedelbart. Läkaren upplevdes dock mycket stressad och informerade inte om vad som skulle ske. När undersökningen började göra ont nonchalerades det av läkaren och innan en bedövningsspruta börjat verka påbörjades ingreppet. Mannen som fick oerhörd smärta började skrika, gråta och skaka, men detta togs ingen hänsyn till utan läkaren fortsatte ingreppet. Efter åtgärden gavs ingen information om förbrukningsartiklar eller vidare skötsel. Mannen fick, medtagen, uppsöka sjukhus direkt efteråt. Vid ett annat sjukhus fick han sedan en annan åtgärd utförd eftersom specialistmottagningens inte fungerat. Mannen tycker att hela händelsen känns som ett övergrepp och både han och hans hustru som var med vid besöket har mått mycket dåligt efter den. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information		

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Skrivelse

Specialistvård

V1904-02448 Christina Hegefjärd

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bristfällig undersökning av hudåkomma

En kvinna kontaktade hudläkare i specialistvård och kom för bedömning och undersökning. Läkaren ville inte ta del av prover som anmälaren tagit med och hon är missnöjd med att utredningen blev bristfällig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Specialistvård

V1904-02475 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Behandling

Resultat

Resultat

Synpunkter på operation på barn

En anmälare har synpunkter på utförd öron- näs- halsoperation på ett barn. Resultatet blev inte bra och flera operationer fick göras på barnet i hemlandstinget. Flickan fick infektion efter operationen. Anmälaren anser att flickan har haft ett långdraget lidande och att hennes utveckling försenats då flickan bland annat har haft upprepade öroninflammationer och dålig hörsel.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Bevakning:

