Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-12-03

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2019-10-01 - 2019-10-31

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05661** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Omvårdnad	Kände sig kränkt vid vård och förberedelse innan operation En man som skulle göra en urologisk operation kände sig kränkt i samband med vården på avdelningen innan han kördes till operationsavdelningen. En kvinnlig sjuksköterska satte kateter medan en manlig sjuksköterska satte en infart i armen för dropp. När mannen skulle köras ner till operationen kom en sjuksköterska springande och meddelade att han skulle ta en tablett, utan vatten och utan vidare information. Mannen fick inga underkläder på sig inför transporten till operationsavdelningen vilket personalen på operation ifrågasatte. Efter operationen hade mannen ont i nacken och undrar över det. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05664** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Lång väntan på behandling En kvinna har väntat mer än ett år på att få behandling för sina ärr. Läkare vid ett sjukhus har trots löfte inte kontaktat kvinnan samt inte skickat brev för kostnadsförslag till annan vårdgivare. Efter kvinnans långa väntan har läkaren konstaterat att Region Stockholm kommer förmodligen inte att betala behandlingen. Läkaren har nu gått i pension och ingen annan har tagit över kvinnans ärende. Kvinnan undrar bland annat varför hon inte blir remitterad till en specialistmottagning samt önskar få en vårdplanering och behandling. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05702** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntan på svar från magnetröntgenundersökning En man fick remiss för att göra en magnetröntgenundersökning men har fortfarande, efter sex veckor, inte fått något svar. Enligt anmälaren stod det brådskande på remissen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05709** Resultat Resultat	Komplikationer med värk och infektion efter ljumskbråcksoperation En man genomgick en ljumskbråcksoperation för fem år sedan. Han bad om en veckas sjukskrivning men läkaren ansåg att mannen kunde gå tillbaka till jobbet dagen efter trots att han hade ett 25 centimeter långt operationssår som inte slutit sig. Såret gick upp och han sökte sig tillbaka till vårdgivaren. Där tömdes såret på var, men han blev inte insatt på någon antibiotika. Mannen har kvarstående besvär med värk och rörelseinskränkning i ljumsken, men läkaren anser att det beror på åldersförändringar i lederna och inte på ljumskbråcksoperationen eller komplikationer efter denna. Åtgärd: Åtgärd: I yttrandet från specialistläkaren tackade denne för synpunkterna och beklagade mannens upplevelse av vården på sjukhuset. Specialistläkaren hade opererat mannen för fem år sedan. Sjukhuset har inte som rutin att sjukskriva patienter efter genomgången ljumskbråcksoperation. Däremot rekommenderar de att man kan höra av sig om man inte kan jobba på grund av smärta, i sådant fall utfärdas sjukintyg. Specialistläkaren tyckte det var olyckligt att mannen förstått att de inte ville sjukskriva honom. Specialistläkaren tillstod att han borde ha tagit sig mer tid att förklara hur verksamheten tänker kring sjukskrivning. Efter operationen började såret vätska, vilket är en känd komplikation till operation med nät. Det är besvärligt men de som då tog hand om mannen bedömde inte att behövde antibiotikabehandling. Då mannen också beskrev att han fortfarande hade ont i ljumsken och benet menade specialistläkaren att det kunde vara en nerv som kommit i kläm. Smärtan kunde också uppkomma från annat som ledsjukdom eller muskelinflammation. Om det gällde nervsmärta finns behandling. Specialistläkaren erbjöd också mannen en ny bedömning om han önskade. Avslutningsvis beskrev specialistläkaren att han var uppriktigt ledsen över att mannen fått dessa komplikationer. Mannen tog del av yttrandet och ansåg att han borde ha fått ett återbesök efter operationen, då hade komplikationerna eventuellt kunnat undvikas. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05744** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Väntetid och brist i undersökning och bemötande på specialistmödravården En gravid kvinna i vecka 28 väntade sitt första barn. Hon fick smärta i magen enligt anmälaren och ringde till 1177. Paret fick ett telefonnummer till specialistmödravården på sjukhuset och en barnmorska skulle ringa upp. Ingen ringde. Då anmälarens man ringde upp fick de en bokad tid på eftermiddagen och kvinnan skulle försöka att hålla urinen i urinblåsan för provtagning. När de kom på den bokade tiden frågade ingen hur kvinnan mådde, vad som inte kändes bra och om kvinnan kände fosterrörelser. Ingen bad om ett urinprov. Inte heller kontrollerades barnets hjärtljud. Efter två timmars väntan frågade anmälarens make vad som skulle hända och varför ingen kom. När en läkare kom pratade hen om politik och bristande resurser men frågade inte hur kvinnan mådde. Paret fick gå till förlossningen för kontroll och där var bemötandet och omhändertagandet bra. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05746** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande information och behandling av litet barn på ögonsjukhus En liten pojke hade besvär med vänster öga. Han skelade och fick komma till ett ögonsjukhus där man provade att behandla med ögonlapp och glasögon. Det blev inte bättre för pojken och när föräldrarna åkte på semester utomlands besökte de en annan läkare. Den läkaren gjorde en annan bedömning och pojken fick glasögon med en annan styrka. Efter det förbättrades synen för pojken. När föräldrarna ville följa upp detta med läkaren på ögonsjukhuset fick de veta att de inte kunde komma på ett besök och att det var fel att använda de nya glasögonen. Fadern som kontaktar förvaltningen tycker det var dåligt att läkaren inte gick med på att diskutera olika behandlingsalternativ. Anmälaren beskriver brister i information och förklaring från läkaren samt brist på kontroller. De har varit tvungna att byta läkare. På grund av den första behandling som sonen fick menar anmälaren att barnet kan ha fått en bestående skada.

	Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05782** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Missad diagnos av njurstensanfall En man hade svåra smärtor i nedre delen av buken och underlivet. Han tog några sömntabletter under ett par dagar för att döva smärtan och vid något tillfälle försökte han få smärtlindring med lite vin. Då detta inte hjälpte sökte han sig till en akutmottagning på sjukhuset som skrev in honom på en medicinsk vårdavdelning. Där satte man in en urinkateter på honom som förvärrade smärtan. Mannen överfördes sedan till en beroendeavdelning för fortsatt omhändertagande. Där bad han personalen avlägsna katetern, vilket de gjorde. Mannen sprang in på toaletten och kissade blod och småstenar. Smärtan försvann direkt efter vad som var ett troligt njurstensanfall. Mannen är kritisk till att man inte på medicinkliniken kunde ge rätt diagnos. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05785** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Man dog utan att frun blev informerad om vad som skulle ske En kvinna var på sjukhuset med sin make. Mannen var dålig och läkare ordinerade ett narkotikaklassat smärtstillande läkemedel som gavs till maken. Kort därefter dog maken. Frun fick aldrig veta att läkemedlet som gavs kunde resultera i att mannen dog. Vårdgivaren har inte ordnat med tolk så frun förstod inte att maken var döende. Frun upplevde sig diskriminerad på grund av sin kultur och språk. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05786** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Infektion hos litet barn måste utredas före operation Ett litet barn hade kontakt med barnsjukhus för några år sedan, men först nu fick mamman information om att barnet burit på en infektion som borde ha behandlats då den är smittsam enligt anmälaren. Barnet måste nu utredas och behandlas och den operation som var planerad måste skjutas på framtiden. Mamman ifrågasätter varför inte information gavs om infektionen när den upptäcktes och att den då kunde ha behandlats. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef på sjukhusets barnklinik. Han beskriver att barnet vårdades på vårdavdelning med tecken till infektion för några år sedan. Då familjen vid tillfället hade varit utomlands togs prover på barnet enligt sjukhusets rutiner. Provsvar visade att barnet hade en bakterie som räknas till multirestistenta bakterier och är anmälningspliktig. Detta noterades i journalen men ingen anteckning finns om att detta förmedlats till föräldrarna eller att en anmälan är gjord. Patientflödeschefen beklagar händelsen då det finns rutiner för hur detta ska handläggas. Detta gav också konsekvenser och ledde till att en operation för barnet ställdes in. De kommer att se över sina rutiner för att tydliggöra att en mottagande läkare har ansvar för att anmäla ett positivt svar av det här slaget samt att informera

	familjen även om det inte är den mottagande läkaren som har ordinera provet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon hoppas att detta inte ska hända igen.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05791** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Lång gångväg mellan reception och vårdavdelning En man har synpunkter på att receptionen för anmälan till en specialistavdelning ligger så långt ifrån vårdavdelningen att han inte kan ta sig utan rullstol. Han har problem att röra sig utan hjälp. Mannen hade frikort. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05815** Resultat Resultat	Nervskada efter operation En man genomgick operation för över ett år sedan på grund av cancer i magen. Enligt anmälaren skedde något under operationen som påverkade mannens nervbanor i benen. Han kan nu inte längre kan stödja sig på benen. I sin skrivelse anger anmälaren att han önskar kontakt för att planera stöd och hjälp för att kunna leva ett så normalt liv som möjligt. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen gav information om LÖF, patientförsäkringen, och hänvisade även till primärvården för eventuell kontakt med sjukgymnast och rehabiliteringen. Förvaltningen hänvisade även till kommunen för eventuell hjälp i vardagen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05898** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Misstänker olovlig läsning av patientjournaler En kvinna har läst sitt loggutdrag avseende sina patientjournaler vid ett akutsjukhus. Hon har funnit många slagningar som hon inte förstår där vårdpersonal vid olika kliniker som hon inte haft en vårdrelation med har öppnat journalen. Hon vill utifrån loggutdraget ha svar på varför direktåtkomst har förekommit. Hon har inte fått tillräckliga svar när hon på egen hand vänt sig till sjukhusets journalserviceenhet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05917** Vård och behandling Behandling	Bedövning tog inte under operation En kvinna var inte fullständigt bedövad i halsroten då läkaren påbörjade operationen. Kvinnan skrek vid ingreppet och fick till svar att hon var bedövad. Kvinnan fick därefter mer bedövning och operationen kunde genomföras. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05938** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter akutmottagning i samband med besök efter misshandel En kvinna som blev fysiskt och psykiskt misshandlad av sin dåvarande man besökte för ett antal år sedan akutmottagningen vid ett akutsjukhus efter att ha misshandlats. Vid besöket var mannen med och bevakade kvinnas redogörelse av vad som skett, vilket innebar att hon inte vågade säga sanningen. Kvinnan har nu sökt ersättning för ärr, men har nekats detta av försäkringsbolaget eftersom att det i journalen står att kvinnan har orsakat skadan själv. Hon ifrågasätter att personal inte bad mannen att lämna rummet och inte frågade henne om hon behövde hjälp. Hon önskar att det skrivs i hennes journal att hon var övervakad av mannen vid besöket. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05980** Administrativ hantering Brister i hantering	Olika besked Vid anmälarens besök vid akutsjukhus som föranleddes av akut blindtarmsinflammation erhöll anmälaren två motstridiga besked angående sjuktransport till hemmet. I ett skriftligt dokument framförde läkaren sin bedömning att anmälaren inte skulle beviljas sjuktransport till hemmet. I ett annat dokument framförde samme läkare att han bedömde att anmälaren skulle beviljas sjuktransport till hemmet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06056** Resultat Resultat Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Miss vid operation, läkaren läste inte journalen En kvinna, som på grund av sjukhusrädsla, länge gruvat sig inför en gynekologisk operation vid ett akutsjukhus. Hon tog ändå mod till sig och genomgick den flera timmar långa operationen. Efteråt fick hon veta av en läkare att operationen inte utförts så som kvinnan hade önskat. Livmodern opererades bort som planerat men inte äggledarna. Läkaren hade missat kvinnans önskemål trots att detta var tydligt skrivet i hennes journal och trots att det var det sista kvinnan nämnde innan hon sövdes ner. Läkaren menade att hon missat att läsa detta i journalen och bad om ursäkt. Kvinnan undrar hur det är möjligt att inte läsa en journal inför ett ingrepp och känner sig inte lyssnad till. Hon är orolig för att hon nu måste genomgå ytterligare en operation.

	Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06095** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid på operation En äldre kvinna ramlade och skadade höften. Hon opererades akut på sjukhuset. Därefter dröjde det många månader, flera besök och undersökningar innan nästa operation gjordes. Kvinnan hade det psykiskt och fysiskt jobbigt under denna tid. Anmälarens sjukgymnast anser att det var en orimligt lång väntetid på operation. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06102** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Utebliven kommunikation, vård och undersökning En kvinna anser att hennes avlidne vuxna dotter inte har fått den vården hon behövt vid en akutmottagning vid ett sjukhus. Hon fick vänta flera timmar på akutmottagningen och trots moderns begäran nekades hon av en läkare att få en röntgenundersökning. Morgonen därpå hamnade dottern på intensiv avdelningen där hon avled av sina skador. Modern anser att dottern skulle eventuellt ha levt om läkaren hade lyssnat på henne. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06108** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Resultat Resultat	Bristande utredning och behandling fick förödande resultat En man sökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus för yrsel. Han blev inlagd på sjukhuset och undersökningar genomfördes, undersökningarna ledde inte till att några fel hittades och orsaken till yrsel ansågs kunna vara kristaller i örat. Mannen mådde dock fortsatt dåligt med yrsel och tryck över huvudet. Några månader senare vårdades mannen vid sjukhus och en hjärnröntgen visade att han drabbats av stroke. Han informerades dock inte om detta. Ytterligare några månader senare när mannen fick yrsel och uppsökte sjukhus visade det sig att han hade förträngningar i hjärnans blodkärl. Han undrar hur detta kunde missas tidigare och varför inte en annan typ av röntgenundersökning gjordes. Han menar också att han hade kunnat anpassa sitt liv på ett annat sätt om han hade haft kännedom om att han fått en stroke. Mannen lider nu av svår hjärntrötthet och svåra smärtor. Han har svårt att vistas utomhus och att få i sig mat och är sammantaget mestadels sängliggande. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06183** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Nekad operation på grund av övervikt En man fick träffa en specialistläkare inför planering av ryggoperation. Mannen blev nekad operation på grund av övervikt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06229** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	En kvinna upplevde framfallsbehandling kränkande och behandlingen har inte heller fungerat tidigare En äldre kvinna med ett framfall som besvärar, var på bedömning på sjukhusets specialistmottagning för ställningstagande för eventuell operation. Kvinnan hade framfört att hon inte ville ha en ring insatt då det inte hade fungerat tidigare och skapade problem för henne. Läkaren sätter trots detta in en större ring vilket blir mycket smärtsamt för kvinnan. Anmälaren anser att detta är kränkande och att man borde ha lyssnat på kvinnans åsikt om behandlingen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06233** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Synpunkter på bedömning av remiss gällande provrörsbefruktning En kvinna med endometrios som har haft två utomkvedshavandeskap har fått avslag på remiss till IVF då läkaren anser att det ska gå sex månader innan remiss kan godkännas. Anmälaren har synpunkter på den bedömning som gjorts. Hon undrar varför ingen hänsyn tas till hennes tidigare vårdhistoria. Anmälaren har även synpunkter på brister i den kommunikation hon haft med läkaren. Hon efterfrågar en ny medicinsk bedömning i annat landsting. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06258** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Hänvisades vidare Anmälaren besökte primärvården som bedömde att hon led av allergisk reaktion. Hon blev sämre, besökte närakutmottagning och ordinerades antibiotika. Anmälaren fortsatte att försämras, besökte närakutmottagningen på nytt och blev remitterad till akutsjukhusets akutmottagning. Där fick hon vänta länge i väntrummet, omvårdnaden var bristfällig. När hon träffade läkare uppgav denne att anmälaren skulle remitteras till ögonsjukhus. När hon anlände till ögonsjukhuset fanns det inte någon remiss, däremot hade läkare remitterat henne till primärvården för utredning av eventuell cancersjukdom. När hon nästa dag kontaktade akutmottagningen vid akutsjukhuset blev hon hänvisad till sin journal via 1177. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06267** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Ifrågasätter information samt förskrivning av läkemedel En kvinna med sköldkörtelsjukdom har under flertal år lidit av biverkningar från sin medicin. Hon har nu själv tagit reda på en alternativ medicin som finns för hennes åkomma och frågat läkaren om hon kan få den utskriven. Kvinnan har då fått svar att denna medicin inte skrivs ut efter ett konsensusbeslut från läkarkåren. Kvinnan ifrågasätter detta och har varit i kontakt med andra instanser som inte håller med. Åtgärd: Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren redan fått sina klagomål och synpunkter besvarade av vårdgivare.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06318** Resultat Resultat	Blev skadad av undersökning Anmälaren anser att hon blivit skadad av apparaturen vid en mammografiundersökning samt av det medicinska preparatet som hon erhöll under behandlingen mot sin cancersjukdom. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06337** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Otydlig information kring förlossning och behandling En gravid kvinna började må dåligt och kontaktade förlossningen. Man tog en del prover och beslutade sedan om att kvinnans förlossning skulle sättas igång sju veckor innan planerat förlossningsdatum. Både kvinnan och hennes barn sattes in på flera olika slags mediciner som kvinnan inte förstod varför hon och hennes barn skulle ta. Kvinnan har kvarstående psykiska besvär efter förlossningen och får psykologisk hjälp att bearbeta detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06349** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Uppskjuten operativ ögonåtgärd på grund av materialbrist En kvinna med ögonbesvär remitterades från sin region till en plastikoperativ åtgärd i region Stockholm. Sjukhusets specialistklinik skjuter upp operationen på grund av restnoterat material. Efter ett års väntetid fick anmälaren besked om att materialet utgått. Anmälaren har besvär. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06351** Vård och behandling Behandling	Utebliven behandling och hjälp på akutmottagning En man föll i rulltrappa och fördes med ambulans till akutmottagning där han upplevde bristande hjälp med skada på huvudet och i ansiktet, han slog dessutom ut flera tänder. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1911-06430** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Kvinna får inte den medicin hon vill ha En kvinna med sköldkörtelsjukdom får inte den medicinen hon behöver. Läkaren säger att det inte finns tillräcklig evidens för att skriva ut medicinen men kvinnan håller inte med. Kvinnan anser att hon inte fått svar på varför de inte kunnat skriva ut det vid sina vårdkontakter vid avdelningen. Hon anser att hon drabbats av en vårdskada. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1911-06431** Vård och behandling Behandling	Akut omhändertagande slutade med dödsfall En man föll olyckligt och ramlade ner för en trappa. Anhöriga ringde SOS Alarm som genast sände en ambulans. Ambulanspersonalen var otrevliga och hade en bristande dialog med anhöriga. De negligerade att det kunde vara en inre hjärnblödning. De tog en halvtimme på sig innan de åkte till akutsjukhus, utan sirener eller blåljus. När mannen inkom till sjukhuset gjordes upprepade upplivningsförsök och mannen vårdades med intensivvård, innan han avled en vecka senare av hjärnblödning. Anhöriga vill veta akutsjukhuset syn på handläggningen och få veta vilken överrapportering de fick av ambulanspersonalen, samt möjligheterna att rädda patienten liv om han inkommit och fått vård i ett tidigare skede. Åtgärd: Åtgärd: In inhämtat svar från akutmottagningen framkommer att patienten inkom med ambulans med högsta prioritet. Patienten flyttas, efter undersökningar, till intensivvård. Möjligheten att rädda patientens liv om han inkommit i ett tidigare skedde är omöjligt att svara på. Man beklagar att anhöriga inte känt sig omhändertagna i det akuts skedet och olyckans tragiska utgång. Anmälaren är nöjd med svaret då hon nu fått veta att ambulansen inkom med högsta prioritet. Anmällaren påpekar att hon är mycket nöjd med omhändertagandet på akutsjukhuset. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1911-07049** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Rubrik En man har varit med om en arbetsplatsolycka och har sökt vård på företagshälsovården. Läkaren där remitterade honom flera gånger till ett akutsjukhus men mannen har inte fått någon kallelse dit. Det har nu gått sex månader sedan han remitterades till sjukhuset. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> E-post **Akutsjukhus** **V1910-05727** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Brev angående väntelista En kvinna hade under tre månader stått på väntelista för att få komma till en kurator på en mottagning för hörselrehabilitering, när hon fick hem en skrivelse. I skrivelsen ombads hon kontakta vårdgivaren igen om hon fortsatt önskade komma till mottagningen, detta inom en månad, annars skulle hon tas bort från väntelistan. Kvinnan anser att det är oetiskt att ifrågasätta de personer som står i kön. Ingen står väl i kö utan att önska ett besök? Kvinnan ifrågasätter även sättet att skicka ut begäran, utan en ursäkt för den långa väntetiden, med förutsättningen att skrivelsen kommer fram och läses av mottagaren. Vad händer med de patienter som inte nås av skrivelsen och därmed automatiskt faller ur kön? Kvinnan ifrågasätter den tid det tar från vårdgivaren att skicka ut skrivelser till alla patienter, samt att även patienten måste höra av sig. Hade det inte varit bättre om de skickat ut kallelser, som patienten kunnat tacka ja eller nej till? Eller uppmana de patienter som inte längre är i behov av en besökstid att avstå från väntelistan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Akutsjukhus** **V1910-06136** Vård och behandling Behandling	Svårt att få behandling En kvinna med diagnosen hyperhidros, överdriven svettning, upplevde under flera års tid att det var svårt att få behandling vid ett akutsjukhus. Hon ska behandlas fyra gånger per år med injektioner när hon är sövd men detta har inte kunnat ske. Kvinnan har nu fått veta att behandlingen kommer att utföras på annat sjukhus framöver men är orolig över att det även där kommer att vara långa väntetider och att hon inte får den behandling som hon skulle behöva. Kvinnan tycker att situationen är frustrerande. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05575** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Brister i undersökning gjorde att diagnos fördröjdes En kvinna vårdades på sjukhus för flera år sedan. Kvinnan hade kraftiga besvär men hon fick inte göra någon röntgenundersökning enligt anmälaren. Istället tvingades hon att ställa sig upp. Vården missade att kvinnan drabbats av bakterier i höft och ben. Kvinnan har avlidit. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05585** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Man nekad röntgen och second opinion, samt dåligt bemötande på sjukhus En kvinna ringer för sin mans räkning, som har fått en propp i hjärnan. Efter åtskilliga undersökningar, får frun sin vilja igenom och mannens hjärna röntgas, där finner man en propp. Behandlas nu med blodproppshämmande. Nekas av läkare att få en second opinion, de får heller inga klara besked om behandling/åtgärder framöver som kan förbättra mannens mående. Mannen har framfört själv att det inte finns någon mening med att fortsätta leva om det inte blir bättre. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blanketter skickas hem.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05586** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Oriktig information om väntetider på behandling En man som gjort ett urologiskt ingrepp på sjukhus fick av läkaren en remiss till fortsatt behandling på annat sjukhus där en speciell behandlingsform utförs. Enlig remitterande läkare skulle mannen få en snabb tid inom några veckor. Enligt anmälaren skulle han erbjudas en tid om två månader. Anmälaren har försökt att nå den remitterande läkaren utan resultat. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05588** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Omvårdnad Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristfällig vård vid sårskada En kvinna föll från pall och slog huvudet i köksbordet. Hon fördes till akutmottagning där såret syddes. Under vistelsen drabbades hon av hjärtstillestånd, men med hjärt-lungräddning kom hjärtat igång igen. Hon fick ligga kvar på akutmottagningen i flera timmar med avföring utan att bli tvättad, en urinkateter sattes in. Efter ytterligare några timmar fick hon gå hem, ingen planerad uppföljning alls. Hennes sambo är ifrågasättande till hanteringen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05589** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Omvårdnad	Äldre patient kvar på akutmottagning En kvinna har klagomål på att hennes äldre mor har legat på en akutmottagning i snart ett dygn då det är brist på vårdplatser. Modern har fått sova på en hård brits och omvårdnaden på akutmottagningen är bristfällig då personalen inte hinner med, enligt anmälaren. Hon anser att detta är ovärdigt och att det är en politisk fråga. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05612** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Ingen tillsyn av personal under sju timmar på akutmottagning En man som brutit handleden och armen uppsökte akutmottagning på akutsjukhus en kväll. Han fick ett enkelt förband, smärtlindring och röntgenundersökning men därefter ingen ytterligare behandling. Mannen har synpunkter på att han fick vänta i över sju timmar ensam på ett rum utan att någon personal tittade till honom. Trots att han ringde på larmklockan flera gånger på grund av att han hade så ont var det ingen personal som kom. Inga kontroller av blodtryck eller puls gjordes. Mannen valde att lämna akutmottagningen tidigt på morgonen eftersom han inte fick någon hjälp. Han vände sig till ett annat akutsjukhus där han behandlades inom 45 minuter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05613** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Ögonoperation ställdes in med kort varsel på grund av personalbrist En man skulle genomgå en gråstarrsoperation som ställdes in med 18 timmars varsel. Sjuksköterskan som ringde mannen talade om att orsaken till detta berodde på personalbrist. Mannen har fått en ny operationstid om en månad, men då han bokat en utlandsresa just då fick den avbokas. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten till att söka ekonomisk kompensation vid sent inställd operation.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05616** Administrativ hantering Brister i hantering	Försvunna journaler Kvinna som haft två läkarkontakter, båda ortopeder. En av dem avled och den andra gick i pension. Anmälaren undrar nu var hennes journaler finns, då ingen går att få tag på, och ingen annan läkare har övertagit mottagningarna och dess patienter. Anmälaren uppger även att det står felaktiga uppgifter i journalen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05618** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning, behandling samt felaktig diagnos En kvinna utreddes för kronisk tarminflammation och fick en diagnos med behandling. Kvinnan blev dock inte förbättrad men på sjukhusets mottagning fortsatte man med samma behandling. Hon hade också sparsam läkarkontakt under tiden hon var inskriven där, all läkarkontakt skedde via telefon. Kvinnan har nu bytt sjukhus och har fått en annan diagnos med god läkarkontakt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05625** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bröstcancerdiagnos hade missats En kvinna hade genomgått en mammografiundersökning i början av året för ungefär fem år sedan på ett akutsjukhus. Hon fick svar att det inte fanns misstanke om cancer trots att hon hade en stor knöl i bröstet. Knölen fortsatte att växa och hon sökte på nytt för att även hennes oro växte. Hon fick genomgå en ny mammografi som visade att knölen var bröstcancer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren beskriver att hon har anmält ärendet till IVO och Löf samt att händelsen har påverkat hennes förtroende för sjukvården i stort.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05659** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om parallella vårdkontakter En kvinna som precis har diagnosticerats med bukspottkörtelcancer har frågor om hon kan ha en vårdkontakt vid ett sjukhus inom regionen samtidigt som hon får behandling vid ett sjukhus i en annan region som har en annan slags behandling. Denna behandling finns inte inom Stockholms region, enligt anmälaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har hänvisats att kontakta Enheten för individuella vårdärenden, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05660** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om vart man kan vända sig med önskemål gällande pågående intensivvård av anhörig En kvinna vårdas på en intensivvårdsavdelning efter omfattande operationer. Läkarna säger att hon nog snart kan skickas till ett annat sjukhus för fortsatt vård. Anhöriga har önskemål om att kvinnan ska slippa förflyttas eftersom hennes vård anses vara i terminalstadiet. De vill veta vart de kan vända sig med sitt önskemål. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att det är bäst att kontakta patientansvarig läkare för att framföra sina önskemål.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05666** Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Ersättning för skada vid operation En man genomgick en operation för att ta bort gallblåsan för fem år sedan på akutsjukhus. Det blev många fel och mannen fick skador under operationen. Han anmälde ärendet och fick ersättning. Nyligen har han fått väldigt högt njurvärde som berodde på ärr på njuren. Han ansåg att det var komplikation som missades under utredningen för bedömning av ersättning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05686** Vård och behandling Behandling	Nervskada efter vård på akutmottagning En kvinna har vårdats på en akutmottagning och fick under tiden någon form av spruta som hon upplever gavs på fel sätt vilket har orsakat permanent nervskada i armen. Ifrågasätter varför sprutan gavs på detta sätt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05694** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Remitterad för operation av hammartår En man remitterades av husläkare till ortopedisk mottagning på akutsjukhus för bedömning av smärta i foten. Remissen avvisades, mannen blev ledsen och besviken och han förstår inte varför. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen informerar om att mannens operation kan genomföras i dagkirurgi, mannen bör remitteras till annan mottagning.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05707** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Skada i samband med förlossning och bristande bemötande En kvinna upplevde sig inte hörd när hon var på en förlossningsklinik vid ett akutsjukhus. Kvinnan har svåra smärtor och försökte förklara detta för personalen men upplevde att de inte lyssnade. Kvinnan har fått veta att hon fått en skada på livmodern och det är oklart om den kommer att läka. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen) och diskrimineringsombudsmannen.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05725** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Får bristfällig hjälp från specialistmottagning på sjukhuset En ung kvinna var på akutsjukhusets öron-näsahalsmottagning för undersökning, hon är besviken över att ha fått så oklara råd och rekommendationer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05728** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig utredning En man beskriver att han undersöktes på en sexualmedicinsk mottagning på grund av smärta i penis. Han anser att utredningen var bristfällig. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05748** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får ingen hjälp med undersökning eller behandling mot uppkomna blodproppar i benen En kvinna har drabbats av flera blodproppar i benen men får ingen konkret undersökning. Hon remitterades till en undersökning på ett akutsjukhus, men där hänvisades hon tillbaka till sin husläkare. På husläkarmottagningen kan man dock inte utföra det ultraljud som hon remitterades till sjukhuset för. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05752** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Synpunkter på behandling, bemötande och resultat En kvinna som vårdats inneliggande vid ett akutsjukhus ett flertal gånger det senaste året på grund av ett ortopediskt problem som ger mycket smärta, och som också tvingats uppsökta sjukhusets akutmottagning, hade synpunkter på hur hon omhändertagits. Kvinnan menar exempelvis att hon på akutmottagningen lämnats ensam i ett rum utan möjlighet att ringa på personal och utan adekvat smärtlindring. Hon fick på akuten också tömma sin urinblåsa själv med hjälp av kateter. När kvinnan vårdats på avdelningar på sjukhuset har hon bemötts på ett sätt som gjort henne rädd, hon menar att personal kallat henne beroende av läkemedel. Hon har upptäckt att händelser som hon varit med om inte antecknats i journalen, exempelvis ett fall när personal drog bort ett gåbord från henne. Kvinnan har opererats vid sjukhuset men med bristande resultat, hennes problem kvarstår. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05758** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Avslagen remiss, behov av ortopedbedömning En man som lider av diskbråck har remitterats till en ortopedklinik vid ett akutsjukhus av vårdcentralen. Remissen har avslagits, vilket en närstående ställer sig frågande till då mannen lider av fruktansvärd smärta och har neurologiska besvär. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05760** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande tillgänglighet En kvinna har försökt komma fram till en mottagning på ett akutsjukhus i två dagar. Hon har ringt runt tjugo gånger men får bara som svar att det är många som ringer. Försökt igen senare. Kvinnan behöver komma i kontakt med mottagningen och tycker det är väldigt dåligt att det inte fungerar. Hon kan varken lämna namn eller nummer för att bli uppringd. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05761** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Resultat Resultat	Fördröjd operation, komplikationer En kvinna skadade sitt knä för över ett år sedan. Hon fick vänta länge på operation och denna ställdes in vid tillfällen med kort varsel på grund av personalbrist. Anmälaren har nu genomgått operationen och har försämrats därefter. Dels för att hon fick vänta länge men även på grund av operationen i sig. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05771** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Utebliven undersökning samt ersättningskrav En kvinna har synpunkter på att hon inte fick möjlighet till röntgenundersökning under en längre tids kontakt med en läkare vid ett sjukhus. Hon fick själv betala privat för en röntgenundersökning men fick senare veta att hon under alla år kontakt med sjukhuset hade haft rätt till undersökningen. Hon vill att sjukhuset ska betala tillbaka kostnaden för undersökningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05780** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Lång väntan på gynekologisk akutmottagning En kvinna uppsökte gynekologisk akutmottagning med kraftiga blödningar. Provtagning genomfördes omgående, men sedan fick hon vänta mer än 8 timmar på att få träffa en läkare. Till slut gick hon därifrån och uppsökte sin privata gynekolog. Han behandlade henne omgående och var uppriktigt bekymrad över att hon fått vänta så många timmar med så kraftig blödning. Anmälaren är arg då hon fått en faktura, hon menar att hon inte fick något för avgiften. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05781** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Bristande behandling efter stroke Anmälaren drabbades av yrsel och stark huvudvärk och blev inskriven vid avdelning på akutsjukhus. Där erhöll hon behandling men hon upplevde inte att hon kunde vara med och påverka behandlingsinsatserna. Bland annat nekades hon den medicin som hon tidigare haft god erfarenhet av. Tidigare har hon lidit av stroke. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05788** Kommunikation Bemötande	Klagomål om personalens bemötande En man var inlagd på en vårdavdelning på akutsjukhuset. Han beskriver att sjuksköterskans bemötande var olämpligt och aggressivt. Mannen beskriver även att han såg sjuksköterskan skrika åt personer i samma rum. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05796** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande hantering av sjukskrivning och dokumentation på akutsjukhus En kvinna var i behov av förlängd sjukskrivning fram till planerad operation. Kvinnan kontaktade mottagningen några dagar innan sjukskrivningen gick ut för att slippa ett glapp. Trots att hon ringt, skrivit till mottagningen via 1177 och åkt dit upprepade gånger kunde mottagningen inte ordna en ny sjukskrivning. Hon fick ständigt besked om att lappar lades till läkaren men inget hände. Personalen missade även att dokumentera i journalen att kvinnan hört av sig och varit där. Kvinnan fick av en händelse reda på att läkaren som skulle skriva intyget var på semester. Hon hade då bett att en annan läkare skulle ordna intyget. Det gick inte och hon fick återigen vänta. När intyget för sjukskrivningen till slut skrevs av läkaren hade hen skrivit fel tidsperiod. Kvinnan upplevde det hela som mycket stressande och hon hade haft mycket ångest över detta. Kvinnan tycker att detta måste kunna förbättras och göras på ett smidigare sätt för patienternas skull. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05806** Kommunikation Delaktig	Män och kvinnor blandas på salar vid akutsjukhus En kvinna upplevde att det var kränkande att behöva dela rum med personer av annat kön. Hon har varit med om situationer där män kommit till hennes säng och varit påträngande. Kvinnan har även varit med om att män kommit in på toaletten när hon suttit där. Vårdpersonalen verkar inte anstränga sig för att skydda hennes integritet vid undersökningar som kan vara blottande. Kvinnan tyckte det var integritetskränkande och önskade att vårdpersonalen kunde försöka i möjligaste mån att dela upp män och kvinnor på varsina salar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05808** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Patientsäkerhetsrisk med olika journalsystem på akutsjukhus En kvinna som tillhör ett akutsjukhus inom regionen upplevde att det var problem vid kontakt med andra vårdgivare då det inte har tillgång till akutsjukhusets journaler. Hon berättade att hon själv får ta ansvar för att informera vårdgivarna om viktig information kring hennes hälsa. Hon ansåg att detta kunde leda till allvarliga patientsäkerhetsrisker.

	Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05816** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om ersättning för utstående öra efter operation En man vill veta vart han ska vända sig för att få ersättning för komplikation efter en öronoperation. Hans ena öra har blivit mer utstående efter operationen och vill begära ersättning för det. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05818** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Man blir hemskickad från akutsjukhus, trots att han är svårt sjuk Man som lider av lågt Hb. Har som lägst legat på 48 och fick då flera påsar blod. Åkt in och ut till akuten på grund av fallande Hb, inga undersökningar har gjorts förutom en gastroskopi som inte visade något avvikande. Anmälaren upplever att han blir hemskickad på grund av det inte finns sängplatser. Är orolig över att han är dödligt sjuk, får inget svar på vad detta kan bero på. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blanketter skickas hem.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05827** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel	Ung man med kronisk sjukdom måste själv bestämma vilket läkemedel han ska ta En mamma med ung vuxen son som nyligen har diagnostiserats med en kronisk sjukdom i centrala nervsystemet. Hon anser att läkarna gett honom för stort ansvar i att ta egna beslut om vilken behandling han ska välja. Han fick förslag på tre olika läkemedel han skulle välja mellan för att påbörja behandlingen. Han fick knappt någon muntlig information om de olika läkemedelsalternativen, utan all information var skriftlig. Enligt läkaren är det "den nya lagen" som man utgår från när man låter patienterna välja sin egen behandling. Både mamman och sonen tycker att det är svårt att veta och ta till sig informationen, trots att mamman är högskoleutbildad. Hon och sonen önskar att man skulle kunna diskutera mer med läkarna om fördelar och nackdelar och inte lämpa över ansvaret för val av behandling till patienter och anhöriga. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att de kan kontakta vårdgivaren igen för att be om ett nytt möte med förtydligande information. Allmän diskussion med mamman om patientlagen och personcentrerad vård, och vikten av att informationen ska vara anpassad till patienten för att hen ska kunna tillgodogöra sig den.

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05853** Kommunikation Information	Utebliven information En man framför att han inte har fått information från ett sjukhus om att det finns behandling för hans besvär i ett annat län. Mannen åkte utomlands och betalade för sin behandling. Han fick avslag på ersättning från försäkringskassan som hävdade att behandlingen finns i Sverige. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05854** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Omvårdnad	Personal stirrade på patient En kvinna framför att personal stirrade på hennes mor när personal höll på att tvätta underlivet på hennes mor vid ett sjukhus. Personalen hade inte heller bytt moderns blöta blöja på flera timmar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05860** Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristfälligt omhändertagande på barnakut En mamma inkom med sitt drygt ettåriga barn till en barnakutsmottagning då barnet hade skadat sitt ben. Hon hade någon dag tidigare varit vid en närakut där läkaren enbart valde att röntga knäet. De fick information om att allt såg bra ut och skickades hem från närakuten. Då barnet led av kraftig smärta och inte kunde stå på benet uppsökte de vård igen. Vid barnakutsmottagningen fick de träffa en sjuksköterska som mamman upplevde hade en tråkig attityd. Sjuksköterskan bad barnet att stå på benet och ta ett steg, trots mammans invändningar om att barnet hade svår smärta och inte kunde stödja på benet. Sjuksköterskan ska ha sagt att det förmodligen inte var något fel på barnet utan att barn kan minnas att det skadats sig och därför inte vill använda den delen som skadats. De blev sedan hänvisade till en närakut. Efter att benet röntgats uppdagades det att barnet hade en fraktur på skenbenet. Mamman upplever att de bollats runt i vården och inte fått adekvat vård initialt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05874** Vård och behandling Omvårdnad	Vill ha mat och dryck under väntan på akutmottagning En kvinna ifrågasätter varför inte väntande patienter kan få mat och dryck under väntetiden på akutmottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad informerar om att varuautomater finns att tillgå i nära anslutning till mottagningen.

