Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-03-19 Patientnämnden Ärendeförteckning

Telefon V1901-00495 Bevakning: Diskriminering HBTQ	Siv Aronsson	Tillgänglighet En transperson har synpunkter på att det är alltför lång väntetid för att få komma till den mottagning vid ett akutsjukhus som har hand om hårborttagning. Den mottagningen som han hade kontakt med blev av med sitt avtal vilket medförde att behandlingen fick avbrytas helt abrupt. Nu har han väntat fem månader och har fortfarande inte fått besked om när tid kan ges. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han hänvisas även till IVÄ (individuella vårdärenden, HSF).
Telefon V1902-00734	Siv Aronsson	Trots löfte skrivs inte intyg En kvinna träffade en läkare vid en mottagning på ett akutsjukhus som lovade att skulle skriva ett utförligt intyg till försäkringskassan. Trots att flera månader gått har läkaren bara skickat en journalkopia som försäkringskassan inte godkänner. Vid kontakt med mottagningen uppger personal att kvinnan är utskriven. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon föreslås kontakta patientvägledare.
Telefon V1902-00784 Bevakning: Cancer	Siv Aronsson	Resultat efter operation En man fick beskedet efter en operation vid ett akutsjukhus att hans cancer var borta. Man hade haft en konferens om mannen och denne fick besked om att allt såg bra ut. Efter några månader konstaterades att en benbit i munnen var lös och rotsystemet blottlagt. I journalen finns inget skrivet om att någon konferens har förevarit. Anmälaren har svårt att lita på en läkare längre och undrar om cancern verkligen är borta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00020 Anna Arengård Vård och behandling Behandling	Utdragen vård och behandling vid axelskada En kvinna föll och ådrog sig en skada i ena axeln. Fortfarande ett år senare har kvinnan stora besvär med smärta och rörlighet och upplever inte att hon fått någon hjälp att bli bättre. Vården har gjort en slätröntgenundersökning och en undersökning med magnetröntgen som inte visade på några åtgärdbara skador. Nu har kvinnan krävt ytterligare utredning, och en undersökning med datortomografi visar på skador som kräver operation. Kvinnan har fått en tid hos läkare om en månad, när operation kan bli aktuellt vet hon inte. Kvinnan ifrågasätter varför man inte gjorde en undersökning med datortomografi tidigare och undrar om den träning hon har gjort under ett års tid, och som hon inte får utföra, har varit kontraindicerad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00048 Minna Rimbe Resultat Resultat Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Resultat av ögonoperation En man hade opererades vid ett ögonsjukhus flertal år sedan. Enligt en annan vårdgivare som mannen besökt ansåg att skadan hade göra med operationen som mannen hade genomgått. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00053 Moses Hadi Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Missnöjd över felaktig journalföring samt bemötande av läkare En kvinna har träffat en läkare på en specialistmottagning vid ett sjukhus med anledning av en neurologisk sjukdom. Kvinnan upplever att läkaren skriver felaktiga uppgifter i journalen bland annat gällande vilka läkemedel hon tar. Är upprörd över läkarens bemötande som upplevts om avvisande. Kvinnan berättar att läkaren har bokat tolk utan hennes vetskap vilket också upplevts som kränkande. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00058 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Fick för många tabletter av otrevlig och nonchalant sjuksköterska En kvinna hade genomgått en operation och vårdades på en sjuksal tillsammans med andra patienter. Kvinnan fick av en sjuksköterska sina kvällsmediciner i en kopp. Kvinnan brukade bara få tre tabletter till natten, men i denna kopp låg minst fem, kanske sex eller sju tabletter. När kvinnan ifrågasatte antalet tabletter svarade sjuksköterskan otrevligt och uppträdde nonchalant. Kvinnan tog alla tabletterna men blev sedan helt omtöcknad och somnade djupt. Medpatienterna på sjuksalen bekräftade nästa morgon att kvinnan sovit mycket djupt och haft andningsuppehåll under natten. Kvinnan misstänker att sjuksköterskan har förväxlat hennes mediciner med någon annans. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00063 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Bevakning: Ärendet delat, 3 nya Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Barn utreddes inte vid akutmottagning En liten pojke fick plötsligt mycket ont i nacken och stora svårigheter att gå. Hans pappa, som hör av sig till förvaltningen, kontaktade bland annat vårdcentral och remiss skrevs till barnakutmottagning vid akutsjukhus. Vid barnakutmottagningen undersöktes barnet kort och snabbt av en sjuksköterska och hänvisades till närakutmottagning. Barnet mådde därefter, under flera veckor, fortsatt mycket dåligt och blev allt sämre, han fick problem att röra armar och händer och tappade kontrollen över dessa kroppsdelar. Hans pappa tillkallade flera gånger ambulans och olika vårdgivare menade att pojken drabbats av influensa. När pappan återigen uppsökte barnakutmottagningen vid akutsjukhus togs pojkens symtom på allvar och han opererades akut på grund av brustet blodkärl i huvudet. Pappan har fått veta att detta skedde i sista stund, annars hade pojken avlidit. Pappan har också informerats om att det inte är säkert att barnet blir helt återställt och han ifrågasätter att ingen ordentlig undersökning gjordes från början av barnakutmottagningen veckor tidigare, trots att det fanns en remiss. Efter den första operationen upplevde pojkens föräldrar att något inte stämde och ytterligare en operation genomfördes efter att de krävt röntgenundersökning. Pojken är nu fortfarande till stor del förlamad i armar och händer, han kan inte springa och läkarna kan inte lova att han blir helt återställd. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00079	Mats Haapanen	Misslyckad operation En man opererades på ett akutsjukhus men erbjöds ingen uppföljande undersökning. Dessutom upptäcktes det flera år senare att operationen inte hade genomförts på korrekt sätt, vilket nu innebär att sjukdomen inte går att bota. Viss ersättning har betalats ut från patientförsäkringen (LÖF) men utredning pågår fortfarande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00086	Christina Hegefjärd	Lång tid innan diagnos En man med symtom från mag- tarmkanalen sökte akutmottagning på sjukhuset flera gånger. Han fick inte rätt diagnos och behandling förrän efter lång tid och opererades då akut. Hans besök ifrågasattes och personalen menade att hans besvär inte var tillräckligt allvarliga för ett besök på akutmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00121	Sari Kokkonen Nassef	Skrumpen hud, stort blåmärke och förhårdnad i bröst efter strålbehandling En kvinna med bröstcancer har genomgått strålbehandling av brösten. Det ena bröstet har efter behandlingen skrumpen hud, blålilafärgat blåmärke och förhårdnader. Kvinnan har försökt komma i kontakt med kliniken via telefon. Hon får av vårdgivaren inte veta vad läkaren heter. Hon har också skickat brev till kliniken, brev som blivit återsända utan svar. Kvinnan är orolig över sin prognos eftersom det inte går att genomföra en ordentlig mammografi av det strålskadade bröstet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat Kommunikation Information Kommunikation Delaktig Bevakning: Cancer		

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1901-00125 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Behandling

Resultat

Resultat

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Åtgärd i enskilda ärendet

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Felbehandling

En kvinna som två veckor efter ett kejsarsnitt sökte vård på gynekologisk akutmottagning med hög feber, sjukdomskänsla och ett svullet och rött bröst. Kvinnan ammade. En undersökning gjordes och läkare konstaterade att symtomen inte berodde på kejsarsnittet. Kvinna hade förhöjda infektionsvärden. Efter ultraljud konstaterades trolig mjölkstockning. Försök gjordes att ta odling på bröstmjölken vilket inte gick. Anmälaren ordineras vila och fortsatt amning. Antibiotika ordineras då kvinnan på grund av annan medicinering är infektionskänslig. En förbättring skulle ske inom tre dygn enligt läkaren. Läkare skrev även ut sömntabletter då kvinnan på grund av smärta hade svårt att sova. Då symtomen ökade och kvinnan åter kontaktade akutmottagningen hänvisades hon till amningsmottagningen och fortsatt pumpning av bröstet. Efter flera vårdkontakter sökte kvinnan akut och fick sjukhusvård. Flera operationer gjordes och hon fick även blodförgiftning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1901-00131 Tua Myhrman

Kommunikation

Bemötande

Vård och behandling

Läkemedel

Vårdansvar och organisation

Resursbrist, inställd åtgärd

Bevakning:

Läkemedel

Ärendet delat, 1 nytt

Lång väntan på operation och empatilöst bemötande

En kvinna som råkade ut för en olycka och skadade armen fördes till akutsjukhus. På akutmottagningen informerade hon personalen om att hon hade blodförtunnande medicin, denna sattes dock inte ut. Kvinnan blev därefter inlagd på avdelning och fick vänta i elva dagar på operation med anledning av den blodförtunnande medicineringen. Under tiden på avdelningen upplevde och observerade kvinnan hur andra patienter bemöttes på ett tveksamt sätt av personal och att bemanningen var för låg. Under flera timmar fanns ingen synlig personal trots att patienter ropade och ringde på hjälp. Kvinnan led av svåra smärtor i armen och fick stark intravenös smärtlindring. Denna hjälpte dock inte och när kvinnan klagade och grät rullades hon av en sjuksköterska en natt in i ett dagrum långt bort från patientsalarna. Kvinnan kände sig där mycket ensam och utlämnad. Dagen därpå upptäcktes att den intravenösa smärtlindringen inte gått in i blodomloppet, utan hamnat utanför.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1901-00132 Tua Myhrman

Vårdansvar och organisation

Fast kontakt/vårdplan

Resultat

Resultat

Kommunikation

Bemötande

Bevakning:

Utomlänspatient

Brister vid utskrivning och efter operation

En kvinna boende i en annan region genomgick en kirurgisk operation på akutsjukhus i Stockholm. Efter operationen fick hon ingen utförligare information om hur denna hade gått och bemötandet från läkare upplevdes mycket tråkigt. Kvinnan kände sig som en belastning och att hon behandlades som sopor. I samband med att kvinnan skrevs ut upplevde hon en mödosam hemresa vilken var mycket svår att klara själv som nyopererad. Hon menar att det inte hade fungerat alls om hon inte fått hjälp av medresenärer. Dagen efter att kvinnan kommit hem började operationssåret att vätska, detta innebar tio dagars såromläggning och många telefonkontakter med kontaktsjuksköterskan på sjukhuset. Kvinnan anser att hon blev hemskickad för tidigt, hon var i för dåligt skick.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1901-00135 Tua Myhrman

Vård och behandling

Behandling

Vård och behandling

Behandling

Vårdansvar och organisation

Resursbrist, inställd åtgärd

Bevakning:

Vårdrelaterade infektioner

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Lång väntan på akut operation ledde till ökat lidande

En tonårig pojke med illamående och buksmärta fick akut remiss från närakut till akutsjukhus med misstanke om blindtarmsinflammation. På akutmottagningen fick pojken vänta under en hel dag, med hög feber och provsvar som tydde på infektion. Efter flera undersökningar beslutades att pojken skulle opereras men väntan på denna operation blev lång eftersom endast en operationssal fanns tillgänglig på sjukhuset. När operationen blev av, ett dygn efter att pojken kom till sjukhuset, upptäcktes att blindtarmen brustit och att han hade två liter var i buken. Pojken skrevs hem men fick återkomma några dagar senare med feber och sårinfektion. Det visade sig att han drabbats av resistenta bakterier och att den antibiotika som hittills ordinerats inte hjälpt. Pojken blev inlagd på nytt på sjukhuset med intravenös antibiotikabehandling. Pojkens mamma som kontaktar förvaltningen menar att en lång rad brister skett som lett till ökat lidande och förlängd vårdtid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1901-00168 Tua Myhrman

Resultat

Resultat

Blev opererad på fel ställe

En kvinna hade en planerad operation i buken vid ett akutsjukhus. Hon opererades dock av en annan läkare än den hon först träffat och en tid efter operationen upptäckte hon att hon hade kvar samma problem som tidigare. Det framkom då genom undersökningar att hon opererats på fel ställe. Kvinnan har nu opererats på nytt vid sjukhuset, men undrar hur det hon varit med om är möjligt och hon är mycket besviken. Hon tycker inte att sjukhusets förklaring med att det varit en dålig kommunikation håller.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00170 Christina Hegefjärd Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Inställd operation av underarmsfraktur vid tre tillfällen En kvinna vårdplanerades på akutsjukhus för frakturer i underarm. Vid tre tillfällen ställdes operationerna in med kort varsel, hon hade redan kommit till operationsavdelningen och duschat med särskilt rengöringsmedel. Hon är besviken över att ha gått så många dagar med en kraftfull smärta i underarmen och hon har inte fått någon ekonomisk ersättning för de inställda operationerna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00180 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Bristande återkoppling och information En kvinna hade problem med trötthet och stort sömnbehov. Hon genomgick flera undersökningar och dessa skulle hon få svar på ett visst datum till vårdcentralen. Undersökningssvaren dröjde och då försökte vårdcentralen kontakta den aktuella kliniken där undersökningarna genomfördes. Det dröjde innan svar kom och kvinnan var mycket orolig under väntetiden, men hon fick en snabb kallelse för återbesök sedan. Kvinnan anser att kliniken borde svarat vid det tillfället som utlovats först och att det brustit i information om vilka uppgifter som behövdes till återbesöket i den kallelse hon fick. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00208 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Höftskada missades vid läkarundersökning av nyfött barn En nyfödd flicka undersöktes av läkare på BB. Höftskadan som flickan hade upptäcktes inte. Först vid läkarundersökning vid sex månaders ålder konstaterades höftskadan. Den fördröjda diagnosen gjorde att flickan måste opereras. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00246 Sari Kokkonen Nassef Resultat Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Opererades flera gånger på grund av felaktigheter och komplikationer En person genomgick en operation som krävde flera nya operationer efter den första på grund av felaktigheter och komplikationer. Bland annat lossnade delar av ett implantat, som var för litet, och orsakade smärta samt att personen drabbades av infektion efteråt som krävde förlängd sjukhusvård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00314 Daniela Carlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Kvinna remitterades till primärvården utan att ha fått information om det på akutsjukhus En kvinna med svår muskelsjukdom hade under lång tid haft kontakt med läkare på en neurologisk avdelning. Hon gick in och läste sin journal på 1177 och såg då att en remiss hade skickats från neurologen till primärvården utan att hon fått information om det. Kvinnan var beroende av kontakt med läkare på neurologen då hon hade kroniska smärtor och behövde recept på smärtstillande. Det hade varit svårt att få recept utskrivet vilket lett till att hon i perioder varit utan läkemedel och då blivit sängliggande på grund av smärtan. Kvinnan hade uppmärksammat att det stod felaktigheter i remissen vilket gjort henne upprörd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte inkommit med kompletterande uppgifter avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00316 Daniela Carlsson Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Bristande kommunikation vid remittering till primärvården. En man hade under en längre tid följts på en neurologisk avdelning på grund av en muskelsjukdom. Han fick ett samtal med en läkare på avdelningen som sade att han kommer remitteras till primärvården för fortsatt vård. Mannen sade nej till det och fick då som svar "Ok, då gör vi så" och läkaren lade på luren. Mannen vill inte alls följas via vårdcentralen utan vill ha kvar sin kontakt med neurologen. Mannen berättade också att han varit på läkarbesök hos neurologen och nämnde då smärtorna han hade i ryggen. Läkaren hade tidigare sagt att han inte kan något om ryggar eftersom han är neurolog. Men vid det här besöket sade han att smärtorna i ryggen berodde på kramper i bäckenet. Mannen förstod inte vad läkaren menade och fick inte svar på vad detta innebär eller hur läkaren visste det utan en undersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte inkommit med kompletterande uppgifter avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00345	Mats Haapanen	Otrevlig läkare Anmälaren följde med sin mor till akutsjukhus. Hon var i mycket dåligt skick. Anmälaren upplevde att läkaren var mycket otrevlig i sitt bemötande, trots att det handlade om vård i livets slutskede. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00350	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård av spädbarn Ett liten nyfödd flicka som var svårt sjuk i olika virusinfektioner förflyttades mellan olika akutsjukhus. Barnet försämrades kraftigt när hon inte var på en intensivvårdsavdelning. En läkare hade bedömt att flickan inte var tillräckligt sjuk för att vårdas där. Barnet skickades till barnintensiven ånyo och var nära att dö, enligt anmälaren. Flickan drabbades av flera hjärnblödningar och organsvikt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00375	Catarina Cassel Rydholm	Misstanke om felbehandling En kvinna som genomgick en förlossning förra året drabbades av en infektion och fick antibiotikabehandling. Efter några veckor blev kvinnan sämre och sökte akut vård. Hon behövde vårdas på en intensivvårdsavdelning för kraftig infektion. Kvinnan ställer sig frågande till om vården orsakade detta och om det hade kunnat undvikas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Förlossning och eftervård		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00382	Mats Haapanen	Felbehandling Anmälaren blev skadad i huvudet av en våldsattack. Han kom till sjukhuset där han blev sydd. Han var tvungen att söka på nytt på grund av blödning. Läkaren omhändertog då såret på fel sätt, skar upp förmycket. Det utvecklades komplikationer och fula ärr. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00384 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Minna Rimbe	Fick för starka läkemedel En äldre kvinna fick för starka smärtlindrande tabletter utskrivna genom akutmottagningen på ett akutsjukhus, detta enligt kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen. Den närstående menar att ingen hänsyn togs till kvinnans kroppsstorlek och skörhet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00385 Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Mats Haapanen	Brister i information, recept och kallelse En man som opererades förra året för en godartad tumör i lymfkörtlarna var tvungen att reopereras. Han fick ingen information om varför han behövde opereras igen. Informationen till patienten och hans anhöriga var bristfällig under hela vårdtillfället. Vid utskrivningen fick han information om att han skulle få recept och att det skulle komma en kallelse för återbesök. Mannen fick varken recept eller kallelse utan behövde själv kontakta avdelningen för att påminna om detta. Mannen var utan läkemedel i fyra dagar och mådde mycket dåligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00414 Vård och behandling Behandling	Anna Arengård	För tidig utskrivning, mannen avled En man som vårdades i hemmet med ASIH åkte in till akutsjukhus. På sjukhuset fick ha en urinvägsinfektion samt lunginflammation. Trots detta ansågs mannen medicinskt färdigbehandlad och skickades hem. Mannen dog av lunginflammationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00445	Catarina Cassel Rydholm	Bristande behandling och inte lyssnad till En kvinna fick barn vid ett akutsjukhus och förlossningen gick snabbt. Efter förlossningen hade kvinnan blödningar och smärta vilket ledde till flera besök och kontakt med sjukhuset och mödravården. Kvinnan upplevde sig inte lyssnad till utan fick ideligen lugnande besked. Månader senare tvingades hon dock till två operationer eftersom delar av moderkakan fanns kvar. Fortfarande finns en bit av moderkakan kvar då den sitter fast i livmodervägen. Kvinnan har tappat förtroendet för sjukhuset och vill bli remitterad till annat sjukhus för fortsatt vård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Bevakning: Förlossning och eftervård		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00504	Minna Rimbe	Skadades i ögat i samband med operation och felaktig dokumentation i journalen En man genomgick en okomplicerad operation som vanligtvis tar 15 minuter. Denna operation tog 45 minuter. Innan operationen hade han träffat operatören som gick igenom operationen med mannen. När han opererades var det istället en ung kvinnlig läkare i 25-års åldern som började operationen och han hörde sjuksköterskorna säga att den unga läkaren var så duktig. Efter en halvtimme hörde han den unga läkaren begära hjälp med operationen och den avslutades av en äldre kollega. Mannen hade då drabbats av skador som kanske inte går att korrigera. I journalen nämns inte heller att det var den unga läkaren som opererat, utan det stod ett annat namn där. När mannen kontaktat kliniken har de slagit ifrån sig uppgiften om att det skulle varit en annan läkare involverad i operationen förutom den äldre kollegan som avslutade det hela. Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat Dokumentation och sekretess Patientjournalen		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00550	Mats Haapanen	Blir inte bättre efter operationer Anmälaren har genomgått flera operationer vid sjukhuset, men hon har inte blivit bättre. Nu nekas hon vård vid sjukhuset. Hon undrar varför hon nekas vård, trots bestående smärtor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		

Telefon -> Skrivelse		Sjuktransport
Akutsjukhus		En kvinna framför att hennes sjuka far skulle transporteras med sjukresa i taxi från ett sjukhus och lämnas över till mottagande personal på annat sjukhus. Denna eskortservice skulle taxichauffören tillhandahålla med enligt dottern. Fadern lämnades utanför sjukhusentrén och fick vänta där tills dottern kom och hjälpte honom till rätt avdelning.
V1901-00569	Sari Kokkonen Nassef	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Otrevligt bemötande och känsla av utsatthet för fysiskt och psykiskt våld i vården
Akutsjukhus		En anmälare upplevde fysiskt och psykiskt våld vid läkarundersökning på gynekologisk akutmottagning. Hon har även synpunkter på uteblivna svar gällande gjord operation.
V1901-00597	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Behandling		
Kommunikation		
Samtycke		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Diskriminering HBTQ		

Telefon -> Skrivelse		Ifrågasätter beslut om amputation av fot
Akutsjukhus		En man med diabetes sedan flera år vill gärna gå på regelbundna uppföljningar och behandlingar för sår på foten på öppenvårdsmottagning på akutsjukhus nära bostaden. Men läkare på mottagningen har beslutat att amputation av foten är nödvändig vilket mannen ifrågasätter. Han har stöd i sin bedömning av andra läkare vid mottagning långt från hemmet, men han vill helst avsluta sina besök där då de tar så lång tid att resa dit. Han är besviken över att han själv inte får ha synpunkter på sin egen vård.
V1901-00639	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Delaktig		

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1901-00642 Tua Myhrman

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Kommunikation

Bemötande

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Bristande undersökning och bemötande av barn

En liten pojke fick plötsligt mycket ont i nacken, ryggen, armar och händer och fick svårt att gå. Hans pappa, som hör av sig till förvaltningen, tog barnet till akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Han blev där bemött av en kvinna i receptionen som förminskade pojkens problem och förklarade att det skulle dröja innan han kunde träffa läkare. Pappan uppsökte istället vårdcentral och hänvisades vidare till akutsjukhus och närakut. Senare återvände dock familjen till sjukhuset eftersom pojken inte fått hjälp, men däremot skrek i panik över sina smärtor. En läkare på sjukhuset bedömde att pojken fått något virus. Familjen åkte hem, men återkom till sjukhuset samma kväll på grund av pojkens smärtor. Pappan önskade att pojken skulle röntgas men nekades detta. Barnet mådde därefter, under flera veckor, fortsatt mycket dåligt och blev allt sämre, han fick problem att röra armar och händer och tappade kontrollen över dessa kroppsdelar. När pappan återigen uppsökte ett annat akutsjukhus togs pojkens symtom på allvar och han opererades akut. Pappan har fått veta att detta skedde i sista stund, annars hade pojken avlidit. Pappan har också informerats om att det inte är säkert att barnet blir helt återställt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1901-00669 Emma Lagerholm

Vård och behandling

Behandling

Vård och behandling

Diagnos

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Cancer

Utskriven trots vårdbehov samt missad diagnos

En anmälare har synpunkter på att en närstående som var mycket sjuk och hade andningssvårigheter blev utskriven från en avdelning på ett akutsjukhus. Det uppdagades senare hos en annan vårdgivare att den närstående hade lunginflammation. Patienten har flera cancerbehandlingar bakom sig och har sviter efter detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00825	Catarina Cassel Rydholm	Nekad behandling En kvinna som tidigare behandlats för cancer ansågs av ett akutsjukhus färdigbehandlad när det gällde fertilitetsbehandling. Kvinnan har därför fått vända sig till privat vård vilket inneburit stora kostnader, kontakterna med de privata aktörerna har heller inte varit framgångsrika. Kvinnan menar att hon fått kämpa med detta under flera år och hon upplever sig diskriminerad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer Diskriminering funktionshinder		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00829	Daniela Carlsson	Allergi för kontrastmedel missades En kvinna hade genomgått en undersökning med kontrast men det hade missats att kvinnan hade känd allergi för kontrastmedlet. Kvinna hade fått en allergisk reaktion och enligt henne hade hon även slutat andas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00837	Sari Kokkonen Nassef	Ingen återkoppling från specialistläkare och utebliven journalföring En kvinna hade ont i knäet och remitterades till en ortopedisk mottagning på ett sjukhus. Kvinnan blev undersökt av en läkare som lovade höra av sig om svar från undersökning. Kvinnan väntade flera veckor utan svar och ringde till mottagningen flera gånger där sjuksköterskan sa att hon skulle be läkaren ringa tillbaka. Detta hände inte. När kvinnan sökte uppföljande vård på vårdcentralen kontaktade läkaren där också läkaren på ortopedmottagningen för återkoppling. Läkaren på mottagningen hörde heller aldrig av sig till läkaren på vårdcentralen. Dessutom saknas dokumentation från besöket på sjukhusets ortopediska mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen		

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-00838 Sari Kokkonen Nassef

Kommunikation

Bemötande

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Tillgänglighet

Väntetider i vården

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Bristande bemötande, utredning och lång väntan på akutmottagning

En kvinna hade opererat axeln och hade kvarstående problem med smärta och rörelseinskränkning. Kvinnan anser att utredningen var bristande, att hon fick vänta länge i väntrummet och att personalen uttryckte att hon borde ta en taxi till ett geriatrisk boende och flytta dit så skulle hon få hjälp.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-00916 Anna Arengård

Vårdansvar och organisation

Fast kontakt/vårdplan

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Utskriven från akutmottagning under natten

En man som ofta är i behov av akutsjukhusets resurser blev mot sin vilja utskriven under natten efter att ha erhållit behandling. Mannen har en neurologisk sjukdom och bad att få stanna till morgonen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-01033 Moses Hadi

Kommunikation

Bemötande

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bevakning:

Cancer

Dåligt bemötande

En kvinna som behandlats för bröstcancer och blivit friskförklarad insjuknade på nytt. Levercancer har konstaterats och anmälaren fick en ny medicinsk behandling som gjordes på annat sjukhus. Hon beskriver ett dåligt bemötande av läkaren som mest berättade om sin karriär. Läkaren hade inte läst på i kvinnans journal.