Utomlänspatient

Skrivelse

Specialistvård

V1904-02530 Anna Arengård

Resultat

Resultat

Ej förväntad effekt av hjälpmedel

En kvinna har fått inlägg till sina skor som inte fungerar. Beroende på hur hon använder dem blir det antingen för tungt eller för lätt och då får hon ont. Hon ser hellre att hon får anpassade skor. Kvinnan har inflammationer i fötterna som gör att nuvarande hjälpmedel inte fungerar tillfredsställande eller som förväntat.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan till ortopedteknisk verkstad för översyn. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** V1904-02567 Resultat Resultat Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter axelplastik En man genomgick en axelplastik efter skidolycka hos ortoped i specialistvården. Han kom till mottagningen tidigt på morgonen men fick vänta till eftermiddagen på operationen, personalen letade efter läkaren för att få information om när operationen planerade att påbörjas, men de hittade honom inte. Läkaren ville sen inte svara på detaljerade frågor om operationsförloppet och den utlovade videon med operation blev mycket kort och hårt klippt. Anmälaren hade önskat visst förlopp inspelat för att kunna titta på efter operationen. Det uppstod komplikationer efter operationen och anmälaren har mycket svårt att få kontakt med läkaren för att besvara frågor, han hänvisar till andra läkare och rehab hos annan vårdgivare. Åtgärd: Vid telefonsamtal framkom att anmälaren avser att anmäla händelsen till Inspektionen för vård och omsorg och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Skrivelse **Specialistvård** V1904-02580 Resultat Resultat Kommunikation Information	Christina Hegefjärd	Svåra komplikationer efter operation En kvinna genomgick en ortopedisk operation för drygt 20 år sedan, hon fick komplikationer i form av en nervskada. Läkaren som opererade berättade aldrig om dessa komplikationer utan kvinnan har trott att de tillhörde grundsjukdomen. Hennes dotter är upprörd, anmälan är gjord till Löf. Läkaren som genomförde operationen har nu gått i pension. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1904-02592 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Bristande uppföljning av ögonsjukdom En kvinna hade haft högt ögontryck och hon följdes upp på en ögonklinik. Hon hade hört av sig flertal gånger till sin ögonläkaren och hade önskat remiss till ögonsjukhuset vilket hade nekats. Hon anser att hon borde ha följts upp bättre för att bevara synförmågan. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-01965 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Felbehandling på specialistmottagning En kvinna fick behandling för sina hudbesvär på en specialistmottagning under en längre tid. Kvinnan hade fått fel läkemedel för hennes hudbesvär vilket ledde till fysiskt och psykiskt lidande. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02219	Mats Haapanen	Operation utfördes på fel ställe Anmälaren genomgick operation i ansiktet, där det fanns basalcellscancer. Operationen utfördes dock på fel ställe. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02292	Johan Karlsson	Erbjöds inget behandlingsförslag utan hänvisades endast till privat dyr behandling En man kom till en specialistmottagning för sina urinvägsbesvär. Läkaren var mycket stressad. Patienten fick inget behandlingsförslag att ta ställning till, han fick istället en lapp med olika alternativa dyra behandlingar som han privat skulle få betala och som mottagningen skulle kunna hjälpa till med. Patienten anmäler att det är allvarligt att patienter känner sig tvingade att betala en privat taxa på grund av en utsatt situation samt den uteblivna informationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Delaktig		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02297	Moses Hadi	Journal samt delaktighet En kvinna tackade nej till att en sjukgymnast vid en specialistmottagning skulle ta del av hennes journaluppgifter och erbjöd att själv skulle svara på sjukgymnastens frågor. Sjukgymnasten verkade inte respektera hennes önskemål och tog upp frågan på nytt. Hon har också synpunkter på att sjukgymnasten till en början inte ville delge henne vad hon hade skrivit i kvinnans journal. Hon har nu valt att inte längre gå till sjukgymnasten och vill ha någon form av bekräftelse på att hon har avslutats som patient på mottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02398	Daniela Carlsson	Infektion efter biopsi och fel antibiotika på mottagning En man gjorde en biopsi på prostatan och fick en infektion efter det. Han blev insatt på behandling med antibiotika från en närakutmottagning. Han var sedan på återbesök hos läkaren som gjorde biopsin och fick då samma antibiotika utskrivet. Han tog medicinen i flera veckor och det visade sig sedan att det var fel antibiotika. Mannen blev inlagd för behandling på grund av detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Vårdrelaterade infektioner		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02403	Catarina Cassel Rydholm	Brister i undersökning gav konsekvens för litet barn med fraktur Ett litet barn fick en benfraktur. Han sökte akutsjukhus på annan ort. Röntgen gjordes och benet gipsades. En remiss skickades till barnsjukhuset på hemorten som skickade remiss till barnortopedisk mottagning. Efter några veckor får barnet komma dit. Planering görs för att gipset ska tas bort. En kallelse kommer till röntgen. På barnortopedmottagningen tas gipset bort och läkaren tittar på benet men läkaren ifrågasätter att röntgen gjordes och han tittar inte på bilderna. Barnet får gå hem utan gips med full belastning men barnet vill inte belasta och gå på benet. Vid försök ramlar barnet och får kraftig smärta. Familjen söker akutmottagning och akut operation gjordes för att lägga benet rätt. På tidigare tagna röntgenbilder menar läkaren att det syntes att benet inte var läkt. Barnet fick gips i ytterligare flera veckor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02411	Mats Haapanen	Olämplig formulering Anmälaren fick ett brev från vårdgivaren där det endast stod att provsvaret angav att anmälaren led av elakartad tumör som skulle behandlas. Det som utelämnades i brevet var att hudförändringen, basalcellscancer, endast växer lokalt och inte sprider sig. Anmälaren ansåg att formuleringen i brevet var olämplig, då den skapade stor oro. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Information Bevakning: Cancer		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02426	Mats Haapanen	Skadad av fel omläggning Anmälaren opererades i foten. Men foten blev felaktigt omlagd, vilket ledde till skada. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Resultat Resultat		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02434	Tua Myhrman	Problem under operation ledde till sjukhusvård En man remitterades från sin vårdcentral för ett urologiskt ingrepp vid en specialistmottagning. Mannen förvånades av att han bokades in på en operationstid utan undersökning och att han inte fick någon information före operationen. Han lugnades dock med att det var ett snabbt och enkelt ingrepp. Under operationen, där mannen inte var sövd, hade läkaren uppenbara problem att utföra åtgärden. Fler läkare anslöt och dessa började skälla och diskutera med varandra kring vad som pågick. Ingreppet som skulle ta tjugo minuter tog istället en timme och en kvart. Efteråt drabbades mannen av feber, enorm svullnad av pungen och svår smärta. När han uppsökte mottagningen fick han lugnande besked och smärtstillande läkemedel skrevs ut. Han tvingades dock därefter uppsöka akut vård vid två tillfällen och lades någon vecka efter operationen in på akutsjukhus med hög feber och intravenös antibiotikabehandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Vårdrelaterade infektioner		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02506	Christina Hegefjärd	Frågor om smärttillstånd i knäet blir inte besvarade av vården En kvinna har efter en knäoperation fått ett komplext kroniskt smärtsyndrom och vill diskutera den uppkomna situationen med ortoped som genomförde operationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02566	Mats Haapanen	Fel diagnos Anmälaren genomgick undersökning med röntgen, men vårdgivaren missade observation av cancertumör vid två tillfällen. Därav kom behandlingen att försenas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02581 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Theodor Ricklefs	Missnöje över behandling av hudsjukdom En man har under lång tid lidit av en hudsjukdom på fötterna. Vid besök på specialistmottagning uppfattade mannen att hans fall ej prioriterades och blev tillsagt att han får leva med sjukdomen. Mannen genomförde då en operation utomlands som hjälpte honom mycket. Ifrågasätter nu varför denna operation inte kunde ha genomförts på mottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1905-02657 Resultat Resultat	Tua Myhrman	Fick infektion efter operation En kvinna som genomgick en ortopedisk operation vid en specialistklinik drabbades strax därefter av infektion i den opererade kroppsdelen. Hon blev inlagd för vård vid ett akutsjukhus i nästan en månad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1904-01997 Vård och behandling Diagnos	Siv Aronsson	Fel diagnos En kvinna anser att en psykiater satt fel diagnos på henne. Hon vill att den ska tas bort. Åtgärd: Hon vill själv försöka kontakta läkaren som har en egen mottagning. Önskar ingen åtgärd från förvaltningen. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1904-02007 Resultat Resultat Kommunikation Information	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter operation av häl En man genomgick en operation av hälen och fick i efterförloppet ökad känslighet runt operationsområdet. Till slut kunde han varken bära strumpor eller skor. Efter ett år har det börjat ske en förbättring med hjälp av smärtläkare och medicinering. Mannen ifrågasätter operationen och undrar varför han inte fick information om denna komplikation. Åtgärd: I svar från ortoped gavs inte någon förklaring till smärtorna, dessa kan uppstå vid all form av kirurgi men brukar inte leda till så invalidiserande besvär som anmälaren fått. Anmälaren kommer att ha kontakt med läkare specialiserad inom nervsmärta och kommer då att be om en förklaring till besvären. Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** V1904-02035	Anna Arengård	Blir ej kontaktad av vården En kvinna har synpunkter på sjukvårdssystemet. Hon har stora ryggproblem och har tidigare fått en nervrotsblockad. Kvinnan ville boka en tid med läkaren som gjort denna, men som inte hörde av sig. Först efter tre veckor återkom läkaren, efter telefon- och e-postmeddelanden. Hon var beroende av en remiss från läkaren, som därmed inte skrevs förrän flera veckor senare. Hon har för övrigt inga klagomål på kliniken och ser fram emot planerad operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Långvarig smärta		
Epost **Specialistvård** V1904-02116	Christina Hegefjärd	Remiss sändes inte vidare från specialist då det krävdes annan kompetens En kvinna med tumör i näsan besökte öron-näsa-halsspecialist som inte kunde hjälpa henne då tumören måste tas bort kirurgiskt. Men remiss till kirurg sändes inte förrän efter flera påminnelser och en försening på flera månader. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Administrativ hantering Brister i hantering		
Epost **Specialistvård** V1904-02126	Catarina Cassel Rydholm	Behandling, information och resultat vid insättning av spiral En döv kvinna fick av specialistläkare rekommendation om spiral som behandling mot symtom. Hon upplevde insättningen av spiralen som mycket smärtsam. Enligt anmälaren misslyckades insättningen. Anmälaren beskriver också brister i informationen innan insättning. Kvinnan beskriver kvarstående smärta efter insättningen. Detta har medfört kostnad för anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit inom angiven tid och kontaktuppmaning via e-post. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Resultat Resultat Bevakning: Läkemedel		
Epost **Specialistvård** V1904-02345	Moses Hadi	Komplikation i samband med en fotoperation En kvinna har råkat ut för komplikationer i samband med en fotoperation utförd av en läkare vid en specialistmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har berättat att hon fick remiss från husläkare till en mottagning men hon har valt att i stället vända sig till en privat mottagning för att utföra operationen i privat regi. Hon har diskuterat ärendet med vårdgivaren direkt utan resultat. Förvaltningen har informerat och hänvisat henne till Inspektionen för vård och omsorg.
Resultat Resultat		

