Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-01-07 Patientnämnden Ärendeförteckning

Telefon V1810-0627349 Bevakning: Läkemedel	Mats Haapanen	Övermedicinerad Enligt anmälaren är en vän övermedicinerad vid äldreboende. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon V1810-0666969 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Tua Myhrman	Söker information om listning En man behöver veta exakt datum han blev listad vid en vårdcentral. Vårdcentralen kan inte svara på detta. Mannen behöver få loggutdrag eller någon typ av utskrift gällande denna information på grund av en sjukskrivning i ett annat land. Åtgärd: Anmälaren har informerats om svaret på hans fråga genom förvaltningens kontakter med Liston samt har informerats om blankett som kan fyllas i genom gemensamt vårdregister, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, rörande hans vårdkontakter under en viss tid.
Telefon V1812-0759534	Siv Aronsson	Uteblivien behandling En man har åkt ut och in på ett akutsjukhus vid 11 tillfällen sedan april för att en lunga kollapsat. Anhörig undrar varför vårdgivaren inte kan ge en varaktig behandling och varför mannen behöver gå via akuten, som ofta tar en hel dag, varje gång lungan kollapsar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon V1812-0761377	Johan Karlsson	Frågar om en arbetsgivare har rätt att skicka uppgifter till vårdgivare En man ringde förvaltningen och frågade om en anställd vid mannens före detta arbetsgivare har rätt att skicka uppgifter till mannens läkare samt vilka påföljder det kan leda till. Åtgärd: Mannen informerades om att denna fråga inte faller under patientnämndens uppdrag.

Telefon V1812-07705 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Maja Wessel	Nekad vård på grund av återfall i missbruk Kvinna ringer och frågar om en patient som påbörjat ett program för rehabilitering på grund av förvärvad förlamning, men avvikit på grund av missbruk, kan nekas att få fortsätta med rehabiliteringen på grund av återfallet?
Telefon V1812-07774 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Tua Myhrman	Fråga om rätt till vård En kvinna hade en fråga om rätt att få göra en operation på ett sjukhus i Stockholms läns landsting. Kvinnan är idag bosatt i en annan del av landet men planerar att flytta till Stockholm.
Telefon V1812-08004	Siv Aronsson	Får inte ut rätt journalhandling En man har begärt att få ut journaluppgifter från en vårdcentral men ej fått allt han begärt. Önskar få veta sina rättigheter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar informationsbroschyr "patientens rätt att ta del av sin journal".
Skrivelse V1901-00104	Johan Karlsson	Rubrik
Epost V1810-0632257 Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Christina Hegefjärd	Felaktig journaldokumentation En man har upptäckt felaktigheter i journal, han undrar hur möjligheterna är att rätta till dessa. Åtgärd: Anmälaren har fått information om möjligheten till journalradering via skriftlig ansökan till Inspektionen för vård och omsorg, han är nöjd med det och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0601949 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Bevakning: Cancer	Lång hantering av remiss Anmälaren led av cancersjukdom. Han remitterades till sjukhus. Under allt för lång tid blev remissen liggande obearbetad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0602457 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Oklarheter om vårdansvar för akutbesök En kvinna med kraftigt näsblod hänvisades av 1177 till akutsjukhus som helt nyligen tagit över uppdrag som akutmottagning för öron-näsa-hals. Tre sjuksköterskor dividerade sinsemellan om anmälaren skulle hänvisas till annat sjukhus eller bli kvar i väntrummet. Kvinnan ifrågasätter också kravet på remiss från närakutmottagning eller 1177 för att få komma till akutmottagningen. Händelsen utspelade sig sent på kvällen/nattetid och anmälaren undrar vem som haft möjlighet att skriva remiss vid det tillfället. Åtgärd: I svar från områdeschef beklagades djupt anmälarens olyckliga upplevelse av personalens bristande kunskap om sitt eget områdesansvar. Information har lämnats till samtlig personal vid ett flertal tillfället, men uppenbarligen inte nått samtliga. Sedan anmälarens besök har ett flertal åtgärder genomförts för att förbättra för både personal och patienter som besöker öron-näsa-halsmottagningen akut, bemanningen har förstärkts och lokalerna har flyttat till en mindre sårbar position bl a. Tyvärr var hela akutmottagningen hårt belastad denna kväll bl a beroende på skjutningar i närområdet vilken gjorde att personalen blev ansträngd. Anmälaren har tagit del av svaret och är mycket nöjd med de utförliga svaren, ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0605980 Daniela Carlsson Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel	Komplikationer efter injektion och en felaktigt utförd operation på akutsjukhus En kvinna hade ramlat och skadat axeln. Hon sökte akut vård och fick en röntgen. I efterförloppet fick hon läkemedel injicerat på grund av fortsatt smärta och stelhet i axeln. Hon drabbades av blodförgiftning efter injektionerna. Kvinnan har därefter genomgått behandling och det första ingreppet ska ha utförts felaktigt och hon blev därefter opererad igen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten, via chefläkare, där specialistläkaren redogör för händelseförloppet. Där beskrevs det att blodförgiftning är en känd komplikation vid injektion. Det är en ovanlig komplikation som tyvärr drabbat anmälaren. Vid injektionstillfället följdes rutinerna som råder och specialistläkaren beklagade verkligen att anmälaren drabbades. På grund av infektionen i axeln blev det två operationer i efterförloppet och en långtidsbehandling med antibiotika sattes in. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0608349 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Cancer	Cancerdiagnos missades En närstående har synpunkter på den behandling hennes make fick när han sökte vård vid ett akutsjukhus för magsmärtor för några år sedan. Hans gallblåsa opererades bort utan att en röntgenundersökning hade gjorts. Mannen försämrades och det uppdagades att han led av cancersjukdom. Han fick proppar i lungorna då han inte heller hade fått blodproppshämmande läkemedel efter operationen. Diagnosen fördröjdes således och han fick svåra komplikationer på grund av felbehandling. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd sektionschef redogjordes för vårdförlopp, undersökningar och bedömningar, bland annat genomfördes galloperation. Efter genomförd operation mådde anmälaren bra. Anmälaren återkom emellertid till vårdgivaren. Undersökningar påvisade existensen av tumör. Innan ny operation skulle genomföras med anledning av tumören, påbörjades cellgiftsbehandling. I yttrandet redogjordes för medicinska ställningstaganden. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0609049 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Cancer Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Behandling på akutsjukhus En kvinna genomgick operation på grund av cancersjukdom. Blev utskriven med medicin som var avsedd för annan patient. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0617669 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Ej lyssnad till Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Nonchalans och bristande utredning på akuten En kvinna uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus med buksmärtor och feber. Enligt hennes son som hör av sig till förvaltningen togs inte hennes symtom och provsvar på allvar. Hon skickades hem och avled dagen därpå i hemmet. Sonen menar att bedömning och behandling på akuten var nonchalant och bristfällig. Han har också synpunkter på felaktigheter i journalen och dålig överrapportering mellan personal. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0623350	Anna Arengård	Ej fått förklaring till utredning och diagnos En kvinna hade fått en diagnos sedan tidigare innan hon kom till specialistmottagning på akutsjukhus. Efter utredning av ett team fick kvinnan en ny diagnos. Kliniken har dock inte velat kommunicera vad som ligger till grund för den nya diagnosen. De har även utelämnat handlingar när hon har begärt sin journal. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0630770	Catarina Cassel Rydholm	Försenat röntgensvar En pojke hade opererats i halsen på ett akutsjukhus och hans mamma kontaktade sjukhuset då pojken fick ont i halsen och tappade rösten. Det gjordes magnetröntgen undersökning men svaret på undersökningen uteblev. Trots att mamman har frågat efter bedömning vid flertal tillfällen har inte information lämnats till föräldrarna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos		
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Ärendet delat, 1 nytt		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0636179	Minna Rimbe	Oklarheter med behandling En kvinna fick ögontrycket mätt på akutsjukhusets ögonklinik. Hon fick veta att ögontrycket var förhöjt trots att hon opererades några år tidigare med en trycksänkande operation. Hon fick ögondroppar för att sänka trycket. Snart efteråt fick hon tid på en annan mottagning eftersom hon tyckte att det var konstigt hur ögontrycket hade kunnat bli så högt och det visade sig att trycket var lågt istället. Läkaren ansåg också att hon inte ska fortsätta ta dropparna. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att patienten hade behandlats för glaukom med ögondroppar och laserbehandling samt en trycksänkande operation. Vid senaste kontrollen noterades en tryckstegring på höger ögat till 23 och på vänster till 14. Med tanke på patientens synnervskador ordinerades per telefon att återinsätta en av de trycksänkande dropparna som patienten tidigare haft. Därefter hade patienten kontaktat en annan mottagning där hon ska fortsätta sina kontroller. Tryckmätningen hade utförts av en erfaren magisteroptiker och det finns ingen anledning att ifrågasätta den mätningen. Det är mycket tillfredsställande att trycket nu har sjunkit och att man kan avvakta med trycksänkande läkemedel. Anmälaren har inget ytterligare att tillägga. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling		
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Bevakning: Yttrande i tid P2 2018		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0637774 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Svårt att få nödvändiga behandlingar En transsexuell person har synpunkter på att en specialistmottagning vid ett akutsjukhus har tagit över verksamheten för hårborttagningsbehandlingar med laser. Tidigare var det 25 lasermottagningar som erbjöd dessa behandlingar. Vid den nya mottagningen finns det inte resurser för att ta hand om alla patienterna, enligt anmälaren, som också har fått höra att det är över ett års väntetid. Personen anser att detta är oseriöst och oansvarigt då det drabbar många transpersoner som är behov av detta. Anmälaren ställer sig frågande till varför inte mottagningen har gett information om övertaget av verksamheten till patienterna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0640049 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Läkare lämnade allvarligt men fel besked Läkaren ringde upp anmälaren som genomgått operation i en av sina lungor att hon led av HIV-smitta. Efter en period av vånda, då hon genomgick nya provtagningar, blev hon på nytt uppringd av samme läkare som uppgav att hon inte led av HIV-smitta. Anmälaren ifrågasätter detta att via telefon lämna allvarliga besked, och att sådana oriktiga besked lämnas till människor som då får plågas av svåra våndor i onödan. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att anmälaren genomgick operation, tumör avlägsnades. Före det att operationen genomfördes togs prover enligt gällande rutin för att identifiera eventuell blodsmitta. Avseende HIV tas två separata test. Vid det första testet används metod där testet är känsligt för att eventuell sjukdom inte ska missas, vilket också innebär att några test kommer att reagera trots frånvaro av smitta. Därför tas också ett andra test för att konfirmera. Enligt yttrandet uppfattade läkaren att han nådde fram med sin information att anmälaren troligtvis inte bar på HIV-smitta. Yttrandet beklagade missförståndet. Läkaren höll med om att besked om HIV-smitta inte ska lämnas via telefonsamtal. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0644049 Mats Haapanen Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor Vård och behandling Resultat	Brister i omvårdnad och fel utförd operation orsakade skada Anmälaren hade genomgått operation, avlägsnat tumör från livmodern. Hon låg sängliggande på sjukhuset, men personalen ville inte hjälpa henne upp ur sängen utan uppmanade henne att klara sig själv vid nödvändiga handlingar som till exempel att gå på toaletten. Hon tvingade sig upp ur sjukhussängen och kände hur det smällde till inne i buken, att en långvarig skada uppstod är nu dokumenterat. Vid senare operation blev hon av misstag skuren i tarmen, vårdskada uppstod. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0651072 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Missad diagnos och försenad behandling En kvinna inkom till en akutmottagning för snart två år sedan efter att ha fallit flera meter. En slätröntgen gjordes och hon fick höra att hon inte hade några skador och blev sedan hemskickad. Då det inte blev bättre uppsökte kvinnan vårdcentralen som remitterade henne till en magnetkameraundersökning. Det uppdagades då att det fanns sprickor i skelettet samt ledbandsskador. Hon ställer sig frågande till varför hon inte utreddes mer noggrant vid akutmottagningen så att hon hade fått behandling tidigare då hon fick vänta i flera månader på det. Kvinnan tror att prognosen hade blivit bättre med ett korrekt och skyndsamt förfarande efter skadetillfället. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0654172 Sari Kokkonen Nassef Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Behandling	Bruten sekretess och behandling som dröjer En man med hjärtproblematik har fått en planerad operation uppskjuten gång på gång vid ett akutsjukhus. Enligt mannen verkar det finnas oenighet i läkargruppen rörande hans operation. Mannen har fått veta att han måste utföra ytterligare utredningar och åtgärder men har drabbats av att dessa ställts in när han kommit till bokade tider för detta på sjukhuset. Vid ett tillfälle har en läkare utan mannens vetskap gått in i hans journal och därefter röjt sekretess för mannens närstående. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0659172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Bevakning: Utomlänspatient	Skadades i urinröret i samband med katetersättning En man skulle genomgå en operation. Sjuksköterskan som skulle sätta en urinkateter inför operationen skadade mannens urinrör så att operationen inte kunde genomföras. Skadan orsakade blödningar och smärta samt att han fortfarande har behov av urinkateter en vecka efter händelsen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0664750 Anna Arengård Kommunikation Information Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Bristande information, bristande omvårdnad En äldre man vistades på akutsjukhus. Mitt i natten vaknar mannen av att han kissat ner sig i sängen. Han ligger naken i sängen och en sköterska står bredvid. De blöta kläderna ligger på golvet. Mannen vill veta vad som hänt och har frågat på mottagningen men har inte fått klarhet i situationen. Vid utskrivning skedde ingen vårdplanering. Anhöriga kontaktades inte om hemgången. Mannen sattes i en taxi hem. Mannen hade medan taxin stod och väntade, mitt i hans lunch, fått kort information av läkaren om hur han skulle ta sitt insulin. Detta var helt nytt för mannen. Han fick ingen skriftlig information med sig hem. Väl hemma kom han inte ihåg hur han skulle göra. Blodsockret sjönk och mannen försattes i koma. Grannar larmade och mannen åkte ambulans till akutsjukhus. Anhöriga har kontaktat vårdgivaren som meddelat att de ska göra en avvikelserapport. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0665980 Daniela Carlsson Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Bristande hantering av remiss till akutsjukhus Kvinna som varit på läkarbesök på ett akutsjukhus och fått information om att en remiss ska skickas för vidare utredning och vård. Remissen skickades inte som kvinnan fått information om. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0668279 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Oklarheter kring dödsfall En kvinna har synpunkter och frågor om sin mammas vård och behandling och varför hon avled. På akutmottagningen ska anhöriga behövt ta hand om mamman och det dröjde flera timmar innan de fick träffa en läkare. Mamman blev sedan inskriven på en avdelning där hon kort efter avled. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0671279 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Oklarheter vid dödsfall En anhörig har frågor kring moders död som inträffade på ett akutsjukhus. Det är flera oklarheter som anhörig önskar få svar på. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0673669 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Synpunkter på att palliativ behandling sattes in En kvinna, nu avliden, som vårdades vid ett akutsjukhus fick palliativ behandling. Enligt kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen sattes denna palliativa behandling in för fort och den närstående önskar att dödsfallet granskas. Den närstående frågar sig om kvinnans vård, och beslutet om palliativ vård, var enligt sjukhusets riktlinjer och praxis. Den närstående ifrågasätter också om sjukhuset agerat tillräckligt skyndsamt gällande vilka åtgärder som satts in samt har funderingar över journalföringen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0678470 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande Bevakning: Hörselrehabilitering	Bemötande och hänvisning En kvinna med hörselnedsättning kontaktade mottagning för hörselrehabilitering för behov av ny hörapparat. Hon fick ett otrevligt bemötande och blev hänvisad till annan mottagning trots att hon gått på denna mottagning i många år. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0678872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Kvarstående besvär efter försenad ryggoperation En kvinna hade drabbats av diskbråck som gjorde att hela ena benet blev förlamat. Trots detta skickades hon hem från akutmottagningen på grund av att det inte fanns möjlighet att genomföra en magnetkameraundersökning. Hon opererades efter några dagar, men denna operation borde ha genomförts inom samma dygn för att slippa kvarstående besvär. Kvinnan har nu ett par månader efter genomförd operation fortfarande känselnedsättning i benet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0680979 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven åtgärd En kvinna opererades inom privata vården och det hade blivit komplikationer med tarmen en tid efter operationen. Hon kunde inte få åtgärden som behövdes genom försäkringen eftersom den typen av specialundersökning inte fanns inom privata vården. Hennes kirurg skickade remiss till akutsjukhuset för utredning men remissen skickades tillbaka med motivering att hon hade genomgått en privat operation. Ingen medicinsk bedömning gjordes. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0683572	Sari Kokkonen Nassef	Väntade på canceroperation, drabbades av sprucken blindtarmsinflammation En kvinna hade fått en cancerdiagnos i buken och väntade på operation. Hon drabbades av svåra smärtor och sökte sig till akutmottagning där man misstänkte blindtarmsinflammation och skickade hem kvinnan med smärtlindrande läkemedel. Kvinnan stod inte ut med smärtorna och åkte in sent på kvällen och nu konstaterade man att det var en blindtarmsinflammation. Läkaren sa att hon fick välja mellan en operation på natten med sämre kvalitet eller en bättre operation. Kvinnan ansåg att det var en helt befängd fråga. Dock valde hon att vänta till nästa dag. När hon sedan opererades var blindtarmen brusten och buken full med var. Canceroperationen gick inte att genomföra som tänkt utan kvinnan fick en stomipåse på magen som hon kommer att behöva ha i ungefär ett halvår.
Vård och behandling Behandling		
Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Bevakning: Cancer Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0685449	Mats Haapanen	Brister i behandling En man har synpunkter på att han fick ligga på en annan avdelning efter sin canceroperation. Han fick en blödning i munnen direkt efter operationen, ingen personal kom in och kontrollerade om blödningen upphört. Personalen hade heller ingen vetskap om att han endast fick äta flytande kost. Han anser att det inte är en patientsäker vård. Det fanns stora brister i informationsgivningen, anser anmälaren
Omvårdnad Personlig omvårdnad		
Kommunikation Information		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Cancer		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0695713	Minna Rimbe	Behandling på akutsjukhus En man genomgick tre höftledsoperationer under tio år. Han har inte blivit bättre. Han har svårt att gå och har fortfarande mycket värk trots att han har genomgått två omoperationer.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0700650 Anna Arengård Vård och behandling Resultat	Dåligt resultat av gipsning En äldre kvinna bröt armen och gipsades vid en akutmottagning på ett akutsjukhus. Resultatet blev inte bra, armen är krokig och smärtar vid vissa rörelser. Kvinnan har inte fått någon förklaring till varför det blev så här och hon menar att det gjordes ingen uppföljande röntgenundersökning varken efter reponering eller efter borttag av gipset. Röntgenundersökning gjordes långt senare. Kvinnan har dock inte fått svar på denna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0700750 Anna Arengård Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Cancer	Bristande information och administrativ hantering En äldre kvinna remitterades till akutsjukhus från sin vårdcentral på grund av nedsatta blodvärden. Hon fick därefter ingen information om hur provtagning skulle gå till och det tog lång tid innan hon kallades för besök. Däremot fick hon hem enkäter som rörde personer med cancer. En diagnos hon inte informerats om att hon hade. Kvinnan fick vänta på kallelse i fyra månader. Kvinnan misstänker att de glömt skicka kallelse. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0702070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Ingen åtgärd på akutmottagning Ett litet barn fick en reaktion efter virusvaccination som gavs i form av droppar. Barnet grät, kräktes och tappade färg. Mamman kontaktade vårdguiden och därefter ambulansen som körde mamman och barnet till barnakutmottagning. På akutmottagningen bedömde sjuksköterskan att mamman skulle använda koksalt och skickade hem barnet utan läkarbedömning. Mamman tog barnet till barnavårdscentralen och sjuksköterskan ville läsa vad som hade skrivits efter besöket på sjukhuset men det fanns ingen journalanteckning om den gjorda bedömningen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0705474	Mats Haapanen	Brister i canceruppföljning En man som har haft cancer i urinblåsan har synpunkter på eftervård och kontroll. Han har inte blivit kallad till uppföljning på tre år. Mannen har drabbats av flera komplikationer då han inte har följts upp.
Vårdansvar Vårdflöde, processer Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Cancer		Åtgärd: Handläggning pågår. .
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0710972	Sari Kokkonen Nassef	Brister i behandling och information vid livshotande tillstånd En kvinna drabbades av lunginflammation och hamnade på sjukhus. Hon fick så svår blodförgiftning att hon drabbades av organsvikt och grav systempåverkan. Hon vårdades i respirator och hennes tillstånd var livshotande. Under vårdtiden drabbades hon av ett par hjärtstopp och läkarna hade samtal med de anhöriga om att de skulle samtycka till att stänga av respiratorn. Det ville inte de anhöriga. Kvinnan har nu flera frågor till vårdgivaren som hon inte har fått svar på i samtal med dem.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0711274	Emma Lagerholm	Brister i tillgänglighet till specialistmottagning En kvinna har synpunkter på att hennes barn fått vänta länge på besökstid till en specialistmottagning på ett akutsjukhus. Kvinnan missade en tid då de var bortresta och får inget besked om när de kan få en ny tid. Barnet mår inte bra och behöver hjälp.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0716179	Minna Rimbe	Olämpligt bemötande En man fick träffa en chef på ett akutsjukhus och mannen beskriver chefens bemötande hotfull. Chefen höjde rösten, kom väldigt nära honom, sa att mannen skulle vara tyst och hotade att ta bort hans kontaktlinser som läkare hade ordinerat till honom.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1811-0722269 Tua Myhrman

Administrativ hantering

Brister i hantering av prover/provsvar

Bevakning:

Ärendet delat, 1 nytt

Borttappade prover

En kvinna lämnade avföringsprov till en viktig utredning i specialistvården. När hon några veckor senare efterfrågade provsvar fick hon information om att proverna försvunnit och hon var tvungen att lämna nya. Hon är besviken över att provet kom bort trots att hon lämnade det till en person och att hon inte fått någon förklaring till detta. Hon undrar hur det kunde hända.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1811-0723074 Emma Lagerholm

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Kommunikation

Ej lyssnad till

Kommunikation

Information

Bevakning:

Cancer

Viktigt prov uteslöts

En anmälare som genomgick en lumbal punktion (ryggvätskeprov) i sin cancerutredning gjorde undersökningen i tron om att ett specifikt prov skulle tas som en annan specialistklinik vid samma sjukhus hade utlovat. Under undersökningen påtalade personen detta men fick inte möjlighet att diskutera frågan. Anmälaren ringde sedan och frågade en läkare om provet var taget och fick då till svar att det var det. Det visade sig senare att det inte hade tagits och anmälaren ställer sig mycket frågande till det inträffade då hen inte hade gjort undersökningen annars.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1811-0725849 Mats Haapanen

Vård och behandling

Behandling

Vård och behandling

Resultat

Kvarglömt föremål efter operation

En man opererade prostatan för 10 år sedan vid ett akutsjukhus. Han blev aldrig helt symtomfri och hans besvär har förvärrats under de senaste två åren. Mannen har nyligen opererats igen för förträngning i urinblåsan, där han hade en sten. Denna ska ha bildats på grund av att ett föremål har glömts kvar sedan den första operationen, enligt anmälaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1811-0727150 Anna Arengård

Vård och behandling

Intyg

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/hus läkarjour

Orosanmälan på felaktiga grunder

En kvinna inkom med ambulans till akutsjukhus. Kvinnan upplevde sig kritiserad och ifrågasatt. En orosanmälan gjordes och hon vill veta på vilka grunder.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0733980 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Brister i uppföljning efter operation och läkare ringde inte upp på bokad tid En anmälare som gjort en höftoperation för några månader sedan har inte blivit helt bra efter operationen. Hon önskade träffa en läkare på mottagningen på ett akutsjukhus för att undersöka höften. Hon fick inget återbesök utan en läkare skulle ringa henne på en bokad telefontid. Det dröjde flera veckor innan hon fick en tid och när det väl var dags ringde aldrig läkaren. Anmälaren upplevde att hon fick ett dåligt bemötande i kontakten med personalen på mottagningen då hon upprepade gånger bad om att få kontakt med en läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0737849 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Väntan på operation En man som behandlats för cancer har fått besvär med en höft. På magnetundersökningen som gjorts i samband med cancerbehandlingen kunde man se att han behövde genomgå operation. Det tog lång tid från det att patienten gjorde magnetundersökningen till det att beslutet om operation togs. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0741557 Daniela Carlsson Vård och behandling Resultat Kommunikation Information	Luftstrupen skadades vid operation En kvinna genomgick en operation i halsen på akutsjukhus och i samband med den skadades hennes luftstrupe. Hon har haft ett samtal med kirurgen men har många frågor som lämnats obesvarade. Anmälaren säger att hon inte fick information om när stygnen skulle tas bort vi utskrivning. Hon hade noterat i sin journal att det saknas journalanteckning från narkosen. Hon fick information att det som inträffade skulle Lex Maria anmälas men har inte fått mer information om det. Hon berättar också att samarbete och kommunikationen mellan sjukhusen inte fungerade. Hon fick åka med ambulans till ett annat akutsjukhus när hålet i luftstrupen uppdagades och personalen informerade inte hennes make.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0742670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Resultat Kommunikation Information Bevakning: Förlossning och eftervård	Brister i information i samband med planerat kejsarsnitt En kvinna som gjorde ett planerat kejsarsnitt då hon var vaken under operationen har synpunkter på brister i information. Hon blev lovad att snittet skulle läggas som tidigare ärr låg men har fått ett stort ärr över hela buken. Hon hade velat bli informerad om detta. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Brister i smärtlindring efter kejsarsnitt
Akutsjukhus		En kvinna födde sitt första barn genom akut kejsarsnitt. När hon vaknade ur narkosen hade hon svår smärta. Hon beskriver att hon inte hade fått den smärtlindring som var ordinerad. Hon hade på grund av smärtan svårt att ta emot sitt barn och svimmade av smärta.
V1811-0743779	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		
Telefon -> Skrivelse		Upplevt sig kränkt av läkare
Akutsjukhus		En kvinna med en komplicerad och sällsynt sjukdom har upplevt att en läkare har kränkt henne genom att betvivla hennes diagnos, trots att den är fastställd vid samma sjukhus. Läkaren ska ha påstått att hennes symtom, svårigheter att röra sig och stel i musklerna, inte beror på hennes diagnos utan att det är psykiskt. Läkaren ska ha bett henne att gå, vilket kvinnan inte kan då hon sitter i rullstol eller går med hjälp av rullator.
V1811-0744974	Emma Lagerholm	
Kommunikation		
Bemötande		
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Diagnos		
Telefon -> Skrivelse		Felbehandling av barn
Akutsjukhus		Ett barn blev felbehandlat vid en barnakutmottagning vid ett akutsjukhus enligt en närstående som kontaktar förvaltningen.
V1811-0749869	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon -> Skrivelse		Bristande information rörande prov
Akutsjukhus		En kvinna remitterades från sin vårdcentral till ett akutsjukhus på grund av ett förhöjt blodvärde. På sjukhuset utfördes ett särskilt prov, kvinnan förstod dock inte varför och har inte fått någon information om vad provet visade.
V1811-0752269	Tua Myhrman	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0754380 Vård och behandling Resultat	Daniela Carlsson	Komplikationer efter en ögonoperation En kvinna opererade gråstarr på en specialistklinik och har nu besvär postoperativt. Hon har fått veta av en läkare att operationen kan ha varit felaktigt utförd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-0756269 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Tua Myhrman	Svåra konsekvenser efter akutbesök En man blev remitterad till en akutmottagning då hans fot hade svullnat upp. En överläkare gjorde bedömningen att han kunde skickas hem. Mannen drabbades sedan av en akut blodförgiftning och fick åka ambulans till sjukhus, där han blev inlagd för intravenös antibiotikabehandling. Han ställer sig frågande till varför inte en infektionsläkare kontaktades på akutmottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07791 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Daniela Carlsson	En man fått en nervskada i samband med en hjärtoperation på akutsjukhus En man gjorde en bypass operation och fick en nervskada. Nervskadan har gjort att han nu har nedsatt lungkapacitet. Han kan inte längre arbeta och har svårt att motionera. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07817 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Brister i vård och behandling som gav reaktion En kvinna som behandlas med dialys fick hudsymtom. Medicineringen ökades trots att kvinnan fick andra symtom. Hon fick besvär efter behandlingen och mottagningen endast uppmanade henne att avsluta behandlingen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07819 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Vårdansvar Vårdflöde, processer Bevakning: Cancer Vårdrelaterade infektioner	Catarina Cassel Rydholm	Felbehandling under operation En kvinna som opererades för gynekologisk cancer försämrades kraftigt med illamående och kräkningar några dagar efter operationen. Det visade sig att läkaren hade sytt tillbaka tarmarna med för få stygn och hon behövde därefter opereras akut. Kvinnan menar att hon kunde ha dött. Hon drabbades också av en infektion i operationssåret som hon själv upptäckte. Kvinnan anser att hon skrevs ut för tidigt från sjukhuset till rehabiliteringsklinik trots att hon hade feber. Hon fick sedan åka tillbaka och blev återigen inlagd på sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07840 Kommunikation Bemötande	Anna Arengård	Aggressivt bemött av läkare En kvinna låg inne på akutsjukhus. Under dagen träffade hon en läkare som inte hade någon plan för hennes utskrivning. Plötsligt vid 16.00-tiden stormade en läkare in i hennes rum och gormade att hon skulle åka hem. Han presenterade sig varken med namn eller titel. Kvinnan som inte varit uppe eller ätit mat på hela dagen frågade om hon kunde få något att äta innan hon åkte hem. Han var mycket tydlig med att det skulle hon inte få. Kvinnan misstänkte urinvägsinfektion och bad om en provtagning samt hjälp att tappa sig på urin. Läkaren skrek åt henne att det fick hon ordna på eget håll. Mannen utövade makt och var mycket aggressiv. Kvinnan som har flera neurologiska sjukdomar och sökt mycket vård hade aldrig tidigare mött något liknande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07879 Vård och behandling Resultat Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Brister i behandling och information vid en operation på akutsjukhus En man gjorde en operation i colon på sjukhus. Han fick ingen information om att man hade perforerat tarmen och han fick gå hem två timmar efter att operationen utförts med risk för blödning och inflammation. Mannen hade även väldiga smärtor när operationen gjordes och han hade bett om att få bli sövd men fick besked att det inte behövdes. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07882	Christina Hegefjärd	Nekades röntgenundersökning på akutmottagning En man har tidigare haft diskbråck och är mycket orolig för sin rygg. Han åkte till akutmottagningen då han fick ont i ländrygg och höft, läkaren som undersökte honom skrev ingen remiss för röntgenundersökning vilket gjorde mannen mycket ledsen och besviken. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07915	Anna Arengård	Fel på medicinteknisk produkt En man opererades för ett antal år sedan för bråck på stora kroppspulsådern. Mannen fick därefter problem med ett ben som varade i fler år, innan han drabbades av akuta besvär. Benet domnade plötsligt och stortån blev svart. Vården reopererade mannen akut och kunde konstatera att det var fel på en medicinskteknisk produkt, i detta fall en stent. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar mannen till patientförsäkringen LÖF.
Vård och behandling Resultat		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07969	Emma Lagerholm	Otrevligt bemötande på akutsjukhus En man har blivit otrevligt bemött på akutsjukhus, han har försökt få gehör för sina synpunkter men blivit avfärdad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Delaktig		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07974	Mats Haapanen	Missad diagnostik ledde till att en tumör kunde växa under flera år En man hade genomgått röntgenundersökning av magen i samband med ett läkarbesök. Flera år därefter var mannen tvungen att söka akut vård på grund av blödningar från tarmen. Det uppdagades då att han hade en tumör. På det tidigare röntgensvaret kunde man se en förändring i tarmen men ingen hade meddelat mannen om denna förändring. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-08038	Anna Arengård	Fel diagnos Anmälaren skadade fingret. Han uppsökte akutmottagning vid Södersjukhuset. Han undersöktes, bland annat med röntgen. Han blev remitterad till primärvården, fick bandage runt handen och återvände till hemmet. Det visade sig senare att han borde ha genomgått operation omgående. Nu riskerar han att stelopereras i fingret. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Diagnos		
Telefon -> E-post **Akutsjukhus** V1810-0624954	Moses Hadi	Brister i kontakten med närstående En kvinna vistades på akutsjukhus och genomgick tre operationer under två veckor. Under vistelsen har hon blivit förvirrad och fått svår dödsångest, hon har också utvecklat trycksår. Hennes dotter är frustrerad över bristen på information från läkare och annan vårdpersonal. Hon har också fått uppfattningen att vårdpersonalen vill att de anhöriga sköter om trycksåren. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kom överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Bevakning: Trycksår		
Telefon -> E-post **Akutsjukhus** V1811-0698250	Anna Arengård	Brister i bemötande och behandling En kvinna blev remitterad till en specialistmottagning vid akutsjukhus. Trots att kvinnan förklarade flera gånger varför hon var där ska läkaren fortsatt fråga om detta. Hon upplevde att läkaren hade svårt att förstå både svenska och engelska. Kvinnan anser även att läkaren var otrevlig mot henne och hon fick inga besked. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärandet avslutas.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling		
Telefon -> E-post **Akutsjukhus** V1812-07671	Moses Hadi	Lång väntan på operation, vårdgaranti En kvinnans operation har inställts av olika skäl vid ett sjukhus. Kvinnan har varit sjukskriven nästan ett år på grund av den långa väntetiden.
Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen) samt Vårdgarantikansliet.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0602650 Anna Arengård Vård och behandling Intyg	Avslag på beslut En kvinna har fått avslag på ett beslut givet av hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) med motiveringen att läkarintygen har varit undermåliga och nu senast att intyget inte tillräckligt styrker kvinnans behov. Kvinnan har tidigare fått beviljat det hon sökt för och ifrågasätter stark varför HSF ser annorlunda på frågan nu. Kvinnan undrar var hon kan överklaga beslutet. Hänvisar kvinnan till samtal med HSF för att få svar på sina frågor. Beslutet är inte överklagningsbart. Hänvisar till hennes ansvarige läkare alternativt till en ny läkare.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0603869 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Läkemedel	Svårt få läkartid för läkemedelsdiskussion En kvinna fick pröva en läkemedelsbehandling vid mottagningen på ett akutsjukhus och hennes tidigare medicin sattes ut. Den nya läkemedelsbehandlingen fungerar dock inte tillfredställande och kvinnan har ofta besvär av sin sjukdom. När hon försöker få läkartid för att diskutera igenom detta får hon beskedet att det är många månaders väntetid och att det inte finns läkare tillgängliga utan att hon ska prata med sjuksköterskor istället. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0606554 Moses Hadi Vård och behandling Resultat Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Skadad på avdelning, journal samt ekonomi En kvinna framför att hon svimmade och skadade en tand vid en akutavdelning vid ett sjukhus. Detta har inte journalförts och kvinnan önskar ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0606872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Fråga om orsak till att kvinna fått tjata sig till magnetkameraundersökning för cancersjuk make En kvinna ringer och berättar om sina grannar, där mannen i familjen har en cancerdiagnos. Mannens hustru hade fått tjata sig till en magnetkameraundersökning för att verifiera om cancertumören kommit tillbaka, enligt kvinnan. Kvinnan undrar varför man i dagens läge måsta tjata sig till undersökningar i vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att alla undersökningar och andra vårdåtgärder som utförs grundar sig på en medicinsk bedömning. Om hustrun upplever att hon fått tjata sig till magnetkameraundersökning kan det finnas en annan bakomliggande orsak till att undersökningen inte genomfördes tidigare. Får också information om att om hennes grannar önskar förtydligande information och förklaring till mannens vård och behandling får de vända sig till den ansvariga läkaren.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0606970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkt på brister i provtagning En man som skulle ta prover på sjukhusets specialistmottagning men där provtagning inte lyckas trots upprepade försök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0607054 Moses Hadi Vård och behandling Resultat	Avled efter utskrivning En kvinna framför att hennes dotter avledd efter en snabb utskrivning av en läkare vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Kvinnan hade förvarnat läkaren att inte skriva ut dottern så snabbt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0610470 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Synpunkter på brister i uppföljning efter ortopedisk operation En äldre kvinna gjorde en ortopedisk operation på sjukhuset. Hon upplevde brister i information om uppföljning och eftervård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0610869 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Felbehandlad och dålig tillgänglighet En man med flera diagnoser och som varit sjuk i ett par år fick behandling med fel antibiotika när han uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Mannen menar att det inte är första gången han blir felbehandlad och han tycker att det nu får räcka. Han menar exempelvis att han blivit hemskickad med värktabletter men utan undersökning. Mannen har också synpunkter på att det är svårt att få tag i ansvariga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0610949 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Cancer	Ingen återkoppling Anmälaren lider av cancersjukdom och har kontakt med specialistmottagning vid sjukhus. Hon är i behov av förnyelse av recept men lyckas inte komma i kontakt med läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0611854 Moses Hadi Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Ny bedömning En kvinna undrar hur hon ska gå tillväga för att be om en ny bedömning vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har informerat om vad som gäller vid ny bedömning och hur hon skulle kunna gå tillväga.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0612769 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Inställd operation med kort varsel En kvinna hade sedan flera månader planerat och förberett sig för en operation vid ett akutsjukhus. Förberedelserna bestod bland annat av såväl provtagning och narkosbedömning som särskild diet dagarna före operationen. När hon kom till sjukhuset på morgonen fick hon sitta ned och vänta. Efter en stund meddelades att operationen var inställd eftersom läkaren arbetat nattpass. Kvinnan blev mycket besviken och upprörd över detta eftersom hon var helt förberedd och planerat sitt liv och arbetsliv med hänsyn till operationen. Hon undrar hur detta kunde hända och varför hon inte kunde informeras tidigare om att operationen skulle komma att ställas in. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0612957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Vill nå vården efter operation En man fick komplikationer efter en operation och han vill komma i kontakt med den patientansvarige kirurgen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till sjukhusets patientsäkerhetshandläggare.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0614269 Tua Myhrman Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Olycka under sjukhusvistelse En kvinna ramlade ner från sin säng under vårdtiden på ett akutsjukhus. Hon skadade sig illa. Kvinnan menar att grindarna inte var uppfällda på sängen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0614570 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Diagnos Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Brister i vård och tillgänglighet för riskpatient En man med en grundsjukdom som ökar risken för vissa tillstånd har sökt vård flera gånger. Anmälaren anser att vården inte uppmärksammar grundsjukdomen och därmed fördröjer diagnosen. Tillgängligheten till mottagningen där mannen går är begränsad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0614854 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Tillgänglighet En man har synpunkter på att läkare inte har varit tillgängliga för att svara på frågor gällande hans frus operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0615657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Fick ingen tid för operation av knäled En kvinna besökte ortopediska kliniken på akutsjukhus i tron att hon skulle planeras för en knäoperation. Men ortopeden ville inte genomföra någon operation, han menade att kvinnan inte hade så ont och hon fick ingen mer förklaring än det. Hon är besviken då ortoped hos annan vårdgivare sagt att det var dags att operera knät för att få smärtlindring och förbättrad funktion. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdgivaren i första hand.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0616969 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning	Problem i samband och efter undersökningar En man drabbades av problem i samband med undersökningar vid ett akutsjukhus. När mannen skulle få en infart i armen för att kunna få kontrastmedel intravenöst gick något fel, vilket ledde till att kontrastmedlet inte hamnade i blodbanan utan spreds under huden i armen som svullnade och krampade. Mannen genomgick därefter en endoskopiundersökning av tarmen och fick efter denna problem med blödningar som inte upphörde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0617379 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Brist på information En kvinna hade fått stroke och var medvetslös. Anhöriga såg hur ont hon hade och hon fick inte behandling enligt sonen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0618150 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntetid En man med konstaterade gallstenar och besvär med kramper sedan lång tid väntar på kirurgi. Det är fyra månaders väntetid för att få komma till mottagningen på akutsjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0620672 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Felaktigt besked om svår cancerdiagnos En kvinna fick veta att hon hade en svår cancerform som krävde operation. Sjukhuset hade haft fyra vårdkonferenser där man konstaterat cancern och man bestämde tid för operation. Kvinnan förberedde sig för operationen och tog farväl av sina barn eftersom hon tänkte att operationen kanske skulle misslyckas, när hon fick ett samtal från sjukhuset om att hon inte hade någon cancer. Kvinnan var förstås mycket tacksam över beskedet men är nu orolig över att det kanske ändå inte är rätt diagnos som ställts. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0622669 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Illa bemött och dålig kommunikation En cancersjukman som vårdades vid ett akutsjukhus för smärtlindring upplevde att han fick ett mycket dåligt bemötande av sjuksköterskorna på avdelningen. Mannen menar att personalen inte verkade veta något om hans läkemedel eller behandling utan istället frågade honom vilken medicin han skulle ha. På grund av språksvårigheter var dessutom kommunikationen mellan honom och sjuksköterskorna bristande, han upplevde att de inte förstod vad han sade. Mannen menar att det har gått för långt när han som bara har några månader kvar att leva får agera sjuksköterska till sig själv. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0624579 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristfällig utredning En man sökte vård på akutmottagningen pga. ont i hälen och han fick vänta 23 timmar före undersökning. Han röntgades och han informerades att han behöver gipsas alternativt opereras. Han valde gipsning och fick återbesökstid till ortopedmottagning efter en vecka. När han kom till ortopedmottagningen frågade ortopeden om han hade undersökts med ultraljud vilket hade inte gjorts på akutmottagningen. Ortopeden undersökte honom och konstaterade att skadan inte skulle ha gipsats och att han behövde behandling på inflammation istället. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0625069 Tua Myhrman Kommunikation Information	Informationsbrister En äldre man vårdades vid ett akutsjukhus. Under vårdtiden upplevde hans närstående upprepade gånger brister i kommunikationen. De närstående fick exempelvis information om att mannen skulle genomgå en undersökning en viss dag, men detta ändrades utan att de närstående informerades. När närstående senare kom för att besöka mannen var rummet tömt på hans saker och sängen renbäddad. De närstående hade inte informerats om att han skulle flytta eller byta vårdinrättning och personalen på plats kunde inte ge besked om vart han tagit vägen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Skadad
Akutsjukhus		En man framför att hans äldre far har skadats då flera oprofessionella personal vid ett sjukhus vid upprepade tillfällen försökt injicera honom utan att lyckas.
V1810-0625354	Moses Hadi	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Bevakning:		
Läkemedel		

Telefon		Fördröjd behandling
Akutsjukhus		En man inkom med ambulans till en akutmottagning. Han prioriterades inte och initial utredning och läkemedelsbehandling uteblev. Det visade sig senare att mannen hade drabbats av en stroke, enligt en närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen.
V1810-0628774	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		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		Otillräcklig vård
Akutsjukhus		En man upplevde att vårdresurserna inte var tillräckliga men vill återkomma med en skriftlig anmälan.
V1810-0628979	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Missnöjd med medicinskt omhändertagande
Akutsjukhus		En kvinna har en invärtes buksjukdom som hon fått bristfällig behandling för på akutsjukhusets kvinnoklinik. Hon har nu valt att vända sig till annan vårdgivare för att få ett bättre omhändertagande.
V1810-0629057	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0629374 Emma Lagerholm Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Bristande information och delaktighet för närstående En anmälare har synpunkter på att hon inte får information eller få vara delaktig i sin pappas vård. Han vårdas på en avdelning på ett akutsjukhus och kan inte själv tala. Dottern har påtalat att hon önskar vara involverad vid flera tillfällen men får inte gehör för detta trots att de ska ha sagt att de ska informera henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0630079 Minna Rimbe Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Rättelse i journalen En kvinna läste sin journal och hon ansåg att det fanns en hel del felaktiga uppgifter i den. Hon skickade åsikterna för tillägg i hennes journal men har inte fått återkoppling i ärendet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0631274 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Bevakning: Cancer	Komplikationer efter operation En kvinna opererades bort sin livmoder vid en specialistklinik vid ett akutsjukhus då det fanns misstanke om cancer. Under operationen skadades urinledaren och hon har fått en nefrostomi (påse till njuren) som kräver ständiga omläggningar. Kvinnan lider av komplikationer i form av urinvägsinfektioner och läckage. Hon anser inte att hennes ärende har skötts bra vid det aktuella sjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0631557 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Lång väntetid på akutmottagning, ingen behandling En kvinna följde med sin far till akutmottagning då husläkaren blev orolig för mannens höga blodtryck. Väntetiden var först två timmar innan någon läkare undersökte mannen. Blodtrycket togs och konstaterades vara fortsatt högt. Sedan gjordes inget mer på flera timmar. Det blev en ansträngande vistelse för den gamle mannen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till patientombudsman.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0631774	Emma Lagerholm	Mycket illa berörd av personals agerande En kvinna har upplevt ett obehagligt och dåligt bemötande av en personal på en akutmottagning för snart ett år sedan. Personalen ska inte ha gett henne de ordinerade läkemedel eller ombesörjt omvårdnadsbehovet med vätska och dylikt. Hon är mycket skärrad över det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande Omvårdnad Kost,nutrition Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0632057	Christina Hegefjärd	Felaktigheter i fertilitetsutredning Ett par är under utredning för barnlöshet, utredningen är snart klar och föräldraparet är godkänt. Hastigt vill vården stoppa upp utredningen då det finns vissa oklarheter i hälsoutredningarna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0632172	Sari Kokkonen Nassef	Man fick dimsyn efter att ha drabbats av blodförgiftning En drabbades av blodförgiftning och är glad och tacksam över att han överlevde. Dock har han fått dimsyn på båda ögonen och det är oklart om det har att göra med att vården brustit eller om det är en vanlig komplikation till blodförgiftning. Mannen vill också ändå rikta tacksamhet och beröm till personalen som vårdade honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Resultat Rådgivn/Inform/Hänv Allmänt beröm		
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0632913	Amy Chau	Felbehandling och bemötande på akutsjukhus En man åkte in till akutsjukhus med ambulans och blev inlagd på intensivavdelning. Han klagade på att en sjuksköterska som tog blodtryck på honom gjorde det på fel sätt. Resultatet blev felaktigt och det ledde till komplikationer. Han ville ha ersättning för felbehandling. Dessutom blev han dåligt bemött av en läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Skickar info och anmälningsblankett.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande		

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0633150 Anna Arengård Omvårdnad Logi/sängplats	Delade salar med dementa och icke-dementa En kvinna har synpunkter på att hon fått dela sal på akutsjukhus i samband med operation. Patienten hon delade sal med var dement. Patienten var högljudd och krävde extra tillsyn vilket gjorde att kvinnan inte fick den lugn och ro hon behövde för att återhämta sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0633774 Emma Lagerholm Vård och behandling Intyg Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Nekad intyg och dåligt bemött En anmälare som är multisjuk har blivit nekad ett intyg om sitt allmänna hälsotillstånd av en läkare på en specialistklinik vid ett akutsjukhus. Bemötandet av en annan läkare vid samma sjukhus har varit bristfälligt då denna ska ha skrikit till anmälaren under en telefonkontakt. Det ska också vara brister i uppföljning efter operation av hjärntumör och personen har även problem med som hen inte får svar på vad det beror på. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0635574 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdflöde, processer	Problem med rehabilitering efter stroke En man har synpunkter på att hans far som är inlagd vid ett akutsjukhus inte har en tydlig plan för vården efter utskrivning i form av rehabilitering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att diskutera frågan med ansvarig läkare. Anmälaren har även fått telefonnummer till patientvägledare vid sjukhuset.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0636874 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Cancer	Lång väntetid till mammografi En kvinna har blivit remitterad till mammografi vid ett akutsjukhus då en knöl i bröstet upptäcktes av en läkare. Hon har inte fått en kallelse trots att remissen skickade för flera veckor sedan. Kvinnan är orolig för bröstcancer och önskar få en snabb tid. Kvinnan har försökt att komma i kontakt med mottagningen utan att lyckas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta patientvägledare vid det aktuella sjukhuset.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0638172 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Bristande information och otrevligt bemötande En man drabbades av en åkomma som behövde åtgärdas med ett ingrepp med en kvarliggande kateter. Mannen upplever att han inte fick tillräckligt med information om varför denna kateter behövde ligga kvar. Dessutom hade han haft önskemål om att få stanna på sjukhuset några dagar till men personalen blev otrevlig och menade att han inte behövde vårdas på sjukhuset längre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått kontaktuppgifter till sjukhusets patientvägledare.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0638313 Amy Chau Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fick ej träffa läkare på akutmottagning En man genomgick en ögonoperation för tre månader sedan. Fick besvär på en kväll och åkte in till akutmottagning men blev vägrad besökstid av receptionist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade honom att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0640234 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande	Utrycker sig kränkande En förälder har synpunkter på att en läkare vid ett barnsjukhus uttryckte sig kränkande till föräldrarna. Fadern anser att läkaren gav dem sina personliga åsikter istället för medicinska fakta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Fadern föreslås kontakta patientvägledare då han vill komma i kontakt med verksamhetschef.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0641354 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti Bevakning: Cancer	Lång väntan på operation En kvinna med cancer framför att hon har väntat länge på att få en ny operation vid ett sjukhus. Vårdgivaren har konstaterat att hon inte var prioriterad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Vårdgarantikansliet.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0643179 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Svår smärta En man hade kraftiga smärtor i följd av en trafikolycka. Han känner sig sämre och han har försökt att få gehör på smärtkliniken men händer ingenting med hans behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0643270 Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Brister i information och bemötande En kvinna upplevde brister i bemötande och information vid sjukhusets specialistmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0643774 Vård och behandling Behandling Bevakning: Förlossning och eftervård	Emma Lagerholm	Felbehandling efter förlossning En närstående har synpunkter på en felbehandling som har skett efter en förlossning. Anmälaren önskar skriva ner mer utförligt om vad klagomålet rör och sedan skicka det till förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0643870 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård, behandling och bemötande på sjukhus En kvinna med flera veckor feber skickades till sjukhusets kirurgisk avdelning från vårdcentralen. Hon upplevde brister i vården och vårdhygien. Hon fick dåligt bemötande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0645070 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Cancer	Resursbrist och dålig tillgänglighet för svårt sjuk patient En svårt sjuk kvinna har svårt att nå läkare på specialistmottagning. Hon har också fått vänta länge på datortomografisvar då det finns för få läkare som tolkar svaren vilket kan orsaka att sjukdomen förvärras. Hon har synpunkter på resursbrister och dålig tillgänglighet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0645157 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Intyg	Svårt att få sjukintyg förlängt En man med nyckelbensfraktur hade kontakt med ortoped på akutsjukhuset och remitterades till undersökning med magnetkamera. Han fick information om att återkomma med tidsbokning efter genomförd undersökning, men trots att han ringer under den tid som mottagningen ska vara öppen är det ingen som bemannar telefonerna och han får inget svar. Detta innebär att han inte hinner få sitt sjukintyg förlängt vilket kommer att orsaka problem på arbetsplatsen. Han är besviken över den bristande telefontillgängligheten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till patientvägledare.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0645269 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande	Oprofessionellt bemötande av läkare En man blev illa bemött av en läkare på ett akutsjukhus, mannen blev ledsen. Läkarens bemötande och sätt att lämna information var oprofessionellt. Den person som ringer å mannens vägnar är mycket upprörd över läkarens agerande som bevittnats av flera andra patienter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0645449 Mats Haapanen Vård och behandling Resultat	Skadad under operation Anmälaren råkade ut för vårdskada: Under operationen skadades tarmen som låg nära operationsområdet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0647274 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Resultat Kommunikation Bemötande	Komplikationer efter ryggvätskeprov En ung kvinna blev inlagd vid en specialistklinik på ett akutsjukhus då hon hade svår huvudvärk. Ett ryggvätskeprov (lumbalpunktion) utfördes av en läkare som stack henne flera gånger och som inte lyckades genomföra undersökningen. En annan läkare fick utföra provtagningen. Hon blev utskriven samma dag men försämrades under kvällen fick åka ambulans till sjukhus. Enligt mamman, som är den som har hört av sig till förvaltningen, höll dottern på att dö och kunde inte röra sig. Det visade sig att hon hade fått blödningar i ryggen efter lumbalpunktionen. Mamman anser att de fick otydlig information och att bemötandet var otrevligt då personalen ska ha blivit arga när de larmade och de kom inte heller vid tillfällen när de behövde hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0651249 Mats Haapanen Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i läkemedelshanteringen Ärendet rör tonårig flicka som får specialistbehandling vid sjukhus. Enligt förälder brister vårdgivaren i läkemedelshanteringen, både när det gäller ordination och uppföljning av pågående ordination. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0652379 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Oklarheter med diagnos och behandling En man som hade bott på ett gruppboende hade fått psykosmedicinering när han hade skrikit på personalen. Han hade känd sig inlåst, hungrig och kände inte till reglerna fatt han fick gå ut själv. Hans anser att han kände sig ensam och olycklig. Under denna period började han få psykosmedicinering vilket han får även idag. Han tycker att medicineringen inte längre behövs då han har flyttat till en egen lägenhet och han mår bra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0653069 Tua Myhrman Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Bevakning: Cancer	Remissproblem En man som fick diagnosen cancer upplevde problem kring remittering till akutsjukhus efter att han träffat läkare på specialistmottagning. Enligt mannen bollades remissen fram och tillbaka inom ett sjukhus och har nu skickats iväg till annat sjukhus. Mannen känner sig frustrerad och uppgiven och menar att det tar för lång tid, han behöver påbörja behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0653954 Vård och behandling Behandling Kommunikation Empati	Moses Hadi	Nekad vård samt brist på empati En man har synpunkter på att hans äldre mor inte har fått vård och behandling av en läkare vid ett sjukhus. Läkaren har framfört till mannen att de inte kan rädda modern om hennes tillstånd på nytt förvärras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0656974 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Ordinerats fel dos En kvinna som är inlagd på en medicinavdelning vid ett akutsjukhus blev tilldelad en dubbelt så hög dos av ett läkemedel än det hon ska få, vilket hade kunnat få stora konsekvenser. Hon uppmärksammade felet i tid och tror att det var själva ordinationen som var fel och inte ett misstag av sjuksköterskan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att tala om det inträffade med behandlande läkare.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0658569 Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Vård och behandling Undersökning/bedömning	Tua Myhrman	Lång väntan utan hjälp på akutmottagning En kvinna med känd magsjukdom uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus då hon upplevde symtom på tarmvred. Kvinnan har informerats av läkare om att hon måste göra det omedelbart när symtomen kommer. Trots detta fick kvinnan vänta många timmar innan hon fick träffa läkare. Kvinnan tycker att situationen var mycket ansträngande och påfrestande och ifrågasätter att ingen utredning påbörjades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0659449 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Mats Haapanen	Synpunkter på hur läkare hanterat smärtstillande Anmälaren har råkat ut för trafikolycka. Han har synpunkter på hur läkare hanterar ordination av smärtstillande preparat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0660269 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Lång väntetid på akutmottagning slutade med blåljus till annat sjukhus En kvinna inkom med ambulans till akutmottagningen på ett akutsjukhus efter att ha ramlat ihop hemma. Kvinnans dotter som var med henne misstänkte att mamman fått en stroke. På akutmottagningen fick kvinnan sedan vänta 11 timmar innan hon träffade läkare, hon fördes då med ambulans till ett annat akutsjukhus för operation. Kvinnan hade drabbats av en hjärnblödning. Kvinnan menar att hon inte var vid medvetande under tiden på akutmottagningen men att hennes dotter uppfattade att hon hela tiden nedprioriterades. Kvinnan har senare upptäckt flera felaktigheter i sin journal, bland annat att hon skulle ha tagit sig till akutmottagningen själv. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0660369 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Ingrepp utan bedövning En kvinna genomgick ett ingrepp vid ett akutsjukhus utan att bedövningen hade börjat verka. Kvinnan kände stark smärta och därefter hur själva åtgärden utfördes inuti kroppen. Hon fick sedan veta av personal på vårdavdelning att ingångshålet dessutom var ovanligt stort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0661754 Moses Hadi Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Läkemedel	Ej lyssnad En man har synpunkter på att en läkare vid ett sjukhus inte har lyssnat på anhöriga när det gäller hans äldre fars biverkningar av medicineringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0662154 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Sekretess En man har synpunkter på att en personal inte har kontaktat anhöriga om att hans fru var inlagd vid ett sjukhus. Kvinnan var inte själv inte i det tillståndet för att kunna be om det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0662213 Amy Chau Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Missnöjd med läkarens ordination av läkemedel En man ringde från KAVA avdelning på akutsjukhus. Klagade på att han fått överdos av en läkare och hade mycket ont. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade honom att ta upp ärendet med verksamhetschefen/patientvägledaren. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0663369 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Olämpligt beteende under undersökning En kvinna uppsökte akutmottagning efter en olycka och hennes ändtarm undersöktes av en läkare. Undersökningen pågick under lång tid och kvinnan reagerade på att läkaren var ensam i rummet med henne där hon låg på sidan med byxorna neddragna. Hon menar att läkaren var mycket vänlig och artig men att det ändå kändes märkligt att ingen annan personal var där. När läkaren slutfört sin undersökning och gick för att hämta en kollega klappade han till kvinnan två gånger på rumpan. Hon var då för trött och allmänpåverkad för att reagera på detta men har funderat mycket på det efteråt och tycker att det kändes väldigt olämpligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0663872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Kvinna skickades hem från akuten utan att kunna stå upp, avled senare En kvinna hade bröstsmärtor och sökte hjälp på akutmottagning. Efter undersökning skickades hon hem trots att hon inte kunde stå. Läkaren hade bedömt att kvinnan inte hade några akuta problem. Efter ett tag valde hemtjänstpersonal att skicka tillbaka kvinnan till sjukhuset. Hon blev då inlagd med avled strax efter. Anhöriga undrar varför läkaren skickade hem kvinnan efter den första undersökningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0665150	Anna Arengård	Felaktigt utsatt medicin En kvinna besökte sin husläkare och en genomgång av hennes mediciner gjordes. Det uppdagades då att en medicin mot blodpropp, som är livsnödvändig för henne, felaktigt tagits bort av akutsjukhuset. Medicinen skulle tillfälligt tas bort, under några dagar för operation, men inte permanent.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Hänvisar anmälaren till vårdcentralen.
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0665449	Mats Haapanen	För tidig utskrivning Anmälaren berättade att patienten blivit allvarligt skadad i ett våldsdåd. Anmälaren ansåg att patienten efter god behandling och omvårdnad alldeles för tidigt skall bli utskriven, det finns fortfarande många frågor att avhandla innan utskrivning kan bli aktuell.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0666772	Sari Kokkonen Nassef	Fortsatta besvär efter ryggoperation. En man genomgick en ryggoperation. Mannen har kvarstående besvär i form av smärta och rörelseinskränkningar. Han förskrivs också höga doser av smärtstillande medel för att stå ut med smärtan och fungera i vardagen.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen) samt erhållit kontaktuppgifter till patientvägledare på sjukhuset.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0667070	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på behandlande specialistläkare En man fick en remiss från sin vårdcentral till specialistkliniken på sjukhuset. Han känner inte förtroende för läkaren som har gjort fel gällande recept och ordination. Han känner även otrygghet för de bedömningar som görs av läkaren. Anmälaren har fråga om second opinion.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering av recept		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger information om innebörd av ny medicinsk bedömning och när det kan komma ifråga. Rekommenderar att kontakta aktuell mottagning och höra om möjlighet att byta läkare alternativt bli överflyttad till annat sjukhus. Information om var blankett finns att hämta för anmälan till förvaltningen.
Bevakning: Läkemedel		

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0667854 Moses Hadi Vård och behandling Resultat Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Kommunikation Bemötande	Komplikation, information samt dåligt bemötande En kvinna som är ny i Sverige och inte har svenska som modersmål framför att hon har fått ansvar från en specialistmottagning vid ett sjukhus till att hantera ett hjälpmedel/utrustning för att ge sin diabetessjuka minderåriga son vård. Då hon inte hade uppfattat all information blev det problem med utrustningen och sonen fick hämtas av ambulans till sjukhuset. Hon har också synpunkter på dåligt bemötande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0668970 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Väntetid på akutmottagning En anmälare har synpunkter på oacceptabel väntetid på akutmottagning dit hon uppmanats att åka av 1177 sjukvårdsrådgivningen. Hon fick vänta i 16 timmar sittande på en stol och utan mat och dryck. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om akutmottagningens uppdrag och prioriteringar som görs av vården. Information om närakutmottagningar.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0671169 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Nekas önskad åtgärd En man med diagnostiserad sjukdom nekas den åtgärd han skulle vilja genomföra. Mannen ifrågasätter detta och informationen som givits av hans läkare vid ett akutsjukhus om att landstinget inte kan bekosta den önskade operationen. Mannen tycker att läkarbesöken är röriga och menar att läkaren ägnar sig åt exempelvis privata telefonsamtal under besökstid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0671650 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ny medicinsk bedömning En man önskar en ny medicinsk bedömning. Han har problem med hjärtat och upplever inte att han har fått tillräckligt noggrann utredning. Han har dessutom fått dubbla besked. Vid eftergranskning finns inte längre problematiken. Hans läkare har nekat honom en ny medicinsk bedömning och av den anledningen undrar mannen om han inte kan kräva det. Åtgärd: Hänvisar mannen att tala med läkare eller en chef för verksamheten för att få en förklaring till att de nekar honom, han kan även få en skriftligt förklaring av vårdgivaren via patientnämnden. Hänvisar även till husläkare för remiss.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0672474 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Får ej komma till specialistmottagning En kvinna som lider av sömnapné (andningsuppehåll i sömnen) och har hjälpmedel för detta får inte komma till en specialistmottagning för uppföljning trots att hon är i stort behov av det. Mottagningen hon gick till har lagts ned och hennes husläkare har skickat remiss till en ny mottagning som ska ha sagt att hon inte kan komma dit då de inte tar emot nya patienter. Kvinnan står nu utan vårdkontakt för sina besvär och vet inte vart hon ska vända sig då hennes husläkare redan har skickat remiss till olika mottagningar men som inte tar emot henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta Vårdgarantikansliet, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0672554 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Utebliven undersökning En kvinna har synpunkter på att hennes äldre mor som hade ramlat inte undersöktes vid en akutmottagning vid ett sjukhus. Senare visade sig att modern hade frakturer. Hon har förgäves försökt komma i kontakt med patientvägledaren på sjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0673357 Christina Hegefjärd Vårdansvar Fast vårdkontakt	Önskar byta barnläkare till sin dotter En kvinna går regelbundet med sin dotter till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning. Hon är inte nöjd med kontakten som hon och dottern får med läkaren och skulle vilja byta, hon undrar hur hon ska gå tillväga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att byta till annan läkare på mottagningen eller att byta till annan mottagning, hänvisar till information på 1177.se
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0674474 Emma Lagerholm Omvårdnad Logi/sängplats Bevakning: Cancer	Blev liggandes i korridor En man med leukemi var tvungen att ligga i korridoren på en akutmottagning då sängen inte gick att få igenom dörröppningen till ett rum, enligt en närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0674550 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Missat skicka remiss gällande barn En pojke inkom till akutmottagning efter fall. Han fick vänta i fem timmar på åtgärd. Efter undersökning med röntgen konstaterade man att han inte hade någon fraktur och han fick åka hem. När sedan eftergranskning av bilderna gjordes konstaterades en fraktur och pojken fick komma åter för gipsning. En remiss skulle utfärdas till barnmottagning för uppföljning en vecka senare. När det gått ett par veckor och föräldrarna inte fått någon kallelse ringde de barnmottagningen. De hade ingen vetskap om pojken men valde att ta in honom för behandling utan remiss. Föräldrarna är rädda att frakturen läkt fel och att det kommer att leda till konsekvenser för pojken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0675134 Siv Aronsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Stressad undersökning fick inte ställa frågor En kvinna skulle göra en undersökning på ett akutsjukhus. Hon blev av person i receptionen hänvisad till en byggnad utanför sjukhuset, vilket var helt fel. Trots att hon var ute i god tid blev hon försenad till undersökningen och personalen där var mycket stressad vilket innebar att kvinnan bl.a. inte fick möjlighet att ställa frågor. En av personalen hade bråttom iväg från arbetsplatsen Anmälaren har inte mått bra efter undersökningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0675774 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Brister i hantering av intyg En kvinna var med om en svår olycka och går på en specialistmottagning vid ett akutsjukhus. Hon har synpunkter på att en läkare inte kompletterande sjukintyget till Försäkringskassan då denne var sjuk och ingen annan tog sig an uppgiften att göra kompletteringen. Hon ställer sig frågande till vårdens rutiner för detta. Kvinnan fick avslag och beslutet är nu under omprövning som kan ta åtta till 10 veckor och hon står nu utan ersättning och har svårt att betala sin hyra. Hon anser att vården och Försäkringskassan borde ha bättre rutiner sinsemellan. Kvinnan vill betona att hon är mycket nöjd med den vård hon har fått men att det måste fungera bättre med läkarintyg och Försäkringskassan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0676057 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos	Önskar diagnos på sin son En mamma födde ett barn med en kromosomsjukdom, men vården har inte gett henne en tydlig diagnos. Hon undrar om sina rättigheter att få en tydlig diagnos till sitt barn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att hon kan motivera sitt önskemål till barnläkaren och få en anledning till att ingen exakt diagnos finns.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0677413 Amy Chau Kommunikation Bemötande	Bemötande av kurator En kvinna vars make var inlagd på intensivvård klagade på en kurator som betedde sig konstigt. Vid ett stödsamtal hade kuratorn många synpunkter på makens arbetsplats. Kvinnan tyckte att det inte var lämpligt och hon tappade förtroende för kuratorn och sade nej till flera kontakter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0677574 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Cancer	Fråga om rutiner vid cancerdiagnos En anmälare undrar kring rutiner för information om prov- och undersökningssvar vid besked om cancer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta vårdgivaren för sina frågor.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0678069 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser	Felaktig operation av barn En flicka som var med om en ridolycka opererade armen vid ett akutsjukhus. Det visade sig sedan att operationen inte utförts korrekt, gipset hade satts på felaktigt, läkningen hade skett på fel sätt och flickan behövde omopereras. Den andra operationen var komplicerad och tog många timmar. Flickan kallades heller aldrig till återbesök efter den första operationen vilket också gjorde att hennes lidande också blev onödigt långt enligt hennes närstående som hör av sig till förvaltningen. Den närstående menar att sjukhuset behöver se över sina rutiner för att inte fler barn ska drabbas av det som hänt flickan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0678749 Mats Haapanen Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan	Enheter hänvisar till varandra Patienten har över gått till vårdgivare för vuxna. Men enheterna inom sjukhuset hänvisar till varandra när det gäller vårdansvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0678957	Christina Hegefjärd	Man blev avvisad från sjukhus En kvinna besökte akutmottagning med anledning av buksmärta, hennes man följde med. Han ansåg att väntetiden blev lång och att kvinnan inte fick smärtlindring. Det blev hårda ord med personalen och så småningom avvisades mannen. Han är besviken över det och över att hans hustru inte fick hjälp på ett snabbare sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamhetschef på akutmottagningen i första hand.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0679657	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter handledsfraktur En kvinna föll och bröt handleden, hon avgipsades och startade träning. Men smärta och stelhet kvarstod och så småningom uppmärksammades att frakturen inte lagts i rätt läge. Kvinnan har nu haft besvär i flera månader och har en handkirurgisk operation framför sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Resultat		
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0681070	Catarina Cassel Rydholm	Vård, behandling och konsekvens av förlossningsskada En kvinna fick en kraftig förlossningsskada under förlossningen. Enligt anmälaren fanns brister i kontroll innan och under förlossningen. Skadan syddes felaktigt. Hon har gjort flera operationer efteråt men har kvarstående skador och har mått dåligt av händelsen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Kommunikation Information Bevakning: Förlossning och eftervård		

Telefon **Akutsjukhus** V1810-0681157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		Kvinna avled på akutsjukhus En äldre kvinna hade kontakt med läkare på akutsjukhuset, vid en hastig försämring åkte hon till akutmottagning. Där beslutades snabbt att hon skulle föras upp till en vårdavdelning, ett beslut som kvinnans dotter ifrågasätter. Kvinnan fick ingen ordentlig undersökning och på avdelningen avled hon. Hennes dotter ifrågasätter flera beslut och vill att mammans vård granskas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till patientsäkerhetshandläggare på sjukhuset. Informerar om Inspektionen för vård och omsorg.
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0681757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling		Brister i hjärnskaderehabilitering En man är besviken över den bristfälliga rehabiliteringen han fått på akutsjukhuset efter en olycka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1810-0681854 Moses Hadi Vård och behandling Resultat Kommunikation Information		Felaktigheter i vården samt hemtjänst En man framför att hans avlidne mor har fått felaktig vård vid ett sjukhus. Läkare vid sjukhuset har lämnat motsägelsefulla uppgifter till sonen. Han har också synpunkter på personal inom hemtjänst. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Förvaltningen informerar och hänvisar till berörd kommun när det gäller hemtjänsten.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0682734 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande		Akutsjukhus nekar person att välja annat sjukhus En kvinna har synpunkter på att maken inte får välja vilket akutsjukhus han ska opereras på och undrar över den nationella valfriheten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan hänvisas till patientvägledare på akutsjukhus.

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0685654	Moses Hadi	Information En person klagar på att man har flyttat ansvaret från en specialistmottagning vid ett sjukhus till en ny organisation utan att informera de drabbade patienterna.
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0687379	Minna Rimbe	Utredningsbehov En kvinna i svagt och dåligt skick hade genomgått utredningar på ett akutsjukhus pga. kraftiga buksmärtor. Det hittades inga fel på henne och hon skickades hem trots att hon hade svårt att stå på benen.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0687979	Minna Rimbe	Fördröjd behandling En man med pågående behandling som har göra med hans transsexualitet har fått vänta länge på sina behandlingar och hormonbehandling.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Diskriminering		
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0688368	Annette Birenbaum	Röntgenmaskinen stoppades inte vid undersökning utan kom alldeles för tätt inpå patienten En man som genomgick en lungscintigrafi (nuklearmedicinsk undersökning) på ett akutsjukhus råkade ut för att den som utförde undersökningen inte stoppade apparaten utan den höll på att krossa hans ansikte. Han fick vifta och skrika för att få ett stopp på maskinen. Mannen vill att detta ska komma till ansvarigas kännedom så att ingen annan råkar ut för samma sak.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0689769 Tua Myhrman Ekonomi Patientavgifter Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Ifrågasätter patientavgifter En man fick betala flera patientavgifter i samband med att han direkthänvisades från husläkare till akutsjukhus och därefter blev inlagd på sjukhuset. där han bland annat genomgick röntgenundersökningar. Hans närstående som kontaktar förvaltningen ifrågasätter avgifterna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk samt har fått kontaktuppgifter till berört sjukhus.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0689869 Tua Myhrman Ekonomi Patientavgifter	Felaktig patientavgift En man som genomgick en behandling vid ett akutsjukhus fick faktura på avgiften. Efter att hans närstående protesterat mot detta förklarade sjukhuset att fakturan var felaktig och makulerade den. Den närstående tycker att det är dåligt att sjuka människor faktureras på detta sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0691972 Sari Kokkonen Nassef Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om vårdgivares formulär för enskilt klagomål En man ville framföra synpunkter gällande sin närståendes vård på ett akutsjukhus direkt till sjukhusledningen. Mannen hade svårigheter att fylla i blanketten som sjukhuset tillhandahåller på hemsidan eftersom det inte gick att spara dem och skicka dem vidare. Det tog mannen lång tid att spara blanketten på datorn och han anser att instruktionerna för att fylla i blanketten borde göras tydligare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0692049 Mats Haapanen Kommunikation Delaktig	Överflyttad till annat sjukhus utan samtycke Patienten som behandlas för sin cancersjukdom blev överflyttad till annat sjukhus utan att ge sitt samtycke till denna överföring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Skadad i samband med operation
Akutsjukhus		Anmälaren blev skadad i axeln i samband med transplantation.
V1811-0692149	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Fick ingen hjälp med tandvård under sjukhusvistelse
Akutsjukhus		En man var med om en fallolycka och drabbades av en hjärnskada. Mannen opererades och vårdades på rehabiliteringshem innan han kunde skrivas ut till hemmet. Total vårdtid blev sex månader. Under dessa månader var det ingen som hjälpte honom med tandvård så när mannen blev utskriven hade han fått skador och slitningar på tänderna. Mannen undrar nu varför ingen under hela vårdtiden hjälpte honom med tandvård.
V1811-0692872	Sari Kokkonen Nassef	
Omvårdnad		
Personlig omvårdnad		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Felaktig behandling
Akutsjukhus		En man framför att han fick blodförgiftning orsakad av en pacemaker som sattes in för flera år tillbaka av läkare vid ett sjukhus. Nu har en annan vårdgivare konstaterat att insättningen av pacemakern var helt onödig och han har kunnat leva utan det.
V1811-0693054	Moses Hadi	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Komplikation efter ögonoperation
Akutsjukhus		En kvinna har synpunkter på en ögonoperation som gjordes för flera år sedan. Hon fick komplikationer och kan inte använda ögat.
V1811-0693570	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling		
Resultat		

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0694172 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Cancer	Återbesök efter canceroperation ställts in två gånger Några veckor efter genomgången canceroperation skulle en kvinna på ett återbesök till mottagningen. Återbesöket ställdes in några dagar innan. Nästa återbesök ställdes in på eftermiddagen dagen innan. Kvinnan och hennes familj är mycket stressade och nervösa över de inställda återbesöken eftersom hon inte fått något närmare besked om hur operationen förlöpt och hur cancersjukdomen påverkats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0696857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel Cancer	Läkemedelsbehandling tros ha bidragit till spridning av cancer En kvinna har under några års tid fått läkemedelsbehandling för cancer i livmodern. Hon har nu fått information om att denna behandling troligtvis orsakat att cancern spritt sig vilket gör henne ledsen och besviken. Att behandlingen haft denna biverkan har hon inte fått någon information om. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ber henne kontakta vården i första hand och begära ett skriftligt svar. Lämnar information om Inspektionen för vård och omsorg.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0698549 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på behandling för cancersjukdom Anmälaren lider av bröstcancer och har fått vänta länge på behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0698874 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Missnöjd med specialistvård En man som är patient på en specialistmottagning vid ett akutsjukhus har svårt att komma i kontakt med läkare. Han blir inte heller uppringd trots att det ska ha utlovats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0698954	Moses Hadi	Sekretess och journal En man har synpunkter på att en läkare vid en specialistmottagning vid ett sjukhus läste hans journal från psykiatrin. Läkaren hade hans journal framme på en skärm som även andra kunde se. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0699649	Mats Haapanen	Fick inte lämna prover Anmälaren hade efter genomförd operation blivit ombedd att lämna provet. När han kom till sjukhuset fick han inte lämna proverna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande		
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0699754	Moses Hadi	Ekonomi och journal En kvinna har fått olika svar gällande om kostnader för att få ta del av ens journaluppgifter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen informerar om olika sätt att begära ut sina journaluppgifter samt vad det innebär när det gäller kostnader.
Ekonomi Patientavgifter Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0700570	Catarina Cassel Rydholm	Missnöjd med resultat efter ögonoperation En kvinna gjorde en ögonoperation för flera år sedan. Något gick fel och anmälaren har haft problem sedan dess. Hon har inte fått förklaring till vad som hänt trots flera besök på sjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat		

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0702179 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Utebliven operation En kvinna skulle opereras på ett akutsjukhus. Hon hade förberetts för operation och fått medicinerna inför operationen och det var snart hennes tur. Då fick hon besked om att hon inte kan opereras den dagen och hon kommer att få en ny kallelse men det kunde dröja flera månader. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0703134 Siv Aronsson Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos En kvinna har synpunkter på att hon inte får rätt diagnos då vissa kriterier inte ska vara uppfyllda enligt en specialistläkare vid ett akutsjukhus. Kvinnan anser att läkaren inte tolkar Socialstyrelsens kriterier på rätt sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisas till patientvägledare på akutsjukhus
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0703450 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Missad hjärtinfarkt En kvinna med symtom på hjärtinfarkt ringde SOS Alarm som hänvisade till att ringa 1177. Kvinnan hade smärtor ut i armarna, hade ärftlighet för hjärtsjukdom och var överviktig. 1177 bad henne avvakta nån timme eller uppsöka närakut. Kvinnan som hade stora besvär sökte sig till en akutmottagning på akutsjukhus. De hänvisade henne vidare till närakut. Närakuten uppmanade henne att åka hem och ta tabletter. Kvinnan fick där och då en hjärtinfarkt. Hon fick då återigen komma till akutmottagningen på akutsjukhuset för att göra en ballongsprängning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0703569 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter beslut om nekad behandling En kvinna har av psykosociala skäl nekats en behandling rörande reproduktion vid ett akutsjukhus. Kvinnan menar dock att sjukhuset inte tagit reda på fakta och inte hört av sig till henne innan beslutet fattats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0704734 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Opererad i onödan En kvinna blev av en specialistmottagning remitterad till ett akutsjukhus för en operation då det efter provsvar framkommit att hon hade förändringar. Efter operationen meddelade läkaren att man inte hittat några förändringar. Kvinnan vill veta varför man överhuvudtaget genomförde operationen och om hennes provsvar förväxlats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0704969 Tua Myhrman Vårdansvar Vårdflöde, processer Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Synpunkter på hänvisning som gav hemsk upplevelse En ung kvinna med svår smärta och problem i underlivet uppsökte akutsjukhus med specialiserad akutmottagning. På grund av långa väntetider där hänvisades hon till en specialistmottagning som sjukhuset har avtal med. Enligt kvinnans närstående som hör av sig till förvaltningen blev besöket på denna mottagning en fruktansvärd upplevelse. Verksamheten upplevdes inte kunna hantera denna typ av akuta åkommor och bemötandet var nonchalant och ointresserat. Den närstående tycker att det är viktigt att sjukhuset får kännedom om detta. Hon tycker inte att patienter kan hänvisas till mottagningen som har en annan inriktning än att vara akutmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om patientvägledare på det aktuella sjukhuset.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0705254 Moses Hadi Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Information om journal En kvinna önskar få sina synpunkter antecknad i sin minderåriga dotters journal vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att hon kommunicerar med mottagningen och vid behov återkommer med en skrivelse till förvaltningen.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0705549 Mats Haapanen Vård och behandling Resultat Kommunikation Ej lyssnad till	Besvär efter operation Anmälaren genomgick operation av sköldkörteln. Senare utvecklades knöl i halsen som stör andningen. Hon upplever att hennes berättelser om besvären inte tas på allvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0707449 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Bevakning: Förlossning och eftervård	Frågor kring förlossning Anmälaren har frågor kring händelser vid förlossning Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0707674 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Missnöjd med vård och behandling En man som har går på två specialistkliniker vid ett akutsjukhus sedan flera år tillbaka är inte nöjd med den vård han har fått. Han har fått vänta länge på en undersökning, har fått många läkemedel som en annan läkare ska bedömt att han inte behöver. Mannen upplever att han inte får behandling för sina besvär med hjärtat och magen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0708150 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Lång väntetid till hörselrehabilitering En dotter har synpunkter på att hennes föräldrar får vänta länge på att få komma till en hörselmottagning och få nya hörapparater. De ska vara i stort behov av detta men har fått veta att det är lång väntetid, upp till fem månader. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0708457 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fick betala på närakutmottagning trots besök hos specialist En kvinna var på besök hos öron-näsa-halsspecialist som beslutade att hon omgående måste till akutmottagning. När hon kom dit fick hon betala ytterligare en patientavgift vilket hon ifrågasätter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att kvinnan inte ska betala dubbla avgifter vid samma tillfälle, hänvisar till vårdgivarguiden.

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0709378 Theodor Ricklefs Vård och behandling Resultat Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Problem efter operation av finger En man är missnöjd med den behandling han har fått för sitt brutna finger. Upplever att insatserna har varit felaktiga vilket har lett till att han inte har blivit bra efter fyra månader. Har varit i kontakt med patientvägledare på sjukhuset som har inhämtat ett svar från verksamheten vilket mannen inte tyckte var tillfredställande. Undrar nu hur han kan gå vidare med detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Skickar anmälningsblankett.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0710257 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Läkemedel	Svårt att få kontakt för läkare En kvinna ska genomgå en handoperation om några dagar och inför den vill hon konsultera sin njurläkare då hon har en diger läkemedelslista. Men det är mycket svårt att komma i kontakt med läkaren, hon har fått information om att det bästa är att den patientansvarige ortopeden tar kontakt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till sjukhusets patientsäkerhetshandläggare.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0713474 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdflöde, processer Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Nekad sjukresa trots stort behov En anmälare har synpunkter på att en akutmottagning inte ombesörjer sjukresor för en närstående som är mycket dålig och som har blivit ombedd att komma tillbaka till akutmottagningen på ett återbesök. Den närstående är nyopererad och har drabbats av en infektion. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0715950 Anna Arengård Rådgivn/Inform/Hänv Juridik Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fråga om laglig grund för drogtest av minderårig på sjukhus En anmälare har en fråga kring den lagliga grund och rättighet som en akutmottagning har att drogtesta en minderårig utan vårdnadshavares godkännande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Akutmottagningen behandlar patienten utifrån symtom och läkaren gör de medicinska bedömningarna om vilka undersökningar och prover som behöver göras och tas utifrån patientens status. Förvaltningen lovar att återkoppla till anmälaren efter kontakt med förvaltningsjuristen men får då inget svar hos anmälaren. Anmälaren har försetts med anmälningsblankett för anmälan till patientnämnden.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0716480 Daniela Carlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Brister i journalföring En kvinna var på läkarbesök på en närakutmottagning. Efter besöket läste hon sin journal och märkte att journalföringen inte var korrekt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0717170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Bevakning: Cancer	Brister i vård, information och bemötande av cancerpatient En cancersjuk kvinna upplever brister i vård och information. Hon upplevde ett otrevligt bemötande på sjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0717878 Theodor Ricklefs Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Upprepade infektioner under lång vårdtid på ortopedklinik En kvinna ringer och berättar att hon sedan en längre tid har vårdats på ortopedkliniken och under denna tid råkat ut för upprepade infektioner. Sökte inledningsvis för ett brutet ben men fick MRSA och benet behövde amputerats. Har därefter vid upprepade tillfällen råkat ut för infektioner och andra komplikationer under vårdförloppet. Upplever inte att hennes frågor har besvarats adekvat av läkare och annan personal på avdelningen och vill ha hjälp att framföra dessa till ledningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Skickar anmälningsblankett.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0718179 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Fördröjning på biopsisvar En kvinna har väntat på biopsisvar under fyra veckor. Hon har haft cancer och hon är väldigt orolig för provresultatet. Hon hade hört av sig till kliniken och enligt henne hade sjuksköterskans bemötande varit otrevligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0719274 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Cancer	Skadad under undersökning och brister i intensivvård En kvinna som har cancer har genomgått en vävnadsprovstagning (biopsi) vid ett akutsjukhus. Personalen ska ha punkterat hennes lunga och hon inkom senare till en akutvårdsavdelning vid samma sjukhus då lungan hade kollapsat. Kvinnan anser att de inte gjorde en grundlig undersökning innan hon skrevs ut, vilket hon menar skedde alldeles för tidigt med tanke på hennes skada. Hon tycker också att det som står i hennes journal är missvisande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0719557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat 	Kvarstående besvär efter bukoperation En kvinna genomgick en bukoperation för några år sedan vilket lett till kvarstående problem. Hon ifrågasätter om operationen genomfördes på ett korrekt sätt och vill ha ekonomisk ersättning för felbehandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0719749 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	Läkaren vill inte operera med landstingets subvention Enligt anmälaren anser läkaren vid sjukhuset att det finns behov av att anmälaren genomgår operation men läkaren vill inte låta henne genomgå en av landstinget subventionerad operation, han hänvisar henne helt till den privata marknaden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0720970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Brister i bemötande och information av specialistläkare på sjukhuset En äldre man med njursten upplevde att specialistläkaren på sjukhuset hade brister i den information som gavs och brister i bemötandet av anmälaren. Han har nu fått behandling men vill inte träffa den läkaren igen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderar anmälaren att vända sig direkt till verksamhetschefen på sjukhuset. Om han inte får svar är han välkommen att höra av sig på nytt till förvaltningen.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0723180 Daniela Carlsson Omvårdnad Logi/sängplats Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Lång väntan för beslut om inläggning på akutmottagning och svårt att få hjälp av personalen En kvinna som sökt akutmottagningen på ett akutsjukhus fick vänta i 12 timmar på att få träffa en läkare som beslutar om inläggning. Kvinnans upplevelse var att i väntan på att bli inlagd var det ingen i personalen som såg eller talade med henne. Hon hade ont och mådde dåligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0727454 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på operation En anhörig framför att en äldre kvinnas operation har fördröjts vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Senare kastades kvinnan ut från kön. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0729457	Christina Hegefjärd	Bristande vård och behandling hos många vårdgivare En man kom till akutmottagningen med urologiska besvär, han blev bryskt omhändertagen och skadad när en kateter sattes. Det blev början på omfattande urologiska och kirurgiska ingrepp och läkemedelsbehandling. Hans hustru är ledsen och besviken över att maken under ett års tid tvingades till vistelse på sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0729572	Sari Kokkonen Nassef	Missnöje över förslag till åtgärd mot utvidgade magmuskler efter graviditet En kvinna genomgick en graviditet och förlossning och drabbades av utvidgade magmuskler. Detta åtgärdas till viss del med sjukgymnastik men också operation. Kvinnan besökte en specialistläkare som förklarade att problemet med utvidgade magmuskler går att åtgärda gällande funktion men att det kan uppstå en grop i magen så att hudflikar gnider emot varandra. Själva hudflikarna åtgärdas inte, vilket kvinnan tycker är märkligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0730374	Emma Lagerholm	Svåra biverkningar, bristande information och uppföljning En anmälare med tarmproblem har synpunkter på att hen fick ett läkemedel utskrivet från en läkare på en specialistklinik vid ett akutsjukhus som gav svåra biverkningar. Personen fick ingen information om läkemedlet och det var brister i uppföljning. Anmälaren önskar få information om vad hen lider av då hen inte fått information om diagnos och om de finns någon behandling för problemen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0731280	Daniela Carlsson	Brister i läkemedelsbehandling och kommunikation En kvinna var inneliggande på en psykiatrisk avdelning på ett akutsjukhus. Enligt anmälaren fick kvinnan inte sin medicin som hon skulle ha. Anmälaren berättade också att det var svårt att få information och vara delaktig i vården som närstående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel		

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0731350 Anna Arengård Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande En kvinna träffade en läkare på akutsjukhus. Kvinnan upplevde sig genast bristande bemött. Läkaren menade att hon inte hörde hemma där men kunde remittera henne till psykiatrin. Läkaren uttalade sig om att kvinnan var lite väl mager och lyssnade inte på vad hon hade att säga. Läkaren remitterade henne för mätning av aktiviteten i hjärnans nervceller (sömn-EEG), vilket hon hade förstått att kvinnan inte kunde genomföra om hon bara hade lyssnat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0732970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fick vänta på akutmottagning med livshotande tillstånd En man med svår smärta kom in till akutmottagning med ambulans. Han fick sitta flera timmar i väntrum utan undersökning. Mannen hade ett livshotande tillstånd. Han skickades till annat sjukhus för akut operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0733250 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Lång väntetid på akutmottagning En tonåring inkom med förälder till akutmottagning efter ett trauma under sportaktivitet. Han fick vänta i två timmar innan han fick träffa en sjuksköterska som kunde konstatera att det krävdes en röntgenundersökning för att utesluta fraktur i foten. Det krävdes dock ytterligare fyra timmar innan en läkare kunde remittera till röntgen. Detta skedde mitt i natten och de fick vänta i ett extremt kallt rum. Trots filtar frös båda rejält vilket förvärrade situationen med trötthet, smärta och hunger. Klockan fem på morgonen undersöktes patienten med röntgen och en timme senare kunde han skrivas ut. Patienten missade en skoldag påföljande dag och föräldern fick en karensdag från jobbet. Inte för att det skett en olycka, utan för den långa väntetiden som gjorde att de missade en hel natts sömn. Barnet behövde ett intyg till skolan vilket läkaren lovade att utfärda. Läkaren hänvisade föräldern till e-tjänster på 1177 för att själv skriva ut intyget. Då barnet är mellan 13-18 år kom inte föräldern åt journalen. Barnet måste då själv ha tillgång till e-legitimation, vilket han inte hade. Anmälaren är starkt kritisk till varför hen inte kan komma åt journalen till barnet som hon är vårdnadshavare för. Anmälaren poängterar att all sjukvårdspersonal var fantastisk och tålmodig trots att de fick arbeta hårt hela natten. Slutligen menar hon att det är politikerna som måste förbättra arbetsvillkoren för samtliga arbetsgruppen inom vården samt förbättra lokalerna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0735957 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Christina Hegefjärd	Felaktigheter i vård och behandling En man är besviken över att inte ha fått korrekt behandling för sin ledsjukdom. Under flera år har man genomfört utredningar utan att han fått någon diagnos och inte heller någon behandling. Mannen önskar ersättning för utebliven diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0736570 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård och behandling av förtidigt fött barn Ett förtidigt fött barn vårdades på neonatalavdelning. Anmälaren har synpunkter på brister i vård och behandling av barnet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0737254 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Moses Hadi	Avliden En man framför att hans far eventuellt avled på grund av att han inte fick rätt diagnos och behandling vid ett sjukhus. Läkaren konstaterade att det inte var något fara med fadern och han fick åka hem. Senare visade det sig att problemet var mycket allvarlig och fadern hann avlida innan någon adekvat vård sattes in. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0737770 Vård och behandling Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på protesoperation för många år sedan En äldre kvinna har synpunkter på en ortopedisk plastikoperation som utfördes för många år sedan. Hon har aldrig blivit bra och trots att hon sökte läkaren efter operationen fick hon ingen förklaring till varför besvären kvarstod. Hon har sökt vård flera gånger under åren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdcentralen för uppföljning av besvären.

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0739172	Sari Kokkonen Nassef	Vill slippa registreras i statistikuppgifter efter mammografi En kvinna genomgick en mammografi. Hon hade önskemål om att få slippa vara med i den statistiska registreringen som genomförs. Detta påtalade hon för personalen som hänvisade till patientvägledare och chefläkare. Dessa har inte hört av sig till henne, därför kontaktar hon nu förvaltningen för hjälp med detta.
Administrativ hantering Övrig administrativ hantering		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0740254	Moses Hadi	Bemötande En kvinna framför att hon har blivit dåligt bemött av personal vid en akutmottagning vid ett sjukhus. "Du ska aldrig mer sätta din fot här igen" lär personalen ha sagt till henne. Hon anser att hon har blivit diskriminerad på grund av sin etniska bakgrund.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till DO, diskrimineringsombudsmannen.
Bevakning: Diskriminering		
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0740670	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård och behandling av ungdom En ung person genomgick en operation. Kvarstående komplikationer har orsakat stora besvär. Synpunkter finns på brister i vård och behandling.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och Löf (patientförsäkringen). Hänvisar till kontakt med ansvarig i vården.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0743180	Daniela Carlsson	Bristande bemötande och tillgänglighet på akutsjukhus En kvinna var på läkarbesök på ett akutsjukhus och upplevde att läkaren var avvisande och undvikande i kontakten. Sedan fick hon en telefontid för läkarsamtal men läkaren ringde inte upp på den angivna tiden. Anmälaren upplevde svårigheter att ta reda på vem som är ansvarig chef på mottagningen. Trots flera försök att ta reda på det genom att ringa växeln på akutsjukhuset så kunde hon inte få fram namn och kontaktuppgifter.
Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0743369 Tua Myhrman Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Cancer	Problem med informationsöverföring/samverkan inom sjukhus En man som genomgått en canceroperation och därefter drabbats av problem som krävt ny operation fick sin behandling genom ett akutsjukhus. Mannen beskriver att behandlingen kantats av långa väntetider, bristande information och kommunikation och att han som patient drabbas av att tre olika verksamhetsområden inom sjukhuset är involverade i hans vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0744380 Daniela Carlsson Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Fått felaktig information angående patientavgifter En kvinna skulle på läkarbesök men var tvungen att avboka på grund av sjukdom. Hon ringde och talade med personalen på akutsjukhuset och upplevde brister i kommunikationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0744870 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Förlossning och eftervård	Fråga om vården kunde ha agerat annorlunda vid förväntad snabb förlossning En kvinna har frågor om vården kunnat göra annan bedömning inför förväntad snabb förlossning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren att kontakta aktuell vårdgivare.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0745070 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Synpunkter på innehåll i journal och placering i korridor av äldre på sjukhus En äldre man har synpunkter på det som är skrivet i journalen och den diagnos som är skriven. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till behandlande läkare för klargörande genomgång av journaltext. Anmälaren har också synpunkter på att han fått ligga i korridoren på avdelning.

Telefon		Bristande bemötande och felaktig information av resultat från magnetkameraundersökning
Akutsjukhus		En kvinna hade efter en skada mycket smärta och genomförde en magnetkameraundersökning. Kvinnan skulle träffa en specialistläkare och gå igenom svaret från undersökningen. När kvinnan kom in och började prata hade läkaren en nonchalant attityd och meddelade att det inte var något fel på kvinnan, tvärtom allt var bra och hon skulle bara sätta igång att träna. När kvinnan var hos fysioterapeut läste hen igenom svaret från magnetkameraundersökningen som beskrev att kvinnan hade en muskel som gått av och som var orsak till smärtan. Om hon hade följt läkarens råd att fortsätta träna skulle skadan ha förvärrats.
V1811-0746572	Sari Kokkonen Nassef	
Kommunikation		
Bemötande		
Vård och behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Diagnos		

Telefon		Komplikationer efter starroperation
Akutsjukhus		En kvinna genomgick en starroperation på ögonsjukhus. Hon har efter det fått problem med hängande ögonlock och är ledsen över att synen till vissa delar skyms.
V1811-0746657	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar i första hand till vårdgivaren.

Telefon		Lång väntetid på remissvar
Akutsjukhus		En kvinna genomgick flera olika röntgenundersökningar. Hennes husläkare skickade därefter en remiss till ett akutsjukhus för granskning av röntgensvaren. Remissvaret har dock dröjt länge och kvinnan ifrågasätter detta.
V1811-0747069	Tua Myhrman	
Administrativ hantering		
Brister i hantering av remisser		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om telefonnummer till akutsjukhusets patientvägledare.

Telefon		Missnöjd med vård, vill komma till annat landsting
Akutsjukhus		En kvinna är inte nöjd med den vården hon får i det egna landstinget och vill komma till en annan urolog i en annan stad. Läkaren säger att det inte finns mer att göra trots att kvinnan fortfarande har smärtor. Av den anledningen vill hon ha en oberoende bedömning.
V1811-0747250	Anna Arengård	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om valfriheten att söka vård i andra landsting.

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0749072	Sari Kokkonen Nassef	Osmakligt att i media läsa om sjukhuspersonalens problem av etnisk diskriminering bland sina egna En kvinna är patient vid en klinik på ett akutsjukhus. På grund av sin diagnos deltar hon i en del forskningsstudier vid sidan av den traditionella vården och behandlingen. Hon har god kontakt med sin kontaktsjuksköterska, läkarna och forskarna på kliniken och anser att hon är del av vårdteamet. Vidare uppger hon att hon får regelbundet och i tid god information om kommande åtgärder. Dock är hon mycket missnöjd över att hon i kvällstidningar och tv får läsa och höra att det förekommit etnisk diskriminering och andra problem på sjukhusets olika kliniker. Som patient hade hon önskat få dessa nyheter på något sätt själv först innan allt dåligt och osmakligt basunerades ut i allmän media. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt tips om möjligheten att läsa om interna nyheter på akutsjukhusets hemsida.
Kommunikation Information		
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0749179	Minna Rimbe	Försening av diagnosen En man har upptäckt att hans journalföring i "mina vårdkontakter" är bristfälligt och hans anteckningar inte har signerats. Det har också blivit lång väntan på provsvar samt provtagningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Diagnos Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0750570	Catarina Cassel Rydholm	Nekas IVF trots ny teknik En man som genomgått en fertilitetsutredning tillsammans med sin fru. Han har fått godkänd provrörsbefruktning men därefter fått avslag av medicinska skäl. Anmälaren har varit i kontakt med vården men förstår inte varför han först fick godkänt och därefter avslag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information		
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0752774	Emma Lagerholm	Brister i cancervård En kvinna har synpunkter på hur hennes pappa har behandlats vid ett akutsjukhus för sin cancer bristande koordination mellan kliniker fördröjde operation. Pappan är nu opererad men skickades hem utan läkemedel eller behandlingsinformation om t.ex. såromläggning. Han fick sedan en infektion i operationssåret. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Cancer		

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0752880 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Daniela Carlsson	Ett litet barn väntade i åtta timmar på operation och har fått en bestående skada Ett litet barn skadade ett finger och fick vänta åtta timmar på operation vid ett akutsjukhus. Barnet har fått en bestående skada. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0752979 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Fördröjning på behandling En kvinna väntar på behandling genom hudkliniken. Hon hade hört av sig till mottagningen för att fråga när tiden skulle bli av . Mottagningen svarade att de skickar kallelse relativt snart. Hon väntade under en månad men ingen kallelse hade inkommit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0753069 Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Tua Myhrman	Synpunkt angående fakturahantering En man hade synpunkter på att han har fått fakturor för besök som hans hustru gjort på en barnakutmottagning med deras dotter. Mannen och hans hustru har en konflikt och enligt mannen har läkarbesöken gjorts för att skada honom. Han anser att sjukhuset borde ställa fakturorna till hans hustru istället. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt har fått telefonnumret till patientvägledare på berört sjukhus.
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0754169 Kommunikation Delaktig	Tua Myhrman	Ingen dialog i samband med vidareremittering En kvinna som remitterats till akutsjukhus för en ortopedisk operation fick beskedet av sjukhuset att remissen skickats vidare till deras samarbetspartner för åtgärd. Kvinnan upplevde att hon inte kunde ifrågasätta detta och det fanns ingen dialog mellan henne och sjukhuset om det. Kvinnan kände sig nonchalant behandlad och utlämnad. Hon opererades därefter vid den ortopediska kliniken och menar att det inte var samma sak som att få det gjort på ett större akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1811-0754674 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring Bevakning: Läkemedel	Lång väntan på besökstid och fördröjd behandling En kvinna blev remitterad av en akutmottagning till en specialistklinik då hon led av yrsel, illamående, lock för örat och hörselnedsättning. Hon ringde mottagningen för att se om hon kunde få en snabb tid då hon hade blivit helt döv på örat. Hon fick komma efter en vecka och läkemedelsbehandling sattes in. Läkemedelsbehandlingen gav ingen effekt och kvinnan tror att det hade blivit en bättre prognos om hon hade fått behandling skyndsamt. Hon lider nu av dövhet på örat som förmodligen inte kommer att återställas. Kvinnan ställer sig frågande till varför hon inte prioriterades då hon hade tydliga symtom på plötslig dövhet där behandling är mycket viktigt i ett tidigt skede. Det finns ingen journalanteckning från det första samtalet hon ringde och hon ställer sig frågande till vilken kunskap som receptionisten besitter gällande symtomen hon beskrev. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0754874 Emma Lagerholm Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Missad diagnos och fördröjd behandling En kvinna uppsökte en akutmottagning då hon led av yrsel, illamående, lock för örat och hörselnedsättning. Läkaren ska ha skickat en remiss till en specialistklinik som hon kom till efter över en vecka. Kvinnan hade drabbats av plötslig dövhet, där läkemedelsbehandling är viktigt i ett tidigt skede. Kvinnan ställer sig frågande till att läkaren på akutmottagningen inte uppmärksammade detta och kunde sätta in behandling då hon tror att prognosen hade blivit bättre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1811-0754982 Maja Wessel Ekonomi Patientavgifter	Har fått faktura trots uppnått högkostnadsskydd Anmälaren har fått en faktura trots att han uppnått högsta belopp för högkostnadsskydd. Han undrar om det kan stämma? Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisas till patientvägledare på aktuellt sjukhus samt har fått uppgifter om Patientsavgiftsenheten på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen om han har ytterligare generella frågor.

Telefon **Akutsjukhus** V1812-0755957	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter gallstensoperation En kvinna genomgick en gallstensoperation på akutsjukhus, efteråt kunde hon inte kissa och hon påtalade det för personalen. Först tio timmar efter operationen fick hon hjälp att tömma urinblåsan som då innehöll stora mängder urin. Nu har hon fått kateter som troligtvis kommer att ligga kvar under flera månader framöver. Hon är väldigt olycklig över situationen och besviken på personalen som inte tog hennes synpunkter på allvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Resultat Kommunikation Bemötande		
Telefon **Akutsjukhus** V1812-0756049	Mats Haapanen	Blir inte erbjuden tid inom vårdgarantin Anmälaren har blivit remitterad till specialistmottagning men har inte blivit kallad till besök, vårdgarantins gränser är snart passerade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		
Telefon **Akutsjukhus** V1812-0757479	Minna Rimbe	IVF nekades En kvinna och hans make hade nekats IVF behandling pga. att paret sökte stöd hos familjerådgivningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Akutsjukhus** V1812-0757574	Emma Lagerholm	Brister i undersökning efter bilolycka En man som var med om en bilolycka för fem år sedan har synpunkter på att han inte blev skickad på röntgenundersökning eller magnetkameraundersökning av sitt huvud. Några år senare drabbades han av en hjärnblödning som han härleder till bilolyckan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Telefon **Akutsjukhus** V1812-0757774 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Felaktiga uppgifter i journalen En man har synpunkter på att det står uppgifter i journalen som han inte anser stämmer vid en specialistklinik på ett akutsjukhus. Han var med om en bilolycka för fem år sedan och drabbades några år senare av en hjärnblödning som han härleder till olyckan. I läkares anteckningar och intyg står det felaktiga uppgifter om förloppet, enligt mannen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1812-0758270 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på behandling vid sjukhusets hudklinik Anmälaren har synpunkter på mycket lång väntetid till behandling på sjukhusets specialistmottagning då omorganisation gjort att den endast är denna mottagning som ger behandlingen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-0759779 Minna Rimbe Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Sjukresa aktiverades inte En kvinna bad om att sjuksköterskan skulle aktivera sjukresa åt henne eftersom hon hade fått remiss till ett annat ställe för utredning. Hon hade färdtjänst och hade rätt att använda sjukresor till sjukhusbesök men sjuksköterskan vägrade aktivera sjukresorna och sa att hon skulle använda sitt färdtjänstkort istället. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-0759872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Cancer	Försenad röntgenundersökning visade spridning av cancer En man med cancerdiagnos skulle genomgå röntgenundersökning varje halvår för att kontrollera att cancern inte spridit sig. När han skulle göra senaste röntgenundersökningen upptäcktes att de hunnit gå ett år sedan den senaste genomfördes. Resultatet visade spridning av dottertumörer till inre organ. Anhörig menar att hade han fått göra röntgenundersökningen tidigare hade man kanske också kunnat sätta in behandling i ett tidigare skede. Nu väntar mannen på en kompletterande röntgenundersökning som det inte verkar finnas möjlighet att göra inom de närmaste veckorna. Anhörig har framfört att de behöver en akut tid, men sjuksköterskan på röntgenmottagningen säger att de får avvakta tills nästa lediga tid eller avbokade tid kommer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1812-0760557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Behandling dröjde efter konstaterad stroke En kvinna fick oklara symtom hemma och fördes till akutmottagning med ambulans. Där blev hon liggande så länge utan undersökning att man miste möjligheten att behandla hennes blodpropp i hjärnan med propplösande läkemedel. Hennes man är upprörd eftersom hon nu har kvarstående besvär som kanske hade kunnat undvikas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Lämnar kontaktuppgifter till patientombudsman.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-0760780 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling	En felaktig bedömning på akutsjukhus orsakade lidande för litet barn Ett barn med sjukdom i hjärnan fick inte en operation på akutsjukhuset när hon var liten. Det visar sig nu att hon inte kan opereras eftersom hennes allmäntillstånd försämrats. Det orsakar lidande för barnet och anhöriga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1812-0760857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Får inte hjälp med second opinion En kvinna har insjuknat i cancer och enligt hennes son har det varit bristfällig undersökning och utredning som gjort att hennes sjukdom inte diagnostiserades tidigare. Hennes behandlande läkare har heller inte varit behjälplig med att remittera till second opinion. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1812-0761257 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Litet barn fick antibiotika utskrivet utan dosangivelse En liten pojke hade en svår luftvägsinfektion och fick utskrivet antibiotika av läkare på barnakutmottagning. Men i receptet saknades angiven dos så personal på apoteket beslutade själva att ange en dos, som senare visade sig vara dubbelt så hög som var tänkt. Barnets mormor är fundersam över förfarandet, dels att läkaren glömde ange dos, men hon ifrågasätter också om apotekspersonal själva kan besluta om förskrivning av dos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, lämnar kontaktuppgifter till patientsäkerhetshandläggare. Hänvisar till apoteket för att framföra klagomål direkt till personal på aktuellt apotek.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07640 Christina Hegefjärd Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan	Flyttades mellan akutsjukhus i dåligt skick En kvinna beskrev att hennes pappa flyttades mellan akutsjukhus, men i så dåligt skick att han avled strax efteråt. På mottagande klinik menade den patientansvarige läkaren att mannen varit uttorkad och i väldigt dåligt skick trots att han vistats på sjukhus i mer än en vecka. Han ifrågasatte vården som getts där. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Lämnar kontaktuppgifter till patientsäkerhetshandläggare.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07653 Moses Hadi Vård och behandling Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Onödig operation samt bristfällig undersökning En kvinna framför att hon opererades i onödan vid ett sjukhus. Det fanns ingenting att operera bort, fick hon veta efter operationen. Kvinnan menar att om sjukhuset hade gjort en ordentlig utredning innan så skulle hon sluppit operationen. Hon ifrågasätter patientsäkerheten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07660 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Vård och behandling Behandling	Vård av äldre multisjuk och väntan på operation En äldre person med flera sjukdomar fick en fraktur. Personen vistas på specialistavdelning på sjukhuset och får vänta på operation vilket försämrar status för personen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till ansvarig på avdelningen för vårdplanering.

Telefon **Akutsjukhus** V1812-07666	Daniela Carlsson	Kvinna upplever att hon fått fel diagnos vid akutsjukhus En kvinna hade haft besvär med ett knä sedan i somras besökte en läkare på ett akutsjukhus. Hon fick då en diagnos som hon anser är felaktig.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07685	Emma Lagerholm	Klagomål på utförandet av ett ingrepp En man har synpunkter på en operation som utfördes med lokalbedövning vid ett akutsjukhus. Läkaren ska ha nonchalerat att han hade kraftig smärta och gav honom inte mer smärtstillande läkemedel. Mannen fick sedan reda på att läkaren inte hade tagit ut två stycken polyper och att han kommer att behöva göra om ingreppet.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07688	Sari Kokkonen Nassef	Otrevlig och nonchalant upplevelse på akutmottagning En gammal kvinna togs till närakutmottagningen av sina döttrar. Personalen var nonchalant och satt och stirrade i sina datorer istället för att hjälpa kvinnan att lägga sig på britsen. Det tog lång tid innan läkaren kom och tittade till kvinnan trots att döttrarna misstänkte att hon hade låga sockervärden och behövde dropp. Det dröjde även innan en slö sjuksköterska dök upp och tog blodprover och satte en infart. När sedan dropp skulle kopplas tog det tid och en av döttrarna gick och tittade vad personalen höll på med. Då var det handledning på gång av en nyanställd eller en student för att visa hur man sköter droppaggregatet. Döttrarna klagade för läkaren på det bristande omhändertagandet och det olämpliga i att handledning skedde i samband med den akuta vården av deras sjuka mor. Då sa läkaren att om döttrarna fortsatte att klaga så fick de gå därifrån.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07690	Moses Hadi	Avliden man blev skadad och utskriven för tidigt En kvinna framför att hennes avlidne man blev skadad i slemhinnan samt skrevs ut med inflammation i kroppen för tidig från ett sjukhus.
Vård och behandling Resultat Organisation och tillgänglighet För kort besökstid		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1812-07691 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Inställd operation skapar oro och lidande för patient En kvinna hade kommit till en avdelningen på ett akutsjukhus för att göra en operation. Operationen blev inställd och kvinnan fick gå hem efter att ha gjort alla förberedelser. Kvinnan blev besviken och tyckte det var väldigt jobbigt att få det beskedet eftersom hon hade förberett sig på att operationen skulle bli utförd denna dag. Hon känner att hon tappat förtroendet för vården.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07692 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Kommunikation Information	Synpunkt på formulering i journalen En kvinna som läste sin journal från en mottagning vid ett akutsjukhus reagerade på hur en läkare uttryckt sig. Kvinnan menar att läkarna borde tänka på hur de formulerar sig och gärna informera patienterna om vad som skrivs i journalen och varför. Kvinnan menar att det i hennes fall är en uppgift som är direkt felaktig i journalen, men hon reagerar framförallt på en formulering som hon ifrågasätter varför det skrivits, eftersom det enligt henne inte har att göra med de problem hon sökte vård för. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07694 Emma Lagerholm Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Oklar information om cancer En man har fått besked om att han har mag- och strupcancer. Han genomgick en operation för cancern i magen och när han sedan frågade läkaren om cancern i strupen ska denna inte ha kunnat svara honom om detta då det inte fanns någon information i journalen om strupcancern. Mannen har tidigare fått detta besked på det aktuella sjukhuset men även på det första sjukhuset där cancerutredningen gjordes. Han önskar nu få svar kring detta samt genomgå en ny utredning skyndsamt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått telefonnummer till patientvägledare vid sjukhuset.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07698 Emma Lagerholm Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring Bevakning: Cancer	Brister i kommunikation och journalföring kring cancer En man informerades vid ett sjukhus att han har mag- och strupcancer. Han remitterades sedan till ett annat sjukhus, där han opererades för magcancern. När han frågade läkaren om strupcancern ska denna inte ha kunnat svara honom om detta då det inte fanns någon information om cancer i strupen i journalen. Mannen har fått besked om denna diagnos vid båda sjukhusen och ställer sig mycket frågande till om han har denna cancerform. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta sjukhuset.