Åtgärd: Anmälaren har berättat att hon sökt vård utomlands och för tillfället inte vill driva ärendet vidare. Kommer överens att förvaltningen avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-01067 Sari Kokkonen Nassef

Administrativ hantering

Brister i hantering

Kommunikation

Bemötande

Fick inte veta resultat från undersökning

En man som genomgick en röntgenundersökning vid ett akutsjukhus fick inte något besked om resultatet. När han inte hört något på en månad ringde han själv verksamheten för att få besked. När han ifrågasatte varför det tog så lång tid att få svaret bemöttes han med ironi och nonchalans. Han undrar om det ska gå till på det sättet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-01068 Sari Kokkonen Nassef

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Tillgänglighet

Väntetider i vården

Dokumentation och sekretess

Patientjournalen

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Bristfälligt omhändertagande vid akutmottagning

En kvinna som lider av återkommande tarmvred åkte till en akutmottagning då hon hade magsmärta. Därifrån hänvisades hon till en närakut. Efter att kvinnan suttit och väntat länge fick hon träffa en läkare som skickade tillbaka henne till akutmottagningen. På akutmottagningen fick hon vänta länge på en röntgenundersökning och svaret på denna. Förloppet tog över ett dygn och kvinnan ställer sig frågande till hanterandet med felaktig hänvisning och mycket lång väntetid. Hon har även synpunkter på att vården vid akutmottagningen inte har dokumenterats i hennes journal.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-01073 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Behandling

Vård och behandling

Behandling

Resultat

Resultat

Bevakning:

Ärendet delat, 1 nytt

Felopererad tre gånger

En kvinna ansåg sig ha blivit fel opererad tre gånger på akutsjukhus. Andra gången var det en läkare under upplärning som gjorde operationen. Hon har fortsatta besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-01087 Christina Hegefjärd

Kommunikation

Bemötande

Vård och behandling

Läkemedel

Bevakning:

Läkemedel

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Oklarheter med incident och ordination

En man fördes till akutmottagning efter ett epileptiskt anfall och efterfrågade starkt smärtlindrande läkemedel som han i vanliga fall har fått ordinerat. Men på mottagningen ville man inte ge optimal dos och mannen fick ont i kroppen och blev mycket missnöjd. I samband med att mannen önskade överflyttning till annan akutmottagning tillkallades vakter och det blev ett tumult som mannen inte tycker hade behövts.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01137	Minna Rimbe	Fick medicin trots varning i journalen En äldre kvinna som vårdades vid ett akutsjukhus blev ordinerad en medicin hon inte tål. Kvinnans närstående som hör av sig till förvaltningen menar att det finns en varning i kvinnans journal att hon inte ska ha ett visst läkemedel, trots detta fick hon det. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01152	Mats Haapanen	Komplikationer efter operation Anmälaren genomgick operation av höftleden. Han kom i direkt anslutning till operationen att drabbas av smärtor och infektioner i höften. I journalen står det att det uppstod missöden. Han saknar information om detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat Kommunikation Information Bevakning: Vårdrelaterade infektioner		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01197	Christina Hegefjärd	Läkarens remiss kommer åter från specialist En ung kvinna med funktionsvariation har problem med ökad salivutsöndring och behov av sug har sökt sin vårdcentral som skrivit remiss till specialist. Specialisten skickar remiss åter då vårdcentralen ska sköta detta. Läkaren på vårdcentralen säger sig inte ha tillräcklig kunskap. Kvinnans problem kvarstår enligt anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01219	Catarina Cassel Rydholm	Medicinen missades på sjukhuset Ett spädbarn vårdades på akutsjukhus med infektion och hjärtpåverkan. Flickan hade ordinerats ett viktigt läkemedel för hjärtat. Sjuksköterskan glömde bort att ge läkemedlet och informerade inte föräldrarna om detta. Barnet fick svårigheter att andas. Vårdgivaren skulle göra en anmälan enligt lex Maria. När hon ringde till myndigheten hade det inte inkommit någon anmälan där. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Bevakning:		

Läkemedel

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-01230 Catarina Cassel Rydholm

Resultat

Resultat

Vård och behandling

Behandling

Kvarstående besvär efter operationer

En kvinna gjorde en tredje operation på sjukhuset. Hon ansåg att en åtgärd inte blev utförd vid denna operation vilket orsakar fortsatta besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-01248 Minna Rimbe

Vård och behandling

Behandling

Ingen stödkrage vid nackskada

En kvinna hade fallit i hemmet och slagit huvudet mot kanten att en byrå. Hon hade transporterats till sjukhuset utan någon stödkrage och på akutsjukhuset försökte man få henne röra på fingrarna, lyfta på benen liggande och hon hade varit sittande länge. Efter utredning konstateras att kvinnan hade fått ryggmärgsskada.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-01249 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Behandling

Tillgänglighet

Tillgänglighet till vården

Kommunikation

Bemötande

Bevakning:

Ärendet delat, 1 nytt

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Avvisad från akutmottagning trots hög feber

En man var på både akutmottagning och närakutmottagning med sin lilla dotter som hade mycket hög feber. Från akutmottagningen blev de avvisade och ifrågasatta av en sjuksköterska som menade att de inte behövde akutmottagningens resurser, de hänvisades till närakutmottagning där de just varit. Mannen är besviken över att ha blivit så nonchalant behandlad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01281 Tua Myhrman Resultat Resultat Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Avliden under vårdtiden En nu avliden medelålders man vårdades vid ett akutsjukhus på grund av bland annat blodpropp, smärta i nacken och andfåddhet. Mannens hustru som kontaktar förvaltningen har en rad frågor kring sjukhusets bedömning och åtgärder när mannen sökt vård, blivit hemskickad och därefter inlagd. Hustrun menar att de närstående uppmärksammade personalen flera gånger på att de var oroliga över situationen och att läkare inte hade insikt om mannens komplicerade vårdhistoria och tog situationen på allvar. Hon undrar över dokumentation och behandling. Hon undrar också om sjukhuset konsulterade ett annat akutsjukhus, där maken vårdats, en eller flera gånger och vad man då frågade. Mannen flyttades till detta sjukhus för operation men hann inte opereras utan avled där. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01293 Sari Kokkonen Nassef Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig	Bristande information och vårdplanering kring dödssjuk far En man hade skrivits ut från en geriatrisk avdelning till hemmet. Efter tre dagar togs han till akutsjukhus med flera olika besvär och avled tio dagar senare på sjukhuset. Anhöriga saknade information om faderns tillstånd och hur illa det var, de förstod aldrig att han var så sjuk. Dagen innan mannen avled hade man på avdelningen planerat in ett vårdplaneringssamtal för fortsatt vård av mannen. Familjen hade önskat att faderns sista tid i livet skulle bli ett fint avsked med lugn och ro Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01304 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Skada efter operation En man opererades i benet på akutsjukhuset pga. en arbetsskada. Efter operationen fick mannen en skada på andra benet som är typ av större tryckskada. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01548 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Undrar över kontakterna sjukhus emellan En nu avliden man vårdades vid ett akutsjukhus. Enligt mannens hustru hade mannen en komplicerad hälsohistoria och han hade tidigare behandlats vid ett annat akutsjukhus. Under vårdtiden informerades hustrun om att sjukhuset konsulterat det sjukhus där han tidigare vårdats. Mannen flyttades också till detta sjukhus för operation, men hann aldrig opereras utan avled där. Hustrun undrar hur kontakten mellan sjukhusen såg ut, vilka frågeställningar som fanns och hur detta dokumenterats. Hon undrar om sjukhuset där han avled hade fått alla förutsättningar för att ge hennes make den bästa vården. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> E-post

Akutsjukhus

V1901-00209 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Kommunikation

Bemötande

Röntgenapparat ramlade på gravid kvinna på akutsjukhus

En gravid kvinna ramlade och skadade foten. Hon fick åka ambulans in till akutsjukhus. På grund av skadan behövde hon göra en röntgen. Under tiden undersökningen utfördes ramlade röntgenapparaten på hennes mage och hon fick ont. Anmälaren upplevde att personalen var nonchalant i sitt bemötande. Hon fick åka till förlossningsavdelningen för att kontrollera att allt var bra med barnet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> E-post

Akutsjukhus

V1902-00867 Minna Rimbe

Vård och behandling

Omvårdnad

Vårdansvar och organisation

Fast kontakt/vårdplan

Får inte rehabilitering

En äldre kvinna drabbades av en allvarlig stroke. Efter sjukhusvård där hon gjorde framsteg kom hon till en avdelning på sjukhuset för äldre sjuka patienter. Anmälaren beskriver brister i omvårdnad och planering. Kvinnan har enligt anmälaren gått tillbaka i funktioner som tidigare förbättrades. Anmälaren har fått veta att kvinna är färdigbehandlad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> E-post

Akutsjukhus

V1902-01183 Daniela Carlsson

Ekonomi

Patientavgifter

Kommunikation

Bemötande

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Man fick betala avgift för röntgen och besök på akutmottagning

En man ramlade och slog i huvudet. Han åkte in till akutmottagningen på ett akutsjukhus och fick betala fyrahundrakronor för besöket. Han åkte sedan till röntgen och fick en faktura på tvåhundrakronor för den undersökningen. Mannen undrade om detta kan stämma, han trodde besöksavgiften inkluderade röntgenundersökningen. När han ringde till akutsjukhuset blev han bemött på ett förnedrande sätt. Han upplevde att personen han talade med tyckte han var dum i huvudet.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> E-post **Akutsjukhus** V1902-01239 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i delaktighet, behandling, smärtlindring och bemötande En kvinna sökte akutmottagning på sjukhuset med kraftiga buksmärtor. Hon blev inlagd på en specialistavdelning. Enligt kvinna fanns brister i bemötande av läkaren som heller inte genomförde rekommenderade undersökningar och ignorerade kvinnans smärta. En undersökning av magsäcken gjordes av denna läkare som inte väntade på att givet läkemedel hann verka innan undersökningen påbörjades och undersökningen upplevdes traumatiskt av kvinnan. Några månader senare sökte anmälaren akut till gynekologisk akutmottagning och träffade en annan läkare. Läkaren menade att de små förändringar som kvinnan hade inte kunde ge upphov till de svåra smärtor som kvinnan beskrev. Anmälaren hade varit hos smärtläkare som gjort noggranna journalanteckningar vilket gjordes att kvinnan ändå fick sjukhusvård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00002 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Otrevligt bemött av sjuksköterska En man som inkom med ambulans till ett akutsjukhus uppmanades efter provtagning att vänta sittande i väntrummet. Mannen som opererats för några veckor sedan och led av kraftig smärta i huvudet menade att det var mycket svårt för honom att sitta i timmar och vänta där. Han upplevde att sjuksköterskan som informerade honom om var han skulle vänta var otrevlig. Hon hotade med att kalla på vakt när han ifrågasatte informationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00003 Daniela Carlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Bevakning:	Brister i kommunikation, delaktighet och journalföring vid akutsjukhus En kvinna planerades för en operation av bröstet på grund av cancer. Inför operationen träffade hon en kontaktsjuksköterska på akutsjukhuset som skulle ge henne information och finnas till hands under vårdtiden. Kontaktsjuksköterskan hade varit nonchalant i kontakten och sagt att hon hade väldigt mycket att göra och hon hade lagt ner mycket tid på kvinnan. Kvinnan träffade sedan en läkare som var arg på henne för att hon hade gjort kontaktsjuksköterskan ledsen. Kvinnan upplevde sig inte lyssnad på och hon kände sig kränkt. Kvinnan berättade att ytterligare undersökningar skulle ha gjorts innan man gjorde operationen. Hon upplevde att det brast gällande hennes delaktighet i sin egen vård. Kvinnan har i efterhand läst sin journal och noterat att det står felaktigheter i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Cancer

Telefon

Akutsjukhus

V1901-00019 Minna Rimbe

Tillgänglighet

Tillgänglighet till vården

Personalens tillgänglighet på mottagningen

En kvinna sökte hjälp på gynekologiska akutmottagningen pga. besvär. Hon hade också ringt till gynekologiska akutmottagningen innan hon åkte in. Man fick ringa på klockan för att kunna ta sig in i väntrummet där det blev många personer som väntade på hjälp. Personalen hade fikat och pratat i rummet bredvid utan att prata med patienterna eller informera om varför det blev väntan. Hon gick därifrån utan att kunna prata mer personalen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Telefon

Akutsjukhus

V1901-00024 Mats Haapanen

Vård och behandling

Omvårdnad

Skada efter brist i omsorg

En äldre kvinna anlände till akutmottagningen vid sjukhuset, hon var medtagen och förlamad och lades på en brits utan uppsikt, hon föll av britsen och landade på golvet och bröt nyckelbenet.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Akutsjukhus

V1901-00031 Catarina Cassel Rydholm

Resultat

Resultat

Vård och behandling

Läkemedel

Komplikation efter given behandling

En man som flera gånger fått behandling för ryckningar i ögat fick denna behandling på annat sjukhus än tidigare. Han har fått komplikation efter given behandling. Han undrar även över ersättning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hänvisar åter till vårdgivaren som givit behandlingen.

Bevakning:

Läkemedel

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00033	Minna Rimbe	Oklarheter med diagnos En kvinna hade sökt vård hos akutmottagning pga. buksmärtor. När hon läste journalen efter besöket stämde den inte överens med hennes undersökning och informationen hon fick på mottagningen. Det fanns till exempel uppgifter om hennes lever som inte hade pratats om alls vid undersökningen. Hon försökte kontakta läkaren men fick inte kontakt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Diagnos		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00049	Sari Kokkonen Nassef	Brister i smärtlindring, bemötande och information En gammal kvinna vårdades sina sista dagar i livet på en vårdavdelning. Kvinnan fick inte tillräckligt med smärtlindring utan hade väldiga smärtor under de dagar hon vårdades på avdelningen och precis innan hon avled. Kvinnans döttrar fick konstant tjata om att hon behövde påfyllning av smärtlindrande läkemedel men personalen sa till dem att deras mor inte var prioriterad. När kvinnan hade avlidit gick döttrarna ut i korridoren och förmedlade att hon nog just slutat andas, varvid all personal som befunnit sig i korridoren försvann. Döttrarna ville veta vad de nu skulle göra, så en ung kvinna som inte varit delaktig i kvinnans vård kom med en broschyr till familjen på rummet. Döttrarna är mycket kritiska till att ingen tog dem åt sidan och kom och pratade med dem efter moderns dödsfall. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Läkemedel		
Kommunikation Information		
Kommunikation Bemötande		
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00052	Tua Myhrman	Bristande kommunikation vid läkemedelsbehandling En man som behandlas genom ett akutsjukhus upplevde problem när hans ordinarie läkare inte fanns på plats. Mannen får regelbundet en särskild läkemedelsbehandling och i samband med att han fick denna senast gavs en annan dos än den som ordinarie läkare ordinerat. Mannen fick ingen förklaring till detta, blev inte lyssnad till och hade ingen dialog med läkaren. Mannen som varit sjuk under hela sitt liv menar att det alltid är en kamp att träffa nya läkare som inte är insatta i hans problematik. Han känner sig frustrerad och upplever ett stort lidande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel		
Kommunikation Delaktig		
Bevakning: Läkemedel		

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00060 Theodor Ricklefs Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Undersökning/bedömning	Har fått faktura vid hänvisning till närakut En man besökte barnakuten med sitt 8 veckor gamla barn. Efter att ha väntat i många timmar blev de hänvisade till närakut för att få hjälp snabbare. Mannen har nu fått en faktura från barnakuten och ifrågasätter denna då han inte anser att de har fått någon hjälp där. Mannen är även upprörd över att de behövde vänta så länge på att bli hänvisade vidare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad kontaktar fakturaservice på hälso- och sjukvårdsförvaltningen som förklarar att vid hänvisning så betalas enbart ett belopp. Då mannen enbart har fått en faktura kan detta stämma. Kontaktar åter mannen och förklarar detta. Anmälaren kommer att höra av sig om han får en ytterligare faktura från närakuten.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00061 Tua Myhrman Kommunikation Delaktig	Bristande dialog och information En man som skulle genomgå en operation vid ett akutsjukhus önskade bli sövd vid denna på grund av tråkiga erfarenheter vid tidigare operationer. Den narkosläkare mannen träffade motsatte sig dock detta utan att ge någon bra förklaring, istället menar mannen att läkaren dumförklarade honom och lade ansvaret för vad som kan se vid narkos på honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00068 Daniela Carlsson Resultat Resultat Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Skada efter operation och bristande information och bemötande på akutsjukhus En anmälare genomgick en operation på ett akutsjukhus där man satte in ett kärlvidgande nät på grund av bråck. Vid operationen gick något fel och han var tvungen att göra om operationen på grund av att blodflödet hade stoppats upp. Vid den andra operationen tryckte man upp det kärlvidgande nätet men det orsakade också ett stopp av blodflödet. Mannen har under lång tid haft svårigheter att gå och varit tvungen att använda krycka. Han vet ännu inte om han kommer att bli helt bra. Han planeras för en tredje operation. Mannen upplevde att den information han fått varit bristfällig och att han fått ett dåligt bemötande av läkaren när han försökt tala om det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00069 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Diagnos utan utredning En kvinna fick samtal från en ny hjärtläkare och när läkaren ringde till henne under 5 minuter hade hon varit väldigt ledsen. Vid senare tillfälle läste hon i sin journal att hennes besvär hade tolkats som psykosomatiska trots att den nya läkaren hade inte någonsin träffat henne. Hon anser att efter journalanteckningen blev hon inte tagen på allvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00074 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Bevakning: Cancer	Bristande bemötande och uppföljning En nu avliden man vårdades vid ett akutsjukhus på grund av cancer. Enligt mannens hustru som hör av sig till förvaltningen var vården nonchalant och bemötandet ovärdigt och omänskligt under vårdtiden. Hustrun har synpunkter på bland annat bristande uppföljning. Hon önskar att vården förbättras så att inte fler patienter drabbas av det som maken var med om. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00078 Minna Rimbe Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande En kvinna sökte vård för sina arytmier och upplevde att andra läkarens bemötande var hånfull och han skrattade när hon berättade om sina besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00080 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bristfällig undersökning samt tidig utskrivning En far är kritisk till att en läkare vid en akutmottagning vid ett sjukhus framfört att hans minderåriga son skulle skrivas ut utan någon närmare undersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00094 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning	Komplikationer vid kejsarsnitt En utdragen förlossning ledde till akut kejsarsnitt där barnet föddes livlöst och det tog 10 minuter att få igång barnet. Barnet drabbades av syrebrist och organsvikt. Både mamman och pappan bad om kejsarsnitt då förloppet med värkar, infektion med feber och mammans oro blev utdraget och de befarade att mamman inte skulle orka med en vaginal förlossning. Detta nekades de av ansvarig läkare tills det var personalbyte och en annan läkare beslutade om snitt. Paret har talat med berörd läkare som i efterhand medgett att det var ett felaktigt beslut. Kliniken gör nu en intern utredning om en anmälan enligt Lex Maria till Inspektionen för vård och omsorg kommer att göras. Paret ansåg situationen som rörig med många personer på rummet samtidigt, att de glömde bort att kolla barnets mående och skiftande besked som gavs. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Bevakning:

Förlossning och eftervård

Telefon

Akutsjukhus

V1901-00097 Minna Rimbe

Resultat

Resultat

Knäoperation misslyckades

En kvinna genomgick en knäoperation och efter operationen hamnade knäskålen på sidan av knät. Operationen måste göras om och det kommer att ta tid innan det blir bra igen med besvären.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon

Akutsjukhus

V1901-00115 Minna Rimbe

Administrativ hantering

Brister i hantering

Utebliven återkoppling av försvunna nycklar / ID kort

En kvinna opererades och hennes nycklar, ID kort och färdtjänstkort låstes in av personalen i säkert förvar. Hennes tillhörigheter försvann och ärendet togs emot av en chef som skulle återkomma. Ingen har återkommit till henne inom fyra månader.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Akutsjukhus

V1901-00144 Sari Kokkonen Nassef

Resultat

Resultat

Övrigt

Övrigt

Drabbades av hjärtstopp, tappade guldtand under vårdtiden och kvarstående känselbortfall i fingrarna

En man drabbades av hjärtstopp för tre år sedan och fick hjälp att komma till sjukhuset med ambulans. Han intensivvårdades och när han blev utskriven hade han tappat en guldtand och han har fortfarande kvarstående känselnedsättning i fingrarna.

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

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00145 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Upplevde ofullständig undersökning En man hade ramlat och slagit sin axel. Han röntgades på akutmottagningen och efter röntgen fick han vänta 6 timmar före han fick träffa en läkare på natten. Läkaren kände inte ens på hans axel som han hade slagit när han ramlade. Han skulle undersökas vidare en annan dag hos ortopeden där väntan hade blivit nästan en månad. Han har haft väldigt ont i sin axel och svårt att göra saker. Nästa vecka får han komma till ortopeden och återkommer om någon skada har missats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00147 Daniela Carlsson Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Råd om handläggning En kvinna som ringer åt en klient. Har frågor angående handläggningen på Patientnämnden och Inspektionen för vård och omsorg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och Inspektionen för vård och omsorg.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00153 Theodor Ricklefs Resultat Resultat	Förlorad känsel efter operation En kvinna har genomgått en käkoperation och har därefter inte återfått känsel i vissa delar av ansiktet. Detta enligt kvinnan på grund av komplikationer under operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Kvinnan vill gå vidare med anmälan till Löf.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00155 Daniela Carlsson Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om avbokningsregler och journalhantering En man ringer och har frågor om rättigheter och skyldigheter i vården. Ger information om vad som gäller angående avbokning läkarbesök och journalhantering.

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00165	Minna Rimbe	Fördröjning av utredningsresultat En kvinna hade gjort en utredning men inte fått svar på utredningen. Hon försökte kontakta läkaren och blev lovat att läkaren återkommer vilket inte hände trots flertal kontaktförsök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00181	Moses Hadi	Missnöjd med vården En kvinna har synpunkter på bristfälligt bemötande samt behandling vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling		
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00193	Theodor Ricklefs	Ingen hjälp vid utskrivning från akuten En kvinna som är multisjuk sökte vård på akuten på grund av andningssvårigheter. Upplevde att ingen tog sig tid att förklara för henne vad som var fel under vårdtiden, fick mediciner som hon inte förstod vad de skulle hjälpa för. Kvinnan som har svårt att gå och tala upplevde vidare inte att hon fick någon hjälp med transport hem då hon skrevs ut klockan 02.00 på natten. Hade svårt att själv ringa sjukresor. Fick till slut hjälp av anhöriga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälningsblankett.
Kommunikation Delaktig		
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00194	Moses Hadi	Rådgivning om ekonomi En man framför att hans fru som går genom en procedur för körkortstillstånd, har krävts på att betala 1000 kronor vid sidan om. Han undrar om man får göra så. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen informerar och hänvisar till Transportstyrelsen alternativ att inkomma med en underskriven anmälan samt fullmakt med specifikt namn på den vårdgivaren man vill ställa sina frågor till.
Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00199 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård	Barn dog strax innan förlossningen En gravid kvinna i slutet av sin graviditet var på kontroll på sjukhuset. Barnet låg i säte och kvinnan skulle därför göra kejsarsnitt. Allt var då bra med barnet enligt gjorda undersökningar. När hon var på sjukhuset för kontroll och planering dagen efter fick hon en tid till samma eftermiddag för kejsarsnittet och kvarstannade på sjukhuset. Akuta fall gjorde att kejsarsnittet sköts fram till nästa morgon. Först sent på kvällen, av nattpersonalen, avlyssnades hjärtljuden som då inte gick att hitta. Dagen efter förlöstes kvinnan med kejsarsnitt. Anmälaren anser att någon borde ha avlyssnat hjärtljuden under dagen och att det är ännu svårare att detta inträffade då hon varit inlagd på sjukhus. Ingen orsak har hittats till varför barnet dog enlig anmälaren. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Anmälaren har haft möte med sjukhuset och fått svar skriftligt. En anmälan kommer att göras till IVO. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00201 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Nekad recept av läkare En kvinna är i behov av förnyat recept på läkemedel, men läkaren menar att enligt hans beräkningar borde hon ha tabletter kvar. Kvinnan får av apoteket endast hämta ut läkemedel för 14 dagar i taget. Av den anledningen är det kontroll av hennes uttag och hon menar att det inte har blivit fel. Hon står utan recept och läkaren har tidigare räknat fel. Läkaren håller inte med. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00203 Mats Haapanen Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om fast vårdkontakt Anmälaren ställde frågor om bestämmelser kring fast vårdkontakt. Åtgärd: Förvaltningen informerade.

Telefon

Akutsjukhus

V1901-00205 Moses Hadi

Vård och behandling

Läkemedel

Kommunikation

Delaktig

Bevakning:

Läkemedel

Biverkningar

En kvinna har tagit upp sina biverkningar av ett preparat med den läkare som skrivit ut det. Hon anser att läkaren inte har varit tillräcklig delaktig.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Akutsjukhus

V1901-00232 Amy Chau

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Utebliven utredning vid Trafikmedicin

En man fick en stroke för ca ett år sedan och fick synfältsbortfall. Han fick rehabilitering och blev lovat en utredning på Trafikmedicin. Efter att han väntat länge kontaktade han enheten för att ta reda på när utredningen skulle äga rum men fick svar att det inte fanns notering om en sådan utredning. Han var så besviken och hans ärende hade skickats till Transportsstyrelsen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.

Telefon

Akutsjukhus

V1901-00233 Anna Arengård

Administrativ hantering

Intyg

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Nekad sjukresa

En man inkom till akutmottagning med enorma magsmärtor. Mannen som inte ville belasta ambulansen valde att ta en taxi. Senare samma dag mådde mannen bättre och fick åka hem. Väl hemma undrade mannen om han var berättigad sjukresa och kontaktade därför sjukhuset. Han fick då till svar att han åt och hade ett gott allmäntillstånd varpå han inte hade rätt till sjukresa. Mannen ifrågasätter beslutet då han anser att han borde ha åkt ambulans och var mycket smärtpåverkad när han kom in. När personen som bedömde rätten till sjukresa såg honom, var det senare på dagen och då mådde han bättre.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Akutsjukhus

V1901-00234 Mats Haapanen

Vård och behandling

Diagnos

Missad diagnos

Anmälaren kom under en längre tid att lida av återkommande smärtor i magen och hon sökte sig vid dessa tillfällen till sjukhuset. Läkarna missade att ställa korrekt diagnos.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00235 Amy Chau Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Felaktiga uppgifter i journal En kvinna klagade på att det var mycket felaktiga uppgifter i hennes journaler. Hon hade ramlat fler gånger och hade åkt in till akutmottagning på samma sjukhus. Hon ville inte åka dit igen eftersom hon tappat förtroende för dem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon är nöjd med att synpunkterna registreras och vården får feedback i månadsrapporten.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00258 Daniela Carlsson Resultat Resultat Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Felaktig diagnos kan ha lett till en onödig operation på akutsjukhus En kvinna sökte vård på en akutmottagning på grund av smärtor i magen. Hon blev opererad då man misstänkte gallsten. Kvinnan hade efter operationen fått tillbaka smärtan och den hade dessutom ökat i intensitet. Kvinnan fick då höra att det kanske inte var gallan som var orsaken till hennes smärtor. Kvinnan upplevde att hon opererats i onödan och att det kostat henne en del pengar då hon blev sjukskriven en längre tid efter operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00260 Tua Myhrman Resultat Resultat Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Vårdrelaterade infektioner	Drabbades av infektion och dålig smärtlindring En ung kvinna som vårdades vid ett akutsjukhus drabbades av infektion under vårdtiden. Kvinnan har också synpunkter på bristande smärtlindring och dåligt bemötande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Akutsjukhus

V1901-00282 Theodor Ricklefs

Dokumentation och sekretess

Patientjournalen

Åsikter kring dokumentation i journal

En kvinna som har vårdats för misstänkt blodpropp i benet har under vårdtiden erbjudits psykiatrisk kontakt. Kvinnan har samtalat med en psykiatriker och avböjt möjligheten att få medicin utskriven av denne. När kvinnan senare läser sin journal blir hon väldigt upprörd över att läkaren har beskrivit att hon har vanföreställningar kring problem med sin lägenhet. Kvinnan uppfattar detta som väldigt kränkande och håller inte alls med om denna bedömning. Blev inte heller informerad om detta under vårdtiden.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Råder kvinnan att kontakta aktuell avdelning och framföra dessa synpunkter vilket hon ännu inte gjort. Om hon därvid inte får en tillfredställande förklaring kommer kvinnan att kontakta patientnämnden åter.

Telefon

Akutsjukhus

V1901-00294 Christina Hegefjärd

Resultat

Resultat

Vård och behandling

Behandling

Bevakning:

Diskriminering funktionshinder

Man med funktionsnedsättning fick felaktig behandling

En man med funktionsnedsättning föll hemma och genomgick på akutsjukhus en operation av fraktur i armen, den arm som fungerade bra innan skadan. Själva operationen gick bra, men sedan tillstötte en infektion som först inte uppmärksammades, men som senare ledde till att armen nu har förlorat rörlighet och styrka vilket är förödande för honom. Hans syster företräder sin bror och hon menar att all vård i efterförloppet brustit, mannen har inte fått rehabilitering och uppföljningen har inte fungerat.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till Löf och chefläkare.

Telefon

Akutsjukhus

V1901-00295 Anna Arengård

Tillgänglighet

Väntetider i vården

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Lång väntan på barnakut

Ett barn hade gått en tid för utredning av magsmärtor på akutsjukhus. Undersökningar gav misstanke om vad smärtorna berodde på. Anhöriga ombads dock att åka in akut när smärtorna var som mest intensiva för att kunna göra en undersökning under pågående smärta. Pojken fick smärtor och de åkte in till akutmottagning på samma sjukhus som pågående utredning av specialistläkare fortgick. När de kom in hade pojken hög smärta (VAS 9) men fick ändå vänta 1½ timme på inskrivning. Efter fyra timmar fick de undersökning med ultraljud. Ingen remiss från behandlande läkare fanns och det tog tid att finna läkarens anteckning i journalen om planerad åtgärd. Åtta timmar efter att de kom in till akuten fick de åka hem, mitt i natten, dock utan åtgärd. När faktura på akutbesöket kom i brevlådan blev anhörig förtvivlad över att de även skulle betala för det pojken fått utstå.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00319 Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Moses Hadi	Lång väntan på operation samt utebliven vård En man har synpunkter på lång väntetid inför en operation vid ett sjukhus. Han har hänvisats av Vårdgarantikansliet till annan vårdgivare som efter undersökning underrättat att de inte kunde operera honom. Mannen har gått tillbaka till första sjukhuset som informerat att han måste stå i kö från början. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00326 Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Theodor Ricklefs	Son bortglömd på akuten En kvinna har sökt akut vård för sitt ettåriga barn som hade en böld på halsen. På akutmottagningen får de vänta flera timmar fram till kvinnan påpekar detta för personal. Vårdpersonal uppger då att de hade glömt bort kvinnan och hennes barn och tog då direkt tag i ärendet. Kvinnan är mycket upprörd över att de glömdes bort och undrar vad detta kan ha fått för medicinska konsekvenser för hennes barn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Skickar anmälningsblankett.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00327 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Theodor Ricklefs	Ej lyssnad till på akutmottagning En kvinna vars son har ramlat och fått upp en leksak i rumpan har sökt akut hjälp på en barnakut. På akuten upplever kvinnan att läkaren inte litar på att detta har skett utan att skadan enbart är på utsidan av rumpan. Kvinnan är övertygad om att den har åkt upp och är orolig för skador på tarmen. När kvinnan blir upprörd läggs barnet in och det visar sig att leksaken hade åkt upp och skadat tarmen. Kvinnan är upprörd över att detta inte togs på alvar direkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan skall skicka anmälan.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00341 Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Theodor Ricklefs	Orolig över sekretess på besöksrum En kvinna har under ett besök på neurofysiologisk avdelning noterat att det finns någon form av skåp i väggen på rummet går att öppna både inifrån rummet samt utifrån korridoren. Under besöket öppnades detta under ett antal tillfällen. Kvinnan tycker att detta kändes obehagligt och var rädd för att obehöriga skulle höra hennes samtal med läkaren. Fick förklarat att dessa skåp skall underlätta arbetet genom att personal inte behöver knacka på dörren och avbryta samtal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälan.