Epost **Specialistvård** V1904-02427 Resultat Resultat Kommunikation Information	Tua Myhrman	Lider av resultat efter operation En man som genomgick en operation av penis är mycket besviken över resultatet och hur det påverkar hans dagliga liv och sexliv. Han menar att han inte fick information före operationen om vad som kunde hända och att han nu dagligen har besvär med exempelvis ärr, förhårdnader och överflödig hud. Han vill kompenseras ekonomiskt för detta, få en ursäkt och genomgå en åtgärd som förbättrar situationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1904-02460 Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Catarina Cassel Rydholm	Efterfrågar journaler från mottagning som inte längre finns En kvinna har gått hos specialistläkare på en privat mottagning med vårdavtal. Mottagning finns nu inte längre och anmälaren undrar hur hon får tag i sina journaler. Åtgärd: Anmälaren får information om att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg då journalen troligen kan finnas där då den mindre privata mottagningen har upphört. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Epost **Specialistvård** V1904-02546 Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Moses Hadi	Bristfällig delaktighet och information En kvinna är missnöjd med en läkares bemötande vid en specialistmottagning. Läkaren berättade ingenting om hennes undersökning utan bara att kvinnan inte hade något hjärtproblem. Kvinnan som var orolig gick därifrån i en sämre skick än när hon kom på besöket. Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren har man kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan till förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1903-01753 Vård och behandling Behandling Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Nekats behandling av tandläkare En kvinna boende på äldreboende nekades behandling av en tandläkare som besökte henne för bedömning. Kvinnans alla tänder har dragits ut och hennes närstående vill att hon får implantat/protes. Enligt kvinnans god man, tillika bror, som ringer förvaltningen tycker tandläkaren dock att ingen åtgärd ska vidtas. God man vill att en annan tandläkare gör en bedömning, han är upprörd över tandläkarens slutsats. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1904-02235 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Diskriminering övrigt	Annette Birenbaum	Otillräcklig bedövning vid tandutdragning och bristande empati En äldre kvinna skulle dra ut en tand. Tandläkaren berättade att det kommit ett nytt bedövningsmedel som kvinnan skulle få inför behandlingen. Bedövningen var otillräcklig och kvinnan skrek högt varvid tandläkaren injicerade bedövningen ytterligare två gånger utan att visa någon empati för kvinnan. Kvinnan kunde ändå känna när tanden drogs ut och var så smärtpåverkad i munnen och hela kroppen att det tog en vecka innan hon blev bra. Eftersom hon kommer att behöva dra ut ytterligare tänder är hon väldigt orolig. Hon fruktar att det är fråga om åldersdiskriminering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1904-02272 Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Fick tandreglering istället för operation vilket gav dåligt resultat En man som ansåg att han var i behov av tandreglering blev först nekad detta, men då hans privata tandläkare tog tag i frågan fick han till slut en landstingsfinansierad behandling. Mannen tycker dock att det blivit ett ganska dåligt resultat och han ifrågasätter varför han inte fick en käkoperation som han tror hade kunnat hjälpa honom betydligt bättre. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1904-02274 Vård och behandling Behandling	Annette Birenbaum	Borttagna skenor har orsakat bettkollaps En man som tidigare genomgått en tandregleringsbehandling och hade retainers (skenor) på insidan av käkarna råkade ut för en olycka som drabbade munnen och på akutkliniken på sjukhuset klipptes den ena retainern av och en tand togs bort. Sedan hänvisades mannen till folktandvårdens akutklinik och där togs båda skenor bort. Till följd av detta har nu bettet gått tillbaka och mannen upplever det som att det är rent kaotiskt i hans mun. Tandregleringen var precis avslutad när detta hände och mannen undrar hur båda retainers kunde tas bort och inte ersättas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1904-02358 Vård och behandling Behandling	Annette Birenbaum	Misslyckad implantatbehandling En kvinna gjorde en implantatbehandling och protetik som inte fungerar. Man försökte från olika klinikers sida göra om men det har inte blivit bra och även underkäkens tänder har nu påverkats. Kvinnan upplever att hon inte kommer längre med aktuell klinik. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Tandvård** V1904-01956 Kommunikation Information Resultat Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Komplikation efter behandling hos tandläkare och brister i information En äldre kvinna fick komplikation efter behandling hos folktandvården. Hon upplevde också att hon inte fått klar och tydlig information kring sin vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hänvisar till tandvården.
Telefon **Tandvård** V1904-01963 Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Kränkande bemötande mot barn En man framför att en personal vid en folktandvårdsmottagning stoppade hans minderåriga dotter som sprang i korridoren och klämde på hennes armar så att det gjorde ont. Nu får du gå härifrån sa sjuksköterskan till dottern. Sedan gick kvinnan och suckade samt skakade på huvudet mot en kollega. Fadern anser att detta beteende var kränkande både mot barnet och honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** V1904-02001 Vård och behandling Behandling Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Skena efter tandreglering måste bytas varje vecka En mamma hör av sig för hon är bekymrad över att dottern, som precis genomgått en tandregleringsbehandling, har fått en skena (retainer) som måste bytas ut varje vecka. Skulle hon slarva bort den så är det också förenat med en stor kostnad för att göra en ny. Mammans egen tandläkare har sagt att hen gör en annan typ av skena som sitter mycket bättre och längre och nu undrar mamman vad hon ska göra? Åtgärd: Då mamman i första hand ville fråga vart hon ska vända sig kommer hon troligtvis inte att göra en formell anmälan. Hon fick telefonnumret till Tandvårdsenheten för att rådgöra med dem.