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05876** Vård och behandling Läkemedel	Oklarheter kring läkemedel under heldygnsvård En kvinna står på livsnödvändiga mediciner och har tidigare haft stroke. Hon befinner sig på akutmottagning i väntan på att få komma till en avdelning. Anmälaren har fått information om att hon ska be en anhörig att hämta hennes läkemedel i hemmet. Hon undrar varför de inte kan förse henne med läkemedel eller skriva recept då hon är inlagd. Personal ska ha sagt att de har hennes läkemedelslista men att de inte har medicinerna. Enligt kvinnan är detta vanliga mediciner som borde finnas på ett sjukhus. Hon undrar vad de har för rutiner kring detta och vad som händer om till exempel en dement patient inkommer utan egna medhavda läkemedel. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har hänvisat att samtala om detta med behandlande läkare.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05902** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Tillfogad skada vid provtagning En mor önskar anmäla en tillfogad skada som hennes son fått vid provtagning. Själva injektionen skadade sonen i ryggen med kvarstående problem. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05908** Administrativ hantering Intyg	Behöver intyg från läkare Kvinna som fick hjärnblödning, mår nu mycket bättre, det enda som skapar problem ibland är talet. Hennes barn omhändertogs för fyra år sedan, men nu upplever hon att hon mår så pass bra att hon kan ta hand om dem själv. Det hon behöver är ett intyg från läkare som säger att hennes mående är bättre idag. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blanketter skickas hem.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05909** Vård och behandling Behandling	För hög dos av ett läkemedel, make avled Make var sjuk och blev inlagd på ett akutsjukhus. Enligt personal dog maken på en av avdelningarna på grund av att han fick för hög dos morfin och hustrun önskar mer information om hur det kunde hända. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05927** Vård och behandling Behandling	Inställd operation av bruten arm förlängde läkning En kvinna uppsökte akutmottagning för sin brutna arm och operationstid sattes upp. Kvinnan behövde därefter åter uppsöka akutmottagningen då gipset satt för hårt. Vid det besöket träffade hon en annan läkare som inte tyckte att armen behövde opereras och avbokade tiden. Efter åtta månader har det nu visat sig att hon behöver operera armen för att få läkningen rätt. Hon har nu fått en ny tid för operation. Kvinnan känner sig besviken på den läkare som ställde in operationen och anser att hon har fått lida dessa extra månader helt i onödan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05928** Vård och behandling Behandling	Bristande vård och behandling En man upplever att han får bristfällig vård och uppföljning på akutsjukhus. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05933** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Remiss för att få ortopedoperation En man har en maka som har en knäprotes som lossnat och hon har stora besvär. Operationen gjordes för cirka tio år sedan. Mannen kontaktade kliniken på akutsjukhuset, där operationen utfördes, för att boka tid men de ville först ha en remiss från hustruns husläkare. Mannen undrar om det är rätt. Åtgärd: Åtgärd: Hustrun föreslås kontakta sin husläkare.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05937** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Lång väntan i väntrum samt felaktig behandling och medicinering En kvinna med fraktur gipsades efter tio timmar vid ett akutsjukhus. Hon kunde inte röra på sin tumme och gipset verkade inte vara rätt placerat. Senare visades det sig att man hade gipsat fel. Hon fick mediciner som inte hjälpte mot smärtan Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05941** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Ej lyssnad till samt felaktig diagnos En man som hade ramlat och skadat sig i benen åkte till ett akutsjukhus och fick undersökning med slätröntgen som inte påvisade någon fraktur. En läkare hade trots mannens besvär uppmanat honom att röra på sig och åka hem. Mannen fick efter att han insisterade på det, en ultraljudundersökning som visade att en sena hade gått av. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05942** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Komplikation efter ortopedisk operation En kvinna gjorde för några år sedan en axeloperation. Kvinnan fick fortsatta besvär efter operationen. För något år sedan blev hon undersökt av annan läkare som hittade orsak till de fortsatta besvären. Kvinnan hade fått en fraktur i nyckelbenet efter operationen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05946** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig	Bristande behandling och information En man med funktionsnedsättning behandlades bristfälligt vid ett akutsjukhus enligt hans närstående som kontaktar förvaltningen. Mannen har exempelvis inte fått nödvändiga näringsdrycker. Enligt den närstående har kommunikationen från sjukhusets sida brustit, de anhöriga har inte informerats om en planerad operation och har inte fått svar på sina frågor. Enligt den närstående har läkarkontinuiteteten varit låg med ständigt nya läkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05951** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Inställd operation med hänvisning till geografisk tillhörighet En kvinna skulle genomgå en operation. Operationen ställdes in med hänvisning till att hon inte tillhörde sjukhuset ifråga gällande geografisk tillhörighet. Kvinnan var angelägen om att genomgå operationen eftersom hon har svårläkta sår som riskerar att bli större och angripa skelettet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05959** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid på ryggoperation för barn Ett barn med skelettsjukdom är planerad för steloperation av rygg. Enligt läkaren är det väntetider på upp till ett halvår. Anmälaren anser att det finns risk att barnets rygg försämras under väntetiden. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-05969** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Fick ingen hjälp på akuten utan blev hemskickad En kvinna som hade oerhörda smärtor i ryggen inkom med ambulans till akutmottagning vid akutsjukhus. Där fick hon vänta i åtta timmar innan en läkare bedömde att hon kunde åka hem. Kvinnan menar att hon hade svårt att röra sig och tycker att det var mycket dåligt att hon inte röntgades. Hon har därefter slussats runt i vården mellan många olika vårdgivare och väntar nu på operation, hon tycker dock att hanteringen vid akutsjukhuset är något av det värsta hon varit med om. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06006** Kommunikation Information	Bristande kommunikation En man remitterades från sin vårdcentral till akutsjukhus på grund av ett ortopediskt problem. Mannen menar att han vid besöket på sjukhuset hänvisades hem igen utan vidare information. Mannen har fått höra att han är för frisk för att vända sig till specialist men har i övrigt inte fått tillräcklig information om fortsatt behandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06009** Kommunikation Bemötande	Argt bemötande av läkare på sjukhus Man som hade tre inbokade besök, på tre olika avdelningar samma dag. Väntetiden blev lång och mannen blev orolig för att han skulle missa sina andra inbokade tider. Han tar upp frågan med läkaren, vilket resulterar i att läkaren blir arg. Enligt anmälaren puttar läkaren ut honom ur rummet under arga ordalag. Således blir ingen undersökning gjord. Anmälaren blev väldigt upprörd själv, går till receptionen och bokar om de övriga två tiderna till en annan dag. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06010** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Väntetid på undersökning för litet barn trots remitterande läkares remiss Ett litet barn utreds av barnläkare på sjukhus. En remiss skrevs för någon slags undersökning i narkos. Enligt remitterande läkare skulle barnet vara prioriterad på grund av barnets symtom. Enligt anmälaren har barnet trots det inte fått någon tid än. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att enhet som mottar remissen gör en bedömning av prioritering. Råd att kontakta både remitterande läkare och mottagare av remissen.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06015** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på vård och journalskrivning för äldre anhörig En äldre sjuk man har fått sjukhusvård. Anmälaren har synpunkter på brister i vård samt journalföring. Anmälaren anser att det brister i dokumentation om det som inträffat och att det som står inte stämmer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06025** Vård och behandling Läkemedel	Frågor om medicinering Anmälaren ifrågasätter sin medicinering, ordinerad från akutsjukhus. Hon ska precisera sina frågor i kommande skrivelse. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06035** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på journaltext efter läkarbesök En kvinna som besökte en läkare vid ett akutsjukhus upplevde att kommunikationen med läkaren inte blev bra. Kvinnan ville därför inte fortsätta besöket utan önskade träffa någon annan. Efter besöket har kvinnan läst i sin journal att läkaren skrivit att hon uppträtt aggressivt vilket hon menar inte stämmer alls. Kvinnan menar att det inte ligger i hennes natur att bete sig på det sättet och är mycket orolig över vad denna journalanteckning kan innebära för hennes fortsatta vård, hon är orolig över att bli betraktad som en besvärlig patient. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06053** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Skada i ryggen vid datatomografiundersökning En kvinna genomgick en datatomografiundersökning på ett akutsjukhus. När hon kom in till undersökningsrummet sa sjuksköterskan att hon precis hade torkat av undersökningsbänken men kvinnan fick ändå ligga på den trots att bänken fortfarande var fuktig av desinfektionsmedel. Hon hade en nylontröja på sig och kände direkt att fukten från bänken gjorde även hennes tröja blöt. När hon sedan kom hem hade hon blivit röd och svullen på ryggen. Hon kontaktade sin husläkare och hon fick veta att rodnade på ryggen var en hudskada som bedömdes att vara en brännskada. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06089** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Diagnos som orsakade psykisk ohälsa missades En man hade under sju år sökt för symtom som han har haft men han fick först nyligen veta att han har en diagnos som orsakade hans psykiska ohälsa. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06093** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande telefontillgänglighet, lång väntan på remiss En kvinna med cancer, där man funnit metastaser men ingen modertumör, har varit på flera mottagningar på akutsjukhus. Kvinnan har bett om en remiss till annan region och det har nu gått två månader utan att hon fått besked. Kvinnans dotter har ringt mottagningen och lämnat meddelande att hon vill bli uppringd. Hon har sedan fått meddelanden om att de försökt nå henne utan resultat. Det har dock inte gått fram några signaler. Kvinnan behöver hjälp att nå kliniken. Patienten behöver besked om remiss skrivs eller ej. Åtgärd: Åtgärd: Uppmanar anhörig att ta reda på vilken mottagning som lovat henne remissen så kan förvaltningen ringa dem och förmedla kontakten.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06100** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Frågetecken kring journal och bristande kontinuitet En kvinna som fick sin behandling vid ett akutsjukhus har läst i sin journal att en läkare som hon aldrig träffat varit inne i hennes journal och har journalfört diagnoser. Kvinnan undrar över detta. Hon menar att det är mycket i hennes journal som inte stämmer och funderar över läkarens roll i hennes vård. Kvinnan menar vidare att hon bollas runt mellan läkare på enheten och att ingen tar ansvar för och verkar vilja hålla i hennes vård och behandling, vilken bland annat innefattar läkemedel. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06101** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Läkemedel	Äldre kvinna blev kvar på akutmottagningen En äldre kvinna vistades på akutmottagning under väldigt lång tid, hennes dotter tycker att en äldre person som nästan är hundra år borde lagts in på vårdavdelning snabbare för att få mat, kunna gå på toaletten och få sin ordinarie medicin. Eftersom mamman har diabetes och inte fick varken mat eller medicin i tid blev hon till slut helt förvirrad. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06104** Tillgänglighet Väntetider i vården	Vårdgarantin hålls inte En man som skulle operera en kirurgisk åkomma remitterades av husläkaren till ett akutsjukhus. Där informerades han om att sjukhuset inte kunde hålla vårdgarantin utan att väntetiden skulle bli flera månader. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06111** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Bristfällig tillgänglighet samt ny medicinsk bedömning En kvinna som har allvarliga besvär har sällan fått möjlighet att träffa sin läkare vid ett sjukhus. Kvinnan önskar få en ny medicinsk bedömning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om ny medicinsk bedömning.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06152** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i undersökning, fördröjd behandling och utebliven samordning En man med en infektion i käke och hals blev remitterad till en öron-näsa-halsmottagning vid ett akutsjukhus efter att ha uppsökt vården akut. Enligt anmälaren gjordes ingen adekvat utredning och han skickades hem med en återbesökstid någon vecka senare. Då han led av svåra besvär uppsökte han akutvård ånyo och det visade sig då att han hade mycket höga infektionsvärden. Mannen blev sedan inlagd och insatt på antibiotikabehandling. Det bedömdes att han skulle åka till ett annat sjukhus för operation. När mannen kom dit hade de inte fått information om att han skulle komma och det var ren tur att de fanns plats. Anmälaren ställer sig frågande till att han nu har fått en faktura för uteblivet återbesök då han vid tidpunkten var inlagd vid samma sjukhus. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06154** Resultat Resultat	Komplikationer efter bukoperation En kvinna har genomgått en bukoperation där man tagit bort en cysta. Hon har kvarstående problem med smärta i buken och i urinvägarna efter kateterisering. Läkaren har undersökt kvinnan i efterhand men inte kunnat påvisa något fel. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06168** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Instrument saknades för undersökning och runtbollad mellan verksamheter En kvinna som upplevdes svårt sjuk med buksmärta och blödningar från tarmen sökte upprepade gånger vård vid akutsjukhus. Sjukhusen förklarade att den undersökning som kvinnan var i behov av inte kunde utföras på grund av att rätt instrument saknades. Hon remitterades därför flera gånger till specialistmottagning men har inte fått någon besökstid där på grund av väntetider. Den närstående menar att kvinnan bollas mellan akutvård och specialistmottagningen. Den närstående är mycket orolig över kvinnans hälsa och menar att det påverkar hela familjen att kvinnan inte får den hjälp hon är i behov av. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06171** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Brister i vård och bemötande Anmälaren har synpunkter på bemötande mot sjuka släktingar samt att flera av hennes släktingar skickas hem från sjukhuset utan att vara färdigbehandlade och stabila i sin sjukdom. Anmälaren undrar vad som hänt på sjukhuset och om personalen inte orkar längre. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06172** Resultat Resultat	Svårigheter med njurstenskirurgi En man fick njurstenar och han skulle opereras men operationen dröjde länge. Vid ingreppet kunde man inte få ut njurstenarna för att de hade satt sig fast i vävnaden. Han skulle få en omoperation vilket även den dröjde länge och operationen fick avbrytas. Det hade också blivit hål i urinröret. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06192** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Felaktig diagnostisering vid bukoperation En man genomgick en bukoperation på akutsjukhus där tumör och bukorgan opererades bort efter misstanke om elakartad cancer. Senare visade det sig att tumören han hade var godartad. Detta hände för många år sedan och han har haft stora problem sedan dess. Hans dotter är besviken då han nu måste vänta under lång tid på behandling av njursten, hon skulle önska att han fick gå före i kön då mannens besvär till stora delar orsakats av sjukvården. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06193** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Ingen undersökning, ingen behandling, dåligt bemötande Anmälaren har vid ett antal tillfällen besökt akutmottagningen vid akutsjukhuset. Vid inte något tillfälle har han blivit tillräckligt undersökt, inte heller behandlad. Han har också blivit illa bemött. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06200** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Intyg	Saknar vårdplan Anmälaren bröt fotleden. Hon blev gipsad vid akutsjukhus. Alltsedan utskrivningen har hon saknat fortsatt vårdplan. Intyget som upprättades som underlag till sjukskrivning var bristfälligt. Hon kom att lida av fortsatt värk i foten under en längre tid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06208** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bruten sekretess En kvinnas journaluppgifter har lämnats till en granne av personal vid ett sjukhus. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06235** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Behandling m m vid akutsjukhus En kvinna som hade feber och svåra smärtor åkte in till akutsjukhus för vård. När hon blev förflyttad till infektionskliniken tog hon upp att hon måste få sitt önskade läkemedel mot smärta och illamående eftersom de andra inte skulle fungera för henne. Men läkaren kom med andra förslag till smärtlindring och lyssnade inte på kvinnan. Hon hade så ont att hon kräktes flera gånger. Dessutom var hon kritisk till att läkaren skrivit felaktiga uppgifter i hennes journal. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06239** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att boka återbesökstid via telefon En kvinna försökte boka en återbesökstid på akutsjukhus efter en undersökning. Det var svårt att komma fram per telefon och när hon äntligen kom fram fick hon meddelande att hon måste försöka igen dagen efter. Hon har försökt ett flertal gånger utan resultat. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06247** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Brister i vård, information och bemötande En man med strupcancer som fått behandling och opererats beskriver att han upplevde brister i information inför operation. Han beskriver brister i bemötande och att han som patient blir skuldbelagd. Han har känt sig kränkt och menar att varje individ är unik och bör behandlas därefter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06256** Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkaren upplevdes otrevlig och patienten anser att journalanteckning ger fel bild av hennes minne En kvinna vårdades på sjukhuset och läkaren som fanns på avdelningen ifrågasatte hennes kunskap att ta hand om insulindoseringen. Hon tvingades att göra ett minnes test som visade sig vara normalt. Efteråt uppmärksammade hon att det hade dokumenterats negativa synpunkter om hennes förmåga att kunna ta hand om insulindoseringen och sig själv. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06259** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Ovidkommande information i journal En kvinna vistades på akutmottagningen under en längre period med akuta gallstensbesvär. Hon remitterades vidare till annan vårdgivare för åtgärd och då skrev läkaren en psykiatrisk diagnos i remissen. Anmälaren menar att det är helt ovidkommande för hennes vård av gallstensbesvären att hon för länge sedan haft en psykiatrisk diagnos. Hon vill att ovidkommande information raderas eller rättas i journaler. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06273** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Missnöjd med specialistvård En kvinna anser att hon inte får den vård hon är i behov av vid en specialistklinik vid ett akutsjukhus. Hon upplever att behandlande läkare inte lyssnar på henne och hon får inte gehör för att byta läkare. Anmälaren får inte heller tala med verksamhetschefen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06275** Kommunikation Delaktig	Bristande delaktighet med närstående En dement man blev inlagd på akutsjukhus. I samband med detta var hans närstående mycket tydlig med att hon inte ville att en viss åtgärd skulle utföras under vårdtiden, trots detta utfördes åtgärden och den närstående känner sig mycket besviken och ledsen över det, hon är orolig för vad åtgärden kan leda till i form av allvarlig infektion. En läkare har efteråt gett en förklaring till skedda men den närstående tycker att sjukhuset kunde ha ringt henne innan, hon menar att den demente mannen inte kan säga ifrån själv och inte kan förklara något för personal eller närstående. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06287** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Svårt för barnet att träffa barnurolog, trots stora ihållande smärtor Ett barn behandlades vid akutsjukhuset och var i behov av kontakt med barnurolog, men ingen sådan fanns att tillgå utan barnet och familjen fick diskutera behandlingen med allmänkirurg. Inte bara denne kirurg försökte komma i kontakt med barnurolog, även övrig personal var involverad i sökandet. Det uppstod stor frustration. En läkare utan specialistkompetens satte in kateter. Men plötsligt dök en barnurolog upp och försökte lugna föräldrarna i samtal innan denne avvek. Familjen är nu hemma men mycket undrande inför fortsatt behandling. Barnet lider av smärta, ingen antibiotika är ordinerad. Familjen har fått informationen att barnet kan träffa barnurolog tidigast om en månad.

	Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06295** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Kommunikation Information	Oklarheter och bristfällig information inför en canceroperation En man skulle genomgå vissa en åtgärd inför canceroperation. Han anser att åtgärden innebär för stora risker. Enligt forskningsresultat och second opinion fick han information om att åtgärden som kallas lymfkörtelutrymning behövde inte nödvändigtvis utföras: Han anser att han behövde mer information inför sin canceroperation. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06321** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Bristfällig undersökning och information En kvinna har synpunkter på bristfällig utredning samt information där en läkare vid ett sjukhus inte svarat på hennes frågor. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06345** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Litet barn avled på sjukhus Ett litet barn sjukhusvårdades i några veckor innan barnet avled. Enligt anmälaren hade barnet en infektion efter fästingbett. Anhöriga anser att utredningen tog för lång tid innan orsak till barnets symtom hittades. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1910-06364** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter handläggning vid provrörsbefruktning En kvinna har genomgått IVF behandling på en specialistklinik. Anmälaren ifrågasätter att man på denna klinik använde sig av kvinnans parters spermier under denna process trots att det enligt anmälaren redan var konstaterat att dessa inte var funktionella. På detta sätt förbrukades alla kvinnans försök trots att det enligt anmälaren aldrig fanns någon chans att det skulle fungera.

	Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05652** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Läkare från annan klinik har tagit del av journaluppgifter En kvinna har upptäckt att läkare från en klinik på akutsjukhus tagit del av hennes journal på ortopediska kliniken vid samma sjukhus och hon ifrågasätter motiven till det. Hon har inte lämnat samtycke. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, ärendet har redan tidigare retts ut av vårdgivaren.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05764** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Brister i bemötande Anmälaren blev av primärvården remitterad till akutsjukhus, öron- näsa-halsmottagningen. Det fanns skäl att anta att anmälaren var i behov av medicinering med antibiotika. Vid akutsjukhuset mötte anmälaren en läkare. Anmälaren upplevde läkaren som nonchalant och otrevlig och kort i kommunikationen. Efter en hastig undersökning av örat uppgav läkaren att det inte fanns behov av antibiotika, endast antiinflammatoriska droppar. Anmälaren frågade då efter motiveringen till detta ställningstagande. Läkaren blev tvär och nedlåtande. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05765** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Gravid kvinna har synpunkter på vård, fostret avled En gravid kvinna sökte sjukhuset med misstänkt vattenavgång. Enligt läkaren var det inte fostervatten. Kvinna skickades hem utan att ultraljud gjordes. Kvinnan undrar varför ultraljud inte gjordes. Barnet gick inte att rädda. Några dagar innan hade en biopsi gjorts för att utesluta elakartad förändring. Kvinnan undrar om provtagningen kan vara en orsak till att barnet dog. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05792** Vård och behandling Diagnos	Missad nervskada på akutmottagning En man inkom till akutmottagning på akutsjukhus med en skärskada i ena handen. Vården bedömde att såret skulle sys ihop, vilket skedde. Mannen påpekade att han hade känselbortfall i två fingrar men det var inget som förändrade bedömningen. Ingen uppföljning bokades in. Mannen sökte senare en vårdcentral för att påpeka den kvarstående känselnedsättningen. Husläkaren skrev remiss till handkirurg på akutsjukhus som kunde konstatera ett neurom och att det var för sent att åtgärda. Nervskadan skulle enligt handkirurgen har åtgärdats i det akuta skedet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05795** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Barn får inte rätt vård enligt förälder En flicka hade svårt att äta och sökte vård. Enligt anmälaren visade läkarundersökningen att barnet hade förstoppning samt inflammation i matstrupen. Barnet hade ont i magen och var trött. Enligt anmälaren ansåg läkaren att barnet har ätstörning. Anmälaren anser att barnet inte får den vård hon behöver. Anmälaren beskriver otrevligt bemötande av läkare mot anhörig. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05802** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Barn hemskickad utan att symtom åtgärdats En flicka som inte var kontaktbar fördes till barnakutmottagning tillsammans med anmälaren. Där fick hon hjälp och bra vård direkt. Vid inläggning på barnavdelning konstaterades förstoppning hos barnet. Barnet skrevs hem utan att problemet åtgärdades. Anmälaren menar att barnet riskerar ätstörning då hon har svårt att äta på grund av magsmärtor. Barnet vidareremitterades till annat sjukhus. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05968** Kommunikation Information	Oklar information skapade otrygghet En kvinna inkom med ambulans till akutsjukhus. Den avdelningen hon skulle behöva komma till var överbelagd och hon utlokaliserades därför till en annan avdelning. Kvinnan menar att ordinarie avdelning och den hon nu hamnade på hade olika regler och det gjorde henne otrygg. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05996** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Inloggning i journalen av läkaren som vårdade pappan En kvinna noterade att läkaren som vårdade hennes pappa på akutsjukhuset hade loggat in i hennes journal trots att hon inte hade något vårdärende med läkaren. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06049** Administrativ hantering Brister i hantering	Oklarheter om remisser Anmälaren blev av akutsjukhus remitterad till annat akutsjukhus. Det råder oklarheter om remitteringen. Remissmottagande enhet har inte besvarat remissen. Anmälaren vill dock avvakta med att ta ställning till om yttrande ska inhämtas. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06071** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Oklarheter vid dödsfall och bristfällig information till anhöriga En kvinna hade fått besked att hon hade cancer och hade metastaser på flera ställen i kroppen. Hennes vård skulle diskuteras i en multiprofessionell konferens men behandlingen hade inte påbörjats. Hon skrevs ut och fick hjälp av avancerad sjukvård i hemmet runt jul och nyår. Hennes syster skulle komma på besök och därför kunde hon skrivas ut från sjukhuset men systern hade inte fått någon information om den allvarliga situationen. Systern åkte till henne för att kunna stötta henne på sjukhuset. Under dessa dagar hade kvinnan väldigt svårt att andas och en morgon hittade systern henne avliden i sin säng. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06073** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i utredning, samordning och behandling Efter ett olycksfall skadade en kvinna sina tänder och fick en skallfraktur. Under tio års tid har hon varit patient vid en specialistklinik vid ett akutsjukhus på grund av smärtproblematik. Hon har genomgått en rad röntgenundersökningar men nu blivit tipsad om att genomgå en speciell röntgenundersökning som hon fick bekosta själv. Detta borde ha gjorts tidigare menar kvinnan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06175** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Elakartad tumör i foten undersöktes inte med biopsi En man genomgick en fotoperation på akutsjukhus och en tumör togs bort, den preliminära diagnosen var att det var en godartad tumör. Men senare undersökningar visade att tumören var elakartad och ett flertal metastaser finns nu både i foten och i lungorna. Mannen ifrågasätter varför ingen biopsi togs innan operationen, då hade korrekt diagnos kunnat ställas mycket snabbare. Åtgärd: Åtgärd: Vid telefonsamtal framkommer att anmälaren redan fått svar från vården och då ärendet utreds på Inspektionen för vård och omsorg avslutas det på förvaltningen utan vidare utredning.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06176** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Elakartad tumör i foten upptäcktes inte vid undersökning En man kontaktade vård då han upptäckte en knöl på foten, han träffade flera olika läkare på akutsjukhus. Trots noggranna undersökningar uppmärksammades inte att det var en elakartad knöl som nu spritt sig över foten och även till lungorna. Mannen är besviken över att ingen uppmärksammade detta tidigare. Åtgärd: Åtgärd: Då mannen redan fått svar från vården och ärendet är under utredning på Inspektionen för vård och omsorg avslutas det utan vidare handläggning på förvaltningen.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06179** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Vid röntgenundersökning uppmärksammades inte elakartad tumör i foten En man fick en knöl under foten och sökte läkare, foten undersöktes med röntgen, men något avvikande kunde inte återfinnas. Bedömningen blev att tumören var godartad. Senare visade det sig att tumören var elakartad och hade metastaserat både till foten och till lungorna. Mannen är besviken över den felaktiga diagnosen som fått förödande konsekvenser för honom. Åtgärd: Åtgärd: Vid telefonsamtal framkommer att anmälaren redan fått ett svar från vården som han bifogat till den utredning Inspektionen för vård och omsorg genomför. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen utan vidare handläggning.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06299** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Brister i hantering	Utskriven utan att kolleger informerats Eventuella bristande samverkan och utskrivningsrutiner på ett akutsjukhus ledde till att en kvinna skrevs ut av läkare i samband med ett läkarsamtal. Senare blev patienten kontaktad, efter att annan personal på kliniken, som inte förstod att hon var utskriven, letat efter henne och inte funnit henne. Personalen ringde dock inte direkt till kvinnan utan till det boende som hon bor på. Åtgärd: Åtgärd: I inhämtat svar framkommer att man glömde att skriva ut patienten från "akutliggaren" i samband med att patienten lämnade akutmottagningen. På grund av detta ville man försäkra sig om att patienten faktiskt lämnat mottagningen och av den anledningen ringde man. Var för man inte ringde patienten utan boendet är oklart. Anmälaren är nöjd med svaret och ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06300** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad vård i väntan på operation En kvinna med upprepad magproblematik och stomi har under lång tid fått vård vid ett akutsjukhus. Nu har kvinnan vid ett besök fått information om att hon kommer att nekats vård där tills vidare. Kvinnan inkom för en tid sedan akut till ett annat akutsjukhus, som skrev remiss för eventuell operation på ett tredje sjukhus. Detta sjukhus har ännu inte tagit ställning till operationen. Kvinnan har ett intyg som säger, att om hon blir akut sjuk, ska ambulansen köra henne till första akutsjukhuset. Kvinnan är dock orolig för att de inte kommer att ta emot henne. Vem kommer då att ge henne vård? Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1911-06498** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristande utredning och lyhördhet En man som led av urologiska besvär och frekvent behandlades med antibiotika upplevde plötsligt ett försämrat mående med muskelsmärtor efter insättandet av en viss antibiotika hos en specialistmottagning. Mannen besökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus när smärtorna inte gick att uthärda. Där fick han lugnande besked och läkemedel utskrivet på grund av nackspärr. Mannen tog senare kontakt med specialistläkare och vårdcentral. Han har synpunkter på hur vården hanterat hans besvär med bristande utredning och lyhördhet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framförs att han önskar att sjukhuset tar del av hans berättelse för kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05647** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Felaktigt behandlad bristning efter förlossning, besvären avfärdades En kvinna beskriver att hennes bristning efter förlossning behandlats felaktigt på sjukhuset. Hon fick barn på sommaren. Hon kände att stygn släppte i samband med utskrivning från BB och hon sökte flera gånger till BB och gynekologisk mottagning. Läkare och barnmorskor menade att allt såg bra ut. Kvinnan hade besvär och smärta men hennes besvär avfärdades med att allt såg bra ut. Hon skrev en egenvårdsremiss till bäckenbottenmottagning vid annat sjukhus. Specialistläkaren där såg direkt att bristningen gått upp och att kvinnan hade ett framfall. Operation gjordes. Kvinnan är fortfarande inte helt återställd. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05700** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig	Alltför snabb utskrivning från akutsjukhus efter knäskålsfraktur En ung kvinna fick en fraktur på knäskålen och genomgick en operation på akutsjukhus. Dagen efter planerades hemskrivning utan information om hennes bostadsförhållanden eller möjlighet att förflytta sig själv. Hennes föräldrar protesterade och till slut hjälpte arbetsterapeut till att få hjälpmedel till dem och kvinnan kunde skrivas ut.

	Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05706** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Brister i vård och behandling av ung kvinna med endometrios En ung kvinna sökte gynekologisk akutmottagning med smärtor på grund av endometrios. Kvinnan fick vänta länge på läkarundersökning och smärtlindring. Hon blev inlagd på gynekologisk avdelning och där upplevde hon sig ifrågasatt av sjuksköterska och upplevde att hon inte trodde på att kvinnan hade smärta. Anmälaren beskriver brister i vård och behandling då kvinnan skickades hem med smärta och problem. Hon fick åter söka gynekologisk akutmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetscontroller på kvinnokliniken. Hon beklagar anmälarens negativa upplevelse av vårdtillfället och menar att man som patient ska kunna förvänta sig ett respektfullt bemötande. Ärendet är överlämnat till chefsbarnmorska på avdelningen för vidare hantering och åtgärder för att eliminera risken för upprepning. Anmälaren och kvinnan har tagit del av yttrande och är nöjda med att ärendet är vidarelämnat för vidare hantering för att minska risken att detta händer igen. De hoppas också att endometriospatienter ska få ett bättre bemötande. Ärendet kan därmed avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05720** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat Kommunikation Information	Allvarlig skada orsakad av läkemedel En kvinna besökte akutmottagningen och sade till personalen att hon inte tålde ett narkotikaklassat smärtstillande läkemedel. Trots det fick hon just det preparatet. Kvinnan blev mycket dålig. Hon blev förlamad i musklerna, kräktes en hel natt och hade andningssvårigheter. I över ett år efter händelsen var kvinnan tvungen att ta kortisontabletter och har på grund av det fått sämre värden, dåligt immunförsvar med mera. Kvinnan fick ingen information om att kortison kunde ge sådana biverkningar och skador. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05721** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Dåligt bemötande och utebliven behandling En kvinna fick dåligt bemötande och är besviken på att hon inte fick möjlighet att träffa en läkare för att få behandling vid en akutmottagning vid ett sjukhus. Hon undrar hur många patienter har kommit till mottagningen den kvällen och hur många som fått behandling. Vad tänker mottagningen att göra för att förbättra mottagandet och om hon verkligen ska betala för besöket. Hon kräver en ursäkt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05734** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Lång väntan på akutmottagning samt dåligt bemötande En kvinna med rinnande blod och var ur armen vände sig till en akutmottagning vid ett sjukhus och blev informerad om att hon skulle få vänta cirka en timme. Trots hennes värk fick hon vänta i sju timmar innan hon fick träffa en läkare. Det bemötandet och den nonchalans som hon fick av personalen var bland det värsta hon har varit med om. Hon kan dessutom fortfarande två veckor efter besöket inte läsa journalen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05737** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristfällig behandling, otrevlig kommunikation samt lång väntetid på akuten En kvinna har synpunkter på sin behandling, otrevligt bemötande samt lång väntetid på en akutmottagning vid ett sjukhus. Förutom kvinnan blev tre andra personer med utländsk bakgrund de enda kvar på mottagningen vilket av kvinnan har uppfattats som en diskriminering. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05777** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntan på operation Anmälaren har genomgått operation på grund av cancersjukdom. Denna orsakade stort ärr. Läkarna har bedömt att hon ska få genomgå ny operation för att åtgärda ärret. Hon har väntat en längre tid på denna operation. Sjukhuset uppfyller inte vårdgarantin. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05793** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Utebliven behandling för överdriven svettning En kvinna fick vänta länge på att få en tid på en mottagning där extrem svettning behandlas, längre än vad vårdgarantin stadgar. Senare fick hon meddelande om att mottagningen lagt ned och hon sattes på väntelistan till det sjukhus som tagit över ansvaret för dessa behandlingar. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05833** Vård och behandling Behandling	Fel i behandlingen På akutsjukhuset har en rad fel begåtts i behandlingen av cancersjuk, sarkom, kvinna. Enligt anmälaren påbörjades cellgiftsbehandlingen försent, anmälaren anser att den kunde påbörjats tre veckor tidigare då man observerat att cystor spruckit. Att cystorna spruckit fick anmälaren information om först då cellgiftsbehandlingen inleddes. Under dessa tre veckor då anmälaren stod utan cellgiftsbehandling försämrades hennes tillstånd, från att hennes hälsa hade god prognos blev den allvarligt angripen och behandlingen kom att bli palliativ. Tidigare hade anmälaren genomgått operation vid ett annat akutsjukhus. Hon anser att det akutsjukhus som hon överflyttades till borde ha genomfört röntgenundersökning, det hade då uppdagats att röntgenbilderna från tidigare undersökningar var av sämre kvalitet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05840** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Tillgänglighet Väntetider i vården	Brister i vårdansvar och remittering En man är besviken över att hans pappa flyttas mellan olika akutsjukhus, ingen har ett helhetsansvar. För tillfället ligger han på akutsjukhus i väntan på specialiståtgärder från annat sjukhus, men mannen tycker att allt går så långsamt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05844** Vård och behandling Omvårdnad	Bristande omvårdnad på akutsjukhus En kvinna var på en uppvakningsavdelning vid ett akutsjukhus. Hon beskrev vårdtiden som en katastrof. Hon fick ligga i sängen med urin och det stänkte urin i ansiktet på henne. Operatörerna hade missat att sätta på ett förband på ryggen så smuts och urin kom in i såret. Det var slarv med mat och mediciner. Hon blev utslängd från avdelningen efter ett par dagar. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05880** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Brister i behandling och bemötande på akutsjukhus En man är patient på akutsjukhuset sedan länge då han haft en hjärntumör som nu behandlats. Han framför synpunkter på brister i den behandling han får, brister i hantering av läkemedel och bemötande från läkare och sjuksköterskor då han vill vara delaktig i sin vård. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05893** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i bemötande och stöd under förlossningsstart vid vård på BB En kvinna som väntade sitt första barn åkte in till förlossningen med värkar. Då förlossningen inte helt kommit igång fick kvinnan vård på en BB avdelning. Hon fick ett dåligt bemötande av barnmorskan på avdelningen. Hon kände sig utlämnad och utan stöd. Barnmorskan sa att det ska göra ont och att anmälaren skulle bita ihop. Kvinnan hade fått smärtlindring men hade trots det smärta och värkar. När barnmorskan efter flera timmar gjorde en undersökning var kvinnan helt öppen och fick snabbt åka ner till förlossningen. Hon fick ett bra bemötande på förlossningen. Förlossningen avslutades med sugklocka och kvinnan blödde mycket. Hon har mått dåligt av de timmar hon vistades på BB innan förlossningen vilket gjorde att hon mådde dåligt första tiden efter förlossningen. Anmälaren beskriver att hon fick en bra uppföljning och journalgenomgång vid återbesök på BB samt haft ett bra telefonsamtal med chefsbarnmorskan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05897** Kommunikation Information	Får inte svar på resultat efter magnetkameraundersökning En kvinna har opererats för cancer i bukspottkörteln för ett år sedan. För två månader sedan genomgick hon en magnetkameraundersökning för kontroll. Läkaren har ännu inte informerat kvinnan om resultatet från magnetkameraundersökningen vilket hon tycker är oacceptabelt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05916** Administrativ hantering Brister i hantering	Önskar att provremiss gick att se på 1177 e-tjänster En man som är patient vid ett akutsjukhus har synpunkter på att utfärdade provremisser inte visas under 1177 e-tjänster, mina vårdkontakter. Mannen menar att det är ologiskt med tanke på att provsvar gör det. Detta skapar minskad möjlighet att som patient verifiera att prover kan lämnas. En patient som uppsöker provtagningscentral för att lämna prover kan tvingas åka hem igen för att remiss saknas och mannen menar att det vore värdefullt att kunna kontrollera att underlaget finns inlagt redan före besöket. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06028** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfällig undersökning och journalföring En kvinna med smärtor och svårighet med andning vände sig till en akutmottagning vid ett sjukhus som inte undersökte henne tillräcklig samt skickade henne hem med lugnande medicin. Det enda hon fick veta av en sjuksköterska var att hon bland annat hade hög feber vilket läkare på mottagningen förnekade och inte brydde sig om. Senare visade det sig att kvinnan hade betydlig mer allvarliga åkommor som hon fick behandling för vid annat sjukhus. Hon anser att hon inte fick tillräcklig med undersökning samt att vården har skrivit felaktiga uppgifter i hennes journal vilket hon vill att den ska rättas till.

	Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06037** Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Opererades tre gånger efter arbetsplatsolycka men har kvarstående problematik En man var med om en arbetsplatsolycka för tre år sedan och skadade sig i axeln och skulderbladet. Han genomgick tre operationer men har kvarstående problematik med smärtor och rörelseinskränkning. Mannen anser att han bollas fram och tillbaka mellan läkare, fysioterapeut och sjukskrivningar. Mannen vill bli bra för att kunna fortsätta arbeta igen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06062** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Lång väntan på akutmottagning, ingen behandling Anmälaren föll i en trappa. Sjuktransporten förde henne till akutsjukhus. Där påbörjade hon en nio timmar lång väntan. Hon fick varken smärtlindring eller omvårdnad. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06068** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Omvårdnad	Fallolycka på sjukhus En mycket gammal kvinna hamnade på en vårdavdelning på ett sjukhus för att hon var svag och mådde dåligt. Hennes dotter besökte henne under kvällen och sa till sjuksköterskan att hennes mor behövde hjälp med att komma ur sängen när hon skulle gå på toaletten. Under natten hade den gamla kvinnan fallit från sängen när hon skulle resa sig upp och gå på toaletten. När dottern ringde avdelningen på morgonen och frågade hur natten hade varit för hennes mor, fick hon besked om att modern fallit och var på röntgenundersökning. Fallet orsakade två bäckenfrakturer. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06078** Kommunikation Delaktig	Brister i samverkan med föräldrar till son som avled av sjukdom Föräldrarna fick inte vara delaktiga i vården av sin son som led av allvarlig sjukdom, gallgångscancer, och avled. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06114** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång tid att få svar Anmälaren genomgick operation på grund av cancersjukdom i livmodern. Hon anser att det tog för lång tid att fastställa tumörens typ och utbredning, det dröjde i hennes fall upp till sex veckor. Under denna period mådde hon mycket mentalt dåligt. Hon anser att svar borde ha kommit tidigare. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06123** Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Lång väntan utan smärtlindring på smutsig akutmottagning En man med återkommande besvär och konstaterad diagnos uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Där fick han vänta nio timmar innan han fick den första smärtlindringen, som han bett om vid tre tillfällen. Efter tolv timmar fick han träffa läkare som kunde bekräfta diagnos. Mannen lades därefter in på avdelning för akut operation. Mannen menar att hanteringen var undermålig och att det var smutsigt och låg spypåsar på stolarna i väntrummet. Han ifrågasätter också hur bedömningen och prioriteringen gjordes eftersom personalen informerat honom om att prioriteringen görs genom provsvar, mannens primära problem var smärta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06127** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Nedlåtande kommentar från sjuksköterska på akutmottagning En kvinna var inlagd på akutsjukhus med anledning av oklara buk- och ryggsmärtor men skrevs ut. Några dagar senare åkte hon med ambulans till annat sjukhus och vistades under flera timmar på akutmottagningen. När hon frågade efter provsvar, något att äta och hur länge det dröjde innan hon fick träffa läkare fick hon svar av sjuksköterskan. Men denna vände sig sedan till sin kollega och raljerade över kvinnans frågor och synpunkter. Hon blev ledsen över det hånfulla och nedlåtande bemötandet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06186** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Remiss hade missats och undersökning uteblev En man hade fått ljumskbråck och remitterades till akutsjukhuset från vårdcentralen. På akutsjukhuset försvann remissen och undersökning uteblev. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06221** Vård och behandling Omvårdnad	Brister i omvårdnad Anmälaren opererades under narkos i underlivet på akutsjukhus. När han anlände till sin bostad upptäckte han att omvårdnaden var bristfällig, vilket kom att leda till parafimosis, tillstånd när förhuden fastnar bakom ollonet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06234** Kommunikation Information	Bristande information Patienten genomgick operation i hjärnan på grund av cancersjukdom. Han avled på sjukhuset till följd av sjukdomen. Närstående är kritisk till den bristfälliga informationen under hela det sammanhängande vårdtillfället. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06240** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Läkarna vid akutsjukhuset ställde fel diagnos, bedömde att det var en cysta. Det visade sig senare att patienten led av cancersjukdom, sarkom. Behandlingen försenades. Dessutom fick anmälaren informationen om att cystorna spruckit alldeles försent, tre veckor efter det att de spruckit. Anmälaren anser att denna försenade information även orsakade förseningar i ordinationen av cellgifter. Anmälaren anser också att beslutet om operation togs alldeles förhastat, bättre hade varit att invänta tid för operation vid sjukhus med bättre kompetens eller påbörja medicinering, cellgifter, direkt utan att först pröva det kirurgiska behandlingsalternativet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06249** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Lång väntan på ljumskbråcksoperation En man med ljumskbråck behövde operation och han skickades mellan akutsjukhuset och husläkarmottagningen. Han skickades hem med svåra smärtor utan sjukresa utan mannen fick åka kommunalt hem. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06276** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Våldsam hantering av läkare som skulle sätta kateter En kvinna som skulle opereras vid ett akutsjukhus skulle få en urinkateter inför operationen. Personalen på avdelningen lyckades inte sätta denna utan en urolog tillkallades. Kvinnan anser att det blev en väldigt otäck upplevelse, läkaren var våldsam och oförsiktig och kvinnan tycker att hanteringen liknar misshandel. Enligt anmälaren försökte en undersköterska hejda läkaren som inte lyckades sätta katetern, Kvinnan menar att det var chockerande och stressande att utsättas för detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framförs att hon inte vill begära in något yttrande från sjukhuset. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06320** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Kvinna stucken femton gånger i ryggen på en akutmottagning En kvinna var på en akutmottagning vid ett akutsjukhus och man skulle ta prov på ryggmärgsvätska. En läkare på akuten försökte ta ryggmärgsprov på kvinnan och stack henne fem gånger utan resultat. Läkaren beslutade då att kalla på narkospersonal. Kvinnan fick komma tillbaka nästa morgon till akutmottagningen eftersom narkospersonalen bedömde att det kunde vänta. När kvinnan kom in till akutmottagningen fick hon träffa en läkare som sade att det inte behövdes någon narkospersonal för att ta ryggmärsprovet. Läkaren försökte sticka kvinnan flera gånger men misslyckades. Till slut fick narkospersonal kallas ändå och det lyckades ta provet vid första försöket Kvinnan blev stucken femton gånger sammanlagt. Hon hade mycket ont efteråt. Hon kände sig nonchalerad av läkaren och upplevde det hela som oprofessionellt. Kvinnan har fortfarande besvär med smärta i ryggen flera veckor senare. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06323** Vård och behandling Behandling	Brister i vård på akutmottagning En kvinna vistades på akutmottagningen under några timmar och är mycket besviken på den vård hon fick. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06340** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Fick tjata sig till utredning och information under vårdtid En kvinna som blev inlagd på akutsjukhus på grund av en svår fraktur hade synpunkter på hur hon behandlades och bemöttes under vårdtiden samt bristen på information, exempelvis om diagnos och efter operation. Kvinnan menar att hon fick tjata upprepade gånger för att ta del av provsvar, som visade att det hon misstänkt, att hon led av en infektion som krävde intravenös antibiotikabehandling. Kvinnan fick även kräva att hennes urinkateter skulle tas bort eftersom den smärtade. Efter en veckas klagande kring värk och stumhet i vaden skickades kvinnan på undersökning som visade flera djupa proppar i benet. När hon besökte toaletten själv och där ringde på hjälp på ringklockan fick hon två gånger vänta i 45 minuter innan personal kom och hjälpte till, trots att larmet ringde och personal rörde sig utanför dörren. Anmälaren känner sig väldigt ledsen och tilltufsad och nonchalant bemött. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-06380** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Utebliven undersökning medförde vårdskada En man drabbades av fysiska skador efter att han inte fått en kallelse till en röntgenundersökning vid ett akutsjukhus. Däremot fick han en faktura för uteblivet besök. Han kontaktade vårdinrättningen som beklagade att kallelsen av misstag aldrig skickades ut till honom. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1911-06426** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Information	Inget utskrivningssamtal efter operation En kvinna som genomgått en operation vid ett akutsjukhus skrevs därefter ut till hemmet. Efter operationen fick hon ingen information om hur operationen hade gått eller om det var något särskilt hon skulle tänka på. Hon hade funderingar kring hur operationen påverkat andra besvär hon har, men fick inte möjlighet att fråga någon läkare om detta. När hon bad om information hänvisades hon till att läsa sin journal på 1177, kvinnan har gjort detta men menar att det är medicinskt formulerat och svårt att förstå. Hon har dock läst sig till att hon borde äta en viss medicin i ett antal veckor efter operationen, vilket hon inte informerades om muntligt av någon. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1911-06499** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Information	Brister i sekretess, kommunikation och information En kvinna har en blodsmitta som är under kontroll genom att hon medicinerar. Hennes barn bär inte på smittan men i barnets journal står att modern är smittbärare. Kvinnan anser att det är fel, hon har invandrat från ett annat nordiskt land där man inte noterat detta i barnets journal. I Sverige har också läkaren informerat personalen på barnavårdscentralen om moderns smitta, vilka i sin tur fört informationen vidare. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05635** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Nekad undersökning av smärta i vaden efter hälsenebristning En man med hälsenebristning behandlas med en avlastande skena och fick hastigt smärta i vaden. Han kontaktade akutmottagningen och läkare där menade att smärtan inte var så oroande, detta är vanligt under rehabilitering och behandling av mannens skada. Han nöjde sig inte med detta utan kontaktade ortopediska mottagningen där man till slut kunde diagnostisera blodproppar i vaden. Mannen är arg och besviken över att inte bli tagen på allvar när han framförde sina synpunkter på smärtan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte gått att nå på telefon, men förvaltningen har haft e-postkontakt och sänt blanketter. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05649** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Komplikationer efter operation och felaktig bedömning av hälsotillstånd En pojke föddes prematurt och fick en lång neonatalvistelse. Endast några månader gammal opererades han för nekros av tunntarmen. Operation gick som planerat. Han drabbades dock av cirkulationskollaps. Utifrån de undersökningar, med bland annat magnetröntgen som utfördes, gjordes tolkningen att barnet inte tagit allvarlig skada. När pojken var ca året kunde man dock konstatera att han drabbats av en allvarlig hjärnskada i samband med händelsen. Föräldrarna vill ha en förklaring till tarmproblematiken, operationen och vad som orsakade kollapsen och den feltolkning av pojkens hälsotillstånd som gjordes. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05650** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Nekad smärtlindring En kvinna inkom till akutmottagning på akutsjukhus för två år sedan. Trots outhärdliga ryggsmärtor fick hon ingen smärtlindring på en vecka. Kvinnan var mycket tydlig mot både läkare och sjuksköterskor hur hon mådde. Inte heller andra medpatienter fick gehör för sina smärtor. Kvinnan jämför situationen med misshandel då hennes och andras smärtpåverkan inte kunde har undgått någon. Ändå nekades alla patienterna till smärtlindring utan rimlig förklaring. Detta icke-empatiska förhållningssätt genomsyrade hela avdelningen. Redan dag två fick kvinnan diagnos nervrotsinklämning, men smärtstillande läkemedel gavs först efter en vecka, när en ny läkare kom till avdelningen. Kvinnan har kontaktat sjukhusledningen och även haft möten. Sjukhuset menar att de nu arbetar med värderingar på avdelningen, men utbildar även i att bedöma behovet av smärta och smärtlindring hos olika patienter.

	Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05668** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Synpunkter på svårighet att få vård med ovanlig diagnos En kvinna med en ovanlig diagnos kontaktar förvaltningen eftersom hon har svårigheter att få vård. Hon menar att läkare vid ett akutsjukhus inte tar ansvar och håller i hennes vård, enligt kvinnan får hon göra detta själv och ideligen kämpa sig till vård och behandling vilket är mycket energikrävande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05714** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Omvårdnad	För lite smärtstillande, för tidig utskrivning Anmälaren är cancersjuk i äggstockarna. Hon erhöll alltför lite smärtstillande i väntan på operation. Efter genomförd operation blev hon utskriven till hemmet alltför tidigt. Hon är även varit med om smärtsamma undersökningar då personal har varit hårdhänt. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05718** Kommunikation Bemötande	Elak personal vid sjukhus En kvinna framför att hennes mor med mycket smärtor fick träffa en elak personal som hade ett hemskt bemötande vid ett sjukhus. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som för tillfället inte hade möjlighet att prata. Kommer överens att hon återkommer till förvaltningen när hon har möjlighet att diskutera ärendet. Då anmälaren trots uppmaning samt kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05719** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Felbehandlades och kränktes under vårdtillfälle på sjukhus En kvinna uppger att hon blivit felbehandlad och utsatt för kränkningar i samband med inneliggande vård. Kvinnan har en diagnos på gynekologisk sjukdom men läkaren menade att det bara var psykiska problem som kvinnan hade som orsakade att hon hade smärta. Kvinnan tycker att läkaren hade personliga åsikter mot kvinnan och därför inte ville hjälpa henne med att skriva remiss för fortsatt smärtbehandling.

	Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05743** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Bristande hantering av remisser, provsvar och kommunikation En ung kvinna som fått veta att hon har en kronisk sjukdom upplevde bristande hantering från den mottagning där hon får sin vård vid ett akutsjukhus. Kvinnan menar att läkare slarvar med att skicka remisser, har glömt att skriva in provsvar och överenskommelser i journalen och inte kontaktat henne per telefon trots överenskommen tid för detta. Kvinnan menar att informationen från läkaren brister, när kvinnan blivit uppringd rörande dåliga besked har läkaren inte haft tid eller velat berätta mer djupgående hur kvinnan kommer att påverkas av detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05789** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Akutmottagningen ombad patienter åka hem om möjligt på grund av traumalarm En man har diagnostiserats med förmaksflimmer. Han fick akuta besvär och åkte till akutmottagningen. Där fick han vänta flera timmar tills det kom en sjuksköterska och sa att det inkommit ett traumalarm som bestod av flera knivskadade personer. Därför skulle väntetiderna bli extra långa och patienterna i väntrummet informerades om att de kunde gå hem om de själva bedömde att de kunde vänta till nästa dag med att få vård. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05804** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Barn fick en skada under förlossningen En anmälare har synpunkter på sin förlossning då barnet efter förlossningen fick vårdas på neonatalavdelning då han haft syrebrist under förlossningen och fick kramper. Enligt de samtal anmälaren har haft med vården var allt normalt under förlossningsförloppet och handlades av en barnmorska. Ingen läkare var inblandad enligt anmälaren. Barnet kommer att fortsätta att gå på kontroller och få fortsatt vård. Barnet föddes under en sommarmånad. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** **V1910-05836** Vård och behandling Behandling	Utebliven vård En man är kritisk till att hans vuxna son med över 40 graders feber under flera dagar inte har fått någon behandling vid bland annat ett akutsjukhus. Sonen har skickats hem och därför han nu åkt utomlands för att få vård. Mannen är mycket missnöjd med vården i Region Stockholm. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har skrivit till anmälaren då han befunnit sig utomlands samt uppmanat honom att inkomma med en underskriven anmälan i fall han önskar att vårdgivaren ska besvara hans synpunkter. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05843** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Resursbrist och väntetid på ortopedisk operation för barn Ett barn bröt båda underarmarna på en gymnastiklektion i skolan. Hon åkte till barnsjukhus och skulle opereras dagen efter. Operationen fick skjutas upp återkommande. Barnet fastade och fick starka smärtstillande läkemedel. Det var fullt på barnortopedavdelningen och barnet fick ligga på en barncanceravdelning där personalen var ovan vid ortopediska skador. Efter ett och ett halvt dygn gjordes operationen. Anmälaren vill framföra att personalen var mycket bra men att resursbrist gjorde att barnet drabbades av lidande. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05850** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Synpunkter på akutbesök En kvinna sökte en akutmottagning på akutsjukhus. Efter några timmars väntan fick hon träffa en läkare. Denna läkare menade att ärendet inte var akut och att kvinnan borde ha uppsökt sin vårdcentral. Hon blev i och med detta nekad vård och behandling. Läkaren menade även att detta borde de ha informerat henne om redan när hon kom in till akuten. Kvinnan var oroligt för plötslig svullnad i händer och handleder. Det blev ett kort besök och kvinnan menar att läkaren inte tog hänsyn till henne. Kvinnan vill ha sina 400 kronor åter då hon inte fick någon vård eller behandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar kvinnan om att det är akutmottagningens uppgift att bedöma vårdbehovet samt förtydligar att akutsjukhusens akutmottagningar tar emot allvarliga och livshotande sjukdomar och skador och tar hand om de patienter som kräver akutsjukhusets kompetens och resurser. Mottagningen ska även hänvisa patienter som kan få vård i en annan vårdform (närakut eller vårdcentral). Slutligen informeras om att man som patient betalar för genomfört besök, oavsett nöjdhet. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05856** Resultat Resultat	Infektion i foten efter operation En kvinna genomgick en fotoperation på ortopedisk klinik vid akutsjukhus och fick i samband med den en infektion. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar ekonomisk ersättning, lämnar kontaktuppgifter till Löf.