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00343 Kommunikation Information	Moses Hadi	Rådgivning En kvinna framför att hennes make som har en livshotande sjukdom ska opereras vid ett sjukhus. Familjen står inför ett dilemma där det finns två olika metoder att bli opererad på. Kvinnan undrar hur familjen ska tänka inför detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om hur man kan begära att få en ny medicinsk bedömning.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00346 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Felbehandlad med läkemedel En kvinna behandlades genom ett akutsjukhus med injektioner under flera års tid. Det har nu visat sig att behandlingen inte var till någon nytta och kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen menar att kvinnans ärende hanterats nonchalant. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00347	Theodor Ricklefs	Undermåligt skrivet yttrande till försäkringskassan En man som vårdas för svåra eksem har synpunkter på vården på hudklinik. Mannen berättar att hans läkare har sagt att han inte kan tillräckligt bra svenska för att föra dialog med försäkringskassan. En annan läkare på vårdenheten har därför pratat med försökringskassan men enligt mannen helt utan att stämma av med ordinarie läkare. Den andra läkaren kunde därigenom enbart tala i generella termer med försäkringskassan. Mannen ifrågasätter detta och är rädd att det har lett till att han ej fick sjukpenning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen kommer att skicka anmälan.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00372 Ekonomi Patientavgifter Övrigt Övrigt	Sari Kokkonen Nassef	Frågor från farmor med barnbarn på nyföddhetsavdelning En kvinna har blivit farmor och hennes barnbarn vårdas på en nyföddhetsavdelning. Kvinnan undrar varför det är besöksförbud på nyföddhetsavdelningen och varför föräldrarna inte får någon mat under barnens vårdtid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan har också informerats om att så länge mamman till barnbarnet var inskriven på kvinnokliniken ingick all vård inklusive mat i de 100 kronor som är patientavgift för slutenvård av vuxna. Nu är det barnbarnet som är patient på neonatalavdelningen och har således ingen kostnad för sin vård. Föräldrarna bor med barnet och är delaktiga i barnets omvårdnad inom ramen för vårdfilosofin familjecentrerad vård. Gällande besöksförbud på grund av smittorisk av olika virus de nyfödda kan drabbas av, vilket mest brukar gälla syskon, hänvisas frågan tillbaka till ansvariga för nyföddhetsavdelningen.

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00397	Sari Kokkonen Nassef	Kontrollröntgen efter cancerdiagnos ställdes, drabbades sedan av cancer ändå En nu avliden kvinna hade genomgått en canceroperation med lyckat resultat. Efter två kontrollröntgenundersökningar skulle en tredje genomföras. Kvinnan blev uppringd av läkaren som meddelade att en tredje röntgenundersökning kunde man hoppa över för att "det såg så bra ut vid den förra röntgenundersökningen". Sedan skulle en fjärde röntgenundersökning genomföras. Kvinnan blev dock mycket sjuk efter några månader och man kunde konstatera att cancern nu spridit sig. Anhöriga anser att man ändå borde ha genomfört den tredje röntgenundersökningen i tid, då hade kvinnan kanske levt idag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Bevakning: Cancer		
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00412	Emma Lagerholm	Brister i bemötande, information och fel i journalen En anmälare som har träffat en läkare på en specialistklinik vid ett akutsjukhus upplevde ett bristfälligt bemötande. Personen fick ingen information om sina skador och läkaren ska ha skrivit felaktigheter i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått följande information gällande journal: Den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse, kommer man inte överens ska det föras in en notering i journalen om att patienten anser att det står fel i journalen. I ovanliga fall kan IVO (Inspektionen för vård och omsorg) efter att patienten anmält dit besluta om journalförstöring.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Information		
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00422	Sari Kokkonen Nassef	Drabbades av hjärnskada efter operation En kvinna skulle genomgå en operation. Efter operationen kunde kvinnan inte längre kommunicera som tidigare och har också tappat andra färdigheter som till exempel minnet. Kvinnan var tidigare aktivt yrkesverksam och vårdas nu på ett speciellt boende eftersom hon inte kan klara sig själv i sin vardag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Resultat Resultat		

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00447 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Nekad remiss till undersökning i öppenvården En äldre kvinna följs på akutsjukhus för cancer. Hon har tidigare gjort en endoskopisk undersökning på akutsjukhuset som hade varit mycket obehaglig. Hon hade därför bett att få en remiss till en annan vårdgivare. Men hon nekades remiss på grund av att det skulle kosta akutsjukhuset pengar att remittera ut henne till en annan vårdgivare för en undersökning de själva kunde utföra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00468 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Ingen sjukresa beviljades trots kraftig njurstenssmärta En kvinna blev inte tillfrågad om sjukresa då hon skulle åka hem efter en vistelse på akutmottagning. Hon hade kraftiga smärtor efter ett njurstensanfall och kunde inte stå på benen, men blev inte tillfrågad om hur hon skulle ta sig hem. Hon är besviken, lösningen blev att anhörig hjälpte henne. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00474 Theodor Ricklefs Resultat Resultat	Skadad vid magoperation En man ringer och berättar att han har fått en skada under en magoperation. Har tidigare anmält detta till Inspektionen för vård och omsorg och Löf och mannen är missnöjd med bägge instansers utredning. Vill nu veta hur han kan gå vidare med detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen är inte intresserad av att göra en anmälan eftersom han inte tror att det kan leda någonstans.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00477 Amy Chau Vård och behandling Behandling	Behandling vid barnkliniken En kvinna vars son avled på barnkliniken hade frågor kring behandlingen och önskade en förklaring från vården om sonens bortgång. Sjukhuset har gjort en Lex Maria anmälan men dragit tillbaka den senare. Kvinnan ville veta varför. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen/chefläkaren på sjukhuset. Återkommer till förvaltningen vid behov.

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00485 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Nekades undersökning av magbesvär, drabbades av komplikationer efteråt En kvinna misstänkte att hon hade smittats av en tarmbakterie då hon besökt sin mor som hade samma bakterie. Kvinnan sökte akutmottagningen eftersom hon hade så mycket besvär, men sjuksköterskan som gjorde den första bedömningen avvisade kvinnan trots att hon verkligen förklarade att hon troligen blivit smittad. Kvinnan sökte annan vårdgivare sedan som utredde henne ordentligt och fick diagnos på samma smitta som modern. Kvinnan drabbades sedan också av tarminflammation på grund av den försenade diagnosticeringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00486 Christina Hegefjärd Resultat Resultat	Kvarstående smärta efter infart på handryggen En kvinna fick en infart på handryggen i samband med en bukoperation på akutsjukhuset. När infarten togs bort i samband med att hon skrevs ut från sjukhuset bildades ett stort blåmärke och smärtan har hållit i sig i flera veckor. Hon har inte fått någon information om hur hon kan smärtlindra och hon är bekymrad då hon inom kort ska börja arbeta igen. Hennes arbete kommer att bli svårt att utföra med den skadade handen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00493 Anna Arengård Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Flicka lämnad utan åtgärd En liten flicka med diarréer, kräkningar och hög feber sedan flera dagar besökte en akutmottagning. Barnet hade ett par månader tidigare opererats för blåsljud i hjärtat. Vi första tillfället gjorde man ingen utredning och skickade hem flickan. Dagen efter då sökte föräldrarna igen på samma akutmottagning togs blodprover efter åtta timmars väntan och man konstaterade virus. Även denna gång skickades flickan hem utan åtgärd. Familjen uppsökte då en privat läkare som kunde konstatera lunginflammation och förskrev antibiotika. Föräldrarna som fått rådet i samband med hjärtoperationen att åka in akut om flickan fick kräkningar, upplever inte att de blivit tagna på allvar.

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00517	Theodor Ricklefs	Psykiatriker närvarande under besök på hudklinik En man fick en remiss till en hudmottagning för undersökning av upplevda problem med huden. Vid besöket så närvarade en psykiatriker vilken mannen tyckte var väldigt konstigt och förolämpande. Ingen ville inte svara på varför psykiatriker var närvarande och mannen lämnade mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen ska skicka in anmälan med aktuellt diarienummer.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling		
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00526	Anna Arengård	Lång tid utan åtgärd En kvinna, som tidigare opererat sin armbåge, föll olyckligt och skadade sin armbåge igen. Den svullande upp och värkte. Undersökningar har inte visat på någon åtgärdbar behandling. Då smärtan varit outhärdlig har kvinnan sökt vård på nytt i annat län där man konstaterat inflammation. Kvinnan har därefter haft kontakt med sin läkare på akutsjukhuset som tidigare gjort operationen. Tiden gå utan att hon får svar på undersökningar eller får behandling för sin svullnad, värk och inflammation. Det är nu sex månader sedan fallolyckan. Kvinnan påverkas oerhört både fysiskt och psykiskt av att inte få hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar henne till kliniken hon tillhör. Lämnar ut flera telefonnummer hon kan ringa.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00551	Siv Aronsson	Nekad vård på barnakut En förälder sökte vård för sitt minderåriga barn på en barnakutmottagning efter att dottern varit med om en olycka. En undersköterska talade om för föräldrarna att de kunde åka hem och ge barnet smärtlindring. Dagen därpå fick de uppsöka akuten igen och fick besked att skadan var allvarlig och behövde tas om hand under narkos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00561	Sari Kokkonen Nassef	Försämrades i njurfunktionen efter att inte blivit kallad till återbesök efter operation En kvinna drabbades av njursten som hon behandlades för. Hon blev inte kallad till något återbesök vilket man sagt att hon skulle få. Kvinnan fick efter ett tag besvär med tilltagande smärta och sökte läkare på nytt. Där kunde man konstatera att hon nu drabbats av nedsatt njurfunktion som troligtvis kommer att behöva opereras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling Resultat Resultat		

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00567 Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Hörselrehabilitering	Anna Arengård	Hörselrehabilitering En kvinna har två icke fungerande hörapparater. Hon vill komma till en audionom för kontroll och kanske nya apparater. När hon vände sig till kliniken ombads hon att kontakta verkstad för översyn. Hon behöver därefter en ny remiss från husläkaren då hon inte besökt hörselrehabiliteringen på två år. Åtgärd: Förvaltningen talar med hörselrehabiliteringen och redogör för patientens behov. De bokar under samtalet in patienten på besök till audionom. Det var korrekt att hänvisa till verkstad. Det behövs dock ingen remiss.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00570 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Cancer	Amy Chau	Felbehandling av cancerpatient En man som fick cancer genomgick en benmärgstransplantation på akutsjukhus. Senare fick han feldosering av läkemedel av en sjuksköterska och avled senare. En avvikelse gjordes av läkare på avdelningen. Anhörig ville ha en utredning på ärendet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00580 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Läkemedel En man som var inlagd samt hade mycket ont, har synpunkter på att en läkare vid ett sjukhus inte gav honom smärtstillande läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00591 Resultat Resultat	Daniela Carlsson	Svårt att få hjälp med smärtor på akutsjukhus En man ringer då han hade besvär med smärtor efter en trafikolycka. Han opererades och fick en höftprotes. Höftprotesen fungerade inte som den skulle och han hade svårt att få hjälp med det. Han upplevde att det var svårt att få hjälp med smärtorna och att få en klarhet i vad som hänt. Det fanns altenativ för honom gällande höftprotesen men det kostade pengar. Han upplevde att det handlade om pengar i vården och inte patientens bästa. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00598 Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Emma Lagerholm	Fråga om ersättning En man ramlade och slog sig illa under vårdtiden på ett akutsjukhus. En närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen har frågor om ersättning för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00605 Resultat Resultat	Christina Hegefjärd	Oklarheter kring broders dödsfall En kvinna är missnöjd med den medicinska behandlingen hennes bror fått på akutsjukhus. Hon ifrågasätter vården och misstänker att något har gått fel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00606 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Daniela Carlsson	Fördröjning av viktig undersökning på akutsjukhus skapade oro för patient En kvinna hade genomgått en operation i hjärnan på grund av en kärlmissbildning. Hon skulle följa upp hur det gått postoperativt och det skulle göras en magnetkameraundersökning. Kvinnan hade väntat i flera månader på en kallelse till magnetkameraundersökning men inte fått någon. Hon hade kontaktat akutsjukhuset men fick endast svar att hon får vänta på kallelse. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00608 Tillgänglighet Väntetider i vården	Moses Hadi	Lång väntan En kvinna är missnöjd med att hennes sjuka barn måste vänta flera timmar innan hen får vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00609 Moses Hadi Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Inställd operation En kvinnans operation vid ett sjukhus ställdes in någon timme innan besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Vårdgarantikansliet samt möjligheten att ansöka om ersättning för inställd operation.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00610 Moses Hadi Kommunikation Delaktig	Delaktighet för anhöriga En kvinna framför att hon och assistenten till hennes vuxna dotter med starka funktionsnedsättningar inte har fått vara med när dottern varit medvetslös och inlagd på ett sjukhus. Dottern som har assistent 24-timmar om dygnet klarar enligt modern inte att vara själv. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00611 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Övrigt Övrigt Bevakning: Cancer	Bemötande En cancersjuk kvinna som hade tagit sig via sjukresor till en specialistmottagning vid ett sjukhus, fick höra från personal vid receptionen att hon inte skulle vara där trots att kvinnan hade besökstid. När kvinnan insisterade att hon hade ett besök, kallade personalen på en vakt som enligt henne var mycket hårdhänt och kastade ut henne från sjukhuset. Kvinnan som kände sig utlämnad fick åka hem utan sjukresor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00615 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Diagnos missades En kvinna hade fått kraftig huvudvärk och hon sökte vård på en närakutmottagning. Efter undersökning och bedömning där skickades hon vidare till akutsjukhusets akutmottagning. Hon fick vänta där under 12 timmar utan att träffa läkare och efter läkarbedömning skickades hon hem trots kraftig huvudvärk och illamående. Veckan efter tog anhöriga kontakt med vårdcentralen som skickade en ny remiss till röntgen på ett annat akutsjukhus. Där konstaterades att kvinnan hade stroke som behövde opereras omgående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00621 Tillgänglighet Väntetider i vården	Mats Haapanen	Lång väntan Anmälaren drabbades av stroke. Hon kom till akutsjukhuset på eftermiddagen, men det dröjde nästan tio timmar innan behandling påbörjades. Eftersom det tog så lång tid innan behandling påbörjades kan man inte använda sig av blodförtunnande, nu krävs det operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00628 Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Catarina Cassel Rydholm	Otrevligt bemötande på barnakutmottagning Ett litet barn med smärta i magen åkte på inrådan från 112 till barnakutmottagning med sjukresetaxi då väntan på ambulans var lång enligt 112. På barnakutmottagning fick barnet och anmälaren ett otrevligt och kyligt bemötande av läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00652 Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Sari Kokkonen Nassef	Fråga om avgift för vård av person från USA på besök i Sverige En kvinna har besök av en familj från USA. Familjen har ingen reseförsäkring eller annan hälsoförsäkring. Kvinnan undrar om familjen behöver betala hela vårdkostnaden själva om någon familjemedlem skulle drabbas av en åkomma och behöva söka akut sjukvård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt sedvanlig information om patientavgifter för personer från USA på besök i Sverige. Informeras också om möjligheten att kontakta Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för avgiftsfrågor för specifik vård.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00657 Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Lång väntetid till behandling En transperson har synpunkter på att det inte fungerar med medicinsk hårborttagning efter att en specialistklinik vid ett akutsjukhus har tagit över uppdraget för detta. Det är långa väntetider och oklara besked om när behandling kommer att ges, enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1901-00663 Resultat Resultat Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Cancer	Tua Myhrman	Skada vid operation och lång väntetid för ny operation En kvinna som genomgick en canceroperation vid ett akutsjukhus drabbades av en skada på ett inre organ i samband med denna. Kvinnan väntar nu på ny operation för att åtgärda skadan men hon har fått veta att väntetiden är många månader och att vårdgarantin inte kan hållas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1901-00666 Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Christina Hegefjärd	Svårigheter att komma fram på telefon En kvinna har nu under flera dagar försökt nå en neurokirurgisk mottagning på telefon. Trots att röstmeddelandet informerar om telefontider är det inte någon som svarar under dessa tider vilket kvinnan ifrågasätter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, lämnar kontaktuppgifter till patientvägledare på sjukhuset.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00685 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Minna Rimbe	Knäoperation misslyckades En man hade opererats i knät och opererades på ett akutsjukhus. Efter operationen fick han en djup infektion i knät som fördröjde läkningsprocessen. Han hade värk, fick äta starka värktabletter, hade svårt att gå och han försökte få second opinion under lång tid. Efter två år lyckades han få bedömning på ett annat akutsjukhus där han fick veta att resultatet var misslyckat och att han behövde genomgå en ny knäoperation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00697 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Lång väntan på neurologisk operation En kvinna med kraftig huvudvärk har fått vänta länge på besked om eventuell neurologisk operation. Hon hade tappat synförmågan flertal gånger och hade svårt med balansen. Hon fick ta starka värktabletter som gjorde att det blev svårt att hålla sig vaken och orka med vardagen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1902-00703	Mats Haapanen	En månad gammal baby nekades vård Anmälaren, tillika förälder till en månad gammal son, är kritisk till att hans son nekades behandling vid akutmottagning vid sjukhus. Sonen insjuknade kraftigt strax efter det att familjen avvisats från sjukhuset. Nu är tillståendet kritiskt för pojken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00709	Gunilla Eriksson	Önskar utredning av vad som hände på akutsjukhus när sambo avled Kvinna önskar en utredning av sambons död.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Inkommer med en anmälan
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00710	Christina Hegefjärd	Oklarheter kring remittering En man har genomgått en stor och omfattande hjärtoperation på akutsjukhuset. Operationen har gått bra, men mannen har remitterats till annan mottagning utanför sjukhuset för fortsatt uppföljning. Mannens hustru ifrågasätter varför anmälaren inte får gå kvar på mottagningen där han varit patient under en tid. Mannen och hans hustru har inte fått vara delaktiga i beslutet om remittering till annan vårdgivare och de saknar information om anledningen till det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till formulär på akutsjukhusets webbplats.
Kommunikation Delaktig Kommunikation Information		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00714	Sari Kokkonen Nassef	Drabbades av tarmskada i samband med operation samt ofullständig dokumentation i journalen En person genomgick en bukoperation och drabbades av en tarmskada efteråt. Denna tarmskada gjorde att hen hade svåra smärtor och behövde genomgå en andra operation. Personen vet inte om vårdkomplikationen kommer att påverka hen i framtiden.
Resultat Resultat Dokumentation och sekretess Patientjournalen		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1902-00728 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering	Obesvarad remiss Anmälare saknar remissvar från specialist vid sjukhus. Remissen har nått fram men är fortfarande efter en månad obesvarad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00745 Moses Hadi Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Diskriminering övrigt	Ingen vård samt diskriminering En kvinna framför att en läkare vid en akutmottagning vid ett sjukhus var mycket otrevligt och inte gav vård till hennes make. Läkaren uppfattade allting fel. Familjen känner sig diskriminerad på grund av hans etniska bakgrund. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00748 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	Synpunkter på vård av närstående Anmälaren vill ställa frågor om vården av närstående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00753 Theodor Ricklefs Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Synpunkter kring medicinering på akutmottagning En man sökte vård på akutmottagning där en blödning i magen upptäcktes. Mannen äter sedan tidigare blodförtunnande medicin och berättar att man på mottagningen gav honom fel mediciner som ledde till att han drabbades av en stroke. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Eftersom mannen upplever att han har fått ett acceptabelt svar från avdelningen kring sina frågor om det inträffade kommer han att gå vidare med en anmälan till Löf och möjligen Inspektionen för vård och omsorg.

Telefon **Akutsjukhus** V1902-00759	Catarina Cassel Rydholm	Specialistläkaren byter medicinsk behandling mot patientens vilja En kvinna fick behandling med injektioner för reumatiska besvär av specialistläkare. Läkaren har ändrat till annat läkemedel men kvinnan vill inte byta då nuvarande behandling fungerar bra enligt anmälaren. Hon frågar om läkaren kan bestämma? Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att läkaren gör den medicinska bedömningen och ordinerar behandling. Patienten har rätt att få tydlig information och förklaring.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00761	Moses Hadi	Komplikation En man framför att hennes kvinnliga bekant har skadats vid en kejsarsnitts operation vid ett sjukhus. Kvinnan har opererats flera gånger efter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Resultat Resultat		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00796	Christina Hegefjärd	Kvinna fick genomgå akut operation En ung kvinna besökte akutmottagning med oklara och diffusa smärtor från underlivet. Hon fick information om att avvakta, ingen diagnos kunde ställas efter undersökning av gynekolog. Några dagar senare tvingades hon genomgå en omfattande akutoperation och hon menar att ett bättre omhändertagande vid det första besöket hade gjort att hon sluppit den traumatiska upplevelsen med en akut operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00798	Daniela Carlsson	Felaktig operationsmetod utförd på akutsjukhus En anmälare gjorde en magoperation och fick information om att det skulle göras med titthålsteknik men istället gjorde man en öppen operation. Anmälaren fick ingen information om det och skulle inte ha gjort operationen om hon hade vetat att det skulle bli en öppen operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information		

Telefon **Akutsjukhus** V1902-00801 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Catarina Cassel Rydholm	Byte av läkare och brister i vård, bedömning och bemötande En kvinna som behandlades på specialistmottagning på sjukhuset upplevde brister i vården. Hon fick träffa tillfälliga läkare som inte hade kunskap om hennes läkemedelsbehandling. Hon upplevde att hon fick ett bristfälligt bemötande och inte fick rätt behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren ska vända sig till vården och får hänvisning till patientsäkerhetshandläggare via sjukhusets hemsida.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00805 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Minna Rimbe	Uteblivet svar på utredning En kvinna hade gjort en endometriosutredning ca 7 månader sedan och ännu inte fått något svar på utredningen. Hon hade kontaktat akutsjukhuset flertal gånger men inte lyckats komma i kontakt med vårdgivaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00809 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Emma Lagerholm	Komplikationer för livet En kvinna som var med om en olycka för 20 år sedan blev inlagd vid en ortopedisk avdelning. Efter flera dagar konstaterades det att hon hade en kotfraktur. Kvinnan blev informerad om att hon skulle bli återställd. När hon sökte vård för sina ryggbesvär hos en annan vårdgivare för sex år sedan framkom det att hon har olika bestående men i ryggen och hon fick då höra att det berodde på olyckan. Kvinnan tror att hennes prognos hade blivit bättre om de hade opererat henne och stabiliserat ryggen i anslutning till olyckan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har fått information om att hon kan beställa journalkopior från Landstingsarkivet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00816 Vård och behandling Behandling	Mats Haapanen	Blir inte omhändertagen vid sjukhuset trots ambulanstransport Anmälaren anlände till akutsjukhuset med ambulans, men efter lång tids väntan hade han inte blivit omhändertagen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1902-00820 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Kommunikation Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och undersökning En kvinna med kronisk sjukdom upplevde ett besök hos sin specialistläkare vid ett akutsjukhus som bristande. Läkaren pratade om mycket annat än kvinnans problem och en undersökning som gjordes blev väldigt rörig med många personer inblandade som sprang fram och tillbaka. Kvinnan menar att hon inte togs på allvar och att verksamheten skulle behöva se över sitt omhändertagande av patienterna. Kvinnan reagerade på läkarens jargong och att hon inte fick ordentlig information om misstänkt diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00821 Daniela Carlsson Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i kommunikation vid akutmottagning för barn En liten pojke hade varit på en barnakutmottagning ett flertal gånger. Efter ett av besöken ringde en läkare och sade att sonen behövde lämna blodprover följande dag. När modern kom med sin son till provtagningsenheten fick hon besked att sonen skulle fått ett plåster två och en halv timme innan för att bedöva huden. Den informationen hade hon inte fått vid samtalet med läkaren. Modern uttryckte att hon är missnöjd med bristen på information från personalen på barnakutmottagningen. Enligt modern var det ett återkommande problem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00828 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om rätt till vårdplan En kvinna vars barn behandlas regelbundet med läkemedel vid ett akutsjukhus saknar en vårdplan för barnets behandling. Hon undrar hur rättigheterna ser ut gällande vårdplanering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00873 Theodor Ricklefs Kommunikation Bemötande Bevakning:	Otrevligt bemött av sjuksköterska på akutmottagning En kvinna har besökt en akutmottagning med sin sambo som kommer från ett land utanför EU och inte är folkbokförd i Sverige. Kvinnan upplevde att de båda blev dåligt bemötta på akutmottagning där de upplevde att en sjuksköterska bara pratade om hur mycket det skulle kosta med en undersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälan.

Akutmottagning/närakut/husläkarjour	
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00874 Anna Arengård Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journalanteckning En kvinna har synpunkter på utformningen av hennes journalanteckningar efter ett besök på akutmottagning på akutsjukhus. I anteckningarna står det bland annat att hon tidigare missbrukat alkohol och varit på beroendemottagning. Kvinnan som var nykter när olyckan inträffade anser att dessa uppgifter är ovidkommande och kommer att minska hennes chanser att få ersättning av olycksfallsförsäkring via sitt försäkringsbolag. Åtgärd: Informerar om vårdens skyldigheter att skriva journal samt om rätten till tillägg i journalen.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00875 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Lång väntetid på medicinsk hårborttagning En kvinna hade väntat på medicinsk hårborttagning under 5 månader. När hon slutligen blev kontaktat var det med en dags varsel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00900 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Intyg Bevakning: Cancer	Bristande uppföljning och sjukskrivning En kvinna som opererats och genomgått behandling för cancer, och vars sjukskrivning snart löper ut, upplevde bristande återkoppling och uppföljning från läkare. Kvinnan har fått veta att hon står på väntelista för återbesök men menar att det borde finnas inplanerat med tanke på sjukskrivningen. Kvinnan har drabbats av problem efter behandlingen och tycker att behandlingen av henne känns ofattbar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1902-00917	Tua Myhrman	Komplikationer och besvär efter operation En ung man genomgick för ett antal år sedan en operation vid ett akutsjukhus. Han drabbades av komplikationer och infektioner och fick besöka sin vårdcentral många gånger efteråt. Det var även psykiskt påfrestande för mannen som då gick i skolan. Mannen undrar om operationen utfördes korrekt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Resultat Resultat		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00926	Siv Aronsson	Kränkt av sjuksköterska En kvinna besökte en anhörig på en avdelning vid ett akutsjukhus. Hon var mycket orolig och ställde många frågor till en sjuksköterska som tills slut blev arg och kallade kvinnan för tillmälen och slog till henne. Anmälaren höjde då rösten och blev utkörd från avdelningen. Hon känner sig kränkt, ledsen och anser att personal borde informera om de har mycket att göra och inte hinner svara på frågor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon föreslås även kontakta chefsjuksköterskan.
Kommunikation Bemötande		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00940	Catarina Cassel Rydholm	Smittad av motståndskraftiga bakterier vid förlossning En kvinna förlöstes med kejsarsnitt på sjukhuset. Hon drabbades under vårdtiden av en infektion med motståndskraftiga bakterier. Enligt anmälaren troligen i samband med att kvinnan fick blod. Detta har lett till konsekvenser för kvinnan både socialt, ekonomiskt samt att kvinnan har hälsoproblem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har haft kontakt med chef på sjukhuset som hänvisat till förvaltningen.
Vård och behandling Behandling Resultat Resultat		
Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Förlossning och eftervård		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00943	Minna Rimbe	Infektion missades på nyfött barn En kvinna beskriver att hennes lilla nyfödda barn inte orkade äta/suga vid amning. Mamman påpekade detta flertal gånger och de skulle skickas hem trots att mamman och pappan påpekade att bebisen inte fick i sig modersmjölk. Prover togs och föräldrarna fick veta att deras barn hade lunginflammation vilket visade sig inte stämma. De hade fått resultat av någon annans provtagning. Provtagningen fick göras om och lilla barnet hade urinvägsinfektion vilket behövde behandling på infektionskliniken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Undersökning/bedömning		

Telefon **Akutsjukhus** V1902-00960 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Missad allvarlig diagnos på akutmottagning En man sökte sjukhusets akutmottagning med smärta, avsaknad av känsel i ben och svårighet att tömma blåsan. Han fick starka smärtstillande läkemedel och skickades hem med råd om sjukgymnastkontakt. Han sökte själv privat sjukvård och opererades akut för diskbråck. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00968 Amy Chau Vård och behandling Behandling	Felbehandling vid akutsjukhus En man ramlade och bröt lillfingret och sökte vård på akutmottagning. Blev gipsad om och om eftersom frakturen inte riktigt läkt. Nu behöver han genomgå en operation. Han ansåg att något gått snett redan från början och att det borde vara operation direkt vid första vårdbesöket. Ifrågasatte ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00971 Sari Kokkonen Nassef Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om hur man får reda på vilken utbildning en läkare har Kvinna ställer fråga om hur hon ska få veta vilken specifik utbildning en namngiven läkare har. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00980 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Obehag och smärta efter blodprovstagning En ung kvinna upplevde brister i provtagning vid akutmottagning på sjukhuset. Provtagningen smärtade, armen svullnade och resulterade i ett rejält blåmärke. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren ska börja med att kontakta sjukhuset med sina synpunkter.