Telefon **Tandvård** V1904-02037 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Daniela Carlsson	Bristande kommunikation och skada på tänder vid folktandvården En man besökte folktandvården för att laga ett hål och göra en rotfyllning. Han betalade flera tusen för behandlingen. Behandlingen utfördes felaktigt och mannen har nu stora besvär och smärtor. Mannen har haft kontakt med chefen men upplevde att han fick ett dåligt bemötande och ingen hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** V1904-02090 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Är missnöjd med tandvården En kvinna är mycket missnöjd med tandvården. Hon har varit hos flera olika tandläkare under många års tid och hon tycker inte att de utför de behandlingar och åtgärder som borde göras. Kvinnan menar att tandläkarna hela tiden tar nya röntgenbilder till ingen nytta och ändå inte genomför några förbättringsåtgärder. Resultatet blir att kvinnan bara förlorar en massa pengar. Den bristande tandvården orsakar också kroppsliga symtom anser kvinnan, främst genom smärta i hela kroppen och trötthet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1904-02099 Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Tua Myhrman	Nekades använda allmänt tandvårdsbidrag En man genomgick en behandling av tandhygienist vid folktandvården. Han fick veta att han inte skulle kunna använda det allmänna tandvårdsbidraget för detta besök. Mannen ifrågasätter dock detta och menar att Försäkringskassan gett annat besked. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** V1904-02112 Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på behandling, resultat och bemötande på folktandvården En man med god tandhälsa fick problem och smärta i en tand. Han gjorde en rotfyllning hos folktandvården och fick därefter en infektion. Han bytte tandläkarmottagning. Han gjorde nya behandlingar men blev inte nöjd med resultatet. Han fick smärta och besvär. Mannen upplevde att tandläkaren inte informerade om den behandling som skulle göras och inte fullföljde behandlingen korrekt vilket gav efterföljande besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1904-02120 Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Tua Myhrman	Dålig kunskap kring sjukdom En kvinna menade att hon blev bollad inom vården på grund av den sjukdom i munnen hon drabbats av. Kvinnan menar att kunskapen är dålig kring sjukdomen och att ingen vet vad man ska göra. Kvinnan är kritisk till att hon hänvisats till tandvård, hon menar att detta inte är korrekt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1904-02203 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Siv Aronsson	Fråga om frisktandvårdsavtal En kvinna har ett avtal om frisktandvård vid en tandvårdsmottagning och betalar en fast summa varje månad. Nu vill hon ha ett kvitto efter varje behandling för att kunna jämföra kostnaden med den summa som hon betalar varje månad. Kvinnan undrar om det går att ordna. Åtgärd: Kvinnan hänvisas till folktandvårdsupplysningen och föreslås ta ut journalkopia för att se vilka åtgärder som vidtagits i samband med besök hos tandvården.
Telefon **Tandvård** V1904-02228 Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Ofullständig information om kostnad, dåligt bemötande och ingen behandling En kvinna har synpunkter på att en tandläkare inte gav information om hela kostnadsunderlaget för behandlingarna. När hon ifrågasatte detta blev hon mycket illa bemött av tandläkaren. Tandläkaren ska sedan inte ha gjort den inplanerade tandbehandlingen samt sagt att kvinnan inte längre är välkommen dit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** V1904-02255 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Emma Lagerholm	Fråga om intyg En kvinna undrar om vart hon ska ringa för att höra om de intyg hon har skickat in gällande tandvård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har hänvisats att kontakta vårdgivaren eller folktandvårdens upplysningstjänst.
Telefon **Tandvård** V1904-02277 Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Sari Kokkonen Nassef	Missnöjd med sin tandläkarmottagning En kvinna är mycket missnöjd med sin tandläkarmottagning. Tidigare hade hon en tandläkare som hon kände sig trygg med på mottagningen, men nu verkar det som att tandläkaren hittar på att kvinnan skulle ha en massa fel och hål i tänderna för att kunna utföra behandlingar och få betalt. Kvinnan lägger ut tusentals kronor för behandlingar som hon i själva verket tror är onödiga. När hon ska boka tid påstår personalen att det bara finns tider en månad i framåt i taget, det går inte att boka tider för ett par månader framåt. Ändå har mottagningen problem med långa väntetider säger de. Dessutom upplever kvinnan inte att personalen är hjälpsam utan mest otrevlig när hon går dit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan avstår från att göra en skriftlig anmälan.
Telefon **Tandvård** V1904-02303 Administrativ hantering Brister i hantering	Minna Rimbe	Felaktiga kontaktuppgifter En liten kille skulle kallas till tandläkaren och det skulle även skickas en sms-påminnelse. Efter ett tag kom kallelse genom sms men denna gick till pappans före detta fru. Ingen har kunnat förklara varför gick påminnelsen till henne istället till föräldrarna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1904-02423 Ekonomi Patientavgifter	Emma Lagerholm	Onödigt tandläkarbesök En anmälare bokades in på ett tandläkarbesök för en bedömning som redan hade gjorts. Personen ställer sig frågande till det korta besöket och för det denne fick betala. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** V1904-02456 Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Daniela Carlsson	Tandläkare skickade remiss för fel åtgärd En äldre kvinna trodde hon fick en remiss till en specialistläkare för att åtgärda en skruv i käken men efter att ha väntat fyra månader på ett besök fick hon inte den behandlingen. Kvinnan berättar att den tandläkare hon träffade hade inte fått någon information om att det skulle handla om problem med en skruv. Kvinnan fick betala fullt pris och vänta ytterligare tid för att få skruven åtgärdad. Kvinnan har ett läkarintyg att hon har rätt till reducerad kostnad på grund av sjukdom men fick betala fullt pris ändå. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** V1904-02575 Administrativ hantering Brister i hantering	Catarina Cassel Rydholm	Återkommande kallelse från folktandvården trots information om annan tandläkare för barn En anmälare har synpunkter på att folktandvården kallar barnet återkommande till tandläkarundersökning trots att barnet bara har varit på undersökning där en gång. Anmälaren har därefter ordnad en annan tandläkare där barnet går regelbundet. Anmälaren har avbokat de tider barnet har fått och informerat om att barnet har en annan tandläkare. Anmälaren har fått ett brev från folktandvården där de hotar att göra en anmälan då barnet inte kommer till de bokade tiderna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger information om att folktandvården har ett samhällsansvar och en skyldighet att ta hand om alla barn eller försäkra sig om att alla barn får tandvård.