Telefon **Akutsjukhus** V1812-07710 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Oklarheter med körkortstillstånd En man hade efter stroke testats med körsimulator gällande körförmågan. Han fick inte fortsätta köra bil men hans husläkare hade en annan åsikt om detta. Mannen försökte få svar vad i testerna hade varit så avvikande att han inte kunde fortsätta att ha körkort. Han ansåg att han inte hade fått tillräckliga svar och har överklagade beslutet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07744 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Mycket dåligt omhändertagande En man som var inlagd vid en akutmottagning anser att en undersköterska bemötte honom mycket otrevligt under natten. Undersköterskan ska inte ha gjort några kontroller eller förmedlat till sjuksköterska att han var i behov av smärtlindrande läkemedel. När mannen frågade hur länge han behövde vänta på att få hjälp ska undersköterskan ha sagt att han kunde gå hem om han inte orkade vänta. Aktuell personal ska också ha skrikit på mannens närstående som var med. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07749 Maja Wessel Vård och behandling Resultat Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Skadad i samband med operation Äldre man genomgick urologisk operation under vilken han förlorade mycket blod. Opererande läkare kunde inte hitta orsak och efter några månader gjordes en undersökning där det konstaterades att muskeln som reglerar urinflödet skadats och helt slutat fungera. Anmälaren upplever nu stora problem i sitt dagliga liv på grund av följande inkontinens. Han tycker att vården bemött honom väl men att ingen verkar vilja ta ansvar för att åtgärda hans problem. Han undrar vem som kan hjälpa honom och hur han ska gå vidare för att bli ersatt för de skador han åsamkats av den misslyckade operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Kvarstående besvär efter förlossning
Akutsjukhus		En kvinna födde sitt tredje barn. Hon upplevde problem som fortfarande kvarstår efter flera år.
V1812-07766	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar via vårdcentral att försöka få remiss till sjukhusets bäckenbottencentrum för konsultation.
Bevakning:		
Förlossning och eftervård		
Telefon		Fel behandling
Akutsjukhus		Läkaren opererade testikel. Senare visade det sig att det var fel behandlingsinsats.
V1812-07784	Mats Haapanen	
Telefon		Felaktigheter i journal
Akutsjukhus		En kvinna har upptäckt att läkare skrivit felaktigheter i journal, det gäller en mag-tarmklinik på akutsjukhus. Hon har påtalat problemen flera gånger, men har svårt att få hjälp med rättelser.
V1812-07787	Christina Hegefjärd	
Patientjournal och sekretess		
Dokumentation i journal		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon		Missad diagnos, felaktiga journalanteckningar
Akutsjukhus		En kvinna inkom akut till akutsjukhus med magsmärtor. Man undersökte med ultraljud och konstaterade gallsten. Kvinnan skulle utredas vidare genom vårdcentralen. Vid närmare undersökningar kunde man inte finna gallsten, men väl bakterier som orsakat magsår. Kvinnan hade i och med diagnosen gallsten, fått gå två månader med obehandlat magsår. När hon läser sin journal står det inget om att ultraljudsundersökning gjordes på akutmottagningen. Det står inte heller något om gallsten.
V1812-07795	Anna Arengård	
Vård och behandling		
Diagnos		
Patientjournal och sekretess		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Dokumentation i journal		

Telefon **Akutsjukhus** V1812-07796 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Bevakning: Cancer	Ofullständigt läkarintyg Anmälaren har genomgått operation på grund av hjärncancersjukdom. Läkaren har upprättat ett intyg som Försäkringskassan inte godkänner. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07797 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser	Problem med kallelser till behandling En man har efter handoperation på akutsjukhus kontakt med smärtmottagning. Det är ständiga problem med kallelser som kommer bort, information om bokade tider förkommer på posten och då mannen önskade få kallelse via 1177 eller sms har det inte fungerat. Mannen är mycket missnöjd och besviken över hanteringen av hans kallelser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07801 Mats Haapanen	Nekad vård Anmälaren är nekad vård vid sjukhusets smärtmottagning trots remiss från ortoped. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07806 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Brister i bedömning av sår på akutmottagning En kvinna besökte en akutmottagning på efter att ha blivit riven av en hund. Kvinnan hade tidigare haft blodförgiftning vid flera tillfällen och läkaren på akutmottagningen var nonchalant och bedömde att man inte behövde göra något åt såret. Kvinnan sökte sig till sin vårdcentral dagen efter och då visade det sig att kvinnan hade fått en infektion. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1812-07807	Christina Hegefjärd	Brännskada på hakan efter ljusbehandling En kvinna brännskadades i ansiktet vid behandling på hudmottagningen på akutsjukhus. Hon fick ett sår på hakan som fick läggas om dagligen under en period. I kontakterna med vården förnekar personalen att hon fått en vårdskada och anmälaren menar att journaldokumentationen är bristfällig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Resultat Kommunikation Delaktig		
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07810	Siv Aronsson	Resultat efter operation En man undrar om det går att få ersättning från något försäkringsbolag när det uppkommit komplikationer efter en anhörigs operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Resultat		
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07813	Maja Wessel	Felaktig diagnos av skadat knä Anmälaren uppsökte akutmottagning på grund av skadat knät. Undersökning gjordes med skiktröntgen och han fick därefter besked att han skadat menisken, vilket bekräftades av ytterligare en mottagning dit han remitterades efteråt. Han ordinerades hemövningar för att stärka knät. Ett år senare uppsökte han vård på grund av att knät svullnade upp varpå han fick vet att hans korsband gått av vilket han omgående opererades för. Anmälaren ifrågasätter varför han inte fick en ordentlig undersökning från början vilket orsakat att skadan förvärrats då han har belastat knät. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Diagnos		

Telefon **Akutsjukhus** V1812-07816 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristande behandling och fördröjd remiss En man som led av njursten hade synpunkter på ett akutsjukhus. Mannen hade vid ett läkarbesök fått veta att remiss skulle skickas inom sjukhuset för behandling, detta missades dock vilket innebär att det blivit en fördröjning rörande den åtgärd som ska utföras. Mannen fick nyligen, i väntan på denna planerade åtgärd, mycket ont av sina besvär och tvingades uppsöka akutmottagningen på sjukhuset. Där hade han starka smärtor men fick ingen smärtlindring förrän efter många timmar, han reagerade då också på kommentarer från personalen om vilken typ av smärtlindring han ville ha, han menar att personalen borde avgöra detta bäst. Mannen som också drabbades av mycket högt blodtryck i samband med smärtan ifrågasätter att ingenting gjordes åt detta och att det inte togs på allvar. Mannen fick efter en hel dag på akutmottagningen veta att det inte fanns plats för honom och att han fick åka hem, det var då han fick smärtlindring eftersom han inte kunde sitta eller gå på grund av smärtorna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07834 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel	Fel behandling och diagnos En man har under flera år haft huvudvärk och då haft kontakt med specialist på ett akutsjukhus. Man har prövat olika läkemedelsbehandlingar men inte kommit fram till vare sig en smärtlindrande behandling eller diagnos. Mannen reste till sitt hemland och träffade en specialist. Han fick en icke beroendeframkallande medicin, en förklaring till smärtan och därefter har han varit symtomfri och fått ett helt annat liv enligt hustrun. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07842 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Cancer	Cancerpatient fallit mellan stolar En man med prostatacancer fick besked om att operation var nödvändig. Han skulle få en operationstid i början av december. Mannen har varit hos hjärtläkare för kontroll inför narkos. Mitten av december ringde mannen till kliniken, som då inte kunde finna honom på väntelistan för operation. Mannen måste inför operationen även träffa en narkosläkare vilket han inte heller är inbokad på. Förhoppningsvis kan han få en tid till narkosläkare i slutet av januari, men det är inte säkert. Mannen är mycket ledsen och orolig. Han tror att hans besvär kommer att försämras under väntan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om vårdgarantin på patientens önskan. Hänvisar mannen att ha fortsatt kontakt med kliniken.

Telefon **Akutsjukhus** V1812-07846 Vård och behandling	Minna Rimbe	Lång väntetid En man som var opererat för cancer vid halsen hade väldigt besvärligt för att benet hade kommit fram genom vävnaden och han skulle åtgärdas hos käkkirurgin. När han fick tiden i posten var tiden två månader senare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07863 Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Bemötande	Emma Lagerholm	Remitterats utan önskemål En anmälare har synpunkter på att en specialistmottagning vid ett akutsjukhus har remitterat henne till en annan klinik i ett annat län utan att hen har bett om detta. Kliniken kommer inte stå för sjukresorna, vilket anmälaren ställer sig mycket frågande till och kan då inte ta sig till mottagningen. Anmälare har också upplevt dåligt bemötande av en sjuksköterska. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om att ersättning för resor vid remiss till annat landsting betalas endast om vården inte finns inom landstinget eller om vårdgarantin inte avklaras i hemlandstinget. I anmälaren fall har de remitterat henne enligt reglerna inom nationell valfrihet och ersätter således inga omkostnader.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07886 Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Christina Hegefjärd	Kvarstående frågor till opererande läkare En kvinna har genomgått en omfattande operation på akutsjukhus och hon är missnöjd med de svar som läkaren gett. Han ordinerade ett läkemedel som hon blev mycket sjuk av, läkaren har inte besvarat hennes synpunkter och frågor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07890 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Bristande behandling En kvinna som under en tid upplevt hälsoproblem tycker inte att det akutsjukhus hon uppsökt har tagit ansvar eller visat intresse för hennes besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1812-07892 Emma Lagerholm Vård och behandling Resultat Vård och behandling Behandling	Komplikationer efter operation En anmälare har synpunkter på att en närstående drabbades av komplikationer efter en operation. Personen får inte behandling för detta, då läkaren har gjort en annan bedömning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07897 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Telefon En man framför att en personal vid ett sjukhus har lagt på luren när han ringt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07898 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Resultat Bevakning: Cancer	Undersökning, komplikation samt bristfällig kommunikation En kvinna har vid ett flertal tillfällen förgäves bett en specialistmottagning vid ett sjukhus om en undersökning då misstankar om cancer funnits. Senare visade sig att kvinnan hade rätt i sin bedömning och i onödan fick lida fysisk som psykisk av sina tidigare oupptäckta besvär. Hon har försökt förgäves kontakta mottagningen som vägrat bemöta hennes synpunkter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07912 Moses Hadi Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Tillgång till dator En man är kritisk till att han inte får ha tillgång till sin dator vid en specialistmottagning vid ett sjukhus trots att alla andra patienter kan ha tillgång till sina smarta telefoner som har samma funktioner som en dator. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att mannen pratar om detta med ansvarig chef vid mottagningen.

Telefon **Akutsjukhus** V1812-07917 Emma Lagerholm Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Olycksfall under vårdtid, allvarliga konsekvenser En kvinna som är multisjuk och inlagd på en intensivvårdsavdelning ramlade i samband med toalettbesök och bröt lårbenet. En närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen har synpunkter på att det endast var en personal som hjälpte kvinnan och att det var för tidigt för henne att mobiliseras då hon har var mycket svag. Kvinnan har haft en fruktansvärd smärta efter fallet och behöver nu opereras. Den närstående är rädd att hon inte kommer överleva en operation på grund av sitt tillstånd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07931 Siv Aronsson Vård och behandling Resultat	Resultat efter operation En man som företräder ett barn har synpunkter på att läkare vid en specialistmottagning misslyckats med en operation vid två tillfällen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen)
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07946 Tua Myhrman Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristande information och hjälp En man upplevde att han blev illa behandlad av ett akutsjukhus. Inför en undersökning sanerades mannens tänder och många tänder drogs då ut, mannen har inte fått en förklaring till detta. Mannen menar också att det är problem för honom att uppsöka vård akut eftersom vården fokuserar på vissa av hans hälsoproblem, det gör att han inte får ordentlig undersökning när han har problem med annat. Mannen menar att hans läkemedelsbehandling orsakat stora problem men får inget gehör för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1812-07958 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Man i behov av hörapparat En äldre man (95 år) i behov av hörapparater fick remiss för utprovning. Väntetiden var dock lång, fem månader, och under tiden han patienten komma i sämre skick. Han har nu inte möjlighet att komma till mottagningen för utprovning. Den som skrev remissen gjorde en hörselundersökning. De förskrev även en samtalsförstärkare. Anhöriga vill kunna hämta en hörapparat till mannen vilken hen nekas till. Mannen nekas även hembesök. Mannen är i stort behov av hörapparat för att kunna kommunicera. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att hörselrehabiliteringen inte kan göra hembesök och beklagar de långa väntetiderna. Det är beklagligt att väntetiden var så lång att mannen inte han med en utprovning av hörapparater. Hänvisar anmälaren att vända sig till den primära hörselrehabiliteringen som förskrev förstärkaren för att få den att fungera på ett mer tillfredsställande sätt. Dit kan anhörig göra besök utan att patienten är med. anhörig kan dock inte få med sig hörapparat då den måste provas ut på plats. Anhörig poängterar att de borde prioritera äldre personer för hörselrehabilitering då de inte har så långt kvar att leva och att kunna samtala då är oerhört viktigt. Anhörig är tacksam för den information och de råd hon fått.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07967 Minna Rimbe Övrigt Ej omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Tandprotes försvann på sjukhus En man lades in på ett akutsjukhus. Han hade tagit av sig sin tandprotes och lagt den i en mugg på sitt sängbord. Personalen hade kastat muggen och hans tandprotes av misstag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om personliga tillhörigheter på sjukhus. Kontaktar enhetschefen på den aktuella kliniken. Ärendet avslutas.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07973 Theodor Ricklefs Vård och behandling Läkemedel Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Cancer	Frågor och åsikter kring Cancerbehandling En kvinna som är drabbad av bröstcancer har frågor och åsikter om sin medicinering samt vård. Upplever att för starka mediciner har satts in och har frågor om möjlighet till second opinion. Är vidare kritisk till att sköterskor och behandlande onkolog har byts ut mellan olika vårdplaneringar. Vidare har ett möte med onkologen skjutits fram med kort varsel vilket leder till att kvinnans anhöriga möjligen inte kan närvara. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjlighet till second opinion. Kvinnan vill invänta nästa möte med vården innan hon går vidare med anmälan till förvaltningen.

Telefon **Akutsjukhus** V1812-07977 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på bedömning av specialistläkare och brister i vård En sedan flera år trafikskadad man beskriver brister i bedömning, vård, behandling och smärtlindring. Han beskriver de bedömningar som vården gjort och vidare hänvisningar han fått. Han upplever han inte får den vård han behöver men beskriver att han fått remiss till olika specialiteter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdcentral för sammanhållande vård.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07978 Vård och behandling Resultat	Theodor Ricklefs	Tappat tandbroar efter neurokirurgi En kvinna har genomfört en neurokirurgisk operation där kirurgen har gått in genom munhålan. Efter någon vecka så föll kvinnans övre och undre tandbroar ut och hon misstänker att det finns något samband däremellan. Kvinnan berättar att kirurgen har hänvisat henne till patientnämnden. Kvinnan söker ekonomisk ersättning för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Kvinnan kommer att gå vidare med en anmälan till LÖF.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07984 Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Daniela Carlsson	Svårt sjuk kvinna tas inte emot av vårdgivare trots flera remisser En ung kvinna är svårt sjuk och hade behov av att träffa en urolog. Sex remisser har skickats till olika vårdgivare men ingen tar emot patienten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07987 Omvårdnad Logi/sängplats	Tua Myhrman	Önskar spegel i sjukhusrummet En kvinna önskade att rummen på en sjukhusavdelning hade speglar, eftersom det annars är svårt att utföra den behandling som hon ska göra själv. Kvinnan menar att hon inte ser ordentligt vissa delar av kroppen utan speglar. Personalen på avdelningen har uppmanat henne att kontakta patientnämndens förvaltning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1812-07993 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Svårigheter att få förnyad besökstid hos neurolog En kvinna som opererats för hjärntumör för några år sedan upplevde tilltagande värk i huvudet och ryggen och är orolig för att tumören kommit tillbaks. Hon är besviken över att det är så svårt att få ny besökstid för uppföljning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07994 Daniela Carlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Ett litet barn fått fel diagnos och läkemedel i sin journalen på mottagning En liten flicka hade fått en diagnos i sin journal som inte är korrekt. Det hade lett till att även medicin för denna diagnos fanns med i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-07998 Moses Hadi Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel Cancer	Systemfel vid behandling En man framför att det finns systemfel i vården som orsakade att hans cancersjuka fru avled vid ett sjukhus. En akutläkare avbröt den ordinationen som frun hade fått från sin ansvariga läkare. Mannen menar att akutläkaren skulle ha samrått med ansvarig läkare innan hen förändra ordinationen Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1812-08006 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Behandling	Man nekad operation på flera sjukhus En äldre man har skadat sina hälsenor. Han är aktiv och tycker om att promenera men har nu svårt att röra sig på grund av smärta och balanssvårigheter. Han önskar operation men har nekats vid akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1812-08008 Amy Chau Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Bevakning: Cancer	Provar skickades fel på grund av robots sortering En kvinna hade äggstockscancer och genomgick en operation på akutsjukhus. Provarna togs vid operationen men skickades till fel ställe för undersökning på grund av att roboten sorterade fel. Nu måste provarna tas om. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-08021 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Blev ej opererad En man var inlagd på geriatriken när han ramlade och bröt en arm. Vid ankomst till akutsjukhus fanns det inte möjlighet att operera varför han gipsades och skickades tillbakaka till en geriatrisk avdelning. En kvinna är upprörd över detta och menar att mannen inte opererades för att han var äldre.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-08040 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Omvårdnad Personlig omvårdnad Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Hemskickad och utan omvårdnad En kvinna som inkom till akutmottagningen vid ett akutsjukhus med ambulans upplevde att hon inte fick någon omvårdnad under de sju timmar hon väntade på akuten, exempelvis kissade hon på sig när ingen kunde hjälpa henne till toaletten. Kvinnan ifrågasätter också att hon inte blev inlagd på sjukhuset utan hemskickad trots sina svåra smärtor efter en fraktur. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1812-08041 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Bristande behandling och information En kvinna med kronisk sjukdom hade behandlats av läkare vid akutsjukhus. Hon fick plötsligt veta av sin vårdcentral att denna tagit över behandlingen. Kvinnan ifrågasätter detta och menar att hon inte informerats om orsaken och att det innebär problem rörande hennes läkemedelsbehandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1812-08043	Gisela Rosenquist	Nekad fortsatt operation En man som på grund av en blodsjukdom får tumörer i ansiktet och runt ögonen har tidigare fått hjälp med operation. Mannen har genomgått ett flertal operationer, men sist sa läkaren att de inte kommer att utföra fler operationer. Dessa tumörer påverkar mannen psykiskt och förvärrar hans sociala liv. Han undrar varför de inte längre kan hjälpa honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Akutsjukhus** V1812-08047	Mats Haapanen	Fel diagnos Anmälaren drabbades av blödningar och uppsökte akutsjukhus. Hon hade tidigare genomgått behandling av cancersjukdom. Vid akutsjukhuset vidtogs inga undersökningar, hon uppmanades söka kontakt med primärvården. Senare uppdagades att cancersjukdomen återkommit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Diagnos		
Bevakning: Cancer		
Telefon **Akutsjukhus** V1812-08049	Gisela Rosenquist	Brister i tillgänglighet En man har synpunkter på tillgängligheten gällande hans läkare och kurator. Trots att de vet om hans fysiska och psykiska mående på grund av sin sjukdom så ringer de inte tillbaka då han kontaktat den genom gängse telefontid.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		
Telefon **Akutsjukhus** V1812-08050	Christina Hegefjärd	Felaktigheter i journal skriven vid akutbesök En kvinna var på akutmottagning med kraftig buksmärta och fick hjälp med smärtlindring. När hon sedan läste journalen fanns felaktigheter om andra diagnoser och läkemedel som hon aldrig haft. Hon vill ha hjälp att radera felaktigheterna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till patientombudsman.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00035 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Information	Bristande vårdplanering av barn En flicka skrevs ut från ett akutsjukhus men trots stort vårdbehov skedde inte utskrivningsprocessen på ett bra sätt. Flickan hade svårt att få sina behov tillgodosedda på ett bra sätt i hemmet eftersom primärvården inte var förberedd eller hade tillräcklig kompetens. Flickans förälder som kontaktar förvaltningen redogör för att kommunikation och information brustit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0607857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Bevakning: Utomlänspatient Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Sjuktransport blev lång En man flyttades från ortopedisk klinik i länet till annat sjukhus utanför länet. Ingen ambulanstransport var beställd utan mannen åkte med sjuktransport och på vägen hämtades två andra patienter. Det gjorde att resan blev lång och mannen fick väldigt ont på vägen. Han ifrågasätter varför ingen ambulans beställdes och varför det var en samtransport. Åtgärd: I svaret framkom att ingen beställning av sjuktransport gjorts från sjukhuset i Stockholm, det är remitterande sjukhus som beställer och betalar transport. Anmälaren är förvånad över svaret då han från sjukreseenheten fått motsatt information. Detta meddelas i avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därefter.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0624350 Anna Arengård Vård och behandling Resultat	Komplikationer efter en undersökning En kvinna har besvär av värk när hon sitter och går, efter en undersökning med ryggvätskeprov på akutsjukhus. Läkaren menar att detta beror på att man kom åt en nerv. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hänvisar till uppföljande möte med vården liksom rehab. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0625850 Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Anna Arengård	Bristande information En kvinna inkom till akutsjukhus för planerad kirurgi. Hon fick veta att specifik läkare skulle utföra ingreppet. När ingreppet skulle ske, vad det en annan läkare som utförde ingreppet. Det visade sig att sjuksköterskan hade vetat om bytet men patienten hade inte blivit informerad. Detta gjorde kvinnan orolig. Efter ingreppet tog det lång till innan kvinnan vaknade upp och hon vill veta om det berodde på att hon fått för mycket smärtstillande. Kvinnan som opererats för gallsten fick veta att de aldrig opererat bort så många gallstenar. Hon vill veta hur det ser på det, borde de ha opererat i ett tidigare skede? Åtgärd: I inhämtade yttranden har kvinnan fått förklarat för sig de olika ställningstaganden som gjorts samt rutiner på kliniken. Inget avvikande har skett. Anmälaren är nöjd och ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0626150 Kommunikation Information	Anna Arengård	Bristande information En kvinna inkom akut till akutsjukhus och opererades för tarmvred. Kvinnan upplever att allt gick alldeles för fort, utan att hon fick förklarat för sig vad som skulle ske. Hon fick dessutom smärtlindring som hon ifrågasätter om det är så bra vid just tarmvred. Vid ett senare tillfälle inkom kvinnan till samma akutsjukhus med kramper. Kvinnan upplever inte att hon blev tagen på allvar. Vårdcentralen fick ingen rapport om kvinnan trots att de skulle hålla i uppföljningen. Åtgärd: I inhämtat yttrande förklaras det medicinska bakom varför man valde att operera kvinnan. Man förklarar även ingreppet. Kvinnan kunde efter kirurgin skrivas ut till hemmet utan planerad uppföljning eller några recept. Kvinnan erbjöds ett extra dygn för observation, men kvinnan ville åka hem. Kvinnan återkom efter tre dagar på remiss på grund av en misstänkt infektion i operationsområdet. Kvinnan hade även en lunginflammation. Kvinnan skrevs ut efter några dagars behandling. Kvinnan har tagit del av yttrandet är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0631170 Vård och behandling Resultat Kommunikation Information Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård	Catarina Cassel Rydholm	Komplikation efter förlossning men ingen förklaring En kvinna har fått komplikation efter förlossning. Hon har inte fått förklaring vad som hände och vad som orsakat den kvarstående komplikationen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0631350 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Döv person får vänta länge på reparation av texttelefon En döv kvinna har lämnat in sin bildtelefon för reparation. Tiden går och hon får inga besked om när i tiden den kommer att vara lagad. Hon har inte fått någon lånetelefon i väntan på lagning. Åtgärd: Förvaltningen har varit i kontakt med mottagningen. Kvinnan har fått en ny bildtelefon. Anledningen till dröjsmålet av ärendet var kommunikationsbrist mellan tekniker och reparatör samt behov av att kontrollera garantitider mm. Ärendet är nu avslutat och patienten är nöjd.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0635770 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Brister i undersökning och bemötande av läkare på akutmottagning En kvinna sökte en gynekologisk akutmottagning och upplevde brister i undersökning och bemötande. Anmälaren upplevde att läkaren inte var bra på det hon gjorde och anmälaren upplevde en utsatthet vid undersökning då hon på grund av smärta fått stark smärtlindring. Hon glömdes bort i flera timmar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0647950 Anna Arengård Vård och behandling Resultat Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande resultat och uppföljning av frakturer En tonåring drabbades av frakturer på båda underarmsbenen på sin dominanta hand. Han behandlades med stift och gips, som båda sedan togs bort. Vid borttagandet gjordes ingen undersökning med röntgen. Patienten fick direktiv att röra handen som vanligt. Han hade dock värk och något kändes fel, varpå de upprepade gånger kontaktade vården under ett par månaders tid. Anhöriga efterfrågade undersökning med röntgen men detta nekades. Patienten sökte sig till rehab som inte kunde hjälpa honom, då de kunde se att armen hade läkt fel. Först då genomfördes röntgenundersökningen vid akutsjukhuset, vilket även bekräftade felläkningen. Detta ledde till ny operation och nya veckor i gips. Hade vården röntgat handleden efter borttag av gipset, hade vårdprocessen kunnat förkortas med ett par månader. Behandlingen ledde till bristande resultat, patienten blev inte lyssnad på och vården blev därmed utdragen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Saknar information om blodsmitta
Akutsjukhus V1810-0651149 Mats Haapanen	Anmälaren saknar information om var inom vården han blev smittad med hepatit.
Kommunikation Information	Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	
Skrivelse	Lång väntetid för litet barn på sjukhusets barnakutmottagning
Akutsjukhus V1810-0664170 Catarina Cassel Rydholm	Ett litet barn kom till barnakutmottagningen med magsmärtor. Han fick vänta länge i väntrum. Anmälaren upplevde personalbrist och otrevligt bemötande. De valde att gå hem.
Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Bemötande	Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	
Skrivelse	Bristande tillgänglighet via e-post
Akutsjukhus V1810-0664350 Anna Arengård	En döv man har via ombud försökt att få kontakt med en mottagning för förskrivning av bildtelefon. Trots ett flertal e-postmeddelande hör ingen av sig.
Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Åtgärd: Efter kontakt med förvaltningen har anmälaren e-postat igen och fått kontakt. Det verkar som att mottagningen har två olika men fungerande e-postadresser. Väntetiderna är i nuläget dock längre än vad man kan önska sig. Ärendet avslutas.
Skrivelse	Behandling fördröjdes
Akutsjukhus V1810-0664679 Minna Rimbe	En man sökte vård pga. synfältsbortfall och blixtfenomen. Läkarna på akutsjukhuset letade efter en näthinneavlossning men hittade ingen. Mannen fick besked att komma tillbaka dagen efter så att kirurgen kunde göra en bedömning av näthinnan före en eventuell operation. Han skickades hem och skulle packa en väska inför en inläggning på sjukhuset. Nästa morgon kunde han inte röra sig, kallsvettades och kräktes. Ambulans tillkallades och på ett annat akutsjukhus konstaterades att han hade fått stroke som borde ha behandlats omedelbart. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos	

Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0665572 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Nässkada efter fallolycka En flicka blev knuffad i skolan av annan elev och skadade ansiktet och näsan. Förälder tog med flickan till barnakutmottagningen för att se om hon fått någon fraktur men på sjukhuset bedömde man att det var en ytlig skada med svullnad och uteslöt benbrott. Flickan var rädd att gå tillbaka till skolan och läkaren rekommenderade att hon kunde stanna hemma en vecka. Efter detta började flickan beskriva problem med andningsbesvär och muntorrhet. Flickan åkte sedan utomlands med föräldrarna där en läkare konstaterade skada på näsbenet som påverkar andningen. Föräldrarna anser att flickan inte blivit undersökt tillräckligt och att hon utifrån detta fått lida i onödan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0674079 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Ögonbottenfotografering uteblev En man hade följts upp av den mobila ögonbotten teamet som organiseras av ett akutsjukhus. Han hade fått information om att han skulle följas upp med fyra tillfällen men endast en gång har blivit av. Han önskar att få veta om det har blivit någon försämring och när nästa uppföljning ska bli. Han hade begärd loggutdrag gällande sina journaler och kunde se att det fanns inloggningar i journalen hos ett annat akutsjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0688170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Förlossning och eftervård Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Nekad vård och behandling på specialistklinik efter remiss En kvinna sökte, via remiss från vårdcentral, specialistmottagning med förlossningsskador som gav besvär. Hon fick avslag på remissen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0690557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Avvisad från akutmottagningen trots pågående hjärtinfarkt En kvinna åkte till akutmottagning med kraftig bröstsmärta, hon blev ombedd att vända sig till lättakutmottagningen som öppnade efter en timme. Kvinnans särbo är mycket missnöjd med den felaktiga bedömningen och det otrevliga, avvisande och korta bemötandet. När kvinnan några timmar senare kom tillbaks till akutmottagningen visade det sig att hon hade en hjärtinfarkt. Åtgärd: Vid telefonsamtal med patientens särbo framkommer att anmälan också gjorts direkt till vården, därmed avslutas ärendet på förvaltningen utan vidare handläggning. Mannen uppmanas att återkomma till förvaltningen om inget svar lämnas från vården.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0695854 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Kommunikation Ej lyssnad till Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Kommunikation samt ersättning för transport En man som skadade sig utanför länet hänvisades till att åka till ett sjukhus inom länet som enligt honom begärt detta från utomlänssjukhuset. Mannen fick inte någon erbjudan för kostnadsfri transport. Mannen informerades att han inför operationen skulle sövas vilket visade sig vara felaktig. En narkosläkare informerade honom på ett nedvärderande sätt att det skulle i stället bli en lokalbedövning. Bedövningen gjorde så ont så att mannen grät. Han fick en smärtsam upplevelse av operationen och ingen lyssnade och brydde sig om bland annat hans smärtor. Han önskar att vårdgivaren hade informerat honom tidigare samt ändrar sina rutiner så att andra inte ska råka illa ut. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0698354 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer Diskriminering Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Undersökning och diagnos En man anser att hans avlidne mor inte blev väl undersökt och därmed inte fick rätt diagnos vid en akutmottagning vid ett sjukhus. Han anser att modern blev diskriminerad på grund av sin kön och ålder. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Inget samtal
Akutsjukhus V1811-0698454 Moses Hadi	En man framför att hans avlidne mor inte fick prata med en kurator efter att hon fick veta om att hon hade tumör i kroppen.
Kommunikation Delaktig	Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Cancer	

Skrivelse	Fördröjd insats ledde till konsekvens för barn
Akutsjukhus V1811-0700070 Catarina Cassel Rydholm	En kvinna gravid med tvillingar ringde till förlossningen med smärta i magen och känsla av att något brustit i magen. Hon blev uppmanad att ta smärtlindring och avvakta några timmar. När hon väl kom in till förlossning med ambulans hade det ena barnet fått syrebrist.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Resultat	
Kommunikation Bemötande	
Bevakning: Förlossning och eftervård	

Skrivelse	Anmälare fick vänta länge för att få ett röntgensvar vid akutsjukhus
Akutsjukhus V1811-0700180 Daniela Carlsson	En man fick vänta i mer än tre veckor på ett röntgensvar. Han var tvungen att själv ta kontakt med sjukhuset för att få svaret.
Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten, via chefläkaren, i vilket patientsäkerhetsläkaren beklagade att anmälaren fått vänta så länge på röntgensvaret. Det framkommer att det brast i hanteringen av röntgensvar och en översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	

Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0701668	Annette Birenbaum	Utslagen tand nonchalerades på akutmottagningen En man råkade ut för en olycka och fick sys under överläppen. Hans framtand lossnade också och han hade med sig tanden och bad behandlaren att sätta in den, men han blev då hänvisad till en tandläkare för detta. När han sedan besökte tandvården talade man om för honom att personalen på akutmottagningen faktiskt hade kunnat åtgärda tanden. Nu får mannen ha en provisorisk tandprotes och sedan kommer han att behöva ett tandimplantat, något som han tror han skulle ha kunnat slippa om man åtgärdat tanden direkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0705772	Sari Kokkonen Nassef	Bristande undersökning En man hade andningsbesvär och transporterades med ambulans till akutsjukhus. Läkaren tog en del prover men bedömde mannen som frisk. När mannen kommit hem förvärrades symtomen och han transporterades nu till ett annat akutsjukhus där man konstaterade att mannen hade svår lunginflammation och fick vårdas på sjukhus i sammanlagt två veckor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0706372	Sari Kokkonen Nassef	Försökt kontakta läkare för återkoppling En man hade genomgått en undersökning. När läkaren hade kontaktat mannen och sagt att "det inte såg bra ut" sa hen att hen skulle kontakta mannen snart igen. Läkaren har inte återkopplat till mannen något ytterligare efter det. Mannen har själv försökt kontakta läkaren vid ett flertal tillfällen men inte lyckats. Mannens symtom har förvärrats och han är nervös och mår dåligt i väntan på återkoppling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Information		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0709149	Mats Haapanen	Saknar vårdplan Trots att anmälaren lider av hudcancer saknar hon vårdplan.
Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan Bevakning: Cancer		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0712472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Nekades hjälp initialt för problem som uppstått utomlands En kvinna hade efter en operation utomlands ordinerats läkemedel. Läkemedlet låg i hennes incheckade bagage som hade förkommit. Hon kontaktade en akutmottagning för att se om hon kunde få hjälp med förskrivning av läkemedlet men sjuksköterskan där var mer intresserad av varifrån hon flugit och hur stort hennes bagage var, alltså mer fokuserad på kvinnans förkomna bagage än över att hon behövde läkemedel. Till slut hänvisades hon från akutmottagningen en specialistmottagning varifrån hon hänvisades tillbaka till akutmottagningen. Nästa dag tog sig kvinnan tillbaka till akutmottagningen och begärde akut hjälp eftersom hon hade svåra smärtor som krävde medicinering för att må bättre. Läkaren på akutmottagningen var förvånad över att specialistmottagningen nekat henne vård. Kvinnan fick vård och tid för återbesök för uppföljning av besvären. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0713972 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Flera timmars väntetid på akutmottagning och bristande vård En kvinna hade blödning och smärta från urinvägarna. Hon transporterades med ambulans till sjukhuset och fick vänta sex timmar innan hon togs om hand. Man satte en urinkateter på henne och spolade den. Kvinnan förlorade blod och fick två påsar blodtransfusion under vårdtiden som var sammanlagt tre dagar. Kvinnan bad också om att personalen skulle ta en urinsticka för att se om hon drabbats av urinvägsinfektion, vilket personalen vägrade göra eftersom urinen såg klar och fin ut. Efter utskrivning till hemmet fick hon söka upp en vårdcentral där man konstaterade att hon drabbats av urinvägsinfektion. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0714157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Omvårdnad Personlig omvårdnad Kommunikation Delaktig	Bristande information om vårdplan och hälsotillstånd för sjuk mamma En kvinna med flera olika internmedicinska och psykiatriska sjukdomar lades in på ortopedisk klinik för operation av höftled. Kraftig infektion tillstötte och kvinnan fick opereras ett antal gånger ytterligare. Med anledning av kvinnans andra sjukdomar vill dottern och maken ha tät kontakt med personalen för information vilket inte alls fungerar. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0719050 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Utprovning av bildtelefon dröjer En döv kvinna som talar teckenspråk är i behov av en bildtelefon. Hon har fått hjälp att förmedla till landstinget att hon önskar en bildtelefon, men månaderna går och hon har inte blivit kallad för utprovning. Åtgärd: Förvaltningen kontaktade mottagningen som kunde se att kvinnan stått i kö i 5-6 veckor. De kommer att kalla kvinnan inom kort. I samtalet framkom ingen förklaring till varför kvinnan inte kallats tidigare eller ställts på väntelista tidigare. Informationen ges till anmälaren. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0719469 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande	Respektlöst bemötande av läkare En kvinna som vårdades vid en avdelning på ett akutsjukhus upplevde att den läkare hon träffade var respektlös och hade en nedsättande attityd. När kvinnan ifrågasatte varför hon inte fick träffa läkare som var specialiserade på hennes sjukdom undrade läkaren om hon var missnöjd med behandlingen och menade att om det inte passade kunde hon skickas hem. Kvinnan uppfattade det som ett rent hot och blev ledsen och upprörd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0721769 Tua Myhrman Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Brister i kommunikation inom sjukhus En man som vårdades vid en avdelning på ett akutsjukhus upplevde på flera olika sätt brister i kommunikationen inom sjukhuset. Personalen tog exempelvis fel på vilken undersökning mannen skulle göra vilket gjorde att han inte var fastande vid ett tillfälle. Han fick också besked muntligen som inte överensstämde med text i journalen rörande när han kunde återgå i arbete. Mannen menar att det är mer tur än skicklighet att inget allvarligt inträffar när personalen, alla kategorier, är så stressade att de frångår rutiner och brister i kommunikationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0724470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Förlossning och eftervård	Åtgärd vid förlossning fördröjdes då flera akuta händelser inträffade samtidigt Ett nyfött barn fick syrebrist efter en långdragen förlossning och fick akutvård direkt efter förlossningen och vårdades därefter på neonatalavdelning. Under förlossningen tillkallades läkare då barnets hjärtljud visade tecken på att barnet inte mådde bra. Läkaren fick gå ifrån då flera akuta händelser inträffade samtidigt vilket fördröjde aktiv åtgärd för barnet. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Oriktig hantering av journal
Akutsjukhus		Enligt anmälaren vägrar vårdgivaren göra djupgående loggkontroll. Vårdgivaren har även loggat in sig på journaler hos annan vårdgivare.
V1811-0726949	Mats Haapanen	
Patientjournal och sekretess		
Dokumentation i journal		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Brister i smärtlindring vid kejsarsnitt
Akutsjukhus		En kvinna som väntade sitt andra barn skulle göra ett planerat kejsarsnitt. Hon upplevde brister i smärtlindring i samband med operationen. Händelsen blev ett trauma för henne.
V1811-0728070	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Resultat		
Kommunikation		
Ej lyssnad till		
Bevakning:		
Förlossning och eftervård		

Skrivelse		Bristande bemötande och information
Akutsjukhus		En kvinna som vårdades vid en geriatrisk avdelning vid ett akutsjukhus upplevde bristande bemötande, empati och information. Kvinnan informerades exempelvis inte om att det var dags för lunch eller rutiner kring hygien. Inte heller informerades hon om att läkare skrivit ut antibiotika i samband med utskrivning. Kvinnan upplevde också en blodprovstagning som obehaglig och personalen inte lyssnade på henne när hon berättade att hon var svårstucken. Kvinnan har efter att ha lämnat sjukhuset mardrömmar om sin vistelse på avdelningen.
V1811-0731669	Tua Myhrman	
Kommunikation		
Bemötande		
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Information		

Skrivelse		Okänslig läkare som var svår att komma i kontakt med
Akutsjukhus		Det kom att visa sig att patienten led av cancersjukdom. Detta fick anhöriga och patienten information om vid ett möte med läkaren. De uppfattade att läkaren genomförde mötet och gav information på ett mycket okänsligt sätt. De anhöriga har återkommande försökt komma i kontakt med läkaren för att ta del av vårdplan men inte lyckats.
V1811-0732149	Mats Haapanen	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Information		
Bevakning:		
Cancer		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0732357 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Bevakning: Cancer Ärendet delat, 1 nytt Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Brister i utredning av hosta och andningssvårigheter En man med långdragen hosta utreddes bristfälligt på akutsjukhuset och när man slutligen uppmärksammade cancer var det försent för kurativ behandling. Mannen genomgick undersökningar hos flera olika vårdgivare och fick olika besked om tillståndet i lungorna, men även lungsäcken och buken. Läkarna samordnade sig inte och han fick själv se till att information lämnades till vården. Åtgärd: I yttrande från mannens patientansvariga läkare på kirurg-, medicin- och urologklinik gavs redogörelser för det medicinska omhändertagandet och de undersökningar som mannen genomgått. Trots noggranna utredningar med datortomografi, biopsier från magtarmkanalen och kameraundersökning av densamma var det inte möjligt att finna någon modertumör och han remitterades för behandling av onkolog. Men då cancern var spridd i stora delar av buken och lungorna var prognosen redan från början dålig. Att anmälaren upplevt brister i kommunikation och delaktig med patient och närstående beklagas djupt. Anmälaren önskar en granskning av den medicinska handläggningen och avser att anmäla till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0735349 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Bevakning: Cancer	Fördröjning av intyg och remisser Enligt anmälaren som behandlats för cancersjukdom har fördröjning av remisser och intyg förlängt behovet av rehabilitering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0740370 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Brister i bemötande och behandling vid gynekologisk akutmottagning En kvinna besökte gynekologisk akutmottagning på sjukhuset med smärta och blödning. Hon upplevde brist i bemötande och behandling. Personalen var okänslig, kall och oengagerad enligt anmälaren. Hon upplevde brister i smärtlindring då hon fick preparat som inte har effekt på anmälaren som hon också informerat personalen om. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Brister i vårdplan
Akutsjukhus		Anmälaren lider av omfattande problem som fått honom rullstolsburen. Emellertid saknas relevant vårdplan, uppfattar anmälaren.
V1811-0740749	Mats Haapanen	
Vårdansvar		
Vårdplanering, vårdplan		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Svårt att förstå provsvar
Akutsjukhus		En kvinna hade genomgått en gastroskopiundersökning. Hon fick felaktig information om resultat av gastroskopi då allmänläkaren inte kunde tolka svaret från specialistläkaren.
V1811-0746079	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Information		

Skrivelse		Tvingas till en fjärde operation av axel
Akutsjukhus		En kvinna genomgick en ortopedisk operation på akutsjukhus för några år sedan med bristfälligt resultat. Smärtor och nedsatt rörlighet följdes av en ny operation och nu har hon fått information om att hon ska genomgå en fjärde operation. Hon ifrågasätter om den första operationen utfördes korrekt.
V1811-0750357	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Ifrågasätter byte av vårdinrättning för rehabilitering
Akutsjukhus		En ung kvinna som opererats och vårdats vid ett akutsjukhus skickades efter en tid till en annan vårdinrättning för rehabilitering. Vistelsen vid denna inrättning beskrivs av kvinnan som en skräckupplevelse med extra onödigt lidande. Vårdinrättningen hade inte kunskap att hantera kvinnans vård- eller omvårdnadsbehov. Det fanns ingen plan eller resurser att för att kunna tillgodose behoven. Kvinnan fick istället efter en tid åka tillbaka till akutsjukhuset för fortsatt vård. Kvinnan vill genom anmälan till patientnämnden säkerställa att sjukhuset tar fram fungerande rutiner när patienter flyttas mellan avdelningar, såväl internt som externt.
V1811-0752369	Tua Myhrman	
Vårdansvar		
Vårdflöde, processer		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0754772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Avled efter odiagnostiserade symtom En kvinna hade svår smärta och oklara symtom. Flera gånger sökte hon akutmottagningar på olika sjukhus där man genomförde vissa undersökningar, men resultaten visade ingenting särskilt och en läkare sa att smärtan och symtomen var inbillade och satt i kvinnans huvud. Vid andra tillfällen bad kvinnan en sjuksköterska om smärtlindring, kvinnan blev inte lyssnad till utan lämnades ensam med sin smärta. Efter några månader hittades kvinnan avliden i hemmet. Närstående till kvinnan har vid flera tillfällen kontaktat olika vårdinstanser och även tillsammans med kvinnan sökt vård, men anser att ingen tog kvinnans symtom på allvar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0755849 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Cancer	Felaktig journalanteckning Anmälaren hade tidigare behandlats för bröstcancer. Nu kom hon att lida av stora smärtor i kroppen och sökte sig till akutsjukhus. Hon berättade för läkaren om sin tidigare cancersjukdom och om den behandling som hon fått mot denna sjukdom. Hon berättade också att hon just tagit smärtstillande på grund av den stora smärtan som hon nu led av och framförde att hon var i behov av mer smärtstillande. Läkaren hänvisade till primärvården och införde i patientjournalen att anmälaren led av abstinens, denna journaluppgift om abstinens vill anmälaren korrigera. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-0756850 Anna Arengård Vård och behandling Resultat	Komplikation vid operation En kvinna genomgick kirurgi i ryggen. Hon fick en produkt inopererad som dock gick sönder. En komplikation på grund av detta blev droppfot på ena benet och nervskada på det andra, vilket även medförde förlängd vårdtid. Hon fick därmed opereras på nytt. Då uppstod en tandskada vid sövning. Kvinnan använder nu rullstol och ibland gåbock för att ta sig fram. Hon är beroende av andras hjälp vid till exempel påklädning och för att sköta sitt hem. Kvinnan har mycket smärta och sover dåligt. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Svårigheter att ställa rätt diagnos
Akutsjukhus		En nyinflyttad man har oklara symtom och har fått ett flertal olika behandlingsförslag från läkare på akutsjukhus. Men ingen av behandlingarna har fungerat och mannens besvär finns kvar. Han är bekymrad över att han trots provtagning och utredningar inte kan få en korrekt diagnos och behandling därefter.
V1812-0758457	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Diagnos		

Skrivelse		Felaktig operation medförde komplikationer
Akutsjukhus		En kvinna felopererades av en läkare vid en ett sjukhus. Kvinnan har fått en del komplikationer efter detta.
V1812-07648	Moses Hadi	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Vård, behandling och bemötande i samband med kirurgiskt ingrepp
Akutsjukhus		En kvinna gjorde en gynekologisk operation. Anmälaren har synpunkter på läkaren som utförde ingreppet som var smärtsamt. Anmälaren framför synpunkter på det bemötande och råd som kvinnan fick.
V1812-07679	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Cancer		

Skrivelse		Brister i vård och behandling av cancersjuk
Akutsjukhus		En svårt sjuk kvinna med cancer vårdades på sjukhus. Enligt anmälaren förflyttades hon till en akutvårdsavdelning där hon avlider. Synpunkter finns på vård och behandling.
V1812-07680	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Behandling		
Bevakning:		
Cancer		

Skrivelse	Lång utredning och brister i planering av cancerpatient
Akutsjukhus V1812-07776 Catarina Cassel Rydholm	En kvinna med cancerdiagnos fick vänta länge på utredning. Hon upplevde att ingen samordning gjordes av undersökningarna och att olika läkare gav olika besked.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vårdansvar Vårdflöde, processer	
Bevakning: Cancer Utomlänspatient	

Skrivelse	Nekades besök vid akutmottagning med hjärtproblem
Akutsjukhus V1812-07828 Tua Myhrman	En kvinna som tidigare drabbats av blodpropp och har hjärtsjukdom i familjen drabbades plötsligt av smärta i armarna som inte gick över med smärtlindrande tabletter. En närstående till kvinnan blev orolig att det hade med hjärtat att göra. Kvinnan uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus, efter ett andra telefonsamtal med 1177. Vid akutsjukhuset nekades hon dock besök och hänvisades istället till närakutmottagning. Efter att ha vistats en tid på närakuten, och där försämrats, fick hon remiss tillbaka till akutsjukhuset. Kvinnan fick några timmar senare bekräftat att hon drabbats av hjärtinfarkt och att skadan blivit värre då hon inte fått vård direkt. Kvinnans närstående undrar vilken kompetens personalen har på akutmottagningen när man misslyckas med att fånga upp kända symtom på hjärtinfarkt hos kvinnor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	

Skrivelse	Kvarstående besvär efter förlossningsskada
Akutsjukhus V1812-07830 Catarina Cassel Rydholm	En kvinna som fick barn för några år sedan fick en bristning som syddes av läkare. Hon har haft besvär och har fått göra ett flertal operationer. Hon undrar vad som hände och vad som gick fel.
Vård och behandling Behandling	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Resultat	
Bevakning: Förlossning och eftervård	

Skrivelse	En kvinna anmäler att hon väntat i fyra månader på att få en ny bildtelefon
Akutsjukhus	En kvinna anmäler att hon väntat i fyra månader på att få en ny bildtelefon.
V1812-07838 Johan Karlsson	
Vård och behandling	
Behandling	Åtgärd: Förvaltningen kontaktade Alternativ telefoni och påtalade att anmälaren väntat i fyra månader på en ny bildtelefon. Därefter beställdes en ny bildtelefon åt anmälaren och man planerar ett hembesök hos henne.

Skrivelse	Utredning uteblev
Akutsjukhus	En man sökte vård på en akutmottagning vid akutsjukhus. Han hade kraftig huvudvärk och han var stundtals helt borta enligt hans beskrivning. Efter lång väntan tog han in för observation men skickades hem utan utredning. Några dagar senare blev han mycket sämre och kördes med ambulans till ett annat sjukhus där det konstaterades stroke.
V1812-07852 Minna Rimbe	
Vård och behandling	
Undersökning/bedömning	Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:	
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	

Skrivelse	Borttappat preparat
Akutsjukhus	En kvinna genomgick en operation vid ett sjukhus, en lymfkörtel plockades ut för att skickas för analys i utredning av cancer. Preparatet skickades enligt standardiserat vårdförlopp till ett laboratorium vid ett akutsjukhus samma dag. Därefter försvann dock preparatet och har inte kunnat hittas. Kvinnan undrar hur rutinerna ser ut kring provhanteringen, analysen var viktig då det handlade om att få veta om cancer spridit sig.
V1812-07866 Tua Myhrman	
Administrativ hantering	
Brister i hantering av prover/provsvar	Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:	
Cancer	

Skrivelse		Återkommande förseningar av leverans av cellgifter till patienter drabbade av cancer
Akutsjukhus		En man är mycket nöjd med sin cancervård. Mannen hyser stor beundran för personalen och är tacksam mot dem, men han vill framföra klagomål på den firma som ska leverera cellgifter. Flera gånger har den försenade leveransen orsakat problem för personal och patienter. Själv har mannen drabbats av småförseningar men han anser att verksamheten borde ställa omedelbara och hårda krav på leverantören för att cellgifterna ska levereras i tid. Åtgärd: Handläggning pågår.
V1812-07904	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel Cancer		

Skrivelse		Lång väntan på operation
Akutsjukhus		En kvinna väntade på en höft artros operation under längre tid och operationen ställdes in flera gånger. Till slutpåkostade hon operationen helt själv och anser nu att hon skulle inte ha behövt bekosta sin operation privat.
V1812-07956	Minna Rimbe	
Vård och behandling Behandling		

Skrivelse		Brister kring vårdflöde och omvårdnad
Akutsjukhus		En man som genomgått en höftoperation vid ett sjukhus i annat landsting, efter en fallolycka, transporterades till akutsjukhus i Stockholms läns landsting för fortsatt vård. Mannen anlände till akutmottagningen vid ett akutsjukhus där han skrevs in och placerades att vänta på en brits med sina tillhörigheter. Under tiden på akuten upplevde mannen att han blev nonchalerad och osynliggjord av personalen. Ingen frågade om han hade ont, var hungrig eller behövde hjälp att gå på toaletten. Efter ett par timmar informerades han om att han skulle åka till en annan vårdinrättning istället och efter ytterligare flera timmars väntan kunde mannen resa vidare med lämpligt fordon. Mannen undrar varför han först utlovades en vårdplats när den inte kunde garanteras och han undrar över den bristande omvårdnaden och varför han först erbjöds vanlig taxitransport från sjukhuset när han transporterats dit liggande efter operationen.
V1812-07957	Tua Myhrman	
Vårdansvar Vårdflöde, processer		
Omvårdnad Personlig omvårdnad		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Skrivelse	Väntetid och behandling på akutmottagning
Akutsjukhus V1812-07971 Catarina Cassel Rydholm	En gravid kvinna med symtom sökte gynekologisk akutmottagning. Enligt anmälaren fick hon vänta länge i väntrum. De upplevde att alla andra fick gå före. Anmälaren beskriver brister i vård, behandling och bemötande.
Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling	
Kommunikation Bemötande	
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	

Skrivelse	Hånad och bristande behandlad
Akutsjukhus V1812-07982 Tua Myhrman	En nu avliden kvinna som inkom med svåra smärtor till akutmottagningen på ett akutsjukhus blev nonchalant och illa bemött. Kvinnan hånades och möttes av nedlåtande kommentarer från sjuksköterska och läkare enligt kvinnans mamma som hör av sig till förvaltningen. Kvinnan fick ingen smärtlindring som hjälpte och hennes provsvar såg inte bra ut, men eftersom hon kände sig illa behandlad ville hon inte stanna kvar på sjukhuset. Kvinnan avled några månader senare och mamman menar att om dottern inte blivit så hånad och tappat förtroendet för sjukhuset hade hon kunnat få rätt vård i tid.
Vård och behandling Undersökning/bedömning	
Kommunikation Bemötande	Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	

Skrivelse	Bristande utförd operation och omhändertagnade vid komplikation
Akutsjukhus V1812-08009 Anna Arengård	En kvinna opererades på ortopedklinik på akutsjukhus för borttag av benutväxter på ena låret. Några veckor efter operationen fick kvinnan oerhörda smärtor. Hon åkte då in till akutmottagningen på samma akutsjukhus och de genomförde en undersökning med röntgen. Denna visade ingenting och kvinnan skrevs ut med smärtstillande tabletter. Efter ytterligare tre dagar med samma smärta, återkom kvinnan till akutsjukhuset. Först då gjordes en ultraljudsundersökning och man kunde konstatera flera blödningar i benet på grund av vassa utskott som operatören lämnat kvar samt flera blodproppar.
Vård och behandling Behandling	
Vård och behandling Undersökning/bedömning	
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	

Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-08010 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Kommunikation Delaktig Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fick vänta 21 timmar på akutmottagning för åtgärd som inte utfördes En man remitterades till akutmottagning för att genomgå ett mindre ingrepp. Mannen fick vänta 21 timmar innan han fick träffa läkare men borde ha fått tydligare information från sjuksköterskorna gällande den långa väntetiden anser han. När han väl fick träffa läkare utfördes inte ingreppet akut utan han fick återkomma nästa dag för att då få besked om att ingreppet inte utfördes på sjukhus utan han remitterades till en annan specialistläkare. Mannen menar att det egentligen inte är sjukhusets fel att han remitterades fel från en vårdcentral, men personalen borde tidigare ha kontaktat kirurgkliniken för att förvissa sig om att mannen skulle få ingreppet utfört. Han anser också att väntetiden är förfärligt lång och att denna långa väntetid inte ens existerar i utvecklingsländer runtom i världen. Mannen önskar ersättning för fysiskt och psykiskt lidande för den långa väntetiden och för att ha varit utan mat och dryck under dessa timmar. Mannen var dessutom tvungen att avboka ett viktigt möte på jobbet som han förberett i tre månader. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-08012 Tua Myhrman Resultat Resultat Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Felaktigt utfört ingrepp och bristande information En man som i samband med en canceroperation genomgick en biopsi vid ett akutsjukhus för ett antal år sedan fick veta efteråt att den utförts felaktigt. Han fick ingen övrig information än att den utförts på fel sätt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-08017 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	På grund av journalspärr kan remitterande vårdgivare inte se remissvar En kvinna anmäler att hennes vårdcentral, på grund av att hon lagt in en journalspärr vid en akutsjukhusklinik, inte kan ta del av remissvaret från kliniken dit remissen skickats. Detta trots att hon samtycker till att vårdcentralen får se remissvaret. Detta försämrar patientsäkerheten drastiskt, menar kvinnan. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-08044	Anna Arengård	Patienten känner sig otrygg En kvinna upplevde sig otrygg i vårdsituationen vid inläggning på akutsjukhus. Läkarna diskuterade olika strategier framför patienten vilket gjorde henne osäker. Hon hade velat att de talade utan hennes närvaro. De ville även flytta henne till en annan avdelning. Även detta gjorde kvinnan otrygg så hon inte känner personalen där. Flytten blev inte av. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Delaktig		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-08046	Mats Haapanen	Nekad vissa behandlingar Anmälaren lider av svår cancersjukdom i lungan. Hon har genomgått påfrestande behandling. Hon har dock blivit nekad immunterapi och hon undrar nu varför. Hon undrar också varför hon inte har blivit erbjuden samtalskontakt och second opinion beträffande sjukdomen - diagnos och behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Cancer		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-08051	Tua Myhrman	Nonchalant bemött och ingen uppföljning av prover En nu avliden kvinna bemöttes nonchalant av läkare vid ett akutsjukhus enligt kvinnans mamma som hör av sig till förvaltningen. En läkare ska ha sagt att kvinnan bara fantiserade och trodde att hon hade ont och att det var psykiskt. Sjuksköterskor uppmärksammade att kvinnan hade sår på benen, men läkarna tog ingen notis om detta enligt mamman. När kvinnan slutligen bad om att prover skulle tas av såren visade det sig att hon behövde antibiotikabehandling. Kvinnans mamma har också synpunkter på att blodprover togs rörande levern som visade att något var fel, men detta följdes inte upp. Kvinnan avled några månader senare och mamman menar att om hon inte blivit hånad och illa behandlad av personal, vilket ledde till att hon inte hade något förtroende för vården, så hade hon kunnat få rätt vård i tid.
Kommunikation Bemötande		
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-08052	Emma Lagerholm	Ange rubrik
Övrigt Övrigt		

Skrivelse		Bristande vård och kommunikation i samband med förlossning
Akutsjukhus		En kvinna genomgick en förlossning som var långdragen och som mot slutet blev stressig. Kvinnan upplevde att hon hade kontroll och fokus under förlossningens gång på dagen, men när personalen bytte till nattskiftet blev situationen stressig och kvinnan fick ingen vägledning. Kvinnan drabbades av panik eftersom personalen tvingade kvinnan att krysta trots att hon inte hade några krystvärkar. Kvinnan blev också smärtlindrad med lustgas som påverkade hennes trötthet. Barnet förlöstes normalt, men när moderkakan lossnat började kvinnan blöda kraftigt. Personalen fick då akut köra kvinnan till operation. Kvinnan hade aldrig varit så rädd i hela sitt liv och hon trodde att hon skulle dö. När hon sedan vaknade upp efter operationen låg hon helt ensam med slang i näsan och nålar i båda armarna. Hon försökte påkalla uppmärksamhet och till slut kom en sjuksköterska fram och tillkallade läkaren. Kvinnan fick veta att hon förlorat 3,5 liter blod. Kvinnans man kom sedan till uppvaket med den lilla dottern och beskrev att han också lämnats ensam i förlossningsrummet med dottern och ingen hade förklarat vad som hände. Efter fyra blodtransfusioner, morfindropp och annan smärtlindring skrevs kvinnan ut på den tredje dagen. Upplevelsen har påverkat kvinnan genom att hon nu också är rädd för att vid eventuella kommande graviditeter ska samma sak hända igen.
V1812-08054	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Delaktig		
Bevakning:		
Förlossning och eftervård		

Skrivelse		Bristande resultat
Akutsjukhus		En kvinna som opererats i samband med en axelskada på akutsjukhus har bland annat synpunkter på väntetider, bristande information och den metod som använts. Kvinnan har idag stora besvär och har via en second opinion fått veta att sjukhuset borde ha använt en annan metod. Hon väntar nu på en ny operation. Kvinnan fick dessutom vänta i 9 dagar på den akuta operationen på grund av att de först skulle beställa en protes, platsbrist och på grund av bristande informationsöverföring inom vården. Kvinnan fick dessutom en komplikation vid operationen med en inklämd nerv som gör att hon har en nervskada idag och inte kan använda handen så om tidigare. I utskrivningsrapporten framkommer många felaktigheter.
V1812-08056	Anna Arengård	
Resultat		
Resultat		
Tillgänglighet		Åtgärd: Handläggning pågår.
Väntetider i vården		

Skrivelse		Olovlig journalläsning
Akutsjukhus		Enligt anmälaren har det förekommit olovlig journalläsning.
V1901-00012	Mats Haapanen	
Patientjournal och sekretess		
Bruten sekretess/dataintrång		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0609850 Anna Arengård Vård och behandling Resultat Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		Resultat efter operation En man med tumör i hjärnan opererades på akutsjukhus då både syn och hörsel hade påverkats negativt. Mannen blev dock efter operationen förlamad i hela vänster kroppshalva. Han är okontaktbar och liggandes i säng. Anhöriga vill veta vilka läkare som är ansvariga för operationen och eftervården, vad som har gjorts och i vilket syfte, samt vilken riskbedömning som gjordes inför ingreppet. Anhöriga är bedrövade över att mannen inte återhämtar sig. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0612834 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018		Fysisk vårdskada ej psykisk diagnos En kvinna har synpunkter på den bedömning en läkare gjorde, vid en specialistmottagning på ett akutsjukhus. Den medförde att anmälaren inte blev emottagen vid enheten. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0613154 Moses Hadi Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		Omvårdnad och medicinering En kvinna har synpunkter på dålig omvårdnad vid ett sjukhus. Hon anser också att hon har fått felaktig medicin och olika medicinlistor. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0616750 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Anna Arengård	Får ej förnyelse av läkemedel En ung man drabbades vid en dykolycka av frakturer i nacken. Mannen är mycket nöjd med läkaren som opererade. Därefter fick han en ny läkare vid specialistmottagning på akutsjukhus som ordinerade smärtlindrande preparat. Denna läkare slutade dock, utan att mannen tilldelades någon ny läkare. När anhöriga ringde mottagningen för att meddela att preparaten var slut, blev de bristande bemötta. Det fanns ingen ny läkare att tillgå just då och de menade att han fick vänta, utan läkemedel, till återbesök hos en ny läkare. Mannen har träffat en fysioterapeut som rekommenderade honom att byta ut den ställning han bar för att fixera nacken till en mindre nackkrage. Detta skedde utan återkoppling. Mannen märkte att detta inte fungerade. Men när han ville komma i kontakt med fysioterapeuten hade denna gått i pension och ingen ny tilldelats. Frakturen har glidit isär och vården hoppas på att det går att undvika en steloperation. Om så blir fallet kan mannen inte köra bil och arbeta med det han gör, vilket får livsavgörande konsekvenser. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0619357 Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemötande från narkosläkare En äldre kvinna som var medvetslös fick besök av narkosläkaren inför ett ingrepp på akutsjukhus. Kvinnans make och dotter satt vid hennes säng. Han uppträdde burdust och högljutt och svarade inte på några frågor som de anhöriga hade. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0620349 Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Mats Haapanen	Bristfällig information Anmälaren fick bristfällig information om avgift. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0622149 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Omvårdnad Logi/sängplats Bevakning: Cancer		Bristfällig behandling och bristfälligt omhändertagande Cancersjuk man fick inte hjälp med andningen. På grund av platsbrist tvingades han ligga i kallt rum. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0622550 Anna Arengård Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå		Remiss skrevs aldrig, frakturen läkte fel En tonåring bröt armen och armen gipsades. Därefter gavs information om att han skulle kallas till uppföljning av ortopedspecialist för barn. Ingen kallelse kom dock. Akutsjukhuset hade glömt att skriva remissen. På sjukhuset fick familjen endast se de röntgenbilder där frakturen såg ut att ligga bra. Att sjukhuset konsulterat annat sjukhus fick de inte heller veta. Hade familjen haft vetskap om att frakturen på andra bilder inte såg lika fin ut och att läkarna tyckte att det krävdes konsultation, hade de reagerat tidigare på att de inte blev kallade för uppföljning. Av denna anledning gick veckorna och armen läkte ihop snett, vilket påverkar pojkens rörlighet. Operation kan bli aktuellt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0623857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig		Ingen återkoppling från vården efter provsvar En kvinna genomgick gynekologisk provtagning i specialistvården, det dröjde mycket lång tid innan hon fick osäkra svar på proverna. Det gjordes kompletteringar, men fortfarande var svaret inte helt klart. När hon sedan fick information om att det bästa är att genomföra ett operativt ingrepp var hon mycket tveksam till det, hon litade inte på informationen. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0631472 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Information Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Föräldrarna får ingen återkoppling gällande obduktion Ett spädbarn föddes med en sjukdom som gjorde att han avled vid endast några månaders ålder. Föräldrarna hade förstått att läkarna gjorde sitt bästa. Föräldrarna gav också samtycke till en obduktion av barnet för att se om något svar från denna skulle kunna hjälpa till i forskningen kring sjukdomen och att andra barn med denna sjukdom skulle kunna räddas. Trots att det nu gått mer än två år sedan deras spädbarn avled, har inte någon läkare kontaktat familjen och återkopplat resultatet från obduktionen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0631674 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande kontinuitet i behandling En transkvinna har synpunkter på att hon blir påverkad av en upphandling som har gjorts inom landstinget gällande hårborttagning. En specialistmottagning vid ett akutsjukhus ska ta över behandlingarna men kan inte säga när det går att boka tid till detta. Behandlingen är otroligt viktig för henne som en del av hennes könsbekräftande behandling och hon anser det oacceptabelt att sjukhuset tar över en behandlingsform de inte kan erbjuda vid ett övergångsdatum. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0632450 Anna Arengård Kommunikation Information Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Väntar länge på information, felaktig information, hygienbrister mm En man inkom till akutsjukhus med ett allvarligare benbrott. Sjukhuset var fullbelagt och mannen placerades därför avsides i ett rum ej avsedd för patienter. Mannen blev satt på fasta då operation planerades. Denna blev dock inställd och framflyttades ett dygn. Efter operationen fick han vänta i 1½ dygn innan han fick besked om hur operationen gått. Detta berodde på att avdelningen endast hade en läkare. Då mannen initialt inte kunde gå på toaletten kissade han i en flaska. Denna flaska tömdes inte av personalen. Vid nån tidpunkt hade han två fulla flaskor bredvid sängen. Rummet han låg på var smutsigt av damm och toaletten var inte städad på gammal avföring. Vid utskrivning hade sjukhuset svårt att beställa sjuktransport varpå mannen beställde en egen taxi. Mannen fick hjälp ut till taxin i rullstol. Rullstolen saknade benstöd och mannen fick därav mycket värk i benet. Då han var barfota bad han personalen om att ta fram hans skor som var nedpackade. Detta ignorerades och mannen fick hoppa barfota i regnet den sista biten. Taxin fick han betala själv. Med sig fick han ett informationsblad med telefonnummer dit han skulle ringa och boka en tid för omgipsning efter helgen. Numret var dock inte korrekt och mannen fick själv ringa runt för att ta reda på vart han skulle. Byte av gips planerades, på grund av denna försening, först ett dygn senare vilket kan leda till komplikationer. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		BB personal missat infektion hos nyförlöst
Akutsjukhus		En kvinna vårdades på BB-avdelning efter ett planterat kejsarsnitt. Hon fick feber och frossa men skickades hem utan kontroll. Hon fick söka akutmottagning och hade förhöjda infektionsprover. Brister i kontroll av sår och glömt bort ordinerade läkemedel.
V1810-0632670	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Behandling		
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		
Förlossning och eftervård		

E-post -> Skrivelse		Ej tagen på allvar
Akutsjukhus		En man som tidigare råkat ut för vårdskada med nervpåverkan har nu stora smärtor. Mannen blir inte tagen på allvar och upplever att han förutfattat behandlats som en narkoman.
V1810-0633250	Anna Arengård	
Kommunikation		
Ej lyssnad till		Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdgivaren framkommer en beklagan över att anmälaren upplevt sig bristande bemött. Den medicinskt ledningsansvarige har försökt att nå anmälaren via telefon, dock utan resultat. De kommer att kalla patienten till en annan läkare på anmälarens önskemål. Anmälaren har meddelat att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		

E-post -> Skrivelse		Brister i informationsöverföring
Akutsjukhus		Patienten led av cancersjukdom och erhöll vård i livets slutskede. Det brast emellertid i informationsöverföringen mellan olika vårdgivare vilket skapade problem för patienten och anhöriga.
V1810-0634949	Mats Haapanen	
Vårdansvar		
Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Cancer		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0635079 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Yttrande sent P2 2018	Lång väntan på akutmottagning En multisjuk man med nedsatt immunförsvar sökte vård på en akutmottagning pga. blodförgiftning, Han togs in snabbt och var klar för flytt till vårdavdelning relativt snabbt men plats saknades på vårdavdelningen. Han fick vänta totalt 24 timmar före vårdplats kunde ordnas. Han anser att det är riskabelt för en person som har nedsatt immunförsvar. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0635257 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Stroke uppmärksammades inte vid akutbesök En man som tidigare haft stroke åkte till akutmottagning då han hade symtom på känselbortfall. Undersökning med skiktröntgen visade inget anmärkningsvärt och han åkte hem. Några dagar senare åkte han in igen och då visade det sig att han haft två stroke och läkare upptäckte ett medfött hjärtfel. Mannen ifrågasätter undersökningen vid det första akutbesöket. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef förklarades varför undersökningarna inte påvisade någon pågående stroke utan endast en stroke från tidigare. Man avvaktade det besök på vårdcentralen som mannen hade några dagar senare. Anmälaren är upprörd då han inte nöjde sig med svaret utan tog sig till annan akutmottagning där man konstaterade en pågående stroke och också vid en fördjupad undersökning ett hjärtfel som troligtvis orsakat samtliga tre blodproppar. Mannen har skrivit ett genmäle som han vill ha bifogat till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0636949 Mats Haapanen Vård och behandling Resultat Vård och behandling Diagnos	Synpunkt på operation Anmälaren har synpunkt på operation. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0637870 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Resultat	Brister i diagnos ledde till onödig operation En ung kvinna gjorde en operation där förväntat fynd inte hittades trots att detta syntes på röntgen som gjorts tidigare. Anmälaren anser att en mer noggrann undersökning borde gjorts innan med hänsyn till hennes sjukhistorik och att operationen gjordes i onödan. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0637957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Fraktur i foten läkte inte En man skadade foten, fraktur konstaterades och han fick gipsbehandling under 8 dagar. Sedan togs gipset bort och mannen fick instruktioner om att börja belasta foten, men det gjorde väldigt ont. Efter två månader återkom mannen till vården, efter röntgenundersökning konstaterades att frakturen fortfarande var oläkt. Mannen ifrågasätter hanteringen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0638050 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Bristande tillgänglighet till operation av finger En kvinna skadade sitt lillfinger i ett fall. Vården undersökte fingret med röntgen och kunde konstatera att senan gått av. Akutsjukhuset skulle höra av sig med en operationstid. Kvinnan kallades senare för operation och förberedde sig på alla sätt och åkte in till akutsjukhuset. Först då fick hon besked från operatör att det gått för lång tid från skadetillfället. Hade hon fått sitt finger opererat omedelbart hade hon inte fått några men. Nu kan de komma sig att hon får bestående värk och att man då måste steloperera fingret för smärtlindring. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0638849 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Uppföljande behandling upphörde Anmälaren hade kontakt med kirurgin vid sjukhus med anledning av knöl på ryggen. Läkare bedömde att behandling skulle genomföras. Kallelse skulle skickas. Men anmälaren hörde inte vidare av vårdgivaren. Hon försökte under en längre tid att upprätta kontakt, men hon hänvisades runt. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0638972 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Lång väntan och bristande omvårdnad på akutmottagning En kvinna drabbades av sjukdom när hon var på en semesterresa i Sydeuropa. Initialt vårdades hon där på sjukhus och flögs sedan med ambulansflyg till ett akutsjukhus för fortsatt vård i Sverige. Vid ankomsten fick hon ligga på akutmottagningen i 12 timmar innan hon fick träffa en läkare. Hon låg på en smal brits med sin resväska därpå. Flera gånger försökte hon ringa på klockan och påkalla uppmärksamhet. Vid ett tillfälle tog det 15 minuter innan någon personal kom. Hon bad om att få filt och något att äta och dricka. Hon fick ett lakan och lite te och smörgås, då hade hon inte ätit på 15 timmar. Kvinnan kände sig otrygg och fick ont i ögonen av det starka ljuset i akutrummet. Kvinnan undrar om det inte finns ett bättre sätt att koordinera ankomst till sjukhus för utomlandsvårdade patienter än att låta dem ligga så länge som hon fick göra, totalt väntade hon 18 timmar innan hon överfördes till en vårdavdelning på sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0642849 Mats Haapanen Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Olika besked om diagnos Anmälaren fick först beskedet att hon led av allvarlig cancersjukdom. Sedan gav olika läkare olika besked, även att hon inte led av cancersjukdom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0643480 Daniela Carlsson Omvårdnad Personlig omvårdnad Kommunikation Bemötande	Hudskada i samband med omvårdnad och dåligt bemötande Man var inneliggande på ett akutsjukhus och under vistelsen där fick han hjälp med omläggning av sin stomi. Omläggningen utfördes inte korrekt och mannen fick en hudskada. Mannen påtalade för vårdgivaren att omläggningen inte utfördes korrekt och blev då bemött på ett negativt sätt. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0647870	Catarina Cassel Rydholm	Brister i bemötande och vård vid läkarkontakt En anmälare upplevde dåligt bemötande och oförsiktig undersökning utan föregående information av specialistläkare på sjukhuset.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då ingen skriftlig anmälan inkommit inom överenskommen tid.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0649480	Daniela Carlsson	För tidig utskrivning från akutsjukhus Patient opererad för infekterad blindtarm blev utskriven för tidigt vilket resulterade i att hon fick söka akut vård kort efter utskrivning. Kvinnan kunde varken tömma blåsan eller tarmarna vid utskrivningen.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Yttrande sent 2018		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0650280	Daniela Carlsson	Inställd operationstid relaterad till flytt av operationsavdelning En kvinna hade fått operationstid i oktober men på grund av omorganisering på akutsjukhuset blev den framflyttad.
Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0652779	Minna Rimbe	Flytt mellan sjukhusen En man blev skickat från ett akutsjukhusets akutmottagning för inläggning till ett annat akutsjukhus. Han hade över 40 graders feber och han kände sig svag. Han skickades med sjukresa. Taxin släppte av honom vid fel mottagning ca 10 minuter från akutsjukhuset. Han fick gå i mörker i regnet och hade svimmat av på vägen. 10 minuters promenad hade tagit över 2 timmar för honom.
Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Yttrande i tid P2 2018		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0654280 Omvårdnad Logi/sängplats	Daniela Carlsson	Patient placerad vid reception på grund av platsbrist på akutsjukhus Patient fick ligga vid en reception under två dygn på en avdelning. Anledningen var att det rådde platsbrist på akutsjukhuset. Vid receptionen blåste det kall luft från ventilationen. Signalknappen fungerade inte när patienten skulle påkalla hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0655179 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Minna Rimbe	Utebliven operation En man skulle kallas för en gråstarrsoperation och efter sex månader hörde han av sig till sjukhuset varför han inte hade fått någon kallelse. Han kontaktade kliniken och fick svar att sjuksköterskan skulle prata med läkaren och sedan skulle han få en kallelse. Det fick en månad och ingen hade hört av sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen kontaktar sjukhuset som meddelar att kallelse ordnas till patienten. Ärendebevakning under en månad i fall anmälaren återkommer igen.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0655572 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Sari Kokkonen Nassef	Oklarheter kring bukoperation En kvinna genomgick en bukoperation. Enligt läkaren som opererade sattes ett nät in i bukväggen för att förhindra fortsatta besvär. Kvinnan hade dessutom gått ned i vikt och behövde operera bort överflödig hud. Läkaren sa att hudoperationen inte skulle göras där och då, utan kvinnan fick söka en annan specialistklinik och bekosta den operationen själv. Efter den senaste operationen sa den läkaren att det inte fanns något nät inopererat i bukväggen. Eftersom kvinnan haft liknande besvär som innan den första operationen vill hon nu veta om det verkligen inte sattes in något nät, dock står i journalanteckningar att ett nät ska vara inopererat. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0656470 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Resultat Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård och behandling av gravid kvinna i slutet av graviditet-fostret dog En gravid kvinna i slutet av graviditeten sökte vård på förlossningen. Hon hade allvarliga symtom men skickades hem på grund av platsbrist. När hon kom in dagen efter hittades inte fostrets hjärtljud. Hon födde sitt döda barn men fick flera komplikationer efteråt. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0656780 Kommunikation Information	Daniela Carlsson	Bristande kommunikation vid tidsbokning Man fått remiss för undersökning av hjärtat på akutsjukhus. Patienten bekräftar tiden han fått men när patienten kommer till avdelningen får han besked att tiden avbokats av okänd anledning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0657580 Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Vård och behandling Behandling	Daniela Carlsson	Skickas runt till olika instanser utan att få hjälp Kvinna med smärtproblematik i en axel har försökt få hjälp med sin smärta under en längre tid men upplever att hon bara skickas runt till olika vårdgivare utan att få den hjälp hon behöver. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0658372 Kommunikation Information Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Sari Kokkonen Nassef	Får inget svar på magnetkameraundersökning En man har genomgått en magnetkameraundersökning och har efter några månader ännu inte fått något svar från läkaren om hur undersökningen utfallit. Mannen har kontaktat mottagningen och diskuterat med kontaktsjuksköterska om detta men fortfarande har det inte blivit någon återkoppling från läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0659050 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Anna Arengård	Utebliven behandling ledde till deformiteter i händer En man fick inte tillräckligt snabb hjälp vid inflammatoriska skov i fingrarna, vilket ledde till bestående deformiteter. Mannen ringde och sökte sin läkare som skulle återkomma, men glömde att ringa upp. Mannen bad senare om att få komma till handkirurg, för eventuell korrigering av sina felställningar, vilket han nekades till. Han fick inte heller komma till smärtrehabilitering så samma läkare inte tyckte det var någon ide. Mannen bytte klinik och blev remitterad till handkirurg och till smärtklinik. Handkirurgen ifrågasatte varför han väntat så länge och inte remitterats tidigare. Mannen har fått en led stelopererad. Den långa sjukdomsperioden har påverkat både mannens yrkesliv och privat. Mannen hade även problem med smärtor i ryggen, vilket hänvisades till hans reumatiska diagnos. Det visade sig senare att han hade gallsten samt brusten gallblåsa, något som hade gått att åtgärda flera år tidigare. Anmälaren känner sig felbehandlad och är både ledsen, arg och förödmjukad. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0659669 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Intyg Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Problem med tillgänglighet, intyg och läkemedel En kvinna hade problem att få kontakt med sin läkare vid ett akutsjukhus gällande intyg till försäkringskassan och läkemedelsbehandling. Kvinnan, som har flera diagnoser, menar att det alltid är mycket svårt att få tag i läkaren och att det krävs åtskilliga telefonsamtal genom sjuksköterskor för att viktiga intyg ska kunna hanteras. Telefontillgängligheten är bristande och kvinnan får ringa varje dag för att påminna om sina önskemål. Hon är insatt på flera läkemedel och har drabbats av biverkningar av dessa vilket hon också behöva diskutera med läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0662872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling	Missfärgning av huden efter järndropp En kvinna ordinerades ett järndropp. Infarten till blodbanan sprack och orsakade att järndroppet läckte in i vävnaden. Huden är efter flera veckor fortfarande missfärgad. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0663169 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå	Avdelning hade inte rätt insulin En kvinna blev inlagd på akutsjukhus på grund av en akut operation. Kvinnan, som är insulinbehandlad diabetiker, hade med sig en penna med sitt ordinarie insulin till akutmottagningen men det tog slut under väntetiden där. När kvinnan lades in på avdelning gick sjuksköterskor vid två tillfällen igenom hennes läkemedelista och hon informerades om att hon skulle få de mediciner hon behöver från sjukhuset. Trots detta visade det sig att kvinnans långtidsverkande insulin inte fanns på avdelningen och hon informerades om att hon själv, sju timmar efter operationen, skulle besöka sjukhusets apotek för att köpa det. Kvinnan hade ont och kände sig osäker på om hon skulle klara det. Efter att hon först nekats att få hjälp av medföljande personal ringde hon istället en närstående som fick lämna sitt arbete för att komma och hjälpa till. Kvinnan menar att det var skrämmande och otryggt att inte få den medicin hon är i behov av och hon fick själv informera och förklara för personalen vikten av att blodsockret ligger bra och att hon sköter sin sjukdom, eftersom det påverkar blödning och läkningsprocess. Efteråt har kvinnan upptäckt att en journalanteckning rörande händelsen är felaktig och hon vill att det korrigeras. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0667354 Moses Hadi Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel		Kommunikation och information En kvinna framför att en läkare har varit mycket sparsam med att lämna information samt att svara på hennes makes medicinska frågor. Läkaren var dessutom otrevlig och bad familjen vara tyst och svara endast på hans frågor. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0670249 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning		Avvisad från undersökning Ung kvinna blev undersökt och remitterad till specialistmottagning vid sjukhus med anledning av knölar i brösten som oroade henne. Hon missuppfattade datum för undersökning vid sjukhuset och då hon kontaktade sjukhuset för att boka ny tid blev hon avvisad. Hon kände sig förminskad och nonchalerad. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0673169 Tua Myhrman Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018		Ifrågasätter patientavgift En man som opererats drabbades av att han fick ont och att förbandet blött igenom ett par timmar efter operation. Han uppsökte sjukhuset men den personal som behandlat honom hade gått hem och han hänvisades till akutmottagningen. Där beskrev han sitt besvär för receptionisten och blev snabbt omhändertagen, omplåstrad och hemskickad. Efteråt fick han en faktura hem på fyra hundra kronor vilket han inte informerats om. Mannen tycker inte att han ska betala för detta då han var nyopererad, var orolig för att stygnen gått upp och inte hade något annat val än att vända sig till akutmottagning. Han menar att han framförallt inte blev informerad om kostnaden och blev överraskad över fakturan. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0678270	Catarina Cassel Rydholm	Oklarhet i information och läkemedelsbehandling En kvinna åkte till förlossningen och fick av barnmorskan en tablett med information om att det var smärtlindring. Kvinnan blev hemskickad för vila. Hon fick efteråt veta att den andra tabletten hon fick var ett läkemedel som fick värkarna att avstanna. I journalen står enligt anmälaren att det enbart är smärtlindring hon fått. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Förlossning och eftervård		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0679979	Minna Rimbe	Tolk behov En kvinna sökte vård på akutsjukhusets akutmottagning. Hon kunde inte förstå vad läkaren sa och kvinnan sa till läkaren att hon skulle behöva en finsktalande telefontolk. Ingen tolk ordnades och hon gick från sjukhuset i ovisshet om vad som hade sagts. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Yttrande i tid P2 2018		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0680779	Minna Rimbe	Trycksår En kvinna dog i februari i år. Hon var multisjuk och hon fick ett stort trycksår på ryggen när hon vårdades på vårdavdelningen på ett akutsjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0683850	Anna Arengård	Bristande information och dialog med föräldrar Föräldrar till en son med en fraktur, upplever bristande råd och stöd inför en utlandsresa. Det som gavs från vården var förmaningar. Det var ett trauma vid själva olyckan och innan benet var tillrättalagt och gipsat. Sedan oro för svampinfektioner och inget stöd från sjukvården under resan innebar ytterligare oro. De var sedan dåligt förberedda på vad som skulle ske och hur handen skulle se ut efter borttag av gips. Föräldrarna, som fick googla all information, saknade information och förberedelse, men även stöd i rehabiliteringen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Delaktig		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0684870	Catarina Cassel Rydholm	Fördröjd diagnos på akutmottagning En kvinna sökte akutmottagning med buksmärta och blödning. Det tog flera besök innan rätt diagnos ställdes och kvinna opererades.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Yttrande inkom från patientområdeschef graviditet och förlossning. Hon beklagar att vården inte blev optimal hos dem. Patientområdeschef beskriver de undersökningar, provtagningar och bedömningar som gjordes under de tre besök anmälaren gjorde. En diagnos misstänktes av en läkare men avfärdades därefter av två andra läkare. Den diagnosen är mycket ovanlig och enligt läkaren hade det varit bättre om den diagnosen ställts vid det tredje besöket på mottagningen. En del av den information som ges till patienterna skrivs inte in i journalen. Hon beklagar återigen händelseförloppet och anmälaren är välkommen att höra av sig vid ytterligare frågor. Anmälaren har tagit del av yttrandet och nöjer sig med svaret. Hon vill att ärendet avslutas.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0684949	Mats Haapanen	Åtgärdade inte hudförändring Anmälaren blev remitterad till specialistmottagning för att åtgärda två hudförändringar. Vid specialistmottagningen upplevde anmälaren att dessa hudförändringar åtgärdades, det påstod också läkaren att hon gjorde under behandlingen. Senare visade det sig att ena märket inte var åtgärdat. Nu hänvisas hon till att bekosta åtgärder på egen hand. Åtgärd: Under pågående handläggning meddelade anmälaren att vårdgivaren kontaktat henne för att åtgärda hudförändringen. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0687750	Anna Arengård	Bristande resultat efter handledsfraktur En kvinna uppsökte akutmottagning på akutsjukhus med en fraktur i handled. Benbrotten felbehandlades och fortfarande ett halvt år senare har kvinnan bristande funktion och smärta i handleden. Samma vårdgivare har erbjudit en omfattande operation som ska ske inom kort. Kvinnan tror att behandlingen utfördes av oerfarna sjuksköterskor och läkare. De upplevdes nervösa. Handen drogs rätt men utan föregående smärtlindring. Gipsas sattes fel och fick omgipsas. Kvinnan har konsulterat en annan läkare i annat land som menar att en sena är av. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Resultat		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0687877 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Vårdpersonal utbrast sekretessbelagd information i väntrum En kvinna med hepatit C sökte akut vård och när hon skulle anmäla sig i luckan utbrast personalen högt och tydligt att kvinnan har hepatit C. Kvinnan blev mycket illa till mods över bemötandet. Åtgärd: I yttrandet framgår att ärendet i avidentifierad form har tagits upp i medarbetargruppen och man har poängterat vikten av att hålla på sekretess samt ett bra bemötande för alla patienter. Man kommer ha ökad uppmärksamhet på liknande situationer i framtiden och man jobbat aktivt med olika förbättringsområden gällande receptionen.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0689470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Bevakning: Förlossning och eftervård	Vård, behandling och kommunikation vid förlossning En kvinna har synpunkter på brister i vård, behandling och kommunikation i samband med hennes förlossning på sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0690157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Bristande utredning av knäsmärta En kvinna med kroniska ledbesvär står i kö för operation av sitt knä på ortopedisk klinik vid akutsjukhus. Operationen bedöms som komplicerad vilket innebär att det är ett fåtal ortopeder som kan genomföra den. Tyvärr har det resulterat i att väntetiden för operation är väldigt lång vilket gör kvinnan besviken och bekymrad. Hennes man är dement och hon har svårt att hjälpa honom tillrätta i hemmet. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0690970	Catarina Cassel Rydholm	Oempatiskt bemötande och vårdslös undersökning hos specialistläkare En kvinna som var hos en specialistläkare upplevde ett icke empatiskt bemötande och en vårdslös undersökning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0693249	Mats Haapanen	Flyttades inom sjukhus trots allvarligt hälsotillstånd Anmälaren har synpunkter på att patient flyttades inom sjukhuset trots patientens allvarligt hälsotillstånd. Patienten avled på sjukhuset och anmälaren uppfattade att det rådde resursbrist inom sjukhuset. Patienten uppfattades vara utan kost och medicinering, även att han inte fick tillräcklig omvårdnad och lindring strax innan han avled. Åtgärd: Handläggning pågår.
Omvårdnad Logi/sängplats Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0694670	Catarina Cassel Rydholm	Brister i behandling och bemötande vid förlossning En kvinna upplevde brister i vård och bemötande i samband med hennes förlossning. Hon fick en komplikation och har kvarstående besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Resultat Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård		

E-post -> Skrivelse		Väntade nästan tre dygn på operation av en fraktur med fasta större delen av tiden
Akutsjukhus		En äldre kvinna med bruten höft fick vänta i nästan tre dygn på operation med fasta under större delen av den tiden. Kvinnan är smal och gick ned ytterligare i vikt under den tiden hon var inneliggande vilket ökade risken för komplikationer postoperativt.
V1811-0695280	Daniela Carlsson	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Omvårdnad		
Kost,nutrition		

E-post -> Skrivelse		Hårdhänt åtgärd av irriterad sjuksköterska
Akutsjukhus		En man genomgick hjärtundersökning på akutsjukhuset. Efter avslutad undersökning ryckte en sjuksköterska samtliga kablar från kroppen i ett ryck vilket gjorde ont. Anmälaren är förvånad över att den stressade sjuksköterskan lät sin frustration gå ut över honom.
V1811-0695457	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: I svaret från chef på enheten beklagades upplevelsen och de besvär anmälaren fick. Ett samtal har genomförts med ansvarig sjuksköterska som inte mindes händelsen men som i fortsättningen ska hantera elektroderna varsammare. Rutinerna har inte följts i detta fall. Anmälaren är mycket glad över svaret och har förhoppning om att patienter i fortsättningen slipper vara med om samma händelse. Ärendet avslutas.
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		

E-post -> Skrivelse		Får ingen hjälp för ovanligt tillstånd
Akutsjukhus		En kvinna har ett ovanligt tillstånd som troligtvis har att göra med en tidigare genomförd operation. Tillståndet yttrar sig som en allergi, men enligt specialistläkare är det ingen allergi och ingen mottagning vill hjälpa kvinnan. Kvinnan vill veta vilka rättigheter hon har och vad hon kan göra för att få rätt vård.
V1811-0697872	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vårdansvar		
Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten		

E-post -> Skrivelse		Problem efter operation
Akutsjukhus		En kvinna gjorde operation av handen. Kvinnan har drabbats av problem efteråt och behöver opereras på nytt, hon menar att det beror på dålig uppföljning och felaktighet kring skruvarna som opererades in i handen.
V1811-0698169	Tua Myhrman	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0703080 Daniela Carlsson Vård och behandling Diagnos Kommunikation Ej lyssnad till		Felaktig bedömning ledde till fördröjd diagnos och behandling En kvinna som genomgått en operation av bröstet och fått fel remiss för uppföljning kring detta. Kvinnan remitteras till andra instanser trots besvär. Det visar sig sedan att hon behövde göra ett ingrepp efter att rätt undersökning utförts. Kvinnan upplevde att hon inte blev lyssnad till och att det blev en fördröjning av diagnostik och behandling. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon/han accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0704179 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		Felaktiga uppgifter i journalen och nonchalant bemötande En kvinna sökte vård på ett akutsjukhus. Kvinnan upptäckte att journal visar att läkaren undersökte henne bara minuter efter hennes ankomst till akutsjukhuset. Enligt henne fick hon ligga helt utan att en enda person tittade till henne under natten och att hon fick vänta ca 7 timmar före bedömning av en läkare. En sköterska nekade henne hjälp med att gå på toaletten, samtidigt som hon påstår att jag terroriserat personalen med att ringa på klockan när hon fick ett nytt krampanfall. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0704349 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Cancer		Misstag under behandlingen, lång väntan Anmälaren lider av cancersjukdom som spridit sig över större delen av kroppen. Han anser att misstag begicks under behandlingen och att det tog för lång tid innan behandlingen påbörjades. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0710057 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Fick inte ordinarie läkemedel vid besök på akutmottagning En äldre man tillbringade många timmar på akutmottagning och fick under den tiden inte sina ordinarie läkemedel trots att dottern ringde och påminde om detta. Åtgärd: I yttrandet beklagas händelsen, anmälarens önskemål om pappans egenmedicinering lämnades till sjuksköterskan som inte har vidarebefordrat informationen till läkaren som är ansvarig för ordination. Anmälan kommer att tas upp på personalmöte i avidentifierad form för att repetera rutiner och diskutera egenmedicinering. Anmälaren är nöjd med det uppriktiga svaret, men vill påpeka att miss med medicinering skedde flera gånger under vistelsen på sjukhuset.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0713750 Anna Arengård Omvårdnad Personlig omvårdnad Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Vårdrelaterad infektion och inställd operation En man hade inkommit med ambulans till akutsjukhus. Hygienen var bristfällig och mannen drabbades av en blodförgiftning på grund av en vårdrelaterad infektion i en infart. Detta trots att både patienten och anhöriga tidigt påpekat att området såg rött ut. De möttes då av förklaringar att det inte var prioriterat och att infarten kanske skulle bort redan dagen efter. Vid ett annat tillfälle skickades mannen hem, utan att prover togs. Dagen efter fick mannen återkomma till akutsjukhuset och det visade sig då vara en infektion och operation inplanerades. Denna fick dock ställas in då läkaren gett för mycket glukos (mannen hade diabetes). Under vistelsen utvecklade mannen liggsår, han fick inte läkemedel mot blodpropp och komplikationer tillstötte (dränaget koagulerade) som gjorde att specialistsjuksköterska från intensivvården fick tillkallas. Utöver detta har patienten och anhöriga synpunkter på bristande bemötande och få resurser. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0715670 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Kommunikation Empati Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Felaktig hänvisning vid sjukvårdsrådgivning Ett barn med hög feber blev hänvisad till sjukhusets barnakutmottagning av sjukvårdsrådgivningen 1177 som anmälaren ringde till. De tog en taxi till akutmottagningen. Efter väntetid blev de rekommenderade att vända sig till vårdcentral. Barnet och anmälaren fick ett otrevligt bemötande utan empati. Vid besöket på vårdcentralen fick de en remiss åter till barnakutmottagningen där lunginflammation konstaterades. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0720670 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Väntetid på barnakutmottagning för okontaktbart barn Ett litet barn förlorade medvetandet och krampade. Vid kontakt med sjukvårdsrådgivningen fick anmälaren rådet att själv köra in till akutmottagningen. På akutmottagningen tog det mer än en timme innan någon tittade på barnet som fortfarande var okontaktbar. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0723657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Man avled efter bristfällig undersökning och utredning En man som genomgick utredning för barnlöshet avled hastigt och oväntat. Hans sambo menar att man inte utrett orsaken till mannens potensbesvär tillräckligt noggrant och på det sättet missat att mannen hade en hjärtsjukdom som han senare avled i. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0733150 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Diskriminering Diskriminering funktionshinder	Bristande tillgänglighet En döv kvinna fick en kallelse till en klinik på akutsjukhus. I kallelsen fanns kontaktinformation för henne att ringa för att besvara frågor till kliniken. Det fanns dock endast ett telefonnummer dit hon skulle ringa och lämna sitt nummer för att bli uppringd. Då kvinnan inte kan bli uppringd har hon inte samma möjligheter att kontakta kliniken som hörande. När kvinnan var på besök på samma klinik hade de ett kösystem med nummerlappar. Ingen skylt med aktuellt nummer fanns dock, varpå döva och hörselskadade inte visste när det var deras tur. Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av till förvaltningen inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0739870 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Skrivet om fel patient i journal En kvinna sökte gynekologisk akutmottagning. Kvinnan får en tid efter en kallelse till annan klinik då remiss ska ha skickats från tidigare besök. En sammanblandning verkar ha skett och anteckningar i anmälarens journal var felaktiga. Anmälaren har själv ringt till chef i vården som skulle göra en intern avvikelse och justera i journalen. Händelsen har orsakat oro och brist i tillit till vården hos anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0742150 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Information	Lång väntan på akutmottagning och ingen information En kvinna kom till en akutmottagning på akutsjukhus efter att vårdcentralen sänt henne på röntgenundersökning och de konstaterat att hon hade en fraktur i en tumme. Akutmottagningen hänvisade henne till närakut. Närakut hänvisar henne tillbaka till akutmottagningen. Där hände ingenting. Efter sju timmars väntan fick hon på begäran smörgåsar av en sjuksköterska. Kvinnan har diabetes. Efter ytterligare 1½ timme åkte kvinnan hem och åkte åter tillbaka till akutmottagningen dagen efter. Hon fick då omgående hjälp. Kvinnan ifrågasätter det långa väntandet på besked. Hon hade önskat information om att det skulle ta tid och att hon därmed kunde åka hem och återkomma nästa dag. Hon kritiserar även att hon inte fick mat och dryck förrän efter sju timmar. Kvinnan menar att detta är nonchalant. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0747677 Johan Karlsson Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Erbjöds en tidigare tid om besöket skulle ske privat En kvinna remitterades från sin vårdcentral till en klinik vid ett akutsjukhus. Hon erbjöds där att få en mycket snar tid om hennes besök skulle ske rent privat till den privata kliniken vid sjukhuset. När kvinnan upplyste att hennes remiss skett via landstinget informerades hon om att hon kunde komma till mottagningen långt senare. Kvinnan lämnar också klagomål på att hon själv fått ringa och boka en tid på kliniken och att det alltså inte skötts av kliniken som mottagit remissen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0751649 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Läkare remitterade inte till behandling Anmälaren kom att lida av njursten. Han remitterades till specialistvård vid sjukhus. Läkaren missade att remittera till stötvågsbehandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0753679 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Tidigt beslut om palliativ vård En man vårdades på ett akutsjukhus och var i svagt och dåligt hälsotillstånd. Hans familj anser att deras pappa behandlades inte med respekt. Dels hade han lämnats frysande i sängen utan alarmknapp när fönstret var öppet i februari. Det blev väldigt kallt i rummet och han inte kunde stänga den själv. Mannen hade velat gå på toaletten och sköterskan hade svarat att han hade blöja som han kunde kissa i. Sedan blev han överflyttat till palliativ vård och där fick han inte äta eller dricka och fick bara värktabletter vilket familjen protesterade eftersom de såg att mannens tillstånd inte var så dålig. Han flyttades från palliativa vården till rehabilitering och där han hade gjort framsteg åt bättre håll. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-0756770 Tua Myhrman Vård och behandling Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Skada efter vårdinsats och bristande information En man drabbades av hjärtproblem i hemmet och fördes med ambulans till akutsjukhus. Mannen fick en tillfällig pacemaker via ljumsken men kan efter detta inte röra ena benet, ingen förklaring har givits till orsaken. Han fick senare en permanent pacemaker inopererad. Mannen vårdades först vid intensiven och hjärtavdelning och därefter vid geriatrisk avdelning på sjukhuset. Under tiden på hjärtavdelningen fick han besvär med hosta, och enligt hans hustru togs inte denna på allvar och hon fick uppmärksamma personal på att han borde undersökas. När mannen senare skrevs ut från den geriatriska avdelningen skedde detta på ett bristfälligt sätt, utan information om vart mannen eller hans hustru kunde vända sig om det skulle uppstå problem med hjärtat eller pacemakern. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-0757180 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Läkemedel	Brister i att utföra medicinska åtgärder i tid och bemötande på akutsjukhus En kvinna var inneliggande på en vårdavdelning vid ett akutsjukhus och hon fick inte sin medicin i tid. Kvinnan skulle fått sin medicin på morgonen men fick den inte förrän på eftermiddagen. Hon hade ett sår på armen och det tog flera timmar innan någon i personalen tittade på såret. Det visade sig vara infekterat. Kvinna ramlade på avdelningen och avled senare. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-0759670 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Fick inget intyg från mottagningen En anmälare har synpunkter på att specialistmottagning på sjukhuset inte utfärdade intyg till anmälaren gällande läkemedel och utlandsresa trots upprepade kontaktförsök. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-0761957 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Kommunikation Delaktig Bevakning: Cancer	Otydliga besked om operation av bröstcancer En kvinna har haft kontakt med kirurgisk mottagning på akutsjukhus, hon har opererats för bröstcancer. Operationsdatum bokades vid flera tillfällen, men avbokades av olika skäl och kvinnan fick bristfällig information om hur operationen skulle genomföras, det skapade en otrygghet hos henne. I journalen står felaktigheter och värderande omdömen som hon vill att läkaren rättar eller tar bort. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07628 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Oklarheter om tidpunkt för operation En man vistades på akutsjukhus under en längre tid, han planerades för flera operationer. Men operationerna sköts ständigt upp och hans dotter är bekymrad över den bristande informationen till anhöriga och att operationerna ständigt ställs in. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07632 Mats Haapanen Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Cancer	Vårdgivaren har inte erbjudit medicin Anmälaren har fått behandling mot sin cancer. I den efterföljande behandlingen ingår medicinering med ett särskilt medicinskt preparat. Vårdgivaren har dock inte under tre veckor kunnat erbjuda detta preparat. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Bristande smärtlindring och bemötande från specialistläkare En man har sedan flera år restsymtom efter en omfattande ryggoperation som genomfördes på akutsjukhus. Operationen lyckades inte fullt ut och flera olika smärtlindrande tekniker och metoder har provats efter det. Mannen har kontakt med en specialistläkare som är raljant och ifrågasättande och inte tillräckligt väl stödjer mannens behov av smärtlindrande läkemedel. Han är besviken över att få bristande hjälp och att bli betraktad som en hypokondriker. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Kvarstående smärta i ben efter given ryggbedövning vid förlossning
Akutsjukhus		En kvinna fick ryggbedövning vid sin förlossning för flera år sedan. När bedövningen lades gick något fel vilket gav smärta. Ny bedövning fick läggas. Hon har kvarstående besvär vilket påverkar livskvaliteten.
V1812-07662	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Förlossning och eftervård		
E-post -> Skrivelse		Brister i bemötande på ortopedavdelning
Akutsjukhus		En äldre kvinna blev inlagd på en ortopedisk avdelning på grund av brutet lårben. Kvinnan och hennes närstående upplevde att bemötandet hos personalen var undermålig. De har uppfattat att personalen var kort i tonen och att det saknade empati.
V1812-07665	Daniela Carlsson	
Kommunikation		
Bemötande		Då anmälaren inte inkommit med skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse		Problem efter operation togs inte på allvar
Akutsjukhus		En kvinna opererades vid ett akutsjukhus. Efter operationen mådde hon mycket dåligt, hon kräktes, kunde inte behålla maten och hade mycket ont. Kvinnan fick dock ingen hjälp eller gehör för hur hon mådde. Trots att hon påtalade att hon inte mådde bra skickades hon hem. Efter ankomst till hemorten tillkallades ambulans efter två timmar eftersom kvinnan varken kunde stå, gå eller ligga utan fruktansvärd smärta och kräkningar. Hon blev inlagd på sjukhus och undersökningar visade vad kvinnan drabbats av och hon behandlades med antibiotika. Kvinnan har fått veta att hon under vårdtiden på akutsjukhuset fått läkemedel som hon inte tål, vilket hon påtalat för personal på sjukhuset. Kvinnan vill inte betala sjukhusfakturan eftersom hon menar att hon drabbats av förlängd vårdtid och onödigt lidande för att hon inte blev lyssnad till.
V1812-07741	Tua Myhrman	
Vård och behandling		
Behandling		
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Ej lyssnad till		
Vård och behandling		
Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07851 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Oklart testresultat En man fick använda sömnapnéutrustning som används under natten. Utrustning lämnades tillbaka med patientdata nästa dag. Resultat skulle komma under kommande veckan, men först efter flera påminnelser från remitterande vårdcentral hittades slutligen patientdata. men först ca en månad senare. Samma utrustning hade använts till många patienter, vilket kändes oklart om det var data för rätt patient som hade hittats. Mannen anser att det är allvarligt eftersom vårdåtgärder nu planeras på oklar grund och undersökningen borde göras om i stället. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07858 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Cancer	Förseningar vid läkemedelsbehandling En kvinna fick cellgiftbehandlingar via ett akutsjukhus och upplevde att hon många gånger fick vänta på läkemedlet trots bokad tid. Kvinnan menar att personalen på avdelningen gör ett fantastiskt arbete, men att leveranserna av cytostatikan är sena. Kvinnan tycker att detta måste uppmärksammas, många patienter, med olika grad av hälsa och styrka, kan få vänta mycket länge. Hon tycker inte att leverantören av cytostatikan uppfyller sitt uppdrag. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07899 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård	Brister i diagnostik vid ultraljud av foster Ett litet barn föddes med diafragmabråck. Anmälaren har synpunkter på att detta inte upptäcktes vid de flertal ultraljud som gjordes på förlossningen då förlossningen startat med vattenavgång. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Bristande utredning och utebliven journalföring
Akutsjukhus		En kvinna hamnade på sjukhus på grund av låga saltvärden. Läkare på sjukhuset kom fram till att orsaken var hennes blodtrycksmedicinering som sedan sattes ut. Trots det hade kvinnan fortsatta besvär och fick sedan tjata sig till en lungröntgenundersökning. När kvinnan skulle genomgå lungröntgenundersökningen var röntgenapparaten trasig i flera dagar. När röntgenundersökningen genomfördes en vecka senare fick hon reda på att hon hade lungcancer. I journalen hade man inte skrivit att hon tidigare varit rökare i 30 år. Anhörig till kvinnan menar att om detta hade stått kanske man utrett de låga saltvärdena grundligare och då kanske kommit till fram till lungcancerdiagnosen tidigare, hade den nu avlidna kvinnan möjligtvis fått sitt liv förlängt.
V1812-07925	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Patientjournal och sekretess		Åtgärd: Handläggning pågår.
Utebliven journalföring		

E-post -> Skrivelse		Brister i vård, behandling, kommunikation och journalföring i samband med operation
Akutsjukhus		En kvinna genomgick en operation. Operationen gick ut på att man skulle reparera skador i nacken från en bilolycka för flera decennier sedan. Bitar från kvinnans eget skelett skulle användas till operationen. Kvinnan bad läkaren att inte operera bort skelett från hö höft och ben eftersom den var svagare och hon hade smärtor i det benet, utan bad läkaren att avlägsna skelett från det friska vänstra benet. När hon vaknade upp från operationen hade hon ändå förband på det högra benet. Dessutom var det undermåligt med kosten. Kvinnan har flera allergier som kräver specialkost. På grund av sina allergier fick hon ingen ordentlig mat varken före eller efter operationen. Dessa allergier hade hon redan påtalat för läkaren som inte journalfört ordentligt. När hon skrevs ut fick hon ingen ordentlig information om hur sjukresan skulle bokas och när hon hämtade ut de förskrivna läkemedlen fanns det inget elektroniskt recept på apoteket. Efter ett dygn i hemmet kollapsade hon i köket och svimmade av och fick åka med ambulans akut till sjukhuset för observation. Som besöksorsak noterades kollaps på grund av svaghet efter för tidig hemgång efter operation. Kvinnan anser att hon skulle ha sluppit kollapsen och avsvimningen om hon hade fått ordentlig mat på sjukhuset i samband med operationen.
V1812-07997	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Information		
Patientjournal och sekretess		
Utebliven journalföring		
Bevakning:		
Ärendet delat, 1 nytt		

Epost		Återbud till operation lämnades sent
Akutsjukhus		En äldre man som bor med lång resväg till sjukvården har fått återbud till planerad operation på akutsjukhuset väldigt sent vid två tillfällen. Eftersom det är omständligt för honom att ordna resa till vården är han besviken.
V1810-0604857	Christina Hegefjärd	
Organisation och tillgänglighet		
Resursbrist, inställda åtgärder		Åtgärd: Anmälaren har fått ekonomisk ersättning för de båda inplanerade operationerna och är nöjd med det, ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Ekonomi		
Ersättningsanspråk, garantier		