Telefon **Akutsjukhus** V1902-00987 Kommunikation Delaktig Bevakning: Förlossning och eftervård	Daniela Carlsson	Ej lyssnad på vid samtal till en förlossningsavdelning En ung kvinna var gravid och hade fått instruktioner av läkare att hon skulle mäta sitt blodtryck. Kvinnan hade en blodtrycksapparat hemma och mätte sitt blodtryck upprepade gånger. Blodtrycket var högt och kvinnan ringde då till en förlossningsavdelning för att få råd. Barnmorskan som kvinnan talade med ifrågasatte varför hon ringt. Barnmorskan frågade varför hon hade en blodtrycksapparat hemma och att kvinnan borde ligga och vila en timme och sedan mäta blodtrycket. Kvinnan upplevde sig inte lyssnad på och förlorade sedan barnet vid förlossningen. Hon hade en allvarlig havandeskapsförgiftning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1902-00998 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Christina Hegefjärd	Bristfälligt bemötande av gravid kvinna En kvinna som är fullgången i sin graviditet har varit på förlossningsavdelningen ett flertal gånger med anledning av värkar och svårigheter att sova, men hon fick återvända hem varje gång. Hon önskade själv att bli inlagd för observation på avdelning, men det fanns inga platser enligt barnmorska. Hon efterfrågade överremittering till annan förlossningsklinik, men igångsättning var redan planerad på önskat sjukhus. Mamman och pojkvännen är förtvivlade eftersom den gravida kvinnan är så ledsen, trött och orolig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om dialog och kontakt med förlossningsavdelningen och specialistmödravården. Lämnar kontaktuppgifter till sjukhuset för klagomål på bemötandet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01001 Vård och behandling Behandling	Amy Chau	Komplikationer efter höftledsoperation En kvinna genomgick en höftledsoperation för ett år sedan men hon blev sämre. Hon hade svårt att röra sig/gå. Ifrågasatte vad som gick snett. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.

Telefon **Akutsjukhus** V1902-01014 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Bevakning: Diskriminering övrigt	Anser att vården åldersdiskriminerar äldre för att spara pengar genom att neka åtgärder En äldre kvinna drabbades av hjärnblödning och hamnade på akutsjukhus. Kvinnans dotter anser att hennes mor ålderdiskriminerades eftersom man beslutade att inte utföra någon återupplivning om hon skulle drabbas av hjärtstopp. Att neka äldre vård är ett förhållningssätt vården har för att medvetet spara pengar anser dottern. Den äldre kvinnan fick ligga i en korridor utan övervakning efter hjärnblödningen och utan adekvat behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01025 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01029 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Bevakning: Förlossning och eftervård	Kvinna skickas hem från förlossningsavdelning på grund av platsbrist En kvinna som tidigare förlorat ett barn åkte in till förlossningen för att föda för andra gången. Hennes vatten hade gått och hon åkte in till förlossningen. Hon hade värkar men inte tillräckligt med värkar enligt barnmorskan. Beslut togs därför att kvinnan kunde åka hem. Det rådde platsbrist på förlossningskliniken. Kvinnan ville inte åka hem eftersom hon var så orolig över att något skulle kunna ske med barnet då hon förlorat ett barn tidigare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01031 Theodor Ricklefs Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felbedömd knäskada En man berättar att han drabbades av en knäskada och sökte vård på en ortopedisk mottagning. Där gjordes enligt mannen en bedömning att inget var fel och han skickades hem. En längre tid senare framkom det att det var omfattande skador i knäet som krävde operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Skickar anmälningsblankett.

Telefon **Akutsjukhus** V1902-01047	Christina Hegefjärd	Nekad besök på akutmottagning En kvinna besökte akutmottagning då hon hade kraftig smärta i axeln efter ett fall för några dagar sedan. Men hon blev avvisad då ärendet inte var tillräckligt akut enligt sjuksköterskan i receptionen. Hon fick ingen hänvisning och är besviken över att inte bli omhändertagen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att söka närakut eller akuttid på vårdcentral.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01050	Emma Lagerholm	Respektlöst bemötande av närstående En kvinna har synpunkter på hur hennes far bemöttes vid ett läkarbesök på en specialistklinik vid ett akutsjukhus. Hon upplevde att läkaren blev irriterad och talade med en hård ton till fadern vid en undersökning. Läkaren ska även ha suckat högt och kvinnan anser att behandlingen av fadern var kränkande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01062	Amy Chau	Ingen ringde från akutsjukhus trots bokad telefontid En kvinna fick en påminnelse via SMS att en läkare skulle ringa henne, men en timme senare har ingen ringt henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med patientvägledaren på sjukhuset.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01063	Tua Myhrman	Blev inte uppringd som utlovat på telefontid En kvinna fick en bokad telefontid vid en specialistverksamhet på ett akutsjukhus. Kvinnan blev dock aldrig uppringd den överenskomna tiden. När hon själv försökte kontakta verksamheten efter att ha väntat i över en timme fick hon besked att verksamheten stängt för dagen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		

Telefon **Akutsjukhus** V1902-01092 Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Förlossning och eftervård	Mats Haapanen	Klandervärda insatser vid förlossning Anmälaren anser att förlossningen genomfördes på ett klandervärt sätt. Föräldrarna var övertygade om att kvinnan inte kunde genomföra vaginalförlossning och de framförde detta tydligt och vid flera tillfällen. Men personalen, en läkare och barnmorska viftade undan deras synpunkter. Förlossningen skulle påskyndas och genomföras vaginalt, ansåg denna personal. Förlossningen kom att pågå under två dygn, till slut fick personalen använda sugklocka och sax för att få ut barnet. Det visade sig senare att barnet och kvinnan blivit smittade av resistenta bakterier - urinproven innan förlossningen visade inget avvikande, men proverna efter förlossningen påvisade denna smitta. Personalen uppgav att den skulle sända moderkaka på analys, men senare visade det sig att någon i personalen slängt moderkakan och den gick inte att återfinna. Undersökning med ultraljud visade variationer i barnets hjärna, vänster sida. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01099 Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Sari Kokkonen Nassef	Utlovades hjälp genom operation men felbehandlades och kränktes av läkare En man har genomgått flera operationer. I hans kropp fanns främmande föremål som behövde opereras bort. Läkaren genomförde flera operationer men utan att mannens tillstånd förbättrades. Under flera läkarbesök har läkaren skrikit åt mannen att han hittar på sin smärta och att han är lat som inte vill jobba. Läkaren har krävt att mannen själv ska bevisa att han har ont och att läkaren begått misstag. Mannen har nu genomgått undersökning som visar att främmande föremål finns kvar i mannens kropp. Mannen vill få hjälp att gå vidare i ärendet och till slut kunna bli återställd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01114 Kommunikation Information Resultat Resultat	Moses Hadi	Bristfällig information samt hårdhänt läkare En kvinna har synpunkter på att hon inte fick information vad en läkare vid en förlossningsavdelning vid ett sjukhus skulle göra. Läkaren var mycket hårdhänt vid förlossningen och utsatte kvinnan för mycket smärtor utan att förklara något. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1902-01120	Emma Lagerholm	Frågor om operation En man har frågor om en fotoperation. Från början skulle ledbandet opereras men han har nu fått information om att foten behöver stelopereras, vilket han ställer sig frågande till då detta inte var planen från början. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har hänvisats att kontakta vårdgivaren för att få svar på sina frågor.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01131	Minna Rimbe	Besvär efter kejsarsnitt En kvinna hade genomgått ett kejsarsnitt ca 8 till 9 år sedan och hade sedan dess haft ont och besvär med snittområdet till och från. Han hade sökt bedömning hos en gynekolog som kom fram till att kvinnan hade bakterier i snittområdet som behövde behandling med antibiotika. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01134	Minna Rimbe	Provtagning nekades En liten tjej på 5 månader remitterades till barnakuten för provtagning där det togs beslut att provtagningen inte behövdes. Föräldrarna kände att det inte blev någon grundlig undersökning för att dottern hade gråtit kraftigt och att de inte fick tillräcklig information om dotterns hälsotillstånd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01135	Emma Lagerholm	Utredning och bedömning om cancer En kvinna som genomgår en ärftlighetsutredning för cancer har synpunkter på brister i hanterandet av denna samt att de inte återkommer till henne med information som utlovats. Kvinnan ska även ha bemötts bristfälligt av en sjuksköterska. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Bevakning: Cancer		

Telefon **Akutsjukhus** V1902-01139	Daniela Carlsson	Kvinna illa bemött och felaktig journalföring på akutsjukhus En kvinna var på läkarbesök på en specialistmottagning på ett akutsjukhus. Hon hade blivit illa bemött av läkaren och såg i efterhand att journalföringen var felaktig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01168	Moses Hadi	Skadad i vården En kvinna blev skadad in ett bens nerver vid en operation av en läkare vid ett sjukhus. Problemet har nu kvarstått efter fyra år trots att läkaren konstaterade att det skulle försvinna efter tre år. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt Löf (patientförsäkringen).
Resultat Resultat		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01174	Catarina Cassel Rydholm	Upplever lång väntetid efter skickad remiss En anmälare väntar på tid till specialist på sjukhuset skriven av läkare på akutmottagning på annat sjukhus. Anmälaren mår inte bra och anser att väntan är lång. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderar att anmälaren ringer till sjukhuset och efterfrågar väntetid och att remissen inkommit. Hänvisar till akutmottagning vid försämring.
Tillgänglighet Väntetider i vården		
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01176	Emma Lagerholm	Missnöjd med läkare En anmälare har gått till en specialistläkare vid en hjärtklinik under flera år. Läkaren bokade in personen för operation som denne skulle utföra. När personen låg på operationsbordet ska hen fått reda på att det var en annan läkare som skulle operera. Anmälaren anser att uppföljningen av den första läkaren efter operationen har varit bristfällig och hen mår mycket dåligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information		

Telefon **Akutsjukhus** V1902-01184 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Utebliven återkoppling En man hade opererats för bråck ca 4 månader sedan. Han hade kontaktat läkaren igen pga. att hans besvär och för att han hade fortfarande ont. Han genomgick en datatomografi undersökning och skulle få återkoppling två dagar sedan men ingen har återkommit. Han har försökt kontakta kliniken, sjukvårdsupplysningen och slutligen kontaktade han förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontaktade kirurgklinikens chefssjuksköterska genom mejl. Kliniken återkommer till mannen samma dag. Ärendet avslutas.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01215 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Sari Kokkonen Nassef	Bristande utredning, omvårdnad och information i vården av äldre kvinna En äldre kvinna kom till akutsjukhus i svårt medtaget skick. Det visade sig att hon hade en grav hjärtsvikt sedan tidigare och hade samlat på sig vatten. Hon hade också en oupptäckt cancersjukdom. Dottern är kritisk till att modern skickades runt på olika avdelningar och det togs smärtsamma prover trots att hon var döende. Ingen upplyste modern eller dottern om att modern var döende. Dottern anser att det hade behövts ett beslut om palliativ vård för att få ett värdigare avslut av moderns vårdtid. Dottern anser att det modern inte fick god omvårdnad på de olika avdelningarna, den var inte anpassad efter moderns behov. Modern hade hög feber vid olika tillfällen på dagen, men kroppstemperaturen mättes vid bestämda tider så när modern hade febertoppar uppmärksammades inte detta. I princip svalt och törstade hon till döds menar dottern. Modern orkade inte äta eller dricka och man gav inga vätskeinfusioner. Dottern menar att man hade kunnat sondmata kvinnan istället när hon var som tröttast och sjukast och på så vis ge henne krafter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01233 Resultat Resultat	Siv Aronsson	Resultat efter ögonoperation En man sydde fast en lins på ett ögonsjukhus, vilket han tidigare gjort med gott resultat. Något har nu blivit fel då han flera månader efter operationen ännu inte kan se med det opererade ögat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01235 Kommunikation Bemötande	Amy Chau	Bemötande på akutsjukhus En man som har allvarlig sjukdom är inlagd på lungmottagning på akutsjukhus. Läkaren på mottagningen sade till hans döttrar med honom i närvaro att om det hände något skulle han inte återupplivas. Mannen blev mycket ledsen och hade ångest. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärende med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.

Telefon **Akutsjukhus** V1902-01253 Resultat Resultat	Mats Haapanen	Komplikationer efter operation Anmälaren kom att lida av komplikationer efter att ha genomgått operation i ljumsken, svullnader, blödningar och värk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01254 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Daniela Carlsson	Information om olika klagomålsinstanser En kvinna har frågor angående olika klagomålsinstanser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01262 Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Nekas intyg av läkare för att få hjälp att ta ett läkemedel på morgonen En man har synpunkter på att en specialistläkare vid ett akutsjukhus inte skriver ett intyg till kommunen så att en hemtjänstpersonal kan hjälpa honom att ta ett läkemedel tidigt på morgonen. Mannen har annars hjälp av annan personal, men de kommer inte förrän senare.

Telefon **Akutsjukhus** V1902-01276 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel	Läkemedelsdropp orsakade allergisk reaktion En kvinna har en kronisk tarminflammation. Under vårdtid på sjukhus skulle hon få ett läkemedel i droppform. Läkemedlet orsakade en allergisk hudreaktion som sjuksköterskan inte informerade läkaren om eller dokumenterade i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01284 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utredning nekades En man hade kraftiga ryggsmärtor. Han sökte vård på akutsjukhuset flertal gånger men han skickades hem utan utredning. När han sedan fick en utredning och han opererades konstaterades att skadan borde ha opererats tidigare. Han hade fått bestående skador med känsel och rörelser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01286 Moses Hadi Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering övrigt	Lång väntetid, bristfällig undersökning samt dåligt bemötande En kvinna som åkte till en specialistmottagning på grund av sina smärtor fick vänta flera timmar och utan att undersökas fick medicin för smärtan och uppmanades åka hem. Klockan hade hunnit bli två på natten och kvinnan vägrades sjukresa och kastades ut av vakterna. Hon anser att hon har blivit diskriminerad på grund av sin etniska bakgrund. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01288 Sari Kokkonen Nassef Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Felaktiga journaluppgifter En kvinna besökte akutmottagningen för sina besvär. Hennes syster följde med på besöket och kan intyga om att det som diskuterades och bestämdes under läkarbesöket stämmer inte med journaluppgifterna. Kvinnan anser att läkaren har skrivit felaktiga uppgifter i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1902-01295 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Oklart beslut om palliativt vårdbeslut En kvinna äldre hade kommit in i dåligt skick till akutsjukhuset från ett äldreboende. Dottern hade fått snabbt besked från en okänd läkare om att hennes mamma skulle endast få palliativvård och ingenting förklarades, informerades och hon hade inte möjlighet att ställa några frågor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mejl skickades till patientvägledaren om att kvinnan behöver mer information gällande beslutet. Hon ska försöka kontakta någon chef på kliniken.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01300 Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Sexuella trakasserier	Moses Hadi	Läkaren tog på kvinnan som har blivit sexuell trakasserad En kvinna som undersöktes av en läkare vid en akutmottagning vid ett sjukhus framför att hon har råkat ut för sexuella trakasserier av en läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1902-01309 Vård och behandling Behandling	Daniela Carlsson	Man med bäckenfraktur fick vänta fem dagar på operation på grund utav att det saknades kirurger En man skadades i samband med ett fall runt jul. Han skadade bäckenet och lades in på ett akutsjukhus. Dessvärre blev väntetiden till operation förlängd på grund av att det inte fanns någon kirurg som kunde operera bäckenfrakturer. Mannen tyckte det var väldigt konstigt att det var sådan brist på kirurger. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00013 Kommunikation Bemötande Bevakning: Cancer	Mats Haapanen	Besked lämnades på okänsligt sätt Anmälaren fick besked om att han led av cancersjukdom. Anmälaren och hans närstående reagerade med stark ångest på läkarens sätt att framföra bedömningen av hur lång tid anmälaren hade kvar av sitt liv. Läkaren uppgav att ett till fem år återstod av anmälarens liv. Anmälaren och hans närstående framför att de lidit svårt att denna information, de anser att läkaren kunde ha uttryckt sig på ett annorlunda sätt och därvid betonat att anmälaren kunde leva upp till flera år. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det medicinska omhändertagandet var korrekt, men att det prognostiska uttalandet var olyckligt. Enligt yttrandet brukar vårdgivaren undvika att tala om tidsperspektiv eftersom prognosen är individuell. Berörd läkare har fått en återkoppling om ärendet. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00032 Anna Arengård Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Sjuksköterskans försök att nå patienten En kvinna fick sin höft opererad. Hon kom åter till samma klinik för borttag av skruvar. Några dagar senare kunde kvinnan inte lyfta benet och sökte därför på nytt kontakt med kliniken. I journalen står att en sjuksköterska försökt att nå kvinnan under två dagar. Kvinnan kan se missade samtal och hon inte fått några samtal från kliniken. Förmodligen har sjuksköterskan tänkt att ringa, men inte gjort så. Eller ringt någon annan patient och journalfört i fel journal. Kvinnan vill med anmälan till patientnämnden uppmärksamma vikten av att verkligen nå patienten på begäran. I detta fall ringde kvinnan istället 112 och åkte akut in till kliniken som kunde konstatera att frakturen inte läkt och att hon drabbats av benvävsdöd. Hon kommer att opereras igen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00043 Anna Arengård Resultat Resultat	Missad fraktur, felgipsning En kvinna föll och ådrog sig en skada i handleden. Hon uppsökte akutmottagning på akutsjukhus. Röntgenundersökning visade på fraktur och kvinnan gipsades. Kvinnan påpekade att hon hade domningar i tre fingrar och av den anledningen gipsade man om. Det vården inte lyssnade på var att hon hade domningarna redan innan gipsning, vilket hon fått i samband med fallolyckan. När gipset togs bort hade handen läkt fel. Operation skedde för att minska på domningarna, som dock kvarstod. Långt senare när smärtan kvarstod gjordes ytterligare röntgenundersökningar och man fann då en båtbensfraktur. Åtgärd: I inhämtat yttrande redogörs för förloppet då anmälaren föll och ådrog sig en fraktur i handleden. Domningarna som kvarstod föranledde senare dekompression av nerv. Patienten återkom ett flertal gånger. Hon förbättrades men blev inte besvärsfri. Röntgenundersökningar visade inte på några andra skador än den inledande frakturen. Ett halvår efter skadetillfället uppsökte patienten sin vårdcentral där man kunde konstatera att något var fel på båtbenet och hon fick då komma till ortoped. Kvinnan kan dock konstatera att hon har mer ont i handen än tidigare och att något är fel på båtbenet även om det inte syntes inledningsvis. Hon har träffat ortoped och gjort en undersökning med datortomografi. Detta har resulterat i att handen nu ska stelopereras och att båtbenet ska tas bort. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00045 Vård och behandling Behandling	Anna Arengård	Komplikationer En kvinna har fått en njurkateter vid akutsjukhus som medfört komplicerade förlopp. Hon har åkt in upprepade gånger akut då den inte har suttit som den skulle och orsakat stora besvär. Det förekommer även brister i journalanteckningar då komplikationerna inte framkommer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00070 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Information	Sari Kokkonen Nassef	Bristande vård, bemötande och kommunikation i samband med njurstensoperation En kvinna vårdades på en vårdavdelning på grund av en njursjukdom och hade genomgått ett ingrepp där hon fått en avlastande kateter från njuren. Vid ett tillfälle upptäcktes att ett plåster var satt åt fel håll. En undersköterska kom och satte på sig ett par handskar för att sätta ett nytt plåster men gjorde inte rent på huden runtomkring instickshålet för katetern. Efter ett tag såg anhörig att plåstret nu satt ännu mer fel eftersom hålet inte täcktes alls. Samma undersköterska kom och kvinnan bad nu denne justera plåstret igen eftersom kvinnan var rädd för att drabbas av en infektion. Undersköterskan blev då otrevlig och drog bort plåstret på ett hårdhänt vis trots att kvinnan talade om att det gjorde ont. Utan att tvätta rent satte han på ett nytt plåster igen. Kvinnan bad nu att undersköterskan skulle hämta en sjuksköterska istället, men undersköterskan sa att hen gjort detta tusen gånger och att det inte behövdes. Kvinnan anser att undersköterskan inte tog hänsyn till kvinnans önskemål om rengöring och noggrannhet vid omläggningen av plåstret samt att hen också negligerade kvinnans smärta då hen drog av plåstret. När kvinnan talade med en sjuksköterska sa hen att en avvikelserapport skulle skrivas om det inträffade. En avvikelserapport skrevs enligt en chefsjuksköterska för avdelningen som kvinnan fått muntlig redogörelse för, men kvinnan har inte fått läsa den för att säkerställa att den dokumenterats och beskrivits på ett korrekt vis. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00100 Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Anna Arengård	Oklart om remissinstans En kvinna fick en kallelse till en undersökning. Hon glömde dock av tiden och ringde först senare för att boka en ny tid. Hon fick då reda på att remissen sänts åter till remittent. När hon ringer dit vet de ingenting. Kvinnan är i behov av att komma till undersökningarna, men får ej tag i den mottagning som har remissen. Åtgärd: Förvaltningen har tagit reda på att ett akutsjukhus skrev remiss till ett annat för att övertag av patienten, samt remiss till undersökning. Det andra akutsjukhuset har ett års väntetid och har därmed inte träffat patienten ännu. Av den anledningen vill de inte skriva en ny remiss till undersökningar. Det första sjukhuset vill inte heller skriva remiss till undersökningar då hon inte tillhör dem. Kvinnan får helt enkelt invänta en kallelse för besök på det andra akutsjukhuset och därefter göra undersökningarna. Då kvinnan redan väntat i ett år kommer hon förmodligen bli kallad inom kort. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00102	Anna Arengård	Felaktiga besked av sjuksköterska En kvinna har fått information från en stomi-sjuksköterska om att hon ska använda en specifik kräm. Krämen skulle hon köpa på apoteket. När kvinnan kom till apoteket fick hon veta att krämen inte länge finns att tillgå. Anmälaren anser sig har fått felaktig information. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Kommunikation Information		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00108	Mats Haapanen	Fel diagnos, bristfällig undersökning Anmälaren led av smärtor i magen och blod i urinen. Hon sökte sig till akutmottagning vis sjukhus. Där bedömde läkaren att kvinnan led av urininfektion och hon ordinerades penicillin. Det visade sig senare när annan vårdgivare undersökte samma symptom att kvinnan led av cancer i urinblåsan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Bevakning: Cancer		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00119	Johan Karlsson	Erbjöds inte sjukresa trots omtöcknat tillstånd En kvinna anmäler att hon inte erbjöds att få resa hem med sjukresetaxi från akutmottagningen. Klockan var 03 och hon hade gipsats på grund av handledsfraktur, var omtöcknad, trött och hungrig och det gick inga bussar från sjukhuset vid den tiden. Åtgärd: I yttrandet som verksamhetschefen skickat till förvaltningen har bifogats den behandlande läkarens uttalande där denne beklagar att han på grund av nattarbetstider och arbetsbelastning inte kunnat återkomma till patienten efter att hon försökt nå honom. Det framgår att ingen diskussion om sjuktransport fördes vid det möte på akutmottagningen där patienten vårdats för en handfraktur. Man skickar med regionens sjukreseregler där kraven för att bevilja sjukresor framgår. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Vård och behandling Omvårdnad		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00122	Mats Haapanen	Komplikationer efter operation Anmälaren är kritisk mot resultatet av en genomförd operation.
Resultat Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00138	Catarina Cassel Rydholm	Vård, behandling, personalbrist och miljö vid sjukhusvård En kvinna som var inlagd på sjukhus för operation beskriver lång kall transport till operationsavdelningen. Trasiga bullriga element på patientrummet på avdelningen. Personalbrist och därför lång väntetid på smärtlindring. Anmälaren beskriver att patientsäkerhet samt personal har åsidosatts. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00152	Daniela Carlsson	Svårt att få hjälp med komplikation efter operation på akutsjukhus En man gjorde en operation på huvudpulsådern och läckte lymfvätska efter ingreppet. Han fick en slang som dränerade lymfvätskan. På grund av detta gjorde man ytterligare en operation. Det var en lång rehabiliteringsperiod postoperativt. Mannen upplevde, trots att läkaren sade att han inte läckte lymfvätska längre, att buken ökade i omfång. Mannen hade smärtor i magen och svårigheter att röra sig. Mannen hade under en längre tid försökt få hjälp med sina besvär av läkare på akutsjukhuset men det var svårt. Mannen förstod inte varför han inte blev tagen på allvar. Läkaren hade skrivit ut recept på smärtstillande till mannen men han fick inte information om att receptet hade skrivits. Först en och en halv vecka senare fick han kännedom att det fanns ett recept. Då hade han gått och haft ont utan möjlighet att ta smärtstillande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00159	Catarina Cassel Rydholm	Bedömning vid tvillinggraviditet och brister i information En kvinna med tvillinggraviditet gjorde ett ultraljud som visade att den ena tvillingen inte mådde bra. Hon lades in för övervakning men upplevde bristfällig information från personalen. Efter förlossningen vårdades barnen på neonatalavdelning. Kvinnan upplevde att det inte var anpassat för familjen. De såg inte heller att modern inte mådde bra. Anmälaren framför även att möten med kuratorn inte var professionellt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Bevakning: Förlossning och eftervård		

Skrivelse

Akutsjukhus

V1901-00175 Sari Kokkonen Nassef

Vårdansvar och organisation

Fast kontakt/vårdplan

Kommunikation

Information

Brister i kommunikation och information gällande dotters vård

En pojke har drabbats av en allvarlig sjukdom. Föräldrarna anser inte att kompetensen brister hos personalen, däremot är det brister i organisationslogistik och information. Föräldrarna får inte veta när sonens ordinarie läkare ska vara lediga eller vart eller vilka de kan vända sig till om det skulle uppstå en akutsituation. Ibland har informationen gällande undersökningar och resultat varit motsägelsefulla. Föräldrarna är ledsna och oroliga över något ska missas i pojkens vård eftersom de hela tiden upplever att de som föräldrar måste ha full kontroll över vårdplaneringen. De känner att de som föräldrar är involverade i pojkens vård mer än de mäktar med, vilket tar en massa energi och skapar stress.

Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av, avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Skrivelse

Akutsjukhus

V1901-00206 Christina Hegefjärd

Resultat

Resultat

Tillgänglighet

Väntetider i vården

Komplikationer efter ryggoperation

En kvinna har stora besvär från rygg och höftleder. Hon har remitterats till specialistvård och genomgått en omfattande ryggoperation på akutsjukhus, resultatet blev tyvärr inte så bra. Hon har varit på uppföljande läkarbesök, men allt drar ut på tiden och hon har stora svårigheter att gå och väldigt ont i ryggen. Hon har kontakt med två ortopeder som sinsemellan inte är överens om hennes besvär kommer från ryggen eller höftlederna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Akutsjukhus

V1901-00224 Sari Kokkonen Nassef

Tillgänglighet

Väntetider i vården

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Lång väntan på akutmottagning trots andfåddhet och trötthet

En tonårig flicka hade drabbats av oförklarlig andfåddhet och trötthet. Hon råddes ta kontakt med en barnakutmottagning. Väl framme där fick hon vänta länge eftersom hon i viloläge var helt opåverkad och prioriterades lågt i den första bedömningen. Efter fyra timmars väntan orkade flickan inte vänta längre och modern frågade hur lång tid det skulle ta. Sjuksköterskan sa att det skulle ta många timmar till, men hon lyssnade på hjärtat och lungorna men kunde inte höra något onormalt. Flickan åkte sedan hem. Hon hade fortsatta besvär till och från. Ungefär efter en månad började flickan hosta och det visade sig att hon hade en större blodpropp och flera mindre i lungorna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00255	Minna Rimbe	Bristfällig omhändertagande och information En cancersjuk man sökte vård på en akutmottagning pga. av smärtor. Han skickades hem på natten. Dottern hade kontaktat akutsjukhuset dagen efter och frågat efter mer information om hans fars situation men det var svårt att få svar på frågor och det var svårt att komma fram till rätt klinik. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Information Bevakning: Cancer Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00263	Daniela Carlsson	Fick inte hjälp och blev illa bemött på en akutmottagning En man hade genomgått två stora operationer på en pulsåder. Han sökte akut på ett akutsjukhus då han hade svåra smärtor i buken men mannen fick inte en ordentlig undersökning och möttes med kommentarer som att vad gör du här och vi kan inget göra. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chef för berörd verksamhet på sjukhuset. Där beskrevs att läkaren som undersökte anmälaren inte hittade några uppenbara fel som behövde åtgärdas på en akutmottagning. Anmälaren hade en bokad undersökning en vecka senare och då valde man att avvakta. Ansvarig chef beklagade att anmälaren uppfattat läkaren på akutmottagningen som nedlåtande och det kommer tas upp med läkaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00270	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på förlossning En kvinna väntade sitt andra barn. Kvinnan är inte svensk medborgare men valde att föda sitt barn i Sverige tillsammans med barnets far. Första barnet förlöstes med kejsarsnitt. Läkare förordade vaginal förlossning. Efter ett långdraget smärtsamt förlopp avslutades förlossningen med kejsarsnitt enligt anmälaren. Anmälaren anser att förlossningen var riskfylld för mor och barn. Synpunkter finns även på det bemötande kvinnan fått under vårdtiden. De har fått en faktura för vårdtiden. Åtgärd: Anmälaren önskar att inkommen anmälan översändes till sjukhuset som synpunkterna avser. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen i befintligt skick.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Förlossning och eftervård		

Skrivelse		Otrevligt bemött av ortoped på avdelning
Akutsjukhus		En kvinna fördes efter en misshandeln på restaurang till sjukhus och genomgick ortopediska operationer för benfrakturer. Hon är missnöjd med bemötandet från en av ortopederna på avdelningen. Han ifrågasatte hennes beskrivning av olyckan och förminskade hennes besvär och svårigheter. Trots att kvinnan flera gånger sade att hon inte ville ha att göra med mannen kom han för undersökning vilket gjorde henne upprörd och arg.
V1901-00275	Christina Hegefjärd	Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation		
Bemötande		

Skrivelse		Långdraget förlossningsförlopp och platsbrist
Akutsjukhus		En gravid kvinna upplevde förlossningen som långdragen. Platsbrist gjorde att hon skickades hem flera gånger från förlossningen. Hög arbetsbelastning gjorde att åtgärder fördröjdes. Barnet blev påverkat i slutet av förlossningen och kvinna fick en stor blödning och bristning. Hon opererades i narkos.
V1901-00288	Catarina Cassel Rydholm	
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Handläggning pågår. Yttrande har inkommit från specialistläkare på sjukhuset. Hon beskriver att kvinnan får åka hem efter ett vårddygn då sammandragningar har avtagit och att det är hög belastning på förlossningen. Kvinnan inkommer på grund av vattenavgång och värkar. Då fosterljuden är påverkade avslutas förlossningen med sugklocka. Specialistläkaren beskriver att det var en traumatisk förlossningsupplevelse. Hon beskriver att förlossningen var medicinskt korrekt handlagd men att det var olyckligt att kvinnan blev hemskickad under en jobbig del av förlossningen vilket sannolikt berodde på hög belastning på förlossningsavdelningen. Anmälaren är välkommen för ytterligare samtal vid behov.
Tillgänglighet		
Väntetider i vården		
Resultat		
Resultat		
Bevakning:		
Förlossning och eftervård		

Skrivelse		Kände sig inte önskvärd på avdelningen
Akutsjukhus		En man blev inlagd på akutsjukhus, men hamnade på grund av platsbrist på en avdelning med annan specialitet en den som rörde mannens sjukdom. Mannen upplevde att han inte var välkommen på avdelningen, han kände sig som en parasit och att han inte var önskvärd där. En läkare ifrågasatte exempelvid varför han var inlagd på avdelningen. Mannen menar att han blev placerad där och inte hade något inflytande över denna placering.
V1901-00317	Tua Myhrman	Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00335 Christina Hegefjärd Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Önskar loggutdrag från kontakt med akutsjukhus En kvinna önskar loggutdrag från besök på akutsjukhuset. Hon misstänker att personal i specialistvården obehörigen läst hennes journal på akutsjukhuset utan att hon samtyckt till det. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00402 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missat att kalla litet barn till kontrollröntgen efter operation Ett litet barn som opererade höften på sjukhus skulle göra en kontrollröntgen. Ingen kallelse kom. När anmälaren tog kontakt och remiss skickades blev det ytterligare väntetid och fördröjning för att se om barnet fått rätt behandling efter operationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00403 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Förlossning och eftervård	Förlossningstrauma med efterföljande depression ledde till psykiatrisk diagnos En kvinna gjorde under graviditeten en bäckenröntgen då kvinnan är liten till växten. Enligt anmälaren skulle ett kejsarsnitt göras om förlossningsförloppet inte gick framåt som planerat. När kvinnan var på förlossningen gjordes inte kejsarsnitt trots kvinnans uttalade önskan när förlossningen drog ut på tiden. Förlossningsupplevelsen blev ett trauma för kvinnan med depression som ledde till psykisk ohälsa och vård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00418 Mats Haapanen Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Bevakning: Cancer	Försenad behandling pga försenad ny bedömning Anmälaren behandlades för sin cancer i urinblåsan och behandlingen gav positiva resultat. En uppföljande undersökning med röntgen genomfördes. Hans behandlande läkare gick på längre ledighet. Vårdgivaren hörde inte av sig till anmälaren som då uppfattade att det inte fanns behov av fortsatt behandling. Men han kom att lida av smärtor i magen och sökte då själv kontakt med vårdgivaren. Det kunde då konstateras att han insjuknat på nytt och åter var i behov av behandling. Anmälaren anser nu att behandlingen blev försenad på grund av försumlighet. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Önskar ny operation av handledsfraktur
Akutsjukhus		En kvinna har en underarmsfraktur som inte läkt korrekt och hon väntar på ny operation på akutsjukhusets ortopedklinik. Hon tycker att det drar ut på tiden och vill redan nu ha en vårdplanering, men när hon försöker nå kliniken för att diskutera detta är det mycket svårt att komma fram.
V1901-00427	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Behandling		
Tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		
Skrivelse		Trolig hjärnskada efter hjärtingrepp
Akutsjukhus		En kvinna genomgick ett hjärtingrepp på akutsjukhus och efter det är hon svårt skadad med nedsatta kognitiva funktioner och har överförts till särskilt boende då hon har stort omvårdnadsbehov. Hennes man vill ha svar på vad som hände under ingreppet, om skadan uppstod då och om det i så fall är anmält enligt lex Maria. Han är också besviken över den bristfälliga information som hans och hans döttrar fått i samband med händelsen, han har själv fått kontakta vården hela tiden för att få svar på sina frågor. I kontakten med personalen har han också synpunkter på att många inte talar tillräckligt bra svenska för att lämna säker information.
V1901-00446	Christina Hegefjärd	
Resultat		Åtgärd: I svaret från verksamhetschef beklagades anmälarens upplevelser av en bristfällig vård. Den utredning som kliniken genomfört har inte kunnat ge några entydiga svar på varför kvinnan nu är så svårt hjärnskadad. Anmälaren är väldigt besviken över det magra svaret, han bifogar ett genmäle som följer med avslutsskrivelsen till vården och han avser sedan att anmäla till Inspektionen för vård och omsorg.
Resultat		
Kommunikation		
Bemötande		
Vård och behandling		
Behandling		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00488 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Undersökning, omvårdnad samt dåligt bemötande En man åkte ambulans till en akutmottagning vid ett sjukhus för det som han uppfattade som ett stroke. Han anser att undersökningen var bristfällig och han fick utan vatten eller dropp ligga länge på en brits. Han hänvisades till en psykiatrisk mottagning och bemöttes som om att han hade missbrukat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00519 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Kommunikation Bemötande	Brister i vård, behandling och fördröjd diagnos Ett litet barn gjorde flera ortopediska operationer på sjukhus då han föddes med ett syndrom av felställningar i leder. Anmälaren beskriver brister i bedömning av röntgen, av barnets symtom och resultatet av operationen. Brister i bemötande beskrivs. Barnet fick även vänta länge på smärtlindring efter operationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00543 Daniela Carlsson Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Felbehandling och fel i journalföringen på akutsjukhus En kvinna fick en remiss till ett akutsjukhus på grund av hudbesvär. Hon fick läkemedel vid besöket som inte hjälpte utan istället förvärrades besvären. Efter besöket läste hon sin journal och såg att det stod saker som inte stämde. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00554 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling	Skada i arm efter blodprovstagning på akutsjukhus En kvinna var inneliggande på ett akutsjukhus och i samband med blodprovstagning fick hon en skada i armen. Anmälaren hade ont i armen en lång tid efter hon fått skadan. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse	Bristande bemötande och otillräcklig smärtlindring
Akutsjukhus V1901-00571 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	En kvinna skulle genomgå en procedur med införande av en kateter i armen för administrering av läkemedel. Kvinnan hade inte fått några smärtstillande läkemedel innan proceduren så hon drabbades av huggsmärtor som gjorde att proceduren fick avbrytas. Samtlig personal som skulle genomföra proceduren var under upplärning, den ordinarie personalen var fokuserad på en apparat som skulle användas för att verifiera kateterläget. Kvinnan var rädd och ledsen och blev sedan lämnad ensam i en korridor. När hon kom upp till avdelningen igen fick hon diskutera och argumentera med sjuksköterska och läkare om vilken smärtlindring som skulle ordineras. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Brister i provtagning och försenad diagnos hos barn
Akutsjukhus V1901-00572 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	En flicka som legat under normal på tillväxtkurvan fick svar efter viss provtagning att allt såg bra ut. Efter flera år togs andra prover och flickans diagnos ställdes. Anmälaren menade att dessa prover skulle ha tagits tidigare och flickan då kunde ha fått behandling insatt tidigare. Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinska ansvarig läkare och verksamhetschef på mottagningen. De beskriver brister i de besök barnet gjorde på mottagningen då prover inte togs och undersökningar inte utfördes vilket borde ha gjorts. Ingen kontakt togs heller med specialistbarnläkare. Detta fick till följd att barnets syndromdiagnos försenades med flera år. De ber barnet och familjen om ursäkt för att de gjort fel. Provtagningsrutinerna kommer att ändras så att detta inte ska kunna hända igen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret och att de blivit uppringda av vården. Ärende kan därmed avslutas.
Skrivelse	Medfödd felställning i fotled hos nyfödd upptäcktes inte vid läkarundersökning på BB
Akutsjukhus V1901-00607 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Ett nyfött barn läkarundersöktes innan hemgång. Den medfödda felställningen i leder gjorde att benet i foten var felriktad vilket läkaren inte observerade. Det tog därför längre tid innan rätt behandling sattes i och barnet hade smärta i fot och ben. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Barnet fick syrebrist under förlossningen och avled efter några dagar
Akutsjukhus		Ett litet barn föddes via akut kejsarsnitt. Barnet hade svår syrebrist och avled efter några dagar på neonatalavdelning. Föräldrarna hade under förlossningen en oro för moderns infektion och att det inte var bra med barnet men oron avfärdades. En lex Maria är gjord på sjukhuset.
V1901-00631	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Behandling		
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Resultat		
Resultat		
Bevakning:		
Förlossning och eftervård		

Skrivelse		Nonchalant och otrevlig läkare utförde hårdhänt tarmundersökning som orsakade skada
Akutsjukhus		En kvinna genomförde en tarmundersökning där en slang förs in i ändtarmen för att undersöka insidan av tarmslemhinnan. Under undersökningen kommunicerade läkaren praktiskt taget inte alls med kvinnan. Istället talade han med den assisterande sköterskan om bullbak. Undersökningen var den värsta kvinnan varit med om. Läkaren var extremt hårdhänt och kvinnan skrek av enorm smärta vid flera tillfällen. Till slut bytte läkaren till ett smalare instrument men kvinnans slemhinnor i tarmen skadades och blödde i flera dagar efteråt. Kvinnan anser att en läkare som inte tycker om patientkontakt borde inte arbeta med patienter utan med forskning istället. Kvinnan hade önskat att läkaren skulle ha uppträtt professionellt genom att möta henne på ett trevligt sätt, visat respekt genom att avbryta undersökningen direkt när kvinnan skrek av smärta samt kommunicerat med henne på ett vettigt sätt. Kvinnan vill veta läkarens syn på undersökningen och hans egna agerande.
V1901-00632	Sari Kokkonen Nassef	
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bemötande		
Kommunikation		
Information		
Resultat		
Resultat		

Skrivelse		Lång väntan på akutmottagningen för äldre man med svåra medicinska problem
Akutsjukhus		En äldre, svårt sjuk man har åkt till akutmottagning ett flertal gånger under en kort period. Vid samtliga besök har han tvingats vänta i många timmar vilket hans dotter ifrågasätter. Mannen har lagts in och vårdats på sjukhuset, ett flertal avdelningar har varit inblandade och kommunikation mellan anhöriga och vårdpersonal har inte alltid fungerat optimalt, dottern saknar samråd. Mannens dotter efterfrågar planering av vården och tydliggörande av vårdansvaret.
V1901-00633	Christina Hegefjärd	
Tillgänglighet		Åtgärd: Handläggning pågår.
Väntetider i vården		
Kommunikation		
Delaktig		
Vårdansvar och organisation		
Fast kontakt/vårdplan		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00654	Sari Kokkonen Nassef	Lämnades utan vatten, mat, mediciner och tillsyn vid akutbesök En man insjuknade och inkom med ambulans till akutsjukhuset och röntgades ganska omgående. Därefter fick han ligga i ett rum flera timmar utan sina mediciner, mat och vatten. Sjuksköterskorna kom bara för att ta blodprover och blodtryck på honom. Efter flera timmar transporterades han till ett annat sjukhus där han fick sina mediciner och även föda och vatten. Mannen anser att personalen borde ha öppnat hans läkemedelslista i journalen och sett att han behövde dessa mediciner. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00664	Minna Rimbe	Besvär efter höftoperation En man hade opererats i höften i ett annat akutsjukhus. Resultatet blev inte bra och hans höft bedömdes på nytt och operation utfördes. Resultatet av denna andra höftoperation blev inte heller bra och han undrar om det finns något att göra över situationen. Han har svårt att stå och gå. Han har ständigt ont och har behövt ta många värktabletter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00670	Anna Arengård	Bristande resultat efter handledsfraktur En man fick en fraktur på handleden. Han felbehandlades av vården och fick därav skadestånd och man konstaterade en invaliditet på 30 %. Mannen har kvar besvär med hetta i handen samt klåda och smärta. På grund av detta har han svårt att sova och han har utvecklat en depression. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Resultat Resultat		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00677	Anna Arengård	Ansvarig läkare kallar inte patienten En kvinna går på en neurologisk mottagning på ett akutsjukhus. Hon har bett om att få byta läkare, dock utan gehör. Kvinnan har genomgått undersökningar och utredningar men efter det har ingenting hänt. Kvinnan har remitterats till en klinik av sin läkare. Denna klinik ställde sig frågande till vad patienten gjorde där då besvären var av neurologisk karaktär. Detta var för mer än ett halvår sedan men kvinnan har inte hört av sin läkare under denna tid, trots påpekanden till kliniken. Kvinnan har även fått andra läkare, specialister och husläkare, att påtala för läkaren att hon borde kalla kvinnan. Dock utan respons. Kvinnan ställer sig även frågan de till varför kliniken inte har kallat henne till en annan läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Tillgänglighet Väntetider i vården		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00682 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Fick inte information om patientförsäkringen En ung kvinna hade fått kronisk inflammation på vänster öga. Det har inte hittats någon förklarning på hur det kunde bli så. Mamman menar att vårdpersonalen hade missat informera henne om att göra en skadeanmälan till patientförsäkringen i tid. Det hade hunnit gå över 10 år som är tidsgränsen för att kunna anmäla vårdskadan till försäkringsbolaget.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00727 Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Anna Arengård	Bristande bemötande av patient med funktionsnedsättning och anhörig En kvinna med grav utvecklingsstörning, autism och epilepsi inkom till en akutvårdsavdelning på akutsjukhus. Anhöriga fick veta att de inte fick närvara. Då kvinnan inte kan kommunicera och i vanliga fall ha assistans hela dygnet, blev hon mycket orolig. Detta resulterade i att hon blev rasande arg och drog bort infarter och kastade saker. Vakter tillkallades. Anmälaren kan inte förstå varför personalen inte lyssnar till anhöriga eller tar anhöriga som stöd i kommunikationen mellan patient och sjukvårdspersonal. Samma händelse har inträffat vid två olika inläggningstillfällen. Anhörig är orolig för framtiden och för hur andra personer med funktionsnedsättningar kan komma att bli bemötta på sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00737 Daniela Carlsson Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information Bevakning: Utomlänspatient Problem vid vårdövergång	Brister i information mellan akutsjukhus i olika län En kvinna lades in på ett sjukhus i ett annat län på grund av hjärtrusningar. Det visade sig att hon behövde ett ingrepp på hjärtat och remiss skickades till ett akutsjukhus i Stockholm. Man hade missat en del viktig information vid överföringen och anmälaren fick besked att hon skulle sänka sitt värde för blodets levringsförmåga. Hon gjorde som hon blev tillsagd och fick då en liten hjärnblödning. På grund av det kunde hon inte göra ingreppet på hjärtat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00760 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Följde inte upp sin remittering Anmälaren var av specialistmottagning vid sjukhuset remitterad till annan vårdgivare där hon regelbundet skulle lämna blodprover. Nu har det uppdagats att provtagningarna har varit ofullständiga under en tid. Anmälaren anser att remitterande specialistmottagning brustit i att följa upp provtagningarna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00764 Johan Karlsson Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Missnöjd med att inte ha fått taxiresa till akutmottagningen ersatt En man anmäler att han hade ringt till 1177 Vårdguiden för att han hade svåra buksmärtor och en mindre böld. Han fick där rådet att ta sig till en akutmottagning med taxi. Mannen informerar förvaltningen om att han begärt ersättning för taxikostnaden i efterhand men behandlande läkare på sjukhuset har nekat till det. Mannen anmäler att det är märkligt att han fått rådet av Vårdguiden att ta en taxi men att den som ger honom vård utifrån gällande regler kan besluta att hälsotillståndet inte berättigar till en sjukresa. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00765 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning:	Flera olika diagnoser och behandlingar gavs av olika läkare En ung kvinna sökte vård för smärta i buken. Hon sökte först sin vårdcentral där hon fick en diagnos och behandling. Efter slutförd behandling och fortsatta besvär sökte kvinnan akutmottagning. Hon fick träffa en gynekologläkare som gjorde en smärtsam undersökning. Diagnos ställdes och ny läkemedelsbehandling gavs. Kvinnan sökte på nytt på sjukhusets specialistmottagning där ytterligare en ny diagnos ställdes och annan behandling gavs. Åtgärd: Handläggning pågår.

Läkemedel

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-00773 Minna Rimbe

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Strokebehandling fördröjdes

En kvinna fick kraftig huvudvärk i hemmet och kördes med ambulans till akutsjukhusets akutmottagning. Där placerades hon på brits och blev liggande i korridoren. Där låg hon under 9,5 timmar tills hon började kräkas och anhöriga sa till att hon måste bli undersökt. Hon skickades till röntgen och hon hade fått propp i lillhjärnan vilket kunder inte behandlas med propplösande medicinering.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-00776 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Diagnos

Försenad diagnos och felaktig behandling av litet barn

Ett barn föddes med en svaghet i en arm vilket enligt läkarna var en förlossningsskada. Barnet fick sjukgymnastträning. Då även nacken blev begränsad i rörlighet efter några månader fick barnet gå till annan sjukgymnast. Föräldrarna upplevde att barnet behandlades olämpligt och hon var också ledsen under och efter besöken. Röntgen visade inget onormalt och träningarna fortsatte. Efter ytterligare månad var flickans arm svullen och familjen åkte till barnakutmottagning där flera frakturer hittades. Efter kontakt med specialistläkare konstaterades medfödd benskörhet hos barnet. Föräldrarna hade påtalat för vården en oro för detta då barnets syskon har medfödd benskörhet. Flickan har fått fel och hårdhänt behandling samt fördröjd diagnos. Hon har smärta i rygg och kan inte gå. Föräldrarna vill veta hur barnets prognos ser ut.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Vård och behandling

Behandling

Vårdansvar och organisation

Fast kontakt/vårdplan

Bevakning:

Ärendet delat, 1 nytt

Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00778	Sari Kokkonen Nassef	Brister i vård, information och bemötande En ung kvinna sökte akutmottagningen på grund av problem med förstoppning och blödningar från ändtarmen. Läkaren som genomförde undersökningen bedömde att hon var förstoppad och skulle dricka mer vatten för att underlätta buksmärtorna och förstoppningen. Dessutom bedömdes kvinnan ha hemorrojder. Efter en och en halv månad blev kvinnan inlagd akut på sjukhuset med frågeställningen kronisk tarminflammation. Kvinnan opererades utan förvarning eller förklaring, hon sövdes ner och vaknade upp med en stomipåse på magen. Kvinnan var skräckslagen och vägrade titta på påsen under sex veckors tid. Den första operationen lyckades inte helt så det krävdes en andra operation. Denna skulle endast ta 15 minuter men tog sex timmar. När kvinnan vaknade upp ur narkosen skrikande och gråtande skämtade läkaren med henne att hon vaknat upp i Kanada. När hon sedan konfronterade honom om detta skrattade han bara och förnekade det hela. Kvinnan anser att vården också brustit i information till henne, hon fick inte någon vårdplanering eller veta riskerna med operationen eller sjukdomen. Mediciner och smärtlindring kom aldrig i tid när hon var inlagd på sjukhuset. Sjuksköterskorna tog för givet att kvinnans mor, som sov över på sjukhuset under hela vårdtiden, skulle sköta kvinnans medicinering. Hon beskriver vidare att hon blivit "neddrogad", betvivlad på, missbedömd, dumförklarad och hållits oinformerad. Kvinnan har tappat förtroende för alla sjuksköterskor, läkare och kirurger och undrar om hon ens ska åka till sjukhuset om hon mår sämre. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00780	Sari Kokkonen Nassef	Brister i utredning av hjärtopererat barn, virus visade sig vara lunginflammation En liten flicka som nyligen hjärtopererats hade förkylningssymtom och hög feber. Föräldrarna tog henne till akutmottagning men hon skickades hem och ordinerades receptfria smärtstillande läkemedel. Dagen efter hade flickan ännu högre feber och familjen uppsökte vården igen. Efter läkarundersökning fick flickan diagnosen virusinfektion och blev återigen hemskickad. Samma dag tog familjen flickan till en annan barnmottagning där man tog blodprov och kunde visa att flickan hade lunginflammation och ordinerades antibiotika. Modern framhåller att akutmottagningen inte utrett flickan tillräckligt och fördröjde på så vid diagnos och behandling. Föräldrarna anser att vårdpersonalen inte tog flickans hjärtoperation i beaktande vid bedömningen och inte tog deras oro på allvar.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: I yttrande från funktionsområdeschefen som beskrev att små barn ofta drabbas av luftvägsinfektioner orsakade av virus. Avgörande för vilka behandlingsinsatser som krävs är undersökning av vitala funktioner som andning, cirkulation och medvetande. Lunginflammation är en känd möjlig komplikation till luftvägsinfektioner och kan utvecklas över tid. Ur journalen framgick att de två läkare som var inblandade i bedömningen av barnet på barnakuten utvärderade de vitala funktionerna och tog även ställning till om eventuell antibiotikakrävande komplikation förelåg, enligt funktionsområdeschefen. Denne fann därför att båda läkarna gjort helt adekvata bedömningar och det inte rörde sig om någon felbehandling. Fadern tog del av yttrandet och ansåg att läkarna borde ha tagit mer hänsyn till dotterns symtom med tanke på att hon genomgått en hjärtoperation. Fadern hoppades att inget annat barn skulle drabbas på liknande sätt med försenad diagnostisering och antibiotikabehandling. I samråd med fadern avslutas ärendet på förvaltningen.

Kommunikation

Delaktig

Bevakning:

Läkemedel

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-00808 Anna Arengård

Resultat

Resultat

Skadad nerv missades

En man skar sig i ett finger och uppsökte akutmottagning på akutsjukhus. Såret syddes ihop. Därefter fick mannen domningar och värk vilket föranledde ytterligare vård. Vårdcentralen remitterade till handkirurg som i sin tur kunde konstatera en nervskada som läkaren på akutmottagningen hade missat. Denna skada gick dock inte att åtgärda då det gått två månader efter skadan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-00841 Christina Hegefjärd

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Tillgänglighet

Väntetider i vården

Nekades besök på barnakutmottagning trots remiss

En flicka remitterades av barnortoped till barnakutmottagning för behandling av korsbandsskada. När hon kom dit tillsammans med sin mamma blev de nekade inskrivning och hänvisades till närakutmottagning. Dagen efter blev de uppringda av sjuksköterska från mottagningen som bad dem att omgående komma till akutmottagningen för gipsning av knät. Trots att de uppmanats att komma in fick de vänta fem timmar. Mamman är besviken eftersom de redan tidigare besökt mottagningen och flickan hade kunnat få sitt gips redan då.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Bevakning:

Ärendet delat, 1 nytt

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00842 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Fick blodpropp under vid en undersökning En kvinna genomgick ca 13 år sedan en undersökning av blodkärl och hon fick en blodpropp vid undersökningen. Blodproppen orsakade högersidig förlamning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00844 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Felaktig diagnos under många år En man som slog i huvudet hade under flera år kontakt med en verksamhet vid ett akutsjukhus. Mannen fick en diagnos och medicinering. Medicineringen ökades mer och mer utan att mannen kände sig hjälpt. Han upplevde också att sjukhuset inte tyckte att det fanns mer att göra och att det inte fanns någon plan. Mannen levde med huvudvärk i över sju år innan han utomlands fick en annan diagnos och annat läkemedel, han blev då omedelbart fri från smärtan. Den diagnos som sattes utomlands var den som mannen själv misstänkt hela tiden, men sjukhuset stod fast vid en annan. Mannen menar att han under åren som han inte fått rätt behandling levt med huvudvärk, förlorat arbetsinkomst, lagt pengar på mängder av olika behandlingar hos exempelvis naprapat och kiropraktor och förlorat livsglädjen. Han undrar hur alla de läkare som varit inblandade kunnat missa rätt diagnos och hur hans kropp mår efter den tunga medicineringen i onödan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00856 Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Hittade inte orsak till blödning vilket orsakar större operativt ingrepp En kvinna har sökt specialistläkare vid flera tillfällen med blödningar från underlivet. Ingen hittade orsaken till blödningarna. Vid besök på annan mottagning hittades orsaken. Ett tidigare inopererat band hade flyttat sig och skavt mot slemhinnan. Detta gick inte att korrigera vid en mindre operation då det inte upptäcktes förrän bandet sjunkit för långt ner. Risk finns att en större operation måste göras framöver. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00865 Övrigt Övrigt Resultat Resultat	Christina Hegefjärd	Föll i duschen på akutsjukhus, bröt underarmen En man som är ytterst infektionskänslig skulle genomgå en planerad operation på akutsjukhuset. Operationen flyttades och mannen fick information om att han hastigt måste duscha och tvätta sig enligt rutinerna och han skyndade sig in i duschen. Han föll på toalettstolen och bröt överarmen. Beroende av hans infektionskänslighet ville man inte göra en operation av frakturen utan den fick läka ihop med en lätt felställning. Detta gör att mannen inte har full rörlighet i armbågsleden vilket ställer till problem. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00868	Emma Lagerholm	Lång väntetid till behandling En transperson har synpunkter på lång väntetid till behandling till en specialistmottagning som har tagit över verksamheten för medicinsk hårborttagning samt brister i information av vårdgivaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00877	Tua Myhrman	Drabbad av skada efter ingrepp En kvinna som genomgick ett ingrepp vid ett akutsjukhus drabbades i efterloppet av kraftig blödning. Kvinnan fördes snabbt till annat akutsjukhus där hon opererades. Hon har fått förklarat för sig att händelsen orsakades av att operatören vid det första sjukhuset inte hade utfört åtgärden helt korrekt. Kvinnan önskar ekonomisk ersättning för det hon råkat ut för och omkostnader runt sjukhusvistelser. Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00897	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande, vård och behandling och brist på information vid förlossning En kvinna kom in till förlossningen med vattenavgång. Hon väntade sitt första barn. Hon har synpunkter på vård, behandling och bedömningar som gjordes. Hon upplevde att ingen hade läst hennes förlossningsbrev. Förlossningen drog ut på tiden och kvinnan önskade få göra kejsarsnitt men fick till svar att det kostar mycket pengar. Till slut avslutades förlossningen med kejsarsnitt på grund av infektion. Kvinnan vill inte ha fler barn på grund av sin förlossningsupplevelse. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Kommunikation Bemötande Bevakning: Förlossning och eftervård		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00934	Catarina Cassel Rydholm	Vård, behandling och känsla av utsatthet i samband med operation En anmälare gjorde en ortopedisk operation på sjukhus. Anmälaren upplevde en utsatthet under och efter operationen samt brister i bemötande. Hon upplevde brister i övervakning efter operationen och att hon glömdes bort av personalen. Hon anser att hbt-personer ska få ett gott bemötande i vården. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Samtycke Bevakning: Diskriminering HBTQ		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00947	Daniela Carlsson	Felaktig diagnos ställd på akutsjukhus En kvinna kom in på akutsjukhus och fick en felaktig diagnos vilket orsakade flera år av lidande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00984	Minna Rimbe	Återkoppling till patienten och försäkringskassan uteblev En kvinna hade genomgått neurologisk utredning på akutsjukhuset och hon hade försökt kontakta läkaren vid flertal tillfällen. Försäkringskassan begärde komplettering från läkaren och kvinnan framförde till kliniken handläggarens telefonnummer och när handläggaren skulle ha semester. Hon skulle också få mer återkoppling om hennes utredning. Hon fick inte någon återkoppling och läkaren hade inte kontaktat försäkringskassan. När hon ringde till kliniken fick hon svar att hennes vårdärende var avslutat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Information		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00986	Daniela Carlsson	Anmälare åkte till operation med fel identitet på patientarmbandet En kvinna kom till en avdelning på ett akutsjukhus för att göra en operation. När hon kom till avdelningen fick hon ett patientarmband som satt alldeles för hårt på handleden. Hon sade då till sjuksköterskan att hon behövde ett nytt band. Det andra bandet hon fick ramlade av direkt. Till slut fick hon ett armband som satt bra. Hon skickades ned till operation och satt på operationsbordet. Då frågade en personal vad hennes namn och personnummer var samtidigt som hon tittade på armbandet. Det visade sig att namnet och personnumret på armbandet var fel. Kvinnan hade fått en annan patients armband. Det blev alldeles tyst i operationssalen och en i personalen fick springa upp till avdelningen och hämta patientens körkort. Kvinnan var väldigt nervös och rädd redan när hon kom till avdelningen och när det upptäcktes att hon hade fel id-band blev kvinnan skräckslagen. Trots detta erbjöds hon inte någon lugnande medicin. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		

Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01005 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Bristande behandling i samband med operation En kvinna utförde en åtgärd vid ett akutsjukhus och drabbades i efterförloppet av komplikation. Hon fördes därför snabbt till annat akutsjukhus för operation. I samband med vårdtiden efter denna operation menar kvinnan att hon övervätskades, gick upp kraftigt i vikt och drabbades av lungödem och lunginflammation. Kvinnan anser att hon fick alldeles för mycket smärtlindring av en sjuksköterska och att det inte togs någon notis om att hennes närstående hade synpunkter på behandlingen. Enligt kvinnan saknas också dokumentation från vårdtillfället. Hon vill ha ersättning för sveda och värk och kostnader i samband med vården. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01037 Vård och behandling Diagnos	Minna Rimbe	Bristfällig utredning före diagnos En kvinna undersöktes vid flertal gånger, utredningar gjordes och prover togs på en specialistklinik pga. att kvinnan hade gått kraftigt ner i vikt. Slutligen informerades hon och hennes man att hon i alla fall inte hade Alzheimer som hon och maken var oroliga för. När hon blev sämre och sämre gjordes en ny utredning på akutsjukhuset och där konstaterades det att hon hade Alzheimer. Enligt maken hade läkaren informerat om att man inte kan ställa en sådan diagnos bara efter en skiktröntgen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01108 Kommunikation Samtycke	Daniela Carlsson	Kvinna kände sig kränkt vid undersökning på akutsjukhus En kvinna skulle göra en operation och inför den behövde hon en kateter. Kvinnan hade fått bedövning i ryggen vilket gjorde att hon inte kunde röra sig riktigt. En manlig person stod och tittade på när katetern sattes. Kvinnan fick inte veta vem han var eller vad han gjorde där. Kvinnan upplevde det som väldigt kränkande. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Brister i undersökning och fördröjd diagnos hos barn
Akutsjukhus		Ett barn sökte vård i många år för smärta i benet och minskad rörlighet. Som orsak till smärtan angavs växtvärk. Efter många år gjordes en utökad röntgen och barnet fick en diagnos. Pojken opereras i knät och har många månaders rehabilitering framför sig. Han har haft många års lidande enligt anmälaren.
V1902-01149	Catarina Cassel Rydholm	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Vård och behandling		
Diagnos		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Skrivelse		Bristande vård, behandling, bemötande och kommunikation
Akutsjukhus		En kvinna sökte vård på akutmottagning flera gånger och blev också inlagd ett antal gånger för hjärtproblem. Då hon inte motsvarade stereotypen för hjärtpatient eftersom hon är kvinna i 60-årsåldern men ser 20 år yngre ut, lång, smal och mån om sitt utseende, har inte läkarna tagit hennes symtom på allvar. De har varit nonchalanta och bagatelliserat hennes problem. Detta har orsakat att hon drabbats av andra besvär med inflammationer i blodkärlen som påverkat njurar och synen. Till slut sökte hon hjälp på akutmottagningen vid ett annat sjukhus där hon beskrev att det var ett helt annat bemötande än på det akutsjukhus hon varit hos innan. Trots att det var massor med folk i väntrummet blev hon snabbt omhändertagen. All personal var effektiva och vänliga och berättade vad som skulle hända. Mängden patienter gjorde att personalen var stressad, med de tog sig ändå tid att lyssna på henne. Nu kändes som att hon kommit till ett riktigt sjukhus.
V1902-01156	Sari Kokkonen Nassef	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Behandling		
Vård och behandling		
Behandling		
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Läkemedel		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Diskriminering övrigt		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01158 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Emma Lagerholm	Brister i kommunikation och behandling En transperson har synpunkter på att en specialistmottagning har avbrutit en remiss för medicinsk hårborttagning utan att informera om detta. Landstinget gjorde en upphandling under förgående år, vilket innebar att denna verksamhet skulle samlas och flytta till en specialistmottagning vid ett akutsjukhus. Det har nu gått sex månader sedan personen sist fick behandling. Anmälaren känner sig kränkt, överkörd och deprimerad. Personen begär en särskild utredning för transpersoners situation i detta då det ska ha drabbat alla transpersoner vid specialistmottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01159 Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Anna Arengård	Komplikation efter operation En kvinna har fått en nervskada efter en knäoperation. Hon har ingen känsel kvar och kan endast röra stortån. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01206 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Olika bedömningar av ortopeder En man skadade knät i en mopedolycka. Ortopeden på akutsjukhuset menar att knät är återställt, men vid second opinion menar annan ortoped att en operation bör göras. Mannen ifrågasätter de två olika beskeden. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01211 Vård och behandling Behandling	Anna Arengård	Utebliven/fördröjd vård En kvinna har problem med en shunt men får inte adekvat hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Äldre man fick vänta länge på röntgensvar på akutmottagning
Akutsjukhus		En äldre sjuk man var kraftigt andningspåverkad. Han transporterades med ambulans till akutmottagning och där tog man prover och skickade honom till röntgenundersökning. När röntgenundersökningen var gjord fick mannen besked om att han skulle stanna kvar på sjukhuset och personalen väntade på att en vårdplats på en avdelning skulle bli ledig. När mannen väntat 11 timmar på akutmottagningen gick mannens son fram till en sjuksköterska som satt vid expeditionsdisken och frågade när det kunde tänkas att mannen skulle få en vårdplats. Till svar fick sonen att "ser du inte att alla har jättemycket att göra och måste ta hand om sjuka människor". Sonen kände sig kränkt, hans pappa var ju också jättesjuk med hjärtproblem, cancer och vätska i lungorna. Menade sköterskan att pappan var frisk och inte behövde tillsyn på flera timmar? En stund senare kom en annan sjuksköterska som med förhöjd och arrogant röst säger: "Har ni inte förstått att ni måste vänta?" Då hade det gått mer än fyra timmar sedan röntgenundersökningen genomfördes.
V1902-01270	Sari Kokkonen Nassef	Åtgärd: Handläggning pågår.
Tillgänglighet		
Väntetider i vården		
Kommunikation		
Bemötande		
Skrivelse		Synpunkter på journalanteckning
Akutsjukhus		En kvinna har synpunkter på journalanteckning.
V1903-01439	Anna Arengård	
Dokumentation och sekretess		
Patientjournalen		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse		Kvinna fick vänta flera dagar på operation av en bruten fotled på akutsjukhus
Akutsjukhus		En kvinna föll och bröt fotleden. Kvinnan lades in på en kirurgisk avdelning på ett akutsjukhus men fick vänta sex dygn på operation. Kvinna fick ligga på en annan avdelning än den hon tillhörde vilket resulterade i att hon inte fick träffa läkaren som hon skulle. Vid utskrivning fick patienten recept på läkemedel hon inte längre tog och det tog flera dagar innan det kunde redas ut. Hon hade då tagit läkemedel som inte ska tas tillsammans. Under vårdtiden på avdelningen ramlade kvinnan och slog sig när hon var ensam i duschrummet. Ingen i personalen hade informerat henne om att duschstolen var instabil.
V1901-00009	Daniela Carlsson	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset, via chefläkare, där de två avdelningarna som var involverade i anmälarens vård inkommit med varsitt yttrande. Chefen för den första avdelningen anmälaren vårdades på beskrev att det är viktigt att så snart som möjligt lägga frakturen rätt och att svullnaden inte är för stor när operationen utförs. Om foten är för svullen när operationen utförs finns det risk att läkningen försämras eller att det inte läker alls. Det finns också ökad risk för infektion.Chefen skrev att det var olyckligt att anledningen till att man valde att vänta med operationen inte förmedlades till anmälaren på ett bra sätt. Chefen beklagade att det blev fel med medicinerna och att det tog flera dagar innan det kunde redas ut. Vidare beklagade chefen för att duschstolen var instabil och att detta hade förmedlats till avdelningens personal. Chefen för den andra avdelningen anmälaren vårdades på skrev att anmälaren lades in på en annan avdelning eftersom det rådde platsbrist på den avdelningen anmälaren tillhörde. Vidare skrev chefen att det inte var optimalt att anmälaren inte rondades förrän på kvällen dagen efter hon inkom men att det var medicinskt säkert. Anledningen till att man avvaktade med operation av foten var på grund av svullnaden. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Vård och behandling		
Behandling		
Vård och behandling		
Läkemedel		
Vård och behandling		

Omvårdnad Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00022 Vård och behandling Behandling	Daniela Carlsson	Brister i hantering av remisser på akutsjukhus En ung kvinna var i behov av en operation och remiss skickades till läkare på akutsjukhus. Operationen skulle utföras i ett annat län och kvinnan behövde en godkänd remiss för att få göra operationen. Läkaren på akutsjukhuset godkände inte remissen på över ett år och nu kan kvinnan inte göra operationen längre vilket skapade stort lidande för kvinnan. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset, via chefläkaren, där chefen för kliniken beskrev händelseförloppet. Chefen beskrev att den remiss som anmälaren önskade var för en operation som det visat sig inte bör utföras på grund av bristande evidens. På grund av det önskades en second opinion från en annan vårdgivare som svarade att man inte gör bedömningar och interventioner som kan medföra en försämring för patienten. Chefen skrev vidare att man från klinikens håll försökt förklara detta för anmälaren och remittenter. Avslutningsvis beklagade chefen för att anmälaren inte var nöjd med hanteringen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00037 Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Delaktig	Sari Kokkonen Nassef	Trots kollaps i hemmet på grund av näringsbrist optimerades inte näringstillförsel på sjukhuset En kvinna kollapsade i hemmet på grund av näringsbrist efter genomgången operation. Hon kom till en akutvårdsavdelning som inte hade speciellt mycket mat att erbjuda kvinnan som lider av flera olika matallergier. Kvinnan vill föreslå ett bättre utbud av vegetabiliska mjölkprodukter och vetefritt bröt. Helst skulle hon vilja att maten tillagades i eget kök och att den inte beställdes färdiggjord. Åtgärd: Yttrande inkom från vårdenhetschefen som beklagade att vårdavdelningen brustit i beställning av specialkost till kvinnan. Verksamhetens ambition och mål är att möta patientens behov så långt som möjligt. Tyvärr kunde man inte möta kvinnans förväntningar över maträtter och alternativ utifrån hennes allergier fullt ut. Personalen har ändå varit tillmötesgående och försökt så gott de kunnat hjälpa kvinnan utifrån de förutsättningar som fanns. Verksamheten kommer att fortsätta arbetet med att bli bättre på alternativ och reflektera över de synpunkter som kommer in från patienterna. Slutligen hoppades vårdenhetschefen att kvinnan återfått krafterna och fått tillbaka livskvaliteten. Kvinnan tog del av yttrandet och var nöjd med svaret. Ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00047 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Långvariga problem trots behandling En man som uppsökte att akutsjukhus på grund av ett urologiskt problem blev inlagd på vårdavdelning och behandlades med olika läkemedel. När han skrevs ut hade han mindre smärta men problemet kvarstod under flera månader. Han sökte under denna tid vård på akutmottagning flera gånger och behandlades med läkemedel utan resultat. När mannen uppsökte en specialistmottagning gjordes grundligare utredning och mannen fick medicin som hjälpte. Mannen anser att han blev felbehandlad på akutsjukhuset och att detta inneburit ett stort lidande. Han är också orolig för att felbehandlingen orsakat problem med fertiliteten. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00178 Daniela Carlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Svårigheter att få fram resultat av obduktion på akutsjukhus En äldre man avled efter en tids sjukdom och en obduktion utfördes. Anhöriga fick besked att den sjukdomen man misstänkte att mannen dog av är ärftlig. Anhöriga önskade därför få ta del av obduktionsresultatet men det visade sig vara svårt att få ut det från akutsjukhuset. Åtgärd: Då verksamheten framfört att de inte var ansvariga för att delge obduktionssvaret kommer ett yttrande inte kunna inhämtas. Ärende avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00214 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Specialistmottagning förnyar plötsligt inte läkemedelsrecept En kvinna hade i många år stått på läkemedelsbehandling för förhindrande av kramper. Receptförnyelse hade skett via telefonkontakter med sjukhusets specialistmottagning. Vid sista kontakten var anmälaren plötsligt inte inskriven på mottagningen och fick inget nytt recept. Hon fick ett otrevligt bemötande. Vårdcentralen kunde inte heller förnya recept. Åtgärd: Yttrande har inkommit från vårdchef på sjukhusets specialistmottagning. Hon beklagar att anmälaren upplevde ett oförstående bemötande. De har ambition att alla patienter ska känna sig väl omhändertagna och bli väl bemötta under och efter besök på mottagningen. Vårdchefen ser att läkemedlet som anmälaren står på även tidigare förskrivits av specialistläkare på annat sjukhus. De tackar för framförda synpunkter och de diskuterar dessa återkommande i arbetsgruppen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och vill att ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00241 Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Minna Rimbe	Bristfällig kommunikation En man och hans dotter anser att kommunikationsproblem har lett till att mannens cancervård hade blivit eftersatt. Det gjordes utredning och proverna visade försämring och det hade hållits en terapikonferens men återkopplingen uteblev. Långt senare kontaktade anhöriga sjukhuset och fick information efter flera påminnelser. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00307 Vård och behandling Omvårdnad	Minna Rimbe	Manliga och kvinnliga patienter i samma vård rum En kvinna beskriver att hon var inneliggande på ett akutsjukhus och hon upplevde obehag av att det var både manliga och kvinnliga patienter i samma patientrum. Hon var febrig och trött pga. lunginflammation och hon hade vaknat av att någon man som bodde i samma rum hade smekt på hennes smalben. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00380 Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Minna Rimbe	Skada missades En man hade skadats i näsan och hade svårt att andas. Han fick information av akutsjukhusets akutmottagning att han skulle skickas vidare till en öron-, näs- och halsspecialist. Remissen blev inte av och eftersom tiden gick hade näsbenet lekt fel vilket gav andningsbesvär och näsan behövde åtgärdas med en större operation. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00555 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Cancer	Komplikationer efter canceroperation och bemötande En kvinna med gynekologisk cancer opererades på sjukhuset. Hon blev hemskickad efter två dagar men blev återinlagd med komplikationer och ny operation. En felaktig vätska gavs till anmälaren och en kärlspecialist kontaktades. Anmälaren upplever att vården anser att hon klagar. Kvinnan känner sig kränkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00559 Moses Hadi Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Ej ersättning för assistans, lång väntan samt bristfällig information En kvinna har framfört att hennes manliga anhörig inte beviljats assistans samt sjukresor på en akutmottagning vid ett sjukhus. Han fick vänta länge utan att få sin vanliga medicin, mat och dropp. Sjukhuset har inte heller informerat en vårdcentral att mannen skickades hem och behövde tillsyn. Åtgärd: Yttrande har inkommit från chefläkare samt verksamhetschef som beklagat patientens upplevelse av besöket. Det är en läkares uppgift att besluta om patienter skall skickas hem eller läggas in på vårdavdelning. Då mottagningen inte har några anställda läkare har förfrågan vidarebefordrats till annan avdelning och man förutsatt att ytterligare svar kommer från dem. Det verkar att tillräcklig mat inte har getts i detta fall och även medicinering till patienten fallerat vilket kan delvis förklaras med att man haft extern bemanningspersonal som arbetade på akuten. En komplicerande faktor var att patienten var inskriven på annan avdelning. Det var direkt olämpligt att erbjuda mat och dryck utan läkarens beslut. Man har brustit i omvårdnad och kommer därför att aktualisera dessa aspekter på nästkommande personalmöten, så man kan förbättra sig. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00581 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	Nekades behandling, hänvisades vidare Anmälaren hade behov av akut tid hos ögonspecialist. Han kontaktade en mottagning men nekades behandling och hänvisades till annan mottagning. Senare uppstod svårighet att hitta rätt behandling då det gått avsevärd tid från det att symptomen gjorde sig gällande. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00584	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på bedömning och bemötande av specialistläkare En kvinna hade besvär efter förlossningen och hade blivit undersökt av en barnmorska. Hon blev därefter undersökt av en läkare. Kvinnan hade synpunkter på läkarens undersökning och bedömning. Hon hade även synpunkter på det bemötande hon fick av läkaren vilket gav kvinnan oro och förvirring efter besöket. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Förlossning och eftervård		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00586	Mats Haapanen	Brist på läkarresurser Anmälaren var gravid i vecka 35. Hon inkom till akutmottagning vid sjukhus efter att ha ramlat, brutit fotleden och ådragit sig en komplicerad fraktur, tre ben brutna, ben höll på att tränga genom huden. Vårdpersonalen var tvungna att omgående dra foten till rätta (hon hade väntat i två timmar på ambulans och hon var därför i stort behov av smärtlindring. Eftersom hon var gravid ville man vara försiktig med att ge morfin, man föredrog att bedöva med lustgas men det fanns ingen narkosläkare tillgänglig. Vårdpersonal påbörjade två försök att dra foten till rätta utan att ge lustgas innan narkosläkare anlände. Åtgärd: Handläggning pågår.
Tillgänglighet Väntetider i vården		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00650	Daniela Carlsson	Brister i bemötande på akutmottagning En man åkte in till en akutmottagning på ett akutsjukhus och blev bemött med frågan vad han gjorde där och blev hänvisad till vårdcentralen. Sjuksköterskan hade sagt att hans skador var gamla så det var inget att söka vård för akut. Mannen blev väldigt ledsen och upprörd över att han inte fick vård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00678	Minna Rimbe	Oklarheter med cancerbehandling En kvinna hade fått bröstcancerdiagnos och fick besked av sin läkare att cancern inte skulle behandlas med stålning utan hon fick börja med hormonbehandling. Hon fick också olika besked om eventuell operation. Hon blev väldigt trött av behandlingen samt orolig över situationen. Hon kände sig speciellt kränk över utlåtandet som hon fick när hon tog upp sin trötthet pga. att läkaren hade sagt att hennes trötthet inte berodde på operation och hormontabletter utan trötthetten skulle bero på att hon har barn med funktionshinder. Hon fick sedan träffa en annan läkare som gav henne mer information och besked om behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren berättade hon att hon hade fått mer information och kände sig tryggare i väntan på behandling. Hon anser i dagens läge att det är inte behövs någon skriftlig anmälan. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1901-00681	Mats Haapanen	Nonchalant bemötande, brister i undersökning Anmälaren genomgick undersökning, mammografi, vid sjukhus. Hon var angelägen om grundlig undersökning på grund av cancersjukdom i släkten. Samtidigt var hon spänd inför undersökningen. Hon upplevde att läkaren nonchalerade hennes oro inför undersökningen och att själva undersökningen var bristfällig, kortvarig och ofullständig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00716	Catarina Cassel Rydholm	Avvaktade med kejsarsnitt vid förlossning vilket gav komplikation En gravid kvinna med havandeskapsförgiftning blev inlagd på sjukhus och förlossningen skulle sättas igång men värkarbetet startade av sig själv. Kvinnan bad om att få bli förlöst med kejsarsnitt men läkaren avfärdade det. Kvinnan fick ett epileptiskt anfall och ett akut kejsarsnitt fick göras. Kvinnan drabbades av en svårare form av havandeskapsförgiftning med organpåverkan. Anmälaren har upplevt händelsen traumatisk. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård		

E-post -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-00717 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Kommunikation

Bemötande

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Bedömning av sjuksköterska på barnakutmottagning, inte lyssnat på föräldrarna

Ett spädbarn med feber och ansträngd andning med andningsuppehåll sökte barnakutmottagning efter konsultation med en läkare på en vårdapp. Mottagande sjuksköterska ansåg att symtomen inte var tillräckligt akuta. Hon rekommenderade kontakt med vården nästa dag. Sjuksköterskan lyssnade inte på föräldrarna. När anmälaren närmare förklarade att det var andningsuppehållen som familjen sökt för fick de stanna för undersökning men valde att gå hem efter att ha väntat länge i väntrum. Anmälaren har synpunkter på rådgivningen från sjuksköterskan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-00751 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Behandling

Vårdansvar och organisation

Vårdflöde/processer

Kommunikation

Bemötande

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Litet barn nekas vård, skickas vidare och får otrevligt bemötande

Ett litet barn med förstoppning blev av vårdguiden 1177 hänvisad att åka till barnakutmottagning på sjukhuset. Vid ankomst till barnakutmottagning hänvisades barnet vidare till närakutmottagning. Närakutmottagning hänvisade åter till barnakutmottagningen. Bemötandet på barnakutmottagningen var otrevligt. Enligt anmälaren har barnet fortfarande besvär och har inte fått vård.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1902-00785 Sari Kokkonen Nassef

Kommunikation

Bemötande

Dokumentation och sekretess

Patientjournalen

Felaktiga uppgifter i journalen och kränkande bemötande

Modern till en skolpojke har anklagats för att ha ställt in ett läkarbesök på grund av att det stod felaktiga uppgifter i en remiss. Detta stämmer inte enligt modern. Besöket avbokades för att en läkare hade varit kränkande mot modern och sagt att hon inte var hjälpsam mot sin son som har svårigheter att hålla tätt i blåsan och bajsar på sig ibland. Enligt modern påminner inte personalen i skolan pojken om att han behöver gå på toaletten. Läkaren ville inte under det föregående läkarbesöket lyssna till pojkens redogörelse och misstrodde att han kunde själv beskriva sin situation. Kvinnan upplever det som att vården skyller på henne för pojkens besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00847 Daniela Carlsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i hantering av recept på starka smärtstillande läkemedel på akutmottagning En äldre kvinna tog starka smärtstillande läkemedel som hon hade fått utskrivet via sin vårdcentral. Kvinnan hade av olika anledningar varit tvungen att söka akut vård vid flera tillfällen. Hon hade då fått ytterligare recept på smärtstillande läkemedel på akutmottagningen. Enligt anmälaren hade detta lett till att kvinnan blivit beroende av läkemedlen. Kvinnan hade blivit mer immobil och sov större delen av dagen på grund av de starka medicinerna. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00853 Daniela Carlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Anhörig får inte ut obduktionsresultat från akutsjukhus En äldre man avled efter en tids sjukdom och en obduktion utfördes. Sjukdomen som mannen dog av är ärftlig och anhöriga önskade få en kopia av obduktionsresultatet men det visade sig vara svårt att få ut det från akutsjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-00862 Christina Hegefjärd Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Brister i utredning och behandling efter lårbensfraktur En man är missnöjd med vård och behandling han fått på akutsjukhusets ortopediska klinik i samband med en fraktur på lårbenet. Bakterier i frakturen har konstaterats och mannen ifrågasätter varför inte hans patientansvarige ortoped har tagit odlingsprover för att kontrollera detta tidigare. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01039 Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering HBTQ	Anna Arengård	Diskriminering av transperson En patient med juridiskt manligt kön efter en könskorrigering ringde en gynekologisk mottagning för att boka en tid. Sjuksköterskan som svarade hänvisade mannen till en HBT-mottagning. Dels för att de inte kan boka in en patient som inte har kvinnligt personnummer. Dels för att han då får träffa en specialist. Mannen påtalar i sin skrivelse att han sökte en specialist i gynekologi och inte i HBT. Han ifrågasätter även hur mottagningen bokar in patienter med reservnummer eller av annan anledning inte har personnummer. Mannen blev avvisad på grund av att han är en HBT-person. Mannen ringde därefter till annan gynekologisk mottagning och kunde omgående gå en besökstid. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01100 Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Catarina Cassel Rydholm	Brister i information och bemötande En kvinna hade vid flera tillfällen, under flera år, sökt gynekologisk akutmottagning med smärta. Hon fick information om att det inte var något fel. När kvinnan tog ut sina journaler stod annan information där än den hon fått muntligt. Hon fick ingen förklaring till sina besvär. Hon beskrev även ett oprofessionellt bemötande av en student i vården. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01109 Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Axel skadad i samband med operation En man som genomgick en njurstensoperation vid ett akutsjukhus drabbades efteråt av stora problem med en axel. Mannen tror själv att han kan ha skadats i samband med överflyttning när han var nedsövd. Mannen är nu sjukskriven, har smärtor och mycket begränsad rörlighet i armen. Han undrar över det som skett och varför han behövde genomgå två njurstensoperationer. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01111	Daniela Carlsson	Bristande hygienrutiner vid vaccination En man var på återbesök hos en läkare på ett akutsjukhus. I samband med läkarbesöket skulle han få en vaccinationsspruta. Sjuksköterskan som gav honom sprutan tvättade inte armen ordentligt innan injektion och mannen fick åka in akut med ambulans dagen efter. Mannen hade fått rosfeber på den armen han fick sprutan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Vårdrelaterade infektioner		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01154	Mats Haapanen	Komplikationer efter operation Anmälaren genomgick operation i magen. Det uppstod långvariga och smärtsamma komplikationer. Anmälaren anser att hon inte blev omhändertagen på korrekt sätt och att bemötandet var klandervärt. Enligt anmälaren genomfördes operationen med ett oaktsamt yrkesutövande vilket orsakade ärrbildning och posttraumatiskt stressyndrom. Anmälaren har haft svårt att upprätta dialog med personalen om detta. Personalen har varit ovillig att förstå henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat Kommunikation Bemötande		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01163	Mats Haapanen	Fel beslut att överföra till annat sjukhus Enligt anmälaren var det fel beslut att överföra patienten till annat sjukhus, patienten var i alltför dåligt skick för att överföras, enligt anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01180	Daniela Carlsson	Brist på information och tydlighet på akutsjukhus En man sökte akut på grund av urinstopp. Han lades in på en avdelning på ett akutsjukhus. När han skrevs ut fick han inte någon tydlig information om planeringen framåt. Han ansåg att det brast i kommunikationen och att han fortfarande väntar på besked om vad som ska ske. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Information		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01189 Moses Hadi Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Lång väntetid för en man inlagd vid psykiatrin En kvinna är kritisk till att hennes make som är intagen på en psykiatrisk avdelning har fått vänta mer än åtta timmar på en akutmottagning vid ett sjukhus. Hon anser att detta är orimligt och oacceptabelt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01225 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Cancer	Avbruten behandling, blev sjuk på nytt Anmälaren har genomgått behandling mot sin cancersjukdom. Cancern hade spridit sig från tarmarna i magen och vårdgivaren hade upptäckt metastaser. En läkare vid sjukhuset bedömde att det inte behövdes fortsatt medicinering, men anmälaren var av den uppfattningen att läkemedelsbehandlingen skulle fortsätta. Det uppstod fördröjning i remittering till undersökningar med röntgen. Senare visade det sig att cancersjukdomen återkommit. Anmälaren anser att återinsjuknandet blev förvärrat på grund av försenade undersökningar och försenad medicinering. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01229 Johan Karlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vill inte att hennes patientdata ska användas i forskning, utbildning eller kvalitetsgranskning En kvinna önskar att hennes patientdata inte ska användas i kvalitetssäkringssyfte vid ett akutsjukhus eller i forskning och utbildning. Utifrån ett registerutdrag bedömer hon att det är oklart om sjukhuset hörsammat hennes begäran och hon vill ha patientnämndens hjälp med att säkerställa att hon inte ingår i några register. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01251 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	Utebliven behandling Anmälaren har under längre tid lidit av smärtor i magen, det har även runnit blod från munnen. Hon transporterades med ambulans till sjukhuset. Där erhöll hon ingen behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01282 Vård och behandling Behandling	Mats Haapanen	Behandlingen har avstannat Anmälaren lider av återkommande kraftiga blödningar ur näsan. Han har kontinuerligt genomgått behandlingar med laser och erhållit läkemedelsbehandling, regelbundna injektioner. Även blodtransfusion har genomförts. För ett antal månader sedan utlovades operation. Men efter detta besked om planerad operation kan sjukhuset inte ge besked om den framtida behandlingen, inte heller om de behandlingsinsatser som anmälaren tidigare regelbundet erhållit. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01298 Resultat Resultat	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter röntgenundersökning och operationer En kvinna fick en kraftig infektion i knäet efter en kontraströntgenundersökning. Under flera år följde omfattande knäoperationer, men kvinnan blev alltmer försämrad i sitt knä. Hon menar att hon genom felaktiga operationer fått skador i knät som inte kan återställas. Hon önskar ekonomisk ersättning. Åtgärd: Vid telefonkontakt framkommer att hon sänt skrivelsen till patientnämndens förvaltning för kännedom, ärendet avslutas utan åtgärd.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1902-01318 Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Mats Haapanen	Nekad undersökning Anmälaren hade tidigare lidit av cancersjukdom och genomgått behandling, en knöl i lymfkörteln i halsen hade genom strålbehandling tagits bort. Vårdplanen därefter var uppföljningar varje halvår och anmälaren ombads vara uppmärksam på eventuella förändringar. Senare upptäckte anmälaren en knöl på samma ställe där den tidigare knölen hade suttit och hon berättade om knölen för sina läkare på sjukhuset. Läkarna bedömde att vidare undersökningar inte var nödvändiga. Men läkaren vid primärvården remitterade för vidare undersökning och denna vidare undersökning påvisade att anmälaren på nytt led av cancersjukdom. Anmälaren menar att behandlingen blev försenad då läkarna vid sjukhuset inte förordade vidare undersökningar när anmälaren berättade om sin nya knöl på halsen. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01462	Daniela Carlsson	Äldre kvinna förskrevs narkotiklassade läkemedel på akutmottagning En kvinna skickades in akut till en akutmottagning. Hon fick ingen bedömning utan fick åka hem igen. Anmälaren som är patientens syster undrade hur det kan vara möjligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Epost **Akutsjukhus** V1901-00011	Moses Hadi	Bristfällig diagnos och kommunikation En kvinna har synpunkter på en läkarens felaktiga diagnos samt dåliga bemötande vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren både muntligt och skriftligt utan att lyckas komma i kontakt med henne. Förvaltningen har uppmanat anmälaren att kontakta förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande		
Epost **Akutsjukhus** V1901-00038	Catarina Cassel Rydholm	Tagna prover försvann En kvinna gjorde ett planerat kejsarsnitt. Hon fick antibiotika i förebyggande syfte då hon vid tidigare kejsarsnitt fått en kraftig infektion. Då hon fick symtom och sökte vård togs odlingar. Proverna kom bort och blev inte analyserade. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Förlossning och eftervård		
Epost **Akutsjukhus** V1901-00109	Catarina Cassel Rydholm	Förlossningsskada En kvinna som födde sitt första barn efter en långdragen förlossning fick en förlossningsskada som inte upptäcktes efter förlossningen. Hon har efter flera år fortfarande kvarstående besvär. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och därför avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Bevakning: Förlossning och eftervård		