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1904-01968 Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Annette Birenbaum	Kronan fungerar inte, ger tandköttsproblem En kvinna hamnade mer eller mindre av misstag på aktuell klinik, hon trodde att hon kommit till en annan, men hon gick i alla fall dit för hon hade problem med en snarkskena. Det visade sig att hon använde felaktig rengöring av skenan och dessutom hade hon karies i anslutning till en krona. Det slutade med att hon fick en ny krona som inte fungerade. Denna gjordes om och fungerade fortfarande inte. Kvinnan anser att hon får tandköttsinflammation av kronan men tandläkaren säger att den nya sömnskenan som anmälaren fått har resulterat i en ofrivillig tandreglering/förflyttning och resultatet är just tandköttsinflammation. Kvinnan vill nu inte fortsätta på aktuell klinik. Hon vill få ersättning för kronan som inte fungerar så att hon kan gå till en annan tandläkare. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1904-02195 Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Annette Birenbaum	Frisktandvårdsavtalet sades upp när tid avbokades En man som hade ett frisktandvårdsavtal bokade av sitt besök i god tid. När han sedan ville boka en ny tid inom ramen för avtalet fick han veta att det sagts upp då han bokat av sin besökstid. Anmälaren har haft kontakt med klinikchefen som inte gett honom något vettigt svar och han vill därför att någon annan gör en bedömning av detta. Allt han vill är att få tillbaka sitt frisktandvårdsavtal. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1904-02216 Vård och behandling Behandling Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Nekades bedömning för kostnadsfri tandreglering En ung kvinna som av specialist bedöms behöva tandreglering har nekats en bedömning för att eventuellt få behandlingen bekostad av regionen. Man har anfört att hon är för gammal för att vara aktuell vilket inte stämmer med de riktlinjer som finns. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1904-02285 Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Annette Birenbaum	Märklig behandling vid rotproblem En ung kvinna som tidigare haft tandreglering och därför hade en retainer i underkäken, upptäckte att tandköttet på en av tänderna dragits tillbaka och kort därefter drabbades hon av svår värk. Det konstaterades att tanden/roten var infekterad och behövde rotfyllas och hon remitterades till klinik för tandvårdsrädda då hon är väldigt rädd. Vid det andra rotfyllningstillfället fick hon en absurt stor dos lugnande medel som ändå inte tog och dessutom en bedövningsspruta som gav henne svåra smärtor. Roten och benet har fortfarande inte läkt och nu aviserar man att två tänder bör dras ut, något kvinnan inte alls vill. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Tandvård** V1904-02578 Annette Birenbaum Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Tycker sig ha fått en bristfällig tandbehandling och nekas garantier En man som har stora problem med sina tänder upplever att han får svårare och svårare att bita och att tandläkaren för varje besök borrar bort mer tandsubstans, samtidigt som fyllningar och kronor lossnar. Han har också fått veta att de inte finns någon garanti på protetik med mera på just denna klinik, och det tycker han är underligt. Åtgärd: Då anmälaren trots påminnelse inte hört av sig avslutas ärendet utan vidare åtgärd.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1904-01977 Christina Hegefjärd Kommunikation Information Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Blev uppringd av läkare efter samtal till 1177, ifrågasätter samtalet En äldre kvinna ringde 1177 eftersom hon kände sig yr, illamående och hade frossa. Sjuksköterskan på 1177 sade att hon skulle åka in till sjukhuset men kvinnan ville bara tala med en läkare. Plötsligt anlände ett ambulansteam. Kvinnan förstod inte vad dom gjorde där och hon sade att hon inte ville åka in till sjukhuset igen. Ambulanspersonalen tog ett EKG som var bra och då ringde en läkare och sade att kvinnan måste åka in till sjukhuset annars kommer hon att dö direkt på plats. Kvinnan blev väldigt skärrad och sade adjö till sin hund och fick ordna hundvakt mitt i natten. Ambulanspersonalen tyckte inte att kvinnan behövde åka in till sjukhuset men tog ändå med henne så att blodprover kunde tas på akutmottagningen. Blodprover togs och det visade sig att kvinnan mådde bra. Kvinnan blev väldigt ledsen över att läkaren hade skrämt henne så. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1904-02241 Anna Arengård Vård och behandling Behandling	Icke fungerande elrullstol En kvinna som använder en elrullstol rapporterar att den krånglat vid ett flertal tillfällen senaste halvåret. Varje gång hon varit ute och kört slocknar lampor. Stolen har inte heller samma kraft som den haft de senaste två åren. Elrullstolen har upprepade gånger varit på service på grund av detta, dock utan åtgärd då verkstaden inte ser några problem och anser stolen körduglig. Kvinnan vågar inte ut på längre rundor och har fått vara utan stolen vid samtliga servicetillfällen. Hon har även tvingats vara hemma för hämtning och lämning av stolen. Hennes arbetsterapeut har meddelat att hen inte får förskriva en ny, eftersom verkstaden anser att elrullstolen fungerar. Kvinnan tycker att situationen är ohållbar. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon **Övrig vård** V1904-01950 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Catarina Cassel Rydholm	Rådgivning och vidarehänvisning En kvinna som haft stroke tidigare beskriver kvarvarande neurologisk smärta. Hon beskriver suicidtankar på grund av sin smärta och situation. Hon vill komma i kontakt med patientvägledare. Remiss har skickats till smärtklinik från vårdcentralen men anmälaren verkar inte ha fått tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren hänvisas till sin vårdcentral för uppföljning och vård. Anmälaren har telefonnummer till den psykiatriska länsakuten, självmordslinjen och hjälplinjen.
Telefon **Övrig vård** V1904-02012 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Johan Karlsson	Frågar om hon kan få veta vilka som är hennes biologiska föräldrar En adopterad kvinna frågar om hon har rätt att av sjukvården få reda på vilka hennes biologiska föräldrar är. Åtgärd: I barnkonventionen står det att barn har rätt att få veta vilka som är hans eller hennes föräldrar och bli omvårdat av dem, så långt det är möjligt. Det finns en myndighet som kontrollerar att alla adoptioner i och till Sverige sker i enlighet med lagen och principen om barnets bästa i barnkonventionen. Den heter Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd. Kvinnan meddelades att hon kan vända sig dit om hon har frågor kring adoptioner samt att kontakta den organisation som förmedlade adoptionen.
Telefon **Övrig vård** V1904-02033 Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering övrigt	Anna Arengård	Personliga åsikter förmedlades av sjuksköterska En son ringde 1177 för att få råd kring mammans sjukdomstillstånd. Kvinnan på 1177 bad att få tala med mamman. Sonen sa då att mamman inte talade så bra svenska. Kvinnan ifrågasatte detta och undrade om mamman inte borde lära sig svenska språket. Sonen poängterar till förvaltningen att kvinnans personliga åsikter inte ska förmedlas på detta sätt. Båda kände de sig ledsna av det inträffade. De fick sedan råd om egenvård. Det slutade dock med att mamman fick åka in till akutmottagning på akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har e-postat sjukvårdsrådgivningen och väntar på svar.