Epost **Akutsjukhus** V1810-0610149 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos Anmälaren åkte in till sjukhus med akuta besvär. Det bedömdes att hon led av inflammation i blindtarmen och hon genomgick operation. Besvär och komplikationer uppstod. Senare uppdagades att hon även led av bråck i naveln. Anmälaren ställer sig kritisk till att bråcket inte uppmärksammades i samband med behandlingen av blindtarmen. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren som dock inte har återkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0610574 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Behandling	Glapp i behandling En transsexuell kvinna har synpunkter på att hon får vänta länge innan hårborttagningsbehandlingarna sätts igång igen efter att SLL gjort en ny upphandling med en specialistmottagning på ett akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0610654 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på undersökning En man framför bland annat att han har väntat en lång tid på besök till en undersökning vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och informerat om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0611072 Sari Kokkonen Nassef Omvårdnad Kost,nutrition	Nyfödd bebis tillmatades inte med ersättning då moderns bröstmjölk ännu inte kommit igång En kvinna som genomgått kejsarsnitt fick av personalen höra att det skulle ta mellan fem och sju dagar innan hennes bröstmjölksproduktion skulle komma igång. När barnet hade fötts gav personalen inte barnet någon modersmjölksersättning trots att hen skrek och grät av hunger. Anmälaren ifrågasätter varför barnet inte tillmatades under dess första levnadsdagar på BB. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av, avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0613654	Moses Hadi	Biverkningar En man framför att han fick starka biverkningar han fick av en läkare vid ett sjukhus.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerat att ärendet gällde hans fru. Förvaltningen har informerat om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Kommer överens om att anmälaren inkommer med en underskriven anmälan samt fullmakt. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Läkemedel		
Epost **Akutsjukhus** V1810-0613979	Minna Rimbe	Skade efter ögonoperation En man hade genomgått en gråstarrsoperation som ledde till en skada på hornhinnan. Hornhinnetransplantation gjordes som inte gick bra. Senare blev det hål i hornhinnan som behövde behandling. Han kan inte längre se med ögat. Skadan hände ca 18-20 år sedan.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med informationen. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Informerats också om 10 års gränsen på patientförsäkringen. Skadan med hålet på hornhinnan hände ca 8 år sedan vilket han ska ta upp med Löf. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0616654	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna har synpunkter på hur hennes make bemöttes vid ett sjukhus.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0619454	Moses Hadi	Skada samt tillgänglighet En man framför att hans fru har skadats vid ett sjukhus och därför önskar man få ersättning. En sjuksköterska var också otrevlig och skrek på frun. Man har lämnat meddelande till en patientombudsman som inte hört av sig till familjen.
Vård och behandling Resultat Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Kommer överens att anmälaren återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Epost **Akutsjukhus** V1810-0619650 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Lång väntan och brist på information på akutmottagning En kvinna åkte till akutmottagning med magsmärtor. Kvinnan fick ligga i en korridor i 12 timmar. Detta skedde nattetid. Ingen information gavs om hur lång tid det kunde ta. Då kvinnan med facit i hand inte var prioriterad hade hon önskat rekommendation att uppsöka en närakut eller få smärtstillande och åka hem i väntan på läkare. Kvinnan frös och var väldigt medtagen av smärtan och sömnbristen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0623279 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven utredning En man skulle remitteras till hjärtutredning men utredningen fördröjdes. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen underskriven anmälan har inkommit. Ärendet kommer att avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0628479 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Bristfällig bevakning En äldre man insjuknade kraftigt. Utredningar hade gjorts och han lades in på en vårdavdelning på akutsjukhuset. Under vårdperioden inträffade saker som påverkade mannens hälsotillstånd. Bland annan vid insättning av kateter orsakades skada i urinröret så att han började blöda kraftigt och följd av blödningen kunde man inte behandla honom med hans nödvändiga medicinering med blodförtunnande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Text till anmälan skrivs efter anmälarens önskemål och skickas till honom för underskrift. Anmälaren meddelade att han hör av sig när han orkar. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0629254 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Bemötande En kvinna är missnöjd med det bemötande och behandling hon har fått vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0636379 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Svårt att nå kliniken En kvinna hade behov av medicinering för hjärtat och hon hade inte kunnat nå hjärtkliniken på akutsjukhuset. Hon sökte hjälp på ett annat akutsjukhus som vågade inte skriva ut recept på dessa hjärtläkemedel. Kvinnan försökte på alla sätt kontakta kliniken men det var inte möjligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0637479 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utredning fördröjdes En kvinna hade varit hos flera läkare under flera års tid. Besvären blev värre. Hon lider av en kombination av olika besvär, sina utdragna tänder, proteser, konstant huvudvärk, illamående, trötthet, svaghet, en kronisk smärta på vänstra sidan av huvudet, käken, bihålor där hon blivit opererad av tumör i hjärnan. Ingenting händer och vården dröjer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0638279 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Behandling uteblev En kvinna hade utretts inom akutsjukhusets neurologiska klinik . Hon fick information om att hon har cystor i ryggen vid S1-S2 och S3. Läkaren hade pratat om operation men sedan i hennes journal fanns det information om att det inte var säkert om besvären berodde på cystor. Många månader senare tappade hon känseln i underlivet och kände inte när hon behövde kissa. En kateter sattes in men det fanns ingen plan eller information för vidare planering eller för eventuell kirurgi. Åtgärd: Förvaltningen har inte lyckats få kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0638634 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Lång väntetid på operation En transperson har väntat alltför länge på könskorrigerande vård, långt över alla existerande vårdgarantier. Hen lider av att kroppen är missbildad och för att det sociala livet har slutat att fungera. Detta har också medfört att hen är arbetslös. Åtgärd: Trots kontaktuppmaning via e-post har anmälaren inte hört av sig. Ärendet avslutas därför i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0641270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård	Felaktig daterat förlossningsdatum, fostret dog En gravid kvinna väntade sitt tredje barn och ett planerat kejsarsnitt skulle göras. Vid ultraljud flyttades förlossningsdatum framåt med några veckor. Innan datumet sökte kvinnan vård då hon inte kände fosterrörelser. Barnet dog i magen. Inget fel har hittats på barnet eller moderkakan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0642070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Läkemedel Cancer	Cancersjukt barn fick vänta länge på sjukhuset då misstag gjorts i beställning En cancersjuk flicka fick vänta på beställda läkemedel och provtagning då det missats att läggas in beställning av prover och läkemedel. Det har gjorts misstag i planering vilket gör att det blir långa onödiga väntetider på sjukhuset. Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0642257 Christina Hegefjärd Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Brister i information efter skada i axeln En man skadade axeln i en cykelolycka och undersöktes på akutmottagning. En fraktur i axeln konstaterades, men mannen fick tämligen omgående åka hem. Han upplevde brister i information om sin skada och om de läkemedel han fått recept för. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via telefon och e-post. Då ingen underskriven anmälan inkommit avslutas ärendet utan handläggning.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0642550 Anna Arengård Vård och behandling Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristande resultat och utebliven uppföljning efter fraktur En kvinna bröt handleden som behandlades med gips. Trots detta hade kvinnan värk efteråt. Ingen uppföljning skedde. Kvinnan sökte upprepade gånger och hon fick injektioner dock utan resultat. Flera år senare kunde konstateras att benet inte läkt ihop korrekt och att kvinnan utvecklat reumatisk värk, troligtvis av frakturen. Kvinnan borde ha blivit opererad i samband med frakturen. Kvinnan har stora problem med värk i hela kroppen som hindrar henne i de vardagliga aktiviteterna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0644770 Catarina Cassel Rydholm Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Brister i omvårdnad på sjukhus orsakat skada En rullstolsbunden kvinna med särskilda behov har sjukhusvårdats under några dagar. Hon har fått ett trycksår efter sängläget. Åtgärd: Då ingen påskriven anmälan inkommit inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0650570 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Information	Väntetid och brist i kommunikation och information vid besök på barnakutmottagning Ett mycket litet barn med feber sökte barnakutmottagning med sina föräldrar. Undersökning gjordes och orsak till febern hittades. Vid ultraljud gjordes även annat fynd. En läkare som pratade med föräldrarna fick larm och därefter brast informationen till föräldrarna. De väntade länge i väntrum och läkaren trodde att de åkt hem. Flera läkare konsulterades och några ansåg att barnet skulle läggas in för observation och några ansåg att familjen kunde gå hem. Föräldrarna fick välja vilket kändes som att ansvaret lades på dem. Anmälaren vill inte gå vidare med anmälan men vill att vården får kännedom om händelsen via förvaltningen. De framför att de i övrigt är nöjda med vården för barn. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0651569 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Lång väntetid och inga besked på akutmottagning En kvinna uppsökte en natt akutmottagningen vid ett akutsjukhus med yrsel, kramper och kraftig huvudvärk. Efter sju och en halv timme fick hon träffa en läkare. Denna konstaterade att hon var tvungen att konsultera en specialist, men läkaren återkom sedan aldrig. Efter nästan nio timmar utan att ha fått besked eller att någon åtgärd utförts valde kvinnan att åka hem. Hon hade inte ätit sedan sent på eftermiddagen dagen innan. Kvinnan menar att om hon varit äldre eller multisjuk så hade det kunnat sluta riktigt illa. Kvinnan upptäckte efteråt, i samband med besök hos husläkaren, att ingen journalanteckning skrivits av den läkare hon träffat på akutmottagningen och är kritisk till det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren tycker att det är viktigt att händelsen är registrerad men vill inte inhämta yttrande från sjukhuset. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0651750 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på operation En kvinna råkade ut för en ovanlig fraktur i handen. Inget kirurgiskt ingrepp var nödvändigt. Det var dock omtvistat hur gipsningen skulle ske. Av denna anledning byttes gipset ett flertal gånger och omgipsning skedde på olika vis. Smärtan fortskred och man kunde konstatera att gipsningen inte läkt frakturen. Kvinnan fick därför komma till akutsjukhus inom Stockholms läns landsting för second opinion. Man planerade för kirurgi, men gav injektioner i väntan på. Kvinnan skulle få återkoppling på telefon. Ingen ringde dock. När kvinnan kontaktade sjukhuset hade läkaren gått på semester. Kvinnan har under hösten fått bekräftat att operation kan ske tidigast till våren. Det har nu gått två år sedan frakturen uppstod och förloppet har blivit väldigt utdraget. Kvinnan ifrågasätter om hon inte skulle ha fått någon annan behandling från början. Hon ifrågasätter även den långa väntetiden till kirurgi. Hon har valt att avbryta kontakten och opereras sig i annat landsting. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärandet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0654469 Tua Myhrman Kommunikation Information	Felaktig information ledde till stora administrativa problem En man fick felaktig information från ett akutsjukhus rörande byte av personnummer. Konsekvenserna av den felaktiga informationen är att mannen inte har någon giltig identitetshandling och att hans pass liksom hans bankkonto är spärrat. Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0655470	Catarina Cassel Rydholm	Brister i bemötande på BB avdelning En kvinna beskriver oprofessionellt och otrevligt bemötande på BB-avdelning. Hon fick inte svar på frågor utan fick själv läsa sig till svar i informationsbroschyr eller fick förvirrande råd. Hon upplevde personalen stressad.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och därför avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Förlossning och eftervård		
Epost **Akutsjukhus** V1810-0656654	Moses Hadi	Bemötande och diagnos En man har synpunkter på dåligt bemötande samt felaktig diagnos vid en akutmottagning vid ett sjukhus.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: I kontakt med anmälaren framkommer att han önskar kontakt med en instans där man kan utreda, granska och bedöma om en felaktighet har begåtts. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Epost **Akutsjukhus** V1810-0657254	Moses Hadi	Lång väntetid samt dåligt bemötande En man framför att han och hans minderåriga barn fick åka hem utan vård efter att de fick vänta sex timmar vid en akutmottagning vid ett sjukhus. När han undrade hur länge de skulle vänta fick dem ett dåligt bemötande av en receptionist.
Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Epost **Akutsjukhus** V1810-0657369 Kommunikation Delaktig	Tua Myhrman	Hot om orosanmälan efter avbokningar En familj vars barn var patient vid en specialistmottagning inom ett akutsjukhus var tvungna att upprepade gånger avboka barnets tid. Avbokningarna skedde på grund av sjukdom, trafikproblem och för att inte bägge föräldrar hade möjlighet att komma till besöken. Detta gjorde att mottagningen informerade om att orosanmälan skulle skrivas om inte familjen kom till ett visst besök. När familjen fick veta det och besökte mottagningen i förväg med anledning av detta skrevs orosanmälan med en gång. Mamman i familjen som hör av sig till förvaltningen ifrågasätter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0657872 Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Sari Kokkonen Nassef	Fick inte ligga ned på en brits i väntrummet trots ryggsmärta En kvinna hade ramlat och skadat ryggen. Hon bad om att få en brits att ligga på eftersom hon såg att det fanns sådana lediga, men hon hänvisades till stol. Kvinnan är missnöjd över att hennes önskemål inte hörsammades men väljer att inte begära in något yttrande från verksamheten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0659354 Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna framför att hon har fått ett dåligt bemötande på grund av att personal vid ett sjukhus inte förstått sig på hennes besvär. Åtgärd: Anmälaren har efter förvaltningens kontakt framför att hon återkommer till förvaltningen senare. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0660754 Vård och behandling Diagnos	Moses Hadi	Fel diagnos En man informerades att han var frisk och fick åka hem från en akutmottagning vid ett sjukhus. Mannens hälsotillstånd förvärrades hemma och han fick åka ambulans till ett annat sjukhus som bedömde mannens hälsotillstånd som farlig. Han fick behandling under två veckor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blankett har skickats på anmälarens begäran. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0662970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Resultat Kommunikation Bemötande	Dåligt utförd operation samt bemötande En ung kvinna har synpunkter på utförd operation och bemötande i samband med detta. Hon anser att det var slarv kring vårdtillfället. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0667670 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i remittering och information En kvinna fick en läkemedelsbehandling för en sjukdom. Den behandling som gavs innebar viss risk för framkallande av annan sjukdom. Vid provtagning fick anmälaren ingen information om de fynd som gjorts. Nu när hon är gravid framkom svaret och att hon skulle haft förebyggande profylaktisk behandling och remiss till specialist. Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0667970 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bemötande på gynekologisk akutmottagning En gravid kvinna beskriver dåligt bemötande och hårdhänt undersökning på gynekologisk akutmottagning på sjukhuset. Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0669180 Daniela Carlsson Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fördröjd diagnostik på grund av otillräcklig undersökning på akutmottagning Kvinna sökte vård på en akutmottagning på grund av misstanke om stroke. Hon skickades hem efter att ha träffat en läkare utan vidare utredning. Hon sökte vård på ett annat akutsjukhus och fick en diagnos. Hade hon fått sin diagnos tidigare hade medicinering och behandling kunnat påbörjats redan första gången hon sökte vård. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0669770	Catarina Cassel Rydholm	Kvarstående besvär efter operation En kvinna gjorde en gynekologisk operation. Efter operationen ökade besvären. En ny operation gjordes men kvinnan har kvarstående besvär.
Vård och behandling Resultat Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0669970	Catarina Cassel Rydholm	Personalbrist på förlossningsavdelning En kvinna som åkte in till förlossningen blev hemskickad på natten på grund av personalbrist. Kejsarsnittet blev uppskjutet med orsak personalbrist.
Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid.
Bevakning: Förlossning och eftervård		
Epost **Akutsjukhus** V1810-0670149	Mats Haapanen	Okänslig kommunikation Patienten led av cancersjukdom och var inskriven vid sjukhus. Enligt anmälaren gav läkare ett alltför hårt besked till patienten, att sjukvården inte skulle inleda hjärt- och lungräddning då patientens hälsa var för skör.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
Bevakning: Cancer		
Epost **Akutsjukhus** V1810-0672657	Christina Hegefjärd	Bristande undersökning på akutmottagning En kvinna befann sig på akutmottagningen då hon fått vätska i lungorna och hade problem med hjärtat. När vätska skulle tömmas ur lungan gick någonting fel och hon hostade mycket blod och blev svårt medtagen. Hon menar att läkaren som skulle utföra tömningen inte genomförde det korrekt.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har fått kontaktuppgifter till patientsäkerhetshandläggare på sjukhuset och har inte återkommit till förvaltningen inom överenskommen tid. Ärendet avslutas.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Epost **Akutsjukhus** V1810-0672770 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Kommunikation Information	Uppskjuten operation för litet barn Ett litet barn fick vänta på planerad operation men uppskjuten operation gjorde att behandling förlängdes. Brister i information till föräldrar. Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då ingen skriftlig anmälan inkommit inom överenskommen tid.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0673270 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Bevakning: Cancer	Får inte ut remiss- och patologsvar trots begäran En kvinna har tagit prover på sjukhuset och därefter begärt ut remiss- och provsvar men har inte fått detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0674280 Daniela Carlsson Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Kvinna gjort ett ingrepp på ett akutsjukhus och blev inte lyssnad på av läkaren En kvinna hade sökt en akutmottagning på ett akutsjukhus. Hon genomgick ett ingrepp och informerade läkaren om att hon kände sig utsatt och att ingreppet gjorde ont. Kvinnan lämnades ensam på rummet efter ingreppet utförts och svimmade när hon skulle ta sig upp. Då anmälaren inte hörts av inkommit med en skrivelse på angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0682369 Tua Myhrman Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Undersökning/bedömning	Besvären togs inte på allvar En kvinna som transplanterats fick besvär med smärta över transplantatet. Hon kontaktade sin specialistmottagning vid ett akutsjukhus, men upplevde nonchalans och att hennes problem inte togs på allvar. Kvinnan är orolig över att transplantatet håller på att stötas bort och menar att det i så fall kunde ha förhindrats för flera månader sedan. Hon hade önskat att vården utredde henne ordentligt när hon fick besvären. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0683179 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Ögonoperation misslyckades En kvinna genomgick en trycksänkande ögonoperation och operationen misslyckades och två omoperationer har gjorts. Resultatet blev att ögontrycket i ögat är alltför lågt, synen blev sämre och suddigare samt att ögat faller ihop, vilket hade förändrat hennes utseende. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse samt flera e-post meddelanden har skickats. Anmälaren har inte återkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0685057 Vård och behandling Resultat Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter injektion med antibiotika En man blev rispad på benet av en hund och kontaktade akutmottagningen då han blev orolig över infektionsrisken. Där fick han antibiotika via dropp. Dagen efter insjuknade han med hög feber och återkom till akutmottagningen. Han utvecklade så småningom sepsis och blev inlagd och opererad. Åtgärd: Undertecknad överenskom med mannen att han skulle komma till förvaltningen för att skriva under sin anmälan då han är hemlös. Då han inte kommit inom avtalad tid avslutas ärendet utan handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0686434 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Behandling/läkemedel Sonen lever inte längre för att en vårdgivare inte tog sitt ansvar och gav adekvat behandling. En läkare, vid ett akutsjukhus, skrev ut stora mängder läkemedel. Anhörig önskar få svar på frågor samt önskar att sonen får upprättelse. Åtgärd: Kvinnan ämnade återkomma med en underskriven anmälan men har inte återkommit varför ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0687170 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Catarina Cassel Rydholm	Brister i behandling, information och uppföljning En kvinna gjorde en abort i hemmet via sjukhusets gynekologiska mottagning. Hon fick besvär men fick inget återbesök då hon fick veta att allt var normalt. Hon fick komplikationer. Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då inget skriftligt ärende inkommit inom överenskommen tid.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0687580 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Brister i kommunikationen och information om efterföljande egenvård i hemmet. En kvinna fick akut byta avdelning när hon var inneliggande på ett akutsjukhus. Kvinnan hade genomgått en operation. Hon upplevde att hon inte fick någon information om vilken avdelning hon skulle flyttas till och att hon blev dåligt bemött. Hon fick inga mediciner utskrivna vid hemgång. Hon fick heller ingen information om egenvård i hemmet. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0690669 Tua Myhrman Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Felaktig diagnos och brister kring information och remittering En kvinna fick problem med yrsel, balans och smärta i huvud och nacke. När besvären tilltog uppsökte hon akutmottagning vid akutsjukhus på inrådan av 1177 Vårdguiden. Läkaren hon träffade gjorde en bedömning av vad hon led av och föreslog att hon skulle göra en övning mot detta, kvinnan fick dock inga instruktioner kring övningen. Hon informerades också om att hon skulle be om röntgen om besvären inte gick över och att hon skulle remitteras till vårdcentral. Det var dock oklart hur denna röntgen skulle ordnas och kvinnan remitterades aldrig till vårdcentral. Hon frågade även läkaren uttryckligen om hennes problem kunde bero på hjärntumör men fick ett nekande svar på detta. Genom en rad ytterligare vårdkontakter och efter tydlig försämring hamnade kvinnan en månad senare på samma akutmottagning. Hon blev då inlagd, fick träffa specialist och röntgenundersökning. Kvinnan opererades akut ett par dagar senare på grund av en hjärntumör omsluten av vätskefylld cysta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0691379 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Lång väntan på akutmottagning En kvinna sökte vård med en anhörig på akutsjukhuset med tydlig misstanke om propp i benet. De hade väntat 6 timmar utan att få träffa läkare. Sent på kvällen gick de hem. Sköterskan hade sagt att det fanns endast två läkare i tjänst. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen underskriven anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0694870	Catarina Cassel Rydholm	Brister i uppföljning efter tagna prover på gynekologisk akutmottagning En kvinna med smärtor sökte gynekologisk akutmottagning på sjukhuset. Prover togs och ett nytt prov togs någon dag senare. Anmälaren utlovades kontakt för svar och fortsatt vård. Ingen återkoppling har skett och mottagningen går inte att nå.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0695370	Catarina Cassel Rydholm	Höga ljudnivåer för litet barn Ett för tidigt fött barn vårdas på neonatalavdelning. Anmälaren har synpunkter på ljudnivån på larm som det lilla barnet utsätts för. Anmälaren har frågor kring riktlinjer och hur höga ljudnivåer som är tillåtna.
Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)		Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan inkommit inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0697579	Minna Rimbe	Fördröjning på behandling av ögonsjukdom En kvinna fick ögonsjukdom och blev remitterad till ett akutsjukhus. Hon skulle få behandling inom 3 månader då det var akut att hennes syn försämrades. Det tog mycket längre tid för att få behandlingen. Hon anser att hennes uppgifter fanns inte med i journalen, vilket ledde till att hennas behandling fördröjdes och hon fick sämre syn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom en månad. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0700370	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård, behandling och kommunikation med läkare gällande barn Ett litet barn med mag- och tarmproblematik har sökt specialistvård på sjukhuset. Föräldrarna har synpunkter på vården och bemötande. De önskar remiss till annat landsting.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering av remisser		Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0701780 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Omvårdnad Logi/sängplats Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fick ligga på akutmottagning i två dagar i väntan på en plats på avdelning Kvinna kom på remiss till akutmottagningen på ett akutsjukhus på grund av smärtor i magen. Hon fick vänta i två dygn på att bli inlagd på en avdelning. Kvinnans upplevelse var att personalen inte hade tid att fråga om hon var hungrig, törstig eller hade behov av smärtlindring. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0703970 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Ej lyssnad till Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Vård och behandling Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård	Hemskickad från och nekas att komma till förlossningen, barnet föddes hemma En kvinna var för kontroll på förlossningen. Hon blev hemskickad. Hemma tilltog värkarna och hon ringde men blev nekad att komma in. Hon födde i hemmet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0704550 Anna Arengård Vård och behandling Behandling	Felbehandling En kvinna har blivit felbehandlad vid en fraktur i ett finger. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0706850 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande	Utdragen information, bristande bemötande och nekad besök En kvinna har synpunkter på att en hörselmottagning för utvidgad rehabilitering inte längre tar emot henne. När hon kontaktade dem efter att ha tappat sina hörapparater, blev hon illa bemött. Sen fick hon ett brev hem, trots att hon fått information om att hon stod på väntelista, att hon kunde vända sig till den primära hörselrehabiliteringen för utprovning av hörapparater. Denna utdragna process har gjort att kvinnan varit utan fungerande hörapparater under längre tid än det var nödvändigt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0711570 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Bemötande av läkare och uteblivet bokat telefonsamtal En kvinna som har en ärftlig benägenhet för vissa tillstånd går på årlig kontroll på sjukhusets specialistmottagning. Hon upplevde otrevligt och stressat beteende hos läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0712672 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling	Bristande vård och behandling av hjärtsjuk man Ett klagomål gällande hjärtsjukvård av en man har inkommit. Ingen vidare precision i ärendet har framkommit. Åtgärd: Trots upprepade kontaktförsök via telefon och e-post har anmälaren inte hört av sig. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0712757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Ryggsmärta utreddes inte, orsaken var stort diskbråck En kvinna åkte till akutsjukhus med kraftig ryggsmärta, ortoped genomförde undersökningar och utredning, men kunde inte hitta något fel. Kvinnan hade kraftig smärta i ryggen som strålade ner mot foten och hon hade förlorat känseln i sitt ena ben. Hon åkte flera gånger tillbaka, men orsaken till hennes kraftiga smärta gick inte att hitta. Flera år senare har kvinnan opererats för ett kraftigt diskbråck men har fortfarande bristande känsel i benet. Hon är besviken över att ortopeden inte gjorde någon fördjupad undersökning då hennes ryggbesvär började. Åtgärd: Då anmälaren flyttat utomlands har förvaltningen endast haft kontakt via e-post. Anmälaren har fått blanketter, men då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0712880 Daniela Carlsson Vård och behandling Diagnos Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Kvinna fick felaktig diagnos på en akutmottagning En anmälare sökte en akutmottagning på ett akutsjukhus på grund av magsmärtor. Efter flera timmars väntan fick hon träffa en läkare som talade med henne under en kort stund. Hon fick gå hem med antibiotika trots svåra smärtor. Anmälare hann inte mer än stanna utanför sitt hem innan hon måste söka sig till en annan akutmottagning. Hon blir sedan opererad akut. Anmälaren fick betala för båda besöken på akutmottagningarna trots att det bara var några timmar mellan besöken. Då anmälaren inte inkommit med en skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0715757	Christina Hegefjärd	Lång väntetid på akutmottagning En man åkte till akutmottagning kvällstid då han hade ett sår i huvudet som borde sys. Han väntade hela natten och åkte hem på morgonen. Han fick senare hjälp på vårdcentralen med såret. Han är besviken över den långa väntetiden och bristande hänvisning. Han vill ha patientavgiften återbetalad + parkeringsavgift.
Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Epost **Akutsjukhus** V1811-0717080	Daniela Carlsson	Brister i bemötande på akutmottagning En kvinna besökte en akutmottagning på grund av smärtor i magen och upplevde att hon fick ett dåligt bemötande av läkaren.
Kommunikation Bemötande		Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Epost **Akutsjukhus** V1811-0718670	Catarina Cassel Rydholm	Vård och behandling av litet barn Ett litet för tidigt fött barn sjukhusvårdades för infektion. Anmälaren har synpunkter på brister i vård, behandling och de bedömningar som gjordes av barnet. Barnet försämrades och flyttades till annat sjukhus där intensivvård gavs.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Vården har gjort en händelseanalys men anmälarna är inte nöjda. Familjen ska ha ett möte med vården där de kan ta upp sina synpunkter på innehållet i händelseanalysen. Då förvaltningen inte gör medicinska bedömningar och journalgenomgångar hänvisas anmälarna till IVO för eventuell fortsatt handläggning. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0721572	Sari Kokkonen Nassef	Drabbades av hjärtinfarkt under operation En kvinna genomgick en operation som skulle ta 25 minuter. Under pågående operation drabbades hon av en hjärtinfarkt. Operationen avbröts, kvinnan var vaken under operationen och upplevde det som tortyr.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då ingen kompletterande skrivelse inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0721657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Blodpropp i ben misstänktes aldrig En äldre man åkte till akutmottagning med kraftig smärta i ena benet. Undersökningen kom främst att handla om höftleden och röntgenundersökning visade att inget var fel där. Men smärtan tilltog och efter några dagar var foten blåsvart. Nytt besök på akutmottagningen ledde till akut operation på annat sjukhus, men foten gick inte att rädda utan amputerades med anledning av bristande cirkulation. Åtgärd: Då ärendet avses att utredas på Inspektionen för vård och omsorg avslutas det på förvaltningen.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0723974 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bruten sekretess En kvinna som är inlagd på en psykiatrisk heldygnsavdelning blev uppringd av en bekant, som hade fått höra av personal vid ett annat sjukhus, att hon låg inlagd inom psykiatrin. Hennes bekant hade varit på sjukhuset för att besöka en annan patient med samma förnamn och då fått denna information. Kvinnan mår fruktansvärt dåligt över det inträffade. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0725770 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Förlossning och eftervård	Långvarig förlossning och inte lyssnad på En kvinna beskriver en utdragen och riskfylld förlossning. Hon blev inte lyssnad på. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0727770 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Felaktig diagnos En ung flicka sökte akutvård på sjukhus. Hon var inlagd och gjorde flertalet undersökningar. Hon fick en ospecificerad diagnos. När hon själv sökte vård på annan mottagning upptäckte vården att kvinnan var gravid. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0733470 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Förlossning och eftervård	Brister i bemötande och tillgänglig personal på BB avdelning En kvinna som har gjort kejsarsnitt har synpunkter på bemötande och tillgänglighet av personal på BB avdelning. Hennes barn vårdades på neonatalavdelning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0742579 Minna Rimbe Vård och behandling Resultat	Besvär efter operation En kvinna hade opererats för analfistel. När hon kom hem hade hon väldigt ont och efter några dagar var det så besvärligt att hon inte kunde stå ut med smärtan. Hon hade fått information om att söka sig till vårdcentralen eller till akutmottagningen vid besvär. Hon hade skickats fram och tillbaka från vårdgivare till vårdgivare där ingen kunde hjälpa henne. Hade hon fått med sig adekvat information om hur såret skulle vårdas och vart hon skulle vända sig till vid besvär hade det varit bra och man hade inte behövt ringa flertal samtal och fått åka in till flera mottagningar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0748580 Daniela Carlsson Kommunikation Information Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Vård och behandling Behandling	Brister i kommunikation, dokumentation och samordning på akutsjukhus En kvinna hade varit på en mottagning på ett akutsjukhus. Kvinnan upplevde brister i kommunikationen, dokumentationen och samordningen på avdelningen. Kvinnan upplevde att hon inte fick tillräcklig information om sitt hälsotillstånd och vad hennes sjukdom innebar. Hon hade blivit uppringd av läkare två gånger men då inte kunnat fokusera på samtalet eftersom hon inte visste vilken tid läkaren skulle ringa. Kvinnan fick en kallelse till operation med information om att en sjuksköterska skulle ringa mellan två klockslag för att meddela när patienten skulle komma in till avdelningen dagen efter. Ingen ringde och när kvinnan ringde avdelningen fick hon veta att hon inte skulle opereras. Kvinnan berättade också att det saknas journalföring från samtal med läkare. Det framkommer att kvinnan fått höra av personalen att det är kaos på akutsjukhuset och att ingenting fungerar som det ska. Detta skapar oro för henne som patient. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1812-0757670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Upplevt kränkande behandling och brist i information på akutmottagning En kvinna sökta akutmottagning på sjukhuset med diffusa symtom. Hon upplevde brister i vård, behandling och information. Hon blev kränkt av att ett prov togs som var helt irrelevant och visade på att personalen inte hade läst hennes journal. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1812-0758970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Riktlinjer för läkare gällande smärtstillande läkemedel En man som har haft cancer har kvarstående smärta. Enligt behandlande läkare ska de starka smärtstillande läkemedel inte längre få förskrivas. Anmälaren undrar vilket regelverk som ligger till grund för detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1812-07659 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bemötande på akutmottagning En kvinna som efter telefonkontakt med specialistläkare blev uppmanad att genast åka in till mottagningen för undersökning, fann vid ankomsten att ingen läkare fanns kvar. Hon blev hänvisad till akutmottagningen där hon bemöttes otrevligt och utan empati. Kvinnan hade smärta och feber. Det gick över en vecka innan provsvar på kraftig infektion meddelades anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1812-07696 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Kommunikation Information	Läkaren lovade tid för kejsarsnitt men kallelsen uteblev En gravid kvinna var hos läkare på sjukhuset som skulle boka kvinnan till planerat kejsarsnitt. Kallelse skulle komma. När kallelsen uteblev tog kvinnan kontakt med kliniken men ingen visste något. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1812-07712 Anna Arengård Vård och behandling Behandling	Bristande vård av neurologiskt sjuk kvinna En ung kvinna får ingen hjälp för sin neurologiska diagnos. Läkaren har undanhållit information om hennes hälsotillstånd. Kvinnan har mått sämre i sin sjukdom och därför sökt vård på det akutsjukhus hon tillhör. Trots att hon sökt för förlamning har inga journalanteckningar upprättats. Läkaren vill inte träffa patienten och på begäran om att få en ny läkare har hon nekats. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1812-07716 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Blir hänvisad från mottagning till andra vårdgivare mot sin vilja En kvinna har blivit hänvisad från kö till en gynekologisk mottagning på akutsjukhus till annan vårdgivare. Orsaken var att väntetiderna översteg 6 månader. Men hon vill hellre kvarstå i kön och frågar om möjligheten att göra det. Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren visade det sig att mottagningen ska stänga vilket förklarade hänvisningen till andra vårdgivare. Förvaltningen lämnar kontaktuppgifter till vårdgarantikansliet och ärendet avslutas därefter.
Epost **Akutsjukhus** V1812-07727 Daniela Carlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Nekad journalkopior vid akutsjukhus En patient har bett om journalkopior från akutsjukhus men blivit nekad. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1812-07740 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Ange rubrik En kvinna i 85 års ålder som har diabetes hade fått vänta på akutmottagningen 14 timmar utan mat och vatten. När hon togs hand om blev hon inlagt för dubbelsidig lunginflammation, kraftig förstoppning och hjärtflimmer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1812-07754 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Lång väntetid för reparation av bildtelefoni En kvinna har fått vänta mycket länge på reparation av en bildtelefon. Kvinnan som är döv använder vanligtvis bildtelefonen varje dag. När den gick sönder lämnade hon in den till landstinget för reparation. Efter två och en halv månad, på kvinnans begäran, fick hon information om att den skickats på reparation. Sen hörde hon inget mer. När hon kontaktade dem igen, nästan fyra månader efter att hon först lämnat in den, fick hon veta att hon kunde hämta en ny. Dock utan någon förklaring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Epost **Akutsjukhus** V1812-07770 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Besvärligt att få hjälp med akut och omfattande näsblödning En man fick akut och omfattande näsblödning hemma efter en tidigare genomförd operation i näsan. Han blev rekommenderad att ta sig till öron-näsa-halsakutmottagning vilket tog lång tid då han bor på andra sidan stan och det var tät trafik. Han fick sedan vänta länge på att en sjuksköterska skulle hjälpa honom, det visade sig att sjuksköterskan som gått hem för dagen glömde överrapportera honom till den tillträdande sjuksköterskan och behandling och åtgärder blev inte genomförda. Slutligen fick mannen hjälp med att stoppa blödningen i näsan och att rensa hals och svalg från stelnat blod. Han ifrågasätter möjligheten att få hjälp endast på ett sjukhus i länet. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1812-07779 Minna Rimbe Vård och behandling Intyg	Svårt att få uppföljning En man som har genomgått en neurologisk shuntoperation har haft svårigheter att få uppföljning hos en neurolog. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1812-07782	Catarina Cassel Rydholm	Oklarhet om förlossningsskada En kvinna födde sitt första barn för flera månader sedan. Det rådde oklarhet efter förlossningen om bristningens omfattning och två barnmorskor gjorde bedömning att muskulaturen inte var skadad. Kvinnan har haft problem och väntar nu på ny bedömning. Hon tycker att det har tagit lång tid att få besked om en felbedömning gjorts. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Förlossning och eftervård		
Epost **Akutsjukhus** V1812-07800	Christina Hegefjärd	Ung kvinna med ovanlig sjukdom blir nonchalant behandlad En ung kvinna har blivit diagnostiserad med en mycket ovanlig sjukdom. Hon får inte någon information om prognos eller behandling och den remiss som sändes till annat akutsjukhus avvisades. Hennes mamma är olycklig då dottern inte mår bra, hon efterfrågar möjlighet till kuratorskontakt på sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering av remisser		
Epost **Akutsjukhus** V1812-07822	Sari Kokkonen Nassef	Försenad läkemedelsbehandling och lång väntan på röntgenresultat vid spridd bröstcancer En kvinna har spridd bröstcancer och erhåller ett läkemedel var sjätte månad. Den framkom att den senaste gången läkemedlet gavs var för 14 månader sedan. Kvinnan tycker inte att det är rimligt att hon ska hålla reda på när läkemedlet gavs senast. Kvinnan har också genomgått en röntgenundersökning och har nu fått en tid för att delges resultat en månad efter undersökningen. Det tycker kvinnan är alldeles för lång tid för att vänta på resultatet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel Cancer		

Epost **Akutsjukhus** V1812-07855 Kommunikation Delaktig Rådgivn/Inform/Hänv Juridik Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Johan Karlsson	En mamma undrar om sextonårige sonen får be om sekretess mot henne En mamma kontaktade förvaltningen och frågade om hennes sextonårige son, som fått kirurgisk vård på ett akutsjukhus, har rätt att begära att hon som vårdnadshavare inte får information om vården. Hon undrade även om vården har rätt att neka henne den informationen med hänvisning till begärd sekretess. Åtgärd: Mamman informerades om patientlagens bestämmelser om att barns bästa ska beaktas när hälso- och sjukvård ges till barn. Syftet är att barn ska få ett medinflytande. Bestämmelsen har även kommit till för att ge de barn, som har tillräcklig mognad för att tillgodogöra sig relevant information och överblicka konsekvenserna av sitt beslut i en viss vårdfråga, rätt att själva bestämma i frågan. I rättspraxis har vårdnadshavarna ansetts ha bestämmanderätten över små barn. Av den juridiska doktrinen framgår att när barnet uppnått 15 års ålder bör motsatsen vara huvudregel. Om barnet då är i stånd att göra en rimlig bedömning av samtyckets innebörd och verkan, får åtgärder som gäller barnets personliga angelägenheter inte vidtas enbart med stöd av samtycke av vårdnadshavare. Om det av vårdgivarens bedömning av sonens mognad framgår att han förstår sin vårdsituation på ovanstående sätt råder han också över sin egen sekretess mot sin vårdnadshavare.
Epost **Akutsjukhus** V1812-07885 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Nonchalant bemötande En man och hans fru fick träffa en läkare på ett akutsjukhus. Läkaren de träffade upplevdes av paret nonchalant och arrogant. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Epost **Akutsjukhus** V1812-07922 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Remitterad till ny vårdgivare En kvinna har under lång tid varit patient på reumatologisk specialistmottagning på akutsjukhus. Hon har nu remitterats till specialistmottagning hos annan vårdgivare där hon inte får samma slags behandling och hon är missnöjd med det. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1812-07980 Vård och behandling Behandling	Daniela Carlsson	Ung man hade svårt att få hjälp med smärta på neurologisk avdelning En ung man lider av svår huvudvärk och har haft svårt att få rätt hjälp för sina besvär. Detta skapade oro för anhörig. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1812-08057	Minna Rimbe	Lång väntan på akutmottagning En kvinna kom in med ambulans till sjukhuset och klockan var omkring 22- 23. Hon fick inte prata med en läkare förrän 3-4 följande morgon.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Telefon -> Skrivelse **ASIH/Palliativ vård** V1812-07955	Emma Lagerholm	Avslutad som patient En anmälare har synpunkter på att hen inte längre ska få avancerad vård i hemmet (ASIH) trots att nödvändigt behov finns. Personen menar att de har tagit bort denna vård på felaktiga grunder och ställer sig mycket frågande till det inträffade.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **ASIH/Palliativ vård** V1811-0735270	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vården av cancersjuk äldre En äldre cancersjuk man vårdades på palliativ vårdavdelning. Anmälaren upplevde brister i smärtlindring och vård. Mannen avled.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel Cancer		

Telefon **ASIH/Palliativ vård** V1812-07873 Maja Wessel Vårdansvar Vårdflöde, processer Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Bevakning: Läkemedel	ASIH-patient blev utskriven utan ny vårdkontakt och blev utan läkemedel Multisjuk ASIH-patient fick plötsligt besked om att han skulle skrivas ut av sin vårdgivare eftersom han inte tillhörde deras område. En sjuksköterska lovade att det inte fanns någon risk att hans vård skulle påverkas negativt av detta och att de ordnat med överföring till ASIH-enhet. Men när patienten skulle skrivas in fick han besked från det nya sjukhuset att de hade inskrivningsstopp. Hans tidigare vårdgivare ville då inte ta tillbaka honom utan han hänvisades till sin vårdcentral, en husläkarmottagning utan ASIH-verksamhet. Patienten står nu utan läkemedel då ingen kom med leverans denna morgon. Han har varit i kontakt med den nya vårdgivaren som försöker ordna leverans av läkemedel under dagen men har fått veta att han i värsta fall kommer behöva ta sig själv till sin vårdcentral och hämta ut sina läkemedel. Då patienten är multisjuk och har svårt att transportera sig, även med färdtjänst, så vet han inte hur han skulle lyckas ta sig dit. Han tycker att ingen verkar vilja ta ansvar för den uppkomna situationen. Det verkar också saknas förståelse och flexibilitet för hans utsatta situation och att det är mycket viktigt att han får sina läkemedel vid rätt tid varje dag. Patienten har också ett annat klagomål gällande ett tidigare tillfälle. Patienten hade opererats utomlands och sjukhuset hade lovat att ordna med assistans och transport från Arlanda flygplats till rehabiliteringsavdelningen. När patienten landade fanns ingen där och han fick på egen hand ordna med transport till sjukhuset vilket tog honom tre timmar. Efter en veckas vård skrevs han sedan ut utan att en plan för fortsatt rehabilitering upprättats trots att han hade fortsatt stora behov av hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **ASIH/Palliativ vård** V1812-08048 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om palliativ vård En man hade frågor rörande utförandet av palliativ vård. Mannen önskade att hans hustru skulle vårdas vid en vårdenhet nära hemmet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk.
Epost **ASIH/Palliativ vård** V1811-0727350 Anna Arengård Kommunikation Information	Felaktig information om subvention Ett par har fått felaktig information kring subvention av nutrition. En svårt sjuk kvinna fick näringsdrycker genom hemsjukvård med beskedet att det ingår i högkostnadsskyddet varpå det inte skulle kosta dem något. Kvinnan fick stora mängder näringsdrycker, men hann endast dricka två av dem innan hon avled. Nu vill landstinget att maken ska betala för dessa, trots att de är återlämnade. Maken ifrågasätter den felaktiga informationen samt att de beställde så stora mängder näringsdryck. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Skadad av hårdhänt sjuksköterska
Geriatrik		Anmälaren blev skadad av hårdhänt sjuksköterska.
V1812-07634	Mats Haapanen	
Omvårdnad		
Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon		Bristande omvårdnad
Geriatrik		En kvinna är bekymrad över omvårdnaden som pappan fick på geriatrisk klinik. Mannen har fått blöja eftersom vårdpersonalen inte hinner följa honom regelbundet till toaletten.
V1810-0600657	Christina Hegefjärd	
Omvårdnad		
Personlig omvårdnad		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.

Telefon		Utskriven trots stort vårdbehov
Geriatrik		En äldre kvinna som är multisjuk och lider av svår värk blev remitterad av ett akutsjukhus till en geriatrisk vårdavdelning. Där fick hon stanna i två nätter och blev sedan utskriven utan förvarning. Kvinnan ställer sig frågande till att hon blev utskriven så fort när hon inte hade förbättrats eller fått någon hjälp.
V1810-0614774	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vårdansvar		
Vårdflöde, processer		
Kommunikation		
Information		

Telefon		Delade sal med dement patient
Geriatrik		En kvinna har synpunkter på att hon fått dela sal på geriatrisk klinik samband med en fraktur. Patienten hon delade sal med var dement. Patienten var högljudd och krävde extra tillsyn vilket gjorde att kvinnan inte fick den lugn och ro hon behövde för att återhämta sig.
V1810-0633350	Anna Arengård	
Omvårdnad		
Logi/sängplats		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Geriatrik** V1810-0645657 Christina Hegefjärd Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristfällig information om vårdplanering En man var med vid ett vårdplaneringsmöte på geriatrisk vårdavdelning avseende sin far. Ingen diagnos hade kunnat ställas och alla samtal skedde över huvudet på den äldre mannen, vilket gjorde honom orolig och nervös. Den planering som var tänkt med ett äldreboende föll då mannen inte ville det. Hans son är besviken över den taffliga handläggningen, hans far hade varit betydligt mer positiv till ett äldreboende med ett mer respektfullt bemötande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren är nöjd med att ärendet noteras på förvaltningen.
Telefon **Geriatrik** V1811-0698070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling	Synpunkter på vård av anhörig och fråga om hur få ut journal En äldre man vårdades på geriatrisk vårdavdelning. Anmälaren har synpunkter på vården. Frågor om tillvägagångssätt att få ut journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontakta sjukhuset för att få ut journal.
Telefon **Geriatrik** V1811-0737582 Maja Wessel Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan Kommunikation Bemötande	Läkaren tar inte ansvar vid utskrivning från geriatrisk avdelning Äldre kvinna som vårdats på geriatrisk avdelning blev utskriven trots stort behov av omsorg då kvinnan är oförmögen att klara sig själv i hemmet. När anhörig ringde för att fråga varför läkaren inte upprättat en vårdplan eller skrivit rekommendation för boende så svarade läkaren att hen inte kan göra det och hänvisar till akutsjukvård i hemmet. Då patienten inte klarar av att hantera en telefon svarade den anhörige att detta inte är tillräckligt samt att läkare visst kan och bör skriva en rekommendation, och att läkaren ljuger då hen säger att det inte går. Läkaren lade då på luren i örat på henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontaktuppgifter till patientvägledare har förmedlats. Blankett för anmälan har skickats till den anhörige.
Telefon **Geriatrik** V1811-0755270 Catarina Cassel Rydholm Omvårdnad Personlig omvårdnad Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)	Brister i omvårdnad och hygien av äldre En äldre sjuk man vårdades på geriatrisk avdelning. Anmälaren upplevde brister i personlig hygien och städning av toaletter och rum. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Geriatrik** V1812-07996 Minna Rimbe Kommunikation Information	Oklarheter med vårdplanering En kvinna flyttades till äldreboendet utan planering med sonen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om äldredirekt. Förvaltningen kan inhämta svar gällande vårdplaneringen gällande flytta till äldreboendet.
E-post -> Skrivelse **Geriatrik** V1811-0696179 Minna Rimbe Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Yttrande i tid P2 2018	Sjukresa mellan två vårdgivare En man med lunginflammation flyttades över från ett akutsjukhus till ett annat sjukhus. Han skickades över i taxi från akutsjukhuset men släpptes av vid fel mottagning ca 10 minuters promenad ifrån mottagningen. Det regnade , var mörkt ute och han hade över 40 graders feber. Hans promenad hade tagit ca två timmar och han hade svimmat mellan vårdenheterna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Geriatrik** V1811-0726757 Christina Hegefjärd Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Brister i dialog med anhöriga på geriatrisk klinik En äldre man vistades på geriatrisk klinik, anhörig påvisade att mannen hade feber och var allmänpåverkad, men på avdelningen avvisade man hennes krav på ambulanstransport till akutsjukhus. Hon är upprörd då hon menar att hennes man möjligtvis har en lunginflammation. Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren visade det sig att mannen är förd till akutsjukhus och ärendet har löst sig. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Habilitering** V1811-0707874 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan	Brister i hantering av utredning av barn En pojke med en autismdiagnos behöver genomföra en utredning för att bedöma utvecklingsnivån inför skolval. Inom habiliteringen hänvisas pojken till kommunens skolhälsovård, men där görs ingen utredning eftersom han ännu inte går i skolan och dessutom har fått uppskjuten ålder för skolplikt. Från kommunens sida hänvisas han till habiliteringen eftersom det är den mottagningen som i nuläget har ansvaret över honom. Modern anser att pojken har fallit mellan stolarna. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Habilitering** V1812-07961 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Fick ej kontakt med Tolkcentralen En döv kvinna försökte nå Tolkcentralen via bildtelefoni för att boka en teckenspråkstolk till ett akutbesök i vården. Hon lyckades, trots upprepade försök, inte att nå dem. Kvinnan e-postade då verksamheten med uppmaning av att nå henne via sms. De hörde inte av sig. Personalen på akutbesöket och försökte även de ringa och boka en tolk utan att lyckas. Anhörig till kvinnan försökte också nå verksamheten utan resultat. Till slut lyckades sjukhuspersonalen komma fram och kunde boka en tolk. Kvinna påtalar vikten i att få en tolk, i synnerhet vid akutbesök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Habilitering** V1810-0641854 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Tillgänglighet En man har nekats att skicka sina synpunkter via e-postmeddelande till en habiliteringsmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Habilitering** V1812-07809 Siv Aronsson Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring	Brister i SIP-protokoll En förälder har synpunkter på att en habiliterings mottagning som kallade till ett SIP-möte inte förde ordentliga anteckningar på vad som beslutades. Man har inte heller fört in det i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Habilitering** V1810-0639457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Brister i vård och uppföljning av behandlingsplan Vårdnadshavare menade att deras 5-åriga dotter inte får hjälp med habiliteringsinsatser i den mån de önskar. Bedömning och beställning av hjälpmedel trasslar och tar onödigt lång tid. Andra professioner finns inte att tillgå. Vid de gemensamma planeringarna medverkar inte representanter från habiliteringsenheten. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef och enhetschef gavs en omfattande och klargörande beskrivning av tidigare genomförda bedömningar och insatser och varför det inte alltid fungerat optimalt vilket beklagades. Vårdnadshavarnas samtliga frågor och synpunkter bemöttes på ett överskådligt sätt. Ett möte mellan vårdnadshavare och enhetschef ordnades och beslut om framtida aktiviteter togs till gemensam nöjdhet varför ärendet avslutas.

Skrivelse **Habilitering** V1810-0645850 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Frågor om upphandling inom skrivtolkning En döv kvinna har frågor kring en upphandling av ett bolag som utför skrivtolkning. Åtgärd: I inhämtat svar från Tolkcentralen redogörs för de tolkbolag som är upphandlade och för de utbildningar som tolkarna genomgått. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1810-0645950 Anna Arengård Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Skrivtolk arbetade som språktolk En döv kvinna var på en föreläsning på engelska. Tolken översatte engelskan till svenska, innan hen skrivtolkade. På detta sätt arbetade tolken som språktolk vilket han inte har i uppdrag att göra. Språktolkning ska den som håller i föreläsningen stå för. Skrivtolkningen ska landstinget stå för. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att tolkning mellan talad engelska och skriven svenska ingår i uppdraget. Anmälaren har synpunkter på att det ingenstans står att tolkar får översätta en hel föreläsning från ett språk till ett annat. Däremot ska de tolka så exakt som möjligt. Innehållet i ett språk kan gå förlorat i översättningen till ett annat. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1810-0646050 Anna Arengård Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Frågor kring skrivtolkars utbildning En kvinna undrar vilken utbildning som skrivtolkar behöver för att arbeta i landstinget för att skrivtolka åt döva och hörselskadade personer. Hon undrar även vad som gäller om en tolk bryter mot tystnadsplikten. Åtgärd: I inhämtat svar från Tolkcentralen framkommer att brott mot tystnadsplikten kan anmälas till polisen eller till Inspektionen för vård och omsorg. Det redogörs även för vilken utbildning som krävs. Ärendet avslutas.

Skrivelse	Nekad teckenspråkstolk
Habilitering	Nekad teckenspråkstolk.
V1810-0665350 Anna Arengård	
Kommunikation	
Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:	
Yttrande sent P2 2018	
Yttrande sent 2018	

Skrivelse	Skrivtolk trängt sig på döv kvinna
Habilitering	En döv kvinna upplever att en skrivtolk förföljt henne under ett möte som båda deltog på. Det finns sedan tidigare en överenskommelse om att berörd tolk inte ska tolka eller närvara vid kvinnans angelägenheter. Både under paus och under samtal ledda av mötet trängde sig tolken på kvinnan för att tolka.
V1811-0725550 Anna Arengård	
Kommunikation	
Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: I inhämtat svar från Tolkförmedlingen framkommer att Tolkförmedlingen inte kan tillgodose enskildas önskemål när det gäller gruppbokningar då behoven ser varierade ut. Det finns sedan tidigare en överenskommelse att berörd anmälaren inte vill ha avsedd tolk och att tolken endast ska stanna om medgivande lämnas av tolkanvändaren, men att om flera tolkanvändare deltar anser Tolkcentralen att detta inte är görligt. Anmändaren uppmanas att kontakta Tolkcentralen innan möten där flera användare deltar för att få veta vilka tolkar som är inbokade. Ärendet avslutas.
Bevakning:	
Yttrande i tid P2 2018	
Yttrande i tid 2018	

Skrivelse	Skrivtolk brister i tystnadsplikt
Habilitering	En döv kvinna menar att en skrivtolk har brutit tystnadsplikten genom att prata om henne för personer i den patientförening som hon tillhör.
V1811-0731750 Anna Arengård	
Patientjournal och sekretess	
Bruten sekretess/dataintrång	Åtgärd: I inhämtat yttrande från Tolkcentralen hänvisas brott mot tystnadsplikten till polisen. Vid fällande dom kan Tolkcentralen därefter vidta åtgärder. Ärendet avslutas.
Bevakning:	
Yttrande i tid P2 2018	
Yttrande i tid 2018	

Skrivelse	Upphandling av tolkbolag
Habilitering	En kvinna har synpunkter på en upphandling av ett tolkbolag och har synpunkter inför kommande upphandlingar.
V1811-0732250 Anna Arengård	
Kommunikation	
Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: I inhämtat svar från Tolkcentralen redogörs för den tolkbrist som råder inom skrivtolkning och utgör 1,62 %. I relation till teckenspråkstolkning och dövblindtolkning är bristen låg. Anmälaren hänvisas med sina synpunkter till samverkansrepresentant på hörselskadades riksförbund samt till upphandlingsavdelningen. Ärendet avslutas.
Bevakning:	
Yttrande i tid P2 2018	
Yttrande i tid 2018	
Skrivelse	Information om utskrifter
Habilitering	En döv kvinna undrar om tolkcentralen kommer att besluta i att utskrifter kommer att ske efter genomförd tolkning vid skrivtolkningar.
V1812-07747 Anna Arengård	
Rådgivn/Inform/Hänv	
Övriga frågor	Åtgärd: Hänvisar kvinnan till tolkcentralen. Ärendet avslutas.
Skrivelse	Pengar slut för tolkning på teckenspråk, dövblindtolkning, skrivtolkning, TSS
Habilitering	Pengarna för fritidstolkning med teckenspråk, dövblindtolkning, skrivtolkning och tecken som stöd (TSS) har tagit slut. Detta innebär att många döva och hörselskadade blir utan tolkning under november och december månad vilket betyder att personerna inte kan delta i julfester, luciafirande och avslutningar av fritidsaktiviteter och på skolor/förskolor. Detta är i sin tur diskriminering då de inte kan delta i samhället så som hörande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
V1812-07748 Anna Arengård	
Kommunikation	
Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	
Bevakning:	
Diskriminering	

Skrivelse **Habilitering** V1812-07778 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Dövblind person fick inte tolk på grund av att Tolkcentralen haft slut på pengar En dövblind kvinna vände sig till förvaltningen med klagomål på att hon på grund av att Tolkcentralens pengar är slut nekats dövblindtolk vid ett tillfälle då hon skulle på bussutflykt. Åtgärd: Förvaltningen skrev åt kvinnan att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som skickades till kvinnan för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade kvinnan att klagomålet registrerats vid förvaltningen och hon välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Skrivelse **Habilitering** V1812-07900 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk på grund av att Tolkcentralens pengar var slut En döv kvinna anmälde att hon inte fick vardagstolkning med teckenspråkstolk vid ett tillfälle på grund av att Tolkcentralens pengar var slut.
Skrivelse **Habilitering** V1812-07908 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Diskriminering Diskriminering funktionshinder	Nekad skrivtolk på grund av ekonomi En döv kvinna fick inte tolk till sina barnbarns luciafest på grund av bristande ekonomi. Åtgärd: I inhämtat yttrande från Tolkcentralen framgår att de har en begränsad budget och 2018 har varit ett speciellt år med en ökning av beställda och utförda uppdrag, samt ökade omkostnader för dessa uppdrag. Tolkcentralen har varit tvungen att prioritera för att kunna hålla sig inom den tilldelade budgeten. Tolkcentralen förstår att detta drabbar den enskilda individen och beklagar detta. Ärendet avslutas.

Skrivelse	Nekad skrivtolkning till fritidsaktivitet
Habilitering V1812-07909 Anna Arengård	En döv kvinna har blivit nekad skrivtolkning till en fritidsaktivitet. Tolkcentralen uppger att det saknas pengar. Kvinnan anser att det är diskriminering då hon inte kan delta i samhället så som hörande.
Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: I inhämtat yttrande från Tolkcentralen framgår att de har en begränsad budget och 2018 har varit ett speciellt år med en ökning av beställda och utförda uppdrag, samt ökade omkostnader för dessa uppdrag. Tolkcentralen har varit tvungen att prioritera för att kunna hålla sig inom den tilldelade budgeten. Tolkcentralen förstår att detta drabbar den enskilda individen och beklagar detta. Ärendet avslutas.
Bevakning: Diskriminering Diskriminering funktionshinder	
Skrivelse	Nekad skrivtolk till julfest
Habilitering V1812-07910 Anna Arengård	En döv kvinnan nekades skrivtolk till en julfest. Det betyder att hon inte kan delta.
Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: I inhämtat yttrande från Tolkcentralen framgår att de har en begränsad budget och 2018 har varit ett speciellt år med en ökning av beställda och utförda uppdrag, samt ökade omkostnader för dessa uppdrag. Tolkcentralen har varit tvungen att prioritera för att kunna hålla sig inom den tilldelade budgeten. Tolkcentralen förstår att detta drabbar den enskilda individen och beklagar detta. Ärendet avslutas.
Bevakning: Diskriminering Diskriminering funktionshinder	
Skrivelse	En döv kvinna fick inte teckenspråkstolk vid ett par tillfällen
Habilitering V1812-08035 Johan Karlsson	En döv kvinna anmäler att hon inte fick teckenspråkstolk vid ett par tillfällen på grund av Tolkcentralens ansträngda ekonomiska situation.
Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: Förvaltningen skrev åt kvinnan att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som skickades till kvinnan för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade kvinnan att klagomålet registrerats vid förvaltningen och hon välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.

E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1810-0640950 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Nekad teckenspråkstolk En mamma nekades teckenspråkstolkning till en aktivitet med sin son. Beställningen gjordes i god tid och avsåg knattegympa. Barnet fick inte delta utan sin mamma. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1812-07738 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk till ett läkarbesök som tidigarelagts En patient hade fått en bokad tolk till ett möte med en idrottsläkare. Läkaren tidigarelade sedan besöket till en annan dag, detta meddelade patienten Tolkcentralen men då fanns ingen tolk tillgänglig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Habilitering** V1810-0617050 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad skrivtolk En kvinna har synpunkter på att tolkcentralen inte kunnat ordna skrivtolkar till en föreläsning på ett museum. Hon kunde därmed inte delta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1810-0617150 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad skrivtolkning En kvinna har synpunkter på att tolkcentralen inte kunnat ordna med skrivtolk till ett föreningsmöte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Epost **Habilitering** V1810-0673050 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad teckenspråkstolk En döv kvinna har åter igen fått avslag på teckenspråkstolk till knattegympa med sonen. Kvinnan har fått avslag på tolk vid sex av sju tillfällen. Tolkcentralen hade tillfrågat alla upphandlade bolag utan resultat. Då villkoret för sonens gymnastik är att mamman är med, har sonen gått miste om sin aktivitet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1811-0720750 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Inställd teckenspråkstolkning på grund av tolkbrist En man efterfrågade teckenspråkstolkning till en fritidsaktivitet och var ute i god tid med sin beställning. Han fick en bekräftelse att tolkar var bokade till tillfället. Två veckor senare, en dag före aktiviteten fick han dock besked om att det inte fanns några tolkar att tillgå på grund av tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1812-07777 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk vid två tillfällen En kvinna kontaktade förvaltningen för att hon inte fick teckenspråkstolk vid två tillfällen i november och december 2018. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Habilitering** V1812-07783 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk vid ett tillfälle En kvinna anmäler att hon inte fick teckenspråkstolk till ett arbetsmöte. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Habilitering** V1812-07820 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick på grund av ekonomiska skäl inte teckenspråkstolk En kvinna anmäler att hon på grund av att Tolkcentralens pengar är slut inte fick teckenspråkstolk till ett möte på sonens förskola då hon skulle träffa en pedagog. Åtgärd: Förvaltningen skrev åt kvinnan att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som skickades till kvinnan för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade kvinnan att klagomålet registrerats vid förvaltningen och hon välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Epost **Habilitering** V1812-07821 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk vid ett tillfälle En kvinna klagar på att hon inte fick teckenspråkstolk, vardagstolkning, vid ett tillfälle på grund av Tolkcentralens ekonomiska situation. Åtgärd: Förvaltningen skrev åt kvinnan att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som skickades till kvinnan för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade kvinnan att klagomålet registrerats vid förvaltningen och hon välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Epost **Habilitering** V1812-07942 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk på grund av ekonomiska skäl En kvinna anmäler att hon inte fick teckenspråkstolk på grund av att Tolkcentralen inte har pengar till det. Åtgärd: Förvaltningen skrev åt kvinnan att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som skickades till kvinnan för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade kvinnan att klagomålet registrerats vid förvaltningen och hon välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.

Telefon **Kommunal vård** V1811-0738770	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på vård och behandling En man har synpunkter på vården han får på ett kommunalt korttidsboende. Han får ingen information om den givna behandling och den planering som finns för honom.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information till anmälaren att i första hand vända sig till ansvariga på korttidsboendet samt till sin biståndshandläggare i kommunen.
Telefon **Kommunal vård** V1811-0746870	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på vård- och behandling av äldre samt bemötande av anhörig En anmälare har synpunkter på hur hon bemötts som anhörig vid ett sjukhem. Hon har synpunkter på vården som givits till hennes anhöriga.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Kommunal vård** V1811-0750669	Tua Myhrman	Synpunkter på läkemedel En ung kvinna hade synpunkter på sin läkemedelsbehandling vid ett boende. Kvinnan har synpunkter på sjuksköterskans hantering.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Kommunal vård** V1812-07637	Sari Kokkonen Nassef	Gammal man på äldreboende får inte remittering till ortoped eller annan medicinsk bedömning En gammal man som vårdas på ett äldreboende föll olyckligt och skadade sig på flera ställen av kroppen. Han togs till sjukhus och det utfördes flera olika undersökningar men mannen transporterades sedan tillbaka till äldreboendet. Mannen har fortsatta besvär och läkaren på äldreboendet menar att han inte kan remittera till specialistläkare, ej heller till annan medicinsk bedömning. Anhörig vill veta varför inte läkaren kan remittera fadern vidare för annan medicinsk bedömning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att kontakta verksamhetschef för äldreboendet eller verksamhetschefen för företaget som hyr in äldreboendets läkare.
Administrativ hantering Brister i hantering av remisser		

Telefon **Kommunal vård** V1812-07868 Anna Arengård Vård och behandling Behandling Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Ingen rehabilitering på växelboende En man får rehabilitering av sjukgymnast i hemmet genom landstingets försorg tre veckor av fyra. Den fjärde veckan bor han på ett växelboende i kommunen och där förekommer igen träning. Mannen blir liggandes i sin säng hela veckan och tappar de funktioner han tränat upp. När han åker hem efter en vecka är han i sämre skick än när han kom in. Vad mannen önskar är gåträning med rollator. Boendet tillmötesgår inte eller upprätthåller mannens funktionsnedsättningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anhörig till kommunen och informerar om SIP-möte (samordnad individuell plan).
E-post -> Skrivelse **Kommunal vård** V1811-0716557 Christina Hegefjärd Omvårdnad Personlig omvårdnad Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister på vård- och omsorgsboende En kvinna har synpunkter på det boende där hennes mamma vistades och dog för några år sedan. Hon vill ha svar på sina frågor och vill ha förklaringar till ett flertal händelser bl a felaktig medicindelning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Kommunal vård** V1812-07935 Moses Hadi Kommunikation Delaktig Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Kommunikation samt hjälpmedel En man anser att en arbetsterapeut vid ett servishus har bestämt över huvudet på honom och utan att samråda med honom, avbokat hans besök om hjälpmedel hos en läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Kommunal vård** V1810-0613769 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Önskar vissa blodprover och remittering En man hade önskemål om vidare remittering och att vissa blodprover skulle tas av hans läkare vid ett äldreboende. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Kommunal vård** V1810-0624179 Minna Rimbe Omvårdnad Personlig omvårdnad Bevakning: Trycksår	Infekterade trycksår En man hade fått stroke och vårdas på ett äldreboende. Han kunde inte gå själv och är därför beroende av personalen på boendet med exempelvis personlig hygien. Han blev snabbt sämre och fick föras akut till sjukhus där det konstaterades att han hade ett flertal obehandlade infekterade trycksår samt att ena axeln var ur led (han har ett flertal gånger ramlat ur rullstolen när han lämnats ensam). Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid kontakt med anmälaren vill han återkomma själv. Ingen underskriven anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Kommunal vård** V1810-0637369 Tua Myhrman Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Kommunikation Information	Oklarheter kring dödsfall och intyg En kvinna, vars mor avled på ett korttidsboende, tyckte att hanteringen av moderns vistelse kring tiden för dödsfallet var märklig. Kvinnan har haft svårt att få information om moderns sista dygn på boendet. Kvinnan har också synpunkter på att dödsorsaksintyget och obduktionsprotokollet inte stämmer överens. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen kompletterande skrivelse inkommit avslutas ärendet.
Epost **Kommunal vård** V1810-0642679 Minna Rimbe Omvårdnad Logi/sängplats	Plats på vårdhemmet En man blev sjuk och flyttades till akutsjukhuset från ett korttidsboende. Strax efter fick mannens anhöriga besked om att han inte fick ha kvar rummet på korttidsboendet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om anmälningsrutinerna och ärendet är anmält till kommunen och till IVO. Handlar om kommunal omsorgsboende. Ärendet avslutas.
Epost **Kommunal vård** V1811-0682979 Minna Rimbe Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)	Bristande omvårdnad En dement kvinna som bor på demensboende har ohygienisk situation. Hon vägrar att duscha sig och hon hade vid flertal gånger kissat på golvet. Hennes hygien går inte att sköta enligt personalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Händelsen ska rapporteras till enhetschefen och kommunen. Anmälaren informeras. Ärendet avslutas.

Epost **Kommunal vård** V1812-07651 Anna Arengård Omvårdnad Kost,nutrition Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Diskriminering funktionshinder	Bristfällig omvårdnad Anhöriga till en man boendes på ett äldreboende upplever att personalen inte har adekvat kompetens för att ge den vård och omvårdnad som mannen behöver. Mannen får mat och mediciner via sond. Personalen har gett fel mängd mat så att mannen kräkts. Maten har felaktigt kopplats på medicin-kanalen. Mannen får göra ständiga besök på akutsjukhus vilket de tror beror på den bristfälliga hanteringen. Mannen är den enda som är sängliggande på boendet och har därmed ett större vårdbehov än de andra. Han mannen kommit till för honom rätt boendeform? Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0590149 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Uppfyller inte vårdgarantin Vårdcentralen kan inte uppfylla vårdgarantin, kan erbjuda läkartid om cirka en och en halv månad. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren inte kunnat uppfylla vårdgarantin, att det var långa väntetider till läkarbesök, att det rått brist på läkare på grund av högre belastning och att verksamheten sökt ersättare. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0608980 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i behandling och telefontillgängligheten på vårdcentral En kvinna sökte vård på sin vårdcentral på grund av nageltrång. Det tog månader innan hon fick hjälp med nageltrånget och remitterades till en läkare som inte längre hade sin praktik kvar. Vid bokning av telefontid med läkare så ringde inte läkaren på angiven tid. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten, via verksamhetschefen, och där beskrevs händelseförloppet och de åtgärder som vidtogs. Vidare beskrevs att sommarvikarierande läkare inte följer upp de remisser som skickas utan den ordinarie läkaren gör det när han/hon åter är i tjänst. Vidare beskrev verksamhetschefen att läkarna har en begränsad möjlighet att ringa upp patienter och behöver göra prioriteringar. Anmälaren fick trots detta en akut tid och operation under sommaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Anmälaren var inte nöjd med det skriftliga yttrandet och tog då själv kontakt med verksamhetschefen för samtal. Samtalet var bra och anmälaren är nöjd. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse		Bemötande på vårdcentral
Primärvård		En kvinna ringde till sin vårdcentral och begärde byte av bandage. Blev otrevligt bemött av sjuksköterska som sade åt henne att köpa själv.
V1810-0609149	Mats Haapanen	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har varit i kontakt med berörd verksamhetschef som beklagat anmälarens upplevelse och berörd personals bemötande. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse		Nekades förskrivning av sömnmedicin
Primärvård		En man har nekats förskrivning av den sömnmedicin han har behov av. Mannen menar att han sover mycket dåligt på nätterna och det påverkar hans mående under dagen eftersom han då är så trött. Mannen har inte fått någon förklaring till varför han nekats medicinen.
V1810-0611672	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att han kan vända sig till läkaren och be denne ge förklaring till varför han nekats sömnmedicinen.
Bevakning:		
Läkemedel		
Telefon -> Skrivelse		Fick ingen undersökning eller hjälp
Primärvård		En man som led av en fruktansvärd huvudvärk uppsökte akutmottagning på akutsjukhus som hänvisade till närliggande närakutmottagning. Mannen hade sedan veckor tillbaka, av och till, en kraftig smärta runt ena ögat, örat, tinningen och käken. Mannen har genomgått flera dyra behandlingar hos tandläkare som ett led i att lindra smärtan, vilket inte hjälpt. Han menar att huvudvärken var så stark så att han inte ville leva när den satte in. På närakutmottagningen blev han dock hemskickad efter att en läkare lyst med ficklampa i ögat. Mannens smärta fortsatte dock och han sökte vård vid ett sjukhus på hemorten något senare. Där konstaterades snabbt vad mannen led av, han fick diagnos och behandling. Mannen tycker att närakuten kunde ha kommit fram till denna bedömning och han känner sig mycket nonchalant behandlad. Han menar att han kunde ha tagit livet av sig om han inte fått hjälp.
V1810-0613279	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Ej lyssnad till		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Yttrande sent P2 2018		

Telefon -> Skrivelse		Fel behandling och bedömning av logoped
Primärvård		En kvinna framför att hennes minderåriga son har fått fel behandling och bedömning av en logoped. De har nu fått byta till annan logoped.
V1810-0615870	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		
Telefon -> Skrivelse		Nekades läkarintyg som medförde svåra konsekvenser
Primärvård		En kvinna som har flera psykiatriska diagnoser fick inte ett sjukintyg av en läkare vid vårdcentralen som socialtjänsten behövde. Hon fick därför ingen ersättning och blev sedan vräkt från sin bostad.
V1810-0624774	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Intyg		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse		Felbehandlad på vårdcentral
Primärvård		En kvinna uppger att hon blivit felbehandlad av en läkare på en vårdcentral. Det har tagit mer än ett år för henne att bli frisk på egen hand efter en fallskada.
V1810-0627180	Daniela Carlsson	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse		Skada på fingrar
Primärvård		En man hade skadats på fingret på höger handen och lindades för hårt på närakuten. Omläggningen orsakade känselbortfall på två fingrar samt det uppkom även blåsor under bandaget.
V1810-0627579	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Yttrande i tid P2 2018		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0627649 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Svårt att boka läkartid Enligt anmälaren är det svårt att boka läkartid vid vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0633849 Mats Haapanen Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan	Försenad informationsöverföring Enligt anmälaren har vårdgivaren brustit i informationsöverföringen till annan vårdgivare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0634079 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkaren ville inte utreda maginfektion En man hade varit på resa utomlands och misstänkte att han ätit någon smittad föda. Han drabbades av illamående, kräkningar och diarréer. Han ringde vårdcentralen efter några dagar där sjuksköterskan sa att hon skulle boka in ett akut läkarbesök så att han skulle kunna ta avföringsprov och blodprov. När mannen träffade läkaren sa denne att det inte behövdes någon vidare utredning så mannen fick gå hem. Mannen ringde tillbaka till sjuksköterskan som skällde ut honom för att han var sen till läkarbesöket och ville inte diskutera varför hon bokat in mannen för avföringsprov och blodprovstagning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att patienten sökte vård pga. maginfektion på vårdcentralens lättakutmottagning. Efter besöket var han i kontakt med mottagningssköterskan via telefon och framförde klagomål om läkarens bemötande och bedömning. Samma dag kontaktade även verksamhetschefen patienten pga. klagomålen gällande bemötande samt bedömning hos läkaren. Efter samtalet remitterades patienten vidare till provtagning inkl. avföringsodling som var utan anmärkning. I yttrandet beskrivs att patientens åsikt är mycket viktig för mottagningen för att förbättra kompetens, bemötande och rutiner. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0634380 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Försening av vård på vårdcentral orsakade infektion och lidande En kvinna som hade skadat sig uppsökte vårdcentralen och fick ett sår omlagt. Hon fick ingen återbesökstid och blev inte omhändertagen när hon gick dit för att få sitt sår undersökt och omlagt. Kvinnan fick vänta i en vecka innan hon fick en tid och det uppdagades då att såret var inflammerat och att hon hade fått en infektion. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten, via chefläkare, i vilket medicinskt ansvarig läkare redogör för händelseförloppet och beklagade att patienten inte varit nöjd med vårdkontakterna på vårdcentralen men hoppas att det blir bättre i framtiden. Den medicinskt ansvariga läkaren framförde att smärtan patienten hade var inte orsakat av någon felaktig behandling. Således hade händelseförloppet inte lett eller riskerat att leda till någon allvarlig vårdskada enligt yttrandet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är besviken över svaret. Anmälarens synpunkter bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0635157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Felaktig mängd tabletter skrevs ut på recept En man hörde av sig till vårdcentralen om sin medicinering för att han behövde recept för medicinen. Han anser att han missade 4,5 paket av årsförbrukningen pga. fördröjningen med kontakt med kliniken eftersom hans medicin frikort hann gå ut. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0639270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bedömning En liten pojke var hes, hade hosta, nässelutslag runt munnen och svullen kind samt var slö. Föräldrarna var oroliga och efter att de hade kontaktat sjukvårdsupplysningen åkte de in till närakutmottagning. Mamman sa flera gånger till personalen att pojken hade allergi men hon kände att personalen inte lyssnade på henne. De skickades hem efter några timmar men sökte dagen efter då barnets allmäntillstånd försämrades. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0648372 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Oklar information av utredning En kvinna som är boende på ett servicehus har på vårdcentralen fått genomgå enkla tester för minnesutredning vid flertal tillfällen. Kvinnan anser att hon inte fått tillräcklig information om testerna och att detta kändes kränkande eftersom enligt henne själv inte har hon inga minnessvårigheter. Dessutom kände hon sig också omyndigförklarad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0648674 Johan Karlsson Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Bristande hantering av fakturor En anmälare har synpunkter på att en vårdcentral har skickat felaktiga fakturor lång tid efter besöken och som redan ska vara betalda. Anmälaren saknar även återkoppling på chefsnivå kring det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0652272 Siv Aronsson Vård och behandling Diagnos Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Felaktiga uppgifter i remiss En kvinna har synpunkter på att en läkare i en remiss till en specialist uppgett flera diagnoser som hon inte utretts för. Läkaren ansåg att det skulle underlätta för den vårdgivaren som skulle ta emot. Kvinnan kände sig kränkt av denna hantering eftersom dessa diagnoser var irrelevanta för det besvär hon remitterades för. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0652557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat Bevakning: Ärendet delat, 2 nya Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fel behandling En man framför att personal vid en närakutmottagning har felbehandlat och skickat hem honom med bruten arm. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0663654	Moses Hadi	Missnöjd med bemötande på vårdcentralen En kvinna besökte vårdcentralen och hänvisades till en sjuksköterska. Hon fick vänta länge i väntrummet och när hon blev inkallad till sjuksköterska upplevde hon att hon blev otrevligt bemött. Sjuksköterskan ville heller inte hjälpa henne med att boka tid till läkare för att förnya kvinnans recept. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0665050	Anna Arengård	Felaktig behandling av frakturer En kvinna blev av sin husläkare rekommenderad att uppsöka akutmottagning på akutsjukhus vid handskada. När kvinnan gjorde så hänvisades hon vidare till närakut. På närakut kom de inte åt tidigare gjorda röntgenbilder. Efter en snabb kontroll fick hon gips. Gipset satt dock inte bra, det glappade, varför det fick göras om. Gipset var dessutom inte tillräckligt utbrett över handen. Trots gips fick kvinnan ingen smärtlindring. Kvinnan fick till svar att det var normalt, detta utan att kontrollera handen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0666050	Anna Arengård	Fick inte rätt hjälp efter knäskada En kvinna som skadade ett knä fick inte rätt hjälp av sin vårdcentral. Först efter flera månader har det genom specialistkontakt uppdagats vilka skador kvinnan drabbats av och en operation är planerad ett par månader framåt. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen menar att hanteringen av kvinnans problem gått felaktigt till och tagit lång tid. Den närstående har också synpunkter på att det är väldigt svårt att nå läkare vid vårdcentralen och därmed är svårt att få dialog och viktiga besked. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0674870 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Brister i bedömning av barn på vårdcentral Ett barn med symtom sökta vårdcentralen flera gånger men besvären avfärdades. Barnet är nu inlagd på sjukhus för behandling och provtagning. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beskriver de symtom som barnet sökte för. När barnet försämrades och sökte akutmottagning var det enligt verksamhetschefen andra besvär som barnet hade. Det har inte gått att se ett samband mellan den utredning hos barnläkare som pågår av barnets besvär och det akuta insjuknandet som krävde sjukhusvård. Hon beklagar att familjen inte upplevt att de fått adekvat hjälp. Vårdcentralen har gått igenom journalen och haft ett telefonsamtal med anmälaren och erbjudande om en tid till läkare för genomgång av händelseförloppet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med den vård som hans barn har fått. I överenskommelse avslutas ärendet på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0677979 Minna Rimbe Kommunikation Information Bevakning: Yttrande i tid 2018	Medicinsk bedömning En kvinna hade sökt hjälp på närakutmottagning pga. symtom med smärta i båda armar. Hon fick information om att det inte kunde vara någonting allvarligt och att hon inte såg ut som hon hade besvär med hjärtat. Hon fick veta vid senare tillfälle att hon hade haft en hjärtinfarkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0679372 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otillräcklig utredning, kände sig inte betrodd av läkaren En kvinna hade blod i urinen och blev orolig. På vårdcentralen trodde läkaren att kvinnan hade gynekologiska besvär, men kvinnan menade att det inte kunde vara fallet eftersom hon var så gammal. Läkaren remitterade ändå kvinnan till en gynekologisk mottagning och specialistläkaren där menade att kvinnan hade besvär med sina slemhinnor i underlivet. Då kvinnan hade fortsatta besvär kom hon efter flera månader i kontakt med en specialistläkare för urologiska besvär och man konstaterade då att hon hade stenar i urinledarna som opererades bort vid två tillfällen. Kvinnan kände att hon inte blev lyssnad till eller tagen på allvar av läkaren på vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade att kvinnan inte remitterades till urolog efter det första besöket på vårdcentralen då hon remitterats dit från läkaren på en akutmottagning. Orsaken till att läkaren på vårdcentralen remitterade kvinnan till en gynekologiskt undersökning var för att hon inte hade några urinvägssymtom, ingen smärta och att urinen hade blivit klarare. Då kvinnans besvär förvärrades skickades hon efter några veckor till urolog där man konstaterade njurstenar som senare bortopererades. Kvinnan tog del av yttrandet och tycker också att hon borde remitterats till urologen direkt. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0679470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Brister i åtgärd och information till patient En kvinna sökte närakutmottagning med symtom för några år sedan. Prover togs. Lång tid efteråt ser anmälaren via annan läkare ett notat i journal att patienten skulle ha fått information från smittskydd vilket inte skett. En märkning finns i journalen vilket inte anmälaren haft kännedom om. Hon är nu gravid. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på närakutmottagning. Han beskriver händelseförloppet och att enligt journal har en adekvat utredning gjorts och behandling givits. Skriftlig information skulle ha skickats till anmälaren enligt journalen och det är beklagligt om anmälaren inte fått den utlovade informationen. Han menar också att deras läkare skulle ha kontaktat vårdavdelningens läkare och givit information. Han beklagar bristande information och det som drabbat anmälaren. Ärendet återkopplas till verksamheten. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte helt nöjd med svaret. Hon hoppas att riktlinjer ses över så att detta inte händer igen. Ärendet kan därmed avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0680569 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Felaktigt provsvar ledde till fördröjd behandling En kvinna uppsökte sin vårdcentral på grund av en hudåkomma. Hon träffade en sjuksköterska och prov togs, provsvar skulle komma inom några dagar. När kvinnan inte hörde något försökte hon få kontakt med vårdcentralen per telefon, eftersom det var svårt besökte hon vårdcentralen istället. Hon informerades om att provsvaret inte visade något och hon remitterades till hudspecialist. Efter att kvinnan bollats mellan olika hudspecialister fick hon slutligen beskedet av en läkare vad hon drabbats av och behandling med antibiotika sattes in, kvinnan fick också veta att detta var tydligt redan på det första provsvaret på vårdcentralen. Kvinnan ifrågasätter att det som kunde ha blivit åtgärdat på en vecka nu tog två månader, detta har också kostat henne onödiga pengar i flera patientavgifter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0680650 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad röntgen En kvinna blev remitterad till ortopedspecialist då hon under en längre tid haft problem och smärta i sin axel. Ortopeden återremitterade kvinnan till vårdcentralen då det behövdes komplettering med magnetröntgen. Vårdcentralen nekar att utföra en undersökning med magnetröntgen och hänvisar istället till en sjukgymnast. Kvinnan känner sig förtvivlad. Kvinnan har därefter sökt med egenremiss till ortopedspecialist. Denne har remitterat henne till undersökning med magnetröntgen och konstaterat att kvinnan är i behov av akut operation av sin axel. Vårdcentralen har därefter hjälpt kvinnan med smärtlindring. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0686069 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Tua Myhrman	Läkemedelsbehandling En man diskuterade sin läkemedelsbehandling med sin läkare vid vårdcentralen. Mannen menar att han har behov av en viss dosering, läkaren är dock osäker på den. Mannen önskar att vårdcentralen motiverar de doser läkaren är beredd att skriva ut och varför inte högre är lämpliga. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0686970 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Catarina Cassel Rydholm	Brist i vård och bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna som tror sig ha urinvägsinfektion anser att hon blivit felbehandlad och framför allt illa bemött på vårdcentralen. Hon får inte hjälp och vid det senaste besökt blev hon utslängd. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beskriver anmälaren symtom och besök på vårdcentralen. En beskrivning av tagna prover och att behandling inte skulle påbörjas förrän provsvar inkommit. Förklaring gavs till anmälaren vid upprepade tillfällen. När provsvar inkommit skrevs behandling ut till anmälaren. Anmälaren sökte själv annan vård och fick annan behandling. Enligt verksamhetschefen bedöms inte någon felaktig medicinsk behandling föreligga. Hon har förståelse för anmälarens lidande men menar att vårdcentralen har gjort sitt yttersta för att bemöta anmälarens behov. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon är inte nöjd med svaret och menar att det inte stämmer med verkligheten. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0688969 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Bristande behandling av andningsbesvär En kvinna ansåg att hon inte fick tillräcklig hjälp av en vårdcentral att utreda och behandla sina andningsbesvär. Kvinnan har genomgått en viss undersökning utan att få en förklaring varför och hon undrar varför inte läkaren tagit hennes besvär på allvar. Hon blev nyligen tvungen att söka akut vård och blev då inlagd på sjukhus. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef på vårdcentralen. Han bad om ursäkt för att vårdcentralen inte kunnat ge anmälaren den vård hon förväntat sig. När det gäller undersökningen förklarade han att anmälaren remitterats till ett akutsjukhus på grund av vissa blodprovsvar, och att man på sjukhuset tagit beslut om att ett visst prov skulle tas, sjukhuset var ansvarigt för utredning och information gällande detta. Han beskrev vidare att anmälaren besökt läkare på vårdcentralen vid fyra tillfällen de senaste åren och att flera olika utredningar och undersökningar gjorts för att försöka fastställa orsaken till andningsbesvären. I en remiss som inkommit till vårdcentralen från ett akutsjukhus, där anmälaren varit inlagd, står det vad anmälarens besvär troligen beror på. Chefen beklagade att det tagit tid att komma fram till denna bedömning och att effektiv behandling dröjt. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att det innehåller felaktigheter. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0693172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning En kvinna var med om en fallolycka och skadade foten. Först sökte hon sig till sjukhuset och foten röntgades där, men man kunde inte se att det fanns någon skada. Kvinnan kände själv att foten var skadad och sökte flera gånger hjälp på vårdcentralen för att försöka få en magnetkameraundersökning av foten. Till slut remitterades hon dit och magnetkameraundersökningen visade att hon hade en skelettskada på foten. Hon fick genomgå en operation och har nu kvarstående inskränkt rörlighet och smärta. Kvinnan menar att om hon hade remitterats till magnetkameraundersökning från början hade hennes rehabilitering gått snabbare och mycket smärta och lidande hade kunnat undvikas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0693872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Nekas läkemedelsbehandling En kvinna vill inte ta tabletter, då hon får biverkningar, utan önskar istället få en injektion av ett läkemedel. Läkaren vid en vårdcentral uppger att hon måste ta tabletter. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0694354	Moses Hadi	Bristfälligt bemött av husläkare En man har genomgått en axeloperation för något år sedan. Nu fick han kraftig smärta i axeln på arbetsplatsen och kontaktade husläkaren med önskemål om bedömning av besvären. Han misstänker att läkaren inte skakade hand av religiösa skäl och känner sig diskriminerad. Läkaren tog bara några minuter till samtal med mannen sedan ville läkaren inte göra mer och bad mannen gå då hon inte hade tid längre. Mannen vill bli undersökt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Ej lyssnad till		
Bevakning: Diskriminering		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0696070	Catarina Cassel Rydholm	Vård, behandling och fördröjd diagnos för barn Ett barn med långvarig hosta, svårt att andas och svälja sökte vård på vårdcentral under lång tid. Tillslut sökte föräldrarna vård hos specialist. Vid sjukhusvård hittades orsaken till besvären men barnet har fortfarande besvär.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos		
Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0699069	Tua Myhrman	Synpunkter på läkares bedömning av arbetsförmåga En kvinna fick ont i benet på sin arbetsplats och upplevde det som en arbetsskada. Smärtan gjorde att hon nästan inte kunde gå. Läkaren på vårdcentralen sjukskrev henne i två veckor, men rapporterade inte att det handlade om en arbetsskada och skrev inget om detta i intyget. Kvinnan ifrågasätter att det tog tid att få intyget och att hon därefter blivit tvungen att arbeta 50 procent när hon har fortsatta problem och måste använda sig av kryckor. Hon har drabbats av ekonomiska problem och problem med arbetet på grund av detta.
Vård och behandling Intyg		
Administrativ hantering Brister i hantering av intyg		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0699850	Anna Arengård	Missad skada i handen En ung man skadades i handen vid en sportaktivitet. Han sökte vård på en närakutmottagning där han undersöktes med röntgen. Ingen skada som behövde gipsas uppdagades. Mannen uppmanades att röra handen och utsätta den som vanligt. Han åkte på en resa som skulle vara ett år, men fick dock avbryta denna efter några veckor på grund av värk. Han undersöktes igen och då konstaterades en skada som behövde gipsas. Mannen kommer nu att ha gips i flera månader och därefter på grund av det utdragna förloppet att opereras av handkirurg vid två tillfällen. Rehabiliteringen kommer att ta mycket lång tid. Händelsen är anmälda enligt lex Maria till Inspektionen för vård och omsorg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren är nöjd att vårdgivaren sett allvarligt på händelsen och även haft en god ton kring de åtgärder som vidtagits. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0700982	Daniela Carlsson	Frikortsperioden gick ut på grund av försenad vård Anmälaren besökte en vårdcentral i juni 2017 och blev informerad om att behandling skulle påbörjas. Sedan hörde han inte av vårdcentralen och efter ett par månader fick han reda på att läkaren han hade träffat hade slutat och att det var därför kontakt uteblivit. Åtta månader senare påbörjas behandling på annan vårdcentral med konsekvensen att perioden för frikort utgick i juni 2018. Anmälaren ifrågasätter varför han ska behöva betala extra för vård han skulle ha fått tidigare och då ha omfattats av högkostnadsskyddet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0704054	Moses Hadi	Vård, behandling och bedömning av läkare på vårdcentral En kvinna med symtom var på vårdcentralen. Hon upplevde bristfällig undersökning och vård av läkare. Hon har också synpunkter på att läkaren inte lyssnade på henne. Hon blev sämre och sökte vård på nytt och fick en diagnos och behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0706754	Moses Hadi	Bristfällig undersökning, felaktig bedömning En kvinna framför att en läkare vid en vårdcentral har inte ställt rätt diagnos vilket har orsakat allvarliga besvär för henne. Hon ville lämna nya prov men vårdcentralen vägrade att ta emot det. Kvinnan fick senare åka ambulans till akuten och där konstaterades att kvinnan led av olika typers av besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0707554 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Nonchalant attityd hos läkare En man besökte en närakutmottagning och upplevde ett nonchalant bemötande av läkare. Enligt mannen hade läkarna en dålig attityd och var ovillig att skriva ut smärtlindring. Mannen undrar också om läkarna har fått direktiv om att fråga patienter om alkoholvanor eftersom han upplevde att läkaren frågade om det hela tiden. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0707779 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Skada i knät En man behandlades på en husläkarmottagning med borttappning av vätska i knät. Specialistläkaren hade sagt till mannen att åtgärden hade utförts på felaktigt sätt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Där beskrevs att patienten sökte vård för smärta, värmeökning och svullnad i vänster knäled men ingen rodnad. De var klara tecken på inflammation och vätska i leden utan infektionstecken. I sterila förhållanden tömdes ca 9 ml vätska ur leden och gavs en injektion i knäleden vilket gjordes enligt läkaren från insida av knäleden. Läkaren skriver att hon har lång erfarenhet av injektion i knäled. Den injektionsteknik patienten fick av läkaren var enligt henne helt i enighet med gällande injektionsteknik och de smärtor patienten upplever är helt pga. den underliggande artros, uttalade broskförändringar på insida av knäled samt menisk samt korsbandsskada sedan tidigare. Anmälaren har inte framfört några ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0708534 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på besök till läkare En kvinna har synpunkter på att det tar alldeles för lång tid innan en tonårsdotter får en läkartid på en vårdcentral. Det har gått tre veckor sedan anhörig kontaktade vårdcentralen. Dottern matvägrar och behöver hjälp. Åtgärd: Kvinnan föreslogs skriva brev till verksamhetschef på vårdcentral samt en kopia till patientnämnden. Det resulterade i en snabb tid till läkare samt en remiss till specialist där dottern varit på ett besök. Modern är mycket nöjd med dessa kontakter. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0709472 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Vårdgivare glömt att informera om skelettskada i samband med fall En man var med om en fallolycka och skadade handen. När mannen sökte vård berättade personalen om att man glömt informera honom om en skada han ådragit sig vid ett fall ett par månader tidigare. Skadan var på samma ställe som den nya. Mannen undrar nu om den andra skadan hade kunnat undvikas om han fått information om den första skadan så att den hade kunnat åtgärdas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0711450 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel	Går ej förnya recept på nätet eller via telefon En man rapporterar att hans vårdcentral nekar till förnyelse av recept via 1177.se eller per telefon. Alla patienten måste komma på besök. Mannen är kroniker som kommer att behöva livslång medicinering. Han påpekar att det blir kostsamt för den enskilde och bristande tillgänglighet för andra patienter när vården redan är belastad. Han undrar om vårdcentralen överskrider sina befogenheter. När förvaltningen ringer mottagningen lämnas följande meddelade via telefonsvarare "Observera att vi inte förnyar recept via telefon eller 1177. Recept förskrivs via besök hos läkare". Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0711677 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Övriga juridiska frågor Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Kommunikation Bemötande Bevakning: Utomlänspatient	Olovlig användning av ett barns identitet i primärvården En förälder som inte bor i Stockholm eller har sökt vård för sitt barn fick en remissbekräftelse till en barnmedicinsk mottagning som har skickats av en läkare vid en vårdcentral i Stockholm. På vårdcentralen ska det stå saker i barnets journal som uppenbarligen inte stämmer då barnet inte har varit där. Föräldern ställer sig mycket frågande till det inträffade. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0712370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Felaktig bedömning och behandling av barn på närakutmottagning Ett barn fick en armfraktur och sökte närakutmottagning. Röntgenundersökning gjordes och den första bedömningen var att barnet skulle åka till barnsjukhuset. Läkaren ändrade sig och barnet gipsades på plats. Remiss skulle skrivas för uppföljning till barnortoped. Anmälaren sökte barnsjukhus dagen efter då barnets arm var sned. Barnet hade inte fått korrekt bedömning och åtgärd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0713354 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Behandling	Bemötande, behandling, remittering, lång väntetid En kvinna är stark kritisk till att hon inte har fått adekvat undersökning, behandling samt att hon inte remitterats till specialist. Hon har även ifrågasatt mottagningens långa väntetid samt bemötande och anser att mottagningen sätt att hantera det hela inte överensstämde med patientsäkerheten. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0716757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Brister i vård, behandling, diagnos och svar på gjord undersökning En kvinna med symtom från andningsvägarna sökte sin vårdcentral. En spirometriundersökning genomfördes, men hon fick aldrig någon återkoppling om resultatet. Vid besök på akutmottagningen visade det sig att hon hade stora svårigheter att syrsätta blodet vilket hennes husläkare borde upptäckt. Hon använder nu andningsmask under natten och är besviken över läkarens bristande utredning och återkoppling. Åtgärd: I svaret från verksamhetschefen beklagades den bristande upplevelsen av god vård. Enligt journaldokumentation har samtliga provsvar lämnats skriftligt till anmälaren och då lämnades även information om att använda andningsmask för att öka syrsättningen nattetid. Utifrån den granskning av journaldokumentation som genomförts har utredning och behandling följt medicinska riktlinjer. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0717672 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Brister i bemötande och kommunikation En kvinna med smärtproblematik har haft ett samverkansmöte med läkare och personal från rehabiliteringsteam. Läkaren informerade inte patienten om planen kring avbrytande av fortsatt sjukskrivning och gick från mötet innan kvinnan hade möjlighet att reda ut vad som låg till grund för beslutet. Dessutom upplevde hon att deltagarna på samverkansmötet hånskrattade åt henne vid ett tillfälle. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0721972 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Rörigt på närakuten En kvinna hade fått plötslig smärta i sin hand och den svullnade upp. Hon skickades till närakuten där det dröjde länge innan bedömning gjordes och hon upplevde mottagningen rörig med oreda i väntrum samt i receptionen. Bland annat fungerade inte toaletten, personalens beteende var irriterat och läkaren presenterade sig inte samt hade ingen namnskylt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0723779 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att få kontakt med sjuksköterska på vårdcentral En äldre kvinna har tidigare kunnat nå sjuksköterska på vårdcentralen via telefon. Sen en tid tillbaka har man på vårdcentralen börjat med en telefontid på en halvtimme då patienten ska ringa. Detta har lett till att kvinnan inte kommer i kontakt med sjuksköterskan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0724149 Mats Haapanen Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan	Saknar vårdplan Anmälaren saknar vårdplan. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0725179 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Upplevt många brister vid vårdcentral En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral ska ha sagt att hon lider av en åkomma som behöver opereras. Hon fick reda på att detta inte alls stämde då hon besökte en annan läkare vid en specialistmottagning och hon hade då oroat sig i onödan. Kvinnan har också klagomål på att hon fick vänta i två månader på att få svar på en undersökning och att läkaren inte vill skriva ut smärtlindrande läkemedel mot hennes värk. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0729149 Mats Haapanen Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fel medicinering Anmälaren lider av ett flertal besvär, bland annat av diabetes och besvär i tarmar och leder. Hennes besvär bör medicineras med injektioner. Läkaren skrev ut fel medicin och anmälaren upplevde att hon blev utkastad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0734274 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Klagomål på läkare En anmälare har synpunkter på en läkare vid en vårdcentral gällande dennes journalföring och information. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då den inkomna skrivelsen inte rör hälso- och sjukvården avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0735579 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Oklarheter med hemsjukvård En kvinna med neurologisk sjukdom har haft svårigheter att få hemsjukvård. Vårdcentralen motiverar svårigheterna att patientens hälsotillstånd hade varit för krävande och försökte skicka remiss till avancerad sjukvård i hemmet (ASIH). Remissen skickades tillbaka med motivering att vårdinsatserna handlade mer om basal hemsjukvård som sondmatning mm Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0736172 Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Sari Kokkonen Nassef	Bristande bemötande och information I samband med ett möte om rehabiliteringsplan för en sjukskriven kvinna framkom att läkaren bestämt att kvinnan fortsättningsvis inte skulle få vara sjukskriven längre. Kvinnan anser att mötet inte gick bra till då hon inte fått information om vissa delar i planen och att deltagarna vid ett tillfälle hånfullt skrattat åt henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0736772 Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Tua Myhrman	Får ingen hjälp med behandling eller sjukintyg En man fick aldrig något läkarintyg från sin husläkare trots att han var väldigt sjuk. När mannen drabbades av väldiga smärtor i knät fick han ingen behandling för detta och ingen diagnos. Mannen har också synpunkter på bristande journalföring från läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0737949 Vård och behandling Behandling	Mats Haapanen	Brister i vård och behandling En anmälare med nekros, sjuklig cell- och vävnadsdöd, i höften. Det tog lång tid innan anmälaren fick en diagnos trots att undersökning med röntgen påvisat att han hade nekros. Detta har inneburit lidande för anmälaren under en längre tid. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0745874 Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Moses Hadi	Fördröjd remittering och behandling orsakade komplikationer En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte remitterade henne till en specialistmottagning under flera månader och gjorde det först efter att hon själv påtalade detta. Konsekvenserna av detta har blivit att kvinnan inte kommer bli återställd. Hon menar att det hade blivit en bättre prognos om hon utretts och fått behandling i tid, då hon under perioden drabbades av flera infektioner. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0746150 Anna Arengård Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Får ej ut sina journaler En kvinna har bett om att få journalkopior från sin vårdcentral under ett års tid. Vårdcentralen har uppgett att de bytt journalsystem men de har inte lämnat ut kopior trots flera påstötningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamhetschef. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0747570 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Brister i hantering av sjukintyg En kvinna som sedan en tid är sjukskriven hade synpunkter på att läkaren vid vårdcentralen inte svarar på brev från försäkringskassan med önskan om kompletteringar. När läkaren varit på semester har ingen annan heller tagit över hanteringen. Kvinnan har synpunkter på att när kompletteringen väl skickats in av läkaren så var det inte en komplettering utan samma sjukskrivning, med ett antal ord utbytta. Kvinnan har med anledning av detta inte fått besked från försäkringskassan om hon får sjukpenning och hon undrar om vårdcentralen följt aktuella riktlinjer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0751770 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Nekad vård på husläkarjourmottagning En man fick ett recept från vårdcentralen på blodproppshämmande läkemedel som han använt länge. Preparatet var restnoterat på apoteken. Mannen ringde 1177 och fick rådet att söka närakutmottagning för förskrivning av annat recept då det var helg och vårdcentralen stängd. Han fick ett otrevligt bemötande på husläkarjourmottagning och nekades att träffa läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1812-0760450 Anna Arengård Kommunikation Bemötande	Nekad utredning och utskälld av läkare En kvinna sökte sin vårdcentral, bland annat på grund av att hon under kort tid gått ner mycket i vikt, haft stora svettningar och att hon plötsligt somnade in dagtid. Vårdcentralen tog blodprover som inte visade någonting. Då besvären kvarstår ville kvinnan få fortsatt utredning. Läkaren, som var av annan åsikt, hänvisade henne på ett otrevligt sätt till psykiatrin. Läkaren skällde på henne och hotade med att tillkalla vakt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07631 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Kommunikation Information Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Brister i kommunikation vid listning på vårdcentral vilket försvårar uppföljning av blodprover En man har en hjärtsjukdom som kontinuerligt behöver följas upp med blodprover. Remiss för blodprovstagning skickades till vårdcentral från akutsjukhus för fortsatt kontroller. Det visade sig dock att mannen blivit avlistad från sin vårdcentral som han tillhört under många år utan att ha blivit informerad om detta. Han tillhör nu en annan vårdcentral som han ibland besökt då han varit på sitt sommarställe. Mannen hamnar i kläm då han måste lämna sina blodprover men har svårt att ta sig till den nya vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07639 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Fick ingen tid på vårdcentralen En kvinna fick ingen tid på sin vårdcentral då de hade för få tider. Hon blev istället hänvisad till en närakutmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07674 Daniela Carlsson Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Brister i information och bemötande från vårdcentral En man bokade en tid på sin vårdcentral för körkortsintyg. Han fick ingen information om att han fick en annan läkare än den han bokat och att intyget kostade. Han har även synpunkter på bemötandet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07719 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel	Leverans av apodos En man hade fått apodos hemleveranser tidigare. Han hade lite svårt att komma ihåg tider och hade inte varit hemma vid någon gång när leveransen hade kommit. Han hade fått svar att han måste hämta ut sina apodos leveranser själv från apoteket vilket blir svårt för honom eftersom han sitter i en elrullstol. Att röra sig med elrullstolen på vintern blir inte lätt speciellt när det är halt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Yttrande hann inte inhämtats från vårdcentralen för att problemet löste sig innan. Mannen beskriver att han har fått beslut om att apodosen levereras i hemmet och till detta behövdes detta husläkarmottagningen godkände detta. Anmälaren framför stort tack för att detta ordnades. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse		Fick ingen röntgenundersökning av smärtande höftled
Primärvård		En man besökte närakutmottagning då han fick kraftig värk i höften. Han fick inte genomgå någon röntgenundersökning, men fick smärtstillande läkemedel. Mannen var bekymrad då han tidigare haft diskbråck. Efter en tid föll han och bröt lårbenet, han undrar om något fanns på röntgenbilderna som kunde förklara varför benet så lätt gick av.
V1812-07720	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Läkemedel		
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Telefon -> Skrivelse		Barn utreddes ej, diagnos missades
Primärvård		En mamma uppsökte en vårdcentral med sitt barn som led av diarré och blod i avföringen. Läkaren ska ha sagt att det enbart var en magsjuka och de skickades hem med rådet att ge vätska till barnet. Då barnet försämrades kraftigt uppsökte de akutvård och barnet blev inlagd på en intensivvårdsavdelning. Enligt mamman svävade barnet mellan liv och död och det visade sig att hen hade drabbats av ett mycket allvarligt tillstånd. De vet inte ännu om barnet kommer att bli helt återställd. Mamman ställer sig mycket frågande till läkarens agerande på vårdcentralen.
V1812-07780	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Diagnos		
Vård och behandling		
Behandling		

Telefon -> Skrivelse		Dåligt bemötande
Primärvård		En terapeut vid en vårdcentral blev upprörd när kvinnan berättade att hon på grund av det som hon hade gått igenom, tog sömntabletter för att kunna sova. Terapeuten som enligt kvinnan betedde sig i affekt hänvisade till att hon i stället för medicin skulle ta privat terapi. Kvinnan känner sig dåligt bemött.
V1812-07870	Moses Hadi	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Man blev avlistad från sin vårdcentral utan att få information om det
Primärvård		En äldre man med hjärtsjukdom behövde lämna blodprover på remiss från ett akutsjukhus. När han skulle lämna blodproverna uppdagas det att han blivit avlistad från sin vårdcentral utan att ha fått information om det.
V1812-07871	Daniela Carlsson	
Organisation och tillgänglighet		
Tillgänglighet		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		

Telefon -> Skrivelse		Brister i vård och behandling
Primärvård		En anmälare har synpunkter på att hen inte har beviljats hemsjukvård av en läkare vid en vårdcentral, trots att hen anser att denna vård är nödvändig.
V1812-07950	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> E-post		Bristande bemötande av barn på närakutmottagning
Primärvård		En pojke i skolåldern hade haft 40-gradig feber i flera dagar. Modern kontaktade telefonrådgivningen vid 1177 där personalen rådde henne ta med pojken för läkarkontroll. Läkaren ifrågasatte moderns uppgifter om att han haft så hög feber i flera dagar eftersom han var så pigg. Han hade just då precis tagit febernedsättande läkemedel i flytande form efter inrådan från 1177. När läkaren frågade varför pojken inte kunde ta tabletter svarade modern att han har svårt att svälja stora tabletter. Modern kände att läkaren inte alls lyssnade till deras uppgifter om pojkens besvär utan var nonchalant. Innan besöket avslutades sa läkaren till pojken att han inte var normal och borde söka psykologhjälp för sina svårigheter att svälja tabletter. Efteråt frågade pojken sin mor om det var sant att han inte var normal som läkaren sa.
V1810-0636272	Sari Kokkonen Nassef	
Kommunikation		
Bemötande		
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Delaktig		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		

Telefon -> E-post		Får ej längre näringsdryck på recept
Primärvård		En pojke som tidigare fått recept på näringsdryck har fått besked om att han ej längre kommer att få detta. Pojken som är extremt selektiv i sitt matintag har fått näringsdryck för att gå upp i vikt. De har nu fått besked om att "selektiv ätovilja" inte är grund för subventionerad näringsdryck.
V1810-0677750	Anna Arengård	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren får information om att det styrdokument som finns kring förskrivning av livsmedel till barn är lagen (2002:160) om läkemedelsförmåner m.m. Den medger subvention till vissa sjukdomar, dock ej selektiv ätovilja. Det förskrivs även nutritionsprodukter till barn under 16 år som inte har någon av dessa sjukdomar, vilket till exempel kan vara ett barn med bristfällig tillväxt och selektivt ätande. Det är då en medicinsk bedömning av dietist och eller läkare som görs och där de bedömer att det är skäligt att förskriva produkterna. Hur vårdpersonal bedömer detta kan därmed variera från person till person. Ärendet avslutas.

Telefon -> E-post **Primärvård** V1811-0730149 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad provtagning Anmälaren hade under tio dagar lidit av smärtor och svullnad i halsen. Han ringde sin vårdcentral och blev inbokad på förmiddagen. Enligt anmälaren fick han inte genomgå provtagning - han nekades provtagning med argumentet att det var för dyrt. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med berörd verksamhetschef som redogjorde för kontakten, vårdgivaren hade genomfört korrekt medicinsk bedömning, noggrant dokumenterat att det inte fanns indikation på att ta prover. Ärendet avslutas.
Telefon **Primärvård** V1810-0600869 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Läkemedel	Synpunkter på behandling och kommunikation En kvinna upplevde sedan flera år tillbaka problem med sin vårdcentral. Kvinnan menade att läkemedel sattes in som inte fungerade för henne och hon har synpunkter på bristande uppföljning. Hon menar också att personalen inte lyckas förklara och informera henne om behandling och läkemedel. För övrigt tycker hon att det är konstigt att läkartiderna för dagen är slut trots att hon ringer klockan åtta på morgonen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0601457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Bristande uppföljning av insulintablett En kvinna har under flera år medicinerats med insulintablett med anledning av diabetes, det är husläkaren som skrivit ut. Ingen provtagning har skett under perioden. Nu visade det sig att hon fått nedsatt njurfunktion och hennes man ifrågasätter om inte insulintabletten spelat en roll. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till vården.
Telefon **Primärvård** V1810-0602150 Anna Arengård Vård och behandling Behandling	Får ej hjälp av vårdcentralen En kvinna ringde då hon inte fått den hjälp hon behöver från vårdcentralen. Hon har sprutor som en sjuksköterska ska komma hem till henne och ge. Vårdcentralen vill dock inte göra detta. Förvaltningen tog kontakt med vårdcentralen på kvinnans önskan. De berättade att kvinnan är väl känd på mottagningen och att hon ej längre är i behov av sina sprutor, varför de ej längre gör hembesök av denna anledning.

Telefon **Primärvård** V1810-0602334 Siv Aronsson Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Behandling	Ej lyssnad till/behandling En kvinna är besviken på att en verksamhetschef vid en husläkarmottagning lovat att ringa henne vid flera tillfällen men inte hört av sig. Kvinnan känner sig inte lyssnad till och blir då orolig för sin hälsa. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0602769 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Indragen läkemedelsbehandling En man med svår, kronisk smärta fick veta av vårdcentralen att hans läkemedelsbehandling skulle tas bort och ersättas med sjukgymnastik. Mannen har svårt att förstå hur han ska klara sin vardag utan dessa mediciner och han menar att det inte finns någon plan för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0603470 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Övriga juridiska frågor	Frågor kring sekretess i journal En anmälare har frågor kring sekretessbrott och journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0603772 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Vårdcentral avlistade patient för att de inte kan bistå med basal hemsjukvård En kvinna fick behov av basal hemsjukvård då hemtjänsten inte längre skulle utföra vissa åtgärder. Läkaren på vårdcentralen avlistade kvinnan eftersom de inte hade någon hemsjukvård på just den vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att vårdcentralen där kvinnan var listad har skyldighet att tillhandahålla basal hemsjukvård så att hennes vårdbehov tillgodoses.