Epost **Akutsjukhus** V1901-00143 Vård och behandling Behandling	Anna Arengård	Vårdskada En kvinna har råkat ut för en vårdskada och vill veta hur hon kan anmäla detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Epost **Akutsjukhus** V1901-00156 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Emma Lagerholm	Fråga om operation i annat landsting En transperson undrar om hon har rätt att välja en könsbekräftande operation i ett annat landsting. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1901-00176 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Felaktig behandling En kvinna hade skadats i axeln och sökte vård på mottagningen där hon gick på regelbundna kontroller. Hon blev behandlat med kortisoninjektioner trots att hon hade skada i sin axel som behövde opereras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren är osäker om hon vill att yttrande ska inhämtas. Informeras om second opinion. Hör av sig vid behov. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1901-00188 Tillgänglighet Väntetider i vården	Catarina Cassel Rydholm	Ovisshet om när framskjuten operation ska utföras En kvinna har väntat på en ryggoperation men operationsdatum har skjutits fram. Kvinnan försämrades enligt anmälaren och hade en infektion. En upplevd ovisshet i att inte veta när operationen blir av har gjort att kvinnan mår mycket dåligt. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1901-00239 Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Moses Hadi	Kommunikation En man framför att en sjuksköterska vid ett sjukhus gjorde ett kantigt, stelt och militärt intryck vid en behandling. Sjuksköterskan har också förnekat att hon uppmanade honom att gå ut och fika under tiden han väntade på röntgensvaret. Senare visade sig att röntgensvaret skulle ta ett par dagar. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att han skulle inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1901-00247 Tillgänglighet Väntetider i vården	Christina Hegefjärd	Lång väntetid för tandkirurgisk åtgärd En ung kvinna har fått vänta väldigt länge på besökstid för en tandkirurgisk åtgärd. Hennes mamma är besviken över den långa väntetiden då dottern är ledsen och mycket besvärad av problemet. Åtgärd: Anmälaren har nu kommit i kontakt med vården och är nöjd med det, ärendet avslutas på förvaltningen.
Epost **Akutsjukhus** V1901-00252 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Tua Myhrman	Ingrepp utan bedövning En man som opererats vid ett akutsjukhus var tvungen att återkomma till sjukhuset någon månad senare eftersom såret ömmade och vätskade. På akutmottagningen förbereddes för inläggning för att såret skulle öppnas, mannen fick en perifer venkateter, en infart, i armen och provet togs. Därpå dök plötsligt operationsklädd personal upp som öppnade operationssåret, tvättade rent och sydde igen det. Mannen upplevde att ingreppet gjorde fruktansvärt ont och han tyckte att det var märkligt att läkaren sade åt honom att slappna av och ligga still. Han har senare genom journalgenomgång fått veta att han ordinerats stark smärtlindring intravenöst innan såret skulle öppnas, detta skedde dock aldrig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I telefonsamtal med anmälaren framkommer att han tycker att det är viktigt att ärendet registreras för statistik, för att undvika att liknande saker sker igen, men att han inte vill inhämta något yttrandet från sjukhuset. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1901-00273 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bemötande samt ekonomi En kvinna har synpunkter på en receptionists bemötande vid en akutmottagning. Receptionisten ansåg att kvinnan inte skulle komma dit för småkrämpor. Receptionisten hjälpte inte heller att ringa efter en taxi så att kvinnan var tvungen att promenera en bra bit till nattbussen. Hon kräver skadestånd. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och uppmanat honom att återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1901-00305 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Bevakning: Cancer	Knöl hos cancerbehandlad undersöktes inte En kvinna som tidigare genomgått en cancerbehandling visade vid ett återbesök på akutsjukhuset upp en ny knöl hon fått. Kvinnan var orolig över denna knöl men läkarna lyssnade inte på henne och ville inte undersöka den på något sätt. Eftersom knölen växte och läkarna på sjukhuset inte tagit kvinnan på allvar uppsökte hon vårdcentral. Husläkaren tyckte att knölen behövde undersökas och skickade remiss för vidare undersökning. Därefter blev kvinnan snabbt inlagd på sjukhus och behandlad med cellgifter. Hon tycker att läkarna på sjukhuset skulle ha lyssnat på henne och undersökt knölen vidare med röntgen och biopsi och är ledsen över att tänka tanken vad som hänt om hon inte besökt sin husläkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1901-00393 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Komplikation i samband med graviditet En kvinna fick bråck i samband med graviditet. Hon hade smärtor som kvarstod efter förlossningen men hennes smärta blev inte tagen på allvar. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1901-00395	Tua Myhrman	Utskriven utan läkemedelsrecept En man skrevs ut från akutsjukhus och hade ett utskrivningssamtal med en läkare. Mannen informerades om att recept skulle skrivas ut på bland annat antibiotika då mannen led av lunginflammation, när han kom till apoteket fanns dock inga läkemedelsrecept inlagda. När mannen kontaktade avdelningen fick han ingen hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att situationen löst sig. Han önskar inte begära in yttrande men däremot att ärendet registreras.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Epost **Akutsjukhus** V1901-00469	Christina Hegefjärd	Oljud på sjukhusavdelning i samband med ombyggnation En man är inlagd på akutsjukhus och vistas på en avdelning i närheten av akutmottagningen. Där pågår ombyggnation vilket innebär frekventa och väldigt störande oljud, både personal och patienter blir störda pga detta. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Omvårdnad		
Epost **Akutsjukhus** V1901-00496	Daniela Carlsson	Kvinna upplevde sig inte lyssnad på av läkare på akutmottagning En kvinna med magsmärtor sökte sig till akutmottagningen. Kvinnan upplevde att läkaren inte lyssnade på henne och hon fick ingen förklaring till varför hon hade ont. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med skrivelse inom angiven tid. Ärende avslutas i befintligt skick.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Akutsjukhus** V1901-00541	Tua Myhrman	Skadad av felaktig behandling En kvinna behandlades för urologiska besvär vid ett akutsjukhus. Enligt kvinnan bestod behandlingen i för stor utsträckning av antibiotika vilket ledde till fortsatta, svårare problem och att hon tvingades genomgå en stor operation. Kvinnan menar att hon lidit av detta, inte bara för att det inneburit sjukhusvistelser flertalet gånger, utan att hon också drabbats av ekonomiskt lidande. Hon tycker att vården kunde ha gjort noggrannare undersökningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon inte önskar inhämta något yttrande från sjukhuset men att hon vill att ärendet registreras.
Vård och behandling Behandling Bevakning:		

Läkemedel

Epost

Akutsjukhus

V1901-00563 Christina Hegefjärd

Tillgänglighet

Väntetider i vården

Kommunikation

Information

Lång väntan på operation efter fotfraktur

En ung man bröt fotleden i hockeymatch och fick information att han var högprioriterad för operation av ortoped på akutsjukhus. Men ingen kontaktade föräldrarna och när man äntligen fick kontakt gavs information om att operationen var framflyttad flera dagar. De ifrågasätter den ändrade prioriteringen och varför han nu tvingas vänta en vecka på operation.

Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren fick undertecknad information om att operationen nu genomförts och anmälaren vill att ärendet vid förvaltningen avslutas.

Epost

Akutsjukhus

V1901-00618 Sari Kokkonen Nassef

Vård och behandling

Diagnos

Friskförklarades från en sjukdom för fem år sedan, nyligen återdiagnostiserad med samma sjukdom

En man hade haft en diagnos under flera års tid. För fem år sedan friskförklarades han från denna trots att han hade svåra smärtor. Nu har han på nytt diagnosticerats med samma sjukdom bara efter två besök hos specialistläkare på ett annat sjukhus. Mannen har fått utstå svårt lidande under dessa år då han inte medicinerats mot sjukdomen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då ingen kompletterande skrivelse inkommit avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost

Akutsjukhus

V1902-00732 Moses Hadi

Vård och behandling

Diagnos

Tillgänglighet

Väntetider i vården

Kommunikation

Bemötande

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Lång väntetid vid en akutmottagning

En kvinna framför att hennes far med andningsproblem och smärtor inte bedömdes vara sjuk av personal vid en akutmottagning vid ett sjukhus. Fadern väntade över åtta timmar och inte fick svar på röntgenundersökningen. Kvinnan känner sig kränkt.

Åtgärd: I överenskommelse med anmälaren skickades blanketter till honom. Anmälaren skulle inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1902-00783	Minna Rimbe	Sår på hälarna En man hade fallit och brutit benet i hemmet. Hon kördes till akutsjukhuset och opererades dagen därpå. Under vårdtiden hade hon fått sår på båda hälarna. Såren läkte inte och detta hade lett till att båda hans fötter amputerades.
Vård och behandling Behandling		
Epost **Akutsjukhus** V1902-00791	Moses Hadi	Fick betala för uteblivet läkarbesök En kvinna kom tio minuter försent till sitt läkarbesök vid ett sjukhus då hon inte hittade parkeringsplats i närheten. Hon blev inte mottagen av läkaren och fick därefter en räkning för besöket. Hon vill inte längre besöka läkaren och vill bli remitterad till annan mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om möjligheten att kontakta ansvarig chef på mottagningen för att ta upp frågan om betalning samt önskemål om remittering. Anmälaren har också informerats om möjligheten att inkomma med en underskriven anmälan för att förvaltningen inhämtar ett skriftligt svar från vårdgivaren. Anmälaren har undrat var hon skulle kunna hitta statistik samt skriva seriösa recensioner om en viss vårdgivare. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ut informerar att anmälaren kan också söka nyckelfrågan på nätet i fall det finns forum för det som hon efterfrågar. Anmälaren har också informerats om hur hon skulle kunna få ta del av statistiken på förvaltningen. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Ekonomi Patientavgifter		
Epost **Akutsjukhus** V1902-00804	Sari Kokkonen Nassef	Komplicerad ryggoperation av barn ställdes in med kort varsel En pojke skulle genomgå en nödvändig ryggoperation. Operationen var noga planerad i flera månader. Föräldrarna förberedde pojken hemma och lät honom inte gå till skolan till exempel för att undvika att bli förkyld och övriga familjemedlemmar träffade inga personer utöver de som var nödvändiga. Pojken lades in på avdelningen dagen innan och förbereddes med dusch och fasta. Föräldrarna medföljde till sjukhuset. När pojken kördes ned till operationen och skulle in på operationssalen kom beskedet att det inte finns några vårdplatser på den intensivvårdsavdelning där pojken skulle vårdas efter operationen. Pojken och föräldrarna var mycket besvikna och menade att det var obegripligt att en så omfattande operation ställdes in med så kort varsel eftersom det inte var någon extrem influensasäsong ännu och sjukhuset inte befann sig i stabsläge. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Mamman ringde senare och meddelade att hon haft kontakt med chefläkaren och diskuterat sonens operation. Han har nu fått en ny operationstid. Mamman valde då att inte fullfölja skrivelsen och ärendet avslutas i befintligt skick.
Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd		

Epost **Akutsjukhus** V1902-00857 Tillgänglighet Väntetider i vården	Tua Myhrman	Lång väntetid för åtgärd En man med flera sjukdomar lever med en typ av urinvägskateter sedan två år. Katetern har orsakat urinvägsinfektioner med blodförgiftning till följd tre gånger. Enligt mannens närstående, som hör av sig till förvaltningen, är mannen i behov av en urologisk operation, väntetiden för denna är dock lång. Den närstående har funderingar kring vårdgarantin och hur mannen kan få vård så snart som möjligt för att leva ett anständigt liv. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1902-00858 Ekonomi Patientavgifter	Christina Hegefjärd	Höga kostnader för vistelse på akutsjukhus En man vistades i slutenvård på akutsjukhus under några dagar vid flera tillfällen. Han undrar om den avgift han betalade för vistelsen kan överföras till hans högkostnadsskydd. Åtgärd: Lämnar information om regelverket, eventuellt finns möjlighet att dela upp fakturan om han vistas på sjukhus framöver. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Akutsjukhus** V1902-00861 Vård och behandling Diagnos	Anna Arengård	Bristfällig uppföljning En man har synpunkter på två diagnoser han fått, nervinflammation och MS, och bristande uppföljning i samband med dessa. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1902-00881 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Vill få hjälp med operation av svullnad vid knät En kvinna genomgick en plastikoperation utomlands, hon har gått ner i vikt och fått överskottshud som inte opererats här i Sverige. Nu har hon fått en vätskefylld knöl vid knät som hon inte har fått hjälp med, vården menar att hon får åtgärda även det utomlands vilket verkar vara en orimlig förklaring. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1902-00884 Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Siv Aronsson	Nekad behandling En man har synpunkter då han efter att ha blivit hittad medvetslös i en trappuppgång inte blev ordentligt undersökt på en akutmottagning. Eftersom självmordsförsök misstänktes transporterades han istället till en psykiatrisk mottagning. I efterhand konstaterades det att det fanns en fraktur samt en pågående blödning i hjärnan. Fick därefter bestående skador, problem med rehabilitering och lång resväg för att lämna urinprov. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1902-00899 Resultat Resultat	Moses Hadi	Infektion och komplikationer efter en operation En kvinna fick infektion samt andra komplikationer efter en operation vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Kommit överens att anmälaren inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1902-00901 Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Catarina Cassel Rydholm	Otrevligt bemötande och brister i vård och information En kvinna var inlagd på sjukhus med buksmärta. Hon upplevde ett otrevligt bemötande och brister i information. Kvinnan beskrev att personalen skällde på henne och pratade nedlåtande utanför hennes dörr. Hon fick oklar information och skickades sedan hem. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1902-00933 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Nekas ortopedisk operation där stag i ryggen ska tas bort En kvinna har tidigare genomgått en omfattande ryggoperation där stabiliserande stag opererades in. Nu flera år senare skaver stagen i huden och hon vill att de tas bort. De ortopeder hon träffat i specialistvården har olika synpunkter på operationen som kan innebära en försämring för henne. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1902-00964	Christina Hegefjärd	Ingen personal i slutenvården lyssnar En kvinna är inlagd på akutsjukhus. Hon är besviken över att sjuksköterskor och läkare inte lyssnar på hennes synpunkter, hon får inte vara delaktig i sin vård. Hon får heller inte hjälp med att hantera läkemedel, hon tvingas själv att hålla ordning på tider och doser. Åtgärd: Ingen underskriven anmälan har kommit till förvaltningen, ärendet avslutas därmed utan vidare handläggning.
Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Epost **Akutsjukhus** V1902-00978	Daniela Carlsson	Nekad vård på barnakutmottagning trots hänvisning av 1177 En mamma kontaktade 1177 och fick rådet att åka in till en barnakutmottagning. Dottern hade ansträngd andning och hade hög feber sedan några dagar. Mamman fick träffa en sjuksköterska på barnakutmottagningen som sade att hon inte blir orolig när hon ser dottern. Mamman åkte hem med sin dotter och besökte vårdcentralen dagen efter. På vårdcentralen tog man blodprov och mätte syresättningen i blodet. Det visade sig att flickan hade svårt att syresätta sig och hade högt infektionsvärde. Flickan hade en kraftig lunginflammation som krävde inneliggande vård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Akutsjukhus** V1902-00992	Anna Arengård	Ofullständig behandling En mor har synpunkter på den behandling sonen fått under flera år med specialskenor. Modern har framfört att skenorna gett sonen smärtor och att han haft sömnrubbningar under hela behandlingsperioden som följd, men ingen lyssnar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		
Epost **Akutsjukhus** V1902-01011	Minna Rimbe	Nekades akut ögonundersökning En kvinna hänvisades av husläkaren till ögonakuten på akutsjukhuset. Hon skulle anmäla sig på ögonklinikens akutmottagning och hon fick inte söka akut trots ögat var rinnande och det värkte i ögat samt att hon hade fått sämre syn. Hon hänvisades till nästkommande dag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om sjukvårdsupplysningen och andra kliniker som tar emot akuta ögonpatienter. Hon har ont i ögat samt sämre syn och en läkare där hon arbetar hade skrivit en remiss till ögonkliniken.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		

Epost **Akutsjukhus** V1902-01074	Minna Rimbe	Ögat skadades vid operation En kvinna hade genomgått flera näthinneoperationer och slutligen blivit blind i det ögat. Kvinnan hade fått information om att operationen hade blivit väldigt komplicerad. Dottern undrar vad gjorde att hennes mamma blev blind i sitt öga. Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat		
Epost **Akutsjukhus** V1902-01118	Anna Arengård	Omfattande operation En kvinna med intellektuell funktionsnedsättning uppsökte akutsjukhus där godartade cystor upptäcktes. Kvinnan fick genomgå en omfattande operation där livmoder, äggstockar och äggledare samt blindtarm togs bort. Anhöriga anser att detta var obefogat och ifrågasätter genomförandet. Anhöriga blev inte informerade och sjukvården menar att kvinnan gav sitt medgivande till operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Samtycke		
Epost **Akutsjukhus** V1902-01244	Catarina Cassel Rydholm	Felaktigheter i journal En kvinna har synpunkter på allvarliga felaktighet i journal som skrevs på eftervården efter förlossning på sjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Förlossning och eftervård		
Epost **Akutsjukhus** V1902-01307	Christina Hegefjärd	Svårigheter att få plats på akutsjukhus En kvinna med ett flertal allvarliga kroniska sjukdomar åkte till akutmottagning med anledning av huvud- och nackvärk. Hon skrevs in på sjukhuset, men flyttades mellan olika avdelningar och olika rum och hade stora svårigheter att få sin ordinarie medicin. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		

Epost **Akutsjukhus** V1902-01314 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Sari Kokkonen Nassef	Får ingen hjälp mot sin smärtproblematik En kvinna har genomgått en tarmoperation efter att hon har haft svåra buksmärtor i flera års tid. Efter operationen fortsatte smärtproblematiken och det visade sig att operationen var onödig. Kvinnan beskriver att hennes smärta är så svår att hon inte kan gå ut utan isolerar sig i hemmet istället. Kvinnan tror att hon inte fått rätt diagnos och vill bli utredd mer eller prova andra mediciner. Åtgärd: Handläggning pågår.
Besök **Akutsjukhus** V1901-00217 Vård och behandling Behandling	Moses Hadi	Vård och behandling En man som kommer på spontant besök har synpunkter på den vård och behandling han har fått vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **ASIH/Palliativ vård** V1902-00794 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Problem med avancerad hemsjukvård En man hade ASIH i hemmet och han hade haft så ont så att det inte gick att ta sig till toaletten. Ingen kateter kunde sättas in eller tillräcklig smärtlindring kunde inte ges.
Telefon **ASIH/Palliativ vård** V1902-00819 Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Catarina Cassel Rydholm	Väntetider för svårt sjuk med vård i hemmet, försämrad vård En svårt sjuk man vårdades i hemmet med hjälp av avancerad sjukvård i hemmet. Anmälaren har synpunkter på att avtalet inte följs då det nattetid endast är två sjuksköterskor i tjänst. Upptagningsområdet är stort och mannen får vänta på insatser längre än utlovat. Detta fördröjer och försämrar vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **ASIH/Palliativ vård** V1902-01117 Minna Rimbe Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Bevakning: Cancer	Fortsatt avancerad hemsjukvård saknades En cancersjuk man vårdades av ASIH i hemmet. Han hade fruktansvärda smärtor och hade då i den situationen tagit många tabletter för att han inte ville leva länge. Han vårdades vidare på en psykiatrisk avdelning och mådde betydligt mycket bättre. Han ville komma till sitt hem men ASHI hade sagt nej till den fortsatta vården i hemmet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Epost **ASIH/Palliativ vård** V1902-00922 Minna Rimbe Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kritik mot avacerad hemsjukvård En multisjuk kvinna med assistenter vårdades i hemmet av ASIH. Kvinnan hade pga. sin grundsjukdom assistenter som hade vid flertal gånger kontaktat ASIH pga. deras oro för kvinnans hälsotillstånd. Bland annat hade de kontaktat enheten pga. infektion i operationssåret, feber och behov av mer information om infektionen kunde vara smittsam eller inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) gällande tillsyn. Förvaltningen kan inte inhämta yttrande då anmälaren inte är patienten eller anhörig. Anmälaren informeras. Ärendet avslutas.
Epost **ASIH/Palliativ vård** V1902-01182 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Avancerad hemsjukvård kritiseras av anhörig En kvinna vårdades i hemmet av ASIH. Dottern hade kontaktat ASIH enheten flertal gånger och kände att hon inte blev tagen på allvar. Hennes mamma erbjöds ångestdämpande pga. sin ALS sjukdom. Kvinnan blev bara sämre och dottern kontaktade igen ASIH enheten som kom på besök. Då skickades kvinnan med ambulans till akutsjukhuset och där konstaterades det att hon hade högt blodsockervärde på 43 och lunginflammation. Kvinnan avled två dagar senare på sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Geriatrik** V1901-00114 Minna Rimbe Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Information	Borttappade löständer En kvinna har synpunkter på omvårdnaden av sin före detta man på en geriatrisk avdelning. Kvinnan har märkt att mannens löständer i överkäken som han hade när han togs in på avdelningen är borta. Kvinnan har kontaktat sjuksköterskor samt avdelningschef angående detta men upplever att de inte återkopplar till henne med något svar. Kvinnan undrar nu hur hon skall gå vidare med detta.

Telefon -> Skrivelse **Geriatrik** V1902-01061 Sari Kokkonen Nassef Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Brister i vård och samordning mellan olika aktörer av gammal man En gammal man hade varit mycket sjuk och vårdats på en rehabiliteringsklinik. Han skulle skrivas ut och få vård i hemmet trots att anhöriga påtalat att mannen var för sjuk för det. På rehabiliteringsavdelningen hade arbetsterapeut gjort bedömningen att det räcker att en person är behjälplig när fadern behövde omvårdnad men det stämde inte, det behövdes två personer för att klara av det. I vårdplaneringen beskrevs att mannen sov hela nätterna och larmade vid behov. Anhöriga ansåg att detta inte stämde och fadern var i stort behov av hjälp för att kunna skrivas ut till hemmet. Efter fyra dagar i hemmet skickades mannen till akutsjukhus där han avled tio dagar senare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Geriatrik** V1902-01210 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Omvårdnad	Brister i provtagning, närings- och vätsketillförsel Anmälaren påtalar brister i omhändertagandet vid sjukhuset. Anmälan gäller omhändertagandet av äldre kvinna. Anmälaren påtalar en rad brister, bland annat brister i provtagning, närings- och vätsketillförsel och tillsyn av anmälaren när anmälaren larmar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Geriatrik** V1901-00278 Christina Hegefjärd Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Snabb utskrivning från geriatriken En äldre kvinna ska skrivas ut från geriatrisk klinik, men dottern är tveksam inför utskrivningen som sker utan vårdplanering. Åtgärd: Undertecknad ber anmälaren få information från den patientansvariga läkaren eller sjuksköterskan på avdelningen vad som gäller vid hemgång avseende vård och omsorg. Hänvisar till biståndshandläggaren för information om kommunens insatser. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Geriatrik** V1901-00566 Theodor Ricklefs Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missnöjd med körkortsutredning En man är missnöjd med den utredningen som gjorts angående hans körförmåga. Ifrågasätter förfarandet och nekas ny bedömning trots förnyad remiss från läkare på vårdcentral. Anser sig inte få någon bra förklaring till varför han inte får en ny bedömning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälningsblankett.

Telefon **Geriatrik** V1902-00691 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Anser att modern missvårdas på geriatrisk rehabiliteringsklinik En gammal kvinna vårdas på en geriatrisk rehabiliteringsklinik. Kvinnans dotter anser att det bedrivs missvård där. Kvinnans allmäntillstånd har försämrats sedan hon kom dit, personalen uppgav ena dagen att man tagit prover på kvinnan, nästa dag sa man att provsvaren förkommit och tredje dagen sa man att det inte alls tagits några prover. Den gamla kvinnan vill bara komma därifrån till sitt hem. De åtgärder som var överenskomna i vårdplaneringen med akutsjukhuset genomförs inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Geriatrik** V1902-00715 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felaktig bedömning och journalföring En äldre kvinna var inlagd på en geriatrisk avdelning och läkaren hon träffade bedömde att kvinnan var i behov av psykiatrisk vård. Kvinnan upplevde inte att hon hade några psykiatriska besvär och kände sig felaktigt behandlad. Läkarens bedömning dokumenterades i journalen och anmälaren önskar att det tas bort då hon inte har några psykiska besvär. Kvinnan var ledsen och upprörd över att läkaren gjort detta över hennes huvud. Hon får inte längre sina smärtstillande läkemedel på grund av detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Geriatrik** V1902-01017 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Delaktig	Brister i vård, hygienrutiner och bemötande En äldre kvinna hade drabbats av hjärnblödning och vårdades på en geriatrisk rehabiliteringsklinik. Läkarna var hyrläkare och gjorde inte det som förväntades, bland annat gjorde man ingen ny medicinsk bedömning av henne förrän dottern påtalade bristen. Lokalerna var smutsiga, på två veckor städades kvinnans rum en gång. Undersköterskorna duschade patienterna och bytte blöjor på dem på förmiddagen och till lunchen tog samma undersköterskor upp mat från matvagnen och serverade patienterna. Detta kan inte vara optimalt ur hygiensynpunkt menar dottern. Dottern upplever att hennes roll som anhörig inte togs tillvara och sågs som resurs utan hon upplever att hon motarbetades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Geriatrik** V1902-01141	Catarina Cassel Rydholm	Brister i information, vård och sammanblandning av journaler En äldre kvinna som vårdades på geriatrisk rehabiliteringsavdelning skickades hem trots att hon svimmade flera gånger på avdelningen. Sammanblandning gjordes av journaler vid utskrivning då kvinnan tillskrevs en felaktig diagnos. I efterhand har hon fått veta att hon hade kraftigt förhöjda infektionsvärden då hon sjukhusvårdades vilket ingen berättade för henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling		
E-post -> Skrivelse **Geriatrik** V1902-01317	Minna Rimbe	Ramlade från sängen på sjukhus En äldre blind och döv kvinna vårdades på en geriatriskavdelning. Anhöriga hade informerat flertal gånger att sidogrindarna på hennes säng behövde vara uppe för att hon inte skulle kunna ramla av sängen. Personalen hade glömt bort att ta upp sidogrindarna och kvinnan hade ramlat av sängen. Hon hade fått stora blåmärken i huvudet och runt ögat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Omvårdnad		
Epost **Geriatrik** V1902-01203	Anna Arengård	Försvunna hörapparater En kvinna som var inlagd på en vårdinrättning tappade bort sina hörapparater. Nu är det problem att få hjälp med att få ett par nya. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik		
Telefon **Habilitering** V1901-00111	Siv Aronsson	Fick ingen teckenspråkstolk i samband med besök på akutmottagning En man fick inte teckenspråkstolk i samband med besök på en akutmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Habilitering** V1901-00136 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Bollas mellan vårdinrättningar En förälder har synpunkter på att tonårsdotter inte blir emottagen inom habiliteringen innan föräldrarna har gått utbildning vid en specialistmottagning. Dottern har haft kontakt med en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP) men då psykologen slutade upphörde kontakten. Denna har en psykisk funktionsnedsättning och är hemmasittare. Föräldrarna är förtvivlade för att de måste vänta flera månader på att få hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Habilitering** V1901-00285 Tillgänglighet Väntetider i vården	Sari Kokkonen Nassef	Väntat 1,5 år för återbesök till habilitering En kvinna med behov av hjälp från habiliteringen har väntat 1,5 år för att få komma på ett tredje återbesök. Kvinnan fick det första och andra besöket inbokat inom vårdgarantin men verksamheten informerade om att till det tredje återbesöket är det 6 till 12 månaders väntetid. Nu har det gått mer än 1,5 år och ännu har ingen kallelse till det tredje återbesöket kommit. Kvinnan har tidigare kontaktat verksamheten men de har bara sagt hon står kvar i kön, men att de inte kan göra något för att korta väntetiden Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Habilitering** V1902-00687 Tillgänglighet Väntetider i vården	Tua Myhrman	Lång väntetid på hjälp En man som önskade psykiatrisk hjälp vid sin habiliteringsmottagning informerades om att det var långa väntetider. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Habilitering** V1901-00421 Kommunikation Information	Anna Arengård	Tolk kom ej till avtalat möte En dövblind kvinna hade beställt tolkning till ett möte i vården. Tolken skulle komma hem till kvinna en timme innan mötet för att de gemensamt skulle ta sig till vårdgivaren. Tolken hade inte fått denna information, utan tog sig direkt till vårdgivaren. Detta förde med sig att kvinnan länge stod och väntade på tolken som inte kom. När tolken väl fick informationen att hen skulle ha hämtat upp kvinnan, var det för sent. Inget möte blev av. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Habilitering** V1902-01009 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Anna Arengård	Nekad tolkning till sjukvårdsbesök En döv kvinna hade en bokad tid på specialistmottagning på akutsjukhus. Kvinnan var ute i god tid och bokade skrivtolkning till besöket. Tolken blev tyvärr sjuk varpå tolkningen avbokades. Kvinnan fick gå på besöket utan att kunna kommunicera på ett adekvat sätt. Kvinnan påpekar att tolkcentralen ska omprioritera inbokade tolkningar och fördela en tolk på sjukvårdsuppdrag då detta är prioriterat framför andra uppdrag. Om alla tolkar hade prioriterade uppdrag denna dag och därmed inte gick att omdirigera, är det oacceptabel planering. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1902-00706 Kommunikation Information	Anna Arengård	Bristande dialog En döv kvinna hade bokat skrivtolk till en föreläsning. Dagen innan fick hon besked från Tolkcentralen att tolken var sjuk, men att tolken blivit ersatt med en annan. På natten blev dessutom kvinnan sjuk och avbokade tolkningen helt. På morgonen bekräftades detta av Tolkcentralen i ett e-postmeddelande. På kvällen, när föreläsningen skulle äga rum, fick kvinnan ett meddelande från tolken som undrade vart hon var. Tolkförmedlingen hade således inte nåtts av avbokningen. Kvinnan ställer sig även frågande till att det var den sjuke tolken som kontaktade henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Habilitering** V1901-00359 Kommunikation Information	Johan Karlsson	Nekades dövblindtolkning Ett förbund för dövblinda skickade in en gruppanmälan för en handfull personer som vid olika tillfällen under sista kvartalet 2018 nekats tolk vid fritidsaktiviteter. Åtgärd: Förvaltningen skrev åt förbundet att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som bifogades för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade att klagomålet registrerats vid förvaltningen och den som anmält åt förbundet välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.