Telefon **Övrig vård** V1904-02038 Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Moses Hadi	Problem med telefontillgänglighet En kvinna som har använt sig av e-tjänster vid 1177 är kritisk till att hon inte kan prata med någon där. Tjänsten som hon använde sig av, ledde inte till förväntat resultat och det inte fanns något telefonnummer att ringa till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** V1904-02070 Administrativ hantering Brister i hantering	Theodor Ricklefs	Sjuktransporter kommer till avliden anhörig Sjuktransporter har kommit med uppdrag att hämta en man som har varit avliden i flera veckor. Anhöriga har kontaktat aktuell vårdgivare för att påpeka detta men vårdgivaren påtalar då att de ej är beställda av dem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Delger kontaktuppgift till ansvarig för sjuktransporter på SOS alarm. Anmälaren återkommer till patientnämnden vid behov.
Telefon **Övrig vård** V1904-02084 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Catarina Cassel Rydholm	Frågor om logglista En anmälare har frågor kring logglistor. Ger information om att anmälaren får vända sig till den enhet eller mottagning som givit vård och begära ut loggutdrag.
Telefon **Övrig vård** V1904-02133 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Johan Karlsson	Frågor om personuppgiftsincidenter inom sjukvården En man frågar hur han ska gå till väga om han anser att det inträffat en personuppgiftsincident inom sjukvården. Han vill vara förberedd om det skulle inträffa. Åtgärd: Mannen informerades om vårdgivares skyldigheter att anmäla personuppgiftsincidenter och om möjligheten alla har att kontakta Datainspektionen med tips och klagomål.
Telefon **Övrig vård** V1904-02227 Vård och behandling Behandling	Theodor Ricklefs	Synpunkter på ambulansvård En kvinna har synpunkter på den ambulanstransport som hennes syster har vårdats i. Kvinnan upplever att ambulansen inte prioriterade systerns fall, körde inte med blåljus och upplevdes inte tycka att det var något allvarligt. Systern avled senare på sjukhus till följd av en blodpropp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Övrig vård** V1904-02229 Ekonomi Patientavgifter	Anna Arengård	Faktura från akutsjukhus En man har synpunkter på fakturor som han har fått tillsänt sig efter att frun vistats på akutsjukhus. Frun bor inte längre kvar hos mannen men är folkbokförd på adressen. Mannen som är blind har inte uppmärksammat fakturorna och nu har ökat i belopp. Anmälaren har främst klagomål på det upphandlade inkassobolag som fakturorna kom ifrån och önskas att denna upphandling ses över. Mannen efterfrågar betalning av sjukhusbesök direkt i anslutning till inläggning, istället för att få faktura. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1904-02237 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Emma Lagerholm	Fråga om testning utan information och samtycke En kvinna undrar om vårdpersonal har rätt att göra ett intelligenstest utan att patienten är införstådd eller samtyckt till detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om Patientlagen där det står kring information, samtycke och delaktighet.
Telefon **Övrig vård** V1904-02260 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Johan Karlsson	Person med skyddad identitet frågar om frikort och journaler kan finnas endast i pappersform En kvinna med skyddade personuppgifter kontaktar förvaltningen och frågar om frikort och journaler kan föras endast på papper i syfte att skydda hennes säkerhet. Åtgärd: Kvinnan informerades om att personer med skyddad identitet inte kan hanteras i e-frikortstjänsten. För dessa personer tillämpas manuell hantering av högkostnadsskyddet. Den som har skyddad identitet eller som av annan anledning inte vill vara en del av e-frikortssystemet kan be kassapersonalen att stämpla besöken i ett frikort och få det inplastat i papper. Vad gäller journaler kan vårdgivare efter samråd med patienten besluta att journalen enbart ska föras på papper. Patienter med skyddade personuppgifter måste i det läget informeras om konsekvenserna av det, i mötet med vården. Tillsammans med patienten kan nivån på skyddsbehovet bestämmas. Informationen är en förutsättning för att patienter ska kunna göra ett informerat val om hanteringen av sin patientinformation.
Telefon **Övrig vård** V1904-02270 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Tua Myhrman	Bristande hjälp av ambulanspersonal En ung man hade smärta och svårigheter att röra fötterna och ambulans tillkallades därför till hemmet i ett flerfamiljshus utan hiss. Ambulanspersonalen tyckte att mannen själv skulle gå ner för trapporna till ambulansen, de ville inte vara behjälpliga att bära honom på bår. Mannen ifrågasätter detta starkt, han menar att han inte hade någon balans och att ambulanspersonalen bara stod och tittade på medan han led. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** V1904-02300 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Anna Arengård	Borttag av journalspärr En kvinna vill häva en spärr som hon tidigare gjort. Hon vill veta hur hon ska gå tillväga. Åtgärd: Hänvisar henne till journalservice på det akutsjukhus som spärren finns.
Telefon **Övrig vård** V1904-02441 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Emma Lagerholm	Fråga om intyg En kvinna undrar vart hon ska vända sig gällande medicinskt invaliditetsintyg som hon behöver till sitt försäkringsbolag. Hon har frågat både sin husläkare och sin specialistläkare men båda har sagt att de inte skriver sådana intyg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1904-02463 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Emma Lagerholm	Frågor om sekretess En kvinna undrar om en psykolog har rätt att skriva känsliga uppgifter om henne i en orosanmälan till socialnämnden som inte rör barnen överhuvudtaget. Hon undrar också om psykologen har rätt att diskutera hennes ärende med kollegor som inte är involverade i hennes vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Justitieombudsmannen (JO). Anmälaren har också informerats om att hon kan hitta information och riktlinjer kring orosanmälan på socialstyrelsen hemsida. Gällande anmälarens andra fråga, informeras hon om följande: Personal som inte är involverade i en patients vård ska inte få direktåtkomst till elektroniska dokument men att patienter kan diskuteras mellan kollegor, där alla omfattas av sekretess, för att upprätthålla god och säker vård.
Telefon **Övrig vård** V1904-02492 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Christina Hegefjärd	Frågor om spärr av journal En kvinna har frågor om spärr av journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om spärr hos varje enskild vårdgivare.