Telefon **Primärvård** V1810-0603972	Sari Kokkonen Nassef	Vill kunna stämma sin läkare En kvinna kontaktar förvaltningen och är mycket upprörd. Hon vill stämma sin läkare på vårdcentralen som man kan göra i Tyskland och Kanada, enligt henne. Vidare anser hon att läkaren bedriver lekstuga på vårdcentralen och att hon kommer att vända sig till tidningarna för att göra sin röst hört. Det framkommer dock inte i samtalet varför kvinnan önskar stämma sin läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Övrigt Övrigt		
Telefon **Primärvård** V1810-0606169	Tua Myhrman	Fick inte sitt läkemedel En äldre kvinna som genomgått en operation och som därefter behövde läkemedelsbehandling i form av injektioner fick efter en tid inte längre dessa med hjälp av vårdcentralen. Enligt kvinnan menar vårdcentralen att hon själv vill ha det så, men det nekar hon. Kvinnan har också synpunkter på annan läkemedelsbehandling som hon anser att hon ska få, men som hon nekas. Kvinnan känner sig lurad och omänskligt behandlad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1810-0608057	Christina Hegefjärd	Brister i tillgänglighet En man har sedan länge märkt tilltagande svårigheter att få läkartid på vårdcentralen, dessutom har det tillkommit problem att nå vårdcentralen på telefon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Telefon **Primärvård** V1810-0608557	Christina Hegefjärd	Ingen förskrivning av inkontinensskydd En kvinna har sedan tidigare fått inkontinenshjälpmedel, men när leverans uteblev kontaktade hon ordinatör på vårdcentralen som menade att hon inte skulle förskrivas några längre. Anmälaren ifrågasätter hanteringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel		

Telefon **Primärvård** V1810-0608674	Emma Lagerholm	Fördröjd diagnos En kvinna har uppsökt vårdcentralen upprepade gånger då hon har kraftig hosta. Hon remitterades på olika undersökningar och fick höra att hon hade astma och fick medicin för det. Det har nu uppdagats att det inte var astma utan en annan åkomma. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1810-0608774	Emma Lagerholm	Felaktig och missad diagnos En kvinna har utretts via en vårdcentral och fått felaktig diagnos och behandling. Hon har nu fått korrekt diagnos och ställer sig frågande till varför den inte sattes från början. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling		
Telefon **Primärvård** V1810-0610734	Siv Aronsson	Avgift för intyg En kvinna undrar om en vårdcentral har rätt att ta betalt för ett begärt intyg till en arbetsgivare. Åtgärd: Kvinnan får information om vilka intyg som vårdgivaren har rätt at ta ut en avgift för. Hon hänvisas till 1177 Vårdguiden .
Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi		
Telefon **Primärvård** V1810-0611274	Emma Lagerholm	Listning på vårdcentral En anmälare har frågor gällande listning och avlistning inom primärvården för en bekant. Hon ska ha fått höra att hon först måste avlista sig för att få lista om sig vid en annan vårdcentral. Anmälaren undrar om detta stämmer. Åtgärd: Anmälaren har fått information om att avlistning ska ske automatiskt om man listar om sig vid en ny vårdcentral. Enbart i fall där personen inte önskar vara listad någonstans krävs en aktiv åtgärd för att avlista sig hos ListOn, SLL IT.
Administrativ hantering Övrig administrativ hantering		

Telefon **Primärvård** V1810-0613872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Trampade på en metallbit, drabbades av infektion men fick inte antibiotika förskrivet En man hade varit utomlands och trampat på en metallbit. Där fick han en stelkrampsspruta och ombads att kontrollera såret i sjukvården i Sverige. På närakutmottagningen gav man inte mannen någon antibiotika trots att det vätskade grönfärgat var ur såret, utan han skulle bara fortsätta tvätta rent. Efter några dagar förvärrades infektionen och mannen var också då utomlands där man kunde konstatera att det satt kvar en gummibit i foten som orsakade infektionen. Mannen är nu besviken över att läkarna på närakutmottagningen inte upptäckte gummibiten från början. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1810-0614334 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Obehagligt bemötande på närakut En kvinna besökte en närakutmottagning men blev bryskt avvisad och fick gå därifrån. Denne person lyssnade inte ens och höjde även rösten till en annan patient som satt i väntrummet. Kvinnan upplevde att situationen var obehaglig. Vid en annan närakutmottagning blev kvinnan emottagen och fick ett helt annat bemötande trots att det var alldeles innan stängning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0614674 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande kontinuitet vid vårdcentral En kvinna som är multisjuk och tidigare har haft cancer har synpunkter på att hon får träffa olika läkare på vårdcentralen. Läkare har försvunnit utan att hon får reda på varför och trots att läkare ska ha sagt att de ska arbeta. Detta får konsekvenser i hennes vård och behandling på grund av bristande kontinuitet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1810-0614957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Handskada felbedömdes akut En ung man spelade fotboll, han fick en hård boll på handen och tog kontakt med närakutmottagning. Sedvanlig röntgen visade ingen skada och mannen åkte för en utomlandsvistelse. Efter några veckor visade det sig att båtbenet var skadat, mannen fick avbryta sin vistelse och har nu en lång och svår rehabilitering framför sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef och informerar om fullmakt.
Telefon **Primärvård** V1810-0615257 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel	Får inte kontakt med husläkaren En man har starkt smärtlindrande medicin och vill ha hjälp av sin husläkare med nedtrappning och förändring av detta. Men husläkaren vill inte hjälpa till, hon gör sig otillgänglig och vill inte ha kontakt med mannen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0615454 Moses Hadi Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Slussats runt En kvinna framför synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har slussat henne runt till andra vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0615754 Moses Hadi Vård och behandling Behandling	Nekad samtalsterapi En kvinna framför att hennes sambo nekats av en läkare vid en vårdcentral ytterligare samtalsterapi trots att sambon är i behov av det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen informerar om att en läkare måste göra en medicinsk bedömning om behovet av samtalsterapi. Kommer överens att hon vänder sig till mottagningen och vid behov återkommer med en underskriven anmälan samt fullmakt.

Telefon **Primärvård** V1810-0615957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fick bristande hjälp vid andningsbesvär En mamma tog sitt lilla barn till närakutmottagning då det hade andningsproblem. Där blev barnet summariskt undersökt och ordinerades hostmedicin som inte bör ges till så små barn. Mamman hänvisades sedan vidare till annan akutmottagning och fick även där felaktiga råd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0616174 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Brister i undersökning och bemötande En man som har lidit av ryggbesvär under lång tid träffade en läkare på en vårdcentral. Han förklarade sina symtom och sina misstankar om vilken sjukdom han trodde det kunde vara. Läkaren gjorde ingen noggrann undersökning men sade ändå att det förmodligen inte var det mannen misstänkte. Bemötandet ska också ha varit dåligt under besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0617950 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos En man som återkommande sökt sin vårdcentral för kramper under revbenen, har inte blivit tagen på allvar. Mannen har fler år senare istället sökt hjälp via en specialistmottagning på akutsjukhus. Mannen gick där av annan orsak. Mottagningen remitterade honom vidare för utredning av kramperna och det visade sig att mannen hade flera stora gallstenar. Han väntar nu på kirurgi. Mannen anser att vårdcentralen borde ha kunnat ställa diagnosen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0618050 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos En man som återkommande sökt sin vårdcentral för kramper under revbenen, har inte blivit tagen på allvar. Mannen har fler år senare istället sökt hjälp via en specialistmottagning på akutsjukhus. Mannen gick där av annan orsak. Mottagningen remitterade honom vidare för utredning av kramperna och det visade sig att mannen hade flera stora gallstenar. Han väntar nu på kirurgi. Mannen anser att vårdcentralen borde ha kunnat ställa diagnosen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1810-0618672 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Nekades vård för att hon inte var folkbokförd i området En kvinna nekades besökstid på en närakutmottagning då personen i telefonen menade att hon inte var folkbokförd i området och således var tvungen att söka vård närmare sitt hem. När kvinnan fick veta att hon kunde söka akutvård vart som helst och ringde tillbaka till mottagningen, blev personen i telefonen otrevlig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0619157 Christina Hegefjärd Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Frågor om remiss En man remitterades från psykiatrisk jour till vårdcentralen, men fick ingen information om vad som skulle hända. Receptionisten på vårdcentralen hävdade att de inte var skyldiga att informera om att remissen har kommit, vården förväntar sig att patienten själv hör av sig. Mannen undrar om det är korrekt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om regelverket för remisshantering vilket föreskriver att patient och remittent ska få information om vilken bedömning av remissen som gjorts. Hänvisar till vårdgivarguiden.se
Telefon **Primärvård** V1810-0620154 Moses Hadi Ekonomi Patientavgifter	Ekonomi En kvinna har fått betala 150 kronor vid besök till en fotspecialist vid en vårdcentral trots att avgiften är 100 kronor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen läser upp för kvinnan vad avgiften enligt landstingets avgiftsbok är.
Telefon **Primärvård** V1810-0620550 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Synpunkter på vårdval En man kontaktade sin vårdcentral för att boka en besökstid hos läkare. Han kunde få en tid först om två månader. Mannen anser det är för lång tid att vänta. Han har gått i specialistsjukvården på akutsjukhus och är nu färdigbehandlad och ska följas upp av husläkare. Han blev av vårdcentralen ombedd att ringa runt till andra vårdcentraler. Ingen annan vårdcentral kunde boka in honom tidigare än två månader, flera vårdcentraler hade dessutom listningsstopp. Anmälaren anser det förfärligt dålig tillgänglighet, som kom i och med vårdvalet. Han har tidigare haft en och samma husläkare på en vårdcentral och gått var tredje månad för uppföljning. Detta är inte längre möjligt, då det råder brist på läkare som vill arbeta kvar på vårdcentralerna. Anmälaren anser det fel att en sjuk människa ska behöva ringa runt till nya vårdcentraler. Man borde kunna bli hänvisad då man har rätt till sjukvård. Samt få sjukvård inom rimlig tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1810-0622034 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum	Lång väntetid i väntrum En kvinna har synpunkter på att hon får vänta långt mer än 30 minuter på läkare i väntrummet i samband med besök på vårdcentral. Vid bokad telefontid har det hänt att ingen ringer tillbaka . Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0623479 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Kommunikation Delaktig	Svårigheter med tillgängligheten En kvinna kontaktade vårdcentralen och fick information att hon inte hade något frikort trots att hon hade det. Kvinnan fick säga flera gånger till sköterskan / telefonisten att hon hade frikort innan sköterskan uppmärksammade att hon tittade på fel patientens uppgifter. Sköterskan hade inte frågat hennes personnummer från början. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0624469 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande	Nekad besökstid hos läkare En kvinna önskade läkarbesök vid sin vårdcentral men nekades detta. Kvinnan fick istället erbjudande om att träffa sjuksköterska. Kvinnan menar att hon har flera problem och behöver träffa läkare. Hon har också synpunkter på bristande kommunikation från vårdcentralens sida, hon menar att vårdcentralens personal lägger på luren när hon ringer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0624657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Intyg	Svårigheter att få sjukintyg av husläkaren En kvinna har haft kontakt med olika husläkare på en vårdcentral under en period. Hon har fått stora problem när husläkaren inte vill sjukskriva henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1810-0626257 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter	Lämnade återbud för sent En kvinna fick kraftig yrsel och lämnade återbud till besök hos fysioterapeut i primärvården. Hon lämnade återbudet samma dag hon skulle få behandling och fick därför en faktura för försent lämnat återbud. Men kvinnan menade att hon hade giltigt förfall och att personal på mottagningen inte hörsammat det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Sänder information om sent lämnat återbud från vårdgivarguiden och ber kvinnan återkomma till mottagningen då hon anser att hon hade giltigt förfall.
Telefon **Primärvård** V1810-0626574 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Brister vid vårdcentral En kvinna har synpunkter på att det är svårt att komma fram till vårdcentralen när hon ringer dit gällande en patient som har svårt att kontakta vården själv. När hon väl kom fram, bad hon sjuksköterskan att be behandlande läkare att ringa upp då det gällde läkemedelsfrågor. Kvinnan fick då till svar att läkaren inte har några telefontider eller ringer upp patienter. Läkaren ringde dock tillslut upp henne men vägrade byta ut läkemedlet kvinnan önskade, trots att patienten har mått bättre och klarat sin vardag bättre med denna medicin (originalpreparat). När hon vid tillfälle har tagit upp problemen vid vårdcentralen med ansvarig chef har hon blivit dåligt bemött. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0626857 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Felaktiga uppgifter i journalen Vid ett akut besök på vårdcentralen uppmärksammades att kontaktuppgifterna till barnets föräldrar var felaktiga. Barnet uppsökte vården tillsammans med farmor, men nekades besök då barnets pass inte tagits med. Avvisningen från vårdcentralen var brysk och otrevlig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0627474 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Vård och behandling Behandling	Barn nekades vård vid närakut En mamma åkte till en närakutsmottagning med sitt barn som hade andningssvårigheter. De blev nekade att komma in med motiveringen att de redan hade ett annat barn med astma som de tog hand om. Hon blev informerad om att de behöver ha en inbokad tid till närakuten, trots att 1177 Vårdguiden hänvisade dem dit och ska ha sagt att de har drop-in tider. Mamman föreslogs istället att åka till en barnakutsmottagning, där de fick vänta halva natten och behövde sedan åka hem till sitt andra barn utan att ha hunnit träffa en läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1810-0627849 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att komma i kontakt med personal Anmälaren kommer inte i kontakt med sin dietist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0629149 Mats Haapanen Vård och behandling Intyg Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Läkare ville inte upprätta intyg Enligt anmälaren ville inte läkaren upprätta sjukintyg av rädsla för att bli misstrodd av Försäkringskassan Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0629713 Amy Chau Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Bemötande vid vårdcentral En man ringde till vårdcentral för sin mor för att förnya receptet. Blev rekommenderad att ringa tillbaka dagen efter för att boka en läkartid. Ringde tillbaka och pratade med en sjuksköterska som hänvisade honom till en annan vårdcentral. Han försökte förklara att modern behövde medicin nu men sjuksköterskan lade på luren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade honom att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Primärvård** V1810-0630174 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Brister i behandling, hänvisats runt En man har synpunkter på att en vårdcentral har brustit i behandling av en infektion samt hänvisat honom till dagkirurgi som i sin tur hänvisade tillbaka honom till vårdcentralen. Mannen uppsökte tillslut en närakutsmottagning och fick vård och behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1810-0630274 Emma Lagerholm Ekonomi Patientavgifter	Fakturafrågor En mamma har synpunkter på att hon blev debiterad för ett läkarbesök för sitt barn på en barnavårdscentral då hon endast var försenad. Vårdgivaren ska ha hänvisat henne till patientnämndens förvaltning gällande fakturan som de ska ha sagt att de inte kan göra något åt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att förvaltningen inte kan makulera fakturor. Anmälaren har fått telefonnummer till Redovisningsenheten för frågor om fakturor och återbetalning av patientavgift.
Telefon **Primärvård** V1810-0630957 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att komma fram till vårdcentralen En man har försökt kontakta sin vårdcentral, både den patientansvarige läkaren och vårdcentralen. Ett flertal gånger har han kopplats till telefonsvarare trots att läkaren borde svara. Mannen är besviken över den bristfälliga kontakten med sin vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen är nöjd med att ärendet registreras på förvaltningen.
Telefon **Primärvård** V1810-0631874 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Nekad besökstid vid vårdcentral En kvinna har blivit hänvisad av en onkolog vid ett akutsjukhus, där hon har opererats för tumörer i buken, att hon behöver boka en tid till sin husläkare gällande besvär med sina lungor som inte har något med tumörsjukdomen att göra. När hon har ringt till vårdcentralen ska en sjuksköterska ha sagt att hon inte får en tid till sin husläkare om hon inte har en remiss. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0632569 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Nekas ytterligare hjälp En kvinna hade upprepade gånger kontakt med en vårdcentral angående besvär med en nagel på en tå. Hon behandlades flera gånger vid en specialistmottagning men blev sämre istället för bättre. När kvinnan nu vänt sig till vårdcentralen igen har hon fått information om att det inte finns något att göra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Avvisad
Primärvård		Anmälaren led av besvär i underlivet, smärtor och blod i urinen. Närakutmottagningen vägrade ta emot henne och hänvisade till husläkarjouren.
V1810-0634249	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation		
Bemötande		

Telefon		Otrevligt bemötande
Primärvård		En kvinna upplevde att personalen vid en närakutmottagning var otrevlig. Kvinnan har besökt närakuten ett antal gånger eftersom hon är sjuk och drabbats av problem efter en operation. Hon har noterat hur personalen talar på ett otrevligt sätt med patienter och att de favoriserar vissa patienter. Hon menar att det verkar som att personalen är tvingade att vara där och hon känner sig ledsen efter ett besök på närakuten. Hon har också synpunkter på bristande hygienrutiner i samband med provtagning.
V1810-0634469	Tua Myhrman	
Kommunikation		
Bemötande		
Omvårdnad		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)		

Telefon		Missnöjd med vården och uppföljning av läkare på vårdcentral
Primärvård		En kvinna har synpunkter på vård och behandling av läkare på vårdcentralen.
V1810-0635970	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Ej lyssnad till/fel diagnos
Primärvård		En man är mycket upprörd, på läkare vid vårdcentral, för att det dröjt flera år innan han fick en röntgenundersökning som konstaterade att han hade ryggproblem som behövde opereras. Han upplevde att ingen lyssnade på honom och att fel diagnos ställdes.
V1810-0636434	Siv Aronsson	
Kommunikation		
Ej lyssnad till		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Han erbjöds skrivhjälp men lade på luren.
Vård och behandling		
Diagnos		

Telefon **Primärvård** V1810-0638470	Catarina Cassel Rydholm	Felaktig behandling på felaktiga grunder En kvinna blev för många år sedan diagnostiserad med allergi och astma och har genom åren behandlats för detta. Vid kontroll hos specialist togs diagnosen bort och kvinnan anser sig ha blivit behandlad i onödan.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1810-0639157	Christina Hegefjärd	Inte fått korrekt neurologisk diagnos En man har under flera år haft symtom från olika delar av kroppen, hans husläkare har inte lyssnat och utrett vidare. Flera år senare visade det sig att han har en neurologisk sjukdom, han är besviken över att inte ha fått hjälp tidigare då han själv tagit upp att han misstänker denna sjukdom.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Ej lyssnad till		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0640674	Emma Lagerholm	Debiterats för telefonsamtal med läkare En man är missnöjd över att han har fått en faktura från vårdcentralen efter att en läkare har ringt upp honom per telefon. När han har frågat om detta har han fått till svar att det var en konsultation, vilket han inte håller med.
Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt informerats att han kan be om att få diskutera fakturan med verksamhetschefen.
Telefon **Primärvård** V1810-0640772	Sari Kokkonen Nassef	Oprofessionellt bemötande av läkare En kvinna anser att läkaren har brustit i kommunikation med henne. Kvinnan mådde dåligt och det togs en del prover på henne. Läkaren ringde sedan upp kvinnan och meddelade henne att hon hade en viss diagnos och förskrev läkemedel mot detta. Kvinnan anser att hon borde fått bättre information om diagnosen och behandlingen via ett bokat läkarbesök. När kvinnan kom till vårdcentralen igen begärde hon kompletterande provtagning för att utesluta annan diagnos, men läkaren blev otrevlig och började skrika åt kvinnan. Kvinnan fick inte någon förklaring till att läkaren inte ville komplettera provtagningen.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen på vårdcentralen.

Telefon **Primärvård** V1810-0641949 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande	Läkare avbröt besök Anmälaren satt framför sin läkare vid vårdcentralen. Innan anmälaren tillfullo hunnit redogöra för sin situation och fått respons avbröt läkaren besöket med hänvisning till att han själv skulle på läkarundersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0643069 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Nekad besökstid vid närakut En kvinna som varit sjuk i förkylning och misstänkt bihåleinflammation under flera veckor uppsökte närakutmottagning under en helg eftersom vårdcentralen var stängd. Hon nekades besökstid med anledning av besvärens karaktär och hänvisades till vårdcentral istället. Kvinnans mor som kontaktar förvaltningen tycker att det är upprörande att inte kunna få hjälp på närakuten, när det är den vårdinrättning som ligger närmast och när vårdcentralen är stängd. Mamman fick sitta och vänta länge efter att ha tagit nummerlapp för att få detta besked av receptionen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0643374 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Kommunikation Information	Önskat bli informerad om vad som journalförs En kvinna har synpunkter på att en psykoterapeut vid en vårdcentral har journalfört deras samtal som hon trodde enbart var emellan dem. Hon hade önskat att hon hade blivit informerad om detta. Kvinnan har flera frågor om journalföring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om att personal inom hälso- och sjukvården är skyldiga att föra journal och att det är ett arbetsredskap för personalen. Anmälaren har också fått information om sammanhållen journal, samtycke, spärr av journal och hur en patient kan gå tillväga om denna anser att det står felaktiga uppgifter i journalen.
Telefon **Primärvård** V1810-0643554 Moses Hadi Kommunikation Information	Information om listning En kvinna som har önskat genom egen anmälan att bli ny patient vid en vårdcentral har av receptionen hänvisats till förvaltningen för att bli avlistad från sin gamla vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren informerar att förvaltningen inte kan påverka hennes listning hos någon vårdcentral.

Telefon **Primärvård** V1810-0643674 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Dåligt bemötande och felaktiga uppgifter i journalen En anmälare har upplevt ett mycket otrevligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren ska inte ha frågat anmälaren något, utan enbart pratat på och läst i journalen. När personen sedan läste i sin journal såg hen att det stod uppgifter som var felaktiga. Det ska även stå uppgifter i journalen efter ett besök hos en distriktssjuksköterska som anmälaren ställer sig frågande till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om hur en patient kan gå tillväga om denna anser att det står felaktiga uppgifter i journalen.
Telefon **Primärvård** V1810-0643974 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Problem med att få vård i andra landsting En man som är skriven och som bor i Stockholm, har även ett boende i ett annat landsting. Detta försvårar för honom att söka primärvård då han är listad vid en vårdcentral i Stockholm. Han undrar om han behöver lista om sig när han behöver uppsöka vårdcentralen i det andra landstinget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om listningssystemet i Stockholm, där akutvård ska ges oavsett om patienten är listad eller inte. Anmälaren har hänvisats att kontakta patientnämnden i det landsting som det gäller.
Telefon **Primärvård** V1810-0644269 Tua Myhrman Ekonomi Patientavgifter	Synpunkt angående avgifter och frikort En man menade att han efter ett antal besök hos vårdcentral borde ha kommit upp i frikort, enligt vårdcentralen hade han dock inte uppnått detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt har fått telefonnumret till landstingets e-frikortssupport för registerutdrag.
Telefon **Primärvård** V1810-0645349 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Läkare dröjde med att remittera Anmälare led länge av smärta i buken och hade regelbunden kontakt med primärvården. Det dröjde hela fem månader innan läkaren remitterade för vidare undersökning med röntgen, denna röntgenundersökning påvisade bråck som behövde åtgärdas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1810-0645774 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Brister i utredning och bemötande En anmälare som har problem med allergiska reaktioner anser inte att vårdcentralen har utrett detta tillräckligt. Ett bemötande av en personal ska också ha varit mycket dåligt då personalen ska ha varit kort i tonen och inte ha velat hjälpa anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1810-0646979 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Felaktiga bokning En man fick läkartiden till en dag och han kom till mottagningen var läkaren ledig. Nästa gång ringde han upp att han inte kunde få en ny tid trots att han hade besvär med örat. Sedan ringde han igen den 15/10 och fick tid till den 18/10 några dagar senare och när han vill kontrollera klockslaget fick han veta att tiden var först den 23/7 istället för den 18/10. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0647569 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fick inte önskade läkemedel En kvinna fick sedan en tid lugnande läkemedel och sömnmedicin utskrivet från en vårdcentral. Då kvinnan inte ville vara beroende av dessa läkemedel sökte hon hjälp på beroendemottagning och har nu en pågående kontakt där. Kvinnan menar dock att läkemedlen måste fortsätta att skrivas ut i liten mängd eftersom det inte är bra att sluta tvärt med dessa på grund av abstinensbesvär, läkaren på vårdcentralen skriver dock inga nya recept. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0647734 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Tillgänglighet till läkare En anmälare har synpunkter på tillgängligheten till läkare vid en vårdcentral. Denne är svår att nå och ringer inte tillbaka. Tfn: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0648269 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering av recept Bevakning: Läkemedel	Ofta sena ombokningar och bristande bemötande En kvinna upplevde att en läkartiderna till en specifik läkare på en vårdcentral ofta ombokades i sista minuten. Kvinnan menar att detta är irriterande. Kvinnan har också synpunkter på bristande bemötande från receptionspersonal. Personalen upplevs otrevlig, stressad och ohjälpsam. Vidare menar kvinnan att det är svårt att förnya läkemedelsrecept, patienten får aldrig direktkontakt med läkare utan önskemålen om förnyat recept går genom andra personalkategorier och når inte alltid läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1810-0650872 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på besökstid för kroniskt sjuk person En kvinna med kronisk sjukdom anser att det är svårt att boka tider för återbesök. Hennes läkare på vårdcentralen säger att det inte går att boka ett nytt besök under det pågående läkarbesöket utan patienterna måste själva ringa eller boka via 1177. Kvinnan tycker det är jobbigt att ringa flera gånger i veckan för att få tid hos sin läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen.
Telefon **Primärvård** V1810-0650957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i uppföljningen på vårdcentral En man hade kontakt med husläkaren under en längre tid med anledning av smärta och svårigheter att andas. Mannen fick antibiotika vid flera tillfällen, men detta hade ingen effekt så han fick åka till akutmottagning där man kunde konstatera blodproppar. Mannen avled senare och hans hustru undrar om handläggningen på vårdcentralen var korrekt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0651669 Tua Myhrman Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Kommunikation Information	Problem med beställning av hjälpmedel En äldre kvinna som vårdas i hemmet skulle få sina leveranser av blöjor genom en vårdcentral. Detta har dock inte fungerat. Kvinnans närstående har upprepade gånger fått ringa vårdcentralen och tala med olika sjuksköterskor för att beställa blöjorna och hon har upprepade gånger informerats om att beställningen mottagits och leveransen skulle komma en viss dag, i själva verket hade beställningen inte gjorts. Den närstående menar att det är oacceptabelt att det inte funnits rutiner för detta och hon är mycket kritisk till den bristande informationen och bemötandet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0652454 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Logguppgifter En man önskar få ta del av sina logguppgifter vid en vårdcentral. Han misstänker att någon har varit inne i hans journaluppgifter och läst dem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om hur man går tillväga för att begära ut sina logguppgifter.

Telefon **Primärvård** V1810-0653270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Missad diagnos och behandling på vårdcentral En ung kvinna upplever brister i undersökning, vård och behandling på sin vårdcentral. Brister i behandling har lett till komplikationer och kvarstående besvär och ett lidande för kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0653374 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Cancer	Nekades provtagning En närstående har synpunkter på att en man som tidigare har haft prostatacancer nekades komma till en vårdcentral för provtagning. Enligt anmälaren hade akutsjukhuset skickat ut information om att prover skulle tas och att han kunde vända sig till vilken vårdcentral som helst. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0653854 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Ingen undersökning, behandling och journalföring En man framför att han inte har fått någon undersökning samt behandling av en läkare vid en jourmottagning. Läkaren har inte heller journalfört besöken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1810-0658672	Sari Kokkonen Nassef	Får inte mediciner mot reumatisk värk En man har tidigare för några år sedan haft en inflammationssjukdom i musklerna och blivit behjälpt av ett läkemedel. Nu har han liknande symtom och begärt att läkaren på vårdcentralen ska skriva ut samma läkemedel, vilket hen inte gjort. Mannen uppgav att han kände igen symtomen på sjukdomen men läkaren menade att eftersom mannen inte hade några förhöjda inflammationsparametrar vid blodprovstagningen, ansåg läkaren att det inte var befogat med detta läkemedel. Mannen har läst att man inte alltid har förhöjda infektionsparametrar vid denna sjukdom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt möjlighet att kontakta verksamhetschefen på vårdcentralen.
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1810-0660149	Mats Haapanen	Nekades stöd av receptionen Anmälaren hade skadat foten och var i behov av rullstol, men hon nekades sådan av reception. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande		
Telefon **Primärvård** V1810-0660554	Moses Hadi	Tillgänglighet En man har förgäves väntat på svar från en enhetschef vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		
Telefon **Primärvård** V1810-0661108	Gunilla Eriksson	Litet barn fick dubbel vaccination En kvinna anmäler att hennes dotter på 1 ½ år fick dubbla doser av mässlingvaccination. Det fanns inga anteckningar i journalen om att hon redan tidigare hade fått en spruta. Åtgärd: Hänvisar kvinnan till ansvarig på vårdcentralen. Skickar även anmälningsblankett enligt önskemål.
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel		

Telefon **Primärvård** V1810-0661669 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Bristande behandling av äldre person En äldre kvinna fick hälsoproblem vilka skulle åtgärdas av vårdcentralen en specifik dag. När kvinnan, med hjälp av färdtjänst, anlände till vårdcentralen informerades hon om att åtgärden inte kunde utföras. Kvinnans närstående som hör av sig till förvaltningen menar att det är oacceptabelt att behandla en gammal människa på det här sättet, att orsaken till att åtgärden inte kunde utföras var mycket simpel och lätt kunde ha hanterats på annat sätt. Kvinnans besvär orsakar henne mycket problem i vardagen och får konsekvenser på flera sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0661954 Moses Hadi Vård och behandling Behandling	Har inte fått behandling En kvinna har haft besvär med smärtor en längre tid utan att få behandling vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0664050 Anna Arengård Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Journaler finns inte En mamma till en son med neuropsykiatrisk diagnos vill ha ut journalanteckningar från tiden på barnavårdcentralen (BVC), att visa för försäkringsbolaget, för att få ut en större summa pengar. Mamman har kontaktat BVC-mottagningen som inte har några journaler kvar. Hon har kontaktat landstingsarkivet, som inte heller har några journalanteckningar. Hon har även kontaktat skolan som pojken sedan gick på. Inte heller de har kvar några journaler från BVC-tiden. Åtgärd: Hänvisar anmälaren till kommunen som kan ha skolhälsovårdens journalanteckningarna i deras arkiv. Anmälaren nöjd.
Telefon **Primärvård** V1810-0666649 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos Anmälaren uppger att hon får ingen återkoppling på sina frågor av berörd verksamhetschef. Anmälaren vill vara anonym och ville inte ange vilken vårdcentral det gäller. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1810-0667154 Moses Hadi Ekonomi Patientavgifter	24-timmars regeln En kvinna framför sitt missnöje med 24-timmars regeln vid avbokning av en besökstid vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0667274 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Brister i telefontillgänglighet En man har försökt komma i kontakt med sin vårdcentral gällande en remiss de ska ha skickat för två månader sedan. De ska inte ha ringt upp honom på angiven tid. Mannen ställer sig frågande till om de verkligen har skickat en remiss då han inte har fått hem en kallelse. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0668472 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Felaktiga journaluppgifter och högfärdigt bemötande En kvinna vaknade upp på morgonen och misstänkte att hon drabbats av en blodpropp. Hon fick tid på vårdcentralen och läkaren bedömde att det inte var någon propp. Dock skulle kvinnan ändå remitteras till en ultraljudsundersökning. I remissen stod felaktiga saker som att hon skulle vara "mycket orolig över att det var en propp", vilket inte stämde. Hon var bara medelmåttigt orolig. Dessutom skrev läkaren vänster underarm istället för höger underarm som undersökningslokalisation. Kvinnan tyckte också att läkaren var högfärdig och nedvärderande eftersom hon sa att de vanligtvis inte tar blodprover över en viss parameter på multisjuka personer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0668874 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Hårdhänt hanterande vid blodprovstagning på barn En pappa har synpunkter på att en laboratoriepersonal ska ha grävt med nålen i hans barns kärl vid en blodprovstagning. Personalen ska inte ha slutat trots att barnet skrek av smärta. Han tror nu att muskler kan ha blivit skadade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1810-0671454	Moses Hadi	Utebliven remiss En gravid kvinna framför att en barnmorska vid en barnmorskemottagning har missat att skicka remiss till ett sjukhus vilket lett till att kvinnan har missat en del nödvändig vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran		
Telefon **Primärvård** V1810-0672270	Catarina Cassel Rydholm	Brister av läkare i receptförskrivning och kommunikation En kvinna som tidigare genomgått cancerbehandling och fortfarande går på kontroller och har andra fysiska hälsoproblem har i flera år fått tabletter för hjälp att sova. Hon har nu blivit nekad receptförskrivning. Läkaren har inte pratat med kvinnan och förklarat orsaken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Cancer		
Telefon **Primärvård** V1810-0672874	Emma Lagerholm	Brister i remisshantering och information En anmälare besökte vårdcentralen för en smärtsamt godartad tumör som har vuxit, läkaren ska ha sagt att denna skickar en akutremiss till en specialistmottagning vid ett akutsjukhus. När personen sedan läser i sin journal är det inte en akutremiss som har skickats utan en vanligt remiss till en annan mottagning än vad läkaren ska ha sagt. Remissen skickades dessutom dagen efter anmälaren hade varit på besök på vårdcentralen. Anmälaren vet nu inte vart hen ska vända sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta vårdcentralen eller 117 Vårdguiden för hänvisning av vård.
Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Kommunikation Information		
Telefon **Primärvård** V1810-0674170	Catarina Cassel Rydholm	Brister i hantering av remiss Ett litet barn sökte närakutmottagning med fraktur. Läkaren skulle skicka remiss för uppföljning till ortopedisk specialist. Remissen skickades aldrig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Telefon **Primärvård** V1810-0674679 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Önskat utredning nekades En kvinna hade fått medicinering för sköldkörtelbesvär och hon kände dagligen att hennes puls var för hög med vilopuls runt 100. Hon har påpekat detta vid flertal tillfällen och vill att hjärtat utreds i alla fall med EKG undersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0675081 Eva Haag Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Har fått diagnos men ingen behandling En man har sedan några år fått diagnosen diabetes, men husläkaren har inte hjälpt till med behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0675479 Minna Rimbe Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Svårigheter att få ut journalen En man hade frågat efter sina journalkopior vid flertal tillfällen men inte fått dessa. Han frågade igen och upplevde att personen var otrevlig och blev arg på honom när han klagade och var irriterad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0675570 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Synpunkter på journaltext och ändring i journal En kvinna har synpunkter på journaltext. Anmälaren har sökt verksamhetschef gällande detta men har inte fått återkoppling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg. Information om rättelse i journal via vårdgivaren och ansökan om journalförstöring.

Telefon **Primärvård** V1810-0675969 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Oriktiga uppgifter i journalen En kvinna upptäckte att en läkare som hon träffat för första gången vid en vårdcentral skrivit en rad felaktiga uppgifter i kvinnans journal. Enligt kvinnan har hon på detta sätt fått flera diagnoser som hon aldrig haft och årtal stämmer inte heller. Hon menar att det är helt taget i luften och att det är viktigt att det är korrekta uppgifter i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0676174 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Vård och behandling Behandling	Lång väntetid för akutbesök En kvinna som var sjuk och misstänkte att hon hade halsfluss har synpunkter på lång väntetid till att få träffa läkare vid vårdcentralen. Hon anser att det nya systemet på vårdcentralen med väntetid både till sjuksköterska och sedan till läkare vid lättakuten är mycket dålig. Kvinnan orkade inte vänta då hon hade feber och var mycket krasslig så hon gick hem utan att få hjälp för sina besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0676870 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Utomlänspatient	Fråga om listning på vårdcentral och rätt till vård En anmälare är listad i annat landsting och söker icke akutvård på vårdcentral men nekas vård. Åtgärd: Utomlänsinvånare listade i hemlandstinget/annat landsting har rätt till akuttider utifrån medicinsk prioritering, för utredningar som kräver mer omfattande tid och resurser hänvisas de till den husläkare där de är listade eller ombeds lista sig hos aktuell husläkare.
Telefon **Primärvård** V1810-0678170 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntetid på läkartid till vårdcentralen En anmälare beskriver lång väntetid på läkarbesök till sin vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1810-0679069 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Fick inte nödvändigt läkemedel vid akutsituation En kvinna fick en allergireaktion och uppsökte närmaste vårdcentral. Hon hade tidigare fått en anafylaktisk chock och visste hur det kändes. Nu blev hon helt röd och fick en fruktansvärd klåda. På vårdcentralen togs hon till ett rum och två läkare och flera sjuksköterskor behandlade henne. Kvinnan bad om att hon skulle få ett visst läkemedel för att häva reaktionen, men nekades gång på gång detta av läkarna. När ambulans tillkallades frågade ambulanspersonalen genast om hon fått läkemedlet, när de fick ett nekande svar fick kvinnan omedelbart detta som en injektion genom kläderna. Hon fördes sedan med ambulans till akutsjukhus där hon fick ytterligare en dos. Kvinnan menar att det var en skräckupplevelse att inte få den medicin hon behövde av läkarna på vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1810-0679169 Tua Myhrman Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Fick inte utlovade näringsdrycker En kvinna fick näringsdrycker utskrivet av en dietist. Dietisten menade att det var självklart att kvinnan hade behov av dessa. När kvinnan behövde drycker efter att de tagit slut fanns dock ingen beställning inlagd och hon nekades mer näringsdryck när hon kontaktade dietisten. Dietisten hade plötsligt ändrat sig och hävdade att kvinnan var tjock och hade överskridit sitt BMI. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0679274 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Missnöjd med läkare En anmälare har synpunkter på att en läkare på en vårdcentral har brustit i hanteringen av en remiss. Remissen skickades till en specialistmottagning som avvisade den. Anmälaren fick ingen information om detta utan har själv behövt vara drivande i sin vård. Läkaren ska inte heller ha ringt upp anmälaren på överenskommen tid. Personen är i behov av att komma till en specialist och vet inte vart hen ska vända sig då hen inte har något förtroende för den aktuella vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats till 1177 Vårdguiden för hänvisning av vård. Anmälaren har även fått information om att det råder valfrihet inom primärvården.

Telefon **Primärvård** V1810-0680874 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Läkemedel	Kommer ej i kontakt med läkare En anmälare har synpunkter bristande telefontillgänglighet till läkare på vårdcentralen. Anmälaren har försökt komma i kontakt med en läkare under en veckas tid gällande läkemedelsfrågor för en närstående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1810-0682074 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Upplevt sig misstrodd En kvinna har blivit ombedd att ta med sig sin läkemedelslista när hon besöker sin husläkare då hon har spärrat sin journal hos andra vårdgivare. Hon ställer sig frågande till detta och undrar om det finns någon lag som säger att så måste ske. Läkaren ska ha hänvisat till en ny lag som har kommit. Kvinnan anser att förtroendet dem emellan skadas av att hon måste ta med sig medicinlistan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om att förskrivande läkare behöver få uppgifter om läkemedel för att kunna göra en patientsäker och ändamålsenlig förskrivning. Lag (2018:1212) om nationell läkemedelslista träder i kraft 2020.
Telefon **Primärvård** V1811-0682870 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntetid för läkartid på vårdcentral En äldre kvinna har synpunkter på långa väntetider till läkare på vårdcentral. Hon anser att det är ständig läkarbrist men är annars nöjd med vården som ges. Men bristen på läkare drabbar henne som patient. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0683049 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Otillräcklig undersökning Anmälaren ramlade och ådrog sig hjärnskakning. Hon anser att läkaren vid primärvården inte undersöker och utreder henne i tillräcklig grad. Även informationen till patienten är otillräcklig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0684269 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande	Bokad tid avbokades på otrevligt sätt En kvinna hade en bokad tid till läkare vid en vårdcentral. Enligt kvinnan avbokades denna tid på ett otrevligt sätt av receptionspersonalen. Kvinnan menar att hon hade akut behov av hjälp men att hon blev utkastad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0684649 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring	Fel uppgifter i journal Enligt anmälaren har en rad fel uppgifter införts i anmälarens patientjournal, vilket fått konsekvenser för anmälaren, bland annat vid Försäkringskassan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0685228 Gisela Rosenquist Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Landstinget nekar armcykel En man har synpunkter på att han som har en funktionsnedsättning blir nekad armcykel. Idag subventioneras mobila rullstolar, men inte elektrisk armcykel som hjälper till att upprätthålla konditionen i muskler. Det skulle vården vinna mycket på då kroppen hålls igång på de som sitter i rullstol. Åtgärd: Anmälaren vill få sina synpunkter framförda och få det registerat.
Telefon **Primärvård** V1811-0685554 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Tillgänglighet En kvinna har synpunkter på att en laboratorium vid en vårdcentral inte hade öppet under en dag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0685957 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet För kort besökstid Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Läkare hann inte granska dokument En kvinna har genomgått en ryggundersökning hos specialist och sedan kontaktade hon sin husläkare för uppföljning. Husläkaren hann inte läsa dokumenten från specialisten och ville helst inte skriva ut starka smärtlindrande läkemedel. Hon är besviken över den bristande kontakten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att byta husläkare eller vårdcentral.
Telefon **Primärvård** V1811-0686150 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Läkare brister i svenska språket En kvinna kom med sin son till en vårdcentral och fick träffa, för henne, en ny läkare. Läkaren hade bristande kunskaper i svenska språket vilket gjorde att kommunikationen drabbades. Hon hade redan väntat länge på besökstiden, men bad om en ny tid till en annan namngiven läkare. En tid kunde erbjudas först två månader senare, men kvinnan tackade ja till den tiden. När hon och sonen kom till den avtalade tiden, fick hon på nytt träffa den första läkaren. Trots att kvinnan varit tydlig med att hon inte ville träffa den läkaren igen. Något hade blivit fel i bokningen. Kvinnan påtalade sin frustration till verksamhetschefen för mottagningen, men upplevde inte att hen tog händelsen på allvar. Månader har gått och sonen har fortfarande inte fått hjälp med sina besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0687057 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Frågor kring mammas död En kvinna har vid sin mammas död funnit anteckningar i journal från äldreboendet som hon ifrågasätter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till ansvarig för läkarinsatser.
Telefon **Primärvård** V1811-0687674 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Får ej hjälp för sina besvär En kvinna med smärta och misstänkt karpaltunnelsyndrom (stickningar och domningar i handen) får ingen tid till sin vårdcentral trots att akutvården har remitterat henne dit flera gånger. Hon har försökt komma i kontakt med verksamhetschefen men denna ringer inte upp. Hon vet inte vart hon ska vända sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta 1177 Vårdguiden för hänvisning av vård.

Telefon **Primärvård** V1811-0688549 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Vårdcentralen kan inte erbjuda tider Anmälaren lider av smärtor men vårdcentralen kan inte erbjuda tider. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0688750 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel	Får ej hjälp med medicinering i hemmet En man med särskilda behov bor i egen lägenhet med assistans från kommunen. Han är i behov av läkemedel som ges som infusion (dropp). Kommunen kan inte finna assistenter som kan ge detta och lämnar därmed uppdraget till landstinget. Landstinget menar i sin tur att de kan göra hembesök och koppla på och av medicineringen, men inte så ofta som patienten är i behov av och inte stanna under tiden droppet ges. Därmed lägger de ansvaret på kommunens assistenter. I dagsläget har anhöriga fått delegation på att sätta dropp, men det är inte hållbart. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0689257 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Hänvisad till barnmorska direkt En ung kvinna var mycket tidig i sin graviditet, men hade kraftig värk i ryggen och önskade bli sjukskriven. När hon kontaktade vårdcentralen fick hon information om att de samarbetade med en barnmorskemottagning och blev hänvisad dit. Hon ifrågasatte det då hon ännu inte haft någon kontakt med barnmorska. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0691657 Christina Hegefjärd Kommunikation Information	Remitterat till hudläkare utan information En man remitterades till hudläkare från husläkare, bristfällig information gavs om anledningen till det. Åtgärd: Förvaltningen lämnar information om att remiss krävs för besök hos hudläkare, orsaken till remitteringen borde mannen diskutera med sin husläkare.

Telefon **Primärvård** V1811-0692357 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Felaktig diagnos i journal En man har upptäckt att en felaktig diagnos finns i journaldokumentation. Han ifrågasätter hur den hamnat där och önskar hjälp med radering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om ansökan till Inspektionen för vård och omsorg om radering.
Telefon **Primärvård** V1811-0692457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fraktur i ben missades En kvinna föll och skadade underbenet, hon undersöktes på närakutmottagning men ingen fraktur kunde konstateras. Senare visade det sig att det var en fraktur som felbehandlats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0693657 Christina Hegefjärd Vårdansvar Vårdflöde, processer	Hänvisas till annan vårdgivare för enkel undersökning En kvinna kontaktade vårdcentralen med önskemål om en gynekologisk undersökning, hon blev hänvisad till barnmorskemottagningen. Dit gick hon på drop-in, när hon kom till barnmorskan visade det sig att de inte kunde hjälpa henne. Hon är besviken över att ha fått en felaktig hänvisning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom.
Telefon **Primärvård** V1811-0693774 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Frågor om vårdcentral En kvinna undrar hur mycket en vårdcentral får betalt för en patient per år. Hon undrar även om hur många klagomål som finns registrerade på en specifik vårdcentral. Åtgärd: Handläggare erbjuder sig att ta fram denna information och sedan återkomma till anmälaren. Då anmälaren inte önskar bli kontaktad går det ej att svara på frågorna.

Telefon **Primärvård** V1811-0695679 Minna Rimbe Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Obehaglig bemötande En kvinna fick en tid till sin lilla son som var förkyld och hade svårt att andas under natten. Hon åkte till vårdcentralen där hon hade fått tiden till läkaren och väntade ett tag men blev inte uppkallat till läkaren. Hon gick till receptionen och då visade det sig att det fanns ingen bokning alls. Chefen kom till platsen och bemötte kvinnan på obehagligt sätt så att kvinnan fick backa bakåt. Hon kände att chefens bemötande var aggressivt och han gav ingen adekvat information. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0696369 Tua Myhrman Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande kommunikation och behandling En kvinna fick inte någon kontakt med sin läkare på en vårdcentral trots idoga, upprepade försök. Enligt kvinnan har hon lidit av samma besvär i flera månader och trots flera antibiotikakurer blir hon inte bättre. När kvinnan ringt vårdcentralen har hon upprepade gånger fått information om att hon ska bli uppringd av läkaren och när detta ska ske, men trots detta har det inte hänt. Kvinnan känner sig ledsen och utfryst. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0696649 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Nekad akuttid Anmälaren har permanent svårt att röra sig och tog sig med möda till vårdcentralen där han är listad. Det fanns lediga akuta tider denna förmiddag, men han fick inte boka in sig på någon av dessa. Istället hänvisades han till läkartider senare på dagen. Utmattad gick han hem utan att ha träffat läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0697079 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Bristfällig sårvård En kvinna hade fått sår som hade vårdats av vårdcentralen. Såret läkte fint ändå tills en sjuksköterska hade lagt oventilerat bandage på såret. När detta bandage togs bort lossnade huden och det blev ett nytt sår. Sedan dess har hon fått köpa dyra kompresser med sig till vårdcentralen vilket hon anser är fel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1811-0699269 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel	Angående läkemedel och dialog En kvinna fick läkemedel utskrivet av en läkare på vårdcentral. När hon kom hem och läste bipacksedeln insåg hon att medicinen inte är lämplig för henne ur flera avseenden. Kvinnan initierade därför ett möte på vårdcentralen med läkaren och verksamhetschefen, efter detta har kvinnan dock inte fått någon återkoppling från chefen som skulle höra av sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0699557 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter	Fått faktura efter felaktig bokning på vårdcentralen En kvinna kom till vårdcentralen på läkarbesök, det visade sig att den bokade tiden var dagen innan. Hon är besviken då hon inte tror att hon misstagit sig, arg för att hon nu tvingas betala för ett uteblivet besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0700849 Mats Haapanen Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Läkaren remitterade inte Patienten led av cancersjukdom och var i behov av remittering till specialistvård. När hon via telefon vände sig till sin läkare vid primärvården uppgav vårdcentralen att hon måste besöka vårdcentralen för att remiss ska upprättas. Patienten är nu avliden. Närstående är av den uppfattningen att läkaren skulle ha upprättat remiss utifrån journalanteckningar och kännedom om patienten redan då hon sökte kontakt med vårdcentralen via telefonsamtal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0701070 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Nekad vård och otrevligt bemött vid reception Ett litet barn med misstänkt infektion åkte till närakutmottagning med förälder. Barnet nekades vård av personal i receptionen och bemötandet var otrevligt. Ingen vidare hänvisning gjordes av personalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisning att själv i första hand kontakta vården.

Telefon **Primärvård** V1811-0701157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos	Fraktur på underben uppmärksammades inte En kvinna remitterades från sin husläkare till närakuten med önskemål om röntgenundersökning. Hon blev hårdhänt hjälpt upp på britsen, röntgenundersökningen visade inte någon fraktur och hon gick hem. Men smärtan i benet fanns kvar och efter två veckor kontaktade hon akutmottagning där en fraktur uppmärksammades. Då det gått för lång tid efter skadan kunde ingen operation göras, hon fick bandage istället. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen sände ett förslag till anmälan, men då den inte inkommit med underskrift avslutas anmälan utan vidare handläggning.
Telefon **Primärvård** V1811-0701469 Tua Myhrman Kommunikation Information	Ingen information om att listning krävdes En besökstid bokades vid en närliggande vårdcentral för en kvinna som opererats, hade svårt att gå och behövde göra ett bandagebyte. När kvinnan och hennes make kom till vårdcentralen fick de veta att kvinnan behövde lista sig där för att denna åtgärd skulle kunna utföras, eftersom hon är listad på en annan vårdcentral. Maken som kontaktar förvaltningen upprörs över att denna information inte lämnades i telefon i samband med att tiden bokades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0701957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristfällig undersökning på närakutmottagning En kvinna var på närakutmottagning med sin lilla son, en bristfällig undersökning genomfördes och de hänvisades sedan till barnakutmottagning. Bemötandet var ovänligt och tillrättavisande och kvinnan kände sig illa till mods då vårdpersonalen inte lyssnade på henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0702372 Sari Kokkonen Nassef	Bristande tillgänglighet, återkoppling och behandling på en vårdcentral En kvinna har sökt verksamhetschefen på en vårdcentral gällande flera saker som hon har synpunkter på. Verksamhetschefen har inte återkopplat trots att kvinnan lämnat meddelande på telefonsvararen och även bett personalen lämna meddelande direkt till denne. Kvinnan har också synpunkter på att blodprovstagningen av sjuksköterska skett för hårdhänt och att läkaren skrivit i fel kroppsdel i remiss för röntgenundersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0702557 Christina Hegefjärd Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Läkemedel	Frågor om vaccination En rullstolsburen, äldre man önskar hjälp med att ta reda på när hans vårdcentral har öppet för säsongsvaccination. Åtgärd: Förvaltningen lämnar via 1177 information om öppethållande på de vårdcentralen som är aktuella för mannen.
Telefon **Primärvård** V1811-0703254 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Journal En kvinna framför att en läkare vid en vårdcentral har skrivit felaktiga uppgifter om henne i journalen. Detta har påverkat och förstört hela hennes livssituation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0703657 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Nekas besökstid till husläkare En man nekas besökstid på vårdcentralen. Han har hänvisats för EKG-undersökning på vårdcentralen från annan mottagning, men han får ingen besökstid. När han diskuterade detta på telefon avslutade sjuksköterskan samtalet helt hastigt, i journalen läste mannen att hon skrivit att det var patienten som avslutade det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0705674 Emma Lagerholm Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Fördröjd diagnos och behandling En kvinna har sökt vård vid en vårdcentral upprepade gånger för återkommande infektioner under ett års tid. Hon blev till slut remitterad till en specialist och diagnos kunde ställas. Kvinnan ställer sig frågande till varför hon behövde vänta så länge och att hon borde ha fått korrekt diagnos, vård och behandling i ett tidigare skede. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0707374 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Brister i bedömning, sekretess och dialog En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande och agerande vid en mödravårdscentral. Läkaren ska ha remitterat henne till psykiatrin utan att informera henne om det och i remissen ska det stå helt felaktiga uppgifter om hennes mående. Kvinnan känner inte att hon har behov av denna vård och ställer sig frågande till det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0708974 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Klagomål på läkare En kvinna har upplevt ett mycket dåligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren ska ha vägrat att skicka en remiss och sagt att hon kan byta läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0709557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering av recept Bevakning: Läkemedel	Överenskommen vårdplanering hölls inte En kvinna går regelbundet till husläkare då hon har en kronisk sjukdom och kontinuerligt behöver läkemedel. Vid senaste läkarbesöket kom hon och husläkaren överens om att hon fick läkemedel för ett år framåt och sedan skulle hon ta prover och komma till läkaren på uppföljning. Efter tre månader tog läkemedlet slut och då var hon tvungen att logga in på en app för att få förnyat recept till en hög kostnad. Hon ifrågasätter varför läkaren frångår vårdplanen de kommit överens om. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0710457 Christina Hegefjärd Kommunikation Ej lyssnad till	Bristande tillgänglighet till vårdcentralen En kvinna har varit patient på en vårdcentral under en period, hon är missnöjd med att läkaren inte lyssnar på henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgift till verksamhetschef.

Telefon **Primärvård** V1811-0710874 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel	Upplevt stora brister vid vårdcentral En anmälare har synpunkter på att en läkare ska ha stuckit hen på en nerv vid en injektion på en vårdcentral, vilket förvärrade personens reumatism. Tre olika läkare ska också ha ordinerat ett läkemedel på tre olika sätt. Vid ett annat tillfälle ska personen ha nekats en remiss till röntgenundersökning efter ett fall då läkaren bedömde att hens smärtor var muskulära. Det visade sig sedan att personen hade en fraktur. Anmälaren anser också att bemötandet har varit mycket bristfälligt från en läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0711357 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Lång väntetid till fast vårdkontakt En kvinna är missnöjd med att det är lång väntetid för att få tid till ordinarie husläkare. Hon är besviken över få vänta mer än två månader på ett uppföljande möte om läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0711780 Daniela Carlsson Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Äldre man får inte sin medicin i tid på grund av att vårdgivare inte tar ansvar En äldre man får inte sin medicin på grund utav att hemsjukvården och en annan vårdgivare inte kommunicerar med varandra. Sonen har haft kontakt med vårdgivarna men upplever att han bollas mellan de olika vårdgivarna och att ingen tar ansvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0712169 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Dåligt bemötande av undersköterska och läkare En kvinna hänvisades av sin vårdcentral att uppsöka närakutmottagning. På närakuten fick hon ett mycket otrevligt och dåligt bemötande av en undersköterska och en läkare. Kvinnan menar att hon informerades på ett otrevligt och argsint sätt och att läkaren behandlade henne som en hemlös eller alkoholist. Kvinnan upplevde inte att hon fick någon hjälp alls och kände sig diskriminerad på grund av sitt etniska ursprung. Hon blev mycket ledsen efter besöket och har svårt att släppa tankarna på det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0713249 Mats Haapanen Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fick fel läkemedel Anmälaren skulle genomgå vaccinering. Dagen efter det att han blivit vaccinerad uppmärksammade vårdcentralen att han blivit injicerad med fel läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0714050 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i telefontillgänglighet En kvinna har försökt att komma i kontakt med sin arbetsterapeut vid en rehabiliteringsmottagning under flera veckor. Arbetsterapeuten ringer inte upp trots meddelanden. Anmälaren har sedan tidigare en rekvisition för köp av en elrullstol. Den stol som kvinnan vill ha kan arbetsterapeuten inte vara behjälplig med att ordna. Nu fick hon tag i verksamhetschefen som säger att rekvisitionen dragits in. Anmälaren har väntat i sex månader på en elrullstol. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter samtycke av anmälaren ringer handläggare upp vårdgivaren och förmedlar kontakt.
Telefon **Primärvård** V1811-0714370 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Läkaren ringer inte på inbokad telefontid En kvinna har flera gånger fått en inbokad telefontid med sin läkare på vårdcentralen men läkaren ringer inte upp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Fick inte sömnmedicin
Primärvård		En äldre kvinna fick inte sömnmedicin utskrivet av sin vårdcentral. Hon tycker inte att läkaren förstår hur plågsam hennes sömnlöshet är.
V1811-0714569	Tua Myhrman	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning:		
Läkemedel		
Telefon		Fick utslag av läkemedel
Primärvård		En kvinna besökte husläkaren då hon hade stora och kliande utslag, hon fick en salva. På apoteket ifrågasattes läkemedlet, kvinnan gick tillbaks till husläkaren, det visade sig att han skrivit ut felaktigt preparat. Kvinnan är besviken över att läkaren gjort fel då hon kunnat få stora problem om hon använt salvan.
V1811-0716357	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning:		
Läkemedel		
Telefon		Hänvisning till suspekt verksamhet
Primärvård		En kvinna med bristande språkkunskaper i svenska var hos husläkaren, hon hade stora besvär från knälederna. Husläkaren remitterade henne till en privat klinik för tre injektioner, kostnaden blev väldigt hög. Hennes son ifrågasätter handhavandet och den höga kostnaden, han menar att läkaren utnyttjat mamman.
V1811-0717457	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Administrativ hantering		
Brister i hantering av remisser		
Telefon		Person med reservnummer nekas vård
Primärvård		En anmälaren med skyddade personuppgifter och reservnummer bokade en tid på vårdcentral. När anmälaren kom dit nekades hen vård på grund av reservnumret och fick även en faktura för uteblivet besök.
V1811-0717570	Catarina Cassel Rydholm	
Organisation och tillgänglighet		
Nekad besökstid		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren får uppgifter om verksamhetschef på mottagningen för att själv ta kontakt med vården. Information om var blankett finns att hämta.
Ekonomi		
Patientavgifter		

Telefon **Primärvård** V1811-0718057	Christina Hegefjärd	Felaktigheter i journal En kvinna har funnit felaktigheter i journal förd på barnavårdscentralen. Hon har bett barnsjuksköterska och verksamhetschef att ändra, men hon har fått information om att det inte går. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		
Telefon **Primärvård** V1811-0718574	Emma Lagerholm	Brister i kommunikation om läkemedel En man har synpunkter på en läkare och dennas information kring läkemedel. Läkaren ska ha förväxlat mediciner när denna talade med honom. Han har också synpunkter på att läkemedel har bytts ut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1811-0719179	Minna Rimbe	Oklarheter med medicinering En kvinna med neurologisk sjukdom vårdades inom äldreomsorgen. Enligt hennes syster fick hos för höga doser av medicinering trots att hon hade utretts av neurologen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1811-0719857	Christina Hegefjärd	Lång väntetid till planerat besök En man måste vänta flera veckor på tid till husläkaren, han har problem med halsen. Han är besviken över att få vänta länge, han har frågor om vårdgarantin. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		

Telefon **Primärvård** V1811-0719934 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Får inte läkemedel mot smärta En man har synpunkter på att han inte får hjälp med sin smärtproblematik på sin vårdcentral och inom akutsjukvården när kraftiga smärtskov uppstår. Hans problem finns dokumenterade och trots det ges ingen smärtlindring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han föreslås kontakta verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** V1811-0720080 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Kommunikation Information	Lång väntetid för att få en läkartid på vårdcentral och läkartid avbokades utan uppgivet skäl En anmälare hjälpte sin närstående att boka en tid på vårdcentralen. Det tog flera månader innan den närstående fick en läkartid och sedan hade tiden avbokats utan att de fått information om det. Anmälare hade vid flera tillfällen framfört till personalen i receptionen på vårdcentralen att han önskade kontakt med ansvarig chef. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0721857 Christina Hegefjärd Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Felaktigt inbokad på läkarbesök En kvinna i graviditetsvecka 32 kontaktade vårdcentralen och fick en läkartid. Men då hon kom till besöket ville läkaren inte undersöka henne utan hänvisade till läkare på mödravårdscentralen. Kvinnan är arg eftersom hon ville haft den informationen vid bokningstillfället. Nu har hon betalat för ett besök som inte var av något värde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** V1811-0722070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Brister i vård, undersökning och diagnos En man blev för en tid sedan orkeslös och trött, orkade inte gå utan fick vila sig. Han sökte vård på vårdcentralen och fick starka smärtlindrande tabletter och sömntabletter samt blev sjukskriven. Inga prover eller undersökningar gjordes enligt mannen. Han blev sämre och sökte akutsjukhus där prover och undersökningar gjordes. Mannen fick konstaterad hjärtsjukdom och blev kranskärlsopererad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1811-0722679 Minna Rimbe Vård och behandling Intyg Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Problem med intyg En kvinna med en ovanlig sjukdom har försökt att få komplett intyg för förtidspension men intyget har inte blivit skrivet på rätt sätt. Kvinnan har påtalat detta vid flertal gånger men inte känt dig lyssnad på. Hon anser också att hennes journaler har skickats felaktigt till försäkringskassan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0722770 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Får ingen tid på sin vårdcentral En äldre kvinna nekas besökstid till sin vårdcentral trots att hon uppger besvär. Hon vill ha hjälp av förvaltningen att få tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren ber om telefonnummer till sin vårdcentral och ringer själv. Samtalet avslutas.
Telefon **Primärvård** V1811-0724274 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Läkemedel	Får ej tillräcklig hjälp vid vårdcentral En anmälare har synpunkter på att en närstående inte får läkemedel som kan hjälpa hens tillstånd av en läkare vid en vårdcentral. Bemötande av en annan personal på vårdcentralen ska ha varit bristfälligt och anmälaren anser också att det står felaktiga uppgifter i den närståendes journal, vilket har medfört att remisser ha avvisats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0724979 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Lång väntetid En kvinna har väntat på läkartid över två månader till sin husläkare. När det var dags för besöket avbokades tiden av mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0725270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Resultat	Synpunkter på fördröjd diagnos En anmälaren med domningar, känselbortfall och smärta i händer, armar och axlar sedan många år har sökt vård på vårdcentralen. Remisser har skickats till specialister och undersökningar. Operationer har gjorts i händer och underarmar. Viss förbättring men fortsatt ont och kraftlös. Efter flera år görs en undersökning och en annan orsak hittas och åtgärdas. Ytterligare förbättring. Anmälaren undrar om problemet hade avhjälpts om denna undersökning gjorts i tidigare skede? Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0725972 Sari Kokkonen Nassef Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Misstänker att en läkare inte har adekvat kompetens En kvinna vill veta hur hon ska få reda på om en läkare på hennes vårdcentral har adekvat kompetens för sitt yrke. Kvinnan anser att läkaren inte verkar påläst eller förstår hur hen ska hantera kvinnans problem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att hon direkt kan kontakta verksamhetschefen för vårdcentralen och framföra sin fråga. Erhåller också information om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och deras upplysningstjänst.
Telefon **Primärvård** V1811-0726249 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Hårdhänt undersökning av barn Anmälaren angav att läkarens undersökning av barn var hårdhänt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0726374 Emma Lagerholm Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Klagomål på läkare En kvinna som hade skadats under en utlandsresa blev remitterad av en närakutsmottagning till en röntgenundersökning. Vid återbesöket på närakuten frågade hon läkaren om svaret och fick då förmedlat till sig att allt såg bra ut. När hon kom till vårdcentralen ska personal ha sagt att det inte fanns något röntgensvar kring en av de kroppsdelar som hade röntgats. Kvinnan ställer sig frågande till hur läkaren då kunde ge ett komplett utlåtande av hela undersökningen om hela svaret inte hade kommit. Hon anser även att läkaren bemötte henne otrevligt och inte vill skriva ut en smärtlindrande medicin som anmälaren önskade, då hon inte tål vissa andra värkmediciner på grund av en sjukdom. Kvinnan anser att bemötandet även var bristfälligt av personal i receptionen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0726580 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Kommunikation Ej lyssnad till	Brister i bemötande En man besökte sin vårdcentral och upplevde att han inte blev lyssnad på. Han upplevde att han inte blev tagen på allvar och att hans besvär förminskades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). .
Telefon **Primärvård** V1811-0727570 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Nekas vård på närakut En ungdom från ett kommunalt boende nekas vård på närakutmottagning utan vidare hänvisning. Besöket gjordes i sällskap med personal. Anmälare är verksamhetens chef. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamheten i första hand.
Telefon **Primärvård** V1811-0729370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Brister i utredning och dialog med läkare En kvinna som sökte sin vårdcentral med uttalad trötthet. Hon upplevde att läkaren är initiativlös att ta reda på orsak till symtom. Anmälaren föreslår provtagning som görs men läkaren går inte vidare med utredning eller föreslår något när ingen orsak hittas på provsvaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0729679 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fel medicinering En man hade fått felaktig medicinering från vårdcentralen och han anser sig ha fått skador av denna felbehandling. Han hade fått medicinering genom sin spanska läkare med medicinen började ta slut och han bokade tid hos en husläkare på vårdcentralen eftersom han hade flyttat tillbaka till Sverige från Spanien. Läkaren skulle förnya hans recept utifrån de spanska recepten. Läkaren sa ingenting och gav inte information till honom för att informera eller gjorde några undersökningar. Läkaren hade sagt att mannen skulle gå till apoteket och hämta ut sina mediciner och han undrade om han hade fått ut rätt medicinering. Han började ta sina mediciner och han kände sig dålig strax efter när han började ta medicinerna. Han kände att blodtrycket gick upp och han väntade ca två dygn och han tänkte att kroppen skulle anpassa sig men det blev bara sämre och sämre. Han sökte vård på vårdcentralens akutmottagning men togs inte emot men han hänvisades till akutsjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0730554 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på besök En kvinna är stark kritisk till att hon måste vänta cirka 2 månader för att eventuell kan boka ett besök vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och valfrihetsprincipen samt om Vårdgarantikansliet.
Telefon **Primärvård** V1811-0731479 Minna Rimbe Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande uppföljning En kvinna beskriver att hennes vårdcentral har haft bristande uppföljning gällande provsvar samt återkoppling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0733072 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Bristande remisshantering En man har varit i behov av remittering till provtagningar och undersökningar flera gånger under några månaders tid. Läkaren har missat skicka remissen så när mannen har kommit för provtagning och undersökning har han inte kunnat genomföra dessa. Detta har gjort att mannen missat 2-3 timmar från sin arbetstid varje gång och undrar nu vilka åtgärder vårdcentralen ska vidta för att detta inte ska ske igen och vem som kommer att ersätta honom för förlorad arbetstid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0733379 Minna Rimbe Kommunikation Information	Bristfällig återkoppling En man hade behov av att få sjukintyg som försäkringskassan krävde. Frun försökte hjälpa till att boka läkartid åt sin man men det har inte gått och sedan skulle enhetschefen återkomma men hon hade inte hört av sig tillbaka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0734369 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Svårt för äldre med telefonsystem En man hade synpunkter på att det var svårt för gamla människor att förnya recept vid en vårdcentral genom telefon. Mannen menar att vårdcentralens telefonsystem har för många knappval och en otydlig röst som ger instruktioner till den som ringer, vilket försvårar för gamla att klara av sina ärenden. Mannen tycker att det är synd eftersom de äldres självständighet går förlorad när de behöver ta hjälp av andra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0734549 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring Bevakning: Cancer	Undermålig undersökning Anmälaren har under ett par år lidit av utbrändhet och depression. Hon sökte kontakt med vårdcentralen. Läkaren gav råd om kosten. Anmälaren ansåg att dessa råd inte hade kopplingar till besvären. Hennes besvär kom att förvärras, hade svårt att gå och fick besvär med händerna. Läkaren remitterade till reumatologen som inte godkände remissen. Journalen är dessutom bristfällig. Anmälaren kontaktade en neurolog. Neurologen erbjöd undersökning med magnetröntgen, resultatet påvisade förekomst av tumör. Anmälaren är kritisk till läkarens insatser vid primärvården, bristfällig undersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0734972 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får inte hjälp med topsning till provtagning av hudbesvär En man har hudbesvär och går hos en specialistläkare för detta. Läkaren ville att mannen själv skulle topsa sin hud i samband med att hudbesvären vätskar för att kunna genomföra grundlig analys av sårvätskan. Detta skulle han kunna göra på sin vårdcentral närmare hemmet eftersom det var sju mil till specialistläkaren. På vårdcentralen ville man inte genomföra topsningen med anledning av att det saknades remiss. Nästa gång hade mannen med sig remiss men nu ville personalen inte genomföra topsningen för att de menade inte skulle få betalt för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0735472 Kommunikation Bemötande Kommunikation Empati	Sari Kokkonen Nassef	Oempatiskt bemötande av kvinna i kris efter anhörigs dödsfall En kvinna vars nära anhörige hastigt avlidit befinner sig i kris och har varit sjukskriven. När hon ringde till vårdcentralen för att boka tid för nytt läkarbesök och kunna förlänga sjukskrivningen blev hon nonchalant och oempatiskt bemött av personen i telefonen. Personen sa till kvinnan att hon inte skulle få en läkartid utan skulle gå ut och jobba och tjäna sina pengar själv istället för att vara sjukskriven. Kvinnan tyckte det var så omänskligt och hårt bemötande att hon till slut blev arg på personen och sa att hen inte kunde veta varför kvinnan var sjukskriven och att hen inte hade rätt att uttala sig på det viset.
Telefon **Primärvård** V1811-0735654 Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Skadad på grund av utebliven medicin En kvinna fick cellförändringar på grund av utebliven medicinering under sju månader vid en gynekologisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0735869 Kommunikation Bemötande	Tua Myhrman	Elakt och otrevligt bemötande av läkare En kvinna som besökte en vårdcentral på grund av smärta fick ett mycket otrevligt och elakt bemötande av läkaren. Kvinnan frågade om det var möjligt att få en kvinnlig läkare när den smärtande kroppsdelen skulle undersökas, vilket läkaren reagerade starkt på. Enligt kvinnan visade läkaren ingen medkänsla, han skrek, lyssnade inte på henne och upplevdes av kvinnan som kaxig och fräck. Hon blev sårad, chockad och lämnade gråtande besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0737179 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Otrevligt bemötande av husläkare En kvinna upplevde läkarens bemötande irriterat och otrevligt. Läkaren hade sagt att tiden var på hennes lunch och kvinnan kände sig till besvär. Kvinnan hade vid flertal tillfällen skickat meddelande om att hon ville ha journalkopior men hade inte lyckats få några. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0737374 Emma Lagerholm Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i återkoppling och tillgänglighet En äldre anmälare har blivit lovad att få sin logglista och en blankett för att spärra sin journal hemskickat av en sjuksköterska vid en vårdcentral. Två veckor har nu gått och anmälaren undrar varför hen inte har fått detta. Det ska också vara svårigheter att komma i kontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter önskemål och samtycke av anmälaren ringer handläggare upp vårdcentralen och vidarebefordrar informationen om de handlingar anmälaren önskar samt förmedlar kontakt.
Telefon **Primärvård** V1811-0738179 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Läkare får inte boka återbesök En kvinna med kronisk sjukdom beskriver att vårdcentralens verksamhet har ändrats så att det är svårare att komma i kontakt med läkaren och att nå kliniken samt läkaren har försämrats betydligt under senaste året. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0738280 Daniela Carlsson Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	En kvinna får inte den psykiatriska behandling hon behöver En anmälare som är i behov av psykiatrisk vård för posttraumatisk stress upplever brister i den landstingsdrivna vården och att det är svårt att få rätt hjälp. Anmälaren nekad remiss på grund av att det saknas avtal på vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0738434 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Läkemedel	Fel dos läkemedel En kvinna anser att en läkare inom primärvården feldoserat ett läkemedel under en lång tid. Hon önskar ersättning för felbehandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1811-0738654 Moses Hadi Vård och behandling Resultat Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Komplikation på grund av fel behandling samt tillgänglighet En man framför att hans fru har fått fel behandling för sin brända arm av en läkare vid en vårdcentral. Detta ledde till att kvinnan led i form av extra smärtor. Familjen har förgäves försökt få tag på ansvarig chef vid vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0739254 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Journal En kvinna är missnöjd med att en psykolog på en vårdcentral har infört anteckningar om deras samtal i samma journal där även andra personer på vårdcentralen skulle kunna läsa det. Det finns även felaktiga uppgifter i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0739780 Daniela Carlsson Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Resultat	Bristfällig utredning efter operation av tumme En kvinna gjorde en operation för karpaltunnelsyndrom och fick en nervskada. Kvinnan träffade en läkare på vårdcentralen flera gånger och sade att det inte kändes bra i tummen. Till slut fick kvinnan en remiss till en specialistmottagning och det visade sig att hon hade en nervskada. Kvinnan kände att hon inte blev lyssnad på när hon påtalade sin besvär för läkaren på vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0739980 Daniela Carlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Patientjournal och sekretess Övriga juridiska frågor	Otydligheter gällande hantering av sammanhållen journal på vårdcentral En kvinna som undrar vad lagen säger angående sammanhållen journalföring och när vårdpersonalen ska fråga om de får läsa journaler från andra vårdgivare. Kvinnan upplevde att hon inte alltid fick frågan från personalen på vårdcentralen gällande sammanhållen journalföring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0740954 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Telefontillgänglighet En man framför sin kritik om telefontillgängligheten vid en vårdcentral. Han har förgäves lovats att bli uppringd. Nu väntar han på att ansvarig chef ska höra av sig till honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0741034 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Tillgänglighet till vårdcentral. En person har synpunkter på att alla akuttider är bokade på vårdcentralen när denne ringer i samband med att de öppnar på morgonen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Denne föreslås hitta lämpliga husläkarjourer eller närakuter via 1177 Vårdguiden
Telefon **Primärvård** V1811-0741370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling	Synpunkter på vård och behandling på vårdcentraler En man har synpunkter på vård och behandling som givits på flera vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att olika behandlingsformer och konsultationer kan erbjudas från vårdcentralen för lindring av symtom. Hänvisar åter till den vårdcentral anmälaren nu är listad på.
Telefon **Primärvård** V1811-0741879 Minna Rimbe Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	För lite hjälpmedel En man med medfödd inkontinens har fått utskriven inkontinensskydd för kortare period än förut. Tidigare fick han inkontinensskydd för 3 månaders period och nu endast för 1,5 månader. Han anser att detta försvårar hans vardag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0741980 Daniela Carlsson Kommunikation Information Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Oklar information kring blodprovstagning En kvinna skulle lämna blodprov på vårdcentralen. Hon kom på angiven tid och satt och väntade på sin tur. Den informationen som gått ut till patienterna är att det är drop in tider för provtagning. Hon fick sedan veta att hon inte kunde lämna blodprov denna dag eftersom det kommit så många patienter. Anmälaren upplevde att informationen var missvisande och vid frågar till personalen angående detta fick hon inte något riktigt svar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0742379 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Problem med medicinering En kvinna fick olika typer av läkemedel för sin sköldkörtelssjukdom på vårdcentralen. Hon mådde inte bra av medicineringen och föreslog en ändring. Husläkaren svarade att hon inte skulle ändra behandlingen men kvinnan fick inte information om varför. Kvinnan remitterades dock till en specialist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0742774 Emma Lagerholm Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Suicid Närstående har synpunkter på att en patient med psykisk ohälsa och suicidtankar inte remitterades av en läkare vid vårdcentralen till psykiatrin. Läkaren ska ha tagit hand om patienten själv och skrivit ut läkemedel. Patienten tog sitt liv och de närstående anser inte att han fick den psykiatriska vård han var i behov av. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0744149 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Vårdcentral uppfyller inte vårdgarantin Enligt anmälaren uppfyller vårdcentralen inte vårdgarantin, man blir erbjuden läkartid långt in i framtiden, enligt anmälaren Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0744274 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Mycket bristfälligt omhändertagande av barn En mamma har synpunkter på en läkare vid en närakutsmottagning som undersökte hennes barn efter att barnet hade ramlat och skadat sig. Läkaren ska ha bemött dem dåligt genom att inte presentera sig samt varit opedagogisk gentemot barnet. Undersökningen var mycket bristfälligt gjort och läkaren ska ha missat flera skador som senare kunde påvisas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0744579 Minna Rimbe Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otrevligt bemötande En man sökte vård hos en husläkare som han träffade första gången. Mannen upplevde läkarens bemötande nonchalant, otrevligt pga. att läkaren inte lyssnade på mannens besvär, tittade inte på honom i ögonen och läkaren hade sagt att han inte behövde hjälpa honom överhuvudtaget. Ingen undersökning utfördes och inga provtagningar gjordes trots att mannen hade haft löst avföring under en månad och hade haft feber till och från. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0744650 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Bristande tillgänglighet till besökstid En man ringde på grund av smärtor sin vårdcentral för att boka en läkartid. Han fick då veta att de inte hade några lediga tider och han ombads ringa igen om två veckor. De skulle då lägga ut nya tider. När mannen ringde två veckor senare ombads han återigen att återkomma, denna gång om en vecka. De skulle då lägga ut tider för nästa år. Mannen ifrågasätter tillgängligheten då han redan väntat i två veckor och det är fem veckor kvar på året. Han vet fortfarande inte om han kommer att få någon tid. Hans besvär har dessutom gått över. Nya besvär har uppstått. Mannen vill inte kontakta närakut, som så många andra som inte får någon tid på vårdcentralen, då han hör hemma på vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om valfriheten att lista sig på annan vårdcentral. Hänvisar anmälaren till verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** V1811-0744769 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristande utredning och behandling En äldre, ensamboende kvinna uppsökte närakutmottagning efter att ha nekats besök vid vårdcentral. Kvinnan hade blivit sämre och sämre i förkylning och hennes närstående uppmanade henne att söka vård. Efter ett kort läkarbesök fick kvinnan åka hem. Kvinnan blev därefter allt sämre i hemmet och fördes med ambulans till akutsjukhus där hon blev inlagd för intensivvård. Hennes närstående som kontaktar förvaltningen menar att hon blev bristfälligt utredd och behandlad vid närakuten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0745250 Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering	Anna Arengård	Läkare blev arg och hotade med polis sFöräldrar till en litet barn uppsökte närakut på inrådan av vårdcentralen. Barnet hade klåda på magen, ryggen och låren som gjorde att han kliade intensivt och därmed inte kunde sova. Läkaren var nonchalant och ifrågasatte varför de uppsökt närakut när ärendet hörde hemma på vårdcentral. Läkaren hade ett hotfullt kroppsspråk och höjde rösten. Diskussionen blev hätsk och läkaren hotade med att ringa polisen. Allt föräldrarna ville veta var om det fanns klådstillande kräm och få en förklaring till utslagen. Hade barnet ätit någon olämpligt? Läkaren skrev virus på ett papper, vilket inte hjälpte föräldrarna. Anmälaren kritiserar att läkaren ifrågasatte varför de var där när de blivit hänvisade av vårdcentralen. Anmälaren undrar om det egentligen handlar om diskriminering då hans fru bar slöja. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren till verksamhetschefen för närakuten.
Telefon **Primärvård** V1811-0745350 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Anna Arengård	Ofullständig utredning och behandling En kvinna uppsökte sin vårdcentral vid fem tillfällen, under et års tid, för klåda på kroppen som inte gav med sig. Vid varje tillfälle gavs lugnande besked och olika tabletter provades utan resultat. Vid sista besöket fick kvinnan höra att hon inte skulle duscha så varmt. Kvinnan uppsökte därefter en ny mottagning som remitterade till hudspecialist. Kvinnan fick diagnos och sprutor vilket hjälpte henne att bli av med besvären omgående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0745779 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Minna Rimbe	Klagomål om undersökning En man med bråck nedanför naveln hade upplevt att undersökningen på honom orsakade kraftig blödning och han fick ringa efter ambulans några timmar efter undersökningen. Han beskriver också avsaknad av vissa undersökningar samt utredning för att kunna opereras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0746270 Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Brister i bemötande och vård på vårdcentral En kvinna beskriver brister i bemötande och vård på vårdcentral. Hon upplevde att personalen var otrevlig och okunnig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0746972 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bedömdes som tokig och stressad, hade fått en infektion efter lagning av tand En ung kvinna hade hål i en tand och fick en lagning genomförd hos tandläkare. Strax efteråt började hon få ont i örat och huvudet och sökte läkare på vårdcentralen. Läkaren bedömde att kvinnan var stressad och kunde ta lite receptfria läkemedel för att stilla smärtan. Detta hjälpte inte så hon sökte läkare igen som menade att hon var tokig och bara hade fått för sig en massa saker. Efter flera veckor med värk i örat, huvudet, nacken och tilltagande hjärtklappning kom hon tillbaka till tandläkaren som undersökte henne och sa att hon fått en infektion i käken som orsakat dessa besvär. Kvinnan fick antibiotika och mår nu mycket bättre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0747179 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Diagnostisering av tumör En man började kissa blod. Han fick tid på vårdcentralen och skulle kontrolleras vidare om några dagar. Han skulle uppsöka akutmottagningen om besvären skulle bli sämre. Efter flera besök på akutmottagningen konstaterades en tumör i ena njuren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0747372 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Krävdes mobilt bank-ID för att boka tid till läkare En kvinna ville boka en tid hos läkare. Hon tog sig till vårdcentralens reception där man sa att hon var tvungen att ringa till dem för att boka läkartid. När hon provade ringa var hon tvungen att svara på några frågor och signera med sitt digitala bank-ID för att sjuksköterskorna skulle ringa tillbaka. Kvinnan tänker på alla gamla personer som inte har digital telefon, hur de ska klara av att boka läkartid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen ringde vårdcentralens telefonnummer och knappade in för bokning av läkartid. Det framkom att det visst fanns ett alternativ med digital inloggning med hjälp av bank-ID, men också ett vanligt alternativ där man knappar in sitt personnummer för att bli uppringd av sjuksköterska. Kvinnan informerades om detta och skulle försöka ringa till vårdcentralen på nytt.

Telefon **Primärvård** V1811-0747880 Daniela Carlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Kommunikation Ej lyssnad till Kommunikation Information	Journaler skickats från vårdcentral till annan instans utan att patienten informerats En kvinna har ett ärende hos ett försäkringsbolag efter en skada. Hon har haft kontakt med sin läkare på vårdcentralen och uppgett att journaler behöver skickas till försäkringsbolaget. Kvinnan hade varit tydlig med att det bara gällde journaler angående skadan men trots det skickas alla journaler från ett visst år. Kvinnan upplevde att information som inte var relevant hamnade i fel händer och hon känner sig utlämnad. Hon har haft kontakt med verksamhetschefen men upplevde att han inte lyssnade på henne och hon fick ingen förklaring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0749257 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Kunde inte boka tid till läkare En man kontaktade sin vårdcentral med uttrycklig önskan att få träffa en läkare, men när han kom till besöket var det bokat till sjuksköterska. Mannen blev väldigt arg och ville inte träffa någon sjuksköterska alls. När han sedan läste journalanteckning såg han att sjuksköterskan skrivit om händelsen vilket han motsätter sig och vill att det ska raderas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** V1811-0749369 Tua Myhrman Vård och behandling Resultat Kommunikation Information	Åtgärd gav stort ärr En kvinna genomgick en kirurgisk åtgärd vid en vårdcentral med anledning av en hudförändring. Enligt kvinnan informerades hon om att åtgärden inte skulle leda till något ärr, vilket inte stämde, kvinnan anser att hon har ett stort, fult ärr som påverkar hennes utseende. Hon känner sig lurad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0749550 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Nekad besökstid och utredning En kvinna kontaktade sin vårdcentral med yrsel och illamående sedan en tid. De nekade henne besökstid med hänvisning till att symtomen är biverkningar på läkemedel. Kvinnan som ätit dessa läkemedel en längre tid och inte tidigare haft besvär, hade önskat en dialog kring vad hennes besvär kunde bero på. Kvinnan upplever inte att de har tagit henne på allvar. Kan det bero på att hon även är patient inom psykiatrin? Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0749750 Anna Arengård Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Utlämnanden av provsvar för minderårig En mamma har blivit nekat utdrag av provsvar gällande hennes tonårsson. Kvinnan har frågor kring hur utlämnade av uppgifter om hälsotillstånd för person som ännu inte är myndig till vårdnadshavaren fungerar inom vården. Sonen har ingen e-legitimation och kommer därför inte åt handlingarna via 1177. Då sonen är över 13 år kommer inte hon heller åt journalen via 1177. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om beslut kring att föräldrar kan se sitt barns journal fram till att de fyller 13 år.
Telefon **Primärvård** V1811-0749980 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att få läkartid och tiderna avbokas utan information till patienten på vårdcentral En man försökt få en läkartid en längre tid för sjukskrivning. Han har fått en tid men sedan har tiden avbokats utan att han fått veta anledningen. Svårt att få kontakt med vårdcentralen via telefon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0751869 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Vård och behandling Behandling	Lång väntetid och svårigheter kring kommunikation En man väntade i tre och en halv timme i väntrummet på en vårdcentral innan han fick träffa läkare. Läkarbesöket som därefter följde blev en besvikelse för mannen, han hade svårt att förstå vad läkaren sa på grund av språkförbristning och hennes bemötande var bristande. Hon vände sig bort från honom när hon talade och informerade mannen om att hon inte skulle remittera honom vidare för behandling som han önskade, han förstod dock inte varför. Mannen vill inte betala fakturan för det snabbt avklarade besöket och har förgäves vid ett flertal tillfällen försökt få kontakt med verksamhetschefen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1811-0753334 Siv Aronsson Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på 24 timmars regeln En förälder avbokade en läkartid för sitt barn på en vårdcentral tio timmar innan besöket och nu har han fått en räkning på besöksavgiften. Han är mycket upprörd över avgiften då barnet blev sjuk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om landstingets regelverk och om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1811-0753982 Maja Wessel Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Ej lyssnad till Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Får ingen hjälp och dåligt bemött Anmälaren har under längre period haft ont i hälen men nekades undersökning av vårdcentral. Efter många samtal fick han till slut komma på undersökning och röntgen utfördes då hälsporre konstaterades men fick därefter ingen hjälp att gå vidare med behandling. Anmälaren upplever sig mycket dåligt bemött och att personalen på vårdcentralen inte lyssnat eller brytt sig om att smärtan påverkar honom mycket då han exempelvis inte kan arbeta på grund av smärtan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blankett för att inkomma med synpunkter har skickats till anmälaren.
Telefon **Primärvård** V1811-0755074 Emma Lagerholm Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fördröjd behandling efter missad diagnos En kvinna uppsökte en närakutsmottagning då hon led av yrsel, illamående, lock för örat och hörselnedsättning. Hon skickades hem utan att de kunde konstatera vad det berodde på. Det uppdagades senare efter besök på akutmottagning och specialistklinik att hon hade drabbats av plötslig dövhet, där läkemedelsbehandling ska sättas in skyndsamt. Kvinnan ställer sig frågande till hur detta kunde missas då hon hade tydliga symtom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1811-0755169 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar	Vårdcentral kunde inte ta prover på grund av personalbrist En äldre kvinna med diabetes skulle ta blodprover på fastande mage vid en vårdcentral. När hon kom till vårdcentralen informerades hon om att proverna inte kunde tas där på grund av personalbrist, hon hänvisades istället till en annan vårdcentral. När hon kom till den vårdcentralen fanns ingen beställning på prover i journalen. Enligt kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen är det kaos på den första vårdcentralen som inte upplevs fungera alls. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-0756134 Siv Aronsson Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos En äldre kvinna har synpunkter på att hon inte fått rätt vård vid en husläkarmottagning. Hon fick uppsöka en närakutmottagning för att få diagnos och behandling. På grund av att medicin sattes in sent blev sjukdomsförloppet utdraget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1812-0756572 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Får ingen hjälp med remittering för sin handsmärta En man har träffat flera läkare på sin vårdcentral för att få sin handsmärta utredd. Mannen har begärt att få remittering till specialistläkare eller röntgenundersökning, men detta har inte skett. Mannen har väldigt ont och vill få hjälp omgående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1812-0756957 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande	Trist bemötande från laboratoriepersonal En kvinna väntade väldigt länge på provtagning på vårdcentral och bad efter 40 minuter att få gå ut att röka. Laboratoriepersonalen sa då till henne att hon redan luktade illa av röklukt i kläderna, detta gjorde kvinnan väldigt ledsen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef på vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** V1812-0758157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Hastigt avslutad samtalsbehandling En kvinna har hastigt fått avsluta sin samtalsterapi då vårdcentralen valt att inte förlänga sitt avtal med den psykolog kvinnan träffar. Hon är ledsen eftersom de endast haft några avslutande samtal kvar. Hon undrar om möjligheten att gå kvar resterande tillfällen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamhetschef för möjlighet att skriva extra avtal.
Telefon **Primärvård** V1812-0759269 Tua Myhrman Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Bristande kommunikation och läkemedelshantering En kvinna upplevde att hon ideligen fick ta telefonkontakt med sin vårdcentral eftersom läkaren som lovat att ringa en viss tid inte gjorde det. När kvinnan väl blivit uppringd av läkaren har det varit en annan dag och tid än vad som meddelats och endast två signaler har gått fram innan läkaren lagt på. Anmälaren har också synpunkter på att läkaren gör fel rörande läkemedel och har förskrivit fel mediciner till kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1812-0760050 Kommunikation Bemötande	Anna Arengård	Personal är arga och skriker En man menar att varje gång han besöker eller ringer sin vårdcentral blir han bristande bemött av vårdpersonalen. Personalen upplevs arga och höjer rösten i alla samtal utan att någon konflikt har uppstått. Mannen har sökt vård på akutsjukhus och på andra inrättningar men har inte upplevt detta bristande bemötande någon annanstans. Även andra personer som mannen talat med och som besökt vårdcentralen, upplever samma sak. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamhetschefen för dialog.
Telefon **Primärvård** V1812-0760257 Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Christina Hegefjärd	Svårigheter att boka tider till husläkare En man vill gärna ha telefontid med sin husläkare men han kan inte prata med läkaren utan att beställa tid för läkarbesök. Till ett planerat besök för uppföljning av mediciner måste mannen vänta mer än två månader vilket är otillfredsställande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-0760949 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel	Mats Haapanen	Läkaren ställde fel diagnos, medicinerade fel Enligt anmälaren har läkaren ställt fel diagnos trots långvarig kontakt med anmälaren. Läkaren hänvisade till psykiatrin. Senare visade det sig att anmälarens sköldkörtel inte fungerade. Även efter denna diagnosticering felmedicinerade läkaren anmälaren. Läkaren ska också ha hävdat att en viss medicin var för dyr att ordinera. Senare svarade anmälaren bra på detta preparat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-0761480 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Slut på influensavaccin drabbar äldre man En anmälare får inte den vaccination som var planerat. Han blev informerad av vårdcentralen att han skulle få vaccinet för en månad. Men han har inte fått vaccinationerna och sedan tog vaccinet slut. Han upplever brister i informationen från vårdcentralen då han hade önskat att de meddelat honom att vaccinet tagit slut och gett besked att det inte kunde komma för en månad sedan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1812-07626	Emma Lagerholm	Felordination medförde allvarliga konsekvenser En kvinna blev ordinerad en för liten mängd blodförtunnande läkemedel av en läkare vid en vårdcentralen. Hon anser att det har varit långa intervaller mellan blodprovskontrollerna för att följa upp hennes värde. Detta har resulterade i att hon drabbades av en djup ventrombos (blodpropp) i benet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1812-07627	Sari Kokkonen Nassef	Hade annan namngiven patients uppgifter i sin journal En kvinna begärde ut sina journalanteckningar från en vårdcentral. När hon fick journalen stod en annan persons namn i journalen och samtliga uppgifter var felaktiga. Kvinnan undrar nu om den andra patienten har kvinnans uppgifter i sin journal eller om det är någon annan person som fått uppgifterna inskrivna i sin journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** V1812-07630	Tua Myhrman	Svårt att få rätt hjälp En multisjuk kvinna, som bland annat lider av en ovanlig sjukdom, har haft svårt att få rätt hjälp av sin husläkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Enheten för individuella vårdärenden, IVÄ, och har fått telefonnumret dit.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Primärvård** V1812-07638	Sari Kokkonen Nassef	Läkare på vårdcentral kan inte komplettera sjukintyg En kvinna har fått ett sjukintyg från läkaren som inte är komplett ifyllt enligt Försäkringskassan. När kvinnan påtalat detta för läkaren har han sagt att han inte vet vilka uppgifter han ska komplettera med. Kvinnan har fått instruktioner från Försäkringskassan, men läkaren har inte förstått vad som åsyftas i begäran om komplettering av sjukintyget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att kontakta verksamhetschef vid berörd vårdcentral.
Administrativ hantering Brister i hantering av intyg		

Telefon **Primärvård** V1812-07642 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Sari Kokkonen Nassef	Problem med att få läkemedel mot smärta utskrivet i enstaka doser En man är beroende av morfinbaserade läkemedel mot ryggsmärta. På apoteket har personalen skrivit felaktigt datum på de läkemedel han hämtade. Istället för det aktuella datumet skrev apoteket att läkemedel hämtades ut med datumet som var två dagar senare. Apoteket tillstod senare att de gjort fel. Dock har detta gjort att mannen nu står utan två dagars läkemedeldos vilket han ringde och informerade läkaren om. Läkaren tänkte inte skriva ut extra tabletter utan mannen skulle få klara sig utan sina läkemedel de två dagarna. Mannen är rädd för att abstinensen blir för svår och att han kommer att börja skaka och krampa och få hjärtbesvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till vårdcentralens verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** V1812-07644 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Hänvisades inte till akuten En man sökte vård på vårdcentralen och hans sänka var väldigt högt samt han kände sig dålig och medtagen. Han ordinerades antibiotika och läkaren sa att han skulle hämta sina mediciner direkt efter undersökningen. Han påpekade att han inte kommer orka göra detta pga. han kände sig så dålig och han gick med en rollator så han åkte hem istället och la sig. Dagen efter var han ännu sämre och han kördes med ambulans till akutsjukhuset som tog in honom omgående samt gav honom antibiotika intravenöst. Läkaren hade frågat honom varför han inte hade kommit tidigare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07654 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Kränkande bemötande En kvinna hade gått över till vårdcentralen och bad om att få öppna sin journal vilket hon hade låst tidigare. Hon kunde inte läsa sin journal på 1177. En administratör höjde rösten i receptionen och sa högt inför alla människor i väntrummet att hon har gått på den psykiatriska mottagningen och de hade låst alla journaler tidigare och att mottagningen inte kan göra någonting åt detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07664 Vård och behandling Resultat Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Christina Hegefjärd	Besvärliga symtom efter akupunkturbehandling En kvinna fick oklara och svåra symtom i form av yrsel, illamående och frossa efter en akupunkturbehandling hos fysioterapeut i primärvård. Då hon läste i journalen ser hon att fysioterapeuten inte noterat att hon mådde dåligt efter behandlingen. Hon är orolig att hela hennes hälsa påverkats och vill att husläkaren kontrollerar hennes värden, men hon har nekats att lämna blodprov. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1812-07667 Daniela Carlsson Vård och behandling Diagnos Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Oklarheter kring diagnos och svårt att få rätt hjälp för smärta i knä En kvinna som haft smärta i ett knä sedan i somras har fått tre olika diagnoser för samma åkomma. På vårdcentralen fick hon en diagnos. Hos sjukgymnasten hon fick en annan diagnos. Kvinnan var på ett läkarbesök hos annan vårdgivare och fick där ytterligare en diagnos. Kvinnan upplevde att hon inte fick den hjälp hon behövde för smärtan i knät och att hon bollades runt mellan olika instanser. Hon upplevde också brister i hanteringen av journalerna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07676 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekad utredning och bristande bemötande En kvinna har talat med en sjuksköterska på en vårdcentral per telefon. Sjuksköterskan var mycket otrevlig i tonen och ifrågasatte kvinnan. Kvinnan har efterfrågat provsvar men inte blivit kontaktad av sin läkare, trots att läkaren lovat att ringa vid en viss dag och tidpunkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07682 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Önskar kognitiv beteendeterapi En kvinna önskar kognitiv beteendeterapi, men hon kan inte få det i primärvården. Hon undrar om möjligheterna att få önskad behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om möjligheten att remittera sig själv till allmänpsykiatrisk mottagning.
Telefon **Primärvård** V1812-07683 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Oklar fakturering av sjukintyg till tonåring En tonåring hade varit sjuk i öroninflammation och feber. Han hade fått en bokad tid på vårdcentralen. När fadern ringde och avbokade tiden eftersom han var fortsatt sjuk och bad om ett sjukintyg sa läkaren att fadern skulle betala för det. Sjukintyget skulle kosta 313 kronor enligt fadern. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen på berörd vårdcentral.

Telefon **Primärvård** V1812-07684 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Delaktig	Önskade boka besökstid till husläkare åt sin pappa En man kontaktade vårdcentralen för att beställa tid för pappan som hade besvär med armen. Sjuksköterskan som svarade hade bristande språkkunskaper och ville inte hjälpa till med tidsbokningen. Hon började argumentera med anmälaren och svor till slut åt honom. Han är ledsen och besviken över att bli bemött på det sättet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen är nöjd med att händelsen anmäls till förvaltningen.
Telefon **Primärvård** V1812-07686 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Läkemedel	Svårt att få läkartid på vårdcentralen trots remiss En kvinna med kraftiga tilltagande ryggbesvär som behandlats hos sjukgymnast sökte akutmottagning då hon inte fick tid på sin vårdcentral. Akutmottagning skickade remiss till vårdcentralen för uppföljning och inställning på smärtstillande läkemedel men kvinnan hade fortfarande svårt att få läkartid på vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07711 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Tillgänglighet och nekat besök En man har förgäves försökt på alla sätt att boka ett läkarbesök vid en vårdcentral. Trots flera försökt har han hänvisats till att kontakta mottagningen om en månad för att eventuell kunna boka ett besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07726 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande från barnmorska på mödravårdscentral En gravid kvinna passerade sin barnmorskemottagning och bad om att få låna toaletten. Hon hade inget inbokat besök vid tillfället. Hon fick låna toaletten men fick ett otrevligt bemötande efteråt av en barnmorska på mottagningen som anmälaren inte går hos. Kvinnan blev mycket ledsen av händelsen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har ringt till verksamhetschefen som beklagat det inträffade. Anmälaren är i övrigt mycket nöjd med sin ordinarie barnmorska.

Telefon **Primärvård** V1812-07729 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Sjabbel med sjukskrivning Enligt anmälaren har läkaren vid vårdcentralen inte fullgjort den utlovade sjukskrivningen, intygen har inte varit fullständiga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07735 Sari Kokkonen Nassef Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om sekretess En kvinna har tidigare haft beroendeproblem och tagit för mycket narkotikaklassade läkemedel. Nu har hennes läkare skrivit ut beroendeframkallande läkemedel i intervaller vilket kvinnans mor fick reda på. Modern skrev ett brev till verksamhetschefen för att berätta om kvinnans tidigare beroendeproblematik. Kvinnan vill nu veta hur mycket verksamhetschefen kan berätta till modern med tanke på sekretess. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt sedvanlig information gällande sekretessbestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen för hälso- och sjukvårdspersonal.
Telefon **Primärvård** V1812-07736 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Journal En kvinna framför att en läkare av misstag har skrivit i hennes journal att hon hade en viss diagnos vilket är enligt kvinnan felaktig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** V1812-07737 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Brister i bemötande och hantering av patientuppgifter vid provtagning En äldre man gick till vårdcentralen för att lämna blodprover. Han frågade personen som tog blodproverna hur kösystemet fungerar på provtagningscentralen och blev bemött på ett dåligt sätt. Han fick besked att han inte var välkommen att lämna prover där framöver. Enligt patienten stämde inte blodprovssvaren och han uppgav att det fanns risk att det var fel patient som registrerats i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1812-07755 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel Cancer	Problem med vård i hemmet En äldre man som opererats för cancer skulle därefter få läkemedelsbehandling och omvårdnad i hemmet några gånger i veckan genom vårdcentralen. Enligt mannens närstående som kontaktar förvaltningen har besöken från vårdcentralen inte fungerat och uteblivit och han har nu informerats om att personalen inte kommer att göra fler besök. Den närstående har inte fått någon förklaring till orsaken. Han har förgäves försökt få kontakt med verksamhetschefen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07759 Gunilla Eriksson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristande bemötande En man sökte vård på närakuten pga svåra smärtor i magen. När mannen ligger på båren kommer en läkare in och börjar bla prata om att han skulle ha en privatförsäkring för att komma snabbare fram i vården, han nämner också att han kan prova alternativ medicin. Mannen tycker att det var mycket olägligt att börja prata om det när han kommer in till ett landstingsfinansierat akutsjukhus (som vi betalar skatt till). Läkaren hade även bristande kunskaper i svenska vilket gjorde att besöket på akuten inte upplevdes som professionellt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07771 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Listad utan vetskap En man boendes i annat län, besökte en vårdcentral inom Stockholms läns. I efterhand har det uppdagats att vårdcentralen listat honom utan hans vetskap. Mannen fick ingen information och fyllde inte i någon blankett. Åtgärd: Bekräftar patienten att han inte behöver vara listad på en husläkarmottagning för att få vård som är akut och inte kan anstå. En helt olistad patient kan även få planerad vård på den husläkarmottagning där hen sökt vård. För listning ska patienten fylla i avsedd blankett.

Telefon **Primärvård** V1812-07785 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling	Klagomål på tillgänglighet till vårdcentral En anmälare har synpunkter på att det är mycket långa väntetider för att få en läkartid vid en vårdcentral. Personen får ingen hjälp vid de akuta tiderna som finns. Det är också stora brister i telefontillgängligheten och läkare ringer inte upp på utsatt tid. Anmälaren har frågor om styrdokument för husläkarverksamhet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att det finns olika styrdokument kring Husläkarverksamhet med hemsjukvård på vårdguidens hemsida.
Telefon **Primärvård** V1812-07790 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Sjukresa nekades En kvinna med kroniska ryggbesvär fick besök hos sin husläkare men behövde sjukresa för att kunna ta sig till mottagningen. Sjukresa nekades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07792 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Lång väntan på svar från undersökning En kvinna skulle remitteras från sin vårdcentral till röntgenundersökning på grund av magsmärta. Läkaren på vårdcentralen glömde dock att skicka remissen vilket upptäcktes när kvinnan själv hörde av sig till den enhet där röntgen skulle utföras. Efter undersökningen fick kvinnan vänta över två månader på svar vad den visade. Hon har ringt och besökt vårdcentralen för att slutligen få ta del av svaret brevledes. Kvinnan menar också att läkaren felaktigt påstår att ett visst prov har tagits, vilket hon bestämt menar aldrig har hänt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** V1812-07793 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Brister i hantering av pappersjournal En anmälare har synpunkter på vårdcentralens hantering av pappersjournal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1812-07794 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Kommunikation Information	Inställda besök, information En kvinna framför att hennes sambos besök hos en psykoterapeut vid en vårdcentral har ställts in vid upprepade tillfällen. Hon har inte fått kontaktuppgifter till ansvarig chef. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07798 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos Ekonomi Läkemedelskostnader	Fick inte diagnos, nekad läkemedel av ekonomiska skäl En kvinna sökte akutmottagning på akutsjukhus hög feber, allmän sjukdomskänsla samt svåra buk- och ryggsmärtor. Kvinnan misstänkte själv sorkfeber (virus). Kvinnan negligerades två gånger på akutmottagning innan hon sökte sin vårdcentral. Kvinnan framförde sin misstanke men upplever inte att hon blev tagen på allvar. Kvinnan kontaktade Folkhälsomyndigheten som informerade om ett läkemedel. Kvinnan bad husläkaren om detta läkemedel med fick till svar att det var för dyrt. Kvinnan gick med infektionen i fyra månader. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1812-07811 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Svårt att nå husläkarmottagningen En blind kvinna hade försökt att få hjälp med allergiremiss, utreda hennes värk i kroppen samt besvär med magen. Hon har försökt att kontakta sin husläkare men blivit hänvisat till en annan dag och annan vecka. När hon hör av sig igen blir det samma svar igen och sjuksköterskan hade höjt rösten och lagt på luren när hon framförde sina klagomål. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07814 Anna Arengård Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Behov av ADHD-utredning En man som misstänker att han har en neuropsykiatrisk diagnos önskar remiss för utredning. Han har vänt sig till vårdcentralen som har hänvisat honom att återkomma efter nyår. Mannen känner sig negligerad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren åter till vårdgivaren. Informerar om att nya direktiv kommer att införas från årsskiftet om remisskrav för psykiatriska utredningar.

Telefon **Primärvård** V1812-07818	Siv Aronsson	Synpunkter på hemsjukvård En äldre person har synpunkter på att det inte går att få kontakt med ett hemsjukvårdsföretag. Personal kommer inte heller på tid som är bestämd och många talar dålig svenska.
Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07833	Catarina Cassel Rydholm	Får inte ut sina provsvar från vårdcentralen En anmälare ville ha ut provsvar från sin vårdcentral då hon ska söka annan vård. Hon får inte ut dem då vården menar att det är läkaren som ska bevilja utlämnande och läkaren är ledig.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. En begäran att få ut sin journal ska bedömas av behandlande läkare innan utlämnandet. Anmälaren får råd att vända sig till ansvarig för vårdcentralen då journal ska lämnas ut skyndsamt och någon annan läkare bör kunna göra den bedömningen.
Telefon **Primärvård** V1812-07847	Christina Hegefjärd	Fick bara komma på ett besök En kvinna är bekymrad över att mamman inte kallas till besök hos sjukgymnast. Hon har varit på ett första besök, men har sedan inte blivit kallad till fler. Mamman har svårt med språket och kvinnan undrar hur rutinerna är i detta fall.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att kvinnan bör kontakta vårdgivaren för att diskutera vårdplan.
Telefon **Primärvård** V1812-07848	Moses Hadi	Sjukintyg En man har nekats sjukintyg och arbetsträning av en läkare vid en vårdcentral.
Vård och behandling Intyg		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att han kontaktar ansvarig chef och försöker återberättar om sitt hälsotillstånd.

Telefon **Primärvård** V1812-07849 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasatt och dåligt bemött En kvinna har upplevt ett dåligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral. Hon upplevde sig ifrågasatt då läkaren ska ha frågat henne om hon var man eller kvinna. Kvinnan ansåg frågan som märklig då hon är biologisk kvinna och definierar sig som det. Hon anser att fokus snarare låg på detta än undersökning av hennes besvär. Läkaren ska också ha berättat saker från egen erfarenhet. Kvinnan ansåg det var svårt att förstå läkaren på grund av språkförbistring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07853 Tua Myhrman Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter tolkning av 24-timmarsregeln En man var tvungen att lämna sent återbud till en rehabiliteringsverksamhet eftersom han blivit sjuk med feber och hosta. Mannen fick därmed faktura från verksamheten på grund av det sena återbudet som skedde senare än 24 timmar före besöket. Mannen anser dock att han inte bör betala och att det var ett giltigt skäl till hans sena återbud, han menar att det inte är bra för hälsan att träna med feber och sjukdom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk.
Telefon **Primärvård** V1812-07859 Maja Wessel Kommunikation Information	Besked om hjärnröntgen på obegripligt fackspråk Man som genomgått hjärnröntgen har mottagit ett brev med besked om resultatet från sin vårdcentral. Brevet är skrivet på fackspråk och han kan inte begripa vad det står vilket gör honom orolig. Anmälaren vill framföra att han tycker att det är fel att skicka information till sina patienter på medicinskt fackspråk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07865 Maja Wessel Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till	Felaktig översättning från utländsk journal gör att patienten inte får rätt vård En anhörig ringer angående sin sambo som opererats i annat land men som nu flyttat till Sverige har fått problem på grund av att journalen översatts fel. Det står nu att patienten genomgått en annan sorts operationer än vad som verkligen genomförts vilket gör att patienten nekas behandling hos rätt sorts specialist. När vårdcentralen uppmärksammats på detta så har de inte velat ändra i journalerna och det har därefter varit svårt att komma i kontakt med behandlade läkare. Anmälaren vill ha hjälp att få till stånd en korrigering i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1812-07874 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel Ekonomi Patientavgifter	Vill inte ha apodos En man fick tidigare sina läkemedel fördelade i dosett av vårdcentralen. En läkare på vårdcentralen ordnade så att mannen istället fick sina läkemedel via apotekets dostjänst. Detta för att frigöra tid och spara pengar för vårdcentralen. Mannen var inte överens med läkaren, som trots detta anmälde mannen till dostjänsten. Mannen hämtade dock inte ut sin medicin, men fick faktura hemskickad från apoteket. Då han inte betalade fakturan kom en påminnelseavgift, som han senare betalade. Mannen anser att vårdcentralen ska ta kostnaden. Mannen är också tydlig med att han vill att vårdcentralen fortsatt fördelar hans mediciner i dosett. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen ringde berörd verksamhetschef och förmedlade mannens åsikter. Verksamhetschefen kommer att överväga ekonomisk kompensation till mannen samt se över möjligheten för vårdcentralen att fortsatt fördela mannens mediciner i dosett.
Telefon **Primärvård** V1812-07878 Siv Aronsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick ej undersökning En äldre kvinna bokade en läkartid vid en husläkarmottagning. Hon hade speciellt bett om att få ta ett blodtryck. Då patienten innan tog tid blev besöket hos läkaren kort och inget blodtryck blev taget. Hon är mycket besviken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon får kontaktuppgift till verksamhetschef på husläkarmottagning.
Telefon **Primärvård** V1812-07902 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Bemötande på vårdcentral och rundskickad i vården En kvinna med besvär upplevde brister i bemötande på vårdcentral. Hon har blivit remitterad till specialist men blivit skickad till olika vårdgivare och inte fått den operation hon väntar på. Hon undrar vilka rättigheter hon har. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att läkaren är den som gör den medicinska bedömningen. Remiss är skriven till specialist som vidare remitterat till annan specialist för bedömning och eventuell åtgärd.
Telefon **Primärvård** V1812-07903 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktiga uppgifter i journalen En kvinna hade fått smärtlindring genom smärtkliniken. Hon fick en ny läkare på vårdcentralen och läkaren hade träffat henne endast en gång. Läkaren hade skrivit kränkande om henne och hennes smärtbehandling i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1812-07911 Theodor Ricklefs Kommunikation Ej lyssnad till Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Bristande bemötande vid tidsbokning på vårdcentral En kvinna ringer och berättar att hon känner sig illa bemött i telefon vid tidsbokning på vårdcentral. Lider av hudutslag i ansiktet vilket har lett till psykiska problem och vill ha remiss till hudläkare. I kontakt med både sjuksköterska och verksamhetschef på vårdcentralen upplever kvinnan att de inte tar hennes berättelse på allvar och inte erbjuder besök inom ramen för vårdgarantin. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Kvinnan vill trots detta kontakta IVO innan hon går vidare med ett ärende här på förvaltningen. Kommer således att återkomma.
Telefon **Primärvård** V1812-07913 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemött i samband med information En kvinna som uppsökte en vårdcentral informerades på ett otrevligt sätt av sjuksköterska om att hon var tvungen att lista sig för att få vård vid vårdcentralen. Kvinnan kände inte till detta utan hade gått till den närmaste vårdcentralen när hon drabbades av besvär. Kvinnan menar att informationen gavs på ett barskt sätt när kvinnan redan kommit in till sköterskan. Hon kände sig kränkt och blev ledsen över hur situationen hanterades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk.
Telefon **Primärvård** V1812-07919 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Svårt nå mottagningen En kvinna hade besvär med sina fingrar och hon försökte att komma fram på sin husläkarmottagning. Hon ringde upp vid flertal gånger och fick telefontid. Första gången missade hon eftersom det var ingen som ringde på den angivna tiden. Vid ytterligare två tillfällen ringde ingen upp henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen hjälpte till att kontakta mottagningen som lovade att ringa tillbaka till henne. Anmälaren informeras om detta. Om hon inte lyckas att kontakta husläkarmottagningen kan hon ringa till sjukvårdsupplysningen. Anmälningsblankett skickas till anmälaren.
Telefon **Primärvård** V1812-07921 Moses Hadi Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Önskar remiss till röntgen En kvinna önskar att hon remitteras av en läkare vid en vårdcentral till röntgen-undersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1812-07926 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Theodor Ricklefs	Missnöje kring behandling och bemötande på vårdcentral En kvinna ringer och berättar att hon under en längre tid har upplevt sig felbehandlad av sin vårdcentral. Kvinnan lider av kroniskt trötthetssyndrom och smärta och upplever att hon har under en lång tid blivit nekad ordentlig rehabilitering för detta. Har endast fått smärtstillande och sömntabletter. Har därmed blivit tvungen att gå ner i arbetstid eftersom att hon blivit nekad sjukskrivning. Kvinnan upplever vidare att personal på vårdcentralen har bemött henne på ett sätt som orsakat henne psykiskt lidande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälningsblankett. Kvinnan uppger att det kan bli svårt att fylla i denna utan stöd, uppmanar henne därför att ringa åter när hon har fått den för att få hjälp med detta.
Telefon **Primärvård** V1812-07929 Kommunikation Bemötande	Daniela Carlsson	Brister i bemötande av läkare på vårdcentral En anmälare ringer och säger att han blivit dåligt bemött av en läkare på vårdcentralen och önskar anmäla läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07932 Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Otrevligt bemötande av psykolog En patient kommer på remiss till psykolog och får ett otrevligt bemötande och bristfällig behandling enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07934 Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Amy Chau	Tillgänglighet vid vårdcentral En kvinna försökte få en tid på sin vårdcentral för spolning av öron men det fanns ingen tid att få. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.