Epost **Akutsjukhus** **V1910-05869** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Läkare på akutmottagningen ville inte bedöma böld på låret En kvinna åkte till akutmottagning med en stor böld på låret, men läkaren ville inte göra någon noggrann undersökning och efter några timmar åkte kvinnan hem, hon hänvisades till närakutmottagning. Hon är besviken över att inte ha blivit undersökt och behandlad då bölden gjorde ont. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post, men då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05887** Övrigt Övrigt	Synpunkter på att en vårdgivare använder sig av Instagram En person skickar ett meddelande till förvaltningen med synpunkter på att ett akutsjukhus använder sig av Instagram. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren skickade in en anonym anmälan utan kontaktuppgifter kan förvaltningen endast registrera synpunkten utan att vidta någon ytterligare åtgärd. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05889** Vård och behandling Omvårdnad Resultat Resultat	Synpunkter på behandling En kvinna har synpunkter på sin avlidna mors behandling vid ett akutsjukhus. Modern fick inte rätt madrass vilket ledde till trycksår. En läkare har lovat att göra en anmälan om detta samt återkoppla det till kvinnan men det har inte skett. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och på hennes begäran skickade en blankett till henne samt kommit överens att hon återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-05914** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Förvärrade problem efter bristande undersökning En kvinna som uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus med kraftiga flanksmärtor, feber, illamående, huvudvärk och smärta när hon kissade fick en snabb undersökning och antibiotika utskrivet av läkare. Efter en månad hade kvinnan fortfarande symtom och uppsökte akuten på nytt. Hon genomgick då en grundligare undersökning som visade att hon hade njursten och stenar i urinledaren. Kvinnan genomgick en akut åtgärd och väntar nu på operation. Kvinnan menar att hon kunde ha drabbats av sepsis och tvingats till intensivvård på grund av den bristfälliga undersökningen utan röntgen när hon uppsökte akutmottagningen första gången. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Akutsjukhus** **V1910-06001** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Inte tillräckligt smärtlindrad och misstrodd En kvinna som vårdades vid ett akutsjukhus fick inte tillräcklig smärtlindring och blev misstrodd. Kvinnan har fått tjata sig till undersökningar vilket inneburit att sjukhuset gjort upptäckter och att operation behöver göras. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen menar att hon inte har fått personcentrerad vård, sjukhuset har inte tagit del av eller tagit hänsyn till hennes hälsohistoria och läkemedelsbehandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid kontakt med anmälaren framförs att han inte vill gå vidare med ärendet. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06023** Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos En kvinna fick en MS-diagnos först efter 10 års sjukdom. Anhörig anser att detta borde ha kunnat ske tidigare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06045** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Information	Operation gick fel och man blev allvarlig skadad En man framför att hans far genomgick en operation som uppfattades som enkel och vanlig vid ett sjukhus. Operation gick dock fel och läkaren skadade fadern mycket allvarligt. Han uppmanades att åka hem efter operationen samt informerades om att hans smärtor var normala. Hade fadern inte återkommit till akuten efter 48 timmar fanns risk att han hade avlidit. Fadern har genomgått flera nya livshotande operationer på grund av detta. Läkaren har erkänt att operationen gick fel. Åtgärd: Åtgärd: Vårdgivaren har kontaktat förvaltningen och informerat att samma ärende handläggs av Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och vårdgivaren nu har skickat ett svar till IVO. Förvaltningen har kontaktat anmälaren och informerat honom om detta samt kommit överens att han hädanefter kontaktar IVO. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06072** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	Lång väntan på akutmottagning vid proppmisstanke En ung kvinna drabbades av domningar, stickningar och kort bortfall av talförmåga. Av 1177 Vårdguiden rekommenderades hon att ta sig till akutmottagning vid akutsjukhus för att undersöka om hon drabbats av propp i hjärnan. Kvinnan och hennes närstående anlände till akuten på kvällen, drygt sju timmar senare hade hon fortfarande inte blivit bedömd av läkare. Kvinnan valde då att åka hem. Den närstående ifrågasätter att fakturan ska betalas och menar att sjukvården inte borde fungera så här. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Epost **Akutsjukhus** **V1910-06080** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Fick inte omboka tid med mottagning Ett barn var inbokad på en tid till barn- och ungdomsmedicinsk mottagning. När anmälaren ringde för att omboka tiden fick anmälaren inte det för sjuksköterskan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har ställt frågor gällande bokning via e-post. Ger generella svar via e-post. Då anmälaren inte har hörts av något mer inom angiven tid avslutas ärendet i befintlig skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06085** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Delaktig	Bristande hjälp och stöd efter fotledsfraktur En kvinna bröt foten och genomgick operation på akutsjukhus, hon fick inte stödja på foten på flera veckor. Hon blev utskriven från sjukhuset utan att någon gav henne råd och hjälp med sin hemsituation. Eftersom hon bor ensam var det svårt för henne att klara sig själv utan hjälpmedel och utan hjälp hemma, hon fick hyra en rullstol. Hon hade önskat en period med vistelse inom slutenvården. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06125** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	En hel dag på akutmottagning utan mat eller tillsyn En kvinna som hade tappat sin talförmåga fick vänta på akutsjukhusets akutmottagning under lång tid från morgon till midnatt utan tillsyn eller mat och vätska vilket upptäcktes av en anhörig. Hon hade inkommit från en geriatrisk klinik med strokeliknande symtom. Anhöriga hade meddelats cancerdiagnos på fel sätt och plats utan vidare information. Sonen beskrev även felaktig information till patienten och anhörig bland annat avseende transport från akutsjukhuset. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06132** Resultat Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Felaktig operation av knä orsakade ökad smärta och stelhet En kvinna genomgick en knäoperation för några år sedan och fick en knäplastik. Efter det fick hon stora besvär med smärta och nedsatt rörlighet och har inte blivit bättre trots rehabilitering. Knät har nu omopererats och enligt ortopeden var protesen inte korrekt insatt. Hon önskar ekonomisk ersättning för denna felbehandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har fått information om Löf, kontaktuppgifter dit och är nöjd med det. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** **V1910-06167** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	En långdragen förlossning och en förlossning där kvinnan nekades att komma in och födde i bilen En kvinna beskriver att hon blivit felbehandlad i samband med sina två förlossningar. Vid första förlossningen för flera år sedan, gick kvinnan över tiden. Förlossningen sattes igång men det gick flera dagar innan barnet kom. Flera gånger pratade personalen om att göra kejsarsnitt men det sköts fram flera gånger och till slut kom barnet. Både mor och barn fick en infektion som behandlades med antibiotika. Andra förlossningen hade kvinnan graviditetsdiabetes och gick på flera kontroller. När förlossning startade, på sommaren, ringde kvinnan flera gånger till förlossningen men fick rådet att avvakta trots lång resväg. Hon fick råd om smärtlindrande tablett, bad och värmekudde. När vattnet gick och paret åkte in föddes barnet i bilen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06169** Kommunikation Delaktig	Brister i samverkan med föräldrar till allvarligt sjuk man Närstående får inte vara delaktiga i vården av man som lider av allvarlig sjukdom, kronisk inflammation i gallgångarna. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06173** Resultat Resultat Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Bristande resultat efter operationer En kvinna föll och ådrog sig skador i sin dominanta hand. Akutmottagningen missade hennes diagnos och felbehandlade henne. Därefter har hon opererats vid två tillfällen. Hon har dock smärta, svullnad, nedsatt styrka och fumlighet. Kvinnan upplevde bristande bemötande på kliniken i samband med operationerna. En sjuksköterska talade högt inför andra om att hon behövde eget rum då hon hade en blodsmitta. Kvinnan har bett om journalanteckningar samt intyg vilka har dröjt men även uteblivit. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Föreslår kvinnan ett möte med vården vilket hon själv kommer att efterfråga. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06207** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Akuta prover togs inte trots att dessa hade beställts En kvinna beskriver att akuta prover togs inte inför en förlossning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. hon vill återkomma när hon har fått åka hem från sjukhuset. Ärendet avslutas och öppnas igen när det är aktuellt.

Epost **Akutsjukhus** **V1910-06219** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	När ej klinik via telefon En kvinna försökte komma fram på telefon till en specialistmottagning på ett akutsjukhus under två veckors tid utan resultat. Det visade sig senare att teamet hon försökt att nå inte längre fanns kvar. Detta borde ha framkommit av telefonsvaren. Hon anser även att hon borde ha fått skriftlig information om detta. Kvinnan var i behov av förnyelse av recept. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06241** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Bristande behandling och lång väntetid vid allergisk reaktion En man som fick en allergisk reaktion med blåsor uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Mannen hade drabbats av reaktionen tidigare vilket han informerade personal om, trots det fick han vänta åtta timmar på läkarbedömning. Mannen fick åka hem med en kur allergitabletter, vilket enligt honom var en alldeles för mild hantering av problemen. Hans besvär blev därefter allt värre och först en vecka senare fick han, efter flera andra vårdkontakter, antibiotikabehandling vilket han önskat från början. När mannen slutligen fick träffa specialist vid sjukhuset upplevde han att läkaren var oengagerad och inte villig att ge anmälaren nödvändig information. Läkaren har heller inte återkommit till mannen som utlovat. Anmälaren är mycket besviken över vårdens hantering. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal framför anmälaren att han önskar att ärendet registreras men att han inte vill begära in ett skriftligt svar från sjukhuset. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06250** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristfällig tillgänglighet och delaktighet samt hygien En man åkte till en akutmottagning vid ett sjukhus och efter fem timmar hade ingen personal haft någon ögonkontakt med honom. Mottagningen var smutsig och britsen hade intorkat blod. Det hela var osanitärt och otrevligt. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens om att han inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06280** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i bedömning vid gynekologisk akutmottagning En kvinna beskriver brister i undersökning och bedömning då hon sökte vård på gynekologisk akutmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan inkommit inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** **V1910-06291** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Nekad besök vid allergisk reaktion En man som fick en allergisk reaktion av ett läkemedel sökte vård vid ett akutsjukhus och därefter vid en vårdcentral. När symtomen förvärrades ytterligare med blåsor i kroppens slemhinnor och på händerna uppsökte han akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Han blev där nekad besök och hänvisades istället till närliggande närakutmottagning. Denna hänvisning var felaktig enligt flera vårdgivare som anmälaren därefter kontaktat. Mannen har också synpunkter på bemötandet i samband med att han nekades vård, personen stängde bara luckan framför honom när han ville ha hjälp. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framför han att han inte önskar något skriftligt svar från sjukhuset. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06303** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Komplikationer efter operation En kvinna har genomgått en sköldkörteloperation och därefter drabbats av allvarliga komplikationer i form av andningsbesvär samt svälj-, och röstproblem. Har försökt få förklarat av avdelningen vad detta beror på men får ingen ordentlig förklaring. Ifrågasätter bemötandet samt den ursprungliga operationen som hon misstänker har orsakat dessa problem. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06305** Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Lång väntan på operation och bristande tillgänglighet på akutsjukhus En kvinna opererades för bröstcancer och gjorde efter det en rekonstruktion av bröstet. Hon har väntat flera månader på nästa operation som ska fullfölja rekonstruktionen. Kvinnan kan inte längre nå mottagningen på akutsjukhuset via telefon. Det är ingen som svarar. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06325** Vård och behandling Behandling	Uppskjuten operation av pojke En pojke med cancer skulle genomgå ett operativt ingrepp där en central infart skulle avlägsnas. Pojken hade fastat sedan midnatt och han hade ombetts komma till avdelningen klockan 7:30 på morgonen. Efter klockan ett fick familjen veta att pojkens operation skjutits upp. På eftermiddagen ringde personalen från operation och sa att akuta fall inkommit och att pojkens operation skulle ske på kvällen vid åttatiden. Fadern tycker att operationsavdelningen borde ha informerat familjen mycket tidigare på förmiddagen om att operationen skjutits upp. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** **V1910-06328** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Brist på behandling och vård av ett litet barn på barnakutmottagning Ett spädbarn med hög feber sökte barnakutmottagning med sina föräldrar. Där fick barnet febernedsättande och vätska men fick därefter vänta många timmar i ett rum utan att någon tittade till barnet. De fick åka hem på natten då febern gått ner. Dagen efter då flickan fortfarande hade hög feber sökte sig familjen till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning. Där konstaterades det att flickan hade en virusinfektion men att familjen skulle återkomma om barnet hade feber dagen efter. Då barnet dagen efter fortfarande hade hög feber återvände familjen till mottagningen som skickade barnet till barnakutmottagningen. Anmälaren beskriver ett nonchalant bemötande av sjuksköterska och brister i bemötande av läkare. Barnet blev inlagd på sjukhuset. Personalen på avdelningen ansåg att det var brister i vården på barnakutmottagningen och att de skulle ha påbörjat behandling och givit vätska till barnet. Flickan hade njurbäckeninflammation och var uttorkad. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06330** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Väntetid för operation och därefter avbokad En kvinna som väntade på en gynekologisk operation ringde till sjukhuset för att bekräfta sin inbokade tid. Hon fick information om att tiden hade avbokats då hon inte hört av sig. I kallelsebrevet stod anmälarens operationsdag tillsammans med övrig information. Tillskrivet för hand stod att patienten skulle ringa till operationskoordinator för att bekräfta tiden men det stod inte någon anvisning om tidpunkt när hon skulle höra av sig. När anmälaren ringde en och en halv vecka innan operationsdatum hade operationen strukits då anmälaren inte hört av sig. Anmälaren har smärta och besvär av en cysta som växer. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06335** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Barn med funktionsnedsättning utsätts för onödigt lidande Ett barn med funktionsnedsättning slussas runt i vården och utsätts för onödigt lidande då enbart en barnakutmottagning vid ett sjukhus kan ge lugnande inför behandling och åtgärd. Barnet fick vänta länge vid akutmottagningen då han inte behövde ett akut omhändertagande. Väntetiden skapade oro och risk för smitta från andra sjuka barn. Anmälaren menar att det är allvarligt fel i hur vårdsystemet är konstruerat när ett barn som har extra behov vilket är väldokumenterat i journalen, riskerar att inte få den vård barnet behöver. Anmälaren undrar om det enbart är barnakutmottagningen som kan ge vård till barnet då lugnande behövs inför åtgärd. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** **V1910-06368** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Fördröjning på operation och bristfällig information En kvinna vårdades på en palliativ klinik på akutsjukhuset. Hon fick vänta länge på undersökningar som skulle genomföras. Därefter skulle en operation göras men även operationen blev senare än den planerades från början. Dottern anser att planeringen och informationen var bristfälliga. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06372** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande rutiner medförde lång väntan och utebliven vård på akutsjukhus. En man åkte in till en närakutmottagning och skickades sedan vidare till en akutmottagning på ett akutsjukhus. Mannen behövde vård men det visade sig efter flera timmars väntan att de på akutsjukhuset inte hade möjlighet att ge honom den vård han behövde nattetid så han fick åka hem. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1910-06373** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Lång väntan på akutmottagning samt dåligt bemötande En kvinna framför att hennes bror fick vänta i mer än åtta timmar för att få vård vid en akutmottagning vid ett sjukhus. Både läkare och sjuksköterskor var otrevliga mot familjen. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan samt fullmakt. Blanketter har skickats på anmälarens begäran. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1911-06500** Rådgivn/Inform/Hänv Allmänt beröm	Personal på barnavdelning var mycket bra Ett barn med frakturer fick vänta på operation som återkommande sköts upp. Anmälaren vill framföra att personalen var mycket bra på den avdelning där barnet vistades. Barnet vistades på en barncanceravdelning enligt anmälaren då det var fullt på barnortopedisk avdelning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** **V1911-06532** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Bedömning och behandling av utomkvedshavandeskap på akutmottagning En kvinna sökte vård för blödning och smärta i tidig graviditet på en mottagning där förhöjda värden av graviditetshormon konstaterades. Ingen uppföljning gjordes men då smärta och blödning fortsatte sökte kvinnan sjukhusets akutmottagning. Där bedömdes kvinna ha njursten och fick starka smärtstillande tabletter att ta i hemmet. Kvinnan sökte efter några dagar gynekologisk akutmottagning där utomkvedshavandeskap konstaterades. Kvinnan äggledare fick opereras bort. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.