Telefon **Övrig vård** V1904-02515	Catarina Cassel Rydholm	Hänvisas runt men ingen kan hjälpa patienten En kvinna med snarkskena fick problem i munnen av en hudsjukdom som ger blåsor och besvär i munnen. Hon har sökt vård men bollas runt och ingen kan ge bra vård. Hon behöver ett intyg för ny skena enligt tandvårdsenheten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer		
Telefon **Övrig vård** V1904-02517	Anna Arengård	Bristande resurser och kunskap om CP-skador En kvinna vittnar om bristande bemötande, som troligtvis beror på brister i kunnande kring CP-skador (cerebral pares) och epilepsi, detta från administrativ personal inom landstinget. Hon har till exempel fått höra att epilepsi är en "enklare sjukdom". Kvinnan har ett flertal gånger fått beviljat att åka på rehabilitering under några veckor, vilket hon är tacksam för. Hon har dock endast fått beviljat uppehälle under veckodagar. Hon skrivs ut på helgerna. Patienter från andra delar av landet, har fått stanna ytterligare en vecka samt helger. Kvinnan anser att vården är ojämlik i landet och att man låter ekonomin går före patienters mående och behov. Därmed tas inte personer med CP-skada på allvar. Framför allt inte äldre med CP-skada. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande		
Telefon **Övrig vård** V1904-02520	Emma Lagerholm	Oklarhet kring hanterandet av prov En man låg inlagd på en kirurgisk avdelning på ett akutsjukhus. En bakterieodling togs från en varböld och lämnades sedan till ett laboratorium. Läkaren hade inte hunnit skriva någon remiss och provet undersöktes aldrig. Anmälaren vet inte vart det har brustit gällande detta, om det är remitterande läkare eller laboratoriet som bär ansvar för att provet inte hanterades korrekt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Administrativ hantering Brister i hantering		
Telefon **Övrig vård** V1904-02531	Sari Kokkonen Nassef	Kände sig ifrågasatt av SOS-larmoperatören vid andningsstopp hos ettåring En liten pojke hade feber och kramper. Han utvecklade senare under kvällen andningsbesvär med rosslande andning och blev emellanåt okontaktbar. Mamman ringde 112 men upplevde att SOS-larmoperatören inte tog henne på allvar när hon beskrev pojkens andningsbesvär. En granne som var läkare kom till familjen och begärde genast en ambulans till adressen på grund av pojkens tillstånd men mamman upplever att det tog lång tid innan larmoperatören bestämde sig för att skicka en bil. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande		