Telefon **Primärvård** V1812-07937 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Information	Nekas besökstid En man fick rådet av 1177 att uppsöka vårdcentral när han ringde dem och beskrev sina besvär. Mannen ringde precis när vårdcentralen öppnade, trots detta informerades han om att dagens akuttider på vårdcentralen var slut. Mannen tror inte att detta stämmer utan menar att vårdcentralens receptionist tidigare sagt att det inte finns några akuttider, vilket det sedan gjort. Han menar att receptionisten ljuger. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-07947 Theodor Ricklefs Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Missnöjd med läkare som skriver ut boeroendeframkallande medicin En man ringer för sin sambos räkning. Berättar att sambon har smärtproblematik i rygg och höfter och därefter utvecklat beroendeproblematik relaterat till smärtstillande medicin. Trots att detta enligt mannen finns dokumenterat lyckas kvinnan få denna medicin utskriven av en läkare på vårdcentral. Mannen ifrågasätter hur detta är möjligt. När han påpekat detta för läkare upplever han ett dåligt och avfärdande bemötande. Detta har enligt mannen lett till stora problem för familjen där både polis och socialtjänst nu är inkopplade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Mannen har dyslexi och kan inte fylla i anmälningsblankett själv, har inget som kan hjälpa till med detta. Uppmanar honom att skriva ut och skicka in fullmaktsblankett till förvaltningen. På denna ska han skriva aktuellt diarienummer och vill bli uppringd på ovanstående nummer för att få hjälp att formulera anmälan. Både anmälare och patient har skyddad identitet.
Telefon **Primärvård** V1812-07949 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Brister i undersökning, bemötande och sammanblandning av röntgensvar vid besök på närakutmottagning En kvinna sökta närakutmottagning med ett skadat knä. Läkaren undersökte inte knät men skickade anmälaren till röntgen. Efter lång väntan i väntrum stängde mottagningen och läkaren undrar varför kvinnan inte fått röntgensvaret tidigare. Hon fick svaret av läkaren att undersökningen inte visade något men ingen vidare hänvisning eller förklaring. När hon sedan tittade på svaret var det på en annan patient. Hon vill inte betala för ett besök som inte ledde till något. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att anmälaren bör betala fakturan. Hänvisar till mina vårdkontakter 1177 samt en kontakt med vårdcentralen.

Telefon **Primärvård** V1812-07953	Emma Lagerholm	Lång väntetid och dåligt bemötande En förälder har synpunkter på att de fick vänta i flera timmar på att få träffa en läkare vid en närakutsmottagning, trots att de hade fått en inbokad tid. Bemötandet av läkaren ska ha varit mycket bristfälligt då denna var otrevlig och hade en hård ton, vilket gjorde så att barnet blev rädd enligt föräldern. Föräldern anser också att bemötandet generellt var dåligt vid mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Bemötande		
Telefon **Primärvård** V1812-07981	Tua Myhrman	Vårdcentral saknade kompetens för att utföra åtgärd En flicka skrevs ut till hemmet från akutsjukhus där hon vårdats. Vid utskrivningen skrevs remiss till vårdcentral för åtgärd. Denna åtgärd kunde dock inte hanteras av vårdcentralen som menade att kompetensen saknades. Detta innebar problem för flickans familj som upplevt situationen som ohållbar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Primärvård** V1812-07989	Christina Hegefjärd	Husläkaren vägrar skriva ut medicin En kvinna är beroende av insomningstabletter och ångestdämpande läkemedel som husläkaren skrivit ut under flera år. Hon har remitterats till beroendevård, men ännu inte etablerat en kontakt där. Nu vägrar husläkaren skriva ut mer läkemedel och eftersom hon ännu inte är patient på beroendevården får hon inte recept från någon läkare alls. Hennes man är bekymrad då hon kommer att få problem om hon står utan läkemedel under en längre tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1812-08003	Siv Aronsson	Får inte hemsjukvård En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral anser att det är för många "kockar" då en specialistläkare påpekat att hon är i behov av hemsjukvård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		

Telefon **Primärvård** V1812-08007 Theodor Ricklefs Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Son nekas receptförnyelse En kvinna berättar att hennes som har reumatologi och håller på att trappa ned användning av en medicin nekas receptförnyelse av både reumatologisk specialistklinik och vårdcentral. Bägge enheter hänvisar till varandra och påstår sig inte vara behöriga att förnya receptet. Sonen skall ut och resa och upplever sig vara i akut behov av denna medicin innan han åker iväg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan uppmanas att kontakta verksamhetschef på vårdcentralen för att förklara situationen. Kommer möjligen återkomma med en anmälan i ett senare skede.
Telefon **Primärvård** V1812-08013 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Nekades sjukresa En kvinna som skadat och gipsat handen nekades sjukresa till läkarbesök vid en närakutmottagning. Hon ifrågasätter den bedömningen med tanke på omständigheter kring boendesituationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-08014 Minna Rimbe Vård och behandling Intyg	Oklarheter med sjukintyg En man hade varit sjukskriven under två månader och han skulle genomgå en magnetröntgenundersökning. Husläkaren hänvisade till specialisten och specialisten hänvisade till husläkaren gällande fortsatt sjukintyg. Ingen hade heller informerat om att det var aktuellt för patienten att återgå till arbetet pga. besvären. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-08018 Amy Chau Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Läkemedel	Lång väntan på besökstid vid vårdcentral En man sökte vård på sin vårdcentral för benbesvär. Fick en tid men läkaren var inte där och mannen fick ingen förklaring. En ny tid skulle skickas hem till honom enligt sjuksköterska. Han väntade i en månad men ingen besökstid fick han. Han hade mycket ont och var missnöjd med vårdcentralen. Han tyckte att hans medicinering inte var bra skött heller. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt vårdval. Rekommenderade honom att byta vårdcentral och åka till närakuten om han hade mycket ont.

Telefon **Primärvård** V1812-08022 Mats Haapanen Kommunikation Delaktig	Känner sig avvisad från vårdcentral Anmälaren uppfattar att vårdcentralen ger missvisande information om anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1812-08023 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Bevakning: Läkemedel	Bollas mellan vårdgivare, nekas läkemedel En kvinna ska påbörja en nedtrappning av läkemedel vid en specialistmottagningen i början av januari men är nu i behov av läkemedel fram till behandling påbörjas. Verksamhetschef vid vårdcentral vägrar skriva ut ytterligare läkemedel och anser att det nu är specialistmottagningens ansvar, trots att det i ett remissvar framgår att man ännu inte tagit över kvinna. Maken är förtvivlad och undrar vad han ska göra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han föreslås kontakta verksamhetschef vid vårdcentral igen, annars kontakt med vårdguiden 1177 eller Beroendecentrums akutmottagning.
Telefon **Primärvård** V1812-08031 Siv Aronsson Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Undermåligt intyg som inte godkänns av försäkringskassan En man har synpunkter på att han fått ett undermåligt intyg, av en läkare på en vårdcentral, som försäkringskassan inte godkänt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han får kontaktuppgifter till verksamhetschef på vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** V1812-08045 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Nekas läkemedel En kvinna träffade en ny läkare på husläkarmottagningen och denne ville inte skriva ut de läkemedel som hon tidigare fått av annan läkare. Hon är orolig för att börja må dåligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon föreslås kontakta verksamhetschef på husläkarmottagningen och för råd om vård till vårdguiden 1177.

Telefon **Primärvård** V1812-08055 Gisela Rosenquist Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Synpunkter på journalhantering En kvinna önskar inte att vården lägger ut hennes journaler på 1177 Vårdguiden. Enligt sjuksköterskan på verksamheten så sker det automatiskt, så de kan inte avstyra det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Primärvård** V1810-0604049 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Läkare upprättade inte intyg Utlovat läkarintyg har ännu inte upprättats av läkaren vid vårdcentralen. Åtgärd: Under pågående handläggning meddelade anmälaren att han fått intyg och att ärendet kan avslutas utan att vårdgivaren upprättar yttrande. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1810-0614034 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Brister i behandling vilket ledde till suicid Föräldrar har synpunkter på att läkare och psykolog vid vårdcentral inte uppmärksammat att sonen hade självmordstankar. Denne begick suicid under sommaren och de vidtagna åtgärderna från vårdcentralen anses bristfälliga. Föräldrarna har haft kontakt med chef på vårdcentral och är mycket besvikna. Det finns ingen tillstymmelse till självkritik och anhöriga, som själva varit listade på vårdcentralen och de har inte erbjudits något psykologiskt stöd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1810-0623777 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Vill ha en journalspärr En man har vid flera tillfällen försökt få en journalspärr vid en vårdcentral som hänvisat patienten till fel ställe för att ordna detta. Mannen skickar till förvaltningen för kännedom en kopia av en skriftlig begäran som han adresserar till vårdcentralen. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse **Primärvård** V1810-0625557	Christina Hegefjärd	Missnöjd med bristande information och remittering En man besökte husläkare och fick bristfällig information om resultatet av röntgenundersökning. Han menar att han med anledning av det inte remitterats vidare till ortopedkirurg i tid och hans ryggbesvär försämrades.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Kommunikation Information		Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef förklarades att anmälaren bjudits in till ett flertal möten för genomgång av journalanteckningar, men att han inte kommit till dessa möten. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Primärvård** V1810-0626050	Anna Arengård	Ej lyssnad till En kvinna ringde upprepade dagar i rad till sin vårdcentral. Hon upplever inte att de tog henne på allvar. Kvinnan ringde sedan till SOS Alarm som skickade en ambulans. Kvinnan fick åka ambulans till akutsjukhus där man konstaterade att hon hade en hög sänka. Kvinnan behandlades under några dygn för lung- och tarmbesvär. Kvinnan hade velat att personalen på vårdcentralen ställt mer frågor och varit mer lyhörda för att upptäcka problemet tidigare.
Kommunikation Ej lyssnad till		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1810-0648754	Moses Hadi	Otrevligt bemötande samt nekat besök En kvinna framför att en kiropraktor vid en specialistmottagning var otrevlig mot henne och inte hade någon ögonkontakt med henne under besöket. När hon pratade med ansvarig chef vid mottagningen ansåg denne att kvinnan fick söka vård någon annanstans om hon var missnöjd med mottagningen. Kvinnan anser att hon har blivit diskriminerad på grund av sin etnicitet.
Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Diskriminering Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		

Skrivelse **Primärvård** V1810-0651354 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Fel diagnos En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en närakutmottagning har ställt fel diagnos på hennes minderåriga barn. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1810-0651472 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Vårdcentral bokar inga planerade läkarbesök, endast akuta En kvinna har klagomål rörande tidsbokningssystemet på sin vårdcentral. Verksamheten har infört ett system där man inte kan boka besökstid hos läkare i förväg utan endast den dag man ringer. Det gör att det i princip är omöjligt att planera in i vardagen när läkarbesöket kommer att vara. Istället tvingas kvinnan använda en digital app för sin läkarkontakt. Kvinnan saknar den personliga kontakten med sin läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** V1810-0656550 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Ofullständig utredning och remittering av husläkare En man upplever ofullständig utredning och remittering vid en axelskada som skedde på arbetet. Mannen är idag opererad. Men då det tog så lång tid för husläkaren att skriva remiss till undersökning med magnetröntgen och till kirurg, kommer resultatet inte att bli så bra som det hade kunnat bli. På grund av bristande journalföring och brister i intyg har mannen blivit utan ersättning från två olika håll. Han har även tvingats vara ifrån arbetet under längre tid än nödvändigt. Mannen upplever att det var sjukgymnasten och ortopeden som fick husläkaren att agera. Åtgärd: I inhämtat yttrande informerar verksamhetschefen om vårdförloppet utifrån journalanteckningar. Han beklagar även att patienten upplever att de brustit i hans vård och skriver att de har öppnat en gemensam mottagning där fysioterapeut och läkaren tillsammans numer bedömer patienter med likande besvär i syfte att effektivisera vårdförloppet. Han erbjuder ett möte med anmälaren. Anmälaren som tagit del av yttrandet, har synpunkter på journalanteckningarna, vilket gör att även yttrandet brister. Han är därför positiv till ett möte. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1810-0661054 Moses Hadi Kommunikation Övergrepp	Kommunikation En man som kom tio minuter försent till sitt läkarbesök vid en vårdcentral, uppmanades av receptionen att knacka på läkarens dörr. När mannen följde uppmaningen blev läkaren arg att han ville komma in när läkaren hade besök. Anmälaren var inte längre välkommen till vårdcentralen och läkaren tillkallade vakter och polis. Mannen känner sig kränkt och förnedrad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1810-0665649 Mats Haapanen Vårdansvar Fast vårdkontakt	Blev avlistad mot sin vilja Anmälaren var listad hos specifik läkare vid vårdcentralen. Nu har verksamhetschefen gett besked om att anmälaren inte längre får vara listad hos denne läkare vid vårdcentralen. Anmälaren vill fortsätta vara listad hos denne läkare. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det saknas förtroende mellan berörd läkare och anmälare. Andra medarbetare har känt sig förolämpade av anmälaren, enligt yttrandet, varför anmälaren är hänvisad till att träffa verksamhetschefen tillika specialist i allmänmedicin. Anmälaren anser att hon fortsatt har blivit felaktigt omhändertagen. Ärendet avslutas.

Skrivelse	Brister i undersökning och bemötande, missad diagnos hos litet barn
Primärvård	Ett litet barn går på sedvanliga kontroller på barnavårdscentralen. Föräldrarna önskar undersökning av läkare då barnets huvud var stort och växte men föräldrarnas oro skrattades bort. Efter flera besök och läkarkontakter blev barnet opererad.
V1810-0666170 Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling	
Undersökning/bedömning	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling	
Diagnos	
Kommunikation	
Bemötande	

Skrivelse	Undersökning och bemötande
Primärvård	En kvinna har synpunkter på utebliven undersökning samt en läkares dåliga bemötande vid en vårdcentral.
V1810-0669454 Moses Hadi	
Kommunikation	
Information	Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren har hon berättat att hon har en ny läkare som hon trivs med. Hon har ett besök inbokat och hon förhoppningsvis kommer att få svar på sina frågor vid besöket. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling	
Undersökning/bedömning	

Skrivelse	Bemötande och nekad vård på närakutmottagning
Primärvård	En kvinna sökte närakutmottagning med symtom. Där nekades hon vård av sjuksköterska. Kvinna upplevde sig utsatt för rasism.
V1810-0671870 Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation	
Bemötande	Åtgärd: Handläggning pågår.
Organisation och tillgänglighet	
Nekad besökstid	
Bevakning:	
Åtgärd på övergripande nivå	
Diskriminering	
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	
Yttrande i tid P2 2018	
Yttrande i tid 2018	

Skrivelse	Missnöjd med fast läkarkontakt på vårdcentral
Primärvård	En kvinna önskar fast vårdkontakt på en vårdcentral eftersom hon har stora svårigheter att själv boka besök och strukturera upp besök hos olika vårdgivare.
V1810-0674757 Christina Hegefjärd	
Vårdansvar	
Fast vårdkontakt	Åtgärd: I svar från verksamhetschefen förtydligades att anmälaren redan har en fast vårdkontakt i sin ordinarie husläkare och att hon också regelbundet besöker diabetessjuksköterskan som kan hjälpa till att samordna besök. Ärendet avslutas därmed.

Skrivelse **Primärvård** V1811-0686634	Siv Aronsson	Vård och behandling En anhörig anser att en läkare på ett sjukhem övermedicinerat modern så denna ramlade och skadade ett knä. När detta påtalades till sjukhemmets sjuksköterska svarade denne att det inte gick att ifrågasätta läkarens ordination. Anhörig har inte heller fått möjlighet att kommunicera med den läkare som anlitas på sjukhemmet. Sjukhemmet skyller övermedicineringen på den läkare som anlitas av sjukhemmet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Skrivelse **Primärvård** V1811-0691580	Daniela Carlsson	Bristande bemötande och fördröjning av diagnostik och operation Anmälare som haft besvär med ryggsmärtor under en längre tid. Anmälaren besökte sin husläkare och påtalade besvären men anmälaren fick inte gehör och blev bemött på ett respektlöst sätt. Det tog flera år innan anmälaren till slut fick en undersökning och det visade sig att han behövde en operation. En operation som borde gjorts tidigare då anmälaren hade stora besvär och lidande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten, via verksamhetschefen, där husläkaren redogjorde för händelseförloppet. Husläkaren beskrev att de handlat enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Vidare beklagade husläkaren för att anmälaren uppfattat kontakten mellan dem på det sätt som framkommit i skrivelsen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Anmälaren var missnöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos		
Skrivelse **Primärvård** V1811-0692254	Moses Hadi	Utebliven kallelse En man har framfört att en läkare vid en vårdcentral glömt skicka en kallelse för uppföljning till hans äldre mor. Han anser att hans mor har diskriminerats för sin kön och ålder. Modern har avlidit. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Diskriminering Ärendet delat, 2 nya Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		

Skrivelse	Besök av hemsjukvård
Primärvård V1811-0695979 Minna Rimbe Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	En man anser att hemsjukvårdssjukskötarens information och bemötande var kränkande samt oprofessionellt. Hon beskriver att hembesöket skedde på nattetid och var mycket orolig för situationen därför frågade hon efter blodtrycksmätning. Kvinnan beskriver att hon fick högröstad utskällning av sjukskötaren om att han störde verksamheten och sjukskötaren rusade ut ur rummet med medföljande sjuksköterska. Hon försökte ropa efter honom men han gick iväg utan att lugna eller informera henne lugnt. Hon har också upplevt obehag av samma sjuksköterska vid blodtrycksmätning. Hon fick kritik om att hon inte hade använd sin egen blodtrycksmätare och hade inte möjlighet att bemöta sjukskötarens kritik. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Kunde inte hjälpa till
Primärvård V1811-0696279 Minna Rimbe Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan	En man med lunginflammation flyttades över från ett akutsjukhus till ett annat sjukhus. Han skickades över i taxi från akutsjukhuset men släpptes av vid fel mottagning ca 10 minuters promenad ifrån mottagningen. Han knackade på och frågade efter hjälp för att hans taxi hade åkt iväg och han inte hade någon telefon med sig. Han fick svar att de inte kunde hjälpa honom utan han skulle gå själv. Det regnade, var mörkt ute och han hade över 40 graders feber. Hans promenad hade tagit ca två timmar och han hade svimmat mellan vårdenheterna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Lång väntetid till besök hos husläkare
Primärvård V1811-0699957 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	En man bokade besökstid till husläkare och fick vänta sex veckor vilket han tycker är oacceptabelt. I hans fall gällde det att diskutera byte av läkemedel för högt blodtryck. Mannen blev erbjuden ett besök hos distriktssköterska, men det var han inte nöjd med. Åtgärd: I svaret från verksamhetschef beklagades de långa väntetiderna till läkarbesök, till viss del kan det kompenseras med besök hos sjuksköterskan på den mottagning för patienter med högt blodtryck som vårdcentralen har. Ett besök på mottagningen har erbjudits anmälaren. Efter yttrandet har anmälaren hört av sig och är nöjd med lösningen, men han är fortfarande besviken över de långa väntetiderna för ett läkarbesök.

Skrivelse	Får inte ut sin kompletta journal
Primärvård V1811-0702977 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	En kvinna har vid flera tillfällen begärt att få ut sin kompletta journal. Av de handlingar hon fått kan hon dock utläsa att det vid varje tillfälle har utelämnats vissa anteckningar. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Bristfällig omläggning av förband på benet
Primärvård V1811-0714972 Sari Kokkonen Nassef Omvårdnad Personlig omvårdnad Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	En kvinna berättar att hon har upplevt bristfällig omvårdnad och omläggning av sitt lymfödem. Sköterskor ur hemsjukvården kommer hem och lägger om förband som sitter så hårt att kvinnan måste ta bort det för att det gör så ont. Hemsjukvården säger då till kvinnan att de inte har tid att komma igen dagen där på för att sätta förband på nytt på grund av tidsbrist vilket försvårar kvinnans besvär mycket. Detta har skett vid upprepade tillfällen. Kvinnan har kontaktat verksamhetschef som enligt henne har uppmanat sköterskorna att komma på återbesök vilket inte har hänt. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Läkare slutat och patienten får ingen ny
Primärvård V1811-0716250 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	En kvinna står utan läkare då läkaren slutat vid vårdcentralerna. Kvinnan har inte fått besked om vilken som är hennes nya läkare vilket gör henne osäker. Kvinnan får heller inte komma till psykolog trots att en kurator på akutsjukhus rekommenderar detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan till verksamhetschefen alternativt sjuksköterska för besked om ny läkare. Informerar om "medicinsk bedömning" av läkare som ska ligga som grund för remiss till psykolog. Anmälaren nöjd. Ärendet avslutas.

Skrivelse	Hög omsättning på husläkare
Primärvård V1811-0721257 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	En man har varit patient på en vårdcentral under en lång tid, men nu är läkarna så få att det är svårt att få besökstid utan att behöva vänta väldigt länge. Mannen är besviken och upprörd över situationen. Åtgärd: I svaret från verksamhetschefen gavs information om att det under en period varit hög personalomsättning, men att verksamhetschefen nu påbörjat ett arbete med att rekrytera personal med avsikt att de ska stanna kvar under längre tid. Tills vidare finns inhyrd personal. Verksamhetschefen har en förhoppning om att kunna skapa en arbetsplats med hög läkarkontinuitet och hoppas att anmälaren vill stanna kvar som patient. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

Skrivelse **Primärvård** V1811-0722154 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Resultat	Utebliven undersökning och behandling En anhörig har framfört att en avliden kvinna inte fick en adekvat undersökning och behandling samt skickades hem av en vårdcentral. Kvinnan dog. Åtgärd: Förvaltningen har informerat anmälaren som är en barndomsvän till den avlidne. Han har informerats att nära anhöriga som hör till dödsboet kan inkomma med en underskriven anmälan. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1811-0724572 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Febrigt barn blev hemskickad av sjuksköterska på akutmottagning Ett litet barn hade hög feber och föräldrarna tog honom till närakutmottagningen med önskemål om provtagning och undersökning av läkare. En sjuksköterska tog emot barnet, gav honom glass och uppmanade familjen att åka hem och eventuellt åka till vårdcentralen nästa dag för att ta prover. Enligt sjuksköterskan fanns det inga tillgängliga läkare på närakutmottagningen och de skulle stänga ganska snart. Föräldrarna tyckte inte att detta var rätt sätt att ge vård och menade att det var sorgligt att sjuksköterskan inte tog barnets besvär på allvar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1811-0726657 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter	Fick inte faktura för hyra av kryckkäppar En man gick till vårdcentralen då han behövde kryckkäppar efter en knäoperation. Han hade inga kontanter och kunde inte betala med kort, men vårdcentralen kunde inte erbjuda faktura. Mannen blev utan kryckkäppar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1811-0728449 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Ingen undersökning Anmälaren led av smärta i ryggen. Hon besökte primärvården. Läkaren genomförde ingen som helst undersökning utan hänvisade till sjukgymnast. Det visade sig senare att anmälaren led av cancersjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Nekad behandling
Primärvård	Med kraftig huvudvärk, illamående och sömnsvårigheter sökte en kvinna vård på en närakut. Inga åtgärder vidtogs.
V1811-0730650 Anna Arengård	
Vård och behandling	
Behandling	Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Husläkaren glömde sända remiss
Primärvård	En man med svåra andningsbesvär bad sin husläkare remittera vidare för utredning på lungklinik vid akutsjukhus vilket läkaren samtyckte till. Men det var läkarens sista dag på vårdcentralen och remissen sändes inte. Trots att anmälaren påminde flera gånger sändes ingen remiss alls från husläkare.
V1811-0733557 Christina Hegefjärd	
Administrativ hantering	
Brister i hantering av remisser	Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation	
Delaktig	
Bevakning:	
Cancer	

Skrivelse	Nekades besökstid och bristande information
Primärvård	En äldre kvinna hade fått en svullnad i handleden. Hon ringde till vårdcentralen för att hon ville att någon personal skulle titta på handleden. Sjuksköterskorna som tog emot samtalet trodde att hon hade fått en "propp" och hänvisade henne till akutmottagning. Det visade sig bara vara en tillfällig svullnad som krävde lite salva. Kvinnan ifrågasätter varför hon skickades till akutmottagningen och varför det inte fanns någon möjlighet att komma till vårdcentralen för en snabb bedömning.
V1811-0734772 Sari Kokkonen Nassef	
Organisation och tillgänglighet	
Nekad besökstid	
Kommunikation	Åtgärd: Handläggning pågår.
Information	

Skrivelse	Nekad undersökning
Primärvård	Anmälaren besökte vårdcentralen då hon led av diskbråck och önskade vidare undersökningar eftersom hon nu även hade drabbats av domningar i foten, hon föreslog undersökning med röntgen. Läkaren nekade henne denna undersökning. Annan vårdgivare genomförde denna typ av undersökning och kunde konstatera allvarlig diagnos, hjärntumör.
V1811-0734849 Mats Haapanen	
Vård och behandling	
Undersökning/bedömning	Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det hos vårdgivaren saknas journaluppgifter om besöket varför yttrandet inte kan besvara anmälarens synpunkter. Ärendet avslutas.
Bevakning:	
Cancer	
Yttrande i tid P2 2018	
Yttrande i tid 2018	

Skrivelse	Fel instruktioner, gav fel behandling
Primärvård V1811-0735049 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer	Anmälaren har blivit behandlad för sin cancersjukdom. Nu har hon i rehabiliteringen fått felaktiga instruktioner av sin fysioterapeut och sin arbetsterapeut, vilket gett henne komplikationer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Remiss blev inte upprättad
Primärvård V1811-0735149 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Bevakning: Cancer	Enligt anmälaren som behandlats för cancersjukdom har vårdgivaren inte remitterat till rätt vårdgivare inom rehabilitering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Brister i undersökning
Primärvård V1811-0736049 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Anmälaren hade under en tid lidit av smärtor i ryggen. När hon träffade läkare vid vårdcentralen underlät denne att genomföra provtagning, inte heller upprättades remiss för undersökning med magnetröntgen. Det visade sig senare att anmälaren led av allvarlig cancersjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Brister i hantering av remisser och bemötande samt bokade telefontider på vårdcentral
Primärvård V1811-0740580 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	En man fick avslag på två remisser utan att få veta skälet till detta. Han upplevde även brister i bemötandet av personalen i receptionen då han påpekade att han inte fått information om varför hans remisser har fått avslag. Mannen har försökt få kontakt med en läkare på vårdcentralen och telefontider har bokats. Mannen fick information om att läkaren skulle ringa under eftermiddagen men ingen exakt tid. Läkaren ringde inte på den angivna tiden och mannen fick ingen information om att tiden uteblev. Mannen upplever att det är orimligt att patienter ska behöva avsätta en hel eftermiddag för att läkaren ska ringa. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** V1811-0741172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning En kvinna hade skadat benet och gick till vårdcentralen. Läkaren skickade hem kvinnan efter att ha tittat och känt på benet lite. Kvinnan hade mycket ont, men läkaren förskrev inga läkemedel eller någon behandling. Hon gick till vårdcentralen en andra gång och nu skickades kvinnan till en röntgenundersökning. Röntgenundersökningen visade ingen fraktur eller spricka så kvinnan rekommenderades att gå till fysioterapeut. Detta hjälpte inte så kvinnan gick sedan till specialistläkare som konstaterade att kvinnan hade en inflammation i lederna och skulle ha behövt annan behandling redan från början. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1811-0747449 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Bristfällig undersökning Patienten hade under en längre tid lidit av lungcancer. Hon fick plötsligt ont i ett par tår och sökte sig till ett antal närakuter. Närstående anser att undersökningarna var allvarligt bristfälliga. Ingen behandling kunde därför påbörjas. Patienten blev sämre och är nu avliden, troligen av proppar, enligt närstående. Åtgärd: Eftersom närstående inte känner till vilka mottagningar som patienten varit i kontakt med kan yttrande inte inhämtas. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1811-0748277 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Vill att vården ska skicka journalkopior och anmäla en personuppgiftsincident En man vill att en barnavårdscentral ska skicka honom barnens journalkopior och han vill också att en misstänkt personuppgiftsincident där ska anmälas till Datainspektionen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1811-0748657 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntetid till husläkare En kvinna var i kontakt med vårdcentralen för att boka en planerad läkartid. Hon blev informerar om att återkomma senare då närmaste tid låg efter årsskiftet och dessa bokningskalendrar var ännu inte möjliga att nå. Kvinnan är besviken över att få vänta flera veckor på en läkartid. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** V1811-0750050 Anna Arengård Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristande behandling och bemötande En kvinna har synpunkter på hur hon blev bemött och behandlad i samband med en handledsfraktur på en närakut. Hon fick gipas om vid tre tillfällen vid samma närakut. Vi varje tillfälle fick hon veta att det inte behövdes någon uppföljning och att hon kunde ta bort gipset. En läkaren presenterade sig inte och en undersköterska var otrevlig. Kvinnan valde att uppsöka vårdcentral som tog bort gipset och skrev remiss till röntgen. Det visade sig då att frakturen inte var läkt och att hennes sedan tidigare artros blivit sämre. Kvinnan fick komma till arbetsterapeut och fysioterapeut på akutsjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1811-0752177 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Vill att en journalanteckning ska förstöras En man vände sig till förvaltningen och kräver att en vårdcentrals journalanteckning ska raderas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1811-0755557 Christina Hegefjärd Omvårdnad Personlig omvårdnad Kommunikation Bemötande Bevakning: Trycksår	Förflyttning med lift gick fel En rullstolsburen kvinna fick hjälp av sjuksköterska i hemmet. Hon kunde inte hantera liften vilket anmälaren fick påpeka eftersom hon inte satte fast lyftselen ordentligt vid förflyttning. Hon har också kommenterat att anmälaren är gnällig då hon reagera med smärta vid behandling av trycksår. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1812-0758634 Siv Aronsson Kommunikation Empati Vård och behandling Intyg	Läkare saknar empati En kvinna har synpunkter på bemötandet från en läkare vid en vårdcentral. Denna hade ingen medkänsla och empati då hon undrade varför tidigare läkare sjukskrivit eftersom kvinnan har en diagnos som hon måste lära sig att leva med. Kvinnan blev sjukskriven tio dagar men sedan skulle hon ut och söka jobb om hennes nuvarande arbete inte var bra. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** V1812-0760654 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Moses Hadi	Kommunikation, utredning och remittering En kvinna framför sitt missnöje med att en läkare vid en vårdcentral har varit arrogant och inte lyssnat på hennes besvär samt varit helt oförstående. Läkaren som dessutom har varit otrevlig, vägrat att undersöka samt remittera henne. Hon har kontaktat verksamhetschefen som framfört att läkaren inte hade samma upplevelse som patienten. Verksamhetschefen har framfört att kvinnan kunde söka vård någon annanstans. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1812-0761749 Vård och behandling Diagnos	Mats Haapanen	Fel diagnos Anmälaren hade genomgått operation och hade därefter löpande kontakt med primärvården. Hon påtalade till läkaren vid vårdcentralen att hon hade en knöl på magen, men läkaren uppgav vid dessa tillfällen att knölen utgjordes av vätskesamling och att det inte fanns anledning till oro. Senare påvisade annan vårdgivare att anmälaren led av bråck som föranledde operation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1812-0761880 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Daniela Carlsson	Felaktig diagnos ställd på vårdcentralen En kvinna sökte sig till vårdcentralen på grund av att hon hade ont i halsen. Hon undersöktes och fick en diagnos. Det visade sig sedan att diagnosen var felaktig efter att hon träffat en specialistläkare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1812-07670 Kommunikation Bemötande	Minna Rimbe	Ange rubrik En kvinna upplevde att hennes husläkare hade otrevlig attityd och hon nekades remiss till ögonklinik, dosen på hennes medicin blev felskrivet.
Skrivelse **Primärvård** V1812-07695 Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Diagnos	Moses Hadi	Kommunikation och diagnos En kvinna är kritisk till att hon inte blev lyssnad till och inte undersöktes av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren avbröt henne och rekommenderade Alvedon för ett besvär som kvinnan inte hade sökt för. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att hon själv i kontakt med ansvarig chef löst problemet genom att byta läkare. Hon är nöjd med sin nuvarande läkare och vård. Kommer överens att avsluta ärendet och skickar skrivelsen enbart för verksamhetens kännedom.

Skrivelse **Primärvård** V1812-07752 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Bristfällig utredning hos husläkare En kvinna fick ett flertal epileptiska anfall och kontaktade sin husläkare. För tillfället var han ledig, men hon fick träffa en läkare under utbildning. Hans slog fast att kvinnans besvär var av psykisk art och erbjöd läkemedel och remiss till psykiatrin. Kvinnan avböjde och några månader senare träffade hon åter den ordinarie husläkaren som snabbt remitterade för utredning och rätt diagnos kunde ställas. Men den inflammation i hjärnan som kvinnan drabbades av har gjort att hon har kvarstående kognitiva besvär i form av sömnsvårigheter, minnesproblem och svårigheter att orientera sig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1812-07762 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Rubrik Anmälaren upptäckte en hudförändring på kinden för ett antal år sedan. Hon besökte primärvården men läkaren påstod att förändringen inte behövde åtgärdas, läkaren genomförde inte heller någon undersökning. Nu har det visat sig att förändringen berodde på hudcancer. Dessutom upprättade läkaren en remiss långt efter det att anmälaren besökt honom och berättat om sin ihållande feber. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1812-07824 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Kommunikation Information	Rubrik

Skrivelse	Man åkte ambulans till närakut för att där hänvisas till vårdcentral och sen tillbaka till närakut
Primärvård V1812-07825 Daniela Carlsson Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	En man fick åka ambulans till en närakutmottagning på grund av svåra ryggsmärtor. När han kom till närakuten bedömde läkaren att mannen skulle åka till sin vårdcentral istället och att han där skulle be om en remiss till magnetröntgen. Mannen åkte till vårdcentralen dagen efter men fick där besked att han inte kunde få en remiss för magnetröntgen. På vårdcentralen hänvisade de mannen tillbaka till närakutmottagningen för att göra en röntgen där. Mannen fick betala för de olika besöken och ambulansfärden vilket han ansåg felaktigt då han inte fick rätt hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Bristande behandling av hjärtbesvär vid närakut
Primärvård V1812-07826 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	En kvinna som hade armsmärtor, vilka hennes närstående ansåg tydde på hjärtproblem, fick rådet av 1177 att uppsöka akutsjukhus, där hänvisades hon dock till närakutmottagning. Vid närakutmottagningen fick kvinnan rådet att åka hem och ta smärtstillande tabletter samt uppsöka sjukgymnastik. Kvinnan stod dock på sig, berättade om sina symtom och att hon tagit smärtstillande utan resultat och menade att hon måste få träffa läkare. Efter en halvtimmes väntan i väntrummet försämrades hon med bröstsmärta och allmänpåverkan vilket uppmärksammades av medpatienter. Efter att EKG tagits på närakuten fick hon vänta en halvtimme på att träffa läkare som skrev remiss till akutsjukhusets akutmottagning. Kvinnan fick därefter promenera ensam till denna. På sjukhuset kunde konstateras att kvinnan haft en hjärtinfarkt och att skadan blivit avsevärt värre eftersom hon inte fått vård direkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Kommunikation, inställda åtgärder
Primärvård V1812-07867 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Läkemedel	En kvinna framför att patienter misshandlas på en vårdcentral. Det har varit svårt att få en besökstid för att få vård för sina besvär och när hon mot förmodan lyckades att komma på ett besök, vägrade man att behandla henne. Läkaren tog fel på tiden och ropade på henne en timme före besöket och senare när hon fick träffa läkaren, var hen aggressiv och kastade ut henne. Läkaren tipsade henne att ta en tablett som hon i själva verket på grund av annan sjukdom inte fick ta. Hon vill ha en skriftlig ursäkt samt information om vilka åtgärder vårdcentralen tänker vidta för att förbättra bristerna. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Får ingen hjälp för sin huvudvärk
Primärvård		En kvinna har svår huvudvärk sedan lång tid tillbaka. Hon får knappt någon hjälp mot huvudvärken och tror att den förvärrats genom att hon deltog i en läkemedelsstudie. Det läkemedlet som studerades fick hon samtidigt som hon medicinerades med sina ordinarie läkemedel.
V1812-07905	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Delaktig		
Bevakning:		
Läkemedel		

Skrivelse		Lång väntetid till läkarbesök och svårt att förnya recept på vårdcentral
Primärvård		En man försökte boka en tid till sin läkare på vårdcentralen. Han fick besked att han skulle behöva vänta i tio veckor för att få träffa sin ordinarie läkare som kunde skriva en remiss. Han fick då rådet att vända sig till diabetessjuksköterskan men när han ringde dit fick han veta att han inte stod med på listan. Han ifrågasatte detta och fick då besked att han ska söka sig till en akutmottagning. Mannen listar sedan om sig till en annan vårdcentral men stöter på problem där när han vill förnya sina recept. Han kunde inte förnya sina recept utan ett läkarbesök då han precis listat sig på den vårdcentralen.
V1812-07907	Daniela Carlsson	
Organisation och tillgänglighet		
Tillgänglighet		
Vård och behandling		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Läkemedel		
Kommunikation		
Information		
Bevakning:		
Läkemedel		

Skrivelse		Vill att en diagnos stryks i journalen
Primärvård		En man anmäler att man på vårdcentralen har fört in en neuropsykiatrisk diagnos i journalen och i en remiss vilket mannen kräver tas bort och att man ber om ursäkt för det.
V1812-07962	Johan Karlsson	
Patientjournal och sekretess		
Dokumentation i journal		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Vill att vården ska skicka journalkopior och anmäla en personuppgiftsincident
Primärvård		En man vill att en barnavårdscentral ska skicka honom barnens journalkopior och han vill också att en misstänkt personuppgiftsincident där ska anmälas till Datainspektionen.
V1812-07983	Johan Karlsson	
Patientjournal och sekretess		
Dokumentation i journal		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Icke fungerande bokningssystem samt inget fungerande telefonnummer på närakut
Primärvård		En man försökte boka en läkartid på en närakutmottagning men upplevde det som hopplöst. Han försökte boka tiden via 1177 och sedan via det telefonnummer han hänvisades till. Ingetdera fungerade och han kunde inte boka någon tid. Han har fortsatt ont i magen utan att veta orsaken.
V1812-08032	Daniela Carlsson	Åtgärd: Handläggning pågår.
Tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Skrivelse		Ange rubrik
Primärvård		
V1812-08036	Emma Lagerholm	
Övrigt		
Övrigt		

Skrivelse		Felaktig remittering
Primärvård		En man blev av vårdcentralen remitterad till ett akutsjukhus för avlägsnande av en böld där han fick vänta 21 timmar. Mannen anser att vårdcentralen innan remitteringen skulle ha kontaktat akutsjukhuset för att kontrollera att denna böld kunde avlägsnas vid det tillfället. Mannen blev lågprioriterad i väntan på vård och när han väl fick träffa en läkare avlägsnades inte bölden utan han fick en besökstid hos specialistläkare för detta. Mannen anser att han borde remitterats till en annan vårdinrättning från början.
V1901-00016	Sari Kokkonen Nassef	Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Information		

E-post -> Skrivelse		Skada
Primärvård		En kvinna har fått ett ärr efter en operation av en husläkare vid en vårdcentral. Hon har remitterats till annan vårdgivare för att bli av med ärret men då fick hon information om att även efter ny operation kommer ärret att synas.
V1810-0601654	Moses Hadi	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Resultat		
Kommunikation		
Information		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0606649 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		Brister i uppföljning av behandling Enligt anmälaren har primärvården brustit i omhändertagandet av äldre man. Mannen var uttorkad och hade gått ner i vikt. Han hade kontakt med vårdcentral och hemsjukvård. Vårdcentralen har brustit i uppföljningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0609569 Tua Myhrman Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		Felaktig diagnos efter stökig undersökning En liten pojke med hosta undersöktes av en läkare vid en vårdcentral under röriga förhållanden, läkaren pratade i telefon av och till under besöket. Läkaren kom fram till diagnos och skrev ut läkemedel mot sjukdomen, en planering gjordes för vidare tester. Pojkens mamma reagerade med bestörtning på diagnosen eftersom en sjuksköterska undersökt honom strax innan på vårdcentralen och kommit fram till en annan slutsats. Mamman hade heller aldrig misstänkt att pojken skulle lida av denna sjukdom. Eftersom föräldrarna kände sig tveksamma uppsökte de en annan läkare som kom fram till att pojken var förkyld och hade slemhosta. Föräldrarna är lättade av beskedet men undrar hur många andra barn som fått en felaktig diagnos och starka läkemedel utskrivna i onödan. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0611149 Mats Haapanen Ekonomi Patientavgifter		Fel att ta avgift Anmälaren ifrågasätter att primärvården tar betalt för att upprätta intyg som underlag att erhålla eldriven portöppnare. Åtgärd: Förvaltningen informerar om att avgifter tas ut då intyget inte utgör underlag för handläggning vid försäkringskassan, arbetsförmedling och socialtjänst. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0613357 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Långsam utredning av ryggbesvär En kvinna är missnöjd med den långdragna och bristfälliga utredningen som hennes husläkare genomför. Hon har haft ont i ryggen och flera leder, men det har tagit mycket lång tid innan husläkaren remitterat till ortoped. Läkaren erbjuder smärtstillande läkemedel, men detta har endast begränsad effekt. Anmälaren ifrågasätter varför hon inte kan få en korrekt diagnos och bra behandling. Åtgärd: I yttrandet beskrev den patientansvarige läkaren de undersökningar och behandlingar som provats, det har inte varit möjligt trots många försök, att ställa en diagnos och den enda behandlingsmetod som fungerat är smärtstillande läkemedel. Dock fortsätter utredning med förhoppning om att till slut finna en orsak till anmälarens problem. Anmälaren är väldigt besviken över att hon inte kan få hjälp, hennes situation i hemmet är svår och värken är överväldigande. Hon vill att denna information bifogas svaret, ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0616250 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Bevakning: Diskriminering funktionshinder Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Ordination av hjälpmedel En flicka med funktionsnedsättning, vilket bland annat innebär inkontinens, var i behov av inkontinenshjälpmedel. Anhörig påpekar det problematiska i kontakten med vårdcentralen och ordination. Flickan har haft dessa hjälpmedel i flera år och det fungerar bra. Vid ny förskrivning, en gång per år, går det inte att förnya via e-tjänster på 1177. Föräldern måste komma på besök, med flickan och träffa en distriktssjuksköterska. Denna sköterska tittar inte på flickan utan ordinerar det föräldern ber om. Detta i sin tur medför att flickan missar en skoldag och föräldern en jobbdag. Då det är skolplikt måste flickan ansöka om dispens från sin lärare. Föräldern tar ut en VAB-dag med ersättning från Försäkringskassan. Flickan har många besök hos läkare varje månad och föräldern påpekar, att då det inte är ett lagkrav på besök i vården vid förnyelse av hjälpmedel, vill de framföra klagomål på vårdcentralen. Åtgärd: I inhämtat yttrande framhåller vårdcentralen vikten av att hålla hårt på sina rutiner. Speciellt när det gäller växande barns behov och att storlek snabbt kan förändras. Anmälaren inkom därefter med sina synpunkter som vidarebefordrades till vårdcentralen. I synpunkterna framkom bland annat önskemål om samarbete mellan skolhälsovården som redan provat ut lämpliga hjälpmedel. Familjen har idag valt en annan vårdcentral där dottern inte behöver infinna sig för ny förskrivning. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0616457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Oklart vad dottern har för diagnos En mamma var med sin lilla dotter på vårdcentralen då hon hade ont i öronen. Läkaren undersökte snabbt och skrev remiss till öron-näsa-halsmottagning. Men mamman fick ingen information om egenvård och ingen information om vad som egentligen är felet med dottern. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0619872 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Nonchalant läkare på vårdcentral En gravid kvinna hade smärta i bäckenet och behövde ett intyg för att få en arbetsanpassning till ett mindre fysiskt ansträngande arbete. Mödravårdscentralen hänvisade henne till vårdcentralen eftersom hennes graviditet var i ett tidigt skede. Läkaren på vårdcentralen sa att hon inte ville sjukskriva kvinnan och hänvisade tillbaka till mödravårdscentralen. Läkaren på vårdcentralen var också nonchalant och kränkande i sitt bemötande vilket gjorde att kvinnan fick panikångest efteråt. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen och ansvariga specialistläkaren. Verksamhetschefen beklagade att kvinnan upplevt mötet med läkaren som kränkande och att hon fick panik i efterförloppet. Klagomålet togs upp med berörd personal på vårdcentralen och kommer att diskuteras på arbetsplatsmöte, vilket enligt verksamhetschefen sker en gång i månaden. Kvinnan fick också träffa en annan läkare på vårdcentralen sex dagar senare som skrev det begärda intyget. Specialistläkaren å sin sida menade att hon försökte förklara för kvinnan att det finns en hemsida på internet som klart och tydligt beskriver förfarandet vid sjukskrivning, vilket kvinnan inte ville lyssna till. Kvinnan tog del av yttrandet och skickade ett genmäle för verksamhetens kännedom, där hon talade om att hon såg positivt på att ärendet kommer att tas upp på ett arbetsplatsmöte samt att hon uppskattade verksamhetschefens beklagan över hennes upplevelse. Däremot ansåg kvinnan att specialistläkarens yttrande var lika kränkande som det aktuella besöket. Specialistläkaren skulle inte bedöma sjukskrivning utan skriva ett intyg till kvinnans chef om arbetsanpassning till graviditet för att undvika sjukskrivning. Kvinnan hade vid flera tillfällen sökt specialistläkarens uppmärksamhet för att tydliggöra kvinnans syfte med besöket, men specialistläkaren lyssnade inte och pekade bara på sin skärm. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse	Har bytt vårdcentral utan att ha förstått det
Primärvård	En kvinna anmäler att hon efter att ha haft en och samma vårdcentral i över 30 år plötsligt fått en annan vårdcentral.
V1810-0620077 Johan Karlsson	
Patientjournal och sekretess	
Övriga juridiska frågor	Åtgärd: I yttrandet från kvinnans ursprungliga vårdcentral skriver man att man inte kan svara på hur kvinnan kommit att listas på en vårdcentral som hon aldrig varit på. Enda förklaringen måste vara att den andra vårdcentralen av misstag angett kvinnans personnummer. En vårdcentral kan nämligen bara lista patienter hos sig och inte på någon annan. Man försäkrade att patienten åter var listad på sin ursprungliga vårdcentral och man bad om ursäkt å den felande vårdcentralens vägnar och man skulle kontakta dem och berätta att misstaget ägt rum.
Bevakning:	
Åtgärd i enskilda ärendet	
Yttrande i tid P2 2018	
Yttrande i tid 2018	

E-post -> Skrivelse	Brister i tillgänglighet
Primärvård	En kvinna är besviken över vårdcentralens bristande tillgänglighet avseende telefon och besökstider till husläkare. Hon har också synpunkter på möjligheten att lämna in prover till laboratoriet. Hon menar att hanteringen är stelbent eftersom alla patienter måste vänta på sin tur, även de som endast ska lämna in ett urinprov.
V1810-0620757 Christina Hegefjärd	
Organisation och tillgänglighet	
Telefontillgänglighet	Åtgärd: I yttrande från verksamhetschefen beklagades anmälarens upplevelse av brister i tillgängligheten. Han förklarade att den helt öppna mottagning som vårdcentralen tidigare haft blev ohållbar då många fler patienter än förväntat sökte sig dit. Därför ändrades till bokade akuta besökstider. Genomförda mätningar avseende telefontillgänglighet visade mycket goda resultat. Vid ett telefonsamtal till anmälaren har organisationen förklarats för anmälaren som efter det inte hört av sig till förvaltningen. Ärendet avslutas.
Organisation och tillgänglighet	
Tillgänglighet	
Bevakning:	
Åtgärd i enskilda ärendet	
Yttrande i tid P2 2018	
Yttrande i tid 2018	

E-post -> Skrivelse	Fel diagnos
Primärvård	Läkaren vid vårdcentralen ställde fel diagnos beträffande hudförändring. Annan vårdgivare konstaterade senare att anmälaren led av cancersjukdom.
V1810-0621149 Mats Haapanen	
Vård och behandling	
Diagnos	Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:	
Cancer	

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0622969 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av recept Bevakning: Läkemedel Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Problem med receptförnyelse En man hade stora svårigheter att få sina läkemedelsrecept förnyade av husläkaren. Mannen har påmint läkaren många gånger genom sekreterare på vårdcentralen och har nu också blivit ombedd av apotekspersonal att påminna läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0624054 Moses Hadi Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Kommunikation En man framför att hans läkare höjde rösten när han undrade varför han inte fått svar på sina provsvar. Han förstod inte läkarens brytning när läkaren höjde rösten ännu mer. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0636570 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Bemötande på akutmottagning En kvinna som blivit rekommenderad att söka akutmottagning med infekterat sår och feber. Hon upplevde otrevligt bemötande av personalen. Även bristande hygien i samband med provtagning. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0638569 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter	Svårt att få besökstid och dåligt bemötande En kvinna hade stora problem att boka en läkartid åt sin dotter vid en vårdcentral. Kvinnan menar att personalen var ovillig att ge henne en tid men att hon till slut fick en besökstid. När hon kom för besöket informerades hon om att hon kommit på fel dag och att besökstiden var dagen före. Hon fakturerades patientavgiften för att hon uteblivit. Kvinnan hade därefter mycket svårt att få kontakt med verksamhetschefen som svarat att ord stod mot ord och att det inte finns något att göra. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0649154 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Ej lyssnad, tillgänglighet samt felaktighet i journal En kvinna framför att en hon inte har blivit lyssnad till, av en läkare vid en vårdcentral som dessutom skrivit felaktiga uppgifter om henne i journalen. Hon har förgäves försökt kontakta ansvarig chef. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0649579 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Felaktigt resultat av gastroskopi En kvinna hade genomgått en gastroskopiundersökning. Hon fick felaktig information om resultat av gastroskopi då allmänläkaren inte kunde tolka svaret från specialistläkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0650680 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Felaktig undersökning beställd av vårdcentralen ledde tll fördröjning av diagnos Patient som fick en felaktig remiss utfärdad av vårdcentralen. Patienten hade besvär och behövde göra en kontroll av ena bröstet. Patienten fick remiss för en undersökning av bröstet men det visade sig att man inte kunde göra en korrekt bedömning av bröstet vid den undersökningen. Patienten hade påtalat detta men inte fått gehör. Detta ledde till en fördröjning av diagnos och sedan visade det sig att en operation behöver genomföras. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Läkare missade skabbdiagnos
Primärvård		En flicka hade klåda och hudutslag. Läkaren på vårdcentralen menade att det var värmeutslag och skrev ut kortisonsalva och allergitabletter. Efter fyra månader med sömnbrist och outhärdlig klåda på nätterna sökte sig flickan med sin mor till specialistläkare som konstaterade att det var skabb.
V1810-0656372	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Ärendet delat, 3 nya		
E-post -> Skrivelse		Ekonomi
Primärvård		En kvinna har inkommit med bilder på frikort och högkostnadskort. Hon har framfört att en vårdcentral inte kunde registrera hennes betalningar.
V1810-0657954	Moses Hadi	
Ekonomi		
Patientavgifter		Åtgärd: Förvaltningen har i kontakt med anmälaren kommit överens att hon kontaktar ansvarig chef vid mottagningen och vid behov återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse		Fel diagnos och behandling
Primärvård		En kvinna framför att hon har fått felaktig diagnos och behandling vid en vårdcentral.
V1810-0659554	Moses Hadi	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Behandling		
Bevakning:		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		
E-post -> Skrivelse		Ung person undersökt mot sin vilja
Primärvård		En ung kvinna var på vårdcentralen med symtom från tarmen. Hon blev mot sin vilja undersökt av manlig läkare. Kvinnan bad om att få en kvinnlig läkare och att få komma tillbaka senare. Hon upplevde det som ett övergrepp.
V1810-0659770	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Övergrepp		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Åtgärd i enskilda ärendet		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0662480 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Lång väntetid för läkarbesök och nekad remiss En kvinna hade ändrade avföringsvanor och sökte sig till vårdcentralen. Det visade sig att det var svårt att få en läkartid vilket ledde till en försening av diagnostik och behandling. Vårdcentralen skrev ut läkemedel som inte hjälpte patienten fullt ut och kvinnan påtalade flera gånger att hon ville få en remiss till en annan vårdgivare för vidare vård men nekades detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0662572 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Bristande bemötande i receptionen mot nyopererad man En man hade genomgått en operation och fått bandage över operationssåret. Han hade fått information från sjukhuset där han opererats att söka vårdcentralen om hjälp om såret skulle behöva läggas om. Bandaget hade blött igenom och mannen sökte sig till vårdcentralen. Receptionisten blev fientlig och aggressiv då mannen talade om vårdcentralens ansvar att sköta omläggning av nyopererade patienter. Receptionisten sa att mannen kunde återkomma under eftermiddagen men mannen menade att såret blöder och han behövde hjälp med omläggning ganska snart. Då började receptionisten skrika ännu mer och stängde luckan. Mannen har förut träffat professionella och empatiska personer i sina tidigare kontakter med denna vårdcentral, men inte den här gången. Han tog sig sedan till närmaste akutmottagning där han fick adekvat hjälp. Åtgärd: I yttrande från verksamhetschefen bad hen djupt om ursäkt för det inträffade och menade att receptionistens bemötande var oacceptabelt. Receptionisten gjorde på eget bevåg en medicinsk bedömning vilket receptionisterna aldrig tillåts göra. Receptionisterna ska tillkalla en sjuksköterska som ska bedöma vad som ska utföras och av vem. I detta fall borde det ha varit vårdcentralen som självklart skulle hjälpt mannen att lägga om operationssåret, enligt verksamhetschefen. Receptionisten var bara en extraanställd som nu avslutat sin anställning. Verksamheten kommer att se till att samtliga anställda känner till alla rutiner. Mannen tog del av yttrandet och var mycket nöjd med svaret. Han ansåg att verksamhetschefen svarade på hans synpunkter på ett professionellt sätt. I samråd med mannen avslutas ärendet på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0662680 Daniela Carlsson Administrativ hantering Brister i hantering av recept Kommunikation Bemötande	Olämpligt bemötande och makulerat recept utan förklaring Kvinna som sökte sig till en vårdcentral på grund av migrän. Läkaren hon träffade ville inte skriva ut önskat recept till en början. Kvinnan fick sedan recept utskrivet men väl på apoteket hade receptet makulerats utan förklaring. Först dagen efter får kvinnan recept utfärdat. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0663449 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Blev avvisad Anmälaren blev avvisad från drop in tid vid vårdcentralen med hänvisning till att anmälaren inte var listad vid denna vårdcentral Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0666534 Siv Aronsson Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Läkare ville inte, trots löfte, skriva intyg. En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte skrivit ett läkarintyg som han lovat. Nu riskerar mannen att mista jobbet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0669569 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Organisation och tillgänglighet För kort besökstid Kommunikation Delaktig Bevakning: Ärendet delat, 2 nya Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Väntat månader på undersökning En man som bytte vårdcentral har upplevt problem med att få undersökning och utredning av sina besvär av husläkaren. Mannen som varit sjukskriven i sju månader har inte fått någon läkarundersökning under hela den tiden, vilket han är mycket missnöjd med. Han menar att läkarbesöken är korta och att det enda läkaren gör vid besöken är att sjukskriva honom. Mannen har försökt nå verksamhetschefen varje dag i flera veckor men har inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Ingen återkoppling från läkare i hemsjukvården
Primärvård		En gammal kvinna får hjälp av hemsjukvården på sin vårdcentral. Kvinnan har begärt remiss och förnyade recept hos läkaren men har inte fått någon återkoppling gällande detta. Inte heller har vårdpersonalen har fått något svar från läkaren eller chefen.
V1810-0670072	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Remiss/vårdbegäran		
Organisation och tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		
Bevakning:		
Läkemedel		

E-post -> Skrivelse		Nekades läkarbesök
Primärvård		Anmälaren hade en tid lidit av stora smärtor i axeln. När han kontaktade vårdcentralen fick han inte boka tid utan hänvisades till apoteket.
V1810-0671349	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Får inte läkemedel utskrivet
Primärvård		En kvinna har tidigare fått läkemedel utskrivna som gjorde henne frisk. Läkaren som skrev ut läkemedlen har gått i pension och kvinnans nya läkare vill inte skriva ut samma medicin längre.
V1810-0671572	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Läkemedel		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0671757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Husläkaren upptäckte inte borreliainfektion En man kontaktade sin husläkare med anledning av värk och hög sänka som inte avtog, mannen misstänkte själv borrelia, men husläkaren var inte överens med honom. Mannen tog då kontakt med privat specialist och provtagning visade att mannen haft en borreliainfektion långt tillbaks i tiden. Han är besviken över husläkarens bristande utredning och ifrågasätter om husläkaren inte haft tillstånd att begära prover som kan påvisa borrelia. Åtgärd: I svaret från husläkaren förklarades att mannens åldersförändringar i knä- och höftleder samt en inflammation i axelleden kunde förklara den höga sänkan. Någon misstanke om borrelia har inte husläkaren haft, men en kraftig antibiotikakur som mannen fått för några månader sedan borde haft god effekt om mannen haft symtom från borreliainfektionen. Mannen är i stort nöjd med svaret, men vill i ett genmäle påpeka att provtagning för borrelia borde varit enkel att beställa, men husläkaren gjorde inte det. Ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0676277 Johan Karlsson Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Utlandssvensk boende i EU-land fick betala för hög patientavgift En utlandssvensk boende i ett EU-land anmäler att han fick betala förhöjd patientavgift trots att han med hjälp av intyget från Försäkringskassan skulle ha betalat endast normal patientavgift. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0676357 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Svårt att boka tid till husläkare En kvinna har försökt att boka tid till sin husläkare vid ett flertal tillfällen. Inga tider finns, inte ens för akuta besök. Hon hänvisades till husläkarjouren. Hon är ledsen och besviken över de stora svårigheterna att boka tid till en husläkare som hon haft kontakt med under lång tid. Åtgärd: I svaret från verksamhetschef förklarade hon att det genomförts flera förbättringar bl a nyanställning av sjuksköterskor och distriktssköterskor vilket ökat telefontillgängligheten betydligt. För att förbättra besökstillgängligheten har också fler läkare anställts. Detta har anmälaren inte märkt av då hon fortfarande haft stora problem att boka tider till husläkare, hon vill att detta noteras i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas därefter.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0680379 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjning på utredning En man hade utreds på specialistvårdskliniken och återremitterades till vårdcentralen med förslag om fortsatt utredning. Han försökte få kontakt med vårdcentralen men fick svar att han skulle kontaktas för mer information. Ingen återkom gällande hans ärende och han undrar hur han ska få utredningen som föreslogs av specialistvården. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0683654 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Ingen diagnos och behandling En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte har kunnat ställa en diagnos samt ge honom behandling. Vårdcentralen har hänvisat honom till en psykolog. Han önskar få en diagnos och behandling för sina besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0684354 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Bemötande	Sekretess, lång väntan i väntrum samt dåligt bemötande En kvinna har synpunkter på att journaluppgifter har legat fram på en läkares bord vid en vårdcentral. Hon fick vänta 45 minuter utöver utsatt tid innan läkaren tog emot henne. Läkaren tog dessutom privata samtal på sin privata mobiltelefon och var ointresserad av anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0684772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning och journalföring En liten flicka var snorig och hade ont i öronen. Läkaren på vårdcentralen sa att hon omöjligt kunde ha en öroninflammation som behövde åtgärdas eller ens undersökas eftersom det måste gå en vecka innan öroninflammation kan uppstå. Flickan hade bara varit snorig en dag. Föräldrarna åkte hem men natten blev olidlig för flickan som hade ont, 40-graders feber och det började vätska ur hennes öron. Familjen åkte till närakutmottagning där läkaren konstaterade dubbelsidig öroninflammation och virusblåsor i munnen. Flickan blev insatt på behandling. Läkarbesöket på vårdcentralen var heller inte journalfört. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Bristande stöd under utredning
Primärvård		En kvinna med diagnostiserat utmattningssyndrom upplevde bristande stöd från husläkaren under utredning och remittering. Blodprover blev inte tagna korrekt, remiss sändes inte i tid och husläkaren brister i uppföljningen.
V1811-0688457	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Ändrad bedömning om behov av remittering
Primärvård		Enligt anmälaren ändrade läkaren vid vårdcentralen sin bedömning om behov av remittering. Fört remitterade läkaren anmälaren till specialistmottagning för att åtgärda hudförändringar. Specialisten åtgärdade dock inte alla förändringar. När anmälaren åter hade kontakt med primärvården ändrade läkaren tidigare bedömning och ansåg nu att kvarvarande hudförändring inte behövde åtgärdas. Anmälaren vill ha förklaring till denna skillnad mellan två bedömningar.
V1811-0688849	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Remiss/vårdbegäran		Åtgärd: Under pågående handläggning meddelade anmälaren att vårdgivaren som mottagit remissen hade kontaktat henne för att åtgärda hudförändringen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse		Andningsslangen tejpades
Primärvård		En kvinna hade hemsjukvård. Hemsjukvården tejpade slangen på andningsmaskinen (CPAP) i stället för att ringa efter råd och hur man sköter medicinteknisk apparatur i hemmet. Kvinnan fick åka till akuten. Hon låg på golvet blödandes när hemsjukvården kom och skulle ge medicin och ta av henne andningsmasken (CPAP). □□
V1811-0690079	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Behandling		
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0691257	Christina Hegefjärd	Felaktig diagnos vid ansiktsförlamning En kvinna kom till närakutmottagning med begynnande ansiktsförlamning. Diagnosen blev fel och korrekt medicinering sattes inte in förrän efter flera dagar. Hon riskerar nu att få ett förlängt förlopp av sjukdomen och få restsymtom. Åtgärd: I svaret från överläkare beskrevs att läkaren på akutmottagningen fokuserade på anmälarens svullna körtlar i halsen och att hon hade en rodnad i ansiktet. Anmälaren blir ledsen över svaret då hon mycket tydligt och vid ett flertal tillfället beskrev för läkaren att hon hade förlamningskänsla och hade tappat smaken på tungan. Denna information saknades i journaldokumentationen. Hon önskar att synpunkterna bifogas avslutsskrivelsen. Hon har fått god kontakt med vården och är i stort sett återställd efter förlamningen.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0693349	Mats Haapanen	Brister i information och uppföljning av behandling Patienten är nu avliden. Innan han lades in på sjukhus omhändertogs han av hemsjukvården. Anhöriga menar att informationen från hemsjukvården till närstående var bristfällig och att även uppföljningen av pågående behandling var undermålig, bland annat uppföljning av pågående medicinering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0693449	Mats Haapanen	Ogrundade påstående Anmälaren genomgick undersökning av andningsförmågan vid primärvården men läkaren påstod senare att anmälaren manipulerat undersökningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Delaktig Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0697474 Emma Lagerholm Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Nekades remiss En anmälare önskade att en psykolog vid en vårdcentral skulle skicka en remiss till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning, vilket psykologen inte ville göra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande uppgifter avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0697669 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Bristande utredning och behandling En man som led av smärtor i ryggen och axeln upplevde att han under många års tid inte fick den utredning och behandling som han behövde av en vårdcentral. Besvären blev allt större och smärtan strålade nedåt. Mannen fick smärtlindrande läkemedel utskrivet men menar att han fick tjata sig till en röntgenundersökning. Röntgensvaret visade att mannen hade problem med ryggen och han menar att detta ignorerats under många år. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0706469 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Gick inte att boka tid och bristande kommunikation En kvinna försökte boka läkartid på sin vårdcentral. När hon gick in på 1177 Vårdguiden möttes hon av informationen att inga tider fanns utlagda till och med flera månader framåt. Kvinnan har haft svårt att lämna detta klagomål till vårdcentralens chef och menar att vårdcentralen nonchalerar henne. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0709757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Läkemedel	Lång tid för husläkare att ställa korrekt diagnos En man fick ont i ryggen efter en löptur och kontaktade sin husläkare. Han fick remiss till sjukgymnast och smärtlindrande, antiinflammatoriska läkemedel. Han hade också känselbortfall och svårigheter att gå, den kiropraktor han besökte menade att en magnetröntgenundersökning måste till för att ställa rätt diagnos. Undersökningen visade diskbråck och mannen genomgick en omfattande operation. Han är besviken över att undersökningen inte genomfördes i ett tidigare skede av sjukdomsperioden, då hade han sluppit mycket smärta och mycket läkemedel. Åtgärd: I yttrande från verksamhetschef beklagades anmälarens upplevelse av bristande vård. På vårdcentralen har man nu ändrat sina rutiner avseende personer med kraftig ryggsmärta så att magnetröntgenundersökning genomförs inom tre månader, men sådan var inte rutinen när mannen besökte sin husläkare. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0711172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Okunnig, felinformerad och otrevlig läkare på vårdcentral En kvinna med en grundsjukdom har tidigare kunnat åka på rehabiliteringsresa utomlands vintertid, annars försämras hon i sin sjukdom. Läkaren hon träffade för att begära intyg till rehabiliteringsresan var okunnig och otrevlig. Han hävdade att hon inte kommer att kunna få rehabiliteringsresa eftersom han ansåg att hon inte var tillräckligt sjuk. Läkaren var mycket oförskämd och skrek med gäll röst. En sjuksköterska kom in i rummet och försökte tala honom tillrätta då kvinnan ansåg att han var felinformerad om de sjukdomar hon hade. Kvinnan kände sig kränkt och har nu bokat tid hos en annan läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0723249 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Mycket undermålig Anmälaren anser att undersökningen av fyraårig flicka var undermålig. Flickan var blev och trött och uppvisade kroppsliga tydliga symptom. Läkaren ordinerade inga undersökningar, inte ens blodprov. Läkaren tittade på flickan och påstod att flickan led av virus. Det visade sig senare att flickan led av blodcancer, detta konstaterade annan vårdgivare. Den viktiga behandlingen försenades och förvärrade flickans hälsotillstånd. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0723549 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande	Illa bemötande vid vårdcentral Anmälaren uppger att hon blev utsatt för illa bemötande vid vårdcentral, precisering av händelsen ska beskrivas i inkommande skrivelse. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0742974 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Stora brister i vård och behandling En anmälare har synpunkter på att en närstående har utretts under flera års tid vid en vårdcentral utan att läkaren kan konstatera vad symtomen beror på. Tillståndet har förvärrats och anmälaren befarar att hon kommer bli dödligt sjuk. Enligt anmälaren ska den närstående ha övermedicinerats och fått biverkningar som har försämrat hälsotillståndet ytterligare. Den närstående står nu utan husläkare och ingen vidare vård är planerad. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0748469 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Delaktig	Nekad planerade besökstider En man upplevde flera gånger problem med tillgängligheten till en vårdcentral. Mannen nekades flera gånger besökstid i samband med att han tog kontakt med vårdcentralen för sina närståendes räkning. Han hänvisades till drop-in-tider på öppen mottagning när han önskade bokade, planerade besök. Mannen är frågande till hur det går till när sjuksköterskan han talar med avgör vilken patient som ska få en planerad besökstid. Mannen har försökt tala med verksamhetsansvarig utan att få någon respons. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att han fått kontakt med verksamhetsansvarig som beklagat det som hänt och som ska lyfta det i personalgruppen. Anmälaren önskar därför inte inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0751280 Daniela Carlsson Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Bristande kommunikation på vårdcentral En anmälare hade varit på vårdcentralen på grund av trötthet relaterat till järnbrist. Hon fick en läkartid efter provtagning och fick då besked att hon skulle komma tillbaka på en bokad tid för att få injektionen. Hon fick sedan information om att hon måste hon hämta ut medicinen på recept. Hon meddelade personalen på vårdcentralen att hon skulle gå till apoteket. Hon fick sedan veta att det var en beställningsvara. Anmälaren upplevde att det brast i den informationen hon fick och att det resulterade i att hon fick fara runt en hel del i onödan. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0752472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning och felaktig diagnostisering En flicka hade klåda och utslag som av vårdcentralen tolkades som eksem. Efter fem månader fick hon den rätta diagnosen som var skabb. Det lidande som drabbat flickan och hennes familj hade kunnat undvikas om rätt diagnos ställts från början. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0752672 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning och felaktig diagnos En flicka hade besvärlig klåda på armar och ben. På vårdcentralen menade man att det var eksem eller värmeutslag. Flickan kliade sig flera månader och smittade sedan också övriga familjemedlemmar och en kompis. Då uppdagades att flickan hade en skabbdiagnos. All utebliven sömn, utebliven arbetstid för föräldrarna och utebliven skoltid för flickan hade kunnat undvikas om hon fått rätt diagnos från början. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0753269 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av recept Bevakning: Läkemedel	Fick inte förnya recept digitalt eller via telefon En man kunde inte förnya läkemedelsrecept via telefon eller inloggning på 1177 vid en vårdcentral. Mannen har tidigare fått information om att detta ska lösas, vilket det inte har gjort. Enligt mannen kräver vårdcentralen att patienter ska träffa läkare vid varje tillfälle. Han menar att det är orimligt att patienter som haft samma medicin under en längre tid, med permanenta och kroniska sjukdomar, ska behöva uppsöka läkare vid varje förnyelse och därmed betala besöksavgift. Mannen menar att det strider mot avtalet som vårdcentralen har med landstinget. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0753870 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fotskada hos barn bedömdes utan ordentlig undersökning Ett barn sökte för skadad fot. Enligt anmälaren undersökte läkaren på närakuten foten utan att ta av lindan. Han lyssnade inte heller på barnet och anmälaren. Skadan upptäcktes först flera veckor senare. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0754549 Mats Haapanen Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Cancer	Brister i kommunikation, diagnos, medicinering Anmälaren är opererad med anledning av cancersjukdom. Hon lider också av posttraumatiskt stressyndrom. Hon är nu aktuell vid en vårdcentral, men läkaren har inte kommunicerat resultat av undersökningar, inte fastställt diagnos och inte ordinerat mediciner. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07668 Moses Hadi Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Diskriminering	Ange rubrik En kvinna har synpunkter på att en sjuksköterska vid en vårdcentral inte har uppfattat vad hon sagt. Kvinnan känner sig trakasserad och diskriminerad på grund av sin etniska bakgrund av sjuksköterskan. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07677 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Fördröjd vård vid fotskada hos barn Ett barn med en fotskada som sökt närakutmottagning vände sig till sin vårdcentral vid fortsatta besvär. Bedömning och vidareremittering fördröjdes då avvaktan ordinerades och remiss till specialist skickades fel vilket ytterligare fördröjde rätt diagnos och behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07714 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Svårt att få hjälp med smärta i ben på vårdcentral En kvinna som haft besvär med ett ben under en längre tid upplever att det varit svårt att få hjälp med behandling. Hon upplever att hon fått mycket värktabletter via vårdcentralen. Hon beskrev att det var fel bokningarna i hennes journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärende redan utrett av Inspektionen för vård och omsorg och därför begärs inget yttrande. Ärende avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07746 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Intyg Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	bristfällig undersökning, medicinering samt sjukintyg En man som åkte till en närakutmottagning har synpunkter på att en läkare varken undersökt eller sjukskrivit honom samt ordinerat fel medicin. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07786 Minna Rimbe Vård och behandling Intyg	Fördröjning av sjukintyg och sjukresor En man remitterades till specialistvårdsmottagningen och han fick information av husläkaren att han skulle få sjukintyg av specialistläkaren. När han hade undersökts av specialistläkaren hänvisades han till husläkaren gällande sjukintyg samt sjukresor. Han kontaktade husläkarmottagningen och fick svar att husläkaren inte kommer ringa till honom för att man har skickat remiss till specialistvården. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07804 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer Ärendet delat, 1 nytt	Försenad lungcancerdiagnos En kvinna hade blodtrycksmedicinering som läkare på vårdcentralen misstänkte orsakade mycket låga saltvärden. Trots att kvinnan också hade andra symtom som bland annat förvirring, svaghetskänsla och ansträngd andning utreddes inte det låga saltvärdet. Under ett halvårs tid försökte kvinnan få en lungröntgen eftersom hon tidigare varit rökare, men nekades detta av läkare på vårdcentralen flera gånger. Även blodprover togs inte fullt ut för att följa upp kvinnans saltvärden. Till slut konstaterades att hon drabbats av lungcancer, men hon avled några månader senare. Anhörig anser att om vårdcentralens läkare tidigare beviljat lungröntgen hade kvinnans liv kanske förlängts. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07831 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Lång tid för att komma till vårdcentral för provtagning En kvinna hänvisades för provtagning på vårdcentral från en digital läkare. Efter fem veckor har fortfarande inte vårdcentralen hört av sig med information om möjligheten att lämna prov och hon ifrågasätter väntetiden. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07839 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Utebliven undersökning och behandling samt lång väntetid En kvinna har synpunkter på att hon inte undersöktes av en läkare vid en husläkarmottagning. Kvinnan hälsa förvärrades medan hon var utomlands och där fick hon opereras. Nu måste kvinnan vänta länge på att hon undersökas och få behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07841 Moses Hadi Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Remiss, journal samt dåligt bemötande En man framför att hans utlovade remiss inte skickades av en läkare vid en vårdcentral. När han kontaktade vårdcentralen och undrade över detta fick han veta att uppgifterna inte ens var antecknad i journalen och han fick ett dåligt bemötande om att han måste boka ett nytt besök. Han ifrågasätter patientsäkerheten på vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07862	Daniela Carlsson	Kvinna har inte fått svar på en utredning på vårdcentral En kvinna väntar på resultat på en utredning som gjorts på vårdcentralen men har inte fått svar trots att det gått flera veckor. Vårdcentralen hade tappat bort viktiga blodprover och urinprover vid två tillfällen. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering		
Epost **Primärvård** V1810-0604574	Emma Lagerholm	Svårigheter med receptförnyelse En anmälare har synpunkter på att det tar flera veckor för att få ett förnyat recept vid en vårdcentral. Anmälaren känner sig också hånad av receptionen för läkemedlet receptet handlar om. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktförsök inte återkommit avslutas ärendet.
Administrativ hantering Brister i hantering av recept Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel		
Epost **Primärvård** V1810-0607269	Tua Myhrman	Svårt att få receptförnyelse En man beställde förnyelse av recept från sin vårdcentral via 1177. Två veckor senare har receptet inte förnyats, trots att han ringt och påmint vårdcentralen. Mannens medicin har nu tagit slut och han undrar hur patienter kan behandlas på det här sättet. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hört av sig avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Administrativ hantering Brister i hantering av recept Bevakning: Läkemedel		
Epost **Primärvård** V1810-0607550	Anna Arengård	Ofullständig behandling En kvinna inkom till en närakut med ett djupt skärsår. Såret limmades trots att kvinnan framförde att hon önskade att de sydde såret. Såret som delvis var öppet blev infekterat. Kvinnan fick antibiotika på vårdcentralen: Även vårdcentralen kritiserade att såret hade limmats. Men även hur sårets hade limmats, då det fanns lim i såret och inte enbart mot kanterna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling		

Epost **Primärvård** V1810-0607974 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 2 nya	Brist på akuttider på vårdcentral En anmälare fick ingen akuttid till vårdcentralen trots svår smärta. Personen har heller inte fått bra smärtlindring vid ett annat tillfälle. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0609769 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Kommunikation Bemötande	Svårt att boka tid och dåligt bemötande En kvinna försökte boka tid vid en vårdcentral för sin dotters räkning. Hon fick veta att det inte gick att boka tid via 1177 till vårdcentralen och ringde istället. Under tre dagar ringde kvinnan så snart vårdcentralen öppnat, men fick alltid beskedet att tiderna för dagen var slut. Efter att ha klagat fick hon slutligen en besökstid till läkare en vecka senare. Till detta besök kom hon och dottern fem minuter försent, varpå receptionisten meddelade att det var oklart om läkaren skulle ta emot dem eftersom halva besökstiden gått. Kvinnan menar att bemötandet var under all kritik och hon är mycket missnöjd med hur vården fungerar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid samtal med anmälaren framkommer att hon önskar att ärendet registreras och att vårdcentralen tar till sig av hennes kritik. Hon önskar inte inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0611574 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Nekad smärtlindring En kvinna med svår smärta uppsökte en närakutsmottagning då hon hade blivit hänvisad dit av 1177 Vårdguiden. När hon kom dit ville de inte ta emot henne då de ansåg att det var vårdcentralens ansvar. Kvinnan ställer sig frågande till varför hon inte kunde få någon hjälp då hon inte kunde få en akuttid till vårdcentralen. Hon fick utså svår smärta i över 12 timmar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0616554 Moses Hadi Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Slussats runt En kvinna har slussats runt bland olika vårdcentraler och kastats ut från sin kö till en av dessa vårdcentraler. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att det har löst sig med problemet. Hon är nu listad på vårdcentralen. Kommer överens att avsluta ärendet.

Epost **Primärvård** V1810-0619754 Moses Hadi Kommunikation Ej lyssnad till Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Kommunikation samt nekat besök Anhörig framför att hens mor fick ett dåligt bemötande av en receptionist vid en vårdcentral som inte lyssnade samt nekade modern besökstid. Åtgärd: Förvaltningen har vid flera tillfällen försökt kontakta anmälaren både via telefon och även skriftlig utan att få tag hen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0620269 Tua Myhrman Kommunikation Information Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Förvirring kring skyltning och regi En man hade synpunkter på otydlighet rörande organisationen och information gällande en närakutmottagning. Mannen, som tillsammans med sin lille son besökte närakutens verksamhet för barn, upplevde att skyltningen och informationen på en hemsida inte stämde överens med övrig information rörande verksamheten. Han menar att det kan vara krångligt och svårt att lotsa sig fram till rätt vårdgivare och att få kontakt med verksamheten, informationsmissar som denna gör det inte lättare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att han önskar att ärendet registreras men inte vill inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0620457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Intyg Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Svårt att få sjukskrivning En kvinna ska genomgå en ortopedisk operation, remitterad av husläkaren. Husläkaren vill nu inte längre ta ansvar för sjukskrivningen utan hänvisar till ortopeden som inte heller vill. Anmälaren undrar vilka regler som gäller. Åtgärd: Vid telefonkontakt framkommer att husläkaren tagit på sig ansvaret för sjukskrivningen och anmälaren är mycket nöjd med det. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0621634 Siv Aronsson Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Vård och behandling Intyg	Bollad mellan psykiatrin och primärvården En man bollas mellan en psykiatrisk mottagning och sin vårdcentral. Han anser att ingen tar ansvar. Psykiatrin rekommenderar att han ska vara sjukskriven av läkare på vårdcentral men denne vill inte sjukskriva. Åtgärd: Mannen föreslogs kontakta verksamhetschef på vårdcentral och har därefter, trots uppmaning, inte hörts av. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1810-0621879 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ingen bra behandling på eksem En kvinna hade försökt att få hjälp med sitt eksem och allergi men problemen kvarstår. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerats om att kontakta vårdgivaren igen och återkomma vid behov. Ingen underskriven anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0622354 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Information	Nekats besök En man är missnöjd med att han har nekats besök vid en vårdcentral trots att han har flera starka sjukdomssymtom. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0622734 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Undermålig behandling En anhörig till medelålders kvinna har synpunkter på att denna inte fick adekvat behandling från en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Anhörig har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att hon har möjlighet, med dotters godkännande, att kontakta vårdgivaren eller patientnämnden. Efter samråd avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1810-0624250 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Bristande tillgänglighet till vårdcentralen En man har under 1½ timme försökt att nå sin husläkarmottagning per telefon. Han ville boka en tid åt sin dotter med astma. Han har i varje samtal mötts av en automatisk röst som säger att det är många som ringer just nu, och att han ska försöka senare. Det går inte att boka tider på vårdcentralen via e-tjänster på 1177. Mannen har ringt andra vårdcentraler, i syfte att lista om flickan. De har dock listningsstopp. Mannen kommer att gå till dropp-in-mottagningen imorgon bitti. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen berättade för förvaltningen över telefon att han och dottern dagen efter besökte vårdcentralens dropp-in-mottagning. Läkaren de träffade var mycket trevlig och kompetent, vilket gjorde att de blev väldig nöjda. Anmälaren poängterar dock att det hade varit bättre med ett automatiskt telefonmeddelande att de kunde ringa dagen därpå eller ett meddelande att alla tider var bokade. Nu satt han och ringade om och om igen till ingen nytta. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1810-0629450	Anna Arengård	Får ingen diagnos eller behandling En man har inte fått hjälp med smärta från sin vårdcentral, trots upprepade besök hon olika läkare på vårdcentralen. Mannen lider av nervsmärta. Vårdcentralen har skrivit remiss till röntgen med magnetkamera och ordinerat smärtlindring, dock utan resultat av smärtlindring. Mannen har svårt att gå, resa sig från sittande, duscha och kan inte sova på grund av smärtan. Detta har pågått ett år och mannen är förtvivlad. Åtgärd: Hänvisar mannen till rehab för kontakt med sjukgymnast, arbetsterapeut och kiropraktor. Anmälaren säger att han tror att läkarna har gjort vad de kan och är nöjd med förvaltningens hänvisning. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling		
Epost **Primärvård** V1810-0629857	Christina Hegefjärd	Svårt att få besökstid för en undersökning av halsbesvär En kvinna med långdragna och besvärliga problem med halsen får inte tid hos husläkaren för att göra en riktig och noggrann undersökning. Hon är besviken över det eftersom hon har så stora besvär. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post och telefon ett flertal gånger. Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan handläggning.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		
Epost **Primärvård** V1810-0629954	Moses Hadi	Bemötande En kvinna framför att hennes mor har utsatts för dåligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren ansåg att modern fejkade sin sjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande		
Epost **Primärvård** V1810-0630534	Siv Aronsson	Kränkt av läkare/Nekad läkemedel En kvinna känner sig kränkt över att en läkare anser henne vara missbrukare för att hon behöver sömnmedicin. Vid senaste mötet med läkaren fick hon en ersättnings medicin som inte fungerat. Åtgärd: Kvinnan har trots uppmaning inte hörts av. Ärendet avslutas.
Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel		

Epost **Primärvård** V1810-0631054 Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Bemötande En kvinna framför att hon har blivit kränkt av en sjuksköterska vid en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har vid upprepade tillfällen kontaktat anmälaren som inte svarat. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0632377 Kommunikation Bemötande	Johan Karlsson	Kränkt av att ha tillfrågats om hon är barnets biologiska mor En kvinna anmäler att hon fick frågan på BVC om hon är barnets biologiska mor. Kvinnan uppfattade frågan som kränkande. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepat kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0632769 Organisation och tillgänglighet För kort besökstid Kommunikation Information	Tua Myhrman	Feldisponerad besökstid hos läkare En man ansåg att läkarbesöken vid en vårdcentral disponerades på fel sätt och var för korta för att hinna med diskussion. Mannen menar att läkarna använder för stor del av tiden vid besök till att läsa igenom journalanteckningar vilket borde ha förberetts innan patienten kommer. Mannen menar vidare att det är tydligt att tidsutrymmet per patient är begränsat och utrymmet mellan patientbesöken kort, han antar att arbetsbelastningen troligen är ansträngd och inte medger förberedelser. Mannen har inför sina läkarbesök lämnat meddelanden via 1177 Vårdguiden för att informera om vad han vill diskutera, exempelvis läkemedelsbehandling och dess biverkningar, och han frågar sig om denna information når läkarna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att han inte vill inhämta något yttrande från vårdcentralen men att han önskar att synpunkterna kommer till verksamhetens kännedom genom registrering av ärendet.
Epost **Primärvård** V1810-0633079 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Minna Rimbe	Kostnad för operation En kvinna genomgick en viktminskningsoperation där man opererar bort en del av magsäcken. Hon fick veta strax efter operationen att hon borde ha fått operationen genom landstinget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren kontaktade Hälso-och sjukvårdsförvaltningen för att få svar om man kan i efterhand få betalt för redan utfört privat operation. Ingen underskriven anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1810-0636657 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Närakutmottagning stängde tidigare En kvinna rekommenderades av 1177 att åka till närakutmottagning vilket hon gjorde. De skulle strax stänga för kvällen, dörrarna var redan låsta. Kvinnan blev inte insläppt utan råddes att ta sig till sjukhusets akutmottagning. Hon är ledsen över den bristande empatin från vårdpersonalen. Åtgärd: Vid telefonkontakt framkommer att anmälaren är nöjd med att ärendet noteras på förvaltningen, hon vill inte ha ett personligt svar från vården.
Epost **Primärvård** V1810-0637554 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Kommunikation Bemötande	Nekad vård och uteblivet provsvar samt dåligt bemötande En man framför att hans fru nekades vård av en vårdcentral som hänvisade henne till en akutmottagning. Vårdcentralen hade missat att lämna ett provsvar och vid upprepade tillfällen förnekade att de hade fått provsvaret. Maken har också synpunkter på personalens bemötande. Åtgärd: Anmälaren har berättat att han själv kontaktat vårdcentralen och bestämt sig att byta mottagning. Anmälaren vill inte gå vidare med ärendet och kommer överens att avsluta ärendet.
Epost **Primärvård** V1810-0638774 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Kommunikation Information	Brister i remisshantering och information En anmälare besökte sin husläkare och bad att få en remiss till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning, då hen i perioder har haft problem med sin psykiska hälsa. Läkaren skickade en remiss för patienten som sedan väntade på att få en kallelse i flera månader. Då ingen kallelse kom ringde anmälaren till vårdcentralen och fick då information om att remissen hade avvisats av den psykiatriska mottagningen för flera månader sedan. Anmälaren fick själv ta reda på denna information och hade önskat att läkaren på vårdcentralen hade gett besked om detta tidigare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1810-0639569 Tua Myhrman Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Otydlighet och felaktig information En man besökte en närakutmottagning med sin lille son. Mannen upplevde att informationen på plats, med skyltning, och den information som fanns på en hemsida, inte stämde överens med annan information han fick rörande närakutens organisation och regi. Mannen menar att det kan vara krångligt och svårt att själv hitta fram till rätt vårdgivare och att informationsmissar likt denna inte gör det enklare. Han tycker att verksamheten snarast bör se över information på hemsidan så att den är aktuell. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att han önskar att ärendet registreras men inte vill inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0641672 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling	Får inte hjälp för knäsmärta och läkaren återkopplar sent En kvinna har synpunkter på att hon inte får adekvat hjälp för sina knäsmärtor. Kvinnan genomgick en röntgenundersökning men läkaren har inte återkopplat svaret till henne. Hon har ringt varje dag två veckor i följd för att försöka få kontakt med läkaren, men denne har inte hört av sig om röntgensvaret. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt möjlighet att direkt kontakta verksamhetschefen för att höra sig för om röntgensvaret. Då ingen skriftlig anmälan inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0642157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fraktur i fot uppmärksammades inte En kvinna skadade foten och genomgick röntgenundersökning på en närakutmottagning. Ingen fraktur noterades, men flera månader senare hade kvinnan fortfarande kraftig värk och då konstaterades en fraktur som nu måste opereras. Kvinnan är besviken över att ha gått med smärta under så lång tid utan att veta vad orsaken varit. Åtgärd: Anmälaren har varit i kontakt med vårdgivaren, utrustningen var trasig den dag hon genomgick röntgenundersökning. Förvaltningen lämnar information om möjligheten att söka ekonomisk ersättning via Löf. Ärendet avslutas därefter.
Epost **Primärvård** V1810-0642754 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Tillgänglighet En kvinna som satte och väntade i ett väntrum vid en vårdcentral togs inte emot av en läkare som informerade att denne inte kunde hjälpa henne för att läkaren skulle gå till en jourmottagning i stället. Åtgärd: Förvaltningen har vid upprepade tillfällen försökt ringa anmälaren som inte svarat. Anmälaren saknade e-postadress och därför har förvaltningen inte kunnat kontakta henne skriftlig. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1810-0647154 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Vård, bemötande, journal En man med svår kronisk smärtproblematik anser att personal vid en vårdcentral har fördröjt hans vård samt gett honom ett otrevligt bemötande. Han anser vidare att hans journaler har manipulerats av vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0649257 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Husläkaren är ovillig att sända remiss En man är besviken över svårigheterna att få remiss från husläkaren. Mannen har sett sig tvungen att byta vårdcentral för att få mer hjälp. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0649854 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos Vårdansvar Fast vårdkontakt	Diagnos och kontinuitet i vården En man efter en långvarig kontakt med vården inte har fått någon diagnos och behandling. Mannen själv har googlat sig fram till en diagnos som senare bekräftades av vården. Han är kritisk till att han under många år träffat ett flertal läkare som ingen var insatt i hans vård. Han anser att dagens vårdsystem är under all kritik och något borde förändras på politisk nivå. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att avsluta ärendet då mannen inte är kritisk mot någon specifik vårdgivare.
Epost **Primärvård** V1810-0650054 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Otrevligt bemötande En man har synpunkter på en sjuksköterskas bemötande vid en reception på en vårdcentral som inte bokade ett snabbt besök trots att mannen hade mycket smärtor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1810-0650469 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Svårt att få journalkopior En kvinna fick inte tag i sina journaler sedan en vårdcentral bytt regi. Kvinnan efterfrågade journalkopiorna flera gånger men fick till svar att det nog var omöjligt att få tag i dem. Kvinnan upplevde att journalerna hade slarvats bort, detta innebar problem för henne då hon inte kunde visa upp dem för sitt försäkringsbolag som bevis på att hon fått vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon slutligen fått tag på journalkopiorna, men att det tagit en månad och att det löste sig efter att hon informerat om att hon anmält ärendet till patientnämnden. Hon önskar därmed avsluta ärendet men att det registreras i statistiken. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0651954 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Bemötande En kvinna har synpunkter på att hon har blivit dåligt bemött av en vårdcentral. Åtgärd: förvaltningen har informerat anmälaren om hur man går tillväga för att inkomma med en skrivelse. Anmälaren har tackat för informationen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0657080 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Dåligt bemötande och bristande sekretess En kvinna med smärta sedan tre veckor sökte närakutmottagning efter samtal med vårdguiden. Väl på plats möts kvinnan ett ifrågasättande kring vad hon gör där. Patienten upplevde brister i bemötandet och sekretess då hon behövde tala om sitt ärende vid receptionen där andra patienter kunde höra. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0660880 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande	Listning vårdcentral Kvinna som flyttat från ett landsting till ett annat blev avlistad på sin vårdcentral. Kvinnan ringde vårdcentralen angående detta och upplevde att hon fick ett dåligt bemötande och ingen förklaring till varför hon blivit avlistad. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1810-0663250 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ofullständig utredning och behandling En man vistades tillfälligt utomlands och vårdades på sjukhus för andnöd och lunginflammation. Mannen har en lungsjukdom sedan tidigare. Han behandlades med stor respekt och uppmanades att söka fortsatt vård i Sverige. Mannen tog kontakt med sin vårdcentral. Han fick träffa tre olika läkare på tre dagar. Han fick dock inte den vård han önskade. Han fick antibiotika men ingen diskussion om framtiden eller ytterligare prover. Mannen undrar hur han ska gå tillväga om han behöver syrgas i hemmet. Åtgärd: Diskussion med mannen angående hans förväntningar på sjukvården. Uppmanar mannen att söka en besökstid hos läkare på vårdcentralen med framförhållning. Framföra vid bokningen att han vill diskutera prognos och sin oro kring framtiden med diagnosen. Mannen har sökt akuta tider på vårdcentralen vilket kan förklara att han upplever att de inte gått till botten med hans diagnos, utan endast gett tillfällig hjälp. Anmälaren nöjd. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0663749 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Svårt att få tid hos läkare vid vårdcentral Anmälaren beskrev hur svårt det var att få tid hos läkare vid vårdcentral. Läkartider finns först två veckor fram i tiden. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren. Anmälaren uppgav att hon varit i kontakt med vårdcentralen och då fått en läkartid. Hon önskade inte att förvaltningen inhämtade yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0663954 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Vård och behandling Behandling	Nekat besök och behandling En man framför att hans anhörig nekades besökstid samt behandling för att hon kom fem minuter för sent till en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren verkar vara nöjd med att hans ärende har registrerats och använts i statistiken. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0666480 Daniela Carlsson Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Kontroll av identitet brustit på vårdcentral Kvinna varit på vårdcentral och fick ett resultat på en undersökning som hade utförts på en annan patient. Vid ett annat tillfälle lämnade kvinnan ett prov och inga personuppgifter hade noterats på provet vilket kan ha lett till en förväxling av prover. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1810-0666850	Anna Arengård	Frågor kring sjuktransport Frågor har inkommit från en man kring sjuktransport (tidigare liggande persontransport).
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Sjuktransporterna koordineras från SLLs prioriterings- och dirigeringstjänst på SOS Alarm. Sjuktransport beställs i första hand genom formulär på webben. Vårdgivare kan även beställa sjuktransport genom att ringa till SOS Alarm. Sjuktransport kan även beställas av invånaren. Beställning görs då via telefonen till SOS Alarm. Transporten är kostnadsfri för patienten. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0668172	Sari Kokkonen Nassef	Fick ingen hjälp för sina besvär En kvinna har kontaktat förvaltningen med anledning av att hon har besvär som hon inte får hjälp med. Hon har genomgått slätröntgen- och magnetkameraundersökning men fick bara besked om att hon skulle fortsätta med smärtstillande läkemedel.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kvinnan trots flera kontaktuppmaningar inte hörts av, avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0669280	Daniela Carlsson	Svårt att få tid på vårdcentral Kvinna som försökt få en läkartid på en vårdcentral en längre tid men hänvisades till att återkomma nästa månad för att få en tid längre fram. Kvinnan upplever att vårdcentralen satt i system att inte sätta upp patienten på väntelista för att kringgå vårdgarantin. Hon har god upplevelse av personalen som arbetar på vårdcentralen och känner sig väl omhändertagen när hon väl fått en tid.
Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0669357	Christina Hegefjärd	Telefonsamtal till vårdcentral dokumenterades inte En kvinna med kraftig smärta kontaktade sin vårdcentral, en remiss till smärtklinik var utlovad. Hon talade med sjuksköterska vid två tillfällen, var mycket upprörd och smärtpåverkad. Senare har hon förstått att inte något av samtal dokumenterats i journalen och hon ifrågasätter det.
Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring Vård och behandling Remiss/vårdbegäran		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1810-0670569 Tua Myhrman Ekonomi Patientavgifter	Synpunkt rörande 24-timmarsregeln En kvinna blev magsjuk en söndag kväll, hon avbokade sin tid på vårdcentralen som var på måndag morgon. Återbudet kom dock in för sent och kvinnan debiterades för patientavgiften. Kvinnan ifrågasätter detta och undrar vad som är ett giltigt skäl om inte magsjuka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kompletterande skrivelse inte inkommit avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1810-0670772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas blodprovstagning av olika toxiska ämnen från höftprotes En kvinna har fått en höftprotes inopererad utomlands. Höftprotesen innehåller bland annat ämnena kobolt och krom. Kvinnan skulle nu vilja göra en blodprovsundersökning för att kontrollera hur höga halter av dessa ämnen hon har i blodet, vilket läkaren på vårdcentralen nekat till att göra. Kvinnan har det senaste året varit mycket trött och ofta förkyld och misstänker att det kan vara dessa ämnen från höftprotesen som påverkar hennes hälsa. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnans läkare informerade henne om att dessa prover tas inte på vårdcentralen utan hon får vända sig till privat laboratorium och bekosta dem själv. Kvinnan vände sig till ett speciallaboratorium som utförde blodanalyser av toxiska ämnen. Speciallaboratoriet kunde dock inte utföra själva blodprovstagningen, men de skickade provrör till kvinnan för att hon skulle kunna ta proverna på vårdcentralen. Där ville man inte utföra provtagningen eftersom det inte fanns någon remiss och de visste inte hur proverna skulle hanteras. Kvinnan fick information om att begära en annan medicinsk bedömning av specialistläkare gällande höftprotesen alternativt att kontakta laboratoriet som skulle analysera blodprovet och fråga om de kunde rekommendera någon mottagning som var villig att ta dessa prover. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
Epost **Primärvård** V1810-0671054 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Tillgänglighet En kvinna framför att hon har väntat flera månader för att boka en besökstid vid en vårdcentral. Vårdcentralen har uppmanat henne att återkomma om ett par veckor för att ens få möjlighet till att boka tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar enbart att hennes synpunkter ska synas i statistiken och inte önskar gå vidare med ärendet. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0676554 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum	Utebliven behandling samt lång väntetid En kvinna har synpunkter på att hon inte har fått vård och behandling för sin smärta vid en närakutmottagning. Hon har också synpunkter på den långa väntetiden innan hon fick träffa en läkare. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som ska fundera i fall hon vill gå vidare med sitt ärendet och i så fall inkommer hon med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1810-0677272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning av sköldkörtelbesvär En kvinna anser att läkarna tar för lätt på sköldkörtelbesvär. Kvinnan fick inte fullständig utredning av sina besvär på vårdcentralen och remitterades till specialistläkare som sedan inte utredde vidare utan hänvisade tillbaka till vårdcentral eftersom hen ansåg att kvinnan var för frisk. Kvinnan mår dåligt och tycker inte att läkarna tar sköldkörtelproblem på tillräckligt stort allvar utan viftar bort patienterna och säger att de är friska. Hon menar att hennes liv går på halvfart och att hon sannolikt måste acceptera faktumet att hon inte kommer att få hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1810-0677634 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Synpunkter på psykiatrisk vård En kvinna har synpunkter på att hon inte får den vård hon behöver på en vårdcentral. Hon vill ha ett läkarintyg och att kurator kommer hem och hjälper henne. Åtgärd: Kvinnan ämnade att återkomma med underskriven anmälan men har inte hörts av. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Primärvård** V1810-0678354 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Resultat	Komplikationer En man framför sitt missnöje med att felaktigheter i en vårdcentral höll på att kosta honom livet. Vårdcentralen upptäckte inte att hans smärtor berodde på sår i magen. Senare fick han åka till en akutmottagning som opererade honom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1811-0686580 Daniela Carlsson Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Receptförskrivning försenad på grund av patient hänvisas fram och tillbaka mellan två vårdcentraler En anmälare behövde nytt recept på medicin. Anmälaren hade nyligen bytt vårdcentral. Anmälaren ringde både till den vårdcentral han bytt till och till den tidigare vårdcentralen men hänvisades fram och tillbaka. Det gjorde att det dröjde flera dagar innan anmälaren kunde få sitt recept. Anmälare upplevde också brister i bemötande när han påtalade problemet till personalen på en av vårdcentralerna. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1811-0688654 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Undersökning och behandling En man framför att han inte fått rätt diagnos och därmed utebliven behandling för sina besvär av en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har saknat telefonnummer. Förvaltningen har skrivit till anmälaren och uppmanat honom att kontakta förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0690854 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Intyg	Nekad undersökning samt läkarintyg En man har synpunkter på att han har nekats undersökning samt läkarintyg vid en vårdcentral. Åtgärd: Vid samtal med anmälaren har förvaltningen kommit överens med honom att han återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0694754 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bemötande och utredning En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande vid en vårdcentral samt att läkaren inte gjort någon utredning om hennes smärtor. Hon är också kritisk till att läkaren inte har lyssnat på henne. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0697254 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos	Diagnos En man framför att hans fru på grund av felbedömning inte har fått en rätt diagnos av en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om Löf (patientförsäkringen) samt om Vårdgarantikansliet. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0697354 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bemötande samt provtagning En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande samt att hon inte fick hjälp med en provtagning. Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren har framkommit att hon vill träffa läkaren först innan hon bestämmer sig för att gå vidare med ärendet. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1811-0700469 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Svårt att boka tid på vårdcentral En kvinna upplevde stora problem att boka tid vid sin vårdcentral. Vårdcentralen ringer inte upp den tid som sägs på telefonsvararen, det går inte heller att boka tid via 1177 Vårdguiden vilket också meddelas på telefonsvararen. Kvinnan har informerats om att den är sju veckors väntetid för läkarbesök och att det varit på det här sättet under en längre period. Kvinnan tycker att det är olyckligt då hon inte vill belasta akutvården. Hon har inte heller kunnat nå eller lämna synpunkter hos chefen på vårdcentralen. Kvinnan har också synpunkter på felaktigheter som hon upptäckt i sin journal med anledning av detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1811-0701257 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekades läkarbesök på vårdcentral En kvinna bokade tid hos husläkare och beskrev sina besvär för sjuksköterskan. När hon kom till läkaren gjorde inte läkaren någon undersökning utifrån besvären utan menade att de skulle läka ut av sig självt. Kvinnan är upprörd då hon sökte läkare för att hon är bekymrad över besvären. Att läkaren avvisade hennes önskan om undersökning kändes inte bra. Åtgärd: Anmälaren har själv tagit kontakt med verksamhetschefen och skrivit ett brev som hon önskar få svar på. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen, anmälaren uppmanas återkomma om något svar från vården inte kommer.
Epost **Primärvård** V1811-0701377 Johan Karlsson Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekades vård på vårdcentral för att patienten inte ville lista sig Patienten nekades vård på vårdcentral för att hon inte ville lista sig. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0701854 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till	Ingen vård och behandling för smärtor En man är stark kritisk till att vården inte har lyssnat på honom samt att han inte fått vård och behandling för sina smärtor av läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har enligt anmälarens önskemål skickat en anmälningsblankett till honom. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1811-0703854 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Vård och behandling Intyg	Kommunikation, behandling samt Intyg En kvinna har framfört synpunkter på respektlöst och kränkande bemötande av läkare vid en vårdcentral. Kvinnan anser att hon inte har fått rätt behandling samt att läkaren skrivit felaktiga uppgifter i ett intyg skickat till försäkringskassan vilket lett till utebliven sjukpenning. Åtgärd: vid kontakt med anmälaren har hon informerat att hon varit i kontakt med ansvarig chef men inte fått något svar som hon var nöjd med. Förvaltningen har informerat att hon kan inkomma med en underskriven anmälan i fall hon önskar få ett skriftligt svar. Anmälaren tror inte att hon vill göra detta. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0705957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fick inte vaccinera sig på närakut En kvinna besökte närakutmottagning, hon hade försäkrat sig om tider för vaccinering via 1177. Men hon nekades vaccination med hänvisning till att mottagningen inte vaccinerade detta år. Hon är arg och besviken då hon fått felaktig information och dessutom blivit otrevligt bemött i receptionen när hon kom till mottagningen. Receptionisten menade att hennes uppgifter var felaktiga. Åtgärd: Anmälaren informerar att hon fått en ursäkt från verksamhetschefen och att information på 1177 är borttagen. Hon är nöjd med det och ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0706179 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på läkartid En kvinna fick lång väntetid till en ny husläkare. Kvinnan hade hjärtbesvär och kunde inte få en egen husläkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelsebrev. Förvaltningen har inte lyckats att kontakta anmälaren inom en månad per telefon eller e-post. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0706957 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Närakutmottagning stängde i förväg En kvinna besökte husläkarjour sent på kvällen, en halvtimme innan de skulle stänga. Hon blev avvisande bemött, fick information om att de snart skulle stänga och eventuellt hann läkaren undersöka henne. Hon ifrågasätter varför inte mottagningen har öppet enligt information på hemsida och 1177. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1811-0707969 Tua Myhrman Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Bristande kommunikation och nekad hjälp En kvinna bokade tid vid en vårdcentral via 1177 Vårdguiden. När hon betalat i kassan och träffade en distriktssköterska informerades hon på ett otrevligt sätt om att hon inte kunde få hjälp med det hon önskade. Sjuksköterskan informerade kvinnan om att hon behövde boka läkartid men när kvinnan gick till kassan för att göra detta fick hon veta att hon måste ringa. Kvinnan undrar varför hon inte blivit informerad om den felaktiga bokningen tidigare, via telefon eller i kassan när hon betalade. Hon har också synpunkter på informationen på hemsidan och undrar om det är rimligt att bli nekad vård när man är orolig och på plats. Åtgärd: Då anmälaren, trots flera kontaktuppmaningar via e-post, inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1811-0709980 Daniela Carlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Bristande hantering vid journalföring En anmälare var på läkarbesök på vårdcentralen. Det saknas tillräcklig journalföring från läkarbesöket. Läkaren som anmälaren träffade är inte i tjänst vilket leder till att anmälaren inte kan få sin journal kompletterad. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0710757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Missnöjd med vårdcentral och husläkare En man är missnöjd med sin vårdcentral och vill byta. Han tycker att det är svårt att få information om de vårdcentraler han väljer mellan och har bristande information om listningssystemet. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post då han inte lämnat något telefonnummer i sin anmälan. Information har lämnats om förfrågningsunderlaget för primärvård, men anmälaren är inte helt nöjd med svaret. Då han trots flera uppmaningar inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1811-0712580 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntetid för läkarbesök på vårdcentral En anmälare ringde vårdcentralen för att få en läkartid då hon kände sig väldigt trött och nedstämd. Anmälare fick en tid sju veckor senare. Det är fortsatt svårt att få läkartid på vårdcentralen och anmälare får besked att ringa igen senare någon gång då nya läkartider släpps. Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1811-0713070	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård, undersökning och diagnos av fraktur hos barn Ett litet barn skadade sin fot. Han sökte vård på vårdcentral och röntgen gjordes av underbenet. Ingen skelettskada hittades. Barnet hade kvarstående smärta efter flera veckor. Ny röntgen gjordes nu av foten och en gammal fraktur konstaterades.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1811-0713172	Sari Kokkonen Nassef	Omöjligt att kontakta vårdgivare för att meddela att man är fem minuter försenad En man menar att det är omöjligt att kontakta en mottagning och tala om att man är fem minuter försenad. Han har ett flertal gånger blivit försenad och försökt ringa mottagningen. Det är bara en telefonsvarare på och ingen lyssnar av det varpå han inte får möjlighet att träffa läkaren. Han blir dessutom debiterad uteblivet besök.
Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då mannen inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0717757	Christina Hegefjärd	Kurator ville inte återuppta samtalsbehandling En kvinna hade samtalsbehandling med kurator på vårdcentralen. Hon avbokade flera besökstider efter varandra och kuratorn ville sedan inte boka fler tider, hon menade att kvinnan var omotiverad till behandling. Anmälaren är av motsatt uppfattning.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via telefon och e-post. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1811-0721374	Emma Lagerholm	Brister i delaktighet kring läkemedelsbehandling En kvinna som lider av psykisk ohälsa har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral som hon aldrig har träffat har skickat hem ett brev om eventuell utsättning av hennes läkemedel mot depression. Innan dess hade hon träffat en sjuksköterska på vårdcentralen som hade frågat hur hon mådde. Kvinnan ställer sig frågande till detta då hon anser att hon borde ha fått träffa en psykolog eller läkare som har mer utbildning om depression. Hon anser att hon behöver denna läkemedelsbehandling för sin överlevnad och blev mycket illa berörd över hanterandet från vårdcentralen. Kvinnan hade ett inbokat telefonsamtal med läkaren för att diskutera detta men läkaren ringde inte upp. Detta har resulterat i ökad svår ångest och hon ska nu byta vårdcentral.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel		

Epost **Primärvård** V1811-0723472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Bristande vård, bemötande och tillgänglighet vid vårdcentral En kvinna hade fallit i trappan och besökte vårdcentralen. Hon hade önskat få träffa sin ordinarie läkare, men denne tog inga akutbesök och var fullbokad sex veckor framåt fick hon veta. Läkaren gjorde ingen ordentlig undersökning utan remitterade henne till röntgen och förskrev tabletter. Läkaren satt och skakade på huvudet flera gånger och uppmanade kvinnan att gå ner i vikt. Kvinnan kände sig i vägen och upplevde att läkaren ville att hon skulle vara tyst. Kvinnan bad om en sammanfattning av läget eftersom hon har en neuropsykiatrisk diagnos som kräver att saker upprepas för henne. Då sa läkaren till kvinnan att fler patienter hade tid till henne och att kvinnan fick gå nu. Kvinnan satt kvar i en halvtimme i väntrummet och grät av både panikångest och smärta. När hon senare sökt akutsjukvård för samma besvär har de hänvisat tillbaka till vårdcentralen. Åtgärd: Trots upprepade kontaktförsök via telefon och e-post har anmälaren inte hörts av. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0723850 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos	Missad fraktur i benet En kvinna uppsökte närakut efter en olycka. Hon undersöktes med röntgen och det konstaterades att hon hade en stukning i ena fotleden. Foten smärtade och var svullen. Kvinnan rekommenderades att stödja på foten. Kvinnan har idag fyra månader senare fortsatt smärta i fotleden och hon har därför uppsökt andra vårdgivare under tiden. De har berättat för kvinnan att hon haft en spricka i benet hela tiden vilket de kan se på de första röntgenbilderna. Läkningsprocessen har blivit väldigt utdragen och kvinnan ifrågasätter varför första vårdgivaren inte såg att det var en spricka och undrar om hon iså fall hade fått direktiv att avlasta foten. Kvinnan kommer nu att få en avlastande skena. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1811-0727980 Daniela Carlsson Kommunikation Information	Bristande information vid samtal med vårdcentralen En anmälare fick ett telefonsamtal av en sjuksköterska som sade att hon hade en diagnos utan att förklara vad det innebar. Hon fick veta att hon skulle lämna blodprover och att hon skulle starta en behandling men fick inte möjlighet att fråga vad diagnosen innefattade. Anmälaren blev ledsen och orolig då hon trodde att hon fått en allvarlig sjukdom. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0728880 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Brister i vård och behandling samt journalföring En kvinna hade sökt vård vid flera tillfällen på vårdcentralen men upplevde att hon inte blev lyssnad på. Hon hade magsmärtor och gått ned i vikt men hennes besvär togs inte på allvar. Hon hade läst sin journal från läkarbesöket hon hade varit på och tyckte inte att det som stod där stämde. Den felaktiga journalföringen gjorde att hon blev ledsen. Då anmälaren inte inkommit med skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1811-0731834 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Uttag av läkemedel En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte skriver ut en årsförbrukning av ett läkemedel utan delar upp uttagen vid flera tillfällen. Detta medför en fördyring för kvinnan som är en fattig pensionär. Åtgärd: Då kvinnan inte återkommit med en underskriven anmälan, avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0733669 Tua Myhrman Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Ingen återkoppling kring provsvar och fel diagnos En kvinna tog blodprover vid sin vårdcentral men fick ingen återkoppling rörande svaren. Kvinnan såg själv genom 1177 att hennes värden var mycket låga och kontaktade vårdcentralen som uppgav att en läkare skulle ringa henne. Detta skedde dock aldrig och kvinnan väntade förgäves på samtal. Kvinnan har också synpunkter på att en läkare vid vårdcentralen diagnostiserat en handskada fel, vilket ledde till att kvinnan fick genomgå en komplicerad operation. Hon har nu bytt vårdcentral men vill inte att andra drabbas på grund av bristande uppföljning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1811-0733857 Christina Hegefjärd Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)	Regler för hygien vad gäller arbetskläder En kvinna mötte vårdpersonal från en vårdcentral, dessa handlade mat i en affär intill vårdcentralen. Hon ifrågasätter om personal ska använda sina arbetskläder vid sådana ärenden. Åtgärd: Via e-post har anmälaren informerats om gällande hygienrutiner avseende arbetskläder i vården. Hon har inte återkommit med underskriven anmälan och ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0736934 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bemötande av sjuksköterska En kvinna besökte en husläkarjour och en sjuksköterska började gå igenom kvinnans journal och ifrågasatte det läkemedel som läkare nyss skrivit ut mitt bland patienterna i receptionen. Hon höjde rösten och sprang in till läkaren. Kvinnan är chockad och känner sig nedtryckt i skorna av att bli ifrågasatt inför 10 personer som inte har med hennes vård att göra. Åtgärd: Då anmälaren trots uppmaning inte återkommit, avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1811-0738579 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Oklarheter vid dödsfall En man hade flyttats från akutsjukhuset till korttidsboende och hans andning var ansträngt. Sonen påpekade detta och önskade att sjuksköterskan skulle se till honom. Sjuksköterskan tittade inte till honom alls och sa att han har fått morfin. Sjuksköterskan fick larm och lämnade platsen. Sonen väntade länge men ingen kom till hans far och sonen var tvungen att gå iväg. Några timmar senare ringde personalen att hans pappa hade somnat in. När sonen kom till korttidsboendet hade hans pappa matrester på hakan och i svalget vilket sonen blir undrade över eftersom han hade badats strax före och han var inte kontaktbar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Epost **Primärvård** V1811-0739054 Vård och behandling Intyg Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Nekat intyg samt dåligt bemötande En kvinna med långvarig sjukdomsbild har nekats sjukskrivning av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren var mycket kort och upplevdes av kvinnan som hotfull. Läkaren ville inte heller prata om medicinering som kvinnan var i behov av. Kvinnan bröt ihop och vände sig till en akut psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0739479 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Minna Rimbe	Influensaspruta i hemmet nekades En sängliggande kvinna i hög ålder önskade genom sin dotter influensaspruta i hemmet. Vårdcentralen kan inte erbjuda henne influensasprutan i hemmet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0740050 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Anna Arengård	Får ej adekvat utredning En kvinna med stora smärtor i fötterna får ingen hjälp. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1811-0742079 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Minna Rimbe	Utredningar kan inte hitta orsaken till smärta En man hade ständiga kraftiga smärtor och han hade utretts men man hade inte kunnat hitta orsaken till smärtan. Han har utretts på många olika ställen men inte hittat orsaken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen underskriven anmälan och fullmakt har inkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0742269 Kommunikation Ej lyssnad till	Tua Myhrman	Fick tjata på sin vårdcentral En kvinna hade synpunkter på en vårdcentral. Hon menar att hon får ringa och tjata på vårdcentralen rörande sin vård. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1811-0742874 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Mycket missnöjd över läkarbesöket En man har synpunkter på hur han omhändertogs av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren ska ha sprungit mellan olika patienter och ska ha velat skicka hem honom innan han ens hunnit berätta varför han var där. Mannen anser att läkaren var mycket nonchalant i sitt bemötande och när han berättade att han var missnöjd ska läkaren ha sagt att han kunde byta vårdcentral. Han har också synpunkter på att alla lampor släcktes ner i väntrummet så patienterna fick sitta i mörker 15 minuter innan mottagningen stängde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0748170 Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Ej lyssnad till	Catarina Cassel Rydholm	Upplevde brister i vård och underökning av barn Ett barn med infektionssymtom sökte vårdcentral. Anmälaren upplevde att barnets symtom inte togs på allvar och att det fanns brister i undersökning. Barnet sökte därefter flera gånger och fick tillslut en diagnos och behandling på en annan mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1811-0748380 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Otrevligt bemötande vid samtal till vårdcentral En kvinna ringde sin vårdcentral för att efterhöra varför läkaren inte ringt på angiven tid. Hon upplevde att hon blev bemött på ett otrevligt sätt som gjorde henne ledsen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0748872 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Bristande tillgänglighet på vårdcentral En kvinna har försökt att boka en tid hos läkare på vårdcentralen. Vid samtal med vårdcentralen fick hon veta att det inte fanns några lediga läkartider de närmaste veckorna. Hon ombads höra av sig igen nästa vecka för att veta om det finns avbokade läkartider då. Kvinnan vill ha stöd och hjälp i detta med tanke på att vårdgarantin inte uppfylls. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0748974 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering	Brister i behandling och bemötande En man har synpunkter på att en läkare vid en husläkarjour inte hade tid att behandla hans åkomma. Han kände sig totalt avvisad från kliniken och upplevde sig diskriminerad. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1811-0751069 Tua Myhrman Kommunikation Information	Bristande information om influensavaccin Ett äldre par, där mannen hade svårigheter att gå, planerade att vaccinera sig mot den årliga influensan. Kvinnan ringde vårdcentralen och på telefonsvararen välkomnades till vaccination. Kvinnan gick också in på vårdcentralens hemsida före besöket för att kontrollera om det fanns någon särskild information där om vaccinet, vilket det inte gjorde. Paret tog därefter taxi till vårdcentralen, väl på plats möttes de av ett papper på dörren som informerade om att vaccinet var slut och vaccinationerna inställda. Kvinnan föreslog att vårdcentralen skulle lägga ut denna information på telefonsvararen och på sin hemsida men fick svaret att det inte var möjligt utan sköts centralt. Kvinnan menar att informationen runt influensavaccinationen varit bristande från alla håll efter att de äldre i befolkningen fått inbjudan till vaccination. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren är angelägen om att synpunkterna noteras men är inte intresserad av att inhämta yttrande. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1811-0751179 Omvårdnad Kost,nutrition	Minna Rimbe	Oklarheter med hemsjukvård En man vårdades av hemsjukvården och dottern anser att det blev många misstag med vårdinsatserna. Hon beskriver att hon fick instruera personalen hur saker skulle göras med tex. sondmatning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Förvaltningen har inte kunnat få kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0753770 Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till	Catarina Cassel Rydholm	Upplevde brister i undersökning och vård av barn Ett barn med feber sedan flera dagar, halsont och hosta sökte vård på vårdcentral för andra gången. Anmälaren anser att det var brister i vård och behandling och hon fick söka flera gånger. Tillslut sökte hon vård på närakutmottagning och fick behandling och diagnos. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1812-0756379 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Normal\2018-12-03 En man hade blivit tvingad till amputation av vänster underben. Anmälaren anser att läkaren på vårdcentralen inte vidtagit åtgärder i tid. Redan några år tidigare sökte han för smärtor i benet och fick diagnosen fönstertittarsjuka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren hade gjort IVO och LÖF anmälan. Hon skulle återkomma om det var aktuellt med anmälan. Har inte återkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1812-0756670 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på bemötande och hårdhänt behandling vid undersökning En kvinna upplevde hårdhänt behandling vid gynekologisk provtagning. Hon upplevde också ett stressat och otrevligt bemötande av barnmorska. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1812-0757072 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Oklara besked gällande besvär med polyp i näsan En kvinna hade drabbats av svullen polyp i näsan. På vårdcentralen sa de att hon behöver åka till en närakutmottagning. På en närakutmottagning blev hon skickad till en annan akutmottagning på sjukhuset som tog hand om öron-näsa-halsbesvär. På sjukhuset sa de att hon behövde en remiss dit för att bli undersökt. Hon behövde då vända sig till en annan närakutmottagning för remiss. Sedan var hon tillbaka på akutmottagningen på sjukhuset där läkare tittade till henne snabbt och gav en tid för återbesök på sjukhusets öron-näsa-halsmottagning. När dagen för återbesöket var, fick kvinnan samtal från mottagningen om att besökstiden inte existerade och att hon på nytt skulle ta sig till en närakutmottagning. Kvinnan är uppgiven och undrar varför inte vårdcentralen tog emot henne först då hade hon inte behövt göra så många utlägg för läkarbesöken. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1812-0757874 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Nekades besök på vårdcentral, avled kort därefter En man uppsökte en vårdcentral men fick ingen tid utan hänvisades till en närakutsmottagning. Han tog sig aldrig dit och dog av epileptiska anfall till följd av hjärnhinneinflammation inom en vecka. En bekant till familjen ställer sig frågande till det inträffade och tror att om mannen hade fått komma in på vårdcentralen och genomgått undersökning skulle det kanske kunnat ha förhindrat dödsfallet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1812-0759374 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Får ingen information om provsvar eller behandling En man som har genomgått en undersökning via sin vårdcentral har inte fått svar på vad undersökningen visade. Han har kontaktat vårdcentralen flera gånger men ingen har ringt upp honom som utlovats. Han undrar även om fortsatt behandling och han behöver receptförnyelse inom kort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1812-07728 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Kvarstående besvär två år efter felaktig diagnos och behandling För två år sedan drabbades en kvinna av lunginflammation och ordinerades antibiotika under 10 dagar. Kvinnan var hemma i en hel månad och fick sedan komma till en lungmottagning och där gjordes en grundlig undersökning av lungorna. Det konstaterades att hon hade svampinfektion i lungorna. Efter insjuknandet behöver kvinnan läkemedel varje gång hon blir förkyld eftersom virus och bakterier riskerar vandra ner i lungorna. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1812-07751 Vård och behandling Behandling	Moses Hadi	Utebliven vård och behandling En man framför att han inte har fått vård och behandling för sina besvär av en läkare vid en vårdcentral. Mannens somatiska besvär har även medfört psykisk lidande för honom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1812-07753 Vård och behandling Diagnos	Anna Arengård	Missad spricka i fotled En kvinna kom till en vårdcentral efter en olycka. Hon undersöktes med magnetröntgen och det konstaterades att hon hade en pågående inflammation i ena fotleden. Foten smärtade och var svullen. Kvinnan rekommenderades att stödja på foten. Kvinnan har idag fyra månader senare fortsatt smärta i fotleden och hon har därför uppsökt en ortoped. Han menar att kvinnan haft en spricka i benet hela tiden vilket han kan se på de första röntgenbilderna som togs på en närakut. Läkningsprocessen har blivit väldigt utdragen och kvinnan ifrågasätter råden att belasta foten och undrar varför de inte såg sprickan. Kvinnan kommer nu att få en avlastande skena. Under tiden har hon belastat fel på grund av smärtan och fått värk i andra delar av kroppen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1812-07768 Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Daniela Carlsson	Svårt att få kontakt med vårdcentral och komplettering av läkarintyg En kvinna hade försökt få kontakt med sin vårdcentral via mina vårdkontakter i två veckors tid. När hon sedan ringer dit får hon veta att det inte fått några meddelanden. Kvinnan behövde en komplettering av ett intyg men fick besked att läkaren inte kunde ordna det då han hade för mycket att göra och att han inte fått in en begäran av patienten. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1812-07769 Kommunikation Information Kommunikation Delaktig Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Sari Kokkonen Nassef	Brister i återkoppling av provsvar, kommunikation och tillgänglighet på vårdcentral Det togs prover på en flicka för utredning av hennes magproblem. Läkaren sa att föräldrarna skulle få provsvar efter en vecka. Modern har regelbundet kontaktat vårdcentralen för att försöka få provsvar. Efter en månad bad föräldrarna journalkopia på provsvaret och försökte själva via internet få klarhet i provsvaren. Flickans magproblem blev värre och modern försökte kontakta vårdcentralen för att de skulle skriva en remiss till specialistläkare men utan att lyckas. Telefonkön är jämt lång och det är omöjligt att prata med någon. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1812-07789	Moses Hadi	Kommunikation samt nekad utredning En man med neuropsykiatriska besvär anser sig ha blivit dåligt bemött samt diskriminerad på grund av sin funktionsnedsättning. Läkaren har också nekat att undersöka hans somatiska besvär och hänvisat honom till psykiatrin.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren ska inkomma med en skrivelse. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1812-07835	Daniela Carlsson	Anmälare nekad fortsatt medicinsk fotvård vid vårdcentral En äldre kvinna med diabetes har sedan en längre tid fått medicinsk fotvård via sin vårdcentral. När hon senast var där fick hon besked att hon inte hade rätt till medicinsk fotvård längre. Kvinnan har svårt att själv bekosta medicinsk fotvård och känner oro för vad detta kommer ge för konsekvenser. Kvinnan känner sig diskriminerad då hon fått information om att hon har rätt till medicinsk fotvård.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Diskriminering		
Epost **Primärvård** V1812-07864	Moses Hadi	Sjukintyg En kvinna blev inte fortsatt sjukskriven av en läkare vid en vårdcentral på grund av läkaren var ny och inte kände till patienten.
Vård och behandling Intyg		Åtgärd: Anmälaren har informerats om förvaltningens behandling av personuppgifter. Anmälaren har förgäves försökt kontakta ansvariga som inte hört av sig till kvinnan. Kvinnan har gått till annan vårdcentral och fått medicin. Kommer överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1812-07887	Christina Hegefjärd	Lång väntan på besökstid hos husläkare En kvinna önskar boka en besökstid hos husläkare, hon vill själv ha litet framförhållning. Men det finns inga tider alls att boka och hon är arg och besviken.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1812-07948 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vårdansvar Fast vårdkontakt Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Missnöjd med behandling i primärvård En ung kvinna är missnöjd med vård och behandling hon fått i primärvården. Hon har sedan flera år ett kroniskt smärttillstånd och behöver ha en fast vårdkontakt vilket varit mycket svårt eftersom hon behöver ha hembesök vid försämringar. Hon är också bekymrad över att det står felaktigheter i journalerna, trots kontakt har hon inte fått gehör för önskemål om rättningarna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1812-07951 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Bristande utredning och diagnostisering orsakade smärta och lidande som kunde ha undvikits En man hade akut smärta i halsmandlarna. Han sökte vård på en husläkarjourmottagning. Sjuksköterskan som tog emot honom vägrade prata engelska och mannen blev tilltalad på skarpen att han borde lärt sig svenska. Efter ett par timmar fick han träffa en läkare som inte tog några prover eller ordinerade läkemedel förutom receptfria antiinflammatoriska läkemedel. Trots det försämrades mannens hälsotillstånd och han tog sig på nytt till samma husläkarjourmottagning. Mannen stötte på samma sjuksköterska som igen uppläxade mannen om att han borde lära sig tala svenska. Dessutom fick han träffa samma läkare. Trots att mannen beskrev sväljsvårigheter, sömnsvårigheter och andningssvårigheter var läkaren obrydd och undersökte inte mannen i svalget. Mannen fick tjata sig till ett snabbtest som dock inte visade någonting. Mannen gick dagen efter till en annan mottagning där man direkt diagnostiserade honom med varbölder i tonsillerna. Läkaren menade att det var så uppenbart så det var svårt att förstå att läkaren på husläkarjourmottagningen inte sett det. Han remitterades sedan till en smärtsam operation av varbölderna. Han led av fortsatt sömnlöshet under flera nätter samt mådde dåligt mentalt. Mannen anser att han blev felaktigt behandlad och förnedrad och upplevde mycket smärta och lidande som kunde ha undvikits.
Epost **Primärvård** V1812-07954 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande tillgänglighet för döv En döv kvinna har inte möjlighet att nå sin vårdcentral via telefon då de har ett uppringningssystem. Kvinnan kan inte bli uppringd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1812-07966 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ange rubrik En kvinna hade ont i ryggen och hänvisades till sjukhuset där hon hade varit tidigare. Det gjordes ingen utredning enligt kvinnans anhörig. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1812-07968	Moses Hadi	Kommunikation samt vård och behandling En kvinna har blivit kränkt av en läkare vid en vårdcentral. Kvinnan anser att hon inte har fått någon vård och behandling.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1812-07991	Minna Rimbe	Ange rubrik En man skulle få behandling genom sprutor av hemsjukvården och hans fru anser att hon inte kan användas som vårdresurs gällande medicinska uppgifter.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Epost **Primärvård** V1812-07992	Christina Hegefjärd	Lång väntan på besökstid hos husläkare En man har besvär han misstänker beror på en utmattning och har försökt komma i kontakt med vården för hjälp med utredning och diagnos. Han har ringt till flera olika vårdgivare, bl a de har redan har en etablerad kontakt med, men det är långa väntetider och ibland kommer han alls inte fram på telefon.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1812-07999	Daniela Carlsson	Lång väntetid för att få ett läkarbesök på vårdcentral En kvinna hade försökt boka en tid till en läkare på vårdcentralen under en längre tid. Hon hade problem med hörseln och beskrev att det var mycket svårt att få en tid. Hon upplevde också att hon fick ett dåligt bemötande när hon väl kom till vårdcentralen.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1812-08002	Moses Hadi	Tillgänglighet samt kommunikation En kvinna fick inte boka tid då hon inte var listad vid en vårdcentral samt att vårdcentralen inte hade tillräcklig med personal. Hon hänvisades till upplyssningstjänsten för att få hjälp med att boka tid vid någon annan mottagning som hade möjlighet att ta emot henne. Kvinnan uppfattade inte heller allt på grund av språkförbistring samt hårda attityden hos personalen.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost		Ingen utredning för misstänkt borrelia
Primärvård		En kvinna besökte husläkare då hon misstänkte borrelia. Läkaren lyssnade inte på henne och ingen provtagning blev gjord. Anmälaren har också haft väldigt svårt att komma i kontakt med sin husläkare via telefon och är mycket besviken över svårigheterna.
V1812-08016	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Organisation och tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		

Epost		Otrevligt bemött hos husläkare
Primärvård		En kvinna var på läkarbesök på vårdcentralen, hans bemötande var otrevligt. Han ifrågasatte kvinnans argument om sin sjukdom och menade att hon inte hade kompetens nog att diskutera detta. Kvinnan kände sig förlöjligad.
V1812-08024	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Delaktig		

Epost		Svårt att få starka läkemedel hos husläkare
Primärvård		En man har haft kontakt med sin husläkare under en lång period, men har nu svårigheter att få recept på de beroendeframkallande läkemedel han anser sig behöva då han har kraftig ryggsmärta. Läkaren vill trappa ner medicinen, men mannen tycker att han gått för snabbt fram. När han försökt få kontakt med läkaren har det varit svårt.
V1812-08027	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Läkemedel		

Epost		Ange rubrik
Primärvård		En drygt tioårig flicka sökte vård vid närakutmottagning på grund av feber. Där ställdes fel diagnos och bemötandet var otrevligt.
V1812-08029	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		

Telefon -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1810-0665250 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos	Missad fraktur En kvinna med en skada på ena handen undersöktes med röntgen vid två tillfällen. Vid båda tillfällen fick hon information om att det inte var någon skelettskada. Vid andra tillfället kontaktades hon dock efter eftergranskning av bilderna. Man hade då konstaterat skelettskador och hon behövde gips. Hur kunde skelettskadorna missas? Senare konstaterades det av handkirurg att hon hade felställningar i handen. Varför stod det "ingen felställning" i remissvaret från röntgen? I efterhand har sedan handkirurgen granskat bilderna och sett, redan efter första undersökningen, att hon hade skelettskador. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Privata laboratorier** V1810-0658774 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Brister i vårdgarantin En man som lider av sömnapné (korta andningsuppehåll under sömnen) har synpunkter på att det är 10 månaders väntetid för att få komma till en mottagning då han behöver göra en ny utredning och få en ny snarkskena. Han ringde själv dit då ingen kallelse hade skickats ut och fick då reda på den långa väntetiden. Mannen hade önskat att de skulle ha informerat honom om detta så han hade haft möjlighet att kolla upp andra alternativ tidigare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Privata laboratorier** V1810-0664554 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Telefontillgänglighet En man har förgäves försökt vid upprepade gånger att under telefontiden ringa en specialistmottagning. Tyvärr kan vi inte svara just nu, lär en maskin svara. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Privata laboratorier** V1810-0672374 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Remiss avvisades, ingen tar emot henne En kvinna som lider av sömnapné (andningsuppehåll i sömnen) och har hjälpmedel för detta får inte komma till en specialistmottagning för uppföljning trots att hon är i stort behov av det. Mottagningen hon gick till har lagts ned och hennes husläkare har skickat remiss till en ny mottagning som ska ha sagt att hon inte kan komma dit då de inte tar emot nya patienter. Kvinnan har blivit nekad att komma till olika vårdgivare och har inte heller satts upp på väntelista. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta Vårdgarantikansliet, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Telefon **Privata laboratorier** V1811-0743257 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på undersökning En kvinna väntar på undersökning och behandling på röntgenmottagning, men för tillfället har mottagningen stopp för utredningar då det pågår avtalsdiskussioner med landstinget. Kvinnan är orolig för att det ska dra ut länge på tiden innan hon får genomgå sin undersökning och få behandling för sina ryggbesvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till vårdgarantikansliet.
Telefon **Privata laboratorier** V1811-0743872 Sari Kokkonen Nassef	Felmärkta röntgenbilder En kvinna genomgick en röntgenundersökning inför läkarbesök hos specialistläkare. Specialistläkaren såg att bilderna var felmärkta för höger och vänster sida. När kvinnan sedan i ett försäkringsärende begärde ersättning för felaktig behandling, nekades hon ersättning eftersom försäkringsbolaget bara efterfrågat röntgenresultat från den ena sidan som alltså var felaktigt märkt. Kvinnan har försökt kontakta röntgenmottagningen för att få dem att ändra bilderna så att de blir märkta på ett korrekt sätt men hon har ännu inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Privata laboratorier** V1812-07788 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad undersökning trots remiss Patienten var remitterad till undersökning med röntgen. När han anlände dit nekades han denna undersökning utan vidare förklaring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Privata laboratorier** V1810-0618549 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Fel diagnos, obehandlad cancer i tre år Anmälaren besvärades flera år av symptom i lungorna. Han genomgick undersökning med röntgen. Den som bedömde bilderna misstog sig, observerade inte cancersjukdomen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Ifrågasätter bedömning
Privata laboratorier		Anmälaren ifrågasätter bedömningar i samband med undersökningar med röntgen. Anmälaren frågar om inte läkaren borde ha observerat defekt i skruv som insattes under en tidigare genomförd operation.
V1810-0648549	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Kvarstående tinnitus efter magnetkameraundersökning
Privata laboratorier		En man genomgick en magnetkameraundersökning efter en knäskada och hade hörlurar med musik under undersökningen. Ljudet var väldigt högt och efter undersökningen har han en kvarstående tinnitus som irriterar honom.
V1810-0666357	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: I yttrande från kvalitetssamordnare beklagades anmälarens upplevelse som registrerats i mottagningens avvikelsesystem för utredning och hantering enligt rutiner. Då anmälaren inte sa till personalen vid det aktuella tillfället har det varit svårt att utreda vad som gått fel. Personalen har till ansvar att kontrollera med patienten att ljudnivån är acceptabel och att hörselskydden placerats korrekt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		

Skrivelse		Diagnos hos patologen
Privata laboratorier		En man hade fått cancerdiagnos flertal år sedan . Hans cancer gick inte att behandla. Han fick nyligen veta att hans cancerdiagnos hade varit felaktig och att hans sjukdom skulle ha behandlats på ett annat sätt. Kliniken som diagnostiserade hans sjukdom hänvisar till den patologiska undersökningen.
V1811-0696479	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Diagnos		

Skrivelse		Får inte ta del av loggutdrag
Privata laboratorier		
V1812-07636	Mats Haapanen	
Patientjournal och sekretess		
Dokumentation i journal		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Privata laboratorier** V1812-08011 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristfällig undersökning, dåligt bemötande Anmälaren hade under längre tid lidit av sömnbrist och trötthet. Han blev remitterad till utredning vid mottagning som inriktar sig på sömnrubbningar och sömnapné. Anmälaren anser att undersökningen var väldigt begränsad och att läkarens bemötande var klandervärt. När anmälaren berättade om sina sömnproblem ska läkaren ha sagt att "du kan sluta nu", anmälaren fick intrycket att läkaren inte läst bakgrundsinformation till besöket. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1810-0650350 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Förväxling av röntgenbilder En man genomförde en röntgen med magnetkamera. Av röntgenutlåtandet framgår att det avser en person som har opererat sin rygg. Det har mannen inte gjort. Det har skett en förväxling av patienter och mannen begär svar på hur har denna förväxling av röntgenutlåtanden gått till och vad gör landstinget åt detta grova misstag, som har kunnat leda till stor patientskada. Mannen undrar om detta bör anmälas enligt Lex Maria till Inspektionen för vård och omsorg. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1810-0659249 Mats Haapanen Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Cancer	Levererar under svar efter undersökning Patienten led av cancersjukdom. En viktig undersökning med datortomografi, röntgen, genomfördes men den mottagning som genomförde denna undersökning levererade svaret starkt försenat till remittenten. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1810-0680457 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Husläkaren får inte provsvar med automatik En man har vid två tillfällen lämnat blodprov på sin vårdcentral. Några provsvar har inte kommit husläkaren till del, laboratoriepersonal har hänvisat mannen till att husläkaren själv kan ringa upp för att få svaren. Åtgärd: I yttrande från verksamhetschef beskrivs hur företaget hanterar prov och provsvar och här finns många frågetecken kring posthantering då provsvaren sänts som papperssvar vilket inte är optimalt. Adresserna till remitterande enhet var inte kompletta vilket gjorde att elektroniska svar inte kunde sändas. En avvikelserapport är skriven och kontakt har tagits med postdistributör för att utreda vad som hänt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1811-0728969 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Oskicklig och smärtsam åtgärd inför röntgenundersökning En kvinna som skulle genomgå en röntgenundersökning upplevde före denna en oskicklig och smärtsam procedur för att få kontrastmedel intravenöst. Kvinnan menar att hon av en provtagare hänvisades till ett dåligt upplyst rum med en smutsig bänk och madrass att ligga på. Där försökte provtagaren sätta en venkateter i handen för att hon skulle kunna få kontrastmedlet, detta misslyckades dock flera gånger. Kvinnan har också synpunkter på att ytterligare en person dök upp i rummet och hade synpunkter på kvinnan kunde bli stucken och få kontrastvätskan direkt in i foten, detta var mycket smärtsamt och denne person presenterade sig aldrig. Kvinnan har efter proceduren smärtsamma blåmärken och känner sig som ett försöksdjur. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Privata laboratorier** V1810-0604350 Anna Arengård Vård och behandling Resultat	Tinnitus efter undersökning med röntgen En man genomförde en undersökning med magnetröntgen för att undersöka ett knä. Mannen hade hörselskydd. De fungerade dock bristfälligt eller om de inte satt på som de skulle. Mannen utvecklade tinnitus på ena örat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0603334 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekas byta psykiatrisk vårdgivare En ung man har vid flera tillfällen försökt att byta psykiatrisk vårdgivare men då fått till svar att han inte bor i upptagningsområdet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0605649 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Utlovat läkarutlåtande upprättades inte Utlovat läkarutlåtande upprättades inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0617457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Omvårdnad Personlig omvårdnad Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Läkemedel	Fick inte god vård i heldygnsvård En man har vistats i psykiatrisk heldygnsvård under några veckor. Han är missnöjd med den behandling och omvårdnad han fick. Personalen ville inte hjälpa till och det var väldigt stökigt på avdelningen utan att någon i personalen agerade. Han ifrågasätter det som dokumenterades i journal bl a information om läkemedel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0630677 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Utomlänspatient Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Svårt att få ut journal En man efterfrågade journaler, bland annat utredning för neuropsykiatrisk diagnos, hos en vårdgivare. Han fick oklara svar, men har bara fått ett intyg på att han varit patient. Han ifrågasätter varför en kopia av journalen inte omgående kan lämnas till honom. Åtgärd: Vårdgivaren skrev i sitt yttrande att man sammanlagt skickat handlingarna i rekommenderade brev till två adresser varav det ena kommit i retur. Vårdgivaren uppmanar anmälaren att höra av sig med sin aktuella vistelseadress. Ärendet vid förvaltningen avslutades då det är troligt att anmälaren nu kommer att få de handlingar som han har rätt till och som han har begärt.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0630874 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Avbruten utredning och bristande information En kvinna var mitt i en neuropsykiatrisk utredning som plötsligt avbröts utan att hon fick information om varför. Det fanns många oklarheter i utredningen och inga tester ska ha genomförts. En diagnos sattes som kvinnan ställer sig frågande till. Hon bokade in ett besök med psykologen på den psykiatriska mottagningen för att få sina frågar besvarade. Psykologen ska då ha sagt att hon kan be om en second opinion av en annan vårdgivare men förklarade inte hur det skulle gå till. Kvinnan är missnöjd över utförandet, bedömningen och bemötandet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0642934 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar Fast vårdkontakt Bevakning: Läkemedel Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Får inte läkemedel i tid En kvinna går på öppen psykiatrisk mottagning regelbundet och har läkemedel som är viktiga för hennes välmående. Ett av preparaten är på licens och beställningarna mycket viktiga. Hon har ingen fast läkarkontakt utan läkare växlar och det händer ofta att hon inte får recept i tid och att licenspreparaten inte beställs i tid. Då hon har en ångestsjukdom ökar detta på hennes sjukdom och hon är bekymrad över situationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0644334 Siv Aronsson Kommunikation Ej lyssnad till	Blir inte tagen på allvar En kvinna upplevde att hon inte togs på allvar när hon inom den psykiatriska vården berättade om sina besvär. Åtgärd: Kvinnan har, trots uppmaning, inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0673934 Siv Aronsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Oklarheter i journal inom öppen psykiatrisk mottagning En kvinna anser att en psykiatrisk vårdgivare inte lämnat ut alla begärda journalkopior, trots att verksamhetschef intygat att vårdgivaren inte undanhåller någon information. Åtgärd: Kvinnan har, i ett tidigare ärende, fått svar från verksamhetschef vid psykiatrisk klinik, men tror fortfarande inte att all journaldokumentation lämnats ut. Hon föreslås kontakta namngiven verksamhetschef samt får foldern "Patientens rätt att ta del av sin journal" hemskickad. Inga övriga åtgärder, ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0696774 Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Upplevt sig felaktigt bedömd En anmälare önskar bli utskriven från en psykiatrisk öppenvårdsmottagning men läkaren anser inte att hen är färdigbehandlad. Anmälaren anser att det är en felaktig bedömning och ställer sig också frågande till den läkemedelsbehandling som har givits. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0697174 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Upplevt sig illa behandlad av psykolog En anmälare har synpunkter på det bemötande och på den behandling hen fick för några år sedan vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Personen anser att psykologen sa kränkande saker och inte lyssnade eller tog anmälarens situation på allvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0717280 Kommunikation Bemötande	Siv Aronsson	Brister i bemötande och kommunikation En kvinna har synpunkter på att hon blivit dåligt bemött av namngivna personer på en psykiatrisk mottagning. En personal har talat illa om anmälaren inför andra, en överläkare är nonchalant och stöddig, chefen på mottagningen visar inte hänsyn eller respekt och en annan personal visar inte respekt när kvinnan säger ifrån. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0720549 Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan	Mats Haapanen	Vårdplan följdes inte Vårdplan upprättades med psykolog, men den psykiatriska mottagningen följde inte denna plan. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-0759474 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Kommunikation Delaktig	Journaler hos nedlagd vårdgivare är belagda med spärr En kvinna har synpunkter på att en psykiatrisk mottagning har spärrat hennes journal i samband med att mottagningen lades ned. Detta gjordes utan hennes samtycke och hon önskar nu häva spärren. Kvinnan har under lång tid försökt göra detta men blir bara hänvisad runt och spärren ligger fortfarande kvar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-07761 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Diskriminering	Neuropsykiatrisk utredning och läkemedelsbehandling En kvinna som mådde psykiskt dåligt fick remiss till psykiatrin. Där sa de att hon troligen hade en neuropsykiatrisk diagnos och erbjöd henne läkemedel trots att ingen utredning hade gjorts. Kvinnan nekades utredning, bland annat med hänvisning till hennes höga ålder, men kände sig tvungen att börja medicinera och märkte då att medicinen fungerade varpå hon började bli bättre. Hennes situation stabiliserades under ett år fram tills dess att hon skulle få nytt läkemedel utskrivet. Då hade hennes gamla läkare slutat varpå den nya läkaren satte ut medicineringen med motivering att hon inte hade någon diagnos. Nu står hon utan medicin och får ingen utredning vilket gör henne rädd och orolig för hur hon ska klara vardagen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-07975 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Missnöjd över psykiatrisk vård för närstående En anmälare anser att en närstående har fått bristfällig vård och behandling vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> E-post **Psykiatrisk vård** V1811-0702234 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Läkemedel	Fick inte läkemedel utskrivet En man ifrågasatte varför inte en läkare inom den psykiatriska vården ville sätta in en medicin denne anser sig behöva. Mannen har tidigare haft läkemedlet och upplever att han inte blir lyssnad till. Åtgärd: Mannen önskar att ärendet avslutas utan åtgärd.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0600754 Moses Hadi Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Bevakning: Läkemedel	Slussats runt En kvinna framför att hennes minderåriga son med neuropsykiatriska besvär har slussats runt bland olika instanser. Sonens skola har framfört att modern kanske skulle prova ge barnet medicin. Hon har hänvisats av en Barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning till en kommunalverksamhet som i sin tur kräver remiss. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0601272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på utredning och behandling via flera psykiatriska öppenvårdsmottagningar En ung kvinna skulle genomgå en psykiatrisk behandling. Hon remitterades från den första vårdgivaren till en annan mottagning. Där fick hon genomgå ett test och remitterades efter några veckor vidare till ytterligare en tredje mottagning. På den tredje mottagningen genomgick hon samma test och då kom man på att hon var för ung för att höra dit. Därför skulle hon då remitteras till en fjärde mottagning. Den mottagningen har flera månaders väntetid och då kommer det att ha tagit ett halvår innan hon kommer till en behandlande läkare eller psykolog. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0601870 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Nekad besökstid då anmälaren inte längre är inskriven på mottagningen En man som skulle boka återbesök på neuropsykiatrisk mottagning fick veta att han inte längre var inskriven på mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0602069 Tua Myhrman Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felaktigt behandlad och ej lyssnad till En kvinna upplevde att hon fick felaktig läkemedelsbehandling vid en öppenvårdsmottagning inom psykiatrin. Kvinnan menar att hon inte har en så allvarlig sjukdom och hon önskar second opinion. Hon vill även byta mottagning till en som ligger närmare hemmet. Kvinnan känner sig orättvist behandlad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Svårt att få kontakt med mottagning för receptförnyelse
Psykiatrisk vård		En ung kvinna upplever svårighet att komma i kontakt med mottagningen som inte svarar och inte ringer tillbaka.
V1810-0602570	Catarina Cassel Rydholm	
Organisation och tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling		
Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		
Telefon		Ung man får vänta flera månader på att få träffa läkare inom psykiatrin
Psykiatrisk vård		Anhörig till en ung man med psykisk och fysisk funktionsnedsättning är orolig över att mannen måste vänta flera månader för att få träffa en läkare inom den öppna psykiatriska vården. Mannens situation påverkar hela familjens välmående.
V1810-0606072	Sari Kokkonen Nassef	
Organisation och tillgänglighet		
Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon		Svårigheter att få läkemedel utskrivet
Psykiatrisk vård		En kvinna vistas utomlands under långa perioder och hon har stött på problem med utskrivning av läkemedel för sin neuropsykiatriska diagnos. Hon undrar om regelverk då hon vill att den svenska psykiatern skriver ut läkemedel för långa perioder i taget.
V1810-0606257	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att utskrivning av läkemedel är en medicinsk bedömning som läkaren gör. Hänvisar till läkemedelsupplysningen för mer information om regelverk.
Bevakning:		
Läkemedel		
Telefon		Inställda tider inom barnpsykiatrin
Psykiatrisk vård		En anmälare har synpunkter på att en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning har ställt in flera inbokade tider i samband med en neuropsykiatrisk utredning.
V1810-0608874	Emma Lagerholm	
Organisation och tillgänglighet		
Resursbrist, inställda åtgärder		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		

Telefon		Otrevligt bemötande vid telefonkontakt med mottagning
Psykiatrisk vård		En man ringde till en psykiatrisk mottagning och upplevde otrevligt bemötande av receptionspersonal.
V1810-0612070	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Frågor kring ändring och journalförstöring
Psykiatrisk vård		En kvinna har frågor kring ändring i journal och journalförstöring.
V1810-0612170	Catarina Cassel Rydholm	
Patientjournal och sekretess		
Dokumentation i journal		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		

Telefon		Ovänligt bemötande i psykiatrin
Psykiatrisk vård		En kvinna går regelbundet på samtalsterapi hos psykolog på en öppen psykiatrisk mottagning. Nu har hon ställts inför ett ultimatum om en utredning hon måste genomgå annars får hon söka annan mottagning. Hon ifrågasätter det.
V1810-0614157	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Får inte kontakt
Psykiatrisk vård		Anmälaren befinner sig på behandlingshem. Det närmar sig utskrivning. Hon har under en tid försökt komma i kontakt med personal vid den psykiatriska mottagning som delfinansierat vistelsen, men har inte lyckats. Det är viktigt att planera den fortsatta psykiatriska vården som tar vid efter utskrivningen.
V1810-0614449	Mats Haapanen	
Organisation och tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0616070 Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Catarina Cassel Rydholm	Nekas samtalskontakt och får få besök till vården En ung kvinna har synpunkter på brister i den vård hon får inom öppen psykiatrisk vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0617857 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Bristande vård i barn- och ungdomspsykiatrin En mamma är besviken över den vårdplanering som sonen fått på barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Hon tycker att det går för lång tid mellan besöken och de har fått flera återbud. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till enhetschef.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0618857 Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Christina Hegefjärd	Ifrågasätter tvångsvård En man vårdades i psykiatrisk heldygnsvård och fick information att det var tvångsvård. Mannen ifrågasätter det, han har inte fått några förklaringar och han vill överklaga beslutet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att överklaga till förvaltningsrätten.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0619069 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Bristande behandling En man som bytte psykiatrisk öppenvårdsmottagning har inte fått någon kontakt med sin nya mottagning. Enligt mannens närstående som kontaktar förvaltningen har mannen inte blivit kallad till läkarbesök någon gång och ingen annan kontroll av honom har gjorts heller. Den närstående förstår inte hur läkemedel har kunnat skrivas ut utan personlig kontakt. Mannen mår nu allt sämre och den närstående är orolig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0620854	Moses Hadi	Information En man har förgäves försökt ta reda på vem hans ansvariga läkare vid en neuropsykiatrisk mottagning är.
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0621713	Amy Chau	Bemötande vid ätstörningscenter En kvinna träffade en terapeut på ätstörningscenter. Hon fick höra terapeuten säga konstiga saker. Dessutom lyssnade terapeuten inte. Hon blev så ledsen och arg och tappade förtroende för kliniken. Hon ville byta till en annan klinik.
Kommunikation Ej lyssnad till		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0623674	Emma Lagerholm	Brister i läkemedelshantering och återkoppling En man har fått läkemedel utskrivet vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som inte var indikerat för hans tillstånd men som han blev uppmuntrad att prova. Han blev mycket försämrad och fick avsluta medicineringen. Mannen fick sedan träffa en annan läkare och ett nytt läkemedel skrevs ut som inte var subventionerat. Då han anser att denna medicin är för kostsam bad han läkaren se om de fanns något annat alternativ, vilket läkaren skulle göra men återkom aldrig till honom. Mannen har inte heller fått en behandlingsansvarig läkare eller vårdplan. Ett intyg ska också ha slarvats bort av mottagningen.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0627057	Christina Hegefjärd	Felaktigheter i neuropsykiatrisk utredning I resultatet från en neuropsykiatrisk utredning som en ung kvinna genomgått har felaktigheter skett, det sammanräknade resultatet är inte korrekt summerat. Hon har vänt sig till psykologen som inte vill kännas vid felaktigheterna.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad hänvisar till enhetschef. Lämnar information om fullmakt vid anmälan till förvaltningen.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0635879 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Bemötande En kvinna upplever att hon behandlas kränkande sätt på öppen psykiatrisk mottagning då hon återkommande får frågan om hon använder droger eller alkohol. Hon har fått svara på frågan flertal gånger och använder inte några medel eller alkohol. Hon anser att mottagningen borde känna henne så pass bra att frågan inte borde ställa samma fråga om och om igen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0637672 Ekonomi Patientavgifter	Sari Kokkonen Nassef	Ringde återbud en kvart efter att 24-timmars regeln om patientavgift inträtt En kvinna hade en tid inbokad för ett läkarbesök på en psykiatrisk mottagning. Kvinnan insjuknade i magsjuka och ringde mottagningen för att lämna återbud. Kvinnan ringde dagen innan, en kvart efter att hon skulle sluppit regeln för 24-timmars återbud för att betala patientavgiften. Kvinnan kontaktade verksamhetschefen för att bestrida patientavgiften men denna hänvisade till patientnämnden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att det är politiskt beslut. Får också information att möjligheten finns att kontakta verksamhetschefen som i individuella fall kan besluta om att patienter kan besluta om att slippa patientavgiften vid återbud mindre än 24 timmar innan besök.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0639072 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos Kommunikation Ej lyssnad till	Sari Kokkonen Nassef	Ointresserad och oengagerad psykolog satte felaktig diagnos En kvinna var inskriven på en psykiatrisk mottagning. Psykologen hon hade samtal med var ointresserad och oengagerad och lyssnade inte till kvinnans problem. När hon gick till en annan psykolog på mottagningen uppmanade hen att kvinnan skulle anmäla den första psykologen till patientnämnden eftersom hen också satt en felaktig diagnos på kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0639354 Kommunikation Delaktig Organisation och tillgänglighet För kort besökstid	Moses Hadi	Kommunikation och utskrivning En kvinna framför att läkare vid en psykiatrisk avdelning har lämnat olika besked gällande hennes vuxna sons vård och behandling. Sonen har vid flera tillfällen skrivits ut för tidigt utan att modern hade informerats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0639857 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Frågor om dataintrång och loggar En kvinna var på läkarbesök i beroendevården, hon upplevde att läkaren läste journaler från andra vårdgivare. Till detta hade hon inte lämnat något samtycke. Hon undrar hur hon ska göra för att kontrollera loggar och vill veta hur hon kan spärra journaler. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0641554 Moses Hadi Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel	Skadad En man framför att hans sambo fick med sig tabletter till en psykiatrisk heldygnsavdelning utan att hon visiterades. Kvinnan tog tabletterna och var nära att dö. Psykiatrin informerade inte anhöriga med motiveringen att det rådde sekretess om detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0646834 Siv Aronsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Anhörig till tonåring får inte ut journal En förälder har svårt att få ut journalkopia rörande tonåring vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Regler kring journalutlämning.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0648049 Mats Haapanen Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Sjuksköterska ändrade ordination Sjuksköterska ändrade ordination av läkare. Anmälaren var inlagd vid psykiatrin och hade blivit ordinerad insomningstabletter. Han fick inte heller sina mediciner mot sina hjärtproblem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0652934 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Synpunkter på läkemedelsbehandling En man har synpunkter på den läkemedelsbehandling han får av läkare vid en psykiatrisk mottagning. Läkaren har satt ut en medicin som fungerat bra och en annan vill mannen sänka. Han får inget gehör för sina synpunkter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0654580 Daniela Carlsson Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Ändrad rutin av blodtryckskontroller ledde till försening av receptförskrivning En man som behöver kontrollera sitt blodtryck regelbundet inför receptförnyelse. Patienten har tidigare kunnat göra detta via sin vårdcentral men har nu fått besked att detta inte är möjligt längre. Patienten kan således inte få ett nytt recept trots att medicinen är slut Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0655234 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Tillgänglighet till psykiater/intyg En man har synpunkter på att han inte får träffa samma läkare och att tillgängligheten till denne är för dålig. Mannen har problem med att få intyg i tid vilket medför problem med ekonomin och påverkar rehabiliteringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0658270 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Avslag på egenvårdsremiss En anmälare har synpunkter på avslag på egenanmälan för neuropsykiatrisk utredning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0658480 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Fördröjning av receptförnyelse på grund av ändrad rutin. Patient nekad förnyelse av recept på grund av att patienten behöver komma till den psykiatriska mottagningen för blodtrycksmätning. Tidigare har patienten gjord det på vårdcentralen och meddelat värdet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0659934 Vård och behandling Läkemedel	Siv Aronsson	Läkemedel En man har synpunkter på att han utan förklaring ordinerades läkemedel via APO dos istället för att få dem i dosett som tidigare fungerat bra. Han får ingen bra förklaring av läkare vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0662313 Vård och behandling Intyg Vård och behandling Undersökning/bedömning	Amy Chau	Svårigheter att få intyg från läkare i heldygnsvården En man var inlagd på psykmottagning. Han klagade på att läkaren ville att han skulle söka jobb men inte ville skriva ut ett intyg så att han kunde få sitt körkort tillbaka. Dessutom ville läkaren att han skulle göra om alla utredningar vilket skulle göra att hans vistelse på mottagningen blir längre och det ville han inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade honom att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0663049 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Mats Haapanen	Läkare satte ut mediciner Läkaren inom psykiatrin satte ut medicin utan att informera anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0663574 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Felaktig information i journalen En man anser att en rättspsykiatrisk öppenvårdsmottagning har skrivit många felaktigheter i hans journal. Han upplever därför att han har fått ett dåligt bemötande/bristfällig vård när han har sökt vård hos andra vårdgivare. I journalen ska de stå irrelevanta saker och han känner sig kränkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0664474 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Brister i bemötande och intyg En anmälare träffade en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som ska ha bemött hen mycket dåligt. Läkaren ska också ha skrivit många felaktigheter i intyget till Försäkringskassan kring anmälarens person och sjukdomshistoria. Hen fick avslag av Försäkringskassan och förstår varför då det var ett sådant bristfälligt intyg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0664974 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Orolig över läkemedelsbehandling En man som medicineras med ADHD-läkemedel undrar om det kan vara skadligt då han lider av hjärtsvikt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0668513 Amy Chau Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fick felaktigt läkemedel i heldygnsvård En kvinna klagade på att hon fick en annan spruta än vad hon var informerad om på psykiatrisk mottagning för tvångsvårdade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om att det är läkare som gör medicinska bedömningar.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0670634 Siv Aronsson Vård och behandling Intyg	Nekas intyg, kan ej betala hyra En kvinna har synpunkter på hon inte får ett sjukintyg, av en läkare vid en psykiatrisk mottagning, vilket kan medföra att hon kan bli av med sin lägenhet och tappar SGI. Hon känner sig inte delaktig, blir avsnäst när hon ber om en förklaring. I vårdplan framgår att hon ska lämna urinprov 2 ggr i veckan men har missat det vid något tillfälle. Hon anser att konsekvensen blir för drastisk. Ingen vill diskutera detta med henne. Hon har stora svårigheter i sin vardag men upplever inte att stöd ges. Kvinnan önskar få en hållbar lösning som är för hennes bästa, vilket inte är att bli vräkt från sin bostad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon får kontaktuppgift till chef på enheten. Blankett skickas. Talar även med en anhörig som är helt uppgiven.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0674957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i behandling vid psykiatrisk mottagning En kvinna är missnöjd med den behandling hon får vid en öppen psykiatrisk mottagning. Hon önskar tätare besök och intensivare samtalskontakt, hon är också missnöjd med att det är så glest med läkarbesök och svårt att få recept i tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0676674 Emma Lagerholm Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Felaktig psykiatrisk diagnos under tonåren En kvinna blev diagnosticerad med ADD under tonåren efter enbart ha fyllt i ett formulär och varit på enstaka besök vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Hon och hennes familj upplevde inte att diagnosen stämde men fick inte gehör för detta. Då kvinnan nu är äldre ställer diagnosen till med problem för henne och hon undrar vart hon ska vända sig för att diskutera diagnosen som hon anser är felaktigt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta mottagningen där diagnosen sattes. Anmälaren har också fått information om att hon kan be om att få en ny utredning vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning eller be sin husläkare att skriva en remiss.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0676969 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Angående behandling En kvinna med smärtproblematik behandlades vid en beroendemottagning. Enligt kvinnan finns ingen förståelse för hennes svåra smärtor och menar att hon inte har någon beroendeproblematik. Hon anser att hon remitterats felaktigt och vill få en second opinion rörande behandlingen. Hennes läkemedel har satts in vid en vårdinrättning i annat landsting men enligt kvinnan ska nu alla läkemedel trappas ut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0677050 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring	Uteblivet intyg och journalanteckning En man var på besök hos en vårdgivare inom psykiatrin. Han utlovades ett intyg för sjukskrivning under tre månader till Försäkringskassan. Intyget har dock uteblivet och det finns heller inga journalanteckningar från tillfället. Åtgärd: Förvaltningen kontaktade chef för enheten. Denne bekräftade att ingen anteckning fanns, och att intyg ej utfärdats. Personalen kommer att vidtalas och återkoppling kommer att ske till patienten. När förvaltningen senare talade men mannen har intyg utfärdats. Mannen har dock inte kontaktats. Han har läst sig till detta via 1177.se.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0677874 Emma Lagerholm Vård och behandling Intyg	Synpunkter på läkarutlåtande inom rättspsykiatrin En man som har blivit tilldelad en förvaltare av tingsrätten har synpunkter på att behandlande läkare inte skriver ett utlåtande om att han inte är i behov av detta längre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0678554 Moses Hadi Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Kommunikation Bemötande	Second opinion samt bemötande En kvinna med neuropsykiatriska besvär har synpunkter på en läkares bemötande samt att läkaren inte ville hjälpa henne med en second opinion vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av, avslutas ärendet i befintligt skick.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0678657	Christina Hegefjärd	Felaktigheter i journal En man har upptäckt felaktigheter i journal förd på en öppen psykiatrisk mottagning, han vill att den felaktiga texten rättas eller raderas.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar i första hand till vården, informerar om möjligheten till självrättelse, att få infört avvikande åsikt eller att radera journal.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0680170	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på tvångsvård En man har synpunkter på tvångsvård och den behandling han fått inom psykiatrisk sjukhusvård.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0681274	Emma Lagerholm	Loggutdrag En kvinna ringer till patientnämnden då hon önskar ett loggutdrag av sin journal.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har hänvisats att kontakta den aktuella mottagningen.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0681554	Moses Hadi	Bruten sekretess på grund av för utförligt remissvar En kvinna framför att hon har spärrat sin journal vid en psykiatrisk klinik. Sedan har hennes psykolog vid en vårdcentral skickat en remiss till samma psykiatrisk klinik som i sin tur svarat vårdcentralen om anledningen till varför kliniken inte kunde ta emot kvinnan. Hon anser att psykiatriska kliniken genom att berätta varför hon inte kunde mottas, har brutit sekretessen.
Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1810-0681974 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om rättelse i journalen En kvinna har frågor om att få rättelse i sin journal. Hon har tidigare gjort en neuropsykiatrisk utredning där hon fick en diagnos. En ny utredning visar att hon inte har denna diagnos men problemet är att den fortfarande syns när hon söker annan vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har också fått följande information: 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 **Psykiatrisk vård** V1811-0682657 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti Kommunikation Information	Lång väntetid till behandling av ADHD En kvinna väntar på behandling av en neuropsykiatrisk sjukdom som hon fått diagnos på efter en utredning på öppenvårdsmottagning. Hon har väntat länge och har frågor om vårdgaranti. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till vårdgarantikansliet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0683479 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Svårt att få ut sin medicin En man hade haft ADHD medicinering under lång tid och medicineringen hade fungerat bra. Nu hade reglerna ändrats så att han måste hämta ut sin medicinering varje månad vilket har varit svårt att genomföra pga. hans arbete. Frånvaro från arbetet kostar honom ca 1000 kr per månaden och det är svårt att vara borta från jobbet så ofta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0688228 Gisela Rosenquist Ekonomi Patientavgifter	Avgift för besök trots avbokning En kvinna fick en tid avbokad, men fick trots det en faktura för besöket. Enligt läkaren så har räkningen makulerats, men det känns oklart om det verkligen skett. Betalningen ska ske senast om två veckor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Enligt överenskommelse avvaktas hanteringen av fakturan. Återkommer vid behov.

Telefon		Vill inte bli tvångsinjicerad
Psykiatrisk vård		En kvinna som vårdas inom lagen för tvångsvård i psykiatrisk vård vill inte bli tvångsinjicerad. Kvinnan anser att läkemedlet ger henne svåra biverkningar och har ingen verkan. Enligt läkare motiveras tvångsinjektionen med att kvinnan behöver bli mer balanserad.
V1811-0690772	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att läkemedelsbehandling är inom angiven ram för tvångsvård. Kvinnan har kunskap om att hon kan överklaga tvångsvården till förvaltningsrätten och att hon kan be personal på avdelningen att kontakta förvaltningen för att få en stödperson utsedd.
Kommunikation		
Information		

Telefon		Ej adekvat hjälp för sitt barn
Psykiatrisk vård		En förälder anser inte att en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning tog ansvar efter att hans dotter fick en diagnos. Detta har enligt föräldern försämrat dotterns mående idag då tidiga insatser hade kunnat motverka den utveckling som sedan skedde med svåra ätstörningar och inneliggande vård.
V1811-0691774	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon		Frågor om neuropsykiatrisk utredning
Psykiatrisk vård		En man har genomgått en neuropsykiatrisk utredning, men saknar viss information, han undrar om det finns restriktioner för att få genomgå en förnyad utredning.
V1811-0692657	Christina Hegefjärd	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ber undertecknad diskutera med sin psykiater.

Telefon		Utskriven från psykiatrisk mottagning
Psykiatrisk vård		En man med diagnosen trötthetssyndrom har varit patient på en psykiatrisk mottagning under flera år. Han kommer nu att bli utskriven från mottagningen och förslaget är att remittera till husläkare. Mannen ställer sig tveksam till det och vill hellre bli remitterad till psykiater. Han undrar om sina rättigheter till det.
V1811-0692757	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om att läkaren kan avsluta, men att patienten ska vara delaktig.
Bevakning:		
ME/Kroniskt trötthetssyndrom		

Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0693954 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling	Nekad vård och utredning, valfrihet En kvinna framför att hennes minderåriga son har nekats besök samt vård och behandling vid en barn- och ungdomsmottagning som konstaterat att barnet inte hörde till deras upptagningsområde. Modern vill att sonen ska träffa en läkare som ska se till att sonen får en neuropsykiatrisk utredning, ställer diagnos samt förordnar medicinering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0694274 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Brister i vård, delaktighet och återkoppling En anmälare har synpunkter på att en närstående inte får tillräckliga behandlingsinsatser för sina diagnoser samt för sina suicidtankar. Mottagningen har också brustit i dialogen med patient och närstående och bemötandet av en läkare ska ha varit bristfälligt under ett besök. Anmälaren har försökt komma i kontakt med ansvarig chef då de inte har fått någon återkoppling på över en månad kring fortsatt behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0695570 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Synpunkter på felaktigt skriven journal inom psykiatrisk vård En man med psykiatriska och neuropsykiatriska diagnoser beskriver att hans familj manipulerat vården och fått felaktigheter införda i hans journal som ligger till grund för viktiga beslut rörande mannen. Han beskriver även att en läkare fört in journaltext om mannen trots att de aldrig träffats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Information om möjlighet, via vården, till rättelse eller notering i patientjournal samt journalförstöring.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0696972 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Läkemedel orsakar påverkan på sexlivet En man är inskriven i psykiatrisk vård och har läkemedel som han behöver ta. Läkemedlen ger honom biverkningar i form av påverkan på sexlivet. Mannen önskar att läkaren ska ta hänsyn till detta vid val av läkemedel eftersom denna biverkan försämrar mannens livskvalitet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0702457 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Felaktigheter i psykiatrisk journal En kvinna har upptäckt felaktigheter i journal förd på öppen psykiatrisk mottagning. Hon vill få hjälp med rättelse av felaktigheterna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdgivare i första hand, informerar om möjligheten till självrättelse, införd avvikande åsikt och journalradering. Lämnar kontaktuppgifter till enhetschef.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0704257 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Otillräcklig vård resulterade i självmordsförsök En ung kvinna vistades i heldygnsvård tillfälligt och var orolig för att bli utskriven. Då hon blev det försökte hon ta sitt liv vilket hon hotat med på avdelningen. Hennes mamma är mycket olycklig över händelsen och vill att vården utreder händelseförloppet. Hon menade också att händelsen bör lex Maria-anmälas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till vården och till Inspektionen för vård och omsorg.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0705170 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Utomlänspatient	Nekas vård för utomlänspatient efter att remiss godkänts En ung anmälare från annat landsting fick en remiss godkänd och stod på väntelista för psykiatrisk specialistvård. Anmälaren fick efter väntetid besked om att hon på grund av nya regler inte skulle få vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren hänvisas till remitterande läkare samt till verksamhetschef för den enhet dit remissen var ställd.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0705377 Johan Karlsson Kommunikation Bemötande	Läkare erbjöd patient köpa medicinteknisk produkt från det egna företaget En patient inom psykiatrin ringde och berättade att hans läkare erbjudit honom att köpa en blodtrycksmätare från läkarens egna företag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0708079 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Tidig hemskrivning En kvinna med självmordstankar skrevs ut från vårdavdelningen utan vårdplanering trots att kvinnan inte kunde ta hand om sig själv. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0709674 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Klagomål på psykiatrisk vård En kvinna anser att hon har fått vårdskador av den psykiatriska vård som hon har fått. Hon har fått diagnoser utan att utredningar har gjorts och hon ska ha tvångsvårdats utan att uppfylla kriterierna för detta, enligt kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0710172 Bevakning: ME/Kroniskt trötthetssyndrom	Sari Kokkonen Nassef	Ifrågasätter kort sjukskrivningsperiod för kvinna med kroniskt trötthetssyndrom Anhörig till kvinna med kroniskt trötthetssyndrom som är sängliggande ifrågasätter läkarens bedömning gällande kvinnans sjukskrivning. Å ena sidan skrev läkaren att kvinnan troligtvis kommer att vara sjukskriven under en längre tid, å andra sidan avslutades kontakten med läkaren som bara beviljade sjukskrivning i en månad till. Anhörig anser att läkaren frånsäger sig ansvaret och kvinnan vet nu inte vart hon ska vända sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0710550 Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Anna Arengård	Abrupt avslut av psykolog En kvinna med depression och ångest och med suicidtankar, har gått till psykolog varannan vecka inom psykiatrin. Ett besök blev avbokat på grund av sjukdom. Även nästkomman besök avbokades med hänvisning till att psykologen avslutat sin anställning. Kvinnan står nu utan psykolog och mår på grund av detta sämre än tidigare. Hon har inte fått någon information om hur situationen ska lösas, eller heller något läkarbesök. Kvinnan är tydlig med att den vård hon tidigare har fått har varit mycket bra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan till chef för enheten för mer information och för att påtala situationen, alternativt till akut sjukvård om hon mår sämre.

Telefon		Frågor om intyg via posten
Psykiatrisk vård		En man vill att den psykiatriska öppenvårdsmottagningen skickar ett intyg via e-post, men mottagningen vill att han hämtar intyget själv eller så sänder de med vanlig post. Mannen undrar över regler kring detta.
V1811-0713657	Christina Hegefjärd	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		Åtgärd: Informerar om att personliga uppgifter aldrig ska sändas i e-post, mottagningen kommer inte att göra det även om han ger sin tillåtelse. Ber honom fråga om möjligheten för mottagningen att lägga upp dokumentet på e-tjänsterna 1177.se.

Telefon		Dataintrång i patientjournaler
Psykiatrisk vård		En kvinna som själv arbetar i psykiatrisk öppenvård, ifrågasätter om hennes arbetsgivare får granska journaler avseende patienter hon tidigare behandlat.
V1811-0714257	Christina Hegefjärd	
Patientjournal och sekretess		
Dataintrång		Åtgärd: Undertecknad informerar om att det krävs en vårdrelation för att läsa journal inom vårdgivare, inre sekretess. Annars gör sig vederbörande skyldig till dataintrång vilket är ett brott som kan polisanmälas.

Telefon		Synpunkter på diagnos och behandling på psykiatrisk mottagning
Psykiatrisk vård		En kvinna fick för flera år sedan en diagnos och fick läkemedel utifrån diagnosen. Hon anser att diagnosen är fel då hon inte mått bättre och har själv uteslutit vissa läkemedel. Hon får inget svar då hon kontaktar vården.
V1811-0715870	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling		
Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		

Telefon		Orolig för sin mammas psykiska hälsa
Psykiatrisk vård		En kvinna är bekymrad för sin mors psykiska hälsa. Mamman har just blivit utskriven från heldygnsvård, men dottern är bekymrad för kost, hygien och läkemedel som inte mamman klarar så bra hemma. Hon menar att kvinnan skrevs ut från sjukhuset för tidigt.
V1811-0718257	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation		
Delaktig		
Vård och behandling		
Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		

Telefon		Synpunkter och frågor på psykiatrisk tvångsvård
Psykiatrisk vård		En äldre anmälare har synpunkter på psykiatrisk tvångsvård.
V1811-0719370	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om möjlighet att överklaga tvångsvården till förvaltningsrätten och möjlighet att be om stödperson.

Telefon		Inte tagen på allvar och fick ingen hjälp
Psykiatrisk vård		En man som besökte en psykiatrisk verksamhet inom beroendevården upplevde att han inte blev tagen på allvar och inte fick den hjälp han behövde. Han menar bland annat att en läkare anklagade honom för saker och att läkaren uttryckte att mannen bara spelade att han mådde dåligt.
V1811-0720369	Tua Myhrman	
Kommunikation		
Ej lyssnad till		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling		
Behandling		

Telefon		Fått faktura för ett försent återbud
Psykiatrisk vård		En kvinna lämnade ett sent återbud till rådgivande samtal på beroendeenhet, hon har fått faktura och är besviken över det.
V1811-0720857	Christina Hegefjärd	
Ekonomi		
Patientavgifter		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om landstingets regelverk och kontaktuppgifter till avgiftsenheten.

Telefon		Får ingen vårdplan
Psykiatrisk vård		En kvinna är inskriven på en psykiatrisk mottagning sedan två år tillbaka. Under denna tid har hon inte fått någon konkret behandling, hon har inte fått veta syftet med inskrivningen och vårdgivaren har inte upprättat någon vårdplan för henne.
V1811-0723372	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0724772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling	Får ingen behandling för psykiatriska besvär En kvinna har efter lång tids utredning då hon bollats fram och tillbaka mellan olika psykiatriska mottagningar nu fått en diagnos. Enligt läkaren och psykologen finns ingen behandling för denna diagnos att erhålla inom Stockholms läns landsting. Kvinnan vill veta hur hon kan få hjälp med behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0724880 Daniela Carlsson Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Kommunikation Information	För tidig utskrivning från psykiatrisk avdelning och bristande information mellan vårdgivare En anmälare vars närstående varit inneliggande på en psykiatrisk avdelning blev utskriven för tidigt. Anmälaren berättar också att anhöriga hade blivit lovade att de skulle få information av vårdpersonalen när patienten blev utskriven men det hade inte skett. Brister i information mellan vårdgivare uppmärksammades av anmälare då läkare i öppenvården och slutenvården inte hade ett samlat grepp om patienten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0725382 Maja Wessel Kommunikation Bemötande	Dåligt bemött och kränkt av psykolog Kvinna med ångestsymtom känner sig dåligt bemött och kränkt av manlig psykolog vid två vårdmöten. Personkemin fungerade inte och hon känner att hon inte får någon hjälp eller vet vart hon ska vända sig. Kvinnan har nu slutat gå till mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blankett och information för anmälan till Patientnämnden har skickats hem till anmälaren per post.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0725457 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Får inte ut logglistor från psykiatrisk vård En kvinna har kontaktat psykiatrisk öppenvård med begäran att få ut logglistor, men hon har nekats detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar åter till verksamheten och förklarar för anmälaren hur hon ska gå tillväga för att få ut logglista på personnivå.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0730080 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Behandling	Får inte rätt vård vid svår smärtproblematik En anmälare med svår smärtproblematik upplever att hon inte får den vård hon har behov av. Det är långa väntetider för att få rätt vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0730479 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Vård nekades En ung kvinna /tjej hade ätstörningar och han hade fått vård med specialistvårdremiss genom ett annat landsting. Hennes läkare i hemorten skickade en ny remiss till samma klinik efter två år när problemen hade återkommit men remissen skickades tillbaka med motivering att detta inte skulle hjälpa henne.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0731977 Johan Karlsson Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om handlingsoffentlighet inom tvångsvården En kvinna ringde med bland annat frågor om ifall tvångsvårdsbeslut och beslut om stödpersoner är offentliga. Åtgärd: Kvinnan informerades sammanfattningsvis om att beslutet om intagning i tvångsvård, till skillnad från uppgifter som beslutet grundar sig på, inte är sekretessbelagt. Hon informerades även om patientnämndens sekretess och stödpersoners tystnadsplikt.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0733772 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Väntat fem månader på vård på psykiatrisk mottagning En kvinna är ledsen och besviken över att hon nu fått vänta mer än fem månader på att få vård på en psykiatrisk mottagning. När hon frågar ansvariga för mottagningen om det ska behöva vara så, svarar de att om hon inte är nöjd kan hon söka sig till en annan mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0734479 Kommunikation Bemötande	Minna Rimbe	Kvinna låstes in En kvinna vårdades inom tvångsvården. Hon kände sig väldigt kränkt när hon låstes in i sitt rum och släpptes inte ut trots att hon behövde gå på toaletten. Hon knackade på dörren vid flertal tillfällen och hon beskriver att det fanns två män utanför som hade skrattat åt henne näs hon frågade om hon fick gå på toaletten. Hon var tvungen att göra till slut sina behov i sitt rum vilket kändes förnedrande för henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälningsblankett. Anmälare ringt.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0734657 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Anmälan efter självmord En kvinna är besviken över den psykiatriska vård som hennes bror fick. Han hade kontakt med flera olika vårdinrättningar och tog sitt liv. Anmälaren vill ha svar på om vården gjort en lex Maria-anmälan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till vården, informerar om Inspektionen för vård och omsorg.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0736670 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på brister i vård,behandling och bemötande på psykiatrisk mottagning En anmälare har synpunkter på vård, behandling och bemötande på psykiatrisk mottagning. Anmälaren mår inte bra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0737082 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Intyg Kommunikation Bemötande	Maja Wessel	Felaktig diagnos och behandling, nekad journalutdrag och dåligt bemötande Anmälare som vårdats för bland annat missbruksrelaterad problematik ringer in och undrar vilken möjlighet det finns att själv välja vart man ska bli behandlad då hon är oense med sin läkare om vilken enhet hon ska tillhöra. Läkaren låter henne inte fortsätta med redan etablerad kontakt på enheten för vuxenmissbruk och har kallat henne manipulativ och hotat att slänga ut henne under besök när hon ifrågasatt detta. Hon anser vidare att hon getts felaktiga psykiatriska diagnoser för tillstånd som hon menar har framkallats av missbruket och hållits under tung medicinering och tvångsbehandlats mot hennes vilja. Hon har dock inte vågat ifrågasätta på grund av rädsla att bli av med sjukintyg och ersättning från försäkringskassan. Hon har också blivit nekad att få ut sina journaler vilket nu har orsakat problem med försäkringskassan och i kontakt med Löf. Vidare så har hon fått felaktig räkning för vård under tvångsvård vilket ledde till att kronofogden kopplades in. Räkningen makulerades efter påpekande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har informerats om stödpersonsverksamhet. Blankett för anmälan har skickats per post.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0738334 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel	Utan förvarning sätts läkemedel ut En kvinna har synpunkter på att hon via apoteket fått information om att läkare vid en psykiatrisk mottagning inte kommer att skriva ut önskade läkemedel. Hon har inte fått information eller varit delaktig i beslutet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan får kontaktuppgift till chef på psykiatrisk mottagning.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0738979 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Utebliven psykologkontakt En kvinna hade framfört klagomål till enhetschefen om att hon inte kunde få tid hos en psykolog och att kuratorn skulle ordna en del ärenden åt henne vilket hon inte klarade av för att hon mådde dåligt. Chefen hade haft samtal med kvinnan men efter mötet fick hon ingen återkoppling alls. En annan psykiatrisk mottagning fick kontakta chefen innan psykologkontakt ordnades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0741782 Maja Wessel Vård och behandling Diagnos	Tvångsinlagd utan att kriterier för psykos uppfyllts Kvinna inkommer med klagomål på flertalet händelser som inträffat inom psykiatrin under de senaste åren. Hon upplever att vårdgivaren har ljugit för att få henne tvångsvårdad genom att hävda att exempelvis de hudsjukdomar hon har inte är riktiga utan att hon är psykotisk trots att patienten har fått diagnos av hudläkare och behandlats för sina hudsjukdomar. Hon anser inte att hon uppfyllt några av de kriterier som finns för att bli diagnosticerad som psykotisk. Kvinnan har kontaktat vårdgivaren men inte fått svar på alla sina frågor och hon upplever att vårdgivaren försöker slingra sig. Därför vänder hon sig nu till förvaltningen för att få hjälp att få svar på alla sina frågor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blankett för anmälan har skickats till anmälaren per post.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0746482 Maja Wessel Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Omvårdnad Personlig omvårdnad	Borttappad tandprotes och bristande rutiner för ansvarstagande av ägodelar Anmälaren ringer angående att hans mamma under tidigare behandling för psykos på sluten psykiatriavdelning blev av med sin tandprotes. Först försvann den övre käkprotesen vilket påtalades av anmälaren, och en vecka senare försvann den undre käkprotesen. Anmälaren kontaktade då enhetschefen som svarade att personliga tillhörigheter inte är avdelningens ansvar men att de ändå kan erbjuda sig att betala självrisk för tandprotesen. Anmälaren menar att de borde ha tagit större ansvar för mammans tandproteser då hon inte var vid sina sinnens fulla bruk på grund av psykos samt att man bör kunna lita på att vården tar ansvar för henne då. Anmälaren menar att personal på avdelningen medgivit att de inte har några konkreta rutiner för att ta hand om tillhörigheter vilket han ifrågasätter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0746757 Christina Hegefjärd Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan	Brister i överrapportering från heldygnsvård En kvinna har vistats vid heldygnsvård i psykiatrisk vård, men hon saknar plan för överrapportering till öppen mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0750257 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Kommunikation Delaktig	Försäkringskassan godkände inte sjukintyg En ung kvinna har ett flertal psykiatriska diagnoser och går regelbundet på en öppen psykiatrisk mottagning. Sjukintyg hon fick vid två gånger var så ofullständiga att försäkringskassan inte godkände dessa och hon blev utan pengar. Hon har flera gånger försökt diskutera behandling och medicinering med sin läkare, men hon tycker inte att svaren är tillräckligt uttömmande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0753170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Synpunkter på bemötande och bedömning vid tvångsvård En kvinna som tvångsvårdas har synpunkter på läkarens bemötande och de bedömningar som gjorts. Hon har överklagat till förvaltningsrätten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Information om stödperson.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0754474 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan Kommunikation Delaktig	Brister i psykiatrisk vård En kvinna med flera olika psykiatriska diagnoser har synpunkter på att behandlande läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har ställt ett ultimatum att hon måste gå med på en särskild terapiform, Dialektiskt beteende terapi (DBT), annars får hon ingen vård. Hon har tidigare gått i DBT men upplevde då att hennes mående kraftigt försämrades, vilket resulterade i att hon försökte ta sitt liv. Kvinnan önskar behandling i form av psykologsamtal. Hon anser att det har funnits flera brister i vården och hon har ingen vårdplan eller känner sig delaktig i sin vård. Kvinnan uppger att hon nu riskerar att stå utan vårdkontakt trots att hon lider av självskadebeteende och suicidtankar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1811-0755369 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Utskriven utan behandling eller plan En kvinna med flera psykiatriska diagnoser blev vid flera tillfällen utskriven från en psykiatrisk slutenvårdsavdelning utan att hon fått adekvat behandling och utan att det fanns någon plan för vart hon skulle ta vägen efter utskrivning. Kvinnans närstående som hör av sig till förvaltningen är förtvivlade över detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-0758082 Vård och behandling Diagnos	Maja Wessel	Patient oense med läkare om diagnos, behandling och vårdplan En kvinna som vårdas inom psykiatrin är oense med behandlande läkare om diagnos, behandling och vårdplan. Enligt anmälaren hade hon en vårdplan som hon följde men efter en episod i somras då hon blev intagen inom slutenvårdspsykiatrin fick hon en ny läkare som ändrade vårdplanen samt vill att hon ska behandlas på annan enhet än tidigare. Nu får anmälaren inte längre sjukintyg som accepteras av försäkringskassan och är orolig för sin försörjning. Hon har även blivit förvägrad att komma till läkarsamtal tillsammans med stödperson eller annan myndighetskontakt vilket får henne att känna sig ensam och utsatt. Hon undrar om läkaren har rätt att kräva att hon ska komma ensam till deras möten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blankett för att inkomma med klagomål har skickats per post.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-0758380 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Brister i bemötande och hantering av läkemedel på sluten psykiatrisk avdelning En anmälare som var inneliggande på en psykiatrisk avdelning för några år sedan upplevde att hon blev bemött på ett kränkande sätt. Hon fick även mycket olika mediciner som påverkade henne så mycket att hon hade svårt att hantera livet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-0759050 Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Anna Arengård	Nekad vård i annat landsting En ung man som gått inom öppenvården under en tid, vill fortsätta vården i annat landsting dit han flyttat på grund av studier. Den tidigare vårdgivaren har skickat en remiss, men den nya vårdgivaren behöver en betalningsförbindelse för att kunna ta emot patienten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då valfrihet råder gällande öppenvård ska ingen annan remiss vara nödvändig. Hänvisar anmälaren till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för mer information.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-0759157	Christina Hegefjärd	Missnöjd med tvångsbehandling En kvinna vårdas med tvång i psykiatrisk heldygnsvård, hon vill inte gå med på tvångsmedicineringen hon utsätts för eftersom hon blir trött och slö av den.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att tvångsvård kan överklagas till förvaltningsrätten.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07635	Moses Hadi	Medicinering En man har synpunkter på att en psykiatrisk mottagning har tagit bort mediciner som han under en längre tid haft utan någon nedtrappning.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07641	Emma Lagerholm	Brister kring neuropsykiatrisk utredning En anmälare har synpunkter på att hennes dotter har fått väntat i flera år på att få göra en neuropsykiatrisk utredning vid en psykiatrisk mottagning. Det ska vara mycket svårt att komma i kontakt med personal på mottagningen. Det har nu uppdagats att de ska ha remitterat henne till en annan klinik på felaktiga grunder utan delaktighet och samtycke till detta.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering av remisser		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07645	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på journalanteckning som påverkar vårdkontakter En kvinna som vårdats inom psykiatrisk vård har synpunkter på journalanteckning som påverkar tillgång till vård. Hon har kontaktat aktuell vårdgivare som inte vill göra korrigering i journal.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Kommunikation Empati		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07656 Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Emma Lagerholm	Brister i bemötande och kommunikation av sjuksköterska En anmälare är missnöjd med kontakten med en sjuksköterska som arbetar på en beroendemottagning. Sjuksköterskan ska bemöta hen mycket bristfälligt genom att ha en dålig attityd och ge otydlig information och försvåra behandlingen. Personen känner sig kränkt och missförstådd och får inte byta sjuksköterska trots att hen har frågat om detta flera gånger. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07658 Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Ifrågasätter hormonbehandling av barn En förälder hade synpunkter på behandling rörande könskorrigering och hela systemet runt detta. Föräldern tycker att det är skrämmande att ingen ifrågasätter att vården lättvindigt skriver ut hormonläkemedel till barn. Föräldern frågar sig hur vården kan vara villig att betala operationer och läkemedelsbehandling men inte samtalsterapi i någon högre utsträckning. Anmälaren önskar att mottagare för klagomålet blir en barnpsykiatrisk utredningsenhet vid ett akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07672 Vård och behandling Resultat	Moses Hadi	Biverkningar efter behandling En man anser att han har fått biverkningar och komplikationer i form av minnesförlust samt förstörda tänder efter en el-behandling vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07673 Vård och behandling Behandling Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Sari Kokkonen Nassef	Nekades psykiatrisk elbehandling En person hade remitterats till mottagning för psykiatrisk elbehandling. Hen nekades behandlingen med oklar motivering. Ombud till personen vill veta hur man ska gå tillväga för att få klarhet i orsaken till att hen nekats elbehandlingen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att kontakta den mottagning som remitterat mannen.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07699 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Oklarheter med LPT En kvinna beskriver starkt missnöje med bedömning av situationen som uppkom när hon hämtades till tvångsvårds beslut. Hon upplever att läkaren eller mottagningen inte hade pratat med henne innan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07704 Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Ifrågasätter behandling vid beroende En man hade synpunkter på den behandling han fick vid en beroendemottagning. Mannen ifrågasätter hur nedtrappningen av läkemedel gått till samt att han remitterats till annan beroendeverksamhet för en alltför kort behandlingsperiod. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07708 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Tua Myhrman	Avbruten utredning En man genomgick en utredning vid en psykiatrisk mottagning. Enligt mannen hade mottagningen kännedom om hans missbruksproblematik, men han fick ändå påbörja utredningen. När utredningen i princip var klar informerades mannen om att den avbrutits på grund av att det framkommit att han intagit vissa läkemedel. Han ifrågasätter hanteringen och känner sig förkrossad över att utredningen avbrutits. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07757 Kommunikation Information Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Vård och behandling Behandling	Daniela Carlsson	Bristande kommunikation och delaktighet för anhörig vid psykiatrisk vård En man var inneliggande på psykiatrisk avdelning och anhörig upplevde att det var svårt att få information om hans hälsotillstånd och planeringen framåt. Hon hade önskat anhörigsamtal men hade inte fått det trots flera samtal med sjuksköterska. Anmälaren hade svårt att få ta del av patientens journaler och det saknas en vårdplan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07758 Daniela Carlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Kommunikation Information Vård och behandling Behandling		Svårt för anhörig att få information om patientens behandling på psykiatriskt mottagning En man fick behandling på en psykiatrisk mottagning. Anhörig upplevde att det brast i kommunikationen och informationen till henne som anhörig från vårdens sida. Hon hade svårigheter att få ta del av journalhandlingar och det saknades en vårdplan för patienten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07764 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		Synpunkter på anteckning i barnets journal En kvinna har synpunkter på det som skrivit i barnets journal gällande henne och hur det påverkat barnet. Hänvisar till verksamhetschef hos aktuell vårdgivare i första hand.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07808 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		Får ej ut begärda handlingar En anmälare har synpunkter på att hen inte har fått ut begärda dokument hemskickade från en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Personen har också klagomål på att vårdgivaren inte är ansluten till 1177 Vårdguiden där hen kan få sin journal uppläst. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07844 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling		Brister i helhetssyn inom ätstörningsvård av barn En förälder har synpunkter på att en ätstörningsklinik inte kan erbjuda ett helhetsperspektiv i behandlingen av dotterns ätstörningsvård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07845	Daniela Carlsson	En kvinna har svårt att få ett läkarintyg kompletterat då läkaren slutat på psykiatrisk mottagning En kvinna som varit sjukskriven sen en tid tillbaka behöver en komplettering till sitt läkarintyg. Läkaren som sjukskrev henne initialt har slutat vilket gör att kvinnan inte kan få kompletteringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07875	Emma Lagerholm	Närstående mycket missnöjd över akutpsykiatrin En mamma har synpunkter på att hennes dotter inte blir inlagd efter att ha besökt en psykiatrisk akutmottagning flera gånger under kort tid. Enligt mamman är dottern mycket sjuk och tar inte sina ordinerade läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07893	Catarina Cassel Rydholm	Väntetider till vård för ungdom med ätstörningsproblematik En ung kvinna med ätstörning har fått vänta länge på behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undrar över vårdgarantin.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07896	Sari Kokkonen Nassef	Felaktig förskrivning av läkemedel En man fick av en läkare på en psykiatrisk mottagning utskrivet läkemedel mot en neuropsykiatrisk sjukdom, trots att mannen inte hade fått denna sjukdom diagnostiserad. Efter fyra dagar uppdagades det att mannen fått felaktigt förskrivna läkemedel. Enligt mannen var det efter intag av de felaktiga läkemedlen som han "kraschade" och drabbades av utmattning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Bevakning: Läkemedel		

Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07914 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Daniela Carlsson	Brister i information och behandling En kvinna har bett sin vårdcentral skicka remiss till psykiatrin men läkaren har skickat remiss till en beroendemottagning. Kvinnan upplever inte att hon har ett beroende och vill inte ha kontakt med beroendemottagningen. Kvinnan förstår inte varför hon ska avgiftas och mår väldigt dåligt psykiskt av det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07927 Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Christina Hegefjärd	Missnöje med psykiatrisk behandling En kvinna är besviken över kontakten med den psykiatriska öppenvårdsmottagningen. Behandling har avslutats och den neuropsykiatriska utredningen som genomfördes har inte lett till annan behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07933 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Tvångsvård grundas på felaktiga beslut En kvinna är upprörd då felaktigheter finns i hennes psykiatriska journal. Hon är orolig att dessa felaktigheter kommer att följa henne och göra det svårt att få korrekt vård i framtiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07936 Kommunikation Bemötande	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemötande från sjuksköterska på beroendemottagning En man går regelbundet till en öppen beroendemottagning och är besviken över det otrevliga bemötandet och den ovänliga tonen som en av sjuksköterskorna har. Hon hälsar inte, mannen tvingas vänta på provtagning och hänvisas ibland till väntrummet med en kort ton. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07938 Theodor Ricklefs Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Ej lyssnad till	Missnöjd med läkare och behandling inom tvångsvården En man som tvångsvårdas inom psykiatrin ringer och är missnöjd över sin behandling och medicinering. Upplever att läkare på avdelningen inte lyssnar på honom och ger honom mediciner som inte hjälper utan snarare gör honom sämre. Har överklagat sitt tvångsvårdsbeslut till förvaltningsrätten men fått avslag. Mannen har även tidigare vänt sig till IVO med en anmälan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar vidare mannen om sin rätt till att få en stödperson utsedd. Skickar anmälningsblankett samt folder med information om stödperson.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07941 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Bemötande En man har synpunkter på bemötandet vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren informerar att han återkommer till förvaltningen vid senare tillfälle.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07945 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Felaktig diagnos En kvinna hade träffat en psykolog under en tid och fick ingen information om att hon skulle ha fått en diagnos. Hon uppmärksammade detta i sin journal och hon anser att detta inte kan stämma. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-07965 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Får vänta länge på läkarbesök efter återbud En kvinna som är långtidssjukskriven var tvungen att lämna återbud till ett läkarbesök eftersom hon blev magsjuk. Läkarbesöket skulle handla om fortsatt sjukskrivning och intyg. Kvinnan har nu fått veta att hon måste vänta cirka tre veckor för att få en ny läkartid, hon riskerar därmed att förlora sin ekonomiska ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-08019 Amy Chau Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Felbehandling på psykmottagning En man klagade på behandling vid psykmottagning för mer än 15 år sedan. Han ställde frågor om ärendehandläggning. Sedan tog han upp ersättningsfrågan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-08026	Gisela Rosenquist	Synpunkter på journalanteckningar En man har synpunkter på att det i hans journal står att han gjort suicidförsök vid två tillfällen. Han har även synpunkter på utebliven medicinering.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1812-08033	Gisela Rosenquist	Får ej längre metadonbehandling En man har blivit utskriven från metadonbehandling och han förstår inte varför.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Läkemedel		
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0608254	Moses Hadi	Intyg samt kommunikation En kvinna önskar få ett läkarutlåtande med status uppdatering av sin läkare vid en psykiatrisk mottagning. Hon har synpunkter på att hon inte kunnat påverka sin vård och behandling under så många år då läkaren enligt henne varit så dominant, arrogant och inte lyssnat på henne. Detta har medfört att kvinnan mått sämre och är nu orolig att hela hennes liv förstörs på grund av att läkaren inte utfärdat ett läkarintyg. Kvinnan menar att läkaren inte har sett hennes helhetssituation.
Vård och behandling Intyg Kommunikation Ej lyssnad till Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0618474	Emma Lagerholm	Bristande information, behandling och bemötande En närstående har synpunkter på en psykiatrisk akutmottagning gällande behandlingen av sin bror. Brodern har utvecklat ett opiatberoende på grund av hans komplexa smärtproblematik och familjen uppsökte en psykiatrisk akutmottagning då han var desorienterad. Klagomålet gäller otydlig information gällande hans vård. De blev informerade om att det finns hjälp att få men delgavs inte någon specifik information om vart de ska vända sig. Familjen upplevde sig utkörda från mottagningen.
Kommunikation Information Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har därefter inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0647334 Kommunikation Delaktig	Siv Aronsson	Önskar att psykiater hade lyssnat på anhörig En anhörig har synpunkter på att sonen, som sökte hjälp vid en psykiatrisk akutmottagning, inte blev tvångsomhändertagen och att psykiater inte lyssnade på vad anhörig hade att säga. Läkare erbjöd missbruksvård som sonen tackade nej till. Modern anser att sonen, med tanke på hans mående, borde tvångsvårdas men i stället blev denne utskriven till föräldrarna. De fick fly hemmet då han mådde dåligt och kunde bli våldsam. Åtgärd: Anmälan skickas, för kännedom, till psykiatrisk vårdgivare utan att begära svar då modern inte har fullmakt. Ärendet avslutas i samförstånd.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0656174 Administrativ hantering Brister i hantering av recept Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Blev utan läkemedel En kvinna ramlade ur systemet när en psykiatrisk mottagning bytte ägare. Hon fick därför inte sina ordinerade läkemedel till sin APO-dos. En läkare upptäckte misstaget och har nu åtgärdat detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna registreras. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0660974 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Rättspsykiatrisk vård En kvinna har synpunkter på att hon vårdas enligt lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV). Hon önskar överklaga detta då hon anser att hon var helt frisk vid tillfället. Kvinnan ställer sig också frågande till varför hon inte får behandling för sin ADHD-diagnos. Hon anser att bemötandet av personalen är mycket bristfälligt. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0661454 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Moses Hadi	Utebliven vård utan nedtrappning av medicinering En kvinna framför att hon har blivit utesluten vid en beroendemottagning. Mottagningen har uteslutit henne utan att trappa ned medicineringen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från sektionschef som framfört att en utomlandssemester kräver planering tillsammans med mottagningen där mottagningen tar hänsyn till långvarig drogfrihet. Anledningen till utskrivning från programmet var ett långvarigt drogmissbruk dvs positiva prover av olika beroendeframkallande preparat i kombination med ett längre avbrott i behandlingen på grund av resan. Man har noterat att patienten sökt behandlingen på nytt och ansökan kommer att hanteras inom kort. Efter att yttrandet översänts har anmälaren hörts av och framfört att hon inte fått rätt vård och inte längre kommer att vända sig till mottagningen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0682474 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Dåligt möte med psykolog En anmälare ansåg inte att ett möte med en psykolog vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning hjälpte utan tvärtom gjorde så att hen mådde sämre. Efter mötet kände sig anmälaren kränkt och ledsen. Åtgärd: Då anmälaren har valt att vara anonym går det inte att upprätta en kontakt. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0694074 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Emma Lagerholm	Felaktigt agerande av personal En anmälare har synpunkter på en personals agerande på en psykiatrisk heldygnsavdelning då en närstående mådde mycket dåligt. Personalen ska ha trappat upp situationen och patienten blev skadad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0712934 Kommunikation Bemötande	Siv Aronsson	Bemötande av psykiater En man har synpunkter av bemötandet från en läkare vid en psykiatrisk mottagning. Denne började ifrågasätta mannens funktionshinder och påstod i ett intyg till försäkringskassan att han kände sig hotad. Med på besöket var en kurator från habiliteringen som tydliggjorda för läkaren att det inte var ett hot. Åtgärd: Mannen ämnade inkomma med en underskriven anmälan, men har inte återkommit varför ärendet avslutas.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0714634 Siv Aronsson Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Vem har vårdansvar En förälder har synpunkter på att en dotter blivit bollad runt till olika vårdgivare inom barn- och ungdomspsykiatrin, beroendevården och stadsdelsförvaltningen. Vid många möten har man bollat ansvaret mellan sig och även hänvisat till olika lagar. Vårdgivare har även hänvisat till föräldraansvaret men familjen har varit tvungen att begära handräckning av polis för att få med sig ungdomen till akuten. Nu har dottern tagit livet av sig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0714734 Siv Aronsson Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Bollas mellan vårdgivare och stadsdel En förälder har synpunkter på att en dotter blivit bollad runt till olika vårdgivare inom barn- och ungdomspsykiatrin, beroendevården och stadsdelsförvaltningen. Vid många möten har man bollat ansvaret mellan sig och även hänvisat till olika lagar. Vårdgivare har även hänvisat till föräldraansvaret men familjen har varit tvungen att begära handräckning av polis för att få med sig ungdomen till akuten. Nu har dottern tagit livet av sig. Åtgärd: Handläggning pågår
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0722834 Siv Aronsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Får ej ut journalkopia En man har synpunkter på att det tagit tid för honom att få ut journal från en psykiatrisk mottagning. En medicinsk sekreterare blir arg då mannen uppger att han vill ha ut journal skyndsamt inom någon vecka. Varför kan han inte få journalen hemskickad med rekommenderat brev? Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-0762134 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekas fritt vårdval En ung man har vid flera tillfällen försökt att byta psykiatrisk vårdgivare men då fått till svar att han inte bor i upptagningsområdet. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-0762234 Siv Aronsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får ingen utredning En ung man har synpunkter på att han inte får en utredning vid en psykiatrisk mottagning för att ta reda på om han har en psykisk sjukdom. Vårdgivaren anser att hans symtom har med hans funktionsnedsättning att göra. Habiliteringen anser att hans problem inte härrör till funktionsnedsättningen. Vem har rätt? Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-07643 Siv Aronsson Kommunikation Ej lyssnad till	Illa berörd och kränkt av mentalskötare En kvinna vårdades inom psykiatrisk heldygnsvård och behövde under natten gå på toaletten men dörren var låst. Hon försökte få kontakt med två mentalskötare som stod i ett rum men de visade inga tecken på att vilja hjälpa. Efter tio minuter kunde kvinnan inte hålla sig utan tvingsdes kissa på golvet. Detta kommenterades aldrig under resten av vårdtiden. Anmälaren kände sig illa berörd och kränkt av händelsen och önskader att de som var i tjänst hade kunnat låta henne gå på toaletten alternativ ge en rimlig förklaring till varför hon inte fick gå dit. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-07700 Siv Aronsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Synpunkter på journalanteckningar En kvinna har synpunkter på journalföringen vid en beroendemottagning, Hon har skrivit till enhetschef och fick svar som denna anser vara rena lögner och som gör att beskriven händelse känns ändå mer kränkande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-07773 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Nekats behandling En man som har genom gått (ECT) elbehandling med god effekt har synpunkter på att han har nekats fortsätta behandlingen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-07869 Kommunikation Bemötande	Siv Aronsson	Önskar byta läkare En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk heldygnsvårdsavdelning kräver att denna ska göra som läkaren vill annars blir hon inte utskriven. Anmälaren önskar byta avdelning och läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-07906 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Mycket missnöjd över psykologkontakt En anmälare har känt sig dåligt bemött av en psykolog vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Psykologen ska ha varit otrevlig och inte brytt sig om personen. Anmälaren anser också att denne var otydlig i sitt sätt att förklara och hen förstod inte vad psykologen menade. Då vårdrelationen inte fungerade anser personen att hen inte fick rätt hjälp och behandling och känner sig kränkt och ledsen efter bemötandet hen har fått. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-08015 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Missnöjd med behandling En kvinna har synpunkter på att hennes läkare vid en psykiatrisk mottagning sett till så att hon blivit tvångsvårdad. Hon vill byta läkare. Åtgärd: Handläggning pågår
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0604234 Kommunikation Bemötande	Siv Aronsson	Bemötande av läkare, kände sig pressad En kvinna har synpunkter bemötandet vid ett möte med läkare och kontaktperson vid en psykiatrisk mottagning. Anmälaren kände sig pressad vilket medförde att hon till slut lämnade rummet. Kontaktpersonen som brukar stödja henne var helt tyst. Kvinnan önskar få veta vad det var som läkaren egentligen ville få fram. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0608154 Moses Hadi Kommunikation Delaktig Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Kommunikation En man har synpunkter på bristande delaktighet, kommunikation och återkoppling samt att man har utskrivit patienten utan att informera honom vid ett sjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0613474 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Får ej ut begärda handlingar En mamma som har en son som har genomgått en neuropsykiatrisk utredning vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning, får inte ut dokumentationen kring utredningen trots att detta har utlovats. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0615334 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Ej delaktig i behandling som ska avslutas. En kvinna som går på en rättspsykiatrisk öppenvårdsmottagning anser att det är en helt felaktig bedömning från läkarens sida att avsluta den psykiatriska behandlingen utan vidare remittering. Hon ställer sig frågande till hur de kan bedöma att hon är färdigbehandlad då hon är självmordsbenägen. Kvinnan önskar ett avslut i lugn ro med mottagningen och menar att det står tydligt i hennes vårdplan. Åtgärd: Då kvinnan inte återkommit med en underskriven anmälan, avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0623074 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Ingen fortsatt psykiatrisk behandling En man som har flera psykiatriska diagnoser har fått behandling vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning under flera år som har hjälpt honom att hålla sina sjukdomar under kontroll. Efter att mottagningen har fått en ny chef ska behandlingen avslutas. Han fick reda på via vårdcentralen att behandlande läkare har skrivit i hans journal att terapin inte hade hjälpt trots att denna förut ska ha sagt att den gjorde det samt att han nu får gå till vårdcentralen istället. Mannen ställer sig frågande till varför inte läkaren själv har meddelat honom detta och undrar också om det finns en tidsgräns på hur länge de erbjuder vård för livslånga sjukdomar. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0629574 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Brister i valfrihet kring psykiatrisk vård En man som har pågående psykosvård har önskat att byta psykiatrisk öppenvårdsmottagning och en remiss är skickad dit han vill gå. De avvisade remissen med motiveringen att han inte bor i deras upptagningsområde, vilket han ställer sig frågande till då det ska råda valfrihet inom psykiatrisk specialistvård. Han önskar få ett tydlig svar om varför de inte tar emot honom. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare och från vårdenhetschef som har lämnat motiveringar om varför remissen avslogs. Patienten har tidigare varit inskriven på enheten vid två tillfällen och under den ena perioden har patienten varit hotfull, uttryckt sexuella hot mot personal på mottagningen samt hotat en verksamhetschef i telefon. Patienten har då även uttryckt starkt missnöje med vården inom den psykiatriska enheten. Utifrån deras bedömning är patienten i behov av kontinuitet, stabilitet och de har inget ytterligare att erbjuda patienten. Inga medicinska skäl framkommer för att avbryta den nuvarande kontinuitet som han har vid mottagningen som han går på och då han dessutom har varit hotfull och uttryckt starkt missnöje anser de att deras enhet inte är ett lämpligt ställe för patienten. Anmälaren har efter att han tagit del av yttrandet framfört att det inte stämmer med att han har varit hotfull eller uttryckt sexuella hot mot någon. Detta framfördes i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas då det inte finns något mer vården kan svara på.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0641472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Oklar diagnostisering samt bristande återkoppling En man hade bett om ett intyg från läkare på en mottagning. Mannen fick ingen återkoppling gällande intyget och läkaren hade satt en diagnos utifrån vilken medicinering mannen tog, inte genom någon utredning. När mannen bett att verksamhetsansvarig ska kontakta honom har han inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0648434 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Inte nöjd med behandlingsutbud inom psykiatrin En man har synpunkter på att det inte erbjuds alternativ behandling vid en psykiatrisk mottagning. Han har prövat en uppsjö av mediciner men inget preparat har fungerat. Läkarna har stått handfallna och inte kunnat göra någonting. Mannen anser att psykiatrins ansvar upphör vid uteblivna resultat vid medicinering och ansvaret, för den psykiska ohälsan, lämnas helt över på patienten själv. Anmälaren efterfrågar alternativa lösningar och ett holistiskt tänkande. Psykiatrin erbjuder inte yoga, qigong, meditation, gruppsamtal, akupunktur eller massage. Det finns inte heller möjlighet att bli vidareremitterad till en annan mottagning som ett komplement till psykiatrins medicinering och psykologiska samtal för att på annat håll försöka finna lösning på livströttheten och meningslösheten hos en deprimerad patient. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0664274 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel	Svårigheter med läkemedelsbehandling inom psykiatrin En man som får läkemedel för sin ADHD-diagnos vid en psykiatrisk mottagning har synpunkter på att det är många kontroller som görs för att han ska få medicin. Han anser att dessa kontroller ofta är på orimliga tider, vilket gör det svårt för honom att komma då han arbetar. Mottagningen ska också ha avbokat möten med kort varsel. Mannen hade önskat att det hade gått att boka tider digitalt och att patienten själv hade fått lämna förslag på tider då denna kan komma. Nu riskerar han att bli utan medicin då mottagningen har avbokat flera gånger. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0667734 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Läkemedel	Nekad läkemedel/lång tid för att få ut journalkopia En kvinna anser att en läkare vid en psykiatrisk mottagning begått oegentligheter mot henne. Denne har glömt att skriva ut mediciner och vid senaste besöket togs viktiga läkemedel bort. I journalen saknas information och vårdgivaren har förhalat utlämning av journalanteckningar med mer. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0670374 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i journalföring och tillgänglighet En kvinna anser att det saknas viktiga uppgifter i hennes journal om hennes psykiska ohälsa och status vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Det fattas även information om vilka läkemedel hon inte tål. Kvinnan har även haft svårt att få kontakt med mottagningen trots att hon har talat in meddelande, skickat e-post och brev samt besökt dem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0675634 Siv Aronsson Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Bollad mellan olika vårdgivare En förälder har synpunkter på att dotter blivit bollad runt hos olika vårdgivare utan att få hjälp. Hon har varit på olika barn- och ungdomsmedicinska mottagningar om antigen har lagts ned eller har fullt. Vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning nekades dottern vård. Modern behöver också förnya ett vårdintyg. Åtgärd: Dotter fick träffa en husläkare som skrev en remiss till en specialistmottagning. Modern är mycket nöjd med den nya vårdgivaren då dottern har blivit bra omhändertagen. Ärendet avslutas därmed.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0676469 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felbedömning av läkare En man tyckte att en läkare inom beroendevården gjorde en felbedömning i ett akut läge. Läkaren hade krävt att mannen omedelbart skulle sluta med alkohol och vissa läkemedel för att få en viss typ av behandling. Detta ledde till att han fick epilepsianfall och delirium. Läkaren tolkade ett av anfallen som drogintag vilket bland annat gjorde att läkaren skrev en orosanmälan till sociala myndigheter. Mannen menar att en läkare som arbetar med tunga missbrukare borde se skillnad på abstinens och drogintag. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0683374 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdflöde, processer Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Klagomål på psykiatrisk heldygnsvård En man har synpunkter på att en jourläkare skrev ut honom och flera andra patienter samma dag från en psykiatrisk avdelning. Han anser att läkaren har agerat felaktigt då han inte upplevde att han och medpatienterna var redo för utskrivning. Mannen anser också att personalen bedriver en vård som inte alltid är rättvis, då de behandlar patienterna olika. Han ställer sig också frågande till hur det är möjlighet att han kunde försöka begå självmord på en slutenavdelning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0684134 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande	Kränkt av personal En kvinna har synpunkter på att personal inte kan ser ungdomens skriande behov av hjälp utan istället skyller på familjens "omsorgssvikt" eller bristande "gränssättningsförmåga". Barn- och ungdomspsykiatrin, beroendevården och stadsdelen skyller på varandra och kan inte komma fram till vem som ska ta ansvar för behandling av ungdomen. Nu är det försent då hon nyligen suiciderat. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0689334 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Får inte vård En kvinna har synpunkter på att hon inte bli inlagd på psykiatrisk klinik när hon är inne i svackor. Vid senaste tillfället när hon blev utskriven från en akutmottagning hoppade hon från en bro och skadade sig allvarligt. Både anhörig och personal på gruppboende hade slagit larm till den avdelning som hon dagen innan blev utskriven ifrån och sagt att man inte skulle skriva ut kvinnan. Hon har tjatat om att få kognitiv beteendeterapi och önskar att medicineringen ses över. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0689534 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Tillgänglighet till läkare En kvinna lider av psykisk ohälsa och har remitterats till en psykiatrisk vårdgivare. En ung person under någon slags utbildning har tvingat anmälaren att utstå förnedrande intervjuer medan hon väntat på en läkartid sedan juni månad. Självmordstankarna har ökat under väntetiden. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0690254 Moses Hadi Vårdansvar Fast vårdkontakt Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Kommunikation Empati	Läkarkontinuitet, journal samt dåligt bemötande En man är missnöjd med att han har träffat olika läkare vid en psykiatrisk mottagning. Inga av läkare hade läst hans journal vid besöket. När han klagade på detta inför ansvarig chef hänvisade hen honom till valfriheten att söka vård hos andra vårdgivare. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0697969 Tua Myhrman Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Blev inte lyssnad till inom psykiatrin En man remitterades från sin vårdcentral till en utredningsenhet inom psykiatrin, mannen hade önskat samtalsterapi. Enligt mannen blev han inte lyssnad till under besöken på enheten och han ifrågasätter den stora mängd enkäter som han behövde fylla i. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0706274 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Intyg Bevakning: Läkemedel	Får ej hjälp med recept och intyg En anmälare har synpunkter på att läkare vid en psykiatrisk mottagning har slutat skriva ut viktiga läkemedel som hen har haft under flera år. När personen har försökt komma i kontakt med mottagningen har de avvisat hen och inte heller varit behjälpliga med intyg till Försäkringskassan. Anmälaren har försökt att få vård vid andra inrättningar men har hela tiden hänvisats tillbaka till den första mottagningen, där hen inte får någon hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0707034 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)	Bemötande/hygien i samband med såromläggning En ung person, som är inlagd inom barn- och ungdomspsykiatrins heldygnsvård, har synpunkter på att sjuksköterska inte använde handskar när denna skulle lägga om en självskada. Hon hade långa naglar och petade i såret utan att tvätta händerna dessutom talade en skötare illa om personen med en annan patient. Åtgärd: Handläggning pågår
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0717374 Emma Lagerholm Vård och behandling Intyg	Nekats ansökan om tandvårdsstöd En kvinna med en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning och depression önskar att läkaren vid en psykiatrisk mottagning skriver en ansökan för att hon ska få tandvårdsstöd. Trots att hennes tandläkare har sagt att hon borde få detta ska läkaren inte vilja utfärda ett sådant intyg då de har gjort bedömningen att kvinnan inte har en tillräckligt svår funktionsnedsättning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0728177 Siv Aronsson Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Får inte ut en allmän handling som behövs för en rättsprocess En man skriver till förvaltningen och framför att han inte får ut handlingar från psykiatrin som han behöver för en rättsprocess. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0728374 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering Ärendet delat, 1 nytt	Upplevt sig diskriminerad En transsexuell kvinna har synpunkter på en psykolog vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning gällande kompetens om HBTQ-frågor och utbildning i detta. Då kvinnan misstänkte att psykologen inte talade sanning om detta ringde hon för att avboka nästkommande samtal. Personal i receptionen ska ha bemött henne mycket bristfälligt och ifrågasatt hennes könsidentitet. Hon känner sig diskriminerad och kränkt över det inträffade. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0731174 Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering	Emma Lagerholm	Ifrågasatt och kränkt En transsexuell kvinna har blivit mycket bristfälligt bemött under en telefonkontakt med en psykiatrisk öppenvårdsmottagning då personal ska ifrågasatt hennes könsidentitet. Hon känner sig diskriminerad och kränkt över det inträffade. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0741434 Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Siv Aronsson	Missnöjd med vård En kvinna har synpunkter på sin behandling och tillgänglighet vid en psykiatrisk mottagningen samt att hon inte har någon vårdplan. Anmälaren anser att det finns en "kultur" på mottagningen när patienter ringer till mottagningen och är oroliga. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0747934 Vård och behandling Diagnos	Siv Aronsson	Önskar få bort diagnos En person önskar via second opinion få bort en diagnos som denne fått i samband med vård vid en psykiatrisk klinik. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-07709 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Lång väntatn på behandling En förälder har synpunkter på att han och dottern inte fått någon återkoppling efter ett SIP möte som barn-och ungdomspsykiatrin höll i för någon månad sedan. Föräldrarna anser att dotter behöver akut hjälp då hon har ett suicidalt agerande. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-07995	Siv Aronsson	Synpunkter på psykiatrisk vård En man har synpunkter på att vårdpersonal konspirerat mot honom, vilket medfört tvångsvård inom psykiatrin. Nu litar han inte på vården och vågar inte söka hjälp.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1812-08028	Siv Aronsson	Brister i kommunikationen En ung man med autism och utvecklingsstörning blev allt mer uppvarvad så förälder kontaktade en psykiatrisk mottagning och blev lovad att ett mobilt team skulle göra ett hembesök. Under natten förvärrades situationen så polis fick tillkallas till hemmet och mannen fördes till psykiatriska akutmottagningen och fick en lugnande spruta. Dagen efter väntade familjen på det mobila teamet som aldrig kom. Föräldern ringde vårdgivaren och fick veta att hembesöket avbokats automatiskt på grund av att sonen sökte akut vård dagen innan. Personal på akuten samt föräldrarna ansåg att det hade varit bra att en uppföljning gjordes.
Kommunikation Bemötande		
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0604774	Emma Lagerholm	Brister i psykiatrisk vård En närstående har synpunkter på vården för en patient som behandlas för psykossjukdom vid ett en psykiatrisk mottagning. Det ska vara stora brister i läkarkontakten som har varit oregelbunden och utan kontinuitet. Patientens tillstånd är oförändrat och det har inte skett några framsteg i behandlingen. Anmälaren ställer sig frågande till vårdplanen och anser att det har blivit märkvärt sämre vård sedan en annan vårdgivare tog över verksamheten.
Vård och behandling Behandling		
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har nu fått en planering och den närstående har en god dialog med verksamhetschefen. Ärendet avslutas efter överenskommelse.
Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan		
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0609474	Emma Lagerholm	Bristande bemötande av psykolog, nekad utredning En kvinna kom till en psykolog på uppdrag från hennes läkare som önskade en utredning. Hon möttes av anklagelser med misstanke om att hon ville ha en diagnos till hennes fördel gällande Försäkringskassan. Psykologen ska ha varit otrevlig, utövade härskartekniker och ifrågasatte kvinnans tidigare erfarenheter i livet. Psykologen hade läst hennes journaler, utan att tillfråga henne och ifrågasatte varför vissa av journalerna var spärrade. Besöket var mycket obehagligt och testerna blev inte utförda då psykologen ska ha nekat till att göra dem. När kvinnan nu läser sin journal står det felaktigheter samt att psykologen ifrågasätter det hon tidigare varit med om. Kvinnan som på grund av tidigare händelser i livet samt många diagnoser redan upplevde sig sårbar, mår nu ännu sämre än tidigare.
Kommunikation Bemötande		
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		

Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0609934 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Överdos av läkemedel Överdos av läkemedel. Inget ytterligare framgår. Åtgärd: Anmälaren har trots uppmaning inte hörts av varför ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0616369 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Intyg Vårdansvar Fast vårdkontakt	Tua Myhrman	Arrogant bemötande och inget intyg En man fick ett dåligt bemötande vid ett läkarbesök inom den psykiatriska öppenvården, läkaren upplevdes arrogant och ignorant. Mannen fick information men inga svar på de frågor som denna information väckte. Han fick heller inte förnyat intyg vilket behövdes för ärende hos försäkringskassan. Mannens närstående som hör av sig till förvaltningen menar att mannen fått träffa nya läkare vid varje besök på mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0618734 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Fel behandling En kvinna har synpunkter på hur en närstående behandlas på en psykiatrisk avdelning där hon tvångsvårdas. Anmälaren undrar vilken rätt vårdgivaren har att inom loppet av en vecka, utan ordentlig utredning och kartläggning av en persons bakgrund och behov, starta en `"kemisk krigsföring" som när olika psykofarmaka snabbt byts ut och läggs till samt användning av el-behandling vid ett extremt psykiatriskt försvagat tillstånd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att man kan överklaga tvångsvård och begära en stödperson. Då personen inte är nära anhörig kan anmälaren inte få någon fullmakt. Ärendet avslutas i samförstånd.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0621034 Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Lyssnade inte/Läkemedel En man har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning ville trappa ned hans medicinering fast han blev allt sämre i sin sjukdom. Läkaren lyssnade inte vilket medförde att ekonomin gick i botten och mannen blev ett hot mot sin gruppbostad. Åtgärd: Mannen har trots uppmaning inte hörts av. Ärendet avslutas därmed.

Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0622274 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Upplevt sig felbedömd En man som har tvångsvårdats anser inte att han led av en allvarlig psykisk störning och vill därför inte betala för heldygnsvården. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0623169 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Förväxlat provsvar En man som lämnade ett salivprov har flera månader senare, av en slump, fått veta att provsvaret innehöll narkotiska preparat. Mannen menar att detta är helt felaktigt och att provsvaret måste ha förväxlats. Han menar att han inte accepterar att det står i hans journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0626374 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Behandling	Brister i tillgänglighet till ätstörningsvård En kvinna som lider av anorexia som nu får dagbehandling vid en klinik kommer att stå utan vård under några månader efter årsskiftet då en annan vårdgivare kommer att ta över avtalet och som inte har den vård som fungerar för henne. Kvinnan kontaktade då en annan klinik men behöver skicka in en egenanmälan när hennes nuvarande vårdgivare avslutas. Detta innebär att hon kommer bli ställd i kö och blir utan ätstörningsvård i tre månader, vilket är en stor risk för återfall då hon har varit sjuk till och från i 10 år. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0634774 Emma Lagerholm Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missnöjd med diagnos En anmälare anser att hen har fått en diagnos vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som inte stämmer. Anmälaren får inte gehör för en ny medicinsk bedömning utan istället ska samma läkare och psykolog granska sin egna utredning. Det ska även vara faktafel i utredningen, enligt anmälaren. 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** V1810-0636774 Emma Lagerholm Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Fakturaproblem och dåligt bemötande En kvinna har fått en faktura för ett uteblivet besök vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som hon hade lämnat återbud till. Hon anser att bemötandet på mottagningen är mycket dåligt. Kvinnan har försökt att komma i kontakt med ansvarig chef utan att lyckas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att vårdgivare har rätt att debitera för besök som inte avbokats 24 timmar innan. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0644974 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Vård och behandling Behandling	Lång väntan på utredning, ingen vård En mamma har synpunkter på att hennes son inte har fått en neuropsykiatrisk utredning ännu trots han har varit inskriven vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP) sedan årsskiftet. Vårdgivaren ska ha ställt in många besökstider och mamman anser inte att sonen får den vård han har rätt till. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktförsök inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0646134 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Byte av läkemedel En kvinna har haft en fungerande läkemedelsbehandling under flera år men har gått med på att läggas in för att minska viss medicinering. Nu har läkare istället tagit bort den mix som fungerat och ersatt med läkemedel som anmälaren mår mycket dåligt av. Hon förvägras en förklaring och man hotar med utskrivning om hon inte går med på ändringen. Åtgärd: Kvinnan har trots flera uppmaningar inte hörts av. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0649674 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Nekad tid, hänvisats runt inom psykiatrin En man har genomgått en neuropsykiatrisk utredning hos en privat vårdgivare och fått en diagnos. Han har försökt att boka en läkartid vid en psykiatrisk mottagning för att diskutera medicinering. Han blev nekad att komma dit med motiveringen att han behöver en remiss och att han inte tillhör deras upptagningsområde, vilket mannen ställer sig frågande till då det är valfrihet inom psykiatrisk vård och att det inte finns något remisskrav. Han blev sedan hänvisad till en annan mottagning men blev även nekad en tid där. Mannen undrar hur personer med psykisk ohälsa och som mår sämre lyckas få behandling med tanke på hur svårt det är att få en tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0649774 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av recept Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i hantering av recept En anmälare kontaktade sin psykiatrisk öppenvårdsmottagning då hen behövde ett förnyat recept. Personen har talat med personal vid mottagningen flertalet gånger och utlovats att recept ska skrivas. Anmälaren har nu genomlidit två veckor utan medicin och fått svåra biverkningar då läkemedlet inte ska sättas ut tvärt. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar inte hörts av avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0649934 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Nödvändigt att son tvångsvårdas En anhörig till ung vuxen har synpunkter på att denne inte får den vård inom psykiatrin som han behöver. Sonen har en psykossjukdom och har ibland behov av tvångsvård då insikt om sjukdomen saknas. Nu har vårdgivaren återigen släppt honom när de inte skulle och anhöriga står maktlösa. Detta har resulterat i att sonen går sömnlös om nätterna, försvinner ut, blir aggressiv och mår allt sämre. Vårdgivaren måste bli bättre på att identifiera när patienten befinner sig i en psykos där och då samt tvångsvårda om nödvändigt. Delaktighet med anhöriga önskas. Åtgärd: Anmälaren önskar att avsluta ärendet utan åtgärd då sonen mår bättre och fullmakt inte går att få.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0652174 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Vård och behandling Behandling	Svårigheter att få en läkartid inom psykiatrin En man med en neuropsykiatrisk diagnos blev nekad en tid till en psykiatrisk mottagning. De ska ha sagt att han behöver en remiss, vilket mannen ställer sig undrande till då det inte står något om remisskrav. Han har hänvisats runt mellan olika mottagningar och han ställer sig frågande till hur personer med psykisk ohälsa och som mår sämre lyckas få behandling med tanke på hur svårt det är att få en tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0654674 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Skadad efter psykiatrisk behandling En kvinna som har fått ECT (elbehandling) för många år sedan anser att hennes hjärna har skadats och hon har fått minnessvårigheter. Hon upplever att konsekvenserna av detta har förstört hennes liv. 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** V1810-0655334	Siv Aronsson	Fråga om fritt vårdval En kvinna har bytt folkbokföringsort och har en pågående kontakt inom psykiatrin i Stockholm och vill gärna fortsätta med den kontakt hon har i Stockholm.
Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut		Åtgärd: Kvinnan har fått information om den nationella valfriheten och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0660672	Sari Kokkonen Nassef	Omöjligt att få kontakt med läkaren En kvinna har i flera veckor väntat på att få sina recept förnyade. Läkaren är omöjlig att få tag på och svarar aldrig via 1177. Kvinnan anser att situationen är mardrömslik med denna läkare som brukar försvara sig med att "jag har inte haft tid att svara".
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering av recept		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Bevakning: Läkemedel		
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0661374	Emma Lagerholm	Neuropsykiatriska diagnoser och intyg En man som har diagnoserna ADHD och Aspergers syndrom önskar ett intyg där endast ADHD-diagnosen styrks, utan att den andra diagnosen nämns. Detta för att söka stöd i samband med utbildning och framtida arbete och för att undvika stigmat som följer med en autismdiagnos, enligt anmälaren. När han har framfört detta till psykologen ska denna ha sagt att hen bara kan skriva en samlad bedömning. Anmälaren har även funderingar kring alkohol och läkemedelsbehandling.
Vård och behandling Intyg Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om intyg utifrån Patientdatalagen som sedan ska ha hjälpt honom i kontakten med psykologen. Anmälaren har även fått information om att förvaltningen inte ger medicinsk rådgivning eller tar ställning till läkares ordinationer och dennes information kring alkohol. Ärendet avslutas efter överenskommelse med anmälaren.
Bevakning: Läkemedel		
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0667469	Tua Myhrman	Bristande vård och journalanteckning En kvinna upplevde bristfällig hjälp och vård från en psykiatrisk mottagning. Kvinnan som tagit del av sina journalkopior ifrågasätter bland annat att bedömningar som gjorts innehåller formuleringar om kvinnans utseende.
Vård och behandling Behandling Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0670874 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Klagomål på psykiatrisk vård En kvinna anser att psykiatrin fungerar dåligt, i synnerhet tvångsvården. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0680069 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Synpunkter på journalhantering En person vårdades inom psykiatrisk heldygnsvård. Personen har synpunkter på vilken personal som varit inne i journalen under vårdtiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0680274 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till	Bristfällig psykiatrisk vård En kvinna anser att hon inte får den hjälp som står i hennes vårdplan samt krisplan. Detta får långtgående konsekvenser för henne och för hennes närstående. Trots samtal med berörd personal efterlevs inte deras åtagande, enligt kvinnan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0685334 Siv Aronsson Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Önskar second opinion En anhörig undrar om en person har rätt att få en second opinion hos en psykiatrisk vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har fått information om second opinion och information om patientlagen via e-post. Då denne därefter inte hörts av, avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0687474 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av recept Vård och behandling Läkemedel Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Läkemedel	Brister i läkemedelsförskrivning och tillgänglighet En kvinna som är knuten till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har inte fått sina ordinerade läkemedel. Hon uppmanades istället att söka akutpsykiatrisk vård på helgen för att få sin medicin och ett sådant besök kostar pengar. En närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen ställer sig frågande till om det är rimligt att patienten ska behöva betala för deras misstag. Kvinnan som själv låg på för att komma i kontakt med läkare blev lovad att bli uppringd, vilket inte skedde. Den närstående anser att mottagningen har brustit i att fånga upp, hantera och bemöta kvinnan. 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** V1811-0688074 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Neuropsykiatrisk utredning En kvinna har synpunkter på en vårdkontakt vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning för hennes sambo. Sambon hade bett om en utredning men ska inte ha fått utföra några tester. Läkaren ska ha sagt att de ska återkomma men har inte gjort det. Kvinnan har försökt komma i kontakt med chefer men har inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0691174 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Klagomål på ätstörningsklinik En kvinna som har varit inlagd vid en ätstörningsklinik har synpunkter på att hon felmedicinerades under flera månader. Detta fick konsekvenser för hennes sömn och beteende. Kvinnan anser att bemötandet var mycket dåligt av personalen och hon kände sig inte välkommen. Hon har även synpunkter på öppenvården vid kliniken. Kraven ska vara för högt ställda på henne som patient och hon upplevde sig hotad med att bli avslutad vid kliniken om hon inte uppfyllde olika mål. Kvinnan blev sedan utskriven från kliniken som hon menar var på grund av ett missförstånd och hon står nu utan vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0691474 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdflöde, processer Kommunikation Delaktig	Brister i planering Ett föräldrapar har synpunkter på att deras dotter fick gå på permission från en ätstörningsklinik utan förberedelse. Denna permission var mycket jobbigt för familjen och har nu försvårat kontakten dem emellan. Anmälarna anser också att det finns brister med personalbortfall då verksamheten ska övergå till en ny vårdgivare. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0694974	Emma Lagerholm	Missnöjd med psykiatrisk vård En kvinna med en neuropsykiatrisk diagnos anser inte att hon får stöd och behandling vid en psykiatrisk mottagning utan att de enbart tillhandhåller recept och intyg för sjukskrivning. Hon har även synpunkter på att om en patient missar en besökstid blir denna straffad och få vänta länge på att få träffa en läkare. Kvinnan upplever inte att personalen är insatta i den problematik de ska behandla. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Vård och behandling Behandling		
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0703754	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande vid en neuropsykiatrisk mottagning. Läkaren har inte lyssnat på henne och genom sitt sätt nedvärderat kvinnan. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som skulle inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation Bemötande		
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0710374	Emma Lagerholm	Klagomål på psykiatriker En anmälare anser att behandlande läkare vid en psykiatrisk mottagning har agerat felaktig då denne ska ha slutat skriva ut ett läkemedel som personen anser är den enda medicin som har fungerat. Läkaren ska också ha skrivit bristfälliga sjukintyg till Försäkringskassan. Anmälaren känner sig missförstådd och mår mycket sämre än tidigare på grund av läkarens handlande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel		
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0711034	Siv Aronsson	Hur kan man få ut journal från nedlagd mottagning En person undrar hur man går tillväga för att få journalanteckning från nedlagd psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Personen får kontaktuppgifter till psykiatrisk vårdgivare som gjort en omorganisation och till landstingsarkivet. Hon har därefter inte återkommit varför ärendet avslutas.
Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		

Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0721177 Johan Karlsson Vård och behandling Resultat Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Vill ha hjälp att anmäla till Löf och till att vara ombud i en domstolsprocess En anhörig till en patient inom tvångsvården vill ha hjälp av förvaltningen med att ansöka om ersättning från Löf samt med att vara ombud åt honom i en domstolsprocess mot landstinget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om patientförsäkringen och IVO och vad anmälan dit bör innehålla.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0728574 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Behandling	Bristande tillgänglighet till psykiatrisk vård för unga En mamma har synpunkter på att det är svårt och krångligt för sin dotter som lider av ångest och sömnproblem att få komma till en psykiatrisk mottagning. De har blivit hänvisade till vårdcentralen för remiss istället för att bedömningsenheten vid en psykiatrisk enhet själva skickade en remiss till den mottagning dottern önskar komma till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0751434 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Terapeutisk behandling avbruten, lång väntan på ny En kvinna har synpunkter på att hon måste avbryta en terapeutisk behandling och börja om från början eftersom primärvården endast får ge ett begränsat antal behandlingar. Nu står hon i kö hos annan vårdgivare hennes måendet har försämrats men något besked om när den terapin kan komma igång ges inte. Åtgärd: Kvinnan har trots påminnelse inte hörts av, varför ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0755674 Emma Lagerholm Vård och behandling Diagnos	Fördröjd psykiatrisk diagnos En mamma ställer sig frågande till varför inte hennes dotter fick en diagnos mycket tidigare. I journalen ska det stå att diagnosen misstänktes men hon fick inte den förrän flera år senare efter att en utredning hade gjorts. Detta har orsakat lidandet och dåligt mående för dottern och familjen. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte återkommit avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0755774 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering av recept Bevakning: Läkemedel	Krångligt med receptförnyelse En anmälare ställer sig frågande till att en psykiatrisk mottagning kräver att patienten kommer på läkarbesök varje gång denna behöver ett förnyat recept. Personen anser att detta blir en onödig kostnad och är omständligt för patienten för att få sina läkemedel. Anmälaren anser att detta borde kunna ordnas utan ett fysiskt möte, i synnerhet om patienten har stått på läkemedlet en längre tid och inga dosjusteringar eller ändringar ska göras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1812-0756470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Byte av läkemedel vid sjukhusvård En kvinna sjukhusvårdades på en psykiatrisk vårdavdelning. Hon hade synpunkter på att hon fått ett annat läkemedel än det hon har blivit ordinerad då det hon ordinerats inte fanns på avdelningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1812-07661 Siv Aronsson Kommunikation Delaktig	Ej delaktig med anhöriga Anhöriga till man som vårdads inom rättspsykiatrin har synpunkter på läkares beslut om restriktioner, som inte stämmer överens med deras önskemål. Anhöriga känner sig inte delaktiga. Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt till vem han ska vända sig för att få svar på sina frågor. Denne har tackat för informationen men har inte återkommit, varför ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1812-07675 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Läkemedel	Lång väntan på läkarbesök trots stora läkemedelsproblem En mamma har synpunkter att hennes dotter inte kan få en skyndsam läkartid till en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP). Dottern som lider av en neuropsykiatrisk diagnos har fått läkemedel utskrivna av en annan vårdgivare som har remitterat henne till BUP för att ta över medicineringen. Dottern har mått mycket dåligt av läkemedelsbehandlingen och har nu slutat ta medicinen. Hon behöver få komma till en läkare för att få hjälp med läkemedel och dosjusteringar då hon inte fungerar så bra utan mediciner, enligt mamman. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Psykiatrisk vård** V1812-07739	Emma Lagerholm	Får ej fortsatt psykologbehandling En anmälare har synpunkter på att en läkare har gjort bedömningen att hen inte kommer få fortsatt psykologkontakt vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Läkarens motivering ska vara att patienten har haft detta länge och inte blivit hjälpt av det. Anmälaren kände sig otroligt misstrodd om sin psykiska ohälsa och har aldrig mått så här dåligt. Läkaren ska också ha vägrat skicka en remiss till annan vårdgivare när anmälaren bad om det. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Kommunikation Delaktig		
Epost **Psykiatrisk vård** V1812-07856	Emma Lagerholm	Avslutad som patient utan information om detta En kvinna har synpunkter på att hon utan förvarning eller information avslutades som patient vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon fick reda på det via 1177 mina vårdkontakter, där det fanns en notis om detta i hennes journal och anledningen till att hon inte längre är patient där ska vara att hon hade missat ett besök. Kvinnan ställer sig frågande till om det får gå till såhär. Hon vet nu inte vart hon kommer att få vård eller sina recept. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Epost **Psykiatrisk vård** V1812-07884	Siv Aronsson	Ingen utredning En kvinna har haft kontakt med en psykiatrisk mottagning under flera år och blivit lovad utredningar och behandlingar utan resultat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling		
Epost **Psykiatrisk vård** V1812-07924	Johan Karlsson	Klagomål på remissförfarandet för utredning av barn En förälder som vill att hans barn ska få en neuropsykiatrisk utredning vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP) ställer sig frågande till att skolans elevhälsa måste skicka en remiss för detta. Föräldern anser att barn- och ungdomspsykiatrin aldrig kan kräva att man blandar in skolan i ett hälso- och sjukvårdsärende, då man har rätt till sekretess. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		

Epost **Psykiatrisk vård** V1812-07940	Emma Lagerholm	Felaktig diagnos och behandling En man anser att hans diagnos inte stämmer och att han då får felaktig vård.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1812-07944	Siv Aronsson	Får inte tidigare utskrivet läkemedel/Journalföring saknas En man har synpunkter på att en läkare skrivit ut ett läkemedel som fungerar bra men när receptet skulle förnyas fick han ett annat läkemedel som tidigare gett honom illamående. Läkaren har dessutom glömt att journalföra det tidigare läkemedlet.
Vård och behandling Läkemedel Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1812-07964	Emma Lagerholm	Bristfälligt bemött En anmälare har upplevt ett mycket dåligt bemötande av en sjuksköterska vid en beroendemottagning. Sjuksköterskan ska ha varit otrevlig och argsint och personen upplevde inte att hen blev bemött med respekt.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1812-07986	Tua Myhrman	Svårt att nå mottagning på telefon En kvinna försökte ringa en specialistmottagning för rådgivning. Kvinnan stod i kö två gånger, men kopplades bort och halkade ur systemet utan att ha fått kontakt med vårdgivaren. Hon hade tagit ledigt från arbetet för att kunna få kontakt.
Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet		Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon slutligen fick kontakt med verksamheten och att hon då fick ett tillmötesgående bemötande. Hon önskar att ärendet registreras för statistik. Ärendet avslutas.

Epost		Felbehandlad inom psykiatrin
Psykiatrisk vård		En kvinna anser att hon har blivit felbehandlad av en överläkare vid en psykiatrisk avdelning. Denne har diagnostiserat henne utan att ha gjort någon utredning och nekat vård när hon varit suicidal.
V1812-07988	Siv Aronsson	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Nekades bröstförminskning
Specialistvård		En ung kvinna med stor byst nekades bröstförminskning. Läkaren som gjorde bedömningen ansåg att hennes byst var inom normalstorlek. Kvinnan själv tycker att brösten känns i vägen när hon ska idrotta, hon får ont i rygg och axlar samt att hon har svårt att köpa kläder som passar.
V1810-0601772	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Remiss/vårdbegäran		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Försening med remiss för IVF behandling
Specialistvård		En kvinna upplevde brister i vård, provtagning och bemötande på en specialistmottagning. Detta fördröjde fortsatt vård.
V1810-0619270	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Remiss/vårdbegäran		Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande specialistläkare på mottagningen. Han beklagar att anmälaren har upplevt att hennes behandlingsplan fördröjts. Han beskriver att de är tvungna att informera patienten om vilka möjligheter som finns över hela landet för behandling men att patienten självklart ska få välja vilken klinik hon vill gå till. Vad gäller diskussionen i receptionen har han tagit upp frågan med personalen och diskuterat detta på arbetsplatsträff. Han inbjuder anmälaren till möte för att gå igenom denna händelse. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med genmäle till avslutsskrivelsen med sina synpunkter vilket skickas till vården för kännedom. Hon avböjer att träffa läkaren igen. Ärendet avslutas därmed.
Kommunikation		
Bemötande		

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Åtgärd i enskilda ärendet

Yttrande sent P2 2018

Yttrande sent 2018

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0619569 Vård och behandling Resultat	Tua Myhrman	Kvarstående problem efter operation En kvinna genomgick två operationer av ryggen för ett antal år sedan och är sedan dess beroende av urinvägskateter eftersom urineringen inte fungerar. Hon har nu informerats av urolog om att problemen med att tömma urinblåsan uppkom efter operationerna. Kvinnan drabbas av ideliga urinvägsinfektioner och äter antibiotika dagligen. Hon menar att det inneburit ett stort psykiskt och fysiskt lidande för henne att inte kunna kissa själv. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0626679 Vård och behandling Intyg Kommunikation Information Bevakning: Yttrande i tid P2 2018	Minna Rimbe	Oklar information En kvinna hade skadats i ögat och fått delvis dubbelseende som utreddes hos en ögonläkare samt hos optiker. Hon beställde tid hos ögonläkaren på nytt för att hennes försäkringsbolag önskade ett intyg men avbokade tiden för att försäkringsbolaget hade svarat att intyget inte behövdes. Sedan fick hon brev från ögonläkaren att hon hade avbokat uppföljning och hennes ärende hade rapporterats till Transportstyrelsen gällande hennes körkort. Hon hade inte informerats om detta vid undersökningen och hon hade fått faktura trots att hon hade avbokat tiden. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0628379 Vård och behandling Resultat Kommunikation Information	Minna Rimbe	Ögonoperation misslyckades En kvinna hade opererats för gråstarr och resultatet blev inte bra. Hon kontaktade ögonläkaren och ville ha information men hon upplevde att läkaren blev arg. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0633949 Kommunikation Information	Mats Haapanen	Kommunicerar inte resultat av undersökning Enligt anmälaren har vårdgivaren inte kommunicerat undersökningsresultat. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0639649	Mats Haapanen	Försämrad efter behandling En man som har urologiska problem har fått en medicin som han har blivit sämre av vid en specialistmottagning. Läkaren skulle skicka en remiss men har inte meddelat remissvar. Han har inte heller fått lämna relevanta prover och han anser att bemötandet av läkaren har varit bristfälligt.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd specialistläkare redogjordes för den undersökning som vidtagits, den bedömning som gjordes och den ordinerade medicineringen. Enligt yttrandet har anmälaren mottagits på ett korrekt sätt vid mottagningen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0640372	Sari Kokkonen Nassef	Blev inte förbättrad i axelfunktionen efter operation En kvinna opererades i axeln för ett år sedan. Resultatet av operationen misslyckades och kvinnan har mer besvär nu än hon hade innan operationen. Dessutom måste hon genomgå ytterligare en operation för att se om funktionen kommer att förbättras.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0640479	Minna Rimbe	Bristfällig undersökning En man hade besvär med ryggen men blev inte undersökt på adekvat sätt. Han skulle inte göra några som helst rörelser och läkaren kände inte på hans rygg vid undersökningen.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0641170	Catarina Cassel Rydholm	Gynekolog upptäckte inte infektion En kvinna med oklara besvär från underlivet kontaktade gynekolog som gjorde en snabb undersökning, men inte lyckades ställa korrekt diagnos. Några dagar senare åkte kvinnan till akutmottagningen där det konstaterades att hon hade en mycket kraftig urinvägsinfektion som krävde antibiotikabehandling.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0653579 Vård och behandling Resultat	Minna Rimbe	Komplikation En kvinna har fått komplikationer efter en operation vid en specialistmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom vårdpersonal och vän. Ingen påskriven anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0657679 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel Yttrande i tid P2 2018	Minna Rimbe	Brister i utförande av läkare vid given behandling En kvinna som fått injektioner av läkare som behandling av symtom upplever brister i hantering och utförande av läkaren. Hon har fått besvär efter given injektion. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0660077 Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Johan Karlsson	Avgift togs ut vid uteblivet besök utan att ha bedömt skälen till frånvaron En kvinna var tvungen att lämna sent återbud till en specialistmottagning på grund av sjukdom. När hon ringde och lämnade återbud informerades hon inte om att hon skulle debiteras patientavgiften. Hon tycker att det är fel att hon ska behöva betala när hon var sjuk. Åtgärd: Förvaltningen begärde ett yttrande där det framgår att vårdgivaren följer gällande regelverk som ger vårdgivare rätt att ta ut patientavgift om patienten avbokar besöket inom 24 timmar innan det planerade besöket. Anmälaren invände att vårdgivare måste göra en individuell bedömning av de skäl som en patient haft till att inte komma på läkarbesöket. Anmälaren nöjde sig med att förvaltningen förde fram denna synpunkt i avslutsskrivelsen till vårdgivaren.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0665749 Vård och behandling Resultat Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Delaktig	Mats Haapanen	Brister i tidsbokning och dialog Anmälaren uppger att hon kom att lida av bestående besvär efter hårdhänt behandling hos öronspecialist. Enligt anmälaren hade specialistmottagningen också bokat in henne på en tid när läkaren var på semester. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0672077 Johan Karlsson Vård och behandling Läkemedel Ekonomi Läkemedelskostnader Bevakning: Läkemedel Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Vill ha ersättning för felaktigt förskriven medicin En kvinna framför att hon har fått felaktig medicin utskriven av en läkare vid en vårdcentral. Hon har förgäves bett mottagningen att betala ut pengarna som hon har betalat för den onödiga medicinen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0685779 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven undersökningsresultat En man hade genomgått en synfältsundersökning. Han kontaktade kliniken eftersom det dröjde med undersökningsresultatet. Han fick besked att det var förseningar med bedömningen och hans läkare var tillfälligt borta. Han hade frågat efter avvikelserapportering men ingen av personalen kände till kvalitetssystemets rutiner. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0685880 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Kommunikation Information Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Komplikationer efter en operation och bristande information kring riskerna som förelåg En anmälare genomgick en operation av åderbråck och blev skadad under ingreppet. Anmälaren behöver nu få behandling två gånger i veckan samt gå till en specialistmottagning, då skadan har blivit ett svårläkt sår. Anmälaren lider av svår smärta som anmälaren behöver ta starka smärtlindrande läkemedel för. Under ingreppet fick anmälaren inte tillräckligt med smärtlindring. Anmälaren fick inte information innan operationen om vilka risker som förelåg. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där verksamhetschefen beskrev händelseförloppet och beklagade att patienten ådrog sig en infektion efter behandlingen. Verksamhetschefen skrev att sårinfektion är ett av de vanligaste komplikationerna efter en operation även om det är relativt ovanligt. Verksamhetschefen framhöll att de följt de rutiner som föreligger men däremot kan den muntliga och skriftliga informationen som delges patienten ses över. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, framfört att hon är besviken över svaret och att hon inte fick all den information som framkommit i yttrandet. Hon känner inget förtroende för vården efter det inträffade. Anmälarens synpunkter framförs i avslutskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse		Bristande bemötande
Specialistvård		En kvinna hade kontakt med en specialistmottagning för några år sedan. Hon fick då ett bristande bemötande och fick veta att hon inte var välkommen till mottagningen då hon redan var utredd. Hon beskriver den behandling som hon fått på mottagningen som smärtsam.
V1811-0696570	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Behandling		

Telefon -> Skrivelse		Bristande hjälp och bemötande från hudläkare
Specialistvård		En kvinna med hudbesvär remitterades till hudläkare vid specialistmottagning. Han rekommenderade schampo, trots att kvinnan menade att hon hade en avancerad sjukdom som inte kan behandlas med schampo. När kvinnan kom på återbesök meddelade läkaren att han inte kunde hjälpa henne mer. Kvinnan upplevde läkaren som sur, att han inte lyssnade och hade ett mycket dåligt bemötande. Hon är ledsen över att hon inte fått hjälp, utslagen i hårbotten kliar så mycket att det blir svårt att sova och hon menar att hon måste skickas vidare till annan specialist eller få en förklaring till varför hon inte kan få hjälp.
V1811-0716869	Tua Myhrman	
Vård och behandling		
Behandling		
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bemötande		

Telefon -> Skrivelse		Större operation än planerat
Specialistvård		En kvinna genomgick en gynekologisk operation och operationen blev större än vad som informerades om innan operationen. Läkaren hade opererat bort förändring som kvinnan inte hade vetskap om. Läkningen tog längre tid och krävde läkemedelsbehandling samt kvarstående smärta och obehag. Om anmälaren hade fått bestämma hade hon inte tagit bort denna förändring.
V1811-0720270	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Delaktig		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

Telefon -> Skrivelse		Saknar information om remissvar
Specialistvård		Anmälaren saknar information om remissvar.
V1811-0724049	Mats Haapanen	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren alltid kallar patienter men att det kan innebära lång väntan. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0729757	Christina Hegefjärd	Brister i bemötande och kommunikation En kvinna fick efter höftoperation hjälp av arbetsterapeut att installera en toaförhöjning i sitt badrum. När hon blev bättre ville hon ha tillbaks den ordinarie toasitsen, men det fattades skruvar. Hon blev tvungen att köpa en ny toalettsits och vill nu ha ersättning för det. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0740469	Tua Myhrman	Bristande resultat efter operation En äldre kvinna opererade en fot vid en specialistmottagning. Efter operationen har den ena tån inte blivit bra vilket påverkar tårna intill. Tårna är vridna och har nedsatt rörlighet. Vid ett återbesök på mottagningen misstänkte läkaren inflammation och läkemedelsbehandling sattes in, vid ett besök på akutsjukhus togs denna behandling dock bort. Kvinnan har smärta och svårigheter att gå, hon behöver opereras på nytt men har inget förtroende för specialistmottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Resultat		
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0745569	Tua Myhrman	Missad information om prover En kvinna som behandlades genom en specialistmottagning lämnade in prover vid ett laboratorium enligt anvisning. När hon inte hörde något från specialistmottagningen rörande provsvar kontaktade hon dem. Kvinnan fick då veta att proverna kommit bort och att specialistmottagningen glömt att meddela henne detta. Kvinnan ifrågasätter hur mottagningen kunde missa att ge henne denna viktiga information. Hon frågar sig vad som hänt om hon inte själv kontaktat mottagningen, hur lång tid det hade tagit innan verksamheten upptäckt misstaget. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Information Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0750879 Johan Karlsson Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Patientens personuppgifter blandades ihop med en annan patients uppgifter En kvinna blev uppringd av en sjukgymnast som sa att kvinnan hade uteblivit från sitt besök. Kvinnan uppgav då att hon inte hade någon tid där och att hon inte förstod vad saken rörde. Kvinnan är nu orolig för att någon olovligen använt hennes identitet i vården. Nästa dag kontaktades kvinnan igen och man bad om ursäkt. Åtgärd: Av yttrandet framgår att en olycklig förväxling av patienter skett i ärendet. Man hade avsett att ringa en person som hade samma förnamn som anmälaren men ringde alltså till fel patient. Man bad om ursäkt för det inträffade och har makulerat den felaktiga journalanteckningen vilket patienten fått hemskickat bevis för.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1812-07629 Sari Kokkonen Nassef Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i samband med operation av böld i ryggen En kvinna har varit hos en specialistläkare för en annan medicinsk bedömning. När hon var på besöket upptäcktes det att det saknades journalanteckningar med uppgifter från en tidigare operation av böld i ryggen som gjordes vid en annan specialistklinik. Specialistkliniken var också orsak till förskrivning av felaktigt läkemedel som orsakade en infektion. Kvinnan vill veta om läkaren brustit i vård och behandling samt dokumentation och om journalanteckning saknas helt.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1812-07697 Tua Myhrman Vård och behandling Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Komplikation efter operation En kvinna genomgick en operation av foten vid en specialistmottagning. Kvällen därpå fick hon frossa, feber och mycket stark smärta i foten. Hon ringde specialistmottagningen där hon opererats och berättade att fotleden var svullen och röd, hon informerades då om att ringa vårdcentral. När kvinnan försökte ta sig upp från sängen blev hon väldigt yr och foten smärtade oerhört, hon ramlade strax därpå och föll med huvudet före i ett klinkergolv. Kvinnan kördes av sin make till närakutmottagning som tillkallade ambulans och tog kvinnan till akutsjukhus. Det konstaterades där att kvinnan drabbats av blodförgiftning och hjärnskakning. Hon drabbades där av vätska i lungorna och var inlagd på sjukhuset i en vecka. Anmälaren tycker att det är viktigt att verksamheten får kännedom om händelsen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1812-07743 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Minna Rimbe	Lårskada missades En kvinna hade skadats i låret vid träning och sökte vård på en specialistklinik. Hon fick kortisonspruta men hon fick bara mer ont efteråt. Hon försökte söka specialistläkaren under sex veckor. Under tiden hade hon hunnit träffa sin husläkare som hade skickat kvinnan till magnetröntgen. Det visade sig att låret hade skada i några senor som hade behövt opereras men det hade gått för lång tid för att kunna utföra operation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1812-07876 Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Hade fraktur som borde ha opererats för 16 år sedan En kvinna har under 16 år haft problem med sin ena fot. Hon har fått olika slags behandlingar som akupunktur, sjukgymnastik och smärtstillande läkemedel. Hon har nu varit hos specialistläkare som har opererat hennes fot och informerade henne om att operationen hade behövt göras redan för 16 år sedan.
Telefon **Specialistvård** V1810-0600574 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Emma Lagerholm	Komplikationer i samband med operationer En man har genomgått två operationer av sin armbåge vid en specialistmottagning som inte har varit lyckade. Efter den andra operationen visade det sig att indikationen för ingreppet inte stämde och att det istället rörde sig om ett annat problem. Mannen lider nu av smärta och rörelsebegränsning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1810-0600970 Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på sekretesshantering av specialistläkare En kvinna beskriver att specialistläkare bröt sekretess. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Specialistvård** V1810-0602979 Vård och behandling Diagnos	Minna Rimbe	Skada missades En man skadades på arbetsplatsen och röntgen togs med magnetkamera. Han fick svar att det inte fanns någon ledbandsskada. Besvären gick inte över och lång tid senare fick han veta att det fanns ledbandsskada som behövde opereras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1810-0610357 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Brister i rehabiliteringen efter stroke En man med stroke ska nu skrivas ut från den geriatriska kliniken, han kommer att bo i korttidsboende under flera veckor. Det innebär att han inte kommer att få rehabilitering från arbetsterapeut och sjukgymnast under de veckor han väntar på att få komma hem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad ber anmälaren att få tillfälle att diskutera vårdplanen innan hemgång.
Telefon **Specialistvård** V1810-0611434 Vård och behandling Resultat Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Resultat efter operation En man fick komplikationer efter en ryggoperation vid en specialistklinik. Enligt sonen fick fadern njurproblem på grund av de läkemedel som gavs. Överkänslighet fanns dokumenterad sedan tidigare i journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1810-0611772 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Sari Kokkonen Nassef	Felaktigt utförd operation En kvinna opererades i foten för några år sedan. I alla år hade hon konstanta problem med smärta under foten som åtgärdades med injektioner och smärtstillande läkemedel. Till slut sökte hon en annan specialistläkare som började utreda foten. Bland annat hade den läkare som utförde operationen tagit bort för mycket av ett ben så att kvinnan belastat foten felaktigt och nu behöver opereras igen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** V1810-0613049	Mats Haapanen	Försämrad efter utförd operation Anmälaren genomgick operation vid specialistmottagning. Enligt anmälaren utfördes operationen på fel sätt och nu lider anmälaren av komplikationer.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0617249	Mats Haapanen	Brister i information Anmälare medicinerades med ett specifikt läkemedel. Detta läkemedel var på väg ut från marknaden, men detta verkade läkaren inte känna till, läkaren upprättade recept på detta läkemedel och gav ingen information om att det var mycket svårt att få tag på då det inte fanns tillgängligt i samma utsträckning som tidigare. När apoteket gett anmälaren denna information kontaktade anmälaren specialistmottagningen som uppgav att den inbokade anmälaren på läkartid följande dag. När anmälaren nästa dag anlände till mottagningen nåddes han av informationen att han var inbokad vid annan mottagning långt därifrån. Anmälaren kunde därmed inte få recept på annat läkemedel och dessutom avkrävdes han patientavgift för uteblivet besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Specialistvård** V1810-0617579	Minna Rimbe	Dålig tillgänglighet En man ville framföra sitt klagomål till chef och fick svar att chefen inte tar emot klagomål. Det går inte heller kontakta mottagningen utan att ange sitt födelsenummer.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0617757	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter bukoperation En kvinna genomgick en operation i specialistvården, livmodern opererades bort. Hon fick stora besvär efter operationen, men när hon kontaktade läkaren fick hon lugnande besked. En annan läkare hon senare kontaktade misstänkte bråck, men detta avfärdades också. När kvinnan fick kontakt med den opererade kirurgen hade han sänt flera remisser för kirurgiska ingrepp hos andra vårdgivare, remisserna sänds via vanlig post och det tar mycket lång tid innan remisserna kommer fram. Några remisser sändes tillbaks då det saknades kompletterande undersökningar eller begränsad möjlighet för vårdgivaren att utföra den önskade operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Resultat		

Telefon **Specialistvård** V1810-0618357 Vård och behandling	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter fotskada En man skadade foten och efter några veckor behandlades han med kortisoninjektion hos husläkaren vilket förvärrade situationen, ett ledband blev skadat. Nu har han svårt att gå och har gått upp i vikt. En ortoped har satt upp honom på väntelista för en operation, men den är längre än 1 år och mannen har frågor om vårdgaranti. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till vårdgarantikansliet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0619954 Vård och behandling Resultat	Moses Hadi	Hårdhänt behandlare En kvinna framför att en sjukgymnast vid en specialistmottagning har varit mycket hårdhänt och tryckt på så mycket så att hon fick mycket smärtor i bröst och rygg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1810-0625150 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Anna Arengård	Felaktig bedömning En man med starr fick erbjudande från ögonklinik, att själv betala för att sätta in speciallinser, i samband med gråstarrsoperationen. Detta skulle kosta honom 50.000 kr. Mannen kontaktade en annan klinik, som efter undersökningar, avrådde honom från operation, då han inte hade förutsättningar för ett lyckat resultat. Mannen påpekar, att om hade han gått med på en operation, hade inte bara synen troligtvis blivit sämre och utan han hade lagt ut mycket pengar i onödan. Mannen vill ha en förklaring från vårdgivaren varför de inte gjorde tillräckliga undersökningar för att konstatera att operationen inte var görlig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0626457 Vård och behandling Resultat	Christina Hegefjärd	Hårdhänt behandlad hos fysioterapeut En kvinna med diagnostiserat diskbråck i ländryggen rekommenderades fysioterapi av sin husläkare. Hos fysioterapeuten i specialistvården blev kvinnan försämrad efter undersökningen som bestod av hårdhänt undersökning av bröstryggen. Hon ifrågasätter varför fysioterapeuten inte nöjde sig med att behandla hennes ländrygg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1810-0627774 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Emma Lagerholm	Komplikationer efter operation En anmälare som genomgick en operation vid en specialistmottagning har fått komplikationer efteråt. De ska ha sagt att de eventuellt har råkat klippa av en nerv men att det förmodligen kommer återställa sig inom kort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1810-0627974 Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Emma Lagerholm	Brister i vårdgarantin En man som lider av sömnapné (upprepande andningsuppehåll under sömnen) har remitterats till olika specialistmottagningar av sin husläkare men ingen kan ta emot remissen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått telefonnumret till Vårdgarantikansliet, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Specialistvård** V1810-0628557 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Fysioterapeut vill avsluta efter åtta behandlingar En kvinna med ont i ryggen remitterades från husläkaren till fysioterapeut och hon har hittills fått åtta behandlingar. Fysioterapeuten vill nu avsluta behandlingen, men eftersom kvinnan inte blivit bättre ifrågasätter hon det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att hon bör ta en diskussion kring uppnådda mål med fysioterapeuten, någon regel om maximalt åtta besök finns inte.
Telefon **Specialistvård** V1810-0634179 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Problem efter spiralinsättning En kvinna fick insatt en hormonspiral på en specialistmottagning och hon har haft besvär sedan den sattes in. Hon känner smärta och obehag av spiralen och det har gått ca 2 månader sedan spiralen sattes in. Hon kontaktade kliniken som satt in spiralen och hon kunde inte få hjälp pga. att hon har flyttat utomlands och inte hunnit få någon EU-kort ännu. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0634569 Vård och behandling Resultat	Tua Myhrman	Misslyckad operation En kvinna opererades vid en specialistmottagning på grund av besvär med en hand. Några månader senare kom hennes besvär tillbaka och kvinnan menar att operationen inte lyckats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1810-0634849 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Synpunkt på journal Anmälaren har synpunkter på patientjournalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Specialistvård** V1810-0635350 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Vårdgarantin hålls ej En kvinna fick en remiss till en specialist inom ortopedi för att få en knöl granskad och bortopererad. Specialisten bedömde att det krävdes kirurgi. På grund av många omständigheter, att läkaren är sjuk, att operation blivit inställd, att personal på kliniken inte gått att få ta på bland annat, har tiden gått. Kvinnan har inte fått vård inom vårdgarantin. Knölen har ökat i omfång. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdgarantikansliet och husläkaren.
Telefon **Specialistvård** V1810-0636054 Moses Hadi Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Hjälpmedel En kvinna framför att hennes dotter inte har fått ett hjälpmedel i form av ett larm trots att en barnklinik ansett att dottern hade behov av detta. Kliniken har nekat detta med motiveringen att folk tidigare inte lämnat tillbaka hjälpmedlet när de har varit klara med det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Hjälpmedelcentret.
Telefon **Specialistvård** V1810-0637050 Anna Arengård Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)	Bristande handhygien vid kirurgi En kvinnan har varit till en kirurgmottagning vid två tillfällen och utfört ett ingrepp. Läkaren bar handskar, men inte sjuksköterskan som assisterade vid operationen. Kvinnan såg inte om sjuksköterskan tvättade och spritade sina händer. Men hon hade uppskattat handskar med tanke på att det arbetade med ett öppet sår. Såret har inte läkt som det var tänkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren till vårdcentralen för ev. en ny remiss till annan kirurg för uppföljning, då anmälaren inte vill återgå till opererande kirurg.
Telefon **Specialistvård** V1810-0644654 Moses Hadi Kommunikation Ej lyssnad till	Ej lyssnat till En kvinna framför att en gynekolog vid en specialistmottagning inte lyssnade och inte gav fullständig information till henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1810-0644874	Emma Lagerholm	Biverkningar och bristande information En anmälare som blev remitterad till en specialistmottagning fick ett läkemedel utskrivet som hen försämrades av. Läkaren ska inte ha tagit blodprover innan och när det gjordes upptäcktes det att anmälaren fått dåliga levervärden. Anmälaren fick ingen information om läkemedlet, och läkaren ska ha sagt att det inte fanns några biverkningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Specialistvård** V1810-0645579	Minna Rimbe	Felaktig kallelse och faktura En man hade fått kallelse och faktura hemsänd från specialistvårds kliniken när han hade varit på en lång semester. Han hade inte några besvär mer öron-näs och hans och hade inte heller någonsin träffat läkaren som skulle ha skickat remissen till specialistkliniken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ska i första hand få kontakt med kliniken. Får telefonnummer till patientavgiftsenheten.
Ekonomi Patientavgifter		
Telefon **Specialistvård** V1810-0646749	Mats Haapanen	Svårt att boka tid Anmälaren var av primärvården remitterad till specialistvård för att genomgå kirurgisk behandling, men det har varit svårt att hitta en tid för behandling som passar inom rimlig väntetid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		
Telefon **Specialistvård** V1810-0647050	Anna Arengård	Hjälp för onormala svettningar En kvinna som lider av onormala svettningar har varit till en klinik som gett henne tabletter som behandling. Dessa har endast gett henne biverkningar. Kvinnan har föreslagits behandling med injektioner av nervgift, men detta kan inte kliniken erbjuda henne. Kvinnan undrar hur hon ska gå tillväga. Åtgärd: Hänvisar kvinnan till vårdcentralen för remiss till hudläkare och neurologläkare för utredning och behandling enligt information på 1177.
Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut		

Telefon **Specialistvård** V1810-0647479 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Tid ändares till en manlig gynekolog En kvinna hade bokat tid till en kvinnlig gynekolog. När hon kom till mottagningen visade det sig att gynekologen var en man vilket kvinnan inte kunde acceptera. Hon avbokade tiden men måste betala avbokningsavgiften. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0647670 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Övriga juridiska frågor	Synpunkt på att mottagning informerat om förbud att spela in samtalet vid läkarbesök En anmälare har synpunkter på att hon fått information från mottagningen att det inte är tillåtet att spela in samtalet i samband med läkarbesök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information enligt förvaltningsjuristen tidigare lämnad information: "JO-beslut innebär att det inte är tillåtet för sjukvården att uppställa ett förbud mot inspelning av läkarsamtal. Det är enligt brottsbalken 4:9a inte fråga om ”olovlig avlyssning” om man själv deltar i det samtal som man spelar in och det är alltså inte fråga om något brottsligt förfarande. Däremot, som JO påtalar, kan det när det gäller samtal som en patient har med en läkare vara motiverat att förbjuda en enskild från att spela in ett samtal. Det gäller till exempel om sekretesskänsliga uppgifter som avser någon annan ska diskuteras vid samtalet eller om det finns anledning att misstänka att inspelningen är tänkt att användas på ett provokativt eller förlöjligande sätt."
Telefon **Specialistvård** V1810-0650134 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Oskicklig läkare En man fick remiss från en vårdcentral till en kirurgisk specialistmottagning. Läkaren var mycket oskicklig i sin hantering och mannen har ett fult ärr i huvudet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0650779 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Osmidig undersökning av ett litet barn Ett litet barn blev undersökt av en barnläkare på en specialistklinik. Barnet var rädd, orolig och ville inte samverka vid undersökningen. Föräldrarna upplevde läkarens bemötande arrogant och undersökningen hade varit osmidig och läkaren tog inte hänsyn till föräldrarna eller till barnets rädsla. Mamman beskriver händelsen så att läkare knuffade bort hennes hand några gånger när hon försökte hjälpa till och läkaren tog tag i barnet och försökte vända barnet med tvång utan att säga till föräldrarna att göra detta istället. Båda föräldrarna reagerade på detta bemötande och har inte varit med om liknande händelse förut trots flertal undersökningar under åren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1810-0652074 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Förlossning och eftervård	Skakades i samband med förlossning En kvinna genomgick en förlossning i somras. Efter förlossningen blev hon ombedd att krysta samtidigt som en barnmorska försökte dra ut moderkakan. Navelsträngen gick då av och operation behövde genomföras. Kvinnan fick vänta i över en timme på denna och under tiden ska en annan barnmorska ha bett henne krysta. Hon började då blöda ymnigt och kördes akut till operation. Kvinnan förlorade tre och en halv liter blod och mår mycket dåligt över det inträffade. I hennes journal står det otillräckliga och felaktiga uppgifter över vårdförloppet. Kvinnan har inte blivit erbjuden ett samtal efter det som skedde i samband med hennes förlossning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1810-0652850 Anna Arengård Ekonomi Patientavgifter	24-timmarsregeln En kvinna hade tid hos sjukgymnast men fick en infektion och ville avboka besöket. Då hon inte gjorde detta 24 timmar innan besöket har hon nu fått en faktura på 200 kronor. Kvinnan anser det felaktigt att hon inte kan avboka tider med kort varsel när feber uppstår. Skulle hon gå dit istället skulle hon smitta ner andra och hon påtalar att det inte är bra att träna med feber i kroppen. Kvinnan har inte råd att betala. Detta gör att hon inte våga boka in fler tider med rädsla för att hon tvingas avboka besök, men ändå få betala. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Redogör för gällande regelverk.
Telefon **Specialistvård** V1810-0653169 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande	Kränkande och illa behandlad En person upplevde sig kränkande och illa behandlad under en lång rad år i vården i samband med könsidentitetsutredning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0653449 Mats Haapanen Vård och behandling Resultat	Värk efter undersökning Anmälaren berättade att han lider av värk efter undersökning i underlivet. Han har åter kontaktat vårdgivaren men är inte välkommen tillbaka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1810-0654070 Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Catarina Cassel Rydholm	Otrevligt bemötande av barn och anhörig Ett barn gick på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning för behandling av neuropsykiatrisk diagnos. Anhöriga ville byta mottagning men fick ett otrevligt bemötande och brister i information. De nekades byte av mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0654734 Ekonomi Patientavgifter	Siv Aronsson	Får inte begära faktura på besöksavgift En kvinna hade en bokad tid till en läkare på en specialistmottagning och ville ha en faktura på besöksavgiften men undersköterskan i receptionen nekade henne besök till läkaren om hon inte betalade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Handläggare kontaktar verksamhetschef som uppger att han fått tillåtelse av landstinget att neka faktura för bokade patienter eftersom en del satt det i system men vårdgivaren får inte neka patienter om de söker akut.
Telefon **Specialistvård** V1810-0660469 Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Tua Myhrman	Felaktigheter i journal En kvinna som var inlagd vid en vårdinrättning efter att ha drabbats av stroke har efteråt upptäckt flera felaktigheter i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0662072 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Sari Kokkonen Nassef	Fråga om åderbråcksinformation En man hade frågor gällande åderbråcksoperation. Mannens åderbråck i underbenen hade tidigare bedömts av specialistläkare som menade att mannen inte kunde erhålla åderbråcksoperation betald med allmänna medel utan skulle få bekosta operationen själv. Mannen ville veta om det var rätt bedömning från läkarens sida. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag samt sedvanlig information gällande åderbråcksoperationer att det är läkaren som gör en medicinsk bedömning om huruvida åderbråcksoperation motiveras medicinskt eller kosmetiskt.

Telefon **Specialistvård** V1810-0662750 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Klinik nekar till besök då avtalet upphört En man har från en dag till en annan nekats fortsatta besök på en klinik som han har tillhört under flera år. Motiveringen är att avtalet med landstinget är uppsagt och att läkaren nu söker nytt arbete. Mannen har nyligen lämnat prover på mottagningen och är därför under behandling. Han har inte blivit hänvisad till någon annan klinik och står helt plötsligt utan vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0671974 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter	Mycket dåligt bemött En mamma har synpunkter på att hon debiterades för ett uteblivet besök för sitt barn vid en specialistklinik. Då barnet blev akut sjuk sade de till henne att hon inte skulle komma. Mamman har talat med ansvarig chef för att fråga om fakturan men har då blivit otrevligt bemött och inte fått sina frågor besvarade. Den ansvariga chefen ska ha lagt på luren i örat på henne två gånger. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0672174 Emma Lagerholm Kommunikation Information	Ingen information till patient En kvinna som lider av sömnapné och har hjälpmedel för detta skulle ha blivit kallad till ett uppföljningsbesök till mottagningen där hon har gått. Då ingen kallelse kom ringde hon vårdgivaren och fick då besked om att mottagningen är nedlagd. Kvinnan hade önskat att de skulle ha informerat patienterna om detta då hon nu står utan kontakt och ingen specialistmottagning tar emot henne trots remiss från husläkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta Vårdgarantikansliet, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Specialistvård** V1810-0673854 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Telefontillgänglighet En man framför att han har kastats ur en telefonkö vid en specialistmottagning vid ett fler tal tillfällen. Enligt honom har personalen berättat detta för ansvarig chef utan att några åtgärder vidtagits. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0674313 Amy Chau Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura efter återbud som lämnades för sent En man och hans fru hade bokat tid på IVF-klinik. Men frun blev sjuk och hade diarréer den dagen och kunde inte åka till kliniken. Mannen lämnade återbud men fick information om 24-timmarsregler och att han skulle betala avgiften. Mannen ansåg att det inte var rimligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade honom att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.

Telefon **Specialistvård** V1810-0681370 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering	Diskriminerad på grund av allergi En anmälare upplever diskriminering och tråkigt bemötande gällande sin svåra allergi vid besök på mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0681469 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om avgift för cellprov En kvinna undrar hur mycket det ska kosta att ta ett gynekologiskt cellprov hos gynekolog som har avtal med landstinget. Kvinnan är 70 år och ingår således inte i den åldersgrupp som kallas för screening utan avgift. Hon har fått olika besked om detta när hon vänt sig till olika mottagningar. Hon har själv betalat 500 kronor men informerades inte om detta förrän efteråt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren kommer att återkomma till undertecknad för att få svar på frågan.
Telefon **Specialistvård** V1810-0681669 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning	Mycket snabb undersökning En man som tidigare regelbundet besökt ett akutsjukhus för undersökning av hudförändringar är numera hänvisad till en specialistmottagning istället. När mannen besökte akutsjukhuset tog varje besök cirka 45 minuter och en noggrann undersökning genomfördes. När mannen nu besökt specialistmottagningen tog besöket fem minuter och mannen tycker att undersökningen utfördes mycket snabbt och slarvigt. Mannen undrar hur mycket mottagningen fakturerar landstinget för ett sådant kort besök, själv fick han betala 300 kronor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1810-0682169 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Kommunikation Bemötande	Får ingen information om remiss En kvinna som blev remitterad till en ortopedisk specialistmottagning från sin vårdcentral skulle bli vidareremitterad därifrån också inför beslut om operation. Månaderna har dock gått och när kvinnans närstående nu undrar vart denna remiss skickats får de inga svar på det. De närstående har också blivit illa bemötta när de efterfrågat informationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1811-0683970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Smärtsam behandling hos specialist En kvinna med symtom besökte en specialistläkare. Läkare utförde en smärtsam åtgärd utan information om vad hon skulle göra. Kraftig smärta överraskade kvinnan som mådde dåligt efteråt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1811-0684450 Anna Arengård Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Journal försvunnit vid byte av system En kvinna har synpunkter på att en hennes journal inte finns kvar vid en hörselmottagning. Alla anteckningar ska ha försvunnit då kliniken bytte journalsystem. Åtgärd: Förvaltningen kontaktade kvalitetsansvarig för kliniken som bekräftade att alla mätningar och anteckningar finns i deras system, trots att mottagningen bytt ägarskap och därmed system. Kvinnan har därefter varit på mottagningen och fått de audiogram och journalanteckningar hon efterfrågade och har framför till förvaltningen att hon är nöjd.
Telefon **Specialistvård** V1811-0687249 Mats Haapanen Vård och behandling Resultat	Skadad av undersökning Anmälaren blev skadad av gynekologisk undersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1811-0689057 Christina Hegefjärd Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Föll i duschen efter bassängträning En kvinna föll i duschen efter genomförd bassängträning hos fysioterapeut. Hon önskar ekonomisk ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Önskar remiss till rehabilitering
Specialistvård		En kvinna undrar varför hon inte har remitterats till rehabilitering efter en knäledsoperation.
V1811-0691074	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Remiss/vårdbegäran		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta vårdgivaren för att fråga om önskad behandling.

Telefon		Komplikationer efter ögonoperation
Specialistvård		En kvinna genomgick en ögonoperation i specialistvård. Hon blev inte bättre, är fortfarande sjukskriven. Hon har fått viss information att apparatur gick sönder under ingreppet. Hon har fått ekonomisk ersättning, men menar att det är för liten summa.
V1811-0691857	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till patientskadenämnden.
Vård och behandling		
Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel		

Telefon		Frågor om kostnader vid ögonoperation
Specialistvård		En kvinna ska genomgå en ögonoperation och undrar vad landstinget ersätter.
V1811-0697774	Emma Lagerholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Ekonomi		Åtgärd: Anmälaren har hänvisats att kontakta Individuella vårdärenden, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Telefon		Fick faktura, men hade inte fått kallelse
Specialistvård		En kvinna fick en faktura på ett läkarbesök som hon inte fått kallelse till. Vill inte betala för det.
V1811-0698613	Amy Chau	
Ekonomi		
Patientavgifter		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.

Telefon **Specialistvård** V1811-0698749	Mats Haapanen	Fick smärta av injektion Anmälaren led av värk i handleden. Hon besökte ortopedmottagning. Där blev hon injicerad med läkemedel. Strax därefter tilltog smärtan avsevärt och handleden svullnade. När hon tog upp detta med läkaren blev han arg och otrevlig.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Specialistvård** V1811-0703350	Anna Arengård	Hörselskydd En kvinna fick ett hörselskydd som inte fungerade för henne. Kliniken vill nu att hon betalar för halva summan, ca 500 kr, trots att hon inte har fått någon hjälp och ingen information om att det skulle kosta henne något.
Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: Efter ytterligare en dialog mellan kvinnan och vårdgivaren så behöver inte kvinnan betala.
Telefon **Specialistvård** V1811-0705069	Tua Myhrman	Bristande undersökning och bemötande En kvinna hänvisades från akutsjukhus till en specialistmottagning på grund av akuta problem i underlivet. Undersökningen som gjordes av en läkare upplevdes hårdhänt och slarvig och bemötandet som nonchalant och ointresserat. Läkaren skrev lättvindigt ut olika läkemedel utan att ha undersökt kvinnan ordentligt. När hon lämnade mottagningen hade hon fortfarande lika ont och menade att hon behövde uppsöka en akutmottagning.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1811-0706574	Emma Lagerholm	Nekades remiss En kvinna som har varit hos en öron-näsa-halsspecialist önskar bli remitterad till en annan vårdgivare då hon inte kände sig trygg med att göra en operation där. Läkaren vill inte remittera henne till en annan vårdgivare, vilket kvinnan ställer sig frågande till.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1811-0709269	Tua Myhrman	Otrevligt bemötande vid undersökning En äldre man undersöktes vid en urologisk specialistmottagning. Mannens närstående som var med vid besöket reagerade på läkarens otrevliga bemötande och kommentarer. Läkaren hade ingen förståelse för att undersökningen var smärtsam för den gamle mannen och uttalade sig märkligt kring detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Telefon **Specialistvård** V1811-0709870	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande och tillgänglighet på barnläkarmottagning Ett barn med symtom vars förälder ringde till barnläkarmottagning där en sjuksköterska gav ett dåligt bemötande och var ironisk utan empati mot orolig förälder. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		
Telefon **Specialistvård** V1811-0712072	Sari Kokkonen Nassef	Läkare vill inte fortsätta behandla patient eller lämna ut hens provsvar En kvinna hade gått hos en läkare i flera år för sina besvär. Helt plötsligt ville inte läkaren fortsätta ha kvinnan som patient och förklarade att hon måste söka en annan läkare. Kvinnan skrev då en egenremiss till en klinik på ett akutsjukhus som svarade att de behövde fler provsvar innan de skulle kunna svara på om kvinnan kunde skrivas in hos dem. Dessa prover var redan gjorda hos den första läkaren och när kvinnan bad läkaren om provsvaren, svarade kvinnans sjuksköterska att läkaren inte tänkte lämna ut dem till henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar		
Telefon **Specialistvård** V1811-0713870	Catarina Cassel Rydholm	Otrevligt bemötande av läkare En kvinna fick ett otrevligt bemötande av en specialistläkare. Kvinna har även synpunkter på en faktura då hon har frikort och var sen till läkarbesöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om regler kring uteblivet besök och försenad ankomst till bokat läkarbesök.
Kommunikation Bemötande		

Telefon **Specialistvård** V1811-0719674 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Infektion i samband med knäoperation En man som har genomgått en knäoperation har drabbats av en infektion och andra komplikationer. Han har därefter varit i behov av flera omoperationer. Mannen anser att det står felaktiga uppgifter i journalen kring det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har redan kännedom om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1811-0722349 Mats Haapanen Kommunikation Övergrepp	Otillbörlig undersökning Anmälaren följde med sin dotter till specialistmottagning och upplevde att dottern blev utsatt för övergrepp då läkaren oförhappandes undersökte dotterns bröst. Dottern hade bokat in sig för läkarbesök på grund av smärtor i magen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1811-0722934 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Inställda besök En anhörig till äldre kvinna har synpunkter på att dennas tid till fysioterapeut blivit inställd flera gånger med mycket kort varsel. Anhörig anser att chef måste ha rutiner för hur vårdgivaren så snart som möjligt meddelar patienterna så de slipper ta sig till mottagningen för att få beskedet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontaktuppgifter till verksamhetschef lämnas.
Telefon **Specialistvård** V1811-0724682 Maja Wessel Vård och behandling Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård	Hjälp att anmäla förlossningsskada Anmälaren önskarhjälp att få tag på information om vad som hänt med anmälan som upprättades av personal på avdelningen i samband med sin förlossning sommaren 2018. Hon önskade också information om vart hon ska vända sig för att gra en egen anmälan av förlossningsläkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Kontaktuppgifter till patientvägledare har förmedlats.

Telefon **Specialistvård** V1811-0726070	Catarina Cassel Rydholm	Känner ingen smak efter en operation i halsen. En ung man gjorde en halsoperation på specialistklinik efter remiss från sin vårdcentral. Han kan efter operationen inte känna smaker. Anmälaren har gjort flera återbesök till vården och remiss är skriven till annan specialist. Han efterfrågar ersättning.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1811-0726180	Daniela Carlsson	Avtal upphör vilket leder till inställd operation vid specialistmottagning En ung man fick sin operation inställd på grund av att specialistmottagningens avtal upphört. Det medför en fördröjning av vård och behandling då mannen måste göra sin operation hos en annan vårdgivare.
Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1811-0727254	Moses Hadi	Kommunikation En man framför att hans sambo har upplevt att hon ignorerades och fick dåligt bemötande av en sjukgymnast samt en läkare vid en rehabiliteringsmottagning.
		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1811-0729854	Moses Hadi	Komplikation efter operation samt felaktig journal En kvinna har synpunkter på att hennes besvär inte har försvunnit efter en operation av en läkare vid en specialistmottagning. Läkaren som inte finns kvar på mottagningen har dessutom antecknat uppgifter i journal om en operation som aldrig har utförts.
Vård och behandling Resultat Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1811-0729949	Mats Haapanen	Dåligt bemötande Anmälaren ville prata om sin övervikt med läkaren, specialistläkare. Läkaren ska då ha uttryckt att det hör till klimakteriet att man går upp i vikt. Anmälaren vill inte betala patientavgiften eftersom bemötandet var kränkande.
Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1811-0731572 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Felaktig diagnostisering och effektlös behandling En kvinna hade fått en psykiatrisk diagnos. Utefter diagnosen erbjöds hon en behandling som visade sig vara effektlös. Kvinnan anser att hon i två års tid varit utsatt och fått lida för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1811-0735750 Ekonomi Patientavgifter	Anna Arengård	24-timmarsregeln En kvinna tvingas betala avgift för uteblivet besök för att hon inte ringde återbud mer än 24 timmar innan besöket. Kvinnan skulle ha deltagit i bassängträning men blev sjuk. Kvinnan menar att hon och många andra kommer att välja att gå dit sjuka och smitta ner andra, framför att betala de gånger de inte har möjlighet att ge återbud i tid. Eller gå dit och registrera sitt besök men genast gå hem igen. Att få betala på grund av 24-timmarsregeln drabbar hårt ekonomiskt för långtidssjukskrivna som regelbundet går på sjukgymnastik och på grund av sin grundsjukdom inte vet hur de kommer att må dagen efter. Åtgärd: Informerar om 24-timmarsregeln. Hänvisar till verksamhetschefen för kliniken.
Telefon **Specialistvård** V1811-0736254 Vård och behandling Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Moses Hadi	Behandling och ekonomi En kvinna som har remitterats av en läkare vid ett sjukhus till en privat hudklinik har synpunkter på utebliven behandling samt att kliniken har tagit emot mycket pengar från landstinget utan att gett henne en adekvat behandling. Hennes hud har försämrats efter behandlingen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Specialistvård** V1811-0737450 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Anna Arengård	Felaktig bedömning av provsvar En kvinna drabbades av komplikationer då en läkare felaktigt bedömt provsvar. Kvinnan kom till akutsjukhus för operation, men har idag bestående men. Ärandet har kritiserats av Inspektionen för vård och omsorg. Vårdgivaren hade ingen försäkring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet har sänts till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för kännedom. Det är upp till vårdgivaren att ha en försäkring.

Telefon **Specialistvård** V1811-0738074 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blivit kallad till besök trots inget önskemål om detta En anmälare har fått hem en kallelse till en ögonklinik utan att hen önskar komma dit. Personen har varit på ett besök där för mer än ett halvår sedan och upplevde då läkarens bemötande som märkligt. Läkaren ska ha skrattat skadeglatt och uppträtt manipulerande. Efter undersökningen fick anmälaren övergående besvär med sina ögon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1811-0740180 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Kommunikation Ej lyssnad till Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i bemötande och tillgänglighet vid en specialistmottagning En kvinna hade haft kontakt med en läkare på en specialistmottagning på grund av magont och illamående. Kvinnan fick vänta i en vecka på att läkaren skulle ringa henne med besked om fortsatt vård. Kvinnan blev stressad och orolig av att behöva vänta så länge på läkarsamtalet. Kvinnan kände sig nonchalerad. Hon upplevde också att det var svårt att få kontakt med mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1811-0740879 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Dåligt bemötande En kvinna hade ont i ryggen. Hon behövde intyg till värnplikten för att hon hade anmält sig dit tidigare. Hennes husläkare skickade henne till en ryggspecialist. När hon hade tid hos ryggspecialisten upplevde hon att läkarens beteende var otrevligt och hon fick kommentar om att hon kanske ljög till läkaren. Hon blev inte undersökt alls och läkaren hade sagt åt henne att han inte kunde skriva något intyg åt henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1811-0741234 Siv Aronsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Faktafel i journal En man har synpunkter på att en läkare vid en specialistmottagning skrivit faktafel om honom i journal. Han har ett pågående ärende om detta på Inspektionen för vård och omsorg men de har bett honom ta in vårdgivarens åsikt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han föreslås skriva till vårdgivaren för att få en rättelse.

Telefon **Specialistvård** V1811-0743057 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Önskar namngiven kirurg till en barnoperation En liten pojke behöver en testikeloperation och hans mamma har haft kontakt med en kirurg som kan genomföra operationen, men han har inte avtal med landstinget ännu (förhandlingar pågår). Hon undrar om möjligheten att få kirurgens hjälp trots att han inte har avtal med landstinget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till enheten för individuella vårdärenden på hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Specialistvård** V1811-0744469 Tua Myhrman Ekonomi Patientavgifter	Oflexibel tolkning av 24-timmarsregeln En kvinna som deltog i gruppträning vid en rehabiliteringsmottagning tyckte att mottagningen hade en oflexibel tolkning av 24-timmarsregeln kring sent återbud. Kvinnan menar att detta innebär att hon inte kan delta i rehabiliteringen i och med att hon ofta blir sjuk och därmed behöver betala avgift för sent återbud. Hon har inte kunnat få en dialog med verksamheten om detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk.
Telefon **Specialistvård** V1811-0745450 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristande dialog och utredning av patient En kvinna kom till en mottagning för fertilitetskontroll. Kvinnan som var ensamstående ville bli gravid och undrade över förutsättningarna. Gynekologen hon träffade avrådde henne från att försöka bli gravid genom till exempel insemination och hänvisade till de stora kostnaderna. Bara blodprovstagningen skulle kosta ca 2000 kronor, sa hon. En undersökning med ultraljud gjordes dock och gynekologen var tydlig med att kvinnan inte hade några ägg eller blåsor och därmed inte skulle vara aktuell för assisterad befruktning. Kvinna uppsökte därefter en annan mottagning som kunde konstatera att alla förutsättningar finns för assisterad befruktning. Kvinnan har idag påbörjat en process att bli gravid och som dessutom är subventionerad av landstinget. Kvinnan misstänker att gynekologen var emot att ensamstående skaffar barn och av den anledningen gjorde allt för att avstyra en graviditet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1811-0749450 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Cancer	Nekad vård En kvinna som gått under flera års tid på en bröstmottagning för cancer, sökte mottagningen då hon upptäckt en ny knöl i bröstet. Sist hon besökte mottagningen var två månader tidigare. Kvinnan fick vid telefonkontakten veta att hon var utskriven och därmed inte längre patient. De kunde dock ta emot henne som privat patient för 1000 kr per besök. Kvinnan som var orolig för cancerdiagnos på nytt och själv ansåg att hon var patient på mottagningen, då hon inte fått information om något annat, blev mycket upprörd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1811-0749680 Daniela Carlsson Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Bristande uppföljning av blodprover på specialistmottagning En kvinna lämnade blodprover för flera månader sedan och har ännu inte fått svar. Kvinnan upplever att det är rörigt på specialistmottagningen och att det ständigt kommer nya läkare. Uppföljningen faller bort när det kommer nya läkare hela tiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1811-0751979 Minna Rimbe Kommunikation Bemötande	Bristfällig information från sjuksköterska En kvinna framför klagomål på en gynekologisk mottagning. Hon vill beskriva händelsen i en skrivelse. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1811-0753482 Maja Wessel Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer	Otrevligt bemötande, ovilja att lyssna samt negativa kommentarer i journal Patient med grundsjukdom lungcancer har problem med sin ortoped som han menar har ett otrevligt och aggressivt bemötande, vid upprepade fall låtit patienten vänta, inte lyssnat på vad patienten har att berätta, samt har skrivit nedlåtande kommentarer i hans journal. Läkaren har även skällt på och ifrågasatt varför anmälarens fru har varit med under deras möten. Anmälaren vill nu byta läkare och undrar hur han ska gå tillväga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontaktuppgifter till den aktuella mottagningen har förmedlats så att patienten kan kontakta verksamhetschef.
Telefon **Specialistvård** V1812-0757934 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bemötande av läkare/sekretess En kvinna ombads av en specialistläkare gå ned 15 kg på två månader för att kunna få en operation. Denna var nedlåtande, kränkande och upplevdes föraktfull mot hennes som överviktig. Läkaren talade med sjuksköterska om kvinnans BMI med så högt tonläge att andra patienter kunde höra vad som sas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Otrevligt bemötande, brister i information
Specialistvård		Anmälaren skulle genomgå koloskopiundersökning vid specialistmottagning. Eftersom hon var ångestfylld infor denna undersökning kontaktade hon mottagningen och berättade om sin vånda. När hon kom till mottagningen hade den inte förberett sig för att omhänderta hennes oro, läkaren var otrevlig och lämnade rummet efter ofullbordad undersökning. Det beslutades att mottagningen skulle remittera henne till annan specialistmottagning för undersökning. Innan hon gick hem fick hon inget besked om att hon inte skulle äta under den närmaste tiden då hon var bedövad genom injektion i halsen. Den andra specialistmottagningen som genomförde undersökningen har skickat resultatet till remitterande specialistmottagning, den som är berörd i detta ärende, men remitterande mottagning har inte kommunicerat svaret till anmälaren.
V1812-0760149	Mats Haapanen	
Kommunikation Bemötande		
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning:		
Läkemedel		

Telefon		Brister i kommunikation på vårdcentral
Specialistvård		Anmälare har sedan en månad blivit lovad två sprutor med vaccin. När han sedan ringde dit för ett par dagar sedan fick han veta att det var slut på vaccinet. Han upplever att informationen varit bristfällig från vårdcentralens sida angående detta.
V1812-0761580	Daniela Carlsson	
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Läkemedel förskrevs inte efter stöld
Specialistvård		En man som behandlades med narkotikaklassade läkemedel blev bestulen på sina mediciner. Hans läkare vägrade att förskriva dem på nytt. Mannen menar att han nu varit utan medicinerna i flera dagar och börjar må dåligt av det.
V1812-0761669	Tua Myhrman	
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning:		
Läkemedel		

Telefon **Specialistvård** V1812-07633 Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering	Daniela Carlsson	Anhöriga nekades samtal med läkare och blev dåligt bemötta på sjukhem Anhöriga upplevde att de blev diskriminerade i samband med att de önskade ett utskrivningsamtal med läkare på sjukhem. De fick ingen information om vilka läkemedel patienten skulle ta eller vad de skulle tänka på gällande den postoperativa vården i hemmet. Anhöriga fick besked att de kunde tala med sjuksköterskan men hon/han kunde inte svara på deras frågor. De fick heller inte namnet på läkaren som var ansvarig för patienten. Anmälaren berättar att de upplevde att anledningen till det bristande bemötandet och informationen berodde på deras utseende och kultur/religion. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1812-07652 Vård och behandling Resultat	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter ögonoperation En kvinna har genomgått tre ögonoperation i specialistvård, orsaken var starr. Men efter det har hon grumlig syn och rinnande ögon, ögonläkaren menade att allt gått bra. Kvinnan har inte fått sina frågor besvarade och inga förklaringar till problemen hon har. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1812-07669 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Daniela Carlsson	Oklarheter kring diagnos och behandling på rehabiliteringsklinik En kvinna har haft ont i ett knä sedan i somras. Hon fick ett besök på en rehabiliteringsklinik och fick en diagnos som hon upplevde inte var korrekt. Kvinnan upplevde att hon inte fick den hjälp hon behövde då det rådde tveksamheter kring hennes diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1812-07687 Kommunikation Information	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna utlovades att bli opererad av en viss läkare vid en specialistmottagning. Till operationen kom en annan läkare för att operera henne. Kvinnan protesterade mot detta och krävde att önskad läkare opererar. Hon har tappat förtroendet för mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1812-07693	Catarina Cassel Rydholm	Får inte efterfrågat intyg En kvinna som gjort en ortopedisk operation där hon inte kan gå på flera veckor har efterfrågat intyg att ge till sitt gym. Hon har inte fått detta.
Administrativ hantering Brister i hantering av intyg		Information om intyg och att vården i mån av tid och till kostnad kan skriva intyg gällande privata ändamål. Skillnad är sjukintyg till försäkringskassan för personer som arbetar. Hänvisning till 1177 vårdguiden där information om intyg finns.
Telefon **Specialistvård** V1812-07723	Anna Arengård	Missnöjd med kirurgiskt ingrepp En kvinna som opererades för 1½ år sedan är inte nöjd med resultatet. Läkaren som utförde ingreppet arbetade snabbt och det upplevdes från början som slarvigt. Kvinnan var sedan åter för att ta stygnen. När hon kom hem uppmärksammade hon att alla stygn inte var borttagna. Ärret är läkt med en grop som kvinnan anser borde ha kunnat gjorts annorlunda. Då gropen sitter på näsan är den påtaglig. Läkaren har slutat vid mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hänvisar kvinnan att efterfråga remiss till en annan plastikkirurg för en bedömning om komplikationerna går att göra mindre synliga.
Vård och behandling Resultat		
Telefon **Specialistvård** V1812-07725	Christina Hegefjärd	Nonchalant bemötande från läkare på rehabiliteringsklinik En kvinna har genomgått en omfattande operation i huvudet och vistades på rehabilitering. Vid ett tillfälle blev hon nonchalant bemött av läkaren som inför andra på avdelningen ifrågasatte anmälarens funktion.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1812-07733	Catarina Cassel Rydholm	Ingen information ges i växeln om möjlighet att framföra klagomål på vården En kvinna som varit på undersökning på sjukhuset ville framföra synpunkter på bemötandet. Hon ringer till växeln för att få kontakt med ansvarig för att föra fram klagomålet. Enligt växeln finns ingen möjlighet att komma i kontakt med ansvarig eller att få bli kontaktad. Ingen vidare hänvisning ges.
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1812-07772 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Delaktig	Glömde inbokad tid till smärtmottagning En kvinna har väntat länge på att komma till smärtläkare i specialistvård, men när hon kom till mottagningen visade det sig att hon missat tiden som var två dagar tidigare. Hon är ledsen och har försökt komma i kontakt med ansvarig läkare, men inte lyckats. Läkaren har låtit hälsa att hon inte är välkommen alls till mottagningen, han avser att sända tillbaks remiss till remittent. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1812-07805 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Får ingen behandling En kvinna har uppsökt flera specialister som uppger att hon inte har några problem som kräver behandling. Smärtorna är så intensiva att hon inte kan gå. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon föreslås kontakta vårdguiden 1177 då hon önskar råd om vård.
Telefon **Specialistvård** V1812-07812 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Felaktig diagnos trots flera besök hos specialister En kvinna sökte för gynekologiska besvär i specialistvården, fick en ovanlig och konstig diagnos och behandling utifrån det. Men hon kände sig inte bekväm med det utan sökte vidare och kom till annan gynekolog som gjorde en annan bedömning och gav korrekt behandling. Anmälaren ifrågasätter gynekologens hantering av hennes besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1812-07815 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Mycket dåligt omhändertagande En kvinna blev remitterad till en specialistmottagning där hon fick träffa en läkare som ska ha bemött henne mycket dåligt. Läkaren ska ha varit oförskämd och förlöjligat anledningen till varför hon var där. Denna ska också ha ställt konstiga frågor som inte gick att besvara, haft en otrevlig och besvärande ton samt skrikit på henne. Kvinnan har även synpunkter på den undersökning som utfördes och att blodtrycket låg mycket högt då hon var uppstressad av läkarens beteende och inte fick vila innan detta togs. Hon var mycket skärrad efter besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Specialistvård** V1812-07857 Kommunikation Bemötande	Minna Rimbe	Dåligt bemötande En man hade blivit sjuk under natten och han ringde till specialistmottagningen för att avboka tiden till en hudspecialist. Det som han upplevde speciellt otrevligt var att sjuksköterskan bemötande och att hon inte trodde på honom, hon skrattade åt honom och sa att han inte var sjuk utan hade försovit sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1812-07894 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Felaktig hänvisning till en annan klinik En kvinna skulle genomgå en ortopedisk operation på en specialistklinik. Hon väntade på tid på kliniken som hade fått remissen. Hon fick brev där hon hänvisades till två andra kliniker men dessa kliniken genomför inte den här typen av operationer alls. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1812-07895 Vård och behandling Diagnos	Emma Lagerholm	Klagomål på privatläkare En anmälare har synpunkter på en privat praktiserande läkare som har avtal med landstinget gällande hur denne har bedömt patienter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Specialistvård** V1812-07918 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård och behandling hos specialistläkare En kvinna med smärta i höft sökte specialistläkare. Läkaren gjorde ingen undersökning och ingen remiss skrevs till röntgen. Han ville bara ge behandling med cortisonspruta.

Telefon **Specialistvård** V1812-07923 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Nekad hjälp med tinnitus En man som tidigare haft hörapparater med ett program installerat för tinnitus hade åter igen kontakt md kliniken. De meddelade då att de inte har ansvar för tinnitusbehandling varför programmet plockats bort från hörapparaterna. Mannen står nu utan hörapparater, hjälp för sin tinnitus och ingen hänvisning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen kontaktade kliniken som därefter tog kontakt med anmälaren och kallade honom åter för att programmera ett nytt tinnitusprogram. Anmälaren är nöjd.
Telefon **Specialistvård** V1812-07943 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Resultat	Drabbades av blodförgiftning efter undersökning av urinblåsa med slang och kamera En man hade problem med urinläckage. Han besökte en läkare för sina besvär och önskade undervisning i knipövningar. Istället genomgick han en undersökning av urinblåsan med slang och kamera samt ordinerades ett läkemedel. Mannen drabbades sedan av blodförgiftning. Han var inlagd på sjukhus och fick antibiotika administrerat i blodbanan mot blodförgiftningen. I samband med sjukhusvistelsen sattes en urinkateter på mannen som han inte lyckats bli av med på flera veckor. Först om några veckor kommer mannen att få tid hos sjuksköterska för att lära sig att sätta kateter på sig själv. Mannen anser att det lilla besväret han hade från början med urinläckage på nätterna nu har drabbat honom enormt mycket och menar att det måste varit undersökningen av urinblåsan med slang och kamera som varit orsaken till den förvärrade problematiken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1812-07990 Minna Rimbe Kommunikation Information	Ange rubrik En kvinna hade ont i ena brösten och hon sökte vård på en specialistmottagning. Kvinnan upplevde läkarens bemötande otrevlig och nonchalant. Hon skulle inte få sina provsvar på en gång utan fick vänta eftersom det inte fanns någon annan kollega som kunde hjälpa till vid läkarens frånvaro. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1812-08005 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Remittering avvisades efter medicinskt beslut En kvinna kontaktade sin husläkare med besvär från underlivet och en ultraljudsundersökning genomfördes. Resultatet visade en cysta och kvinnan remitterades till specialist. Remissvar kom till husläkaren med bedömning att kvinnan inte behövde någon undersökning, cystan var ofarlig och inget ingrepp och ingen behandling krävdes. Men kvinnan är fortsatt orolig och skulle gärna vilja diskutera med specialisten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad ber kvinnan att i första hand diskutera med sin husläkare som remitterat.

Telefon **Specialistvård** V1812-08039 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning	Smärtsam och hårdhänt undersökning En kvinna som brutit bäckenet genomgick en hårdhänt och smärtsam undersökning vid en specialistmottagning. Kvinnans sambo fick avbryta undersökningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1812-08053 Tua Myhrman Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter läkarbesök för enkel åtgärd En person besökte en specialistmottagning på grund av en hudåkomma. Vid det första besöket träffade anmälaren specialistläkare som utförde en åtgärd och anmälaren betalade därmed 350 kronor i patientavgift. När stygnen skulle tas bort en tid senare fick anmälaren åter träffa en specialistläkare och debiterades för detta korta, snabba besök också 350 kronor. Anmälaren menar att det inte är rimligt att en specialistutbildad läkare ska utföra denna enkla åtgärd och patienten debiteras för det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Specialistvård** V1810-0606357 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Ärendet delat, 5 nya	Svårigheter att få information om loggning En kvinna har vänt sig till vården för att få information om orsaken till att vårdpersonal läst journal hos annan vårdgivare. Men det har dröjt så länge, hon ifrågasätter den hanteringen. Åtgärd: Verksamhetschefen har gjort en genomgång av de logglistor som anmälaren önskat information om, men då de olika mottagningarna samarbetar i personalfrågor kan personal vid sjukdom byta mottagning och arbeta på annan mottagning än den ordinarie. Detta är helt normalt, men kan naturligtvis spåras i logglistorna. Anmälaren är besviken då hon önskade få mer specifik information, men hon väljer att avsluta ärendet.
Skrivelse **Specialistvård** V1810-0612257 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Information om vem som hanterat journal En kvinna har fått information om att vårdpersonal från en mottagning i specialistvården hanterat journaluppgifter i hennes journal hos annan vårdgivare. Hon ifrågasätter det och vill ha information om anledningen till det. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef bifogades omfattande logglistor, men då personal kan rotera mellan organisationens samtliga mottagningar kan det vara svårt att se om någon obehörigt varit inne i journal. Anmälaren är besviken då hon förväntade sig mer specifik information, men hon önskar att ärendet avslutas.

Skrivelse		Önskar information om loggar
Specialistvård		En kvinna har via loggar fått information om att personal från hjärtmottagning öppnar journal förd vid handkirurgmottagning och önskar få information om vem som gjort det och varför.
V1810-0612357	Christina Hegefjärd	
Patientjournal och sekretess		
Dokumentation i journal		Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen gavs en förklaring till svårigheterna att få tillräckligt fördjupad information. Personal från olika mottagningar kan tillfälligtvis byta mottagning t ex vid sjukdom och det kan naturligtvis spåras i logglistorna, men är inte någon konstigt och ovanligt. Anmälaren hade förväntat sig mer detaljerad information och är besviken, men önskar att ärendet avslutas.

Skrivelse		Önskar information om loggning
Specialistvård		En kvinna har fått information om att vårdpersonal på en mottagning i specialistvården öppnat hennes journal på annan mottagning. Hon vill veta vem som gjort det och varför.
V1810-0612557	Christina Hegefjärd	
Patientjournal och sekretess		
Dokumentation i journal		Åtgärd: Omfattande logglistor har sänts till anmälaren, svårigheter har varit att personal från samtliga mottagningar kan stötta annan mottagning vid sjukdom och detta kan naturligtvis spåras i loggarna. Anmälaren är inte nöjd med listorna då hon önskat mer specifik information, men ärendet avslutas.

Skrivelse		Information om vem som öppnat journal
Specialistvård		En kvinna har tagit ut logguppgifter från journal i specialistvården. Där har hon sett att vårdpersonal på annan mottagning öppnat journalen och hon vill veta vilka personerna är och varför de öppnat journal.
V1810-0612657	Christina Hegefjärd	
Patientjournal och sekretess		
Dokumentation i journal		Åtgärd: Omfattande logglistor har sänts till anmälaren, men då personal från olika mottagningar kan byta tillfälligt t ex vid sjukdom kan det naturligtvis spåras i logglistorna, men det är inget anmärkningsvärt. Anmälaren är besviken över att listorna inte är mer detaljerade, men hon önskar att ärendet avslutas.

Skrivelse		Fel behandlad av specialistläkare
Specialistvård		En kvinna som har tagit prover flera gånger på en mottagning upplevde smärta och obehag vid utförandet. Vid ett tillfälle då bedövning lades uteblev effekten av smärtlindring. Kvinna beskriver ett hårdhänt och okänsligt bemötande. Vid provtagning på sjukhuset gjordes detta utan smärta.
V1810-0641770	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		

Skrivelse

Specialistvård

V1810-0658972 Sari Kokkonen Nassef

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/hus läkarjour

Bristande utredning efter ansiktsskada

En flicka föll och skadade ansiktet efter att hon hade blivit knuffad i skolan. Flickan fördes först till barnakutmottagning som bedömde skadorna som ytliga. Därefter fick hon större svullnad och andningsbesvär och hon togs till en specialistmottagning. Där ville man inte utreda vidare med röntgen utan flickan fick nässpray för att hjälpa till med andningen. När familjen reste på semester utomlands genomgick hon en röntgenundersökning och man fann en skada på näsbenet som orsak till andningsbesvären. Föräldrarna anser att flickan fått lida i onödan på grund av att man inte röntgade hennes näsa direkt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Specialistvård

V1810-0675349 Mats Haapanen

Vård och behandling

Behandling

Bevakning:

Cancer

Felaktig behandling efter hjärntumör

En kvinna som har genomgått en operation av en hjärntumör har fått helt felaktiga instruktioner i sin rehabiliteringen, under ett och ett halvt år, vid en specialistklinik.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Specialistvård

V1811-0699372 Sari Kokkonen Nassef

Kommunikation

Bemötande

Bevakning:

Ärendet delat, 1 nytt

Yttrande i tid P2 2018

Yttrande i tid 2018

Sjuksköterska var sarkastisk och gjorde narr av kvinnas ögonsmärta

En kvinna hade genomgått en ögonoperation i utlandet. De ögondroppar hon erhållit från operationen hade förkommit. När hon sökte vård på en specialistmottagning för att få recept för nya ögondroppar var det två sjuksköterskor som brast i bemötandet av kvinnan. Sjuksköterskorna vägrade att ta emot kvinnan eftersom hon hade fått vård utanför Sverige. De sa att hon kunde åka tillbaka till kliniken i utlandet som opererat henne för att hämta ögondropparna. Kvinnan svarade att det var omöjligt att åka tillbaka för att få nya ögondroppar eftersom hon hade sveda och värk i ögonen och behövde omedelbar hjälp. Den ena sjuksköterskan sa nej till ett läkarbesök och vände sig till den andra sjuksköterskan och med sarkastisk ton som om hon skulle gråta, härmade denna sjuksköterska kvinnans sätt att säga att hon hade ont i ögonen. Kvinnan förvånades över sjuksköterskans oprofessionella sätt att bete sig. Även om specialistmottagningen inte ville ta emot henne behövde sjuksköterskorna ju inte göra narr av hennes ögonsmärta, menade kvinnan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Vård, behandling och bemötande av specialistläkare
Specialistvård		En kvinna var hos specialistläkare men upplevde undersökningen smärtsam och slarvig. Hon upplevde ett otrevligt bemötande och kände sig kränkt av läkarens uttalande. En åtgärd gjordes som gav konsekvenser.
V1811-0700270	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Resultat		
Kommunikation		
Bemötande		

Skrivelse		Lång väntetid till operation av höftled
Specialistvård		En man remitterades från husläkare till ortoped i specialistvård för att genomgå en operation av höftleden. Han har nu väntat fyra månader och tycker att det tagit alltför lång tid att vänta eftersom han har så kraftig smärta.
V1811-0709057	Christina Hegefjärd	
Organisation och tillgänglighet		
Lång väntan på besökstid		Åtgärd: I yttrande från överläkare gavs en förklaring till att anmälaren fått vänta så länge, remittering skedde initialt till annan vårdgivare. Anmälaren har själv vid tre tillfällen bokat om besökstillfällen vilket ytterligare förlängde väntan. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Vård och behandling		
Behandling		
Bevakning:		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		

Skrivelse		Måste betala operation av åderbråck själv
Specialistvård		En kvinna har ett tungt arbete och har drabbats av åderbråck. Trots att hon beviljats kompressionsstrumpor från landstinget eftersom hon tillhör en riskgrupp med tungt arbete, måste hon betala en åderbråcksoperation själv.
V1811-0718372	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan återkom till förvaltningen efter någon vecka och meddelade att efter samtal med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen fick hon klargjort att då hon varken hade blödande åderbråck eller eksem skulle hennes åderbråcksoperation inte finansieras av landstinget. Således skulle kvinnan betala hela operationen själv. Ärendet avslutas på förvaltningen utan vidare handläggning.

Skrivelse **Specialistvård** V1811-0721469 Tua Myhrman Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan Omvårdnad Kost,nutrition Omvårdnad Personlig omvårdnad Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Ärendet delat, 1 nytt	Ingen vårdplan eller kompetens vid rehabilitering En kvinna som opererats vid ett akutsjukhus skickades därefter till en specialistverksamhet för rehabilitering. Kvinnan menar att det blev en skräckupplevelse eftersom inrättningen inte hade kompetens eller resurser att tillgodose hennes vårdbehov. Exempelvis fanns inga förberedelser, planering eller kompetens att hantera hennes nutrition eller hantering av specifik omvårdnad. Kvinnan drabbades bland annat av läckage och frätskador på huden. Kvinnan fördes efter en tid tillbaka akut till akutsjukhuset med ambulans. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1811-0730957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Missnöjd med rehabiliteringsperiod En kvinna vistades under en period på en rehabiliteringsklinik. Hon fick bristande hjälp med träningen och hennes hjälpmedel planerades inte optimalt vilket gjorde att hon inte kunde medverka i rehabiliteringen på det sätt hon önskat sig. Hon tvingades själv kontakta de vårdgivare som skulle fortsätta träning i hemmet vilket tog mycket tid. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1811-0736872 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bemötande, information och inställda åtgärder En kvinna med funktionsnedsättning satt med sin familj i väntrummet och skulle besöka läkaren. Kvinnan väntade 30 min och gick sedan till receptionisten för att fråga om hon inte skulle få komma in snart. Receptionisten var förvånad över att kvinnan inte kommit in till läkaren ännu. När läkaren kom ut visade receptionisten läkaren på dataskärmen att kvinnan var inbokad, varvid läkaren sa ett bestämt "NEJ" och att hon inte brydde sig om vad som stod i datorn. Kvinnans sambo påpekade för läkaren om det inte skulle vara bättre att ta emot kvinnan istället för att stå där och diskutera, vilket gjorde att läkaren till slut tog emot kvinnan. Läkaren bokade sedan en återbesökstid på en annan mottagning där hon också arbetade, även denna gång drog väntetiden i väntrummet ut på tiden. Kvinnan vände sig till receptionen igen och berättade vad som hänt vid det tidigare besöket. De hade ingen aning om vad läkaren hade för sig. Kvinnan och hennes sambo bad då om att få tala med verksamhetschefen och berättade för hen att det inte var första gången som de råkat ut för detta från läkarens sida. Verksamhetschefen tyckte att det var bäst att de träffade läkaren innan de gick iväg men när läkaren kom ut från sitt rum sa hon att hon letat efter dem hela tiden. Kvinnan går också hos en fysioterapeut för sitt funktionshinder. I fysioterapeutens lokaler har också läkaren ett av sina mottagningsrum. När kvinnan kom till ett besök hos fysioterapeuten hade denne avbokat ett besök utan att informera kvinnan. När kvinnan frågade receptionspersonalen om nästa besök som var bokat hos fysioterapeuten visade det sig att också detta besök var avbokat utan någon vidare information. Receptionspersonalen hade lagt in ett meddelande till fysioterapeuten om att kontakta kvinnan, vilket ännu inte har hänt trots att flera veckor gått. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Specialistvård** V1811-0745170	Catarina Cassel Rydholm	Ingen remiss skrevs för fortsatt vård av kvinna med missfall En gravid kvinna var hos specialistläkare för kontroll. Där konstaterades det att graviditeten avbrutits. Ingen remiss skrevs för vidare vård trots att medicinska behov fanns. Hon fick själv ringa runt för fortsatta vårdkontakter. Hon är i övrigt nöjd med vården hon fick på mottagningen.
Administrativ hantering Brister i hantering av remisser		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1811-0745950	Anna Arengård	Bristande resultat En kvinna genomgick en operation och fick steloperation med skruvar i ryggen. Alltför tidigt efter operation fick hon övningar från fysioterapeut, vilka orsakade att skruvarna lossnade. Kvinnan opererades på nytt, men även dessa skruvar lossnade. Hon opererades då en tredje gång. Kvinnan har därefter kramper i benen, stor nervpåverkan, smärtor och en stor infektion. Kvinnan väntar idag på undersökning med röntgen för att fastställa orsaken till hennes besvär och eventuellt en operation där man opererar in en stimulator för att minska smärtorna. Kvinnan har haft fem år med smärta och förloras arbetsinkomst. Kvinnan anser att väntetiderna har varit långa och undrar varför skruvarna gång på gång inte läker fast. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Kvinnan tillägger i telefonsamtal till förvaltningen att hon har stort förtroende för vården och upplever läkarna hon träffat som mycket kompetenta. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Resultat		
Skrivelse **Specialistvård** V1811-0751550	Anna Arengård	Felaktig operationsmetod En man sökte sjukvård på grund av problem med fötterna. Mannen kom till en ortoped som opererade och därefter sjukskrev mannen. Han fick dock ingen förbättring. Tre år senare sökte mannen en annan kirurg som kunde konstatera att operationsmetoder var förlegad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		
Skrivelse **Specialistvård** V1811-0755479	Minna Rimbe	Upplevde dåligt bemötande En kvinna genomgick en magnetröntgenundersökning. Hon anger att röntgensköterskans bemötande var hård och okänslig. Han hade börjat med att säga att hon skulle byta sitt förnamn till sitt andra namn. När hon sa att hon inte hade tagit sina mediciner inför undersökningen röt han åt henne "står det i våra instruktioner att man inte ska ta sina mediciner?" Detta trots att en annan sjuksköterska hade sagt per telefon att hon skulle avvakta med medicinerna tills laxeringen säkert var över. Sjuksköterskan pratade väldigt högt åt henne och tog bort kanylen från armvecket med ett häftigt ryck så att hennes tunna hud nästan följde med tejpen. Anmälaren påpekar att hon har inte någonsin upplevt liknande bemötande trots flertal undersökningar och sjukhusbesök. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande		

Skrivelse	Brister i bemötande, vård och undersökning
Specialistvård V1812-0758770 Catarina Cassel Rydholm	En äldre kvinna upplevde brister i bemötande av läkare och bristfällig undersökning. Undersökningen gick mycket fort och läkaren hälsade inte och tittade inte på kvinnan.
Vård och behandling Undersökning/bedömning	Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande	
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	

Skrivelse	Infektion efter knäoperation
Specialistvård V1812-0758857 Christina Hegefjärd	En man genomgick en knäoperation i specialistvård, på uppvakningsavdelningen var det väldigt många patienter, mannen reagerade på att patienter från dagkirurgi blandades med inneliggande patienter. Rehabiliteringen gick inte bra eftersom han hade väldigt ont i knät som också var rött och svullet. Efter hemkomsten ville mannen bli kontaktad på telefon, men ingen från kliniken återkom till honom. Till slut öppnade sig såret på knät, blod och var rann ut och han åkte till akutmottagning där han fick hjälp med att spola såret och fick en kraftig antibiotikakur. Nu planeras en fjärde operation av knät och mannen har stora problem med rörlighet och väldig värk.
Vård och behandling Resultat	
Kommunikation Delaktig	Åtgärd: I yttrande från överläkare på kliniken gavs en omfattande beskrivning av det säkerhetsarbete som bedrivs för att undvika ledinfektioner av den typ anmälaren drabbats av. En omfattande utredning görs av patientens hälsa för att se om det finns ökad benägenhet för infektioner, operationssalarna är anpassade för ledoperationer med hög renhet och stängda dörrar. Eftervården bedrivs initialt i ett stort rum där många patienter som genomgått dagkirurgi vistas, men dessa är i hög grad helt friska personer, inte traumapatienter eller multisjuka. Han beklagade djupt att mannen råkat så illa ut. Anmälaren har genomgått ett flertal omoperationer och är mycket besviken över resultatet efter den första operationen som i stort sett invalidiserat honom helt. Han avser att anmäla händelsen till Inspektionen för vård och omsorg och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Vård och behandling Läkemedel	
Bevakning: Läkemedel Vårdrelaterade infektioner	

Skrivelse	Synpunkter på vård, behandling och diagnos av cancersjuk
Specialistvård V1812-0759970 Catarina Cassel Rydholm	En kvinna sökte på specialistmottagning för blödningar men fick förklaring att allt var normalt. Symtomen ökade och andra symtom tillkom och kvinnan sökte vård igen. Läkaren rekommenderade en kirurgisk åtgärd.
Vård och behandling Behandling	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning	
Vård och behandling Resultat	
Bevakning: Cancer	

Skrivelse **Specialistvård** V1812-07681 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Önskar genomgå operation i specialistvård En kvinna har stora problem med hosta sedan många år. En utredning har påbörjats i specialistvården med misstanke om en sjukdom i magsäck - luftstrupe och kvinnan fick information om att operation kunde hjälpa henne. Men utredningen har stannat av, hon får inte medicin och ingen vill svara på hennes frågor om vårdplaneringen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1812-07701 Tua Myhrman Kommunikation Delaktig Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Problem med kommunikation En man som remitterats till en specialistklinik på grund av långvariga problem med ryggen hade synpunkter på kommunikationen som därefter följde med kliniken. Mannen menar att läkaren han träffat sagt att läkaren ska ta kontakt med försäkringskassan, vilket sedan inte skedde. Mannen hade också informerats om att det var möjligt med operation utifrån vissa förutsättningar, senare har mannen dock fått veta att han remitterats tillbaka till vårdcentralen. Mannen har därefter haft svårt att få kontakt med den personal på kliniken som han vill tala med. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1812-07702 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Smärtsam undersökning och fel remiss En man remitterades till specialistmottagning på grund av problem med rygg och axel. Under läkarbesöket på specialistmottagningen fick mannen genomgå en undersökning som var smärtsam och som mannen kunde utföra under mycket möda vilket han tycker är fel. Mannen har också synpunkter på att läkaren kunde göra en annan bedömning bara genom att titta på honom. Vidare skulle mannen remitteras till annan specialist efter en röntgenundersökning, det visade sig dock att en helt annan remiss skrivits. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1812-07715 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Dåligt bemött och felbehandlad En kvinna med svår smärta har upplevt ett mycket bristfälligt bemötande av en läkare vid en specialistmottagning. Denna ska ha ifrågasatt hennes smärta samt satt ut fungerande läkemedelsbehandling. Kvinnan har träffat specialistläkare i två andra länder som har kommit fram till samma diagnos. Hon anser att läkarens etiska kunskaper brister och ställer sig frågande till varför läkaren inte utreder henne om denna inte håller med om diagnosen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Diskbråcksopererad med resultat i fel ben
Specialistvård		En man med diskbråck fick av specialistläkare besked om att det var nödvändigt med operation eftersom han hade smärta i höger ben. Efter operationen träffade mannen läkaren som sa att operationen varit något långdragen men lyckad. Mannen hade dock samma kvarstående intensiva smärta i höger ben som innan operation. Efter några veckor började mannen träna och berättade om sina kvarstående besvär för fysioterapeuten som efter fem veckor hjälpte mannen att träffa läkaren och berätta om sin extrema smärta han hade på exakt samma ställe och på exakt samma sätt som innan operationen. Då sa läkaren att det var konstigt eftersom det var en lyckad operation och att han var säker på att inget diskbråck fanns kvar som skulle kunna orsaka smärta i vänster ben. Mannen förstod först inte vad läkaren menade eftersom han alltid haft smärta i höger ben. Då gick det upp för specialistläkaren att han genomfört en feloperation och opererat på den friska sidan. Därefter fick mannen hjälp snabbt. En ny magnetkameraundersökning kunde fastställa att diskbråcket fanns kvar med utstrålande smärta i höger ben och han opererades av en annan specialistläkare. För mannen har tiden varit påfrestande både fysiskt och mentalt. Mannen har inte kunnat utföra sitt arbete och känt sig deprimerad och inte känt att han varit till någon nytta vilket påverkat hans sociala liv och yrkesliv.
V1812-07750	Sari Kokkonen Nassef	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Resultat		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Åtgärd i enskilda ärendet		

Skrivelse		Bemötande, komplikation efter operation samt tillgänglighet
Specialistvård		En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande vid en specialistmottagning. Hon har även synpunkter på en operation som orsakade sår och mycket smärtor. Hon önskar vidare utredning samt remittering för i första hand smärtan. Ansvarig chef har inte återkommit till henne.
V1812-07765	Moses Hadi	Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		
Vård och behandling		
Resultat		
Organisation och tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		

Skrivelse		Upplevde brister i undersökning, utredning, bemötande och information
Specialistvård		En kvinna upplevde brister i undersökning och utredning hos specialistläkare. Hon upplevde inte att hon fick svar på ställda frågor. Läkaren tog inte hennes besvär på allvar och hon upplevde ett dåligt bemötande. Anmälaren fick söka vård på annan mottagning.
V1812-07928	Catarina Cassel Rydholm	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Kommunikation		
Bemötande		
Kommunikation		
Information		

Skrivelse **Specialistvård** V1812-07930 Moses Hadi Kommunikation Information Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Bristfällig information, kommunikation samt dålig hygien En kvinna är missnöjd med information och kommunikationen inför, under och efter en operation av en läkare och sjuksköterska vid en specialistmottagning. Hon är också missnöjd med att toaletten var mycket smutsig och låg utanför mottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0610049 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring	Utebliven journalföring Enligt anmälaren har läkaren inte fört journal om anmälarens vårdkontakt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0621572 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Drabbades av bakterieinfektion efter operation En kvinna genomgick en operation. Efter operationen drabbades hon av en infektion i operationssåret. Såret odlades och visade bakterieinfektion. Under en månad har hon fått gå till vårdcentralen för att lägga om såret som ännu inte läkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0621949 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Olika besked, brister i uppföljning Olika läkare vid samma specialistmottagning gav olika besked om hudförändring. Läkarna brast även i uppföljning. Senare visade det sig att anmälaren led av hudcancer. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse	Igångsatt förlossning avbröts på grund av platsbrist
Specialistvård	En gravid kvinna med vattenavgång blev igångsatt på förlossningen men igångsättningen avbröts med läkemedel som avstannade värkarbetet i flera timmar på grund av platsbrist. När förlossningen sattes igång igen och barnet föddes hade barnet syrebrist och fick vårdas på neonatalavdelning.
V1810-0633570 Catarina Cassel Rydholm	
Organisation och tillgänglighet	
Resursbrist, inställda åtgärder	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling	
Resultat	
Kommunikation	
Information	
Bevakning:	
Läkemedel	
Förlossning och eftervård	

E-post -> Skrivelse	Lång väntan på operation samt bristfällig information
Specialistvård	En kvinna framför att en läkare vid en specialistmottagning lovade att operera hennes äldre anhörig med cancer inom två veckor. Senare visade det sig att mottagningen hade remitterat patienten till en annan mottagning som inte heller hade möjlighet att i snar framtid operera. Kvinnan kontaktade mottagningen på nytt som bokade ett nytt besök hos läkaren som konstaterade att patientens cancer var mer omfattande än vad han trodde från början. Detta har lett till att operationen försenades med en och en halv månad.
V1810-0642454 Moses Hadi	
Kommunikation	
Information	
Organisation och tillgänglighet	Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framfört att initialt var planen att patienten skulle opereras på mottagningen. Då besöket var från en privatbetalande patient, uppmanades patienten att ordna en remiss vilket inkom senare från patientens vårdcentral. Efter övervägande bedömdes remittering till annan vårdinstans vara det bästa alternativet för patienten. Familjen har vid senare tillfälle kontaktat en sjuksköterska på mottagningen som inte var uppmärksam på historiken och bokade in en operationstid till läkaren trots att patienten redan hade remitterats till annan instans. Misstaget upptäcktes tyvärr först när patienten var på plats på mottagningen. Tiden avbokades och anhöriga informerades muntligen om det inträffade. Man har beklagat det inträffade som var orsakad av den mänskliga faktorn. Detta misstag har inte orsakat någon fördröjning i handläggningen av detta fall.
Resursbrist, inställda åtgärder	
Bevakning:	
Cancer	
Yttrande i tid P2 2018	
Yttrande i tid 2018	

E-post -> Skrivelse		Fakturerades trots inställt besök
Specialistvård		Ett barn hade ett återbesök på en barn- och ungdomsmottagning. Förälder inställde återbesöket och fick bekräftelse av personalen att besöket var inställt. Trots detta fick familjen en faktura på det inställda besöket.
V1810-0654372	Sari Kokkonen Nassef	
Ekonomi		
Patientavgifter		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		
E-post -> Skrivelse		Kränkande behandling och bemötande av specialistläkare
Specialistvård		En kvinna blev vid telefonkontakt med vården inbokad på ett akutbesök till specialistläkare med smärta i buken. Hon blev undersökt och misstänkt diagnos avfärdades. Hon fick utan förklaring en dietlista i sin hand med uppmaning att följa denna. Kvinnan fick ingen vidare hänvisning. Hon kände sig kränkt vid besöket.
V1810-0657170	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		
E-post -> Skrivelse		Brister i information inför läkarbesök och i kommunikation med barn
Specialistvård		Ett barn fick en tid till specialist för bedömning. Vid besöket tänker läkaren utan information till barnet och medföljande föräldrar göra ett operativt ingrepp. Vid blodprovstagning missas prov och barnet fick stickas igen.
V1810-0667570	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		
Delaktig		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Behandling		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0675874 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Vård och behandling Behandling	Tvångsvård och intrång i journal En anmälare har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk klinik utfärdade ett vårdintyg på felaktiga grunder. Samma läkare ska ha gått i hens journal och läst journalanteckningar från flera år tillbaka samt vid flera tillfällen utan anledning gått in i journalen, enligt anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0679580 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Dåligt bemötande och svårt att få kontakt och tid på specialistmottagning En kvinna som fått en remiss till en specialistklinik. Hon har tagit kontakt med kliniken då hon ännu inte fått någon kallelse och har ökade besvär. Vid den första telefonkontakten upplevde kvinnan att hon blev bemött på ett otrevligt sätt. Vid andra telefonkontakten blev hon informerad om att hon skulle bli kontaktad men har ännu inte fått något samtal. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0684580 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i bemötande och läkemedelshantering på specialistmottagning En kvinna var på läkarbesök på en ortopedmottagning på grund av smärtor. Hon blev ifrågasatt vad hon gjorde där och upplevde ett dåligt bemötande. Läkaren lyssnade inte på vad hon sade och hon kände inget förtroende för honom. Hon fick själv bestämma vilken typ av läkemedel hon skulle få för sin smärta vilket hon som patient hade svårt att ta ställning till. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten via verksamhetschefen. Där beskrev ansvarig läkare för händelseförloppet och förklarade att anledningen till frågan om anmälaren ville ha spruta eller tabletter var för att göra henne delaktig i sin egen vård enligt landstingets policy. Vidare beklagar läkaren att anmälaren upplevt att hon blev utskälld. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0690379 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjning på utredning En man blev remitterad till akutsjukhus för röntgen som utfördes på våren. Sedan hörde han inte av specialistvårdskliniken utan fick själv ringa upp igen och efterfråga var hans utredning tog vägen. Han hade under tiden fått ett försämrat hjärttillstånd och han tycker att han lidit skada av den långa väntan. Han anser att hans hjärta blev sämre när han troligen var i behov av skyndsam åtgärd. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0704469	Tua Myhrman	Opererades i onödan En kvinna genomgick en gynekologisk operation vid en specialistmottagning. Hon menar att det visat sig att detta egentligen inte behövdes, utan gjordes på grund av felaktiga provsvar. Kvinnan menar att det har gjort henne väldigt upprörd och fått henne att må dåligt och hon önskar svar en rad frågor. Kvinnan har synpunkter på att informationen från läkaren före och efter operationen inte stämmer överens och ifrågasätter att mottagningen inte tycker att ett misstag har begåtts. Eftersom kvinnan själv inte var medveten under operationen, på grund av lugnande läkemedel, undrar hon om de skedde någon diskussion under operationens gång. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0705869	Tua Myhrman	Missnöjd med resultat av behandling och information En kvinna remitterades till en specialistmottagning. Hon fick läkemedel utskrivet för sin åkomma men drabbades av biverkan av medicinen, oönskad hårväxt, läkaren hade inte berättat om att det kunde uppstå. Kvinnan har informerats om en åtgärd för att bli av hårväxten, men har själv kommit fram till att det finns en annan metod som är bättre och önskar remitteras vidare för denna åtgärd, detta nekas hon dock. Kvinnan tycker att hon borde kompenseras ekonomiskt för det som drabbat henne eftersom hon själv måste bekosta hårborttagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Resultat Kommunikation Information Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Läkemedel		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0712257	Christina Hegefjärd	Operation genomfördes inte utifrån patientens önskan En man med meniskskada i ena knäet var i specialistvård för en operation. Han hade mycket speciella önskemål om vad som skulle åtgärdas, men ortopeden delade inte mannens åsikt och genomförde ett modifierat ingrepp. Mannen är mycket besviken och vill att en ny operation genomförs för att rätta till felet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0716057	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter fotoperation En kvinna genomgick en fotoperation i specialistvården, rehabiliteringen startade bra, men kvinnan blev vartefter sämre och sämre. Hon ser att foten inte har rätt riktning, den står snett. Hon kan nu inte gå utan kryckor. Operatören vill efter flera kontakter åtgärda problemet med en ny operation, men kvinnan är inte villig till det. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Resultat Kommunikation Delaktig		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0736372	Sari Kokkonen Nassef	Rörigt och oprofessionellt på rehabiliteringsprogram för utbrända En man hade drabbats av utbrändhet och stress och började delta i ett rehabiliteringsprogram för utbrända. Mannen tyckte att programmet var rörigt, oprofessionellt och oöverskådligt. Dagarna var långa och dessutom förlängdes ett antal dagar med ytterligare punkter utan att man informerat mannen i förväg. Föreläsarna var dåliga och okunniga. Mannen kände att han mådde sämre när han gick programmet än innan, han tappade i vikt och försämrades i andra symtom. Återhämtningen från utbrändheten har förlängts anser mannen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vård och behandling Resultat Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0750972	Sari Kokkonen Nassef	Skadad i halspulsåder efter besök hos fysioterapeut En man hade nackspärr och sökte hjälp hos en fysioterapeut som tillika var naprapat. Kort därefter fick mannen ont i ögat, huvudet och hängande ögonlock. Läkare konstaterade att mannen fått en skada på halspulsådern som denne kopplade till behandlingen mot nackspärr hos fysioterapeuten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Resultat		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0752572	Sari Kokkonen Nassef	Bristande utredning och felaktig diagnos En flicka drabbades av klåda och utslag vilket tolkades som eksem och värmeutslag. Flickan och hennes familj beskrev ett stort lidande och flera kontakter med olika vårdgivare under fem månader. Då kom man fram till rätt diagnos som var skabb.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1812-0761079	Minna Rimbe	Blev blind i ögat En kvinna opererades i ögat för gråstarr och linsen som opererades i ögat hade sjunkit ner i ögat och behövde åtgärdas på ett akutsjukhus. Hon fick åka hem och dagarna gick utan att hon fick återkoppling. Hon hörde av sig själv till kliniken som hade opererat henne och remiss hade missats men ordnades omgående efter att hon hörde av sig. Hon beskriver att hon blev blind i ögat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Resultat		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1812-07731	Tua Myhrman	Bristande information En man som vårdats vid ett akutsjukhus remitterades efter utskrivning till en rehabiliteringsverksamhet. När mannens hustru kontaktade verksamheten nekades först att remiss inkommit, därefter ändrades detta till en bekräftelse av att så skett. Hustrun informerades om att hembesök skulle ske en viss dag. När ingen personal dök upp ringde hon verksamheten som då informerade om att remissen skickats vidare till en annan enhet inom verksamheten. Hustrun tycker att det var dåligt att hon och maken inte informerades om att ingen skulle komma på besök den dagen det var sagt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Information		
Epost **Specialistvård** V1810-0603657	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter handoperation En man skadade sig vid fall från cykel och efter fyra operationer av handen är han fortfarande inte bra. Han ifrågasätter kompetensen hos handkirurgen som opererat honom.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren via e-post då uppgift om aktuellt telefonnummer saknats. Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** V1810-0607472	Sari Kokkonen Nassef	Lång väntan på operation En kvinna har väntat sju månader med att få komma till en specialistklinik för att genomgå en operation. Hon har pratat med kirurgen och koordinatorn och har blivit uppsatt på väntelista, men därefter har hon inte hört något alls från kliniken.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** V1810-0607669	Tua Myhrman	Forcerat läkarbesök med språkliga problem En kvinna med demenssjukdom upplevde ett läkarbesök som mycket forcerat och stressigt. Besöket var snabbt avklarat och kvinnan förstod inte heller läkaren på grund av språkförbristning. Kvinnans närstående som hör av sig till förvaltningen menar att mottagningen informerats om patientens förutsättningar inför läkarbesöket men detta togs ingen hänsyn till när det var dags. Kvinnans närstående har försökt kontakta ansvarig för verksamheten efter besöket och har blivit lovad återkoppling, denna har dock uteblivit.
Kommunikation Bemötande		
Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Kommunikation Delaktig		

Epost **Specialistvård** V1810-0616857	Christina Hegefjärd	Söker information om eventuella komplikationer En kvinna ifrågasätter den blankett som hon fått i specialistvården där hon ska signera att hon läst information som delats ut. Hon undrar om vården avtalar bort ansvar för komplikationer.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Då anmälaren inte uppgett något telefonnummer har förvaltningen lämnat information via e-post. Information har lämnats om att vården inte kan friskriva sig från framtida komplikationer, men vill att patienten tar del av lämnad information.
Epost **Specialistvård** V1810-0621454	Moses Hadi	Remiss samt dåligt bemötande En kvinna är kritisk till att en chef vid en akutmottagning har makulerat hennes remisser till en annan vårdgivare. Hon är också missnöjd med chefens bemötande.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som vill fundera i fall hon vill inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Epost **Specialistvård** V1810-0630349	Mats Haapanen	Saknar kallelse för efterkontroll Anmälaren har genomgått operation med anledning av cancersjukdom. Han saknar nu kallelser till efterkontroller.
Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren ska själv kontakta vårdgivaren och återkomma till förvaltningen vid behov. Ärendet avslutas
Bevakning: Cancer		
Epost **Specialistvård** V1810-0635450	Anna Arengård	Felaktigt utlåtande av undersökning med slätröntgen En flicka har fått ett felaktigt utlåtande efter att ha gjort undersökningar med slätröntgen och magnetkamera.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Specialistvård** V1810-0640554 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet För kort besökstid	Utebliven vård samt kort besökstid En man framför att han nekades vård och behandling av en läkare vid en specialistmottagning som berättade att han inte kunde göra något åt hans besvär. Hela besöket tog fem minuter. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som vill fundera på i fall han vill gå vidare med ärendet. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1810-0642370 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande	Bemötande av specialistläkare på mottagning En kvinna som varit hos en specialistläkare upplevde ett märkligt bemötande på mottagningen. Läkaren uttryckte att anmälaren såg tveksam ut vid besöket. Läkaren var också motvillig till att ta kvinnan i hand när de hälsade och tittade inte anmälaren i ögonen. Kvinnan lämnade mottagningen innan undersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill inte att yttrande ska begäras in. Hon vill att anmälan ska registreras och att ärendet därefter avslutas i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1810-0652670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Synpunkt på behandling av specialistläkare En kvinna upplevde dåligt bemötande av specialistläkare på mottagning. Läkaren var irriterad och uttalade svordomar i samband med besöket. Hon fick inte hjälp med det hon sökt för. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1810-0654850 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får ej hjälp för fotbesvär En kvinna som under en lång period och upprepade gånger sökt för en sticka i foten och senare för fortsatta besvär efter foten, får inte den hjälp hon behöver. Hon har hänvisats till privat alternativ. Kvinnan har stora besvär med smärta och att stödja på foten. Hon kan därmed inte ta sig till arbetet. Läkaren vill inte röntga eller sjukskriva kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till valfriheten att lista sig hos annan husläkare samt att uppsöka fysioterapeut och kiropraktor inom landstinget. Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** V1810-0655034 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Tillgänglighet till barn- och ungdomsmedicinsk mottagning En kvinna har problem med att få någon vårdgivare att förlänga ett läkarutlåtande som gäller vårdbidrag för dotter. Den vårdgivare som skrivit ett intyg för tre år sedan har blivit helprivat och flera barn- och ungdomspsykiatriska mottagningar som kvinnan kontaktat uppger att de har fullt och inte kan ta emot nya patienter. Åtgärd: Kvinnan har fått information om var hon ska hitta barn- och ungdomsmedicinska mottagningar och föreslås även kontakta chef på vårdcentral. Hon meddelar senare att hon fått den hjälp hon efterfrågat efter att ha varit i kontakt med verksamhetschefen.
Epost **Specialistvård** V1810-0656854 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekat besök samt språkförbistring En kvinna nekades besök vid en specialistmottagning. Hon har synpunkter på språkförbistring bland personal vid mottagningen. Åtgärd: Med tanke på att anmälaren har saknat telefonnummer så har förvaltningen skrivit till henne och uppmanat att hon ska kontakta förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1810-0657469 Tua Myhrman Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Felaktig diagnos och behandling av knä En kvinna som ramlat och skadat ett knä uppsökte en specialistmottagning. Hon fick där diagnos och behandling med läkemedel. Eftersom hon inte blev bättre efter två besök uppsökte hon efter en tid vårdcentralen, det visade sig efter röntgenundersökning att diagnosen och behandlingen från mottagningen inte var korrekt. Kvinnan behövde opereras och sjukskrevs. Hon är rädd att knät blev sämre av att det tog lång tid innan hon fick rätt diagnos och hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** V1810-0661254 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande En kvinna framför att hon har blivit dåligt bemött av personal vid en specialistmottagning. Åtgärd: Förvaltningen har vid upprepade tillfällen ringt anmälaren som inte svarat. Anmälaren har inte uppgett någon annan kontaktuppgift. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Specialistvård** V1811-0684080 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Vård och behandling Resultat	Ett vårdtillfälle där det brast i bemötande och resultatet av en operation En man som genomgått en operation och upplevde brister i bemötande och resultatet av operationen. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1811-0689179 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	Två olika undersökningar på en och samma dag En kvinna fick kallelse till två olika ögonundersökningar med fem dagars mellanrum. Hon tyckte att det verkade dyrt och opraktiskt för henne så hon försökte boka om tiderna till samma dag. Hon fick till svar att det har landstinget bestämt för att kunna debitera två olika avgifter för undersökningarna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Förvaltningen har inte lyckats att få kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1811-0689654 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Kommunikation En man anser att han har blivit dåligt bemött av en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Vid samtal med anmälaren har förvaltningen kommit överens med honom att han återkommer med en underskriven anmälan. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1811-0690454 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Kommunikation Bemötande	Lång väntan på besök samt dåligt bemötande En man är kritisk till att en sjuksköterska inte har sett till att han får ett läkarbesök vid en specialistmottagning sedan en vecka tillbaka. Han har också blivit dåligt bemött. Åtgärd: I kontakt med anmälaren framkommer att han inte vill gå vidare med ärendet och därför avslutas ärendet.