Telefon **Övrig vård** V1904-02571 Moses Hadi Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Behandling	Problem med hjälpmedel En kvinna med diabetes framför att hon har haft problem med att få tillräckligt med hjälpmedel från en vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1904-02583 Emma Lagerholm Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Cancer	Lång väntetid till magnetröntgen En anmälare har synpunkter och är orolig över att en närstående ska få vänta i två månader på magnetröntgen trots att man befarar att det kan rör sig om en hjärntumör. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Övrig vård** V1904-02198 Anna Arengård Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Utdragen tid för att få akut vård En kvinna med buksmärtor ringde SOS Alarm då hon ansåg att hon behövde en ambulans till akutsjukhus. Kvinnan upplevde operatören som otrevlig samt ovillig att hjälpa henne då hon inte ville skicka en ambulans. Hon ville att patienten skulle avvakta. Kvinnan fick istället tala med en sjuksköterska, som lovade en ambulans. Istället för ambulans kom istället en jourläkare och sjuksköterska. Läkaren på plats bedömde att en ambulans skulle tillkallas, vilket så skedde. Kvinnan påpekar att detta förfarande gjorde att det drog ut på tiden. Åtgärd: Av inhämtat yttrande framkommer att kvinnan talat med både operatör och sjuksköterska och att de först inte förstod att kvinnan hade stomi. Av den anledningen bad hen kvinnan att avvakta. När operatören förstod detta utlovades en ambulans. Tyvärr behövde ambulansen åka på ett prioriterat uppdrag (fara för liv) varpå den omdirigerades. Då inga ambulanser fanns att tillgå sändes en jourbil hem till kvinnan med en läkare för bedömning på plats. Efter att samtalet är genomlyssnat är bedömningen att operatör och sjuksköterska har gjort rätt i sina bedömningar. Anmälaren som tagit del av yttrandet är nöjd och avslutar ärendet.
Skrivelse **Övrig vård** V1904-02199 Anna Arengård Kommunikation Bemötande	Bemötande av ambulanspersonal En kvinna ringde 112 och ambulans tillkallades. Kvinnan som har begränsad rörelseförmåga och nu hade buksmärtor ifrågasätter varför personalen inte använde bår. Personalen ifrågasatte även varför hon hade så mycket packning med sig, något som hon anser inte är deras sak. I ambulansen fick kvinnan ett epileptiskt anfall. I stället för att köra direkt till akutsjukhuset valde de att stanna ambulansen. Datasystemet fungerade inte vilket gjorde att inskriven information inte sparades. Kvinnan fick återigen lämna samma information, vilket stressade henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Skrivelse		Föll på sjukhuset då dörr slog igen, fick höftfraktur
Övrig vård		En man på väg till dialys på akutsjukhuset föll då en svängdörr hastigt stängdes. Han fick en fraktur i höften.
V1904-02361	Christina Hegefjärd	
Övrigt		
Övrigt		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Ärendet delat, 1 nytt		
Skrivelse		Missnöje med bemötande från ambulansteam
Övrig vård		En kvinna är inte nöjd med bemötandet från ambulansteam då hon råkade ut för en olycka.
V1904-02365	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Behandling		
Skrivelse		SOS Alarm kontaktade ambulans och läkare, patienten inte informerad
Övrig vård		En kvinna kontaktade sjukvårdsrådgivningen under natten, hon önskade inte ambulanstransport, men hade önskat ett samtal med läkare. Hon fick inte information om att sjuksköterska på 1177.se kontaktade SOS Alarm som utan att kontakta kvinnan sände en ambulans. Anmälaren ifrågasätter varför operatör på larmcentralen självständigt beslutar om detta utan att samråda med henne.
V1904-02504	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Delaktig		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1904-02131 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Läkemedel ingår inte i den allmänna sjukvården och drabbar patient En man har betalat för injektioner av ett läkemedel privat då det inte ingår i den allmänna sjukvården. Anmälaren fick ingen information om att han kunde vända sig till akutsjukhus för att få injektioner med läkemedlet betalt av regionen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1904-02175 Tillgänglighet Väntetider i vården	Tua Myhrman	Vill se en plan rörande bristande kapacitet En man hade synpunkter på den bristande kapacitet som han menar att den urologiska specialistvården i regionen brottas med. Mannen vill se regionens plan för att komma till rätta med bristerna. Han vill se konkreta åtgärder med angivna tidpunkter. Mannen menar att han har en lång berättelse om sjukvårdens hantering av hans urologiska besvär vilket är bakgrunden till att han kontaktar patientnämnden. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1904-02265 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Daniela Carlsson	Lång väntan på ambulans vid axelskada En man ramlade och skadade axeln. Han fick hjälp av några medmänniskor eftersom han hade fruktansvärt ont och frös. Det tog sedan runt en timme innan ambulansen kom och anmälaren tyckte det var alldeles för lång tid. Han har fått en kvarstående skada i axeln som kan bero på att det dröjde innan ambulansen kom. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1904-02364 Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Daniela Carlsson	Man fick vänta länge på ambulans och brister i kommunikation En man ramlade och skadade sin axel. En kvinna ringde 112 och försökte förklara var det befann sig. Enligt anmälaren hade operatören svårt att förstå var de befann sig trots att kvinnan var väldigt tydlig i sina instruktioner. Vidare hade operatören envisats med att tala med den skadade mannen trots att kvinnan framfört att han inte klarade av att tala i telefonen på grund av de svåra smärtorna. Det tog lång tid innan ambulansen kom och mannen kördes sedan till sjukhus. Läkaren där hade sagt att han fått en skada i axeln och att den kan ha förvärrats av att han fick vänta så länge på ambulansen. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1904-02399 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	SOS Alarm sände ingen ambulans En ung pojke blev misshandlad på nyårsafton och hans vänner ringde SOS Alarm som vägrade sända ambulans. Dagens efter åkte han till akutmottagning och en svår inre blödning konstaterades. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** V1904-02028 Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på specialistläkarens fokusering på övervikt, brist i bemötande En ung kvinna sökte specialistläkare. Enligt anmälaren pratade läkaren om hennes övervikt som orsak till de problem anmälaren sökte för. Kvinnan upplevde att hon inte skulle få hjälp med sina besvär om hon inte kunde gå ner i vikt. Anmälaren beskriver dåligt självförtroende som förstärktes efter mötet. Åtgärd: Anmälaren vill inte gå vidare med en skriftlig anmälan. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick. Anmälaren får information om att läkaren bör informera om olika hälsorisker där övervikt är en faktor.
Epost **Övrig vård** V1904-02045 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Johan Karlsson	En vårdnadshavare undrar hur hon går till väga för att få förlängd åtkomst till barnets journaler En vårdnadshavare undrar hur hon går till väga för att få förlängd åtkomst till barnets journaler på nätet efter att barnet fyllt 13 år. Åtgärd: Kvinnan hänvisades till att kontakta vårdgivaren som efter samråd med vårdnadshavaren och barnet kan bevilja förlängd åtkomst för vårdnadshavaren till barnets journal.
Epost **Övrig vård** V1904-02130 Vård och behandling Behandling	Anna Arengård	Får ej behålla hjälpmedel Föräldrar till en dotter med stort assistansbehov, har fått hålla hjälpmedel i deras hem efter att hon flyttat hemifrån, för att underlätta för dottern att komma på besök, bland annat liftar. Föräldrarna har nu fått veta att de inte längre har rätt att ha dessa hjälpmedel i sitt hem. De har då efterfrågat varför och om det kommit nya direktiv. Ingen information har getts. De har inte heller blivit erbjudna något alternativ. Detta kommer att medföra att dottern inte kan besöka sina föräldrar framöver. Föräldrarna efterfrågar utebliven information om rätten till hjälpmedel, som borde ha getts redan när dottern flyttande hemifrån. Åtgärd: Informerar om att förskrivning av hjälpmedel endast kan göras till det egna hemmet. Undantag görs en tid efter att barn och ungdomar flyttat hemifrån, då hjälpmedel kan finns både i hemmet och i föräldrahemmet. Informerar även om att hjälpmedel kan hyras. Samt att dessa beslut inte är överklagningsbara. Hänvisar anmälaren till förskrivaren för dialog och till hjälpmedelsservice för uthyrning. Ärendet avslutas.

Epost	Nekas en remiss till vård i en annan region
Övrig vård	En kvinna anmäler att hon inte får en remiss till specialistvård i en annan region.
V1905-02602 Johan Karlsson	
Vård och behandling	
Undersökning/bedömning	Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.