Epost		Svårt att komma i kontakt med vården
Specialistvård		En man har flera gånger försökt att komma fram till en ortopedisk specialistmottagning, men återuppringningen fungerar inte. Han är besviken över de stora svårigheterna att nå mottagningen då han behöver boka tid.
V1811-0694557	Christina Hegefjärd	
Organisation och tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost		Fel på ögonoperation
Specialistvård		En kvinna anser att hon hade förlorad syn på sitt höger öga i följt av en ögonoperation.
V1811-0695179	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Förvaltningen har inte lyckats att få kontakt anmälaren inom en månad. Ärendet avslutas.
Epost		Upplevde läkarbesök hos specialist som traumatiskt
Specialistvård		En ung kvinna var hos en specialistläkare. Hon upplevde besöket och åtgärden som traumatiskt och som ett övergrepp. Hon fick ingen information av läkaren.
V1811-0701570	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därför i befintligt skick.
Kommunikation		
Information		
Kommunikation		
Övergrepp		
Epost		Man fick betala full avgift trots frikort
Specialistvård		Anmälare har betalat avgift för ett läkarbesök trots att han har frikort.
V1811-0713580	Daniela Carlsson	
Ekonomi		
Patientavgifter		Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning:		
Utomlänspatient		

Epost **Specialistvård** V1811-0715257	Christina Hegefjärd	Tveksamheter kring operation av knä En ung kvinna genomgick en operation av korsband och menisk i knä i specialistvård. Ett år senare föll hon och skadade knät och vid undersökning konstaterades att den tidigare operationen inte genomförts korrekt, nu måste hon genomgå två nya operationer för att återställa knät. Hon är besviken över att hon inte fick korrekt omhändertagande från början.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren har tagit kontakt med verksamhetschef och fått sina frågor besvarade. Förvaltningen lämnar kontaktuppgifter till Löf och ärendet avslutas därefter.
Epost **Specialistvård** V1811-0718870	Catarina Cassel Rydholm	Brister i information kring läkemedel med biverkningar och kostnad En kvinna med muskelknutor i livmodern har blivit rekommenderad och insatt på nytt läkemedel för behandling av detta. Läkemedlet var dyrt enligt anmälaren. Vid årlig kontroll på mottagningen fick hon veta att läkemedlet var indraget då vissa patienter fått leverskador. Hon är besviken på vården att hon inte fått information förrän flera månader senare. Enligt läkaren skulle alla apotek vara informerade att be de som hämtar ut läkemedlet att kontakta sin läkare men anmälaren fick ingen information av apoteket. Hon kräver pengarna tillbaka.
Vård och behandling Läkemedel Ekonomi Läkemedelskostnader Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1811-0725657	Christina Hegefjärd	Lång väntetid på kontakt med vården En kvinna har väntat länge på behandling i specialistvård, hon är besviken över den långsamma hanteringen.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren både via telefon och via e-post, men då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** V1811-0727879	Minna Rimbe	Trygghet med vårdkontakt En man hade ett stort behov av trygghetskänsla och patientsäker omvårdnad samt sjukvårdens behandling också enligt sonen som anser att annars blir hans pappa sämre och gör honom förvirrad. Istället för att återgå till akutsjukhusets akutmottagning. □□
Vårdansvar Fast vårdkontakt		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** V1811-0732054 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristfällig information, undersökning samt dåligt bemötande En kvinna har synpunkter på bristfällig undersökning samt dåligt bemötande vid en specialistmottagning. En sjuksköterska klarade inte att ställa in en apparat samt inte gav tillräcklig med lokalbedövning inför operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren nöjer sig med att ärendet är en del av statistiken och för tillfället har ingen avsikt att driva ärendet vidare. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1811-0753580 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Lång väntan på att få en undersökning utförd på specialistklinik En man hade sökt akut vård på ett akutsjukhus på grund av bröstsmärtor. Man såg då att han hade ett bråck som bifynd. Han fick vänta i över fem månader för att få en undersökning utförd. Mannen upplevde också att det krävde onödiga läkarbesök och att det fanns brister i flödet på specialistkliniken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1812-0760370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Brister i undersökning av specialistläkare En kvinna beskriver brister i undersökning av specialistläkare och att läkaren inte ställde diagnos. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1812-07706 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Undersökning som ideligen skjuts upp En man skulle genomgå en undersökning vid en specialistklinik efter att ha utretts med bland annat blodprover och magnetkameraundersökning. Undersökningen har dock ideligen blivit avbokad och framflyttad av mottagningen, detta oroar mannens närstående som kontaktar förvaltningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1812-07724 Moses Hadi Kommunikation Delaktig	Kommunikation en kvinna framför att hon har blivit illa behandlad av en hård, icke inkännande läkare med patientförakt. Läkaren har klagat för patienten hur stressig hon var. Kvinnan vill ha en ny läkare. Åtgärd: Anmälaren har berättat att hon inte vill gå vidare med ärendet via förvaltningen. Anmälare kommer däremot att själv kontakta ansvarig chef vid mottagningen och berättar om incidenten. Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** V1812-07836	Moses Hadi	Kommunikation samt lång väntetid En man fick information om en misstänkt cancer samtidigt som läkaren gick i väg vid en specialistmottagning. Provsvaret har försenats och besök ställts in och mannen är mycket orolig samt har svårt att förlita sig på mottagningen. Han önskar att andra patienter inte ska råka ut för samma saker. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han vill enbart att ärendet blir en del av statistiken och inte vill driva ärendet vidare. Ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		
Epost **Specialistvård** V1812-07837	Gisela Rosenquist	Synpunkter på valfrihet En man har synpunkter på valfrihet gällande specialistvård. Åtgärd: Förvaltningen informerar om gällande valfrihet inom SLL. Ärendet avslutas.
Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande		
Epost **Specialistvård** V1812-07860	Catarina Cassel Rydholm	Brister i bemötande och behandling av specialistläkare En ung kvinna beskriver brister i bemötande och behandling av specialistläkare. Besöket var stressigt och utan empati. Läkaren presenterade sig inte och lyssnade inte på anmälarens tidigare vårdhistorik. Han undersökte utan att tala om vad han gjorde och ville behandla utan att informera om med vad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling		
Epost **Specialistvård** V1812-07861	Daniela Carlsson	Kvinna feldiagnosticerades och till följd av det en felaktig operation vid specialistklinik En kvinna fick en diagnos på en specialistklinik. Hon opererade handen på läkarens inrådan. Hon sökte sig sedan till en annan läkare och det visade sig att hon fått fel diagnos och fel operation. Kvinnan har fortsatt besvär från handen och ställer sig frågande till hur man kunde ställa en diagnos utan en ordentlig undersökning först. Då anmälaren inte inkommit med skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Resultat Vård och behandling Diagnos		

Epost **Specialistvård** V1812-07888	Emma Lagerholm	Brister i läkemedelsbehandling En anmälare har synpunkter på överdosering av ett läkemedel och bristfälligt hanterande av detta.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Läkemedel		
Epost **Specialistvård** V1812-07963	Emma Lagerholm	Debiterats för uteblivet besök En kvinna har klagomål på att hon fick en faktura för uteblivet besök. Hon hade ringt kvällen innan besöket och avbokat då hon behövde vara hemma med sjukt barn. Mottagningen hänvisar till den regel som finns i landstinget gällande återbud som ska ske minst 24 timmar innan inbokat besök.
Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1812-08001	Catarina Cassel Rydholm	Vård, behandling och bemötande av specialistläkare En ung kvinna var hos specialistläkare för undersökning. Hon blev undersökt på ett smärtsamt och oförsiktigt sätt utan information. Läkaren gav felaktig information till kvinnan.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande		
Kommunikation Information		
Epost **Specialistvård** V1812-08037	Minna Rimbe	Oklarheter med tilläggs kostnader vid ögonoperation En man genomgick en ögonoperation och han hade svårt att förstå den informationen som gavs om speciallinser som han kunde välja till. Efter operationen fick han veta att priset hade varit väldigt högt med tanke på att han hade gråstarr och enligt honom hade man även gjort landstings operation av gråstarren.
Kommunikation Information		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Specialistvård** V1901-00008 Kommunikation Delaktig	Tua Myhrman	Bristande dialog med kurator En kvinna upplevde att en kurator vid en mottagning inte lyssnade på henne och inte tillgodosåg hennes önskemål. Kvinnan har velat byta kurator på mottagningen men nekats detta av chef, efter att kontakten avslutats menar kvinnan att kuratorn sagt och skrivit lögnaktiga uppgifter om henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1810-0625468 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Annette Birenbaum	Tandläkaren förskrev för stor dos narkotikaklassat läkemedel En kvinna besökte tandvården akut och fick på grund av den svåra tandvärken hon hade, narkotikaklassat läkemedel förskrivet av tandläkaren. Dock var dosen alldeles för hög. Efter att ha tagit läkemedlen enligt tandläkarens ordination under dagen började kvinnan krampa, tugga fradga och tappa medvetandet på kvällen. Hennes unge son ringde efter ambulans och kvinnan kördes till sjukhus för behandling. Sonen tog väldigt illa vid sig när hans mamma blev dålig och har fått besöka skolpsykolog på grund av det som hänt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1810-0644549 Kommunikation Delaktig Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Mats Haapanen	Bristande delaktighet inom barntandvård En mamma gick med sitt barn till en privat tandläkarmottagning. Överenskommelsen med tandläkaren ska varit att denna enbart skulle titta i barnets mun. Enligt mamman ska tandläkaren ha tvingat in en spruta i barnets mun och det ska ha varit en mycket obehaglig upplevelse. Barnet är nu väldigt rädd för tandläkare men även för annan vårdpersonal. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Tand rotfylldes men blev så skör att den kan behöva dras ut, bristfällig information
Tandvård		En kvinna som fick kraftig tandvärk besökte tandvårdskliniken och fick där höra att hon behövde få tanden rotfylld. Hon fick inte någon information om att den rotfyllda tanden kan bli extra skör och därför är hon nu väldigt upprörd över att hennes tand gick sönder så pass att hon rekommenderas att få den utdragen. Tandläkaren säger att tanden förmodligen hade sprickor redan innan behandlingen, vilket kan vara orsak till att den gått sönder men anmälaren säger att flera röntgenbilder tagits och att ingen noterat något om sprickor. Hon har nu tappat förtroendet för kliniken och vill söka sig till en annan tandläkare samtidigt som hon är osäker på om tanden verkligen behöver dras ut.
V1810-0653668	Annette Birenbaum	
Vård och behandling		
Resultat		
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Information		
Bevakning:		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		
Telefon -> Skrivelse		Fel behandling
Tandvård		Anmälaren ifrågasätter behandlingen vid tandläkarmottagning, bland annat var det fel att avlägsna en tand.
V1810-0653749	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse		Framtänder slipades ner trots uttalat löfte att detta inte skulle ske, otrevligt bemötande
Tandvård		En kvinna gick till en tandläkare som skulle vara nischad på estetisk tandvård för att få sina framtänder justerade. Hon sa specifikt ifrån att hon inte ville att tänderna skulle påverkas permanent t ex i form av nedslipning. Hon fick ett kostnadsförslag men tandläkaren följde inte det som beskrivits. När kvinnan sedan klagade hos klinikchefen blev hon hårdhänt behandlad och kände sig nonchalant bemött.
V1810-0668668	Annette Birenbaum	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1811-0702849	Mats Haapanen	Misslyckad tandreglering men får ingen ny check En mamma hör av sig därför att hennes sons tandreglering misslyckats och från den klinik som ursprungligen bedömt att han behövde tandreglering anser man nu att ingen ny behandling behövs. På den klinik där tandregleringsbehandlingen genomfördes erbjuder man sig att göra en ny undersökning men inte kostnadsfritt. Sonen har ihållande huvudvärk och behöver hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Resultat Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1811-0717968	Annette Birenbaum	Otrevligt och nonchalant bemötande av bedömningstandläkare En mamma har synpunkter på att en specialist som kom till en tandvårdsmottagning gjorde bedömningen att hennes dotter inte är i behov av tandställning men framför allt vänder hon sig emot att tandläkaren var totalt ointresserad. Enligt mamman var tandläkaren oerhört nonchalant och brydde sig inte om att varken presentera sig eller förklara hur hon resonerade. Bemötandet var mycket bristfälligt och mamman anser att de blev diskriminerade på grund av etnicitet. De fick inte någon typ av förklaring till varför dottern inte bedömdes som lämplig för att få en landstingsfinansierad tandregleringsbehandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering Landstingsfinansierad tandvård Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1811-0741657	Christina Hegefjärd	Fick inget kostnadsförslag innan behandling En man som besökte en tandhygienist blev inte informerad om vad behandlingen skulle kosta och blev mycket förvånad över priset. Hade personen vetat att det skulle bli så dyrt hade han inte genomgått den. Åtgärd: I svaret från mottagningen beklagades djupt att bristande kommunikation lett till en negativ upplevelse och anmälaren ges ekonomisk kompensation för utebliven information om avgift för behandling av tandhygienist. Anmälaren är nöjd och ärendet avslutas.
Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1812-07650 Vård och behandling Behandling	Mats Haapanen	Felbehandling inom tandvård Anmälaren har genomgått behandlingen tandreglering. Det visade sig att det krävs en justering på grund av felbehandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1812-07952 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Fördröjning av tandimpantatbehandling En kvinna hade pågående tandimplantat behandling men kostnadsförslaget stämde inte och behandlingen fördröjdes. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1810-0603249 Kommunikation Delaktig	Mats Haapanen	Vill inte avboka tid Anmälaren, tillika förälder till elvaårig son, har försökt att avboka tid hos tandläkare, men mottagningen envisas med att ifrågasätta avbokningen, mottagningen har även bokat in sonen på nytt efter att föräldrarna avbokat tandläkartid. Åtgärd: Förvaltningen hade kontakt med anmälaren som inte har återkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon **Tandvård** V1810-0606470 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Catarina Cassel Rydholm	Frågor om möjlighet att byta tandläkare inom folktandvård En anmälare har en fråga om möjlighet att byta tandläkare vid missnöje med behandling. Åtgärd: Information om fritt val att byta men att det kan vara olika svårt att få tid. Rekommenderar dialog med behandlande tandläkare i första hand.

Telefon **Tandvård** V1810-0606768 Vård och behandling Resultat Kommunikation Bemötande Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Inte nöjd med tandreglering och dåligt bemött En anmälare som har gått igenom en tandregleringsbehandling är inte nöjd och när hon försökt kommunicera detta med den behandlande tandläkaren har hon blivit illa bemött. Dock har hon efter första kontakt med förvaltningen talat med tandläkaren och är ganska nöjd med svaret hon fick. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas eftersom hon fått det svar hon sökte. Ärendet avslutas.
Telefon **Tandvård** V1810-0607168 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Dåligt bemötande vid klagomål på tandreglering En ung kvinna har synpunkter på hur hon bemötts när hon har haft synpunkter på den tandregleringsbehandling hon fått. Eftersom bedömningen gjordes på den här kliniken gick hon tillbaka hit efter kontakt med den klinik där regleringen gjordes. Specialisten ansåg att hon borde kräva en ny bedömning men kliniken i fråga vill inte hjälpa till med detta och hon känner att hon måste bråka sig fram. När kvinnan ringde upp, bröts samtalet men man ringde inte tillbaka till henne. Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit med en formell anmälan, avslutas ärendet utan någon åtgärd.
Telefon **Tandvård** V1810-0609249 Kommunikation Information	Mats Haapanen	Vilseledande prisinformation Anmälaren anser att tandläkarmottagningen ger vilseledande information om priser. Vid prisinformation om olika insatser framgår det inte att kostnader för undersökning tillkommer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1810-0611974 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Smärtsam tandvårdsbehandling En anmälare har upplevt ett oerhört smärtsamt ingrepp vid en tandläkarmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Tandvård** V1810-0615557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Bristfällig hjälp av tandläkare En kvinna har gått hos flera olika tandläkare under några år och hon menar att det brister i behandling och hjälp till henne. Hon har rester kvar i munnen efter tandställning hon tidigare haft, men hon fått inte hjälp att ta bort den. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1810-0625274 Emma Lagerholm Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Ingen tandvårdsbehandling och dåligt bemötande En kvinna hade en inbokad tid till en tandläkare. När hon kom dit fick hon inte den behandlingen som det var tänkt skulle utföras då de hade bokat in en för kort tid. När kvinnan påtalade detta och fick tala med en arbetsledare blev hon mycket bristfälligt bemött och personen ska ha vägrat uppge sitt namn och vad chefen heter. Hon har erfarenhet av dåligt bemötande sedan tidigare vid samma mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1810-0626974 Emma Lagerholm Ekonomi Patientavgifter	Problem med återbetalning En anmälare som har skyddade personuppgifter har mött svårigheter att få en kostnad återbetald av en tandvårdsenhet. De ska ha sagt att hen måste registrera sig elektroniskt, vilket anmälaren inte kan göra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om att en patient kan välja att stå utanför den elektroniska hanteringen av högkostnadsskyddet samt att vårdgivare behöver ha rutiner för hur skyddade personuppgifter ska hanteras.
Telefon **Tandvård** V1810-0628874 Emma Lagerholm Vård och behandling Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Bemötande	Klagomål på tandvård En kvinna har fått en protes som inte passar vid en tandläkarmottagning. När hon har påtalat detta ska de ha sagt att hon får bekosta en ny själv. Bemötandet ska ha också ha varit bristfälligt, enligt en närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** V1810-0629674 Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Emma Lagerholm	Fråga om högkostnadsskydd vid tandvård En man har hört att det 1 juli i år infördes ett högkostnadsskydd för tandvård, där pensionärer högst ska behöva betala 7.700 kronor. Han undrar nu om detta stämmer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att det inte finns något regelverk där detta står och att det således inte då stämmer.
Telefon **Tandvård** V1810-0632854 Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Moses Hadi	Tillgänglighet En kvinna framför att hon under en längre tid förgäves har försökt att få tag på en klinikchef vid en folktandvårdsmottagning för att kunna ställa sina frågor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1810-0640170 Ekonomi Patientavgifter	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på kostnad i tandvården En äldre man har synpunkter på kostnader för tandbehandlingar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1810-0658169 Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Inte tagits på allvar En kvinna upplevde att hon inte tagits på allvar och att hon felbehandlats inom tandvården. Kvinnan menar att hon mår sämre och sämre i munnen, att det svider och smärtar, men att tandvården säger till henne att det inte är något fel på hennes tänder. Eftersom kvinnan fått vissa tandbesvär åtgärdade menar hon att hon måste ha blivit felaktigt behandlad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Privattandvårdsupplysningen som hon fått telefonnumret till.

Telefon **Tandvård** V1810-0659872	Sari Kokkonen Nassef	Bristande information och bemötande En kvinna skulle till tandläkaren. När hon bokade besöket blev hon inte upplyst om att det var en annan tandläkare, inte hennes vanliga. Denna tandläkare sa till kvinnan hur mycket lagningen av tänderna skulle kosta. Kvinnan sa att hon tyckte det var mycket pengar för så liten åtgärd, varvid tandläkaren sa att hon då fick komma tillbaka när hon hade mer pengar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Telefon **Tandvård** V1810-0661854	Moses Hadi	Behandling En kvinna framför att hon inte har fått den behandling som hon hade förväntat sig av en tandläkare vid en tandvårdsmottagning. Tandläkaren informerade i början att hen skulle kunna ge en väldig kvalificerad estetisk behandling som skiljer sig från andra mottagningar. Kvinnan var bredd att betala mer för detta men när behandlingen var klar, var resultatet långtifrån vad hon hade blivit utlovad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Tandvård** V1810-0666270	Catarina Cassel Rydholm	Felaktig behandling hos tandläkare En kvinna som fått behandling hos tandläkare under lång tid har daglig smärta och besvär. Hon går nu hos annan tandläkare som menar att hon tidigare fått felaktig behandling. Kvinnan har haft hög kostnad för behandlingen. Hon efterfrågar ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier		
Telefon **Tandvård** V1810-0669054	Moses Hadi	Ekonomi En man framför att han har betalat en högre summa än vad han anser vara rimlig vid en folktandvårdsmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att han ber ansvarig chef vid folktandvården att delge honom en prislista om vad behandlingar kostar.
Ekonomi Patientavgifter		

Telefon **Tandvård** V1811-0708654 Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Moses Hadi	Information och rådgivning En kvinna framför att hennes dotters tänder har på grund av somatiska besvär förstörts av kost som hon varit tvungen att äta flera gånger om dagen samt medicinering. Hon undrar om hur hon ska gå tillväga för att söka ersättning för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att hon rådgör med försäkringskassan och eventuell begära ett intyg från berörd tandläkare som hon tillsammans med en ansökan skickar till försäkringskassan. Förvaltningen har också informerat henne om tandvårdsenheten.
Telefon **Tandvård** V1811-0711857 Ekonomi Patientavgifter	Christina Hegefjärd	Omfattande tandvårdsbehandling En man besökte tandläkare och beslut om en omfattande behandling togs i överenskommelse med patienten. När behandlingen startades uppmärksammade tandläkare att han inte kunde göra den omfattande och svåra behandlingen så remiss skulle sändas till specialist. Mannen remitterades vidare, av olika skäl kom remissen inte iväg förrän mannens kontaktperson påtalat fördröjningen flera gånger. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1811-0711957 Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Christina Hegefjärd	Kallelse till undersökning försvann En man remitterades från tandvårdsmottagning till specialisttandläkare då han hade svåra problem med sina tänder och en omfattande behandling krävdes. Först dröjde det lång tid innan mannen fick tid och den utlovade sms-kallelsen kom inte till mannen som missade sin tid. Han tvingades sedan vänta i flera veckor på en ny tid vilket ledde till smärta i mun och käke under längre tid än han behövt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1811-0715057 Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Christina Hegefjärd	Missnöjd med behandling av tandläkare En man är inte nöjd med den tandvårdsbehandling han fått till ett mycket högre pris än överenskommet. Han har försökt nå tandläkaren och dennes chef men inte lyckats för att få information och en förklaring till kvarstående problem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till tandvårdsstrateg.

Telefon **Tandvård** V1811-0715149 Vård och behandling Behandling	Mats Haapanen	Klagomål på tandhygienist Anmälaren riktade klagomål mot tandhygienistens behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1811-0720174 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Fel dosering av läkemedel till barn Ett barn fick en alldeles för stor dos av ett läkemedel hos tandläkaren, enligt mamman. Detta resulterade i att barnet fick en allvarlig reaktion och tappade talförmågan, blev blek och föll i sömn. Mamman är mycket skärrad över det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** V1811-0727070 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Felaktigt behandlad inom folktandvården En kvinna har blivit felaktigt behandlad inom folktandvården vilket gjort att en tand spruckit och fått dras ut. Enligt verksamhetschef har behandlingen varit felaktig och skulle anmälas till försäkringen av tandvården. Anmälaren får inget besked om detta skett. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** V1811-0728279 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Minna Rimbe	Tandställning nekades En tjej skulle få tandställning för att åtgärda hennes tänder. Flera tandläkare hade gjort bedömning att en tandställning behövdes. Väntan till bedömning av tjejens tänder blev lång och när de till slut fick träffa tandläkaren nekade hon behandlingen och sa att detta skulle familjen få bekosta privat. Tandläkarens bemötande enligt mamman var otrevlig och han hade sagt att om hon skriver nej till detta så kommer ingen annan tandläkare bevilja tandställningen senare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** V1811-0732654 Ekonomi Patientavgifter	Moses Hadi	Hög kostnad En man framför att han har betalat mer än 50 000 kr trots att kostnadsförslaget från en folktandvårdsmottagning var på cirka 30 000 kr. En del av de extra kostnaderna enligt mannen berodde på felaktigheter från tandläkarens sida. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1811-0732874 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Emma Lagerholm	Felbehandlad hos tandläkaren En man uppger att han har blivit felbehandlad hos tandläkaren vilket ledde till en kraftig infektion och han svullnade upp i käken. Han blev därefter inlagd på en intensivvårdsavdelning under en veckas tid. Enligt mannen står det inte korrekta uppgifter i journalen kring det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** V1811-0734070 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på behandling inom tandvården En anmälare kom på remiss till specialisttandläkare men fick inte den vård och behandling som förväntat. Hon har fortfarande besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Råd att fråga behandlande tandläkare om behandling och möjliga åtgärder.
Telefon **Tandvård** V1811-0739570 Kommunikation Information	Catarina Cassel Rydholm	Brister i information inför tandvårdsbehandling En man upplevde brister i information från tandläkare om för och nackdelar med behandling. Även vilka komplikationer som kan förekomma vid viss behandling. Åtgärd: Anmälaren har varit i kontakt med tandvården och fått information om att inga garantier finns för denna typ av behandling vilket verifieras av undertecknad.

Telefon **Tandvård** V1811-0743968 Vård och behandling Resultat Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Sonen fick tandreglering beviljad för tidigt En mamma hör av sig och undrar vad hon ska göra då hennes son tandregleringsbehandling nästan gått tillbaka. Sonen var bara 11 år han fick behandlingen beviljad och har sedan växter oerhört mycket vilket förmodligen också påverkat käkens utveckling. Mamman tycker att det är konstigt att man genomförde behandlingen i det skede man gjorde. Åtgärd: Då anmälaren i det här läget mest ville förhöra sig om vad som gäller kommer ingen formell anmälan att göras. Hon rekommenderades att tala med sonens vanliga tandläkare för att se om en ny check eventuellt kan utfärdas med tanke på situationen. Ärendet avslutas utan vidare åtgärd.
Telefon **Tandvård** V1811-0747769 Kommunikation Information	Tua Myhrman	Bristande information om priser En ung kvinna hade synpunkter på att informationen rörande pris för tandvårdsbehandling var bristande. Enligt kvinnan skiljde sig informationen som hon fick muntligt med den som fanns på en hemsida. Hon menar att den prisbild hon först fick var betydligt lägre, verksamheten hon vänt sig till har inte lyckats förklara på ett bra sätt varför hon fått olika besked. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1812-07647 Vård och behandling Behandling	Moses Hadi	Nekad behandling En kvinna framför att hennes minderåriga son trots smärtor inte har fått behandling vid en folktandvårdsmottagning. Modern som har varit tvungen att ta ledig från sitt jobb är mycket kritisk till att folktandvården enbart ordinerat värktabletter åt barnet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1812-07689 Vård och behandling Resultat	Minna Rimbe	Missnöje på tandprotes En kvinna som har haft tandprotes under lång tid behövde få en ny tandprotes. Hon är missnöjd med protesen eftersom det fattas tänder upptill och det blir svårt för henne att tugga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon kontaktar vårdgivaren i första hand.

Telefon **Tandvård** V1812-07718 Vård och behandling Resultat Kommunikation Delaktig	Christina Hegefjärd	Besvärlig tandbehandling under lång tid En man har under flera år regelbundet gått hos tandläkare och fått omfattande behandling. Han menar att han inte fått vara delaktig i besluten om nedslipning av tänder och även då tänder drogs ut. Han ifrågasätter den omfattande behandlingen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1812-07722 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Emma Lagerholm	Fråga om klagomål och tandläkare En kvinna undrar om det finns ett register på tandläkare som har fått klagomål på sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att förvaltningen inte registrerar klagomål på enskild personal men att hon kan kontakta Inspektionen för vård och omsorgs upplysningstjänst.
Telefon **Tandvård** V1812-07745 Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på tandvård och kostnad En anmälare har synpunkter på behandling och kostnad för tandvård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1812-07756 Kommunikation Information	Mats Haapanen	Saknar respons Anmälaren saknar svar på sina frågor om sin tandvård, om problem med tand, krona och tidigare insatser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1812-07763 Vård och behandling Behandling	Daniela Carlsson	Anmälare fick inte ett kostnadsförslag hos tandläkaren En äldre kvinna fick inte kostnadsförslag av sin tandläkare och hon upplevde att hon fick ett dåligt bemötande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** V1812-07775 Ekonomi Patientavgifter	Gisela Rosenquist	Synpunkter på avgifter En kvinna har synpunkter på varför hon ska behöva betala för en biopsi med tandvårdstaxa. Åtgärd: Förvaltningen informerar om gällande anvisningar för landstingsfinansierad tandvård.
Telefon **Tandvård** V1812-07891 Ekonomi Patientavgifter	Sari Kokkonen Nassef	Felaktig faktura En man var med om en fallolycka och skadade tänderna. Han åkte till tandläkaren och fick skadorna åtgärdade. När han fick fakturan stod där flera uppgifter som han anser var felaktiga och som inte utfördes. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1812-07920 Kommunikation Bemötande Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Tua Myhrman	Flicka kränkt av tandläkare En tonårig flicka som besökte en tandläkarmottagning blev illa bemött av tandläkaren. Enligt flickans närstående som hör av sig till förvaltningen kränkte tandläkaren henne och hon började gråta under besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1812-07939 Vård och behandling Resultat	Daniela Carlsson	Skada på tand En anmälare var på besök hos en tandläkare och fick en behandling som resulterade i nästan hela tanden borrades bort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Tandvård** V1812-07960	Catarina Cassel Rydholm	Felaktigt behandlad av folktandvården En kvinna behandlades av folktandvården men fick stora besvär efteråt av den behandling hon fått. Hon remitterades till specialisttandvården och folktandvården lovade ersätta behandlingen då kvinnan felbehandlats. De tog tillbaka den utlovade ersättningen och lovade därefter bara att ersätta viss vård. Kvinnan har sökt folktandvården men de ringer inte tillbaka.
Vård och behandling Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1812-07972	Christina Hegefjärd	Orolig över besked från tandläkare En kvinna är upprörd då tandläkare vägrar behandla hennes barn som till vardags studerar utomlands. Kvinnan ändrade besökstider flera gånger och klinikchefen blev mycket upprörd. Kvinnan undrar om det är rätt att tandläkaren kan göra en orosanmälan.
Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1812-07985	Daniela Carlsson	En man fått sin tand utdragen utan att få information om varför på tandläkamottagning En man hade fått sin tand utdragen utan att ha förstått varför. Han hade sedan betalat för att få en ny tand.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1812-08020	Christina Hegefjärd	Tandläkare missade att visdomstand var infekterad En ung kvinna som var i tidig graviditet fick smärta i en visdomstand och besökte tandläkare akut. Tandläkaren misstänkte karies och gjorde en provisorisk lagning. Smärtan tilltog och kvinnan hade så svårt att äta att hon återkom, men fick lugnande besked. Några dagar senare fick hon hjälp av en annan tandläkare med goda råd då det visade sig att visdomstanden var infekterad
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Skrivelse **Tandvård** V1811-0743449 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Mats Haapanen	Frågor om tandbehandling Anmälaren fick en spricka i en tand. Tandläkaren bedömde att tanden skulle dras ut. Dock blev en bit av tanden kvar, vilket orsakade problem och fortsatt behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1810-0605568 Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Annette Birenbaum	Tandproblem nonchalerades vilket gav stora kostnader och värk En kvinna som vid flera tillfällen klagat på obehag i en tand nonchalerades. Obehaget eskalerade och blev till en kraftig värk. Då folktandvården inte kunde erbjuda anmälaren en akuttid sökte hon sig till en privattandläkare. Tanden kunde inte räddas och den måste nu ersättas av en stifttand. Detta innebär förutom obehaget stora kostnader för anmälaren som är mycket missnöjd med hur hon behandlats på folktandvården. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1810-0628068 Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Annette Birenbaum	Fick olika kostnadsförslag på samma behandling En man genomgick ett käkkirurgiskt ingrepp och fick ett kostnadsförslag. Strax därefter slutade käkkirurgen och vid uppföljningen fick anmälaren ett nytt kostnadsförslag som var nästan dubbelt så dyrt. Då mannen saknade en tand efter ingreppet kände han sig tvingad att acceptera det senare förslaget vilket fick honom att känna sig lurad. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1810-0635668 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Otrevligt agerande och märklig bedömning av dotterns tandskada En mamma hör av sig då hon anser att både hon och hennes dotter blivit illa behandlade av en tandläkare. Flickan skadade sig och kom in på ett akutbesök. Tandläkaren bedömde att en större behandling skulle behövas och karies lagas, men av olika skäl bokades besöken av och fördröjdes då tandläkaren själv var borta under några månader. Flickan hade inga problem så mamman ansåg att hon kunde prioritera annat och då gjorde tandläkaren en orosanmälan. Mamman besökte då två andra tandläkare som gjorde oberoende bedömningar av flickans tandstatus och båda kom fram till att det inte var något som behövde åtgärdas. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1810-0655868 Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Annette Birenbaum	Tandläkaren struntade i vad patienten sökt för, lämnade inte heller kostnadsförslag En man som sökte hjälp vid en klinik för att få en tand han bitit sönder lagad, fick en basundersökning med panoramaröntgen till en kostnad av lite mer än 3 000 kronor utan att något kostnadsförslag getts. Han fick också tid hos en tandhygienist, trots att han hade en egen tandhygienist, och även ett nytt besök bokat till tandläkare. Tanden lagades dock inte och tandläkaren tog inte ens upp den frågan om hur den skulle kunna lagas utan lät hälsa att hon inte hade tid med det. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1810-0672968 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Annette Birenbaum	Har tappat förtroendet för tandvården och blivit tandvårdsrädd En kvinna fick tre tänder utdragna och skulle egentligen dra ut ett par till. När hon kom på återbesök var det en annan tandläkare som då sa att dessa tänder inte behövde dras ut och nu ifrågasätter kvinnan att de första tänderna verkligen behövde åtgärdas. Hon tycker sig nu också märka förändringar i käken. Efter det hon gått igenom har hon också blivit alltmer orolig och är nu rädd för att besöka tandvården. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1811-0694468	Annette Birenbaum	Tand drogs ut men bitar lämnades kvar, vilket lett till komplikationer En kvinna fick akut tandvärk och ganska snart upptäcktes att tanden inte gick att laga så den drogs ut. Dock splittrades den vid ingreppet och man fick ta ut tanden i delar. Efter några dagar hade anmälaren fortfarande värk och det visade sig att alla delar inte kommit ut. Hon fick en ny besökstid och ytterligare delar av tanden togs bort men hon blev ändå inte bra. Hon svullnade upp och fick värk och besökte då en käkkirurgisk klinik på akutsjukhus där man blev tvungen att göra ett större ingrepp. Nu har anmälaren fortfarande känselbortfall som hon tror är relaterat till bedövningssprutan hon fick inför det första ingreppet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Resultat Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet		
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1811-0699149	Mats Haapanen	Fel uppgifter om avgifter Enligt anmälaren utlovade tandvårdsmottagningen att den skulle stå för kostnader av implantat och behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Information		
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1811-0729068	Annette Birenbaum	Patient bollades mellan kliniker för att dra ut en tand En kvinna som hade en tand som satt svåråtkomligt blev remitterad från sin ordinarie tandläkare till specialistklinik. Efter en lång väntetid bedömde man där att den ordinarie tandläkaren skulle kunna ta bort tanden. Då kvinnan gick tillbaka till allmäntandvården konstaterade man att tanden skulle behöva opereras ut på specialistklinik och dessutom hade tandens tillstånd försämrats på grund det långa tidsintervall som passerat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård		
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1811-0754049	Mats Haapanen	Följde inte överenskommelse Tandläkaren följde inte överenskommen behandlingsplan, enligt anmälaren. Anmälaren skulle få ett implantat insatt, men så skedde inte, istället gjorde tandläkaren andra ingrepp. Åtgärd: Under pågående handläggning meddelade anmälaren att hon varit i kontakt med berörd tandläkare och fått sina frågor besvarade och att ärendet kan avslutas utan att förvaltningen inhämtar yttrande. Ärendet avslutas.
Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan		

Epost		Missad karies hos barn, icke passande tandställning samt felbokning
Tandvård		En pappa hör av sig och är missnöjd med sonens tandvård. Denne har ett bettfel och fick en avtagbar tandställning. Dock vägrade han att använda den och fadern tror att det har att göra med att han är diagnostiserad med ADHD. På kliniken säger man att man måste vänta tills han är 17 år med en fast tandställning. Pappan tog sonen till en annan tandklinik för en second opinion och där kunde man konstatera att pojken hade mycket obehandlad, karies vilket förundrar pappan. Dessutom blev pappan och sonen kallade till ett besök på ursprungskliniken, men när de kom dit visade det sig vara en felbokning och slöseri både med pappans och barnets tid.
V1810-0630468	Annette Birenbaum	
Vård och behandling		
Behandling		
Kommunikation		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit avslutas ärendet.
Bemötande		
Ekonomi		
Ersättningsanspråk, garantier		
Bevakning:		
Landstingsfinansierad tandvård		
Epost		Tandreglering har lett till komplikationer
Tandvård		En kvinna som genomgått en tandregleringsbehandling upplever att hon fått stora problem efter det att den avslutats.
V1810-0633468	Annette Birenbaum	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit avslutas ärendet.
Bevakning:		
Landstingsfinansierad tandvård		
Epost		Otrevligt bemötande av barn
Tandvård		En mamma hör av sig och har synpunkter på hur hennes sexårige son bemöttes vid tandläkarbesöket. Barnet reagerade starkt och ville inte gå tillbaka. Trots att mamman uttryckt att hon inte önskade att den aktuella tandläkaren skulle vara med vid kommande besök, så var hon det och sonen blev då väldigt illa berörd.
V1810-0646268	Annette Birenbaum	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Då anmälaren inte har återkommit, avslutas ärendet.
Bevakning:		
Landstingsfinansierad tandvård		

Epost **Tandvård** V1810-0648168	Annette Birenbaum	Blir inte lyssnad till angående tandreglering En kvinna som är i slutet av sin tandregleringsbehandling tycker inte att hon blir lyssnad till när hon har synpunkter på återstoden av behandlingen.
Vård och behandling Resultat Kommunikation Ej lyssnad till		Åtgärd: Då anmälaren ville få råd runt sin behandling och inte har återkommit med någon formell anmälan, avslutas ärendet.
Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård		

Epost **Tandvård** V1810-0668368	Annette Birenbaum	Fick allvarlig infektion efter tandutdragning men togs inte emot för kontroll En kvinna fick en visdomstand utdragen och kort därefter drabbades hon av värk, feber och svullnad. Både hon och hennes far kontaktade kliniken och bad att hon skulle få komma för kontroll men hon togs inte emot utan nonchalerades. Kvinnan blev mycket sämre och fick ta sig till akutmottagning och blev inlagd under fem dagar på akutsjukhus. Anmälaren har talat med arbetsledaren men inte fått något gehör. Klinikchefen skulle höra av sig men det har hen inte gjort. Det är framförallt beteendet och nonchalansen från klinikens sida som kvinnan vänder sig emot.
Kommunikation Bemötande		
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Vårdrelaterade infektioner Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		

Epost **Tandvård** V1810-0676768	Annette Birenbaum	Remisser för tandregleringsbehandling hade fastnat En flicka som trots flera påstötningar inte kallats till tandreglering, togs av sin far till en ny tandläkare och denna konstaterade att fyra remisser legat sedan 2015 men att ingen agerat på dem. Pappan undrar vad som egentligen hände.
Administrativ hantering Brister i hantering av remisser		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård		

Epost **Tandvård** V1810-0677368 Vård och behandling Resultat Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Missnöjd med resultat av tandregleringsbehandling En kvinna hör av sig och är missnöjd med resultatet av den tandregleringsbehandling hon gått igenom. Hon upplever det som att flera tänder flyttat på sig. Hon har vänt sig till den behandlande tandläkaren som hänvisat henne till att försöka få en ny check. Det har hon dock fått avslag på via sin folktandvårdsklinik. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Tandvård** V1811-0706068 Vård och behandling Resultat	Annette Birenbaum	Bennedbrytning efter implantatbehandling En kvinna drabbades av bennedbrytning efter en implantatbehandling. Hon anser att hennes tandhygienist missat att göra rent och även att hon inte upptäckt vad som pågått. Då kvinnan redan haft kontakt med kliniken önskar hon inte göra någon anmälan till patientnämnden mer än om hon måste göra det för att få kontakt med Ivo eller Löf. Åtgärd: Anmälaren ville i första hand få råd och har inte inkommit med någon formell anmälan, varvid ärendet avslutas.
Epost **Tandvård** V1811-0720468 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Annette Birenbaum	Nonchalant bemötande hos specialistklinik En kvinna som remitterats till specialistklinik anser att hon blivit illa bemött och att hennes behandling nonchalerades. Då hon kontaktat kliniken direkt och sedan också fått sina problem åtgärdade, möjligtvis någon annanstans, avslutas ärendet. Åtgärd: Då anmälaren kontaktat vårdgivaren direkt och tycks ha fått hjälp avslutas ärendet.
Epost **Tandvård** V1811-0728768 Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Annette Birenbaum	Känner sig rådvill angående tandvårdsbehandling En kvinna hör av sig för hon är rådvill när det gäller kostnader och behandling av tandvård. Hon tycker delvis att hennes behandling skett i fel ordning då hon först fått lagningar utförda och därefter remitterats till en bettfysiolog. Nu har hon kommit till ett läge där hon inte har råd mer och hon vet inte vad hon ska göra. Åtgärd: Anmälaren önskade i första hand rådgivning och då hon inte har återkommit med någon formell anmälan, avlutas ärendet.

Epost **Tandvård** V1811-0732468 Annette Birenbaum Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Generell brist på information och behandlingen har orsakat tandvårdsrädsla En kvinna anser att hon fått felaktig information från tandkliniken. Det gäller allt från vilken typ av besökstid hon bokat till kostnad och närmare information inför tandlagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Tandvård** V1811-0739668 Annette Birenbaum Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Läkemedel	Utlovad remiss till specialist dröjer En man med käkproblem skulle remitteras till specialist men först ville man behandla med antiinflammatorisk medicin. När den första behandlingen avslutats fick mannen dock ingen remiss utan ännu en ännu gång uppmaningen att medicinera. Käkkirurg konsulterades och ansåg att remiss borde skickats. Mannen känner att han inte fått respekt eller lyssnats till och han önskar få hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Tandvård** V1812-07732 Annette Birenbaum Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Fick en annan tandläkare utan att få informeras i förväg samt dålig personuppgiftskontroll En kvinna som noga valde ut en erfaren tandläkare för sin behandling fick när hon kom på sitt besök en annan tandläkare vilket förvånade henne då hon medvetet valt att få komma till en erfaren tandläkare. Sedan råkade hon ut för att hennes ena besökstid bokats av av någon, som inte var hon, och hon undrar om man inte kontrollerar personuppgifter när någon vill boka av. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Tandvård** V1812-07889 Annette Birenbaum Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Misslyckad tandutdragning lämnade tandbitar kvar, vilket ledde till infektion och operation En kvinna vars ena underkäksvisdomstand behövde dras ut, råkade ut för att tandläkaren missbedömde situationen och efter ett långt försök bara fick ut bitar av tanden. Detta ledde till infektion som bland annat spred sig till halsen och kvinnan blev tvungen att ta antibiotika. Därefter opererades hon akut på en specialistklinik. Hon vill inte att detta ska hända någon annan och därför gör hon nu en anmälan. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Utom SLL, avtal** V1810-0624879 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Yttrande i tid P2 2018	Vård vid stroke En man ramlade ihop i hemmet på toaletten och just då fanns hemsjuksköterskan på plats samt hemtjänsten. Personalen hade lyft upp mannen på stående läge och då ramlade han igen. Då lyftes mannen till en fåtölj och lämnades kvar där trots att han inte kunde sitta uppe som vanligt. Ingen ambulans kallades till platsen. Dottern hade sedan ringt efter ambulans. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1810-0640869 Tua Myhrman Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Vård och behandling Behandling	Klagomål på avgiftshantering och behandling En kvinna gick till en salong som har avtal med landstinget gällande tatuering av ögonbryn. Kvinnan blev missnöjd med behandlingen och menar att det gått felaktigt till rörande betalningen. Kvinnan vill inte att salongen ska utföra den återstående delen av behandlingen men hon har redan betalat för den, en del genom rekvisition från landstinget och en del själv. Enligt kvinna betalar inte salongen tillbaka hennes pengar och hon tycker att det väldigt dåligt att en del av hennes rekvisition är förbrukad till ingen nytta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1810-0677150 Anna Arengård Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Faktafel i journal En kvinna har synpunkter på att faktafel i journalanteckningar från ambulanspersonal har fått konsekvenser för henne. Det uppges en felaktig grunddiagnos samt felaktig sökorsak. Det står också att läsa att kvinnan hade buksmärtor, vilket hon aldrig haft och att hon var sjukskriven vilket hon inte var. Kvinnan upplevde sig även kritiserad och ifrågasatt. En orosanmälan gjordes och hon vill veta på vilka grunder. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1812-0757250 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Bristfälligt bemötande av ambulanspersonal En gravid fullgången förstföderska ringde in till ett akutsjukhus då hennes värkarbete hade blivit intensivt efter vattenavgång. Hon ombads att åka ambulans då man bedömde att hon var mycket smärtpåverkad och hade krystkänsla. När ambulanspersonalen kom hem till kvinnan undersökte de henne och konstaterade att hon inte var öppen. En av de kvinnliga ambulanssjuksköterskorna uppträdde arrogant och menade att det var långt kvar till förlossning och att patienten var sjåpig. Detta bemötande fortsatte i ambulansen till akutsjukhuset. När kvinnan kom till sjukhuset var hon öppen 10 cm och födde barn efter tjugo minuter. Kvinnan anser att de inte tog henne på allvar och bemötte henne mycket bristfälligt och utan empati och kunskap. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1812-07717 Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos	Tua Myhrman	Dåligt omhändertagande av ambulanspersonal En anmälare har synpunkter på hur hennes äldre mamma som är dement togs om hand av ambulanspersonal. De ska ha undersökt henne hårdhänt och inte tagit hänsyn till att hon hade smärta. Bemötandet ska ha varit mycket otrevligt och ohövligt i hemmet och även senare under färden till sjukhus. Personalen menade att de kunde ta med henne till sjukhus eftersom ambulansen ändå kallats till hemmet. Det visade sig sedan att ena handen var skadad på två ställen och kvinnan fick läggas in på sjukhus. Anmälaren har också synpunkter på att ambulanspersonalen ska ha uttalat troliga diagnoser innan mamman var tillräckligt undersökt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1812-07721 Kommunikation Bemötande	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemötande av ambulanspersonal En äldre multisjuk man med ryggsmärtor tillkallade ambulans. Ambulanspersonalen uttryckte sig olämpligt och hade ett otrevligt bemötande enligt anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1812-07850 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemötande och hantering av ambulanspersonal En äldre kvinna insjuknade med symtom på stroke. Anhöriga ringde larmcentralen och ambulans kom till adressen. Ambulansteamet ville köra till ett namngivet sjukhus, men då kvinnan är patient sedan tidigare på annat sjukhus önskade hon bli transporterad dit, trots att det ligger längre bort. Ambulansteamet vägrade och lämnade platsen, annan ambulans fick larmas och tog kvinnan till det önskade sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1812-07901 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Kvinna fått läkemedelskador efter långtidsbehandling med kortison En äldre kvinna har behandlats med kortison under en längre tid. Hon har haft besvär med biverkningar och bland annat fått skador på tänderna. Det är kostsamt för kvinnan att åtgärda tandskadorna och hon upplever att hon inte får någon hjälp från vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1810-0601379 Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Minna Rimbe	Svårt att få svar på En kvinna har vid flertal tillfällen upplevt att när hon har haft enkla administrativa frågor till vårdguiden har det tagit lång tid för sjuksköterskan att svara på enkla administrativa frågor gällande remiss och patientavgiftsfrågor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1810-0610250 Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Anna Arengård	Fråga om beviljad utomlänsvård Ett barn kommer att opereras i annat landsting, då Stockholms läns landsting inte har möjlighet att utföra operationen. Båda föräldrarna vill vara med under och efter operationen. Endast en förälder är beviljad övernattning. Barnet har en muskelsjukdom, kommer att sövas under operationen och därefter vårdas på intensivvårdsavdelning. Åtgärd: Hänvisar anmälaren till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och enheten för individuella vårdärenden.
Telefon **Övrig vård** V1810-0622474 Omvårdnad Kost,nutrition	Emma Lagerholm	Problem med leverans av näringsdrycker En närstående har synpunkter på att hennes äldre mor inte får sina beställda varor i form av näringsdrycker som hon är i stort behov av. De har krånglat med leveranserna vid fyra beställningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Kvinna önskar fysiskt frikort
Övrig vård		En kvinna önskar få ett fysiskt frikort och undrar hur hon kan göra för att få det.
V1810-0626757	Christina Hegefjärd	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Förvaltningen informerar om att hon kan logga in på e-tjänst, 1177 och beställa ett eller kontakta någon vårdgivare. Frikort sänds hem till folkbokföringsadress.

Telefon		Bristande kunskap och rutiner för skyddade personuppgifter
Övrig vård		En anmälare som har skyddad identitet anser att många vårdgivare har för lite kunskap i hur skyddade personuppgifter ska hanteras. Anmälaren har själv fått ta fram information och sett till att hen har fått stå utanför det elektroniska högkostnadsskyddet.
V1810-0627274	Emma Lagerholm	
Administrativ hantering		
Övrig administrativ hantering		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Missade symtom på allvarlig sjukdom
Övrig vård		Ambulans tillkallades för en akut sjuk man som det senare visade sig hade drabbats av en stroke. Ambulanspersonalen såg inte hans symtom på Stroke och dokumenterade inte väsentliga uppgifter. När mannen kom till en akutmottagning prioriterades han inte och behandling kunde därför inte sättas in i ett initialt skede. Han har fått skador efter det inträffade då han inte fick vård i tid, enligt en närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen.
V1810-0628174	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Patientjournal och sekretess		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Uteblivен journalföring		
Vård och behandling		
Behandling		

Telefon		Brister i hänvisning vid rådgivning
Övrig vård		En ung kvinna mådde inte bra. Anmälaren kontaktade sjukvårdsrådgivningen men upplevde brister i hänvisning och okunskap i vart det går att vända sig för hjälp och vård.
V1810-0658070	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Instruerar i hur det går att söka lämplig vård för unga på sidan 1177. Hänvisar även till vårdcentral.

Telefon **Övrig vård** V1810-0658850	Anna Arengård	Nekad ambulans En man ringde SOS Alarm då han hade svårigheter att andas, feber och smärta över bröst/lungor. Mannen nekades ambulans och fick ingen rådgivning om vart han skulle vända sig. Mannen tog en taxi till akutmottagning på akutsjukhus. Det visade sig att mannen hade lunginflammation och hjärtinfarkt. Mannen upplever sig inte lyssnad till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Kommunikation Ej lyssnad till		
Telefon **Övrig vård** V1810-0661550	Anna Arengård	Får ej leverans av näringsdryck En man har inte fått beställda näringsdrycker och får inte besked om när i tiden han kommer få leveransen. Han har varit utan näring i en månad nu. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till enheten Förbrukningshjälpmedel i hemmet och till förskrivande dietist.
Omvårdnad Kost,nutrition		
Telefon **Övrig vård** V1810-0665872	Sari Kokkonen Nassef	Vill införa sjukresa med stopp för apoteksbesök En man och hans hustru hade besökt en närakutmottagning. När de var färdiga hos läkaren skulle de åka hem med sjukresa. De bad taxichauffören stanna till på ett söndagsöppet apotek för att hämta ut de förskrivna läkemedlen. Detta kunde inte taxichauffören göra på sjukresekortet, utan den fick avslutas vid apoteket och paret påbörjade sedan en egen privat betald hemresa från apoteket. Hustrun menar att det borde gå att lägga in ett apoteksstopp som skulle ingå i sjukresan i alla fall under söndagar då få apotek har söndagsöppet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit adressuppgifter till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen dit kvinnan tänker skicka förslaget om apoteksstopp i samband med sjukresa under söndagar och helgdagar.
Övrigt Övrigt		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon **Övrig vård** V1810-0668770	Catarina Cassel Rydholm	Lång väntan på ambulans för person som ramlat ute En person ramlade på gatan och skadar sig. Flera personer sluter upp. Ambulans tillkallas och anmälaren har synpunkter på att det tog över en timme innan ambulansen kom till platsen. De fick ringa flera gånger. Anmälaren var inte bekant med personen som ramlat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		

Telefon **Övrig vård** V1810-0669674 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Behöver operation, undrar kring detta En kvinna som kommer från ett annat land och har ett arbetstillstånd i Sverige har blivit skadad och kan behöva opereras. Kvinnan har anmält till Försäkringskassan men har fått höra att det kan ta upp till sju månader med socialförsäkringen. Anmälaren undrar över kostnader, försäkringar och hur hon ska gå tillväga för att få vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att handläggare inte kan svara på detta i det enskilda fallet men att de kan ringa till Individuella vårdärenden, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, och höra om de kan bistå med information.
Telefon **Övrig vård** V1810-0670474 Emma Lagerholm Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Bevakning: Diskriminering	Blivit slussad runt i vården En äldre kvinna med kraftig yrsel har besökt en specialistmottagning som ska ha remitterad henne vidare till en neurologmottagning vid ett akutsjukhus. De ska ha hänvisat henne till en annan neurologmottagning som inte heller kunde ta emot henne. De i sin tur hänvisade henne till husläkaren på vårdcentralen. Denna ska ha sagt att de inte kan hjälpa henne med t.ex. en datortomografi som hon har blivit rekommenderad att genomgå. Kvinnan upplever att hon inte får vård på grund av sin ålder och känner sig därför diskriminerad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1810-0670974 Emma Lagerholm Kommunikation Information	Otydlig information i ett akut läge En kvinna som var mycket skärrad ringde till 112 då hennes dotter fick ett epileptiskt anfall. Hon trodde att hon hade ringt fel då larmoperatören enbart svarade med hallå och inte vart hon hade ringt. Kvinnan är mycket upprörd över det inträffade och anser att det är viktigt med tydlig information i akuta situationer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1810-0673570 Catarina Cassel Rydholm Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Vårdansvar Vårdflöde, processer	Multisjuk utan samordnande vård En äldre kvinna med flertal diagnoser och sjukdomar upplever att ingen samordnande instans finns. Ingen tar ansvar för medicinering och uppföljning. Hon har varit på flera olika kliniker på sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till att vårdcentralen är den som ska vara den samordnande länken då en patient är färdigbehandlad på specialistklinik.

Telefon **Övrig vård** V1810-0673779 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Oprofessionellt bemötande En ung man mådde dåligt och kände sig deprimerad. Han kontaktade vårdguiden och fick prata med en sjuksköterska. Efter första frågan började sjuksköterskan höja rösten och enligt mannen skrek sjuksköterskan åt honom. Mannen mådde ännu sämre efter samtalet och anser att sjuksköterskans bemötande och agerande var oprofessionellt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1811-0683234 Kommunikation Bemötande	Siv Aronsson	Bemötande från ambulanspersonal En kvinna hittar en medvetslös man på gatan och påbörjar hjärt-lungräddning. Hon ringer 112 och får information om hur hon ska göra. Ambulansen kommer och en personal vänder sig till kvinnan och frågar vad de ska göra med mannen och säger till henne att sjukhuset inte är något härbärge. Kvinnan tog illa vid sig och önskar få kontakt med ambulansföretaget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon får kontaktuppgift till SOS Alarm för att få veta vilket ambulansföretag som tog hand om mannen.
Telefon **Övrig vård** V1811-0689969 Ekonomi Patientavgifter	Tua Myhrman	Problem kring frikort En kvinna upplevde problem med att flera olika vårdgivare inte kunde se hennes frikort. Hon undrar vart hon kan vända sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om enheten för e-frikort samt har fått telefonnumret dit.
Telefon **Övrig vård** V1811-0692557 Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Christina Hegefjärd	Svårt att komma fram till vårdgarantikansliet En kvinna har behov av operation för en fraktur i handen. Nu tvingas hon vänta väldigt länge och vill ha hjälp till annan vårdgivare. Hon har inte kunnat komma fram till vårdgarantikansliet på telefon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Snabbare utredning av ryggbesvär
Övrig vård		En mamma är orolig för att hennes unga dotter med kraftiga ryggbesvär inte får snabb hjälp i primärvården eller hjälp med remittering till specialist. Det är lång väntetid till alla läkarbesök, utredningar och uppföljningar och dottern har fortfarande väldigt ont i ryggen.
V1811-0702657	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att själv söka specialist utan att invänta remiss från husläkare.

Telefon		Vill få information om högkostnadskort och frikort
Övrig vård		En kvinna vill veta när hennes frikort går ut.
V1811-0702757	Christina Hegefjärd	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Ekonomi		Åtgärd: Då hon inte har tillgång till dator kan information lämnas från vårdgivare t ex vårdcentral som hon regelbundet besöket.

Telefon		Frågor om logglista för journal
Övrig vård		En anmälare har frågor kring loggar och intrång i journal.
V1811-0704870	Catarina Cassel Rydholm	
Patientjournal och sekretess		
Dokumentation i journal		Åtgärd: Anmälaren får vända sig till vården där anmälaren är patient och begära ut logglista.
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		

Telefon		Fråga om regelverk
Övrig vård		En kvinna undrar vad som gäller när två föräldrar, separerade men med gemensam vårdnad, är oense rörande om ett barn ska ha neuropsykiatrisk läkemedelsbehandling eller inte.
V1811-0708769	Tua Myhrman	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk samt om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** V1811-0714869 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om beslut om operation av barn En man hade frågor kring beslut om operation när ett barn inte vill opereras. Mannen är barnets far och pojken är knappt tonåring. Enligt mannen är sjuksköterskan på pojkens skola mycket angelägen om pojken opereras, men själv vill han inte då han är rädd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt har fått ta del av gällande regelverk.
Telefon **Övrig vård** V1811-0716679 Minna Rimbe Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Når inte journalen på 1177 En kvinna kan inte nå sin journal i vårdguiden gällande en mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1811-0716978 Theodor Ricklefs Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Blir ej mottagen av specialistläkare En terapeut ringer för sin patients räkning. Kvinnan är multisjuk och har bland annat genomgått en hjärnoperation. Lider nu bland annat av svår huvudvärk. Husläkare har skickat remisser till flera instanser och ingen av dessa vill ta emot kvinnan. Upplever att det inte finns någon som kan ta ett helhetsansvar för hennes tillstånd och vårdbehov. Vet nu inte var hon skall vända sig för att få hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Kvinnan skall diskutera vidare åtgärder med sin husläkare. Kommer eventuellt inkomma med anmälan till förvaltningen i framtiden.
Telefon **Övrig vård** V1811-0718477 Johan Karlsson Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågar hur man går vidare om åklagare lagt ned förundersökning om brott i vården En kvinna vände sig till förvaltningen och frågade hur hon ska gå vidare om hon inte är nöjd med att en åklagare lagt ned förundersökningen gällande ett brott som kvinnan anmält som ska ha inträffat inom hälso- och sjukvården. Åtgärd: Kvinnan informerades allmänt om att man kan begära överprövning av åklagares eller polis beslut att lägga ned en förundersökning. Då detta inte är något som faller under patientnämndens uppdrag hänvisades kvinnan till att vända sig till Åklagarmyndigheten eller Polisen för närmare hänvisningar.

Telefon		Nekad influensavaccin på grund av saknad information i kallelse
Övrig vård		Äldre man tillhörande riskgruppen 65 år och äldre vill framföra synpunkt på bristande information i kallelse till årets influensavaccination. Då det efter en timmes väntan blev hans tur nekades han vaccinet eftersom han går på blodförtunnande medicin och skulle ha gjort en undersökning innan vaccinationen. Denna information framgick varken på fysisk kallelse eller på websidan enligt anmälaren. Anmälaren tycker utöver att det var bortkastad tid att det utgjorde en risk att han beövde sitta bland andra patienter och exponeras för sjukdomar i onödan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
V1811-0724382	Maja Wessel	
Kommunikation		
Information		
Bevakning:		
Läkemedel		

Telefon		1177 Mina vårdkontakter fungerar inte
Övrig vård		En kvinna försökte komma åt sin journal genom vårdguiden men det gick inte pga. tekniska problem på webbsidan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
V1811-0725079	Minna Rimbe	
Organisation och tillgänglighet		
Tillgänglighet		

Telefon		Upplevt sig särbehandlad
Övrig vård		En kvinna som lider av bipoläritet och svår reumatism anser sig särbehandlad och diskriminerad utifrån sin psykiska funktionsnedsättning av den somatiska vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
V1811-0729274	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Behandling		
Bevakning:		
Diskriminering		

Telefon		Vill få ut journalkopior
Övrig vård		En man har frågor om möjligheten att få journalkopior. Åtgärd: Informerar om att han måste vända sig till alla de vårdgivare han besökt. Informerar också om möjligheten att läsa journal via 1177.
V1811-0730257	Christina Hegefjärd	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		

Telefon **Övrig vård** V1811-0731057 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Christina Hegefjärd	Vill få ut logglistor En kvinna vill veta vilka personer som öppnat hennes journal hos ett flertal vårdgivare. Åtgärd: Informerar om att hon måste vända sig till varje enskild vårdgivare, gärna med skriftlig förfrågan, om att få ut logglistor.
Telefon **Övrig vård** V1811-0732579 Övrigt Övrigt	Minna Rimbe	Taxin lämnade patienten ute i kylan En vakt vid ett närsjukhus hade noterat att en kvinna som satt i rullstolen hade lämnats av i kylan utanför sjukhusets entré av taxiföraren. Kvinnan kunde inte själv ta sig in och hade tillhörigheter med sig som föraren hade bara lämnat av bredvid rullstolen utan att hjälpa henne in i sjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Väktaren visste inte om resan rörde sig om sjukresa eller färdtjänst men var mellan sjukhusen. Väktaren kontakta färdtjänstenheten och har kontaktat kliniken som skickade patienten för att spåra föraren.
Telefon **Övrig vård** V1811-0732749 Vård och behandling Diagnos	Mats Haapanen	SOS Alarm missbedömde SOS Alarm missbedömde mannens tillstånd och nekade honom ambulanstransport. Senare svimmade mannen och anlände till sjukhus i medvetslöst tillstånd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1811-0752079 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Bristfällig information En kvinna hade fått kraftig blödning under samlag och blev väldig orolig. Hon kontaktade vårdguiden och anser att hon fick bristfällig information av sjuksköterskan om möjlighet till undersökning. Blödningen hade inträffat endast vid ett tillfälle och enligt sjuksköterskan behövde hon inte bli undersökt av en gynekolog. Kvinnan var orolig och hade kunnat få information om att hon kunde boka tid själv på en gynekologmottagning och återkomma om besvären fortsätter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Frågor om vård i EU
Övrig vård		En kvinna som anser att läkarna har gjort fel bedömning kring hennes tillstånd undrar om hon har rätt att få behandling inom EU kostnadsfritt.
V1811-0754274	Emma Lagerholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått telefonnummer till Individuella vårdärenden, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Telefon		Frågar hur man får ut avliden anhörigs journal
Övrig vård		En person frågar hur man får ut en avliden anhörigs journal.
V1812-0761177	Johan Karlsson	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		Åtgärd: Mannen informerades om regelverket och om den menprövning som en vårdgivare ska göra när en anhörig skickat in en begäran om utfående av journalkopior.

Telefon		Man funnen avliden i hemmet, ambulans var tillkallad men åkte därifrån då ingen öppnade
Övrig vård		En man hade tillkallat ambulans, men ingen öppnade dörren när ambulanspersonalen knackade på. Ambulansen åkte då därifrån. Mannen som bodde i lägenheten hittades sedan avliden i hallen efter mer än en månad. Han hade troligtvis försökt ta sig till dörren för att öppna men inte lyckats utan fallit ihop och avlidit där. Mannen hade inga anhöriga utan det är grannen, som mannen hade ytterst sporadisk kontakt med, som nu kontaktar förvaltningen och vill informera om detta så att ingen annan ska drabbas av liknande händelse.
V1812-07655	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		
Organisation och tillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Dessutom erhållit kontaktuppgifter till SOS Alarm som kan veta vilket ambulansföretag som var ansvariga för händelsen.
Tillgänglighet		

Telefon		Fråga om spärr av journal och logglista
Övrig vård		En anmälare har frågor kring att spärra journal och loggar.
V1812-07703	Catarina Cassel Rydholm	
Patientjournal och sekretess		
Dokumentation i journal		Åtgärd: Information om att vända sig till aktuell vårdgivare för spärrning och om möjlighet att begära ut logglista.

Telefon		Fråga om hur länge journalen sparas
Övrig vård		En man undrar hur länge journalen sparas vid ett sjukhus. När han frågade vårdgivaren om detta ska de ha sagt att den har blivit förstörd.
V1812-07734	Emma Lagerholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har fått information om att journalen ska sparas i minst 10 år efter den senaste anteckningen och att den därefter i regel arkiveras. Anmälaren har fått kontaktuppgifter till Landstingsarkivet.
Telefon		Oklart vårdansvar mellan slutenvård och vårdcentral
Övrig vård		En kvinna med njurproblem har svårt att få god vård med behandling och uppföljning, hon tycker att det är oklart vem som ansvarar för vad. Husläkaren vill att specialistläkare tar ett större ansvar för hennes uppföljningar av njurproblemen, men specialistläkaren menar att husläkaren kan hantera läkemedel och frågor. Hon är missnöjd med hanteringen då hon är orolig över sin hälsa.
V1812-07742	Christina Hegefjärd	
Vårdansvar		
Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon		Råd och information om vård inom SLL
Övrig vård		En kvinna som har frågor om hur vården fungerar inom SLL.
V1812-07799	Daniela Carlsson	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Ger information om hur man går tillväga för att få en second opinion.
Telefon		Fråga om nytt avtal för rehabiliteringsklinik
Övrig vård		En anmälare har synpunkter på begränsningar i rehabilitering genom nytt avtal.
V1812-07803	Catarina Cassel Rydholm	
Organisation och tillgänglighet		
Tillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information till anmälaren om det beslut som Hälso- och sjukvårdsnämnden fattade i april om förändring i avtalet som reglerar den neurologiska rehabiliteringen på Humlegården och andra anläggningar runt om i Stockholmsområdet. Syftet att öka kvaliteten och anpassa verksamheten till de nationella riktlinjerna som finns för vård vid MS, Parkinson och stroke. De nya villkoren börjar gälla den 1 september 2018. Hänvisning till vårdgivarguiden för ytterligare information. Erbjuder anmälaren att skicka detta men hon är nöjd med svaret.
Rådgivn/Inform/Hänv		
Politiska beslut		

Telefon **Övrig vård** V1812-07827 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Johan Karlsson	En gruppboendechef frågar om hon kan begära journaler En kvinna som arbetar som chef vid ett gruppboende frågar om det är möjligt att hon, enligt önskemål från en boendes gode man, begär den boendes journalanteckningar från olika vårdinrättningar. Hon undrar hur man i så fall går till väga. Åtgärd: Kvinnan informerades om att en annan person än en patient kan begära att få kopior av dennes journaler med hjälp av patientens samtycke/fullmakt. Om patienten har en god man bör denne skriva fullmakten där man noggrant skriver vem som är patient, god man, vem som får beställa journalerna samt vilka journalhandlingar fullmakten ska omfatta och vilka vårdinrättningar den avser.
Telefon **Övrig vård** V1812-07854 Rådgivn/Inform/Hänv	Maja Wessel	Fråga om jornalbehörighet En man har frågor om behörighet till hans avlidna dotters journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till socialstyrelsens riktlinjer om sekretess i hälso- och sjukvården.
Telefon **Övrig vård** V1812-07877 Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Christina Hegefjärd	Ambulans körde inte till önskat sjukhus En man önskade att ambulansen körde till ett valt akutsjukhus, men ambulansteamet menade att de inte avsåg att göra det i det här fallet. Mannen är besviken då han har regelbundna besök och är känd patient på önskat sjukhus och hans son menar att pappan är så orolig att han inte vågar kontakta ambulans. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1812-07880 Kommunikation Delaktig	Tua Myhrman	Nekades av ambulans att åka till önskat sjukhus En äldre man svimmade i hemmet och ambulans tillkallades. Mannen hade tidigare dåliga erfarenheter av vården vid vissa sjukhus och har fått merparten av sin vård vid ett specifikt sjukhus, han önskade därför att ambulansen skulle köra honom dit, detta nekades han dock. Mannens närstående som hör av sig till förvaltningen menar att det inte ska handla om upptagningsområde när ambulanspersonalen bestämmer vart man ska köra patienten, utan att patienten ska få vara delaktig i detta beslut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** V1812-07916 Kommunikation Information	Siv Aronsson	Ambulanspersonal gav dödsbesked trots att mannen levde En anhörig till äldre man har synpunkter på att en personal på ambulansföretag säger till en person att mannen är avliden innan någon undersökt denne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och då hon önskar kommunicera direkt med ambulansföretaget ges kontaktuppgifter till SOS Alarm för att ta reda på ambulansföretaget.
Telefon **Övrig vård** V1812-07959 Vård och behandling Diagnos	Theodor Ricklefs	Missad diagnos av ovanlig kromosonavvikelse En kvinna ringer in för sin sons räkning. Sonen är 30 år och fick för tre år sedan en ovanlig diagnos som beror på en kromosomavvikelse. Kvinnan har frågor kring varför det har tagit så lång tid att ställa denna diagnos. Detta har enligt henne lett till stora problem för sonen. Läkare som kvinnan har pratat med svarar att det beror på att man har vetat så lite om denna diagnos fram till för några år sedan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Kvinnan vill gå vidare med anmälan till LÖF. Avvaktar anmälan till patientnämnden i nuläget.
Telefon **Övrig vård** V1812-07970 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Emma Lagerholm	Fråga om befogenheter som god man En kvinnan som är god man för sin bror undrar om hon kan skriva en fullmakt till en tredje part då hon behöver hjälp med vårdplanering och dylikt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om att hon som god man med uppdraget att sörja för person kan utfärda en giltig fullmakt för någon annan att företräda henne för huvudmannens räkning i en viss angelägenhet.
Telefon **Övrig vård** V1812-08000 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Catarina Cassel Rydholm	Frågor kring anmälning och lex Maria En anmälare har frågor och synpunkter kring lex Maria och anmälningar i vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till Inspektionen för vård och omsorg för ytterligare information.

Skrivelse **Övrig vård** V1810-0605757 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Nonchalant bemötande från ambulansteam En äldre kvinna fick hjälp av hemtjänst att kontakta SOS Alarm och ambulans kom hem där hennes barn och barnbarn mött upp. De kunde intyga att kvinnan hade svårigheter att gå och tala, men ambulansteamet menade att kvinnan var fullt frisk och ville inte ta med henne till sjukhus. Barnbarnet blev nonchalant bemött och ignorerad. Då kvinnan kom till akutsjukhuset konstaterades en lättare blodpropp i hjärnan. Åtgärd: I yttrandet från ambulansläkare beklagades anmälarens upplevelse av besöket och en förklaring gavs till den undersökning som genomförts och varför teamet ställde sig tveksamma till att åka in till sjukhus. Enligt yttrandet var också kvinnan mycket negativ till att åka till akutmottagning, men övertalades av sitt barnbarn. Den medicinska undersökningen gav inget stöd för stroke, patienten visade sig fullt orienterad och klar, dock med viss yrsel. Att patientens barnbarn upplevde sig nonchalant bemött är tråkigt och kommer att återföras till personalgruppen för en gemensam diskussion om bemötande. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Övrig vård** V1810-0625650 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Nekad ambulans När ambulans kom på plats ansåg personalen att kvinnan inte var i behov av ambulanstransport till sjukhus. Kvinnan anser detta felaktigt då hon var mycket sjuk och att både 1177 och SOS Alarm ansåg att hon var i behov av ambulanstransport. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** V1810-0644157 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter	Bekostade operation av åderbråck själv En kvinna är besviken över att hon fått betala så hög avgift för behandling av åderbråck. Hon har haft stora besvär av dessa och menar att problemen inte varit av kosmetisk karaktär. Vid behandlingen fick hon en del betald av landstinget, men hon vill att landstinget betalar hela summan. Åtgärd: Vid telefonsamtal framkommer att anmälaren varit välinformerad om att hon själv kommer att få stå för en del av operationsavgiften, men hon vill med sin skrivelse informera om att hon är besviken över detta. Önskemålet är att hennes anmälan sänds till hälso- och sjukvårdsförvaltningen för kännedom och ärendet avslutas därmed.
Skrivelse **Övrig vård** V1810-0664857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Frekvent utskrivning av antibiotika har skapat resistens En man har haft många och långdragna infektioner sedan flera år tillbaks och har träffat läkare inom olika vårdområden. Mannen menar att de snabbt och ofta förskrivit honom så mycket antibiotika att han nu utvecklat en resistens och måste få läkemedlet via dropp för att få det att fungera. Han är besviken över att läkarna alltid i första hand valt antibiotika. Åtgärd: Mannen yrkar på ersättning för lidande och för de inskränkningar i hans liv som problematiken innebär. Förvaltningen sänder blanketter till Löf, avslutar därefter ärendet i överenskommelse med anmälaren.

Skrivelse		Lång väntan på ambulans
Övrig vård		En kvinna föll i samband med förflyttning vid toalettbesök. Det fanns ingen lift och väntetiden på ambulansen blev tre timmar. Kvinnan hade fått knä/underbensfraktur och fick opereras.
V1811-0686379	Minna Rimbe	
Organisation och tillgänglighet		
Tillgänglighet		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Läkemedel		

Skrivelse		Synpunkter på medicinering
Övrig vård		Anmälaren har synpunkter på medicinering vid boende för äldre.
V1811-0715349	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren. I samtal visade det sig att medicineringen uteblev eftersom sjuksköterska försummat informationsgivning till läkaren. Kom överens om att anmälaren kontaktar kommunen och därefter eventuellt Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		

Skrivelse		Ersättningsanspråk
Övrig vård		En kvinna fick stora mängder näringsdryck, men hann endast dricka två av dem innan hon avled. Nu vill landstinget att maken ska betala för dessa, trots att de är återlämnade. Maken vill att fakturan krediteras.
V1811-0721050	Anna Arengård	
Ekonomi		
Ersättningsanspråk, garantier		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Ärendet delat, 1 nytt		

Skrivelse		Felaktigt råd från sjukvårdsrådgivningen
Övrig vård		Ett litet barn hade hög feber, var slö och inte kontaktbar. Förälder ringde sjukvårdsrådgivningen 1177 och fick råd att ta egen bil till barnakutmottagning. Enligt personalen på barnkliniken borde ambulans ha tillkallats.
V1811-0726470	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Övrig vård** V1811-0726849 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Synpunkter på hantering av logguppgifter Anmälaren har spärrat i enlighet med den högsta graden av spärr sin journal hos samtliga vårdgivare. Vårdgivaren har ändå loggat in sig hos andra vårdgivares journaler. Denna vårdgivare har nekat ge uppgifter om huruvida andra vårdgivare har loggat in på journalerna hos denna vårdgivare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** V1811-0730757 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter	Fick betala sjukresa felaktigt En kvinna fördes med sjuktransport till vänner i annat län för rehabilitering efter sjukhusvistelse. Enligt avtalet ska landstinget bekosta resan fram till länsgränsen, sedan blir det en privat taxa. Men beställningen fungerade inte och kvinnan tvingades betala hela resan själv vilket hon ifrågasätter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** V1811-0730857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Sjukresan gick till felaktig adress En kvinna fördes med liggande transport från annat län till behandling på akutsjukhus i länet. Transporten var beställd till felaktig adress vilket ställde till problem för henne. När hon äntligen kom fram ville chauffören lämna av henne på sjukhuset, men kvinnan framhärdade att hon ville få hjälp ända fram till korrekt mottagning, skälet till sjukresan var ju att hon hade mycket svårt att gå själv. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** V1811-0734157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Nedprioriterat ärende hos larmcentralen En äldre kvinna fick stora andningssvårigheter och anhörig kontaktade SOS Alarm. Ambulans prioriterades inte och det dröjde länge innan den kom. När ambulansteamet kom till anmälaren uppmärksammade dottern att de inte fått korrekt information som hon lämnat via telefon i kontakt med larmcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Övrig vård** V1811-0743557 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Ambulans larmades inte med högsta prioritet En man fick vänta länge på ambulans efter att ha hamnat under en truck på sin arbetsplats och brutit armen. Han hade väldigt ont och tvingades vänta länge på ambulans, han hade behövt smärtlindring tidigare. Totalt väntade han 2 timmar innan ambulansen kom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** V1811-0743657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Ambulans valde att köra patient till närakut En man skadades av en truck på sin arbetsplats, han bröt armen när han fick trucken över sig. När ambulans kom till platsen tog de honom med sig och körde till närakutmottagning istället för till sjukhusets akutmottagning. Mannen ifrågasätter beslutet eftersom han blev felaktigt behandlad på mottagningen och tvingades åka hem när de stängde för kvällen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** V1812-07760 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 3 nya	Nekades ambulans och hänvisades vidare En kvinna som tidigare drabbats av blodpropp och har hjärtsjukdom i familjen drabbades plötsligt av smärta i armarna som inte gick över med smärtlindrande tabletter. En närstående till kvinnan blev orolig att det hade med hjärtat att göra och rådde henne att ringa ambulans. När kvinnan ringde SOS Alarm bedömdes dock att hon inte behövde ambulans utan skulle ringa 1177 istället. Kvinnan fick några timmar senare, efter att ha bollats mellan vårdinrättningar, bekräftat vid akutsjukhus att hon drabbats av hjärtinfarkt och att skadan blivit värre då hon inte fått vård direkt. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Övrig vård** V1812-07829 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Bristande bedömning vid hjärtbesvär En kvinna som tidigare drabbats av blodpropp och har hjärtsjukdom i familjen drabbades plötsligt av smärta i armarna som inte gick över med smärtlindrande tabletter. En närstående till kvinnan blev orolig att det hade med hjärtat att göra. Kvinnan ringde 1177 som informerade om att hon skulle få en tid till en närakut, men att alla tider var uppbokade för tillfället och att hon därför skulle återkomma två timmar senare. När hon gjorde det fick hon tala med en annan person på 1177 som rådde henne att snarast ta sig till en akutmottagning vid ett sjukhus. Kvinnan fick några timmar senare, efter att ha bollats mellan sjukhus och närakut, bekräftat att hon drabbats av hjärtinfarkt och att skadan blivit värre då hon inte fått vård direkt. Kvinnans närstående undrar vilken kompetens personalen har när man misslyckas med att fånga upp kända symtom på hjärtinfarkt hos kvinnor. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1810-0628669 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Lång väntetid på ambulans En äldre kvinna ramlade i hemmet och hennes närstående ringde SOS Alarm. Ambulans skulle skickas. Efter en timme ringde SOS Alarm och frågade hur det gick, på grund av stor belastning skulle ambulansen dröja. Detta upprepades sedan ytterligare en timme senare, en läkare ordinerade då smärtstillande tablett genom telefonen. Ambulansen kom sedan ungefär två och en halv timme efter det första telefonsamtalet. Ambulanspersonalen var mycket trevlig och professionell men den närstående som kontaktar förvaltningen menar att det måste vara något fel på bemanningen. Han tycker inte att en äldre person under så lång tid ska utsättas för de smärtor som uppstår vid det som visade sig vara en höftledsfraktur. Åtgärd: Yttrande inhämtades från gruppchef vid SOS Alarm Stockholm. Han beskrev hur prioriteringen och dirigeringen av länets ambulansresurser görs. Han informerade om att det var mycket hög belastning på ambulanserna vid tillfället och att SOS Alarm vid dessa tillfällen måste prioritera bland de uppdrag som väntar på ambulans. Anmälarens ärende bedömdes vara korrekt hanterat gällande både prioritering och dirigering. Chefen tackade för att anmälaren hört av sig och beklagade det obehag som drabbat honom i samband med händelsen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle, anmälaren menar i detta att hans slutsats är att det behövs mer personal och fler ambulanser under kvälls- och nattetid. Han önskar att hans kritik når politiken där beslut tas. Genmälet bifogas avslutsskrivelsen till SOS Alarm. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1810-0646357 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Bristfällig bedömning av ambulansteam En äldre kvinna larmade ambulans då hon insjuknade, på inrådan från 1177. Hennes barnbarn var också på plats. När ambulansteamet anlände till hemmet menade de att hon inte behövde transporteras till sjukhus, men kvinnans barnbarn motsatte sig detta. Ambulansteamets attityd upplevdes avvisande, anmälaren ville att hennes mormor snabbt skulle komma till vård. Åtgärd: I yttrande från ambulansläkare beskrevs den utredning som ambulansteamet gjorde på plats och de hade redan från början intention att köra kvinnan till vård, men hade önskat ett direktintag till geriatrisk klinik. Medicinskt har teamet arbetat utifrån befintliga riktlinjer, att attityden upplevts som nonchalant av anmälaren beklagades. Anmälaren kontaktade förvaltningen och menade att hon hade en helt annan upplevelse av mötet än det som beskrivits i svaret, hon vill att detta skrivs in i avslutsskrivelsen till vården, ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1812-07649 Minna Rimbe Övrigt Ej omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Tillbud vid sjukresa En man skickades mellan två sjukhus med sjukresa som hade beställs med extra service. Mannen blev lämnad till fel portuppgång i ca 10 minuters promenad. Det var patienten som fick gå in och fråga om det var rätt ställe och föraren körde iväg trots att patienten hade sagt till honom att vänta till utanför eftersom mannen hade inte heller någon telefon med sig. Mannen fick gå själv dessa tio minuter mellan vårdenheterna i hög feber och lunginflammation i mörker och regn. Han hade svimmat av på vägen och kom betydligt senare fram till avdelningen. Åtgärd: Handläggning pågår. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1812-07802 Tua Myhrman Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Blivit av med dispens för förbrukningshjälpmedel En man hade under många år ett specifikt förbrukningshjälpmedel på grund av inkontinens, detta har inte varit upphandlat ur ordinarie sortiment utan mannen har fått det på dispens. Dispensen har dock försvunnit sedan tidigare hjälpmedelsaktör förlorat en upphandling och verksamheten drivs i annan regi inom landstinget. Mannen menar att hans förskrivare har följt alla riktlinjer och alla steg i dispens-ansökan med inte lyckas få något svar från den nya aktören angående orsaken till detta. Mannen tycker att han levt ett aktivt liv och haft stort självförtroende tidigare, med hjälp av de skydd han brukade använda, men har nu blivit mer isolerad på grund av de skydd som tillhandahålls som inte fungerar särskilt bra och som ger honom skavsår och eksem. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Övrig vård** V1810-0609357	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter knäoperation En kvinna genomgick en knäoperation för ett år sedan, hon har fortfarande smärta som nu spridit sig till hela benet. Läkarna har inte kunnat ge smärtlindring tillräckligt väl.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren önskar ekonomisk ersättning för felaktig behandling, förvaltningen lämnar information och kontaktuppgifter till Löf, ärendet avslutas därmed.
Bevakning: Läkemedel		
Epost **Övrig vård** V1810-0611374	Emma Lagerholm	Blivit hänvisad fel En kvinna som led av svår smärta ringde till 1177 Vårdguiden då hon inte kunde få en akuttid till vårdcentralen. Hon blev då hänvisad till en närakutsmottagning och när hon kom dit ville de inte ta emot henne då de ansåg att det var vårdcentralens ansvar. Kvinnan ställer sig frågande till varför hon hänvisades dit då hon ändå inte kunde få någon hjälp där.
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1810-0620950	Anna Arengård	Testremsor slut hos leverantör En man har av landstinget fått en mätare för självtestning och egenvård sköta sin blodförtunnande medicinering. Mannen har fått recept på testremsor som han tidigare hämtat ut på apotek. När han nu ska hämta ut nya meddelar apoteken att det är slut hos leverantör. Mannen tror att det är ca 3000 invånare inom länet som är beroende av dessa testremsor.
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel		Åtgärd: Det visade sig att företaget som tillverkar testremsorna tillfälligt stoppat sin tillverkning då de blivit felaktiga. Ny leverans till apoteken kommer att ske om ca en vecka. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1810-0621277	Johan Karlsson	Anmäler att en undersköterska olovligen läst journalerna En person har i sina journalloggar sett att en undersköterska har öppnat journalen trots att denna inte fick göra det.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då denne trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Övrig vård** V1810-0623569 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Felaktig behandling och svårt få kontakt En man menade att han fick felaktig behandling vid en verksamhet och att han saknade återkoppling trots upprepade försök att få kontakt. Åtgärd: Anmälaren har kontaktats via e-post och telefon. Då anmälaren inte återkommit till förvaltningen inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Övrig vård** V1810-0628250 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Får inte sina förbrukningshjälpmedel En kvinna har haft problem med leveranser av förbrukningsmaterial (kompresser och lindor) under fem månaders tid. När hon ringer svarar en telefonist, som hänvisar ärendet vidare till handläggare. Varje gång hon ringer är det en ny handläggare. Landstinget har bett henne att själv att ringa leverantören, men landstinget får inte lämna ut sändningsnummer. När hon ringer leverantören kan de därför inte hjälpa henne ändå. Landstinget skyller på leverantören och leverantören på landstinget. Ett flertal personer från leverantören har ringt och sagt att leverans är på väg, ändå har den inte kommit. Vid något tillfälle har de skyllt på portkoden, men de har inte kontaktat anmälaren. Nya akuta beställningar gjorts. Ibland har det varit slut på laget, utan att patienten informerats, även denna gång. Anmälaren har själv erbjudit sig att köra till tillverkaren för att hämta sina produkter, vilket inte är görligt. När produkterna har levererats har inte allt material funnits med och hon har åter igen fått kontakta landstinget. Produkterna har då olika koder på landstinget och vad som står på kartongerna, varför kommunikationen blivit lidande och de har fått gissa sig till vilka produkter som inte levererats. Anmälaren anser det helt oacceptabelt att sjuka personer ska lägga ner så mycket energi på att landstingets organisation inte fungerar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1810-0637250 Anna Arengård Omvårdnad Kost,nutrition	Utebliven leverans av näringsdryck En kvinna fick ordinerat näringsdryck med extra protein för att förebygga bensår. Detta efter en vistelse på akutsjukhus. Trots utlovad leverans och påpekanden om utebliven leverans av både kvinnan och anhöriga, har inga produkter levererats. Anmälaren efterfrågar möjligheten att kunna göra avvikelse via hemsidan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren har produkterna levererats, dock ca 14 veckor efter beställning och efter många påpekanden. Ärendet avslutas.

Epost **Övrig vård** V1810-0646450 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Utebliven teckenspråkstolk En döv man åkte ambulans till akutsjukhus på grund av en blodpropp. Anhörig bokade teckenspråkstolk till akutsjukhuset genom att ringa 1177. Telefonnummer till anhörig uppgavs i syfte att tolken skulle kunna få kontakt och information om vilken avdelning mannen befann sig på. Ingen tolk hörde av sig eller kom till akutsjukhuset. Anhörig har sedan vänt sig till Tolkcentralen som meddelat att de inte fått in någon bokning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har informerat 1177 som kommer att ta upp händelsen internt. Informerar om Tolkportalen. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1810-0649079 Minna Rimbe Kommunikation Information	Skickades runt till många mottagningar En kvinna hade kraftig svullnad i vänstra sida av halsen samt smärta. Hon kontaktade 1177 vid flertal tillfällen och fick uppgifter om flera olika mottagningar men uppgifterna visade sig inte vara korrekta. Den första mottagningen var stängd, den andra tog inte emot patienter utan remiss och den tredje ville inte först ta emot henne men ordnade tid hos en läkare. Hon hade en halsböld och behövde skickas till akutsjukhuset för åtgärd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren trots flertal försök. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1810-0649369 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Många besök krävs för att få behandling En kvinna ifrågasatte att en läkare önskade att hon kom på många läkarbesök innan behandling kunde inledas. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av avslutas ärendet.
Epost **Övrig vård** V1810-0654969 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Felaktigheter i journal En kvinna hittade flera felaktigheter i sin journal, alla skrivna av samma läkare. Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Övrig vård** V1810-0655950	Anna Arengård	Nekad ambulans En kvinna blev nekad ambulans vid ett fall med komplicerade frakturer som följd. Kvinnan var mycket smärtpåverkad och svimmade. Ändå hänvisade SOS Alarm kvinnan att be om hjälp från personer i hennes närhet. Kvinnan var ensam och inga förbipasserande stannade och hjälpte till. Kvinnan ifrågasätter detta och vill veta på vilka grunder de kunde neka henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		
Epost **Övrig vård** V1810-0656050	Anna Arengård	Frågor kring sjuktransport En kvinna åkte sjuktransport till en närakut. När personalen lämnade över kvinnan rapporterade de inte till närakuten så som ambulanspersonal gör. Kvinnan undrar även varför de inte har identifieringsnummer på bilen så som ambulansen har.
Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1810-0656280	Daniela Carlsson	Pojke blev inte lyssnad till av ambulanspersonal En liten pojke fick en fraktur på förskolan och fick åka in till akutsjukhus med ambulans. När ambulanspersonal skulle undersöka pojken blev han inte lyssnad till och det orsakade mer smärta.
Kommunikation Ej lyssnad till		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1810-0673449	Mats Haapanen	Misstag i behandling Enligt anmälaren begicks misstag i behandling av cancersjukdom.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren men anmälaren valde att på egen hand ha fortsatt kontakt med vårdgivaren och önskade avsluta ärendet utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.
Bevakning: Cancer		

Epost **Övrig vård** V1810-0679857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Fel på elrullstol kvarstår efter reparation En man med funktionsnedsättning är rullstolsburen. Han är besviken över de stora svårigheter han har att få rullstolen att fungera optimalt, både för honom och för hans assistenter. Rullstolen har varit på lagning ett flertal gånger, men det blir ganska omgående fel på den igen. Han ifrågasätter hjälpmedelscentralens förmåga att laga rullstolen permanent. Åtgärd: I svar från enhetschef beklagades de täta reparationerna, åtta gånger på två år. Bedömningen är att det inte är samma fel som återkommer utan att felen varit oberoende av varandra. Förslaget är att rekommendera utprovning av annan rullstol som kan fungera bättre för anmälaren. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Epost **Övrig vård** V1811-0685149 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Observerade inte cancertumören Anmälaren genomgick undersökning med röntgen, men det blev en felaktig bedömning av resultatet, bedömaren observerade inte cancertumören. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren men anmälaren valde att på egen hand ha fortsatt kontakt med vårdgivaren och önskade avsluta ärendet utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1811-0695069 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Lång väntetid för utredning - vårdgarantin hålls inte En man upplevde omfattande allergiska besvär men har inte utretts för detta. Han menar att viss typ av mat ger honom kväljningar och svårigheter att andas. När han önskat allergiutredning har han fått veta att det är flera månaders väntetid hos flera olika vårdinrättningar. Han ifrågasätter att det finns en vårdgaranti när den inte kan hållas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk och vårdgarantikansliet. Anmälaren är angelägen om att ärendet registreras. Ärendet avslutas.

Epost		Fråga om influensavaccin
Övrig vård		En kvinna undrar vad vårdgivare får betala för vaccin och vilken ersättning de får från landstinget när det gäller influensavaccinering. Hon undrar även hur mycket pengar årligen landstinget lägger på att subventionera säsongsvaccinering.
V1811-0706650	Anna Arengård	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Politiska beslut		Åtgärd: Förvaltningen informerar anmälaren om att vårdgivaren, förutsatt att de ingår i vårdvalet, får ersättning för vaccinet och en kostnad per tillfälle de ger en patient en spruta. För ytterligare information om kostnader och subventioner hänvisas anmälaren till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		

Epost		Normal\2018-11-10
Övrig vård		
V1811-0707273	Steinunn Asgeirsdottir	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		

Epost		Ordinerad medicin ej tillgänglig
Övrig vård		Ordinerad medicin är inte tillgänglig, enligt anmälaren.
V1811-0722449	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		

Epost		Frågar hur man får journalanteckningar och kontaktuppgifter till vården
Övrig vård		En man vände sig till 1177 Vårdguiden med frågor om hur man begär journalanteckningar och om ifall man har rätt att få kontaktuppgifter till olika aktörer i rehabiliteringskedjan. 1177 Vårdguiden vidarebefordrade e-postmeddelandet till patientnämndens förvaltning.
V1811-0727677	Johan Karlsson	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Eftersom mannen inte hade vänt sig till förvaltningen med sina personuppgifter hölls ärendet öppet en tid och avslutades på grund av att mannen inte hörts av.

Epost **Övrig vård** V1811-0739369 Kommunikation Bemötande	Tua Myhrman	Bristande bemötande från ambulanspersonal En kvinna som ramlat i hemmet fick ett bristande bemötande av ambulanspersonal. Enligt närstående som hör av sig till förvaltningen var personalen otrevlig och menade att kvinnan ramlat på grund av att hon druckit för mycket alkohol. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** V1811-0742469 Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Tua Myhrman	Nedvärderande och felaktigt behandlad En kvinna upplevde att hon blev nedvärderande och felaktigt behandlad vid ett läkarbesök. Efter besöket ringde hon chefen för verksamheten, som skulle kontakta henne, det har dock inte hänt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** V1811-0748779 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Minna Rimbe	Obehagligt bemötande En kvinna med kraftig yrsel hade ramlat på golvet hade ringt till larmcentralen. Kvinnan kröp fram till ytterdörren för att öppna dörren. När ambulanspersonalen kom upplevde kvinnan ambulanspersonalens beteende otrevligt. Kvinnan beskrev att den kvinnliga ambulanspersonalen hade sagt att hon skulle sluta filma och att hon skulle gå själv. Hon blev släpat av två personer till ambulansen och hon fick sitta under hela ambulansfärden till sjukhuset. Sjukvårdaren tittade in i sin laptop och gjorde ingenting med patienten tex. blodtrycksmätning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** V1811-0750777 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Johan Karlsson	Frågor om bestämmelser gällande utlämning av journalkopior En man vänder sig till förvaltningen och frågar om skillnaden mellan personuppgiftslagen och dataskyddsförordningen när det gäller rätten att få en kopia av sin journal samt vad som innefattas av begreppet kopia. Åtgärd: Mannens frågor besvarades.

Epost **Övrig vård** V1812-0762077 Johan Karlsson Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågar om man måste vända sig till alla vårdgivare för att få loggutdrag En kvinna kontaktade förvaltningen och frågade om det är rätt uppfattat att man måste vända sig till alla vårdgivare i Sverige för att få reda på om de läst hennes journaler. Åtgärd: Kvinnan fick information om att en vårdgivare, enligt patientdatalagen, på begäran av en patient ska lämna information om den direktåtkomst och elektroniska åtkomst till uppgifter om patienten som förekommit hos vårdgivaren. Vid sammanhållen journalföring bör vidare varje vårdgivare kunna redovisa vilken åtkomst till den egna verksamhetens journaluppgifter som har förekommit från andra vårdgivare.
Epost **Övrig vård** V1812-07713 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Frågor om loggutdrag En kvinna tror att en före detta vän kan ha läst hennes patientjournal och vände sig till förvaltningen med frågor hur man kontrollerar detta. Åtgärd: Kvinnan informerades om att hon har möjlighet att beställa loggutdrag från sina vårdgivare för att se de slagningar som gjorts.
Epost **Övrig vård** V1812-07767 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ambulansen lämnade kvar kvinnan i hemmet En kvinna vaknade mitt i natten som ett blixtnedslag och fick ofantligt ont i huvudet. Hon såg dåligt samt hade dålig balans tillkallades ambulans. Ambulansen kom fram och bankade/ringde på dörren. Kvinnan försökte ta sig till dörren, men kollapsade på hallgolvet. Ambulansen fick bryta upp säkerhetsdörren och gick in i lägenheten. Ambulansen kollade blodtrycket och lite annat och sa sedan till kvinnan att vila. Ambulansen åkte iväg. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** V1812-07781 Daniela Carlsson Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Råd och information Allmänna råd och information om vård inom SLL. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost		Klagomål på vården
Övrig vård		En anmälare som har flera klagomål på vården angående operation, felmedicinering och fel diagnos.
V1812-07883	Daniela Carlsson	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Diagnos		
Vård och behandling		
Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		

Epost		Lång väntan på ambulans
Övrig vård		Äldre kvinna blev liggande på golvet i sin bostad, fick vänta tre och en halv timme innan ambulansen anlände.
V1812-08025	Mats Haapanen	
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost		Tillgänglighet
Övrig vård		En mans akuta besvär förvärrades då ingen ambulans kom. Operationen komplicerades och infektionen blev allvarligare på grund av detta.
V1812-08034	Moses Hadi	
Tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost		Bristfällig vård i samband med höftoperation
Övrig vård		En man är missnöjd med resultatet av en höftplastikoperation.
V1812-08042	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.