Epost **Habilitering** V1901-00361 Kommunikation Information	Johan Karlsson	En stor grupp personer nekades dövblindtolk till en julfest Ett förbund för dövblinda skickade in en gruppanmälan för 32 medlemmar som på grund av Tolkcentralens ekonomiska situation under slutet av 2018 nekats tolkning som skulle ske vid en julfest. Åtgärd: Förvaltningen skrev åt förbundet att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som bifogades för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade att klagomålet registrerats vid förvaltningen och den som anmält åt förbundet välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Epost **Habilitering** V1901-00362 Kommunikation Information	Johan Karlsson	Fyra personer nekades dövblindtolkning vid en fritidsaktivitet Ett förbund för dövblinda skickade in en gruppanmälan för fyra personer som vid ett tillfälle i december 2018 på grund av Tolkcentralens ekonomiska situation nekats tolk vid en fritidsaktivitet. Åtgärd: Förvaltningen skrev åt förbundet att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som bifogades för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade att klagomålet registrerats vid förvaltningen och den som anmält åt förbundet välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Epost **Habilitering** V1901-00363 Kommunikation Information	Johan Karlsson	Ett förbund för dövblinda anmäler för 18 medlemmar att vardagstolkning nekats Ett förbund för dövblinda skickade in en gruppanmälan för 18 medlemmar som på grund av Tolkcentralens ekonomiska situation under slutet av 2018 nekats dövblindtolkning som skulle ske vid en pubafton. Åtgärd: Förvaltningen skrev åt förbundet att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som bifogades för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade att klagomålet registrerats vid förvaltningen och den som anmält åt förbundet välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.

Epost **Habilitering** V1901-00680	Anna Arengård	Nekad teckenspråkstolkning till fritidsaktivitet En döv man hade träning vid några tillfällen och en match inbokad och beställde därav teckenspråkstolkning. Detta nekades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation Information		
Epost **Habilitering** V1902-01173	Catarina Cassel Rydholm	Brister i uppföljning av barn Ett barn hade kontakt inom habilitering där sjukgymnastkontakt ingick i vårdinsatsen. Utan föräldrarnas vetskap har barnet inte träffat sjukgymnasten på länge. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information		
Telefon -> Skrivelse **Kommunal vård** V1902-00766	Minna Rimbe	Fick trycksår En dement kvinna var på avlastningsboende under en vecka. En av dagarna hade inte hon fått några mediciner alls och när hon kom hem hade hon fått nya trycksår på foten enligt hennes make. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Omvårdnad Bevakning: Trycksår		
Telefon -> Skrivelse **Kommunal vård** V1902-01043	Anna Arengård	Bristande omvårdnad och behandling En dement kvinna bodde på ett kommunalt boende. Kvinnan var sedan tidigare undernärd och hade liggsår. Anhöriga signalerade till personalen att hon nu var fysiskt försämrad. Dagen efter blev kvinnan ytterligare försämrad och upplevdes okontaktbar. Hon hade feber och sluddrade vid tal. Anhöriga signalerade igen att de ville att en läkare undersökte henne och att hon fick komma till sjukhus. Boendet menade att palliativ vård var att förvänta sig. Dagen efter tog boendet ändå beslut om att kvinnan skulle komma till akutsjukhus. Där konstaterades uttorkning, vätska i lunga, lunginflammation samt bristande höga värden till följd av detta. Kvinnan fick dropp och antibiotika. Allmäntillståndet förbättrades närmsta dagarna innan hon avled. Anhöriga ifrågasätter boendet som lät det gå så långt innan behandling. Det var jobbiga dagar både för kvinnan och anhöriga. De upplever sig inte lyssnade till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Bevakning:		

Vårdrelaterade infektioner Trycksår	
Telefon -> Skrivelse **Kommunal vård** V1902-01124 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Minnesutredning av man nekas trots att han är glömsk och oredig En äldre man bor på ett äldreboende. Hans dotter upplever att han har blivit mer glömsk och oredig. En person i mannens närhet har tagit över mycket av hans ekonomi och bostad, vilket mannen inte verkar förstå tycker dottern. Dottern har haft önskemål om att läkaren på äldreboendet skulle remittera mannen till en minnesutredning, men detta beviljades inte eftersom läkaren hade bedömt mannen som adekvat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen fullständig skrivelse som inkluderar fullmakt inkommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.
Telefon **Kommunal vård** V1901-00107 Moses Hadi Administrativ hantering Intyg	Intyg En kvinna framför att hennes far trots flera påminnelser inte fått ett invaliditetsintyg av en läkare vid ett äldre boende. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att hon kontaktar enhetschefen vid boendet och vid behov återkommer till förvaltningen med en underskriven anmälan.
Telefon **Kommunal vård** V1901-00158 Theodor Ricklefs Kommunikation Delaktig Vård och behandling Omvårdnad	Ej lyssnad till av medicinsk personal på boende En man upplever att hans mor ej blir lyssnad till samt att hans egna åsikter inte tas på allvar av medicinsk personal på boende. Mannen har diskuterat detta med chefen på boendet men upplever sig inte heller då lyssnad till. Vill diskutera alternativa behandlingsmetoder för sin mor men upplever att läkare utesluter detta utan diskussion. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg. Mannen har synpunkter kring omvårdnaden samt andra biståndsbedömda insatser, ut understryker att detta ej handläggs av patientnämnden. Vill fortgå med anmälan kring det medicinska. Skickar anmälningsblankett samt fullmakt.

Telefon **Kommunal vård** V1901-00164 Daniela Carlsson Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Brister i rehabilitering och information angående avlistning på korttidsboende Frun till en man som drabbades av stroke för en tid sedan ringer förvaltningen. Maken hade flyttats till ett korttidsboende i väntan på beslut om assistans i hemmet. I samband med att maken flyttade till korttidsboende blev han avlistad från sin vårdcentral utan att varken maken eller frun fått information om det. Kvinnan sade att det var svårt att få kontakt med läkaren på korttidsboendet och hon önskade att mannen skulle få tillbaka sin husläkare som han haft under flera år. Maken fick nedsatt syn efter hjärnblödningen och han behöver träna sin balans inför att han ska få komma hem igen. Dessvärre fanns det ingen sjukgymnast på korttidsboende och eftersom maken varit där i månader har han tappat mycket av det han tränade upp under sjukhusvistelsen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Kommunal vård** V1901-00210 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Omvårdnad Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos och brister i dokumentation på äldreboende En äldre kvinna på ett äldreboende blev allt sämre. Efter en tid skickas hon till akutsjukhus och en fraktur hittas. Ingen dokumentation finns om vad som hänt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Kommunal vård** V1901-00374 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Omvårdnad	Brister i vård och omsorg om äldre person En äldre person vårdas på vård- och omsorgsboende. Anmälaren upplever att det finns brister i hjälp med intag av mat då den äldre personen har sväljsvårigheter. Åtgärd: Anmälaren har delvis informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till kommunen i övriga frågor som rör boendet. Anmälaren fick telefonsamtal och ville avbryta samtalet innan övrig information kunde ges.
Telefon **Kommunal vård** V1901-00431 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristfällig vård av anhörig En man vars mor bodde på ett äldreboende har synpunkter på brister i vård och behandling. Modern har nu avlidit och sonen anser att sjuksköterskan på boendet ignorerade hans påtryckningar om att hon behövde vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Kommunal vård** V1901-00513 Vård och behandling Omvårdnad	Tua Myhrman	Försummelse av äldre på boende En dement kvinna som vårdades vid ett boende försummades till den grad att hon vara nära att dö, detta enligt kvinnans närstående som hör av sig till förvaltningen. De närstående har gjort till rutin att dagligen besöka kvinnan för att se till henne, men när de blev sjuka gick det några dagar innan de kunde besöka henne och när så gjordes fann de henne uttorkad och inlåst på rummet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Kommunal vård** V1901-00538 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Catarina Cassel Rydholm	Vård och behandling av äldre med psykiatrisk diagnos En äldre multisjuk man med psykiatrisk diagnos vistades på korttidsboende. Förändringar gjordes i hans läkemedel på grund av tillfälligt insatt läkemedel mot infektion. Detta påverkade mannens psykiatriska diagnos. Enligt anmälaren fanns brister i uppföljning av mannens tillstånd och bristfällig dokumentation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Kommunal vård** V1902-01097 Vård och behandling Omvårdnad	Tua Myhrman	Bristande omvårdnad på boende En äldre, nu avliden, kvinna som vårdades vid ett äldreboende fick enligt hennes väninna bristande omvårdnad på boendet. Enligt väninnan nekades kvinnan toalettbesök och skulle istället bära blöja, vilket hon tyckte kändes fel. Blöjan byttes dessutom bara på kvällen. Enligt väninnan hade kvinnan dödsångest och undrade varför personalen var elak mot henne. Väninnan tror att omhändertagandet var en orsak till ångesten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Kommunal vård** V1902-01148 Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Anna Arengård	Lång väntetid för hörapparatsutprovning En äldre kvinna boende på ett omsorgsboende hade hörapparater som slarvades bort. Kvinnan har snart fått vänta i tre månader utan att få hjälp av boendet med nya hörapparater. Under tiden har hon inte kunnat höra på TV eller kommunicera med andra, då hon inte hör någonting utan apparaterna. Åtgärd: Förvaltningen kontaktade boendet som kunde informera om att kvinnan är inbokad för ny utprovning på hörselrehabilitering om en vecka. Förberedelser av sjuksköterska och läkare är gjorda som sig bör. Varför tiden har blivit utdragen beror på del att man valde att först leta efter apparaterna med förhoppning om att återfinna dem, dels för att det var jul- och nyårshelger med vikarier. Därefter har ansvarig sjuksköterska själv varit sjukskriven varför man har fått prioritera aktiviteter. På det har hörselrehabilitering en viss väntetid för besök. Man hoppas nu på att kvinnan kommer få fungerande hörapparater skyndsamt. Anmälaren är informerad.

E-post -> Skrivelse **Kommunal vård** V1903-01460 Minna Rimbe Vård och behandling Omvårdnad	Brutit benet på en avdelning En kvinna hade skickats på sjukhus från en vårdavdelning. Kvinnan hade benfraktur som behövde opereras men ingen på vårdavdelningen kände vad som hade hänt. En internutredning hade startats och man hade kommit fram till att kvinnan skulle ha skadat sig själv. Kvinnans anhöriga anser att det inte kunde vara möjligt eftersom kvinnan kunde endast flyttas med lyft.
Epost **Kommunal vård** V1901-00093 Anna Arengård Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Fråntagen sin elrullstol En man med halvsidig förlamning har de senaste 25 åren använt sig av en eldriven elrullstol/skoter. Nu har arbetsterapeuten plötsligt bestämt att mannen inte kan framföra fordonet på ett säkert sätt varpå de även har fråntagit mannen skotern. Mannen menar att hans förutsättningar inte har förändrats och motsäger sig beslutet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att medicinska beslut inte är överklagningsbara. Hänvisar till arbetsterapeut och ev. dennes chef för dialog kring bakomliggande orsaker till beslutet. Ev. be om att få skriftlig dokumentation. Ärendet avslutas.
Epost **Kommunal vård** V1902-00846 Minna Rimbe Kommunikation Information	Utredning nekades En kvinna vårdades på ett äldreboende. Hon hade ramlat och gjort sig illa. Anhöriga tyckte att hon borde ha skickats på utredning men så blev det inte utan i samråd med sonen hade man bestämt att inleda palliativ vård. Kvinnan somnade in men anhöriga ansåg att det inte var rätt att hon inte hade undersökts efter skadan och att övriga anhöriga förutom sonen inte kunde få information om kvinnans hälsotillstånd pga. sekretessen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) tillsyns rapportering. Efter att förvaltningsjuristen tillfrågades informerades anmälaren att förvaltningen inte kan inhämta yttrande då anmälaren inte är dödsboägare till den avlidna kvinnan. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00001 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Hotades med polishämtning En man hade genomgått ett blodprov som visade en smitta. Smittan är under kontroll av annan vårdgivare. Sjuksköterskan bokade läkartid för uppföljning av smittan men den tiden passade inte mannen. Både sjuksköterskan och läkaren hotade då med polishämtning om mannen skulle utebli från läkarbesöket. Mannen och hans medföljande hustru kände sig kränkta av sjuksköterskan och läkarens bemötande. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framfört att provtagningar på mottagningen visade förhöjda levervärden samt att patienten hade en allvarlig smitta. Då detta var en smittsam sjukdom som dessutom idag kan effektivt behandlas, kontaktade läkaren patienten för att ge honom en återbesökstid. Patienten uteblev och därför fick en ny besökstid och då visade det sig att patienten var medveten om smittan sedan 90-talet då det inte fanns någon behandling. Smittan hade inte heller följts upp efter det. Läkaren informerade patienten att idag finns behandling och att sjukvården hade anmälningsplikt vilket ogillades av patienten. Läkaren har inte på något sätt hotat vare sig patienten eller hustrun. Läkaren hade känt sig obekväm, då hustrun framförde att läkaren hade överskrit sina befogenheter med sin information om smittskyddsanmälan och ville göra en anmälan gentemot

		läkaren. Man är ledsen för att familjen har upplevt att mottagningen varit hotfulla och otrevliga, men det absolut inte varit intentionen. Smittan är allvarlig och mottagningen måste följa smittskyddslagen. Man har beklagat att mottagningens välmening inte uppfattats rätt samt detta skapat onödig oro hos familjen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00054 Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Bemötande En man som är svårstucken har synpunkter på en sjuksköterska vid en vårdcentral som blev arg och kastade injektionsutrustningar på bordet och lämnade rummet när han försökte informera henne hur hon enklast skulle kunna sticka honom i armen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00081 Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Daniela Carlsson	Avvisad och otrevligt bemötande på närakutmottagning En man med tilltagande smärta i öra sökte närakutmottagning men blev avvisad därifrån utan att sjuksköterskan efterfrågade hur mannen mådde. Han blev hänvisad fram och tillbaka till olika vårdgivare utan att få hjälp. En av vårdgivarna sade att de saknade apparat för att rengöra vaxet från örat. En annan sade att det var bakteriell infektion och en tredje att det var virus. Till slut fick mannen hjälp och sattes in på antibiotika. Men mannen blev väldigt ledsen och upprörd när han sökte närakuten eftersom att sjuksköterska avvisade honom och menade på att hans besvär inte var tillräckliga för att få träffa en läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00087 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Christina Hegefjärd	Fick inte önskade läkemedel En man besökte vårdcentralen där han varit patient sedan lång tid. Den nya unga husläkaren han träffade ville inte skriva ut sömnmedel, enligt honom skrev han inte ut sömnmedel till någon patient alls. Mannen kom sedan i diskussion med läkaren då han bokat denna läkartid med anledning av önskat recept. Anmälaren är besviken och ledsen eftersom han tidigare fått detta läkemedel utan problem. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00161 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna med psykiatriska besvär är kritisk till det otrevliga bemötande hon fick av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren som höjde rösten och nästan skrek på henne, ansåg att vårdcentralen inte hade någon skyldighet att upprätta en vårdplanering för henne. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och distriktläkare som framfört att patienten var känd hos mottagningen och fått den medicinska hjälp som man bedömt att hon var i behov av. Patienten har remitterats till olika instanser och blivit sjukskriven sedan 2017. Remisserna till olika vårdgivare samt sjukskrivningen och uppföljningen var en del av hennes vårdplanering vilket patienten har informerats om. Patienten uppmuntrades att ta eget ansvar om att försöka ta kontroll över de faktorer man kan förändra för att försöka förbättra sin situation. Man har beklagat att patienten tolkade samtalet som kränkande. Mottagningen brukar inte ge en konkret, skriftlig vårdplanering till patienter. Patienten lämnade rummet och läkaren gick ut för att hämta sin nästa patient och då såg man inte några tecken på att patienten var andningspåverkad. En sjuksköterska försökte trösta henne vilket patienten tackade nej till. Patienten fick kort därefter hjälp av annan läkarkollega. Det verkar att en missförståelse mellan patienten och läkaren hade inträffats. Läkaren hade uppfattat att patienten önskade fortsatt sjukskrivning och patienten önskade få en vårdplanering. Självklart kan vårdplan upprättas om behovet finns. Läkaren har bedömt att ordet övervikt i statusrutan i journalanteckning var relevant att uppges. Man har tagit patientens kritik på allvar och beklagat det inträffade. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00184 Mats Haapanen Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Vägrar upprätta recept Anmälaren hänvisades av psykiatrin till primärvården. Läkaren vid vårdcentralen vägrade att ordinera medicin, trots pågående medicinering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00190 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i administrativ hantering och journal En kvinna hade problem att från sin vårdcentral få kallelser och svar på undersökningar som gjorts vid andra vårdinrättningar. Kvinnan hade exempelvis remitterats från akutsjukhus för en undersökning, men kallades inte till denna förrän hon själv hörde av sig till vårdcentralen. Vid ett annat tillfälle när hon efterfrågade resultat från mammografi och ultraljud skickades ett gammalt svar hem till henne från en tidigare undersökning. När kvinnan påtalade detta fick hon vänta ytterligare på att få det korrekta resultatet. Kvinnan har också synpunkter på felaktighet i journalen, hon menar att en annan patients diagnos skrivits i hennes journal. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1901-00195 Daniela Carlsson

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Hemskickad från närakut utan undersökning

En man som skadat sig i samband med en ishockeymatch uppsökte närakutmottagning eftersom han hade svåra smärtor och svårt att röra sig. Mannen misstänkte att han brutit revben vilket han berättade för receptionisten på närakuten. Han informerades då om att närakuten hade gamla röntgenmaskiner, att det inte fanns något att göra och att han kunde köpa receptfria mediciner på apoteket. Han fick således inte träffa läkare utan åka hem. Eftersom mannen mådde allt sämre, fick oerhörda smärtor och än svårare att röra sig hänvisade 1177 honom något dygn senare till akutmottagning på akutsjukhus. Där blev han omgående prioriterad, undersökt och inlagd för behandling. Det visade sig att han hade brutit sex revben, hade en blödning i en ryggmuskel och vätska i lungan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1901-00220 Christina Hegefjärd

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Dokumentation och sekretess

Patientjournalen

Nekad röntgenundersökning av knäskada

En kvinna med knäsmärtor sökte vård på vårdcentral och ansåg att knäet borde röntgenundersökas. Kvinnan berättade att läkaren ej delade denna uppfattning utan ansåg att det var artros och ingen röntgen var nödvändig. Kvinnan fick sedan en ny medicinsk bedömning och röntgenundersökning vilken visade att det var en skada i knäet som behövde opereras. Hon ifrågasätter nu varför hon inte fick röntgenundersökning alls från början. Hon har åsikter kring vad läkaren på vårdcentralen har skrivit i journalen.

Åtgärd: I svar från verksamhetschefen framhålls att utredningen följt evidensbaserade riktlinjer och att den test som anmälaren menar varit felaktigt positivt används för att säkerställa att inte meniskskada uppkommit. Anmälaren är besviken över det kortfattade svaret, men vill att ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1901-00244 Mats Haapanen

Vård och behandling

Diagnos

Fel diagnos

Anmälaren kom att lida av yrsel, domningar i arm och ben. Hon sökte sig till akutmottagning vid sjukhus. Läkaren bedömde att hon led av "kristallsjuka". Läkaren uppmanade henne att åka hem och vila. I hemmet strax efter hemkomsten kunde hon inte stå, hon ramlade och blev liggande på golvet. Hon kom åter till sjukhuset. Nu konstaterade läkare att hon tidigare hade fått stroke.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00248 Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Daniela Carlsson	Överföring till akutsjukhus Nyopererad man blev akut sjuk och uppsökte en närakutmottagning. Läkaren uppgav att symtom var allvarliga så han måste genast åka till ett akutsjukhus. Ingen sjukresa erbjöds så mannen tog pendeltåget till akuten, vilket medförde att han höll på att svimma vid flera tillfällen under resan. Enligt dottern var det en hjärtinfarkt han drabbats av. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten, via chefläkaren, där överläkaren beskrev att efter att mannen blivit undersökt av läkare på närakutmottagningen remitteras han till en medicinakutmottagning utan ambulanstransport. Utifrån de symptom som framkom i anmälan borde man misstänkt att det kunde röra sig om en hjärtinfarkt eller lungemboli och således transporterat mannen skyndsamt med ambulans till akutsjukhus. Överläkaren beklagade djupt det som inträffat och återkopplade till vederbörande läkare och övrig personal. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00267 Administrativ hantering Brister i hantering	Minna Rimbe	Ofrivillig omlistning till en annan mottagning En man skulle boka läkartid på vårdcentralen där han var listad. Han fick då höra att han var omlistad på en annan mottagning utan att han hade blivit tillfrågat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00291 Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel	Catarina Cassel Rydholm	Komplikationer samt fel röntgenbild En kvinna fick en spiral insatt av en barnmorska vid en barnmorskemottagning. Spiralen råkade följa med ut och en ny fick sättas vid samma tillfälle vilket var smärtsamt för anmälaren. Kvinnan hade efter insättningen återkommande blödningar och smärta som inte slutade. Kvinnan gjorde en röntgenundersökning som visade att spiralen fanns på rätt plats. När blödningar fortsatte, fick hon ny undersökning som visade att spiralen hade hamnat i buken. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00303 Daniela Carlsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Man måste gå på läkarbesök varje gång han vill förnya recept på vårdcentralen En man hade klagomål på att varje gång han behövde förnya sina recept måste han komma på ett läkarbesök. Det gjorde honom frustrerad och irriterad eftersom det kostade honom pengar. Ibland reste han bort flera månader och då ville inte läkaren skriva ut fler uttag. Han hade vänt sig till verksamhetschefen och bett om att få framföra sitt klagomål men det tog två månader att få ett svar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen beskrev att det inte är en självklarhet att recept förnyas per automatik. Läkaren gör en medicinsk bedömning och tar ställning till eventuell receptförnyelse. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00322 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bristfälligt omhändertagande vid vårdcentral En man har synpunkter på en läkares bemötande i samband med hans fars besök på en vårdcentral. Mannen ifrågasatte läkarens beslut angående vården av fadern och läkaren bemötte mannen på ett dåligt sätt. Mannen fick tala med verksamhetschefen om det inträffade men upplevde att han fick ett mycket otrevligt bemötande och verksamhetschefen ska ha anklagat honom för att vara hotfull samt sagt att de kan byta vårdcentral om de inte accepterar läkarens bedömning. Verksamhetschefen ska också ha skrikit till mannen att han skulle vara tyst. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00323 Anna Arengård Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Bristande journalanteckningar En kvinna sökte sin vårdcentral efter ett fysiskt trauma på sin arbetsplats där hon arbetade som personlig assistent. Kvinnan upplever att läkaren inte tog henne på allvar. Kvinnan, som fortfarande flera år efter händelsen har besvär med ena halvan av kroppen i form av smärta och minskad förmåga att använda kroppen, blev sänd på slätröntgen. Denna visade ingenting. Läkaren avvaktade med att skriva remiss för undersökning med magnetröntgen. När denna väl gjordes syntes det inget avvikande. Framför allt upplever kvinnan att de journalanteckningar som skrevs av läkaren inte stämmer överens med situationen och hennes upplevelse av förmåga av aktivitet och funktion. Kvinnan har bett om tillägg i journalen, vilket inte skett. Senare har andra läkare läst journalen och fått en felaktig bild av det inträffade, vilket har påverkat hennes vård samt beslut av Försäkringskassan negativt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00324 Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Minna Rimbe	Misskött trycksår En anhörig har synpunkter på att hustrun fick trycksår som han anser att hemsjukvården misskötte. Kvinnan dog av blodförgiftning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00354 Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering övrigt	Mats Haapanen	Dåligt bemötande Anmälaren upplever att hon blir mycket illa behandlad av sjuksköterskor vid vårdcentralen. Sjuksköterskorna vill inte boka in anmälaren på besök. De ger inte trovärdiga förklaringar, enligt anmälaren. Sjuksköterskorna lyssnar inte på anmälaren som känner sig nonchalerad och diskriminerad på grund av sin etniska bakgrund. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren utifrån sina resurser och patientrycket gör sitt bästa för att möta patienternas behov av vårdkontakt. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00371 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Bristfälligt bemötande, vård och medicinering En kvinna blev otrevligt bemött av distriktssköterskor vid sin vårdcentral. Enligt kvinnan har hon fått nedlåtande kommentarer när hon haft synpunkter på läkemedelshantering. Hennes läkemedel har försenats vid olika tillfällen och vården från sjuksköterskan varit bristfällig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00383 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Minna Rimbe	Bristande utredning vid vårdcentral En äldre kvinna som flera gånger uppsökte sin vårdcentral fick inte adekvat utredning och behandling enligt kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen. Kvinnan led av smärta och hade ett oläkt sår. Hon bollades mellan olika vårdinrättningar under två månaders tid innan hon fick hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00389 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Omvårdnad Resultat Resultat Bevakning: Läkemedel	Felaktigt utförd injektion av sjuksköterska En kvinna fick en injektion i sätesmuskeln felaktigt utförd av en sjuksköterska vid två tillfällen. Den första gången injicerade sjuksköterskan för långt ner i muskeln så att en nerv skadades och kvinnan kunde inte sitta på sin bakdel under flera veckor. Den andra gången påpekade kvinnan det till sjuksköterskan som då bad kvinnan tala om var hon skulle injicera för att undvika att skada nerven igen. Sjuksköterskan injicerade fel ytterligare en andra gång. Den tredje gången kvinnan gick till vårdcentralen var det samma sjuksköterska som nu gick och hämtade en kollega som skulle visa vart injektionen skulle ges. När kollegan visade det korrekta stället på sätesmuskeln utbrast sjuksköterskan, enligt kvinnan: "Jaha, så högt upp!". Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade de besvär kvinnan upplever sig ha fått relaterat till injektionerna. Sjuksköterskan har givit injektionerna enligt föreskrift, det vill säga i den övre högra kvadranten av sätesmuskeln. Sjuksköterskan är en mycket van och kompetent medarbetare, enligt verksamhetschefen. Placeringen av injektionerna inom detta område kan variera, och den berörda sjuksköterskan har givit dem i den nedre delen av det föreskrivna området medan hennes kollega har givit dem högre upp. Även när injektioner ges på rätt sätt och inom rätt område av sätesmuskeln kan obehag uppstå till följd av den relativt sett stora volymen vätska som injiceras, beskrev verksamhetschefen. Kvinnan tog del av yttrandet och menade att det inte bara var obehag det rörde sig om, utan svår smärta som gjorde att hon inte kunde sitta ordentligt och inte köra bil på hela sommaren. Kvinnan har fortfarande ont i skinkan med strålning ner på baksidan av låret och ända till foten när det är som värst. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00406 Anna Arengård Resultat Resultat	Kvinna blev blind på ett öga En kvinna sökte sin vårdcentral för smärta i ett öga. Kvinnan ordinerades en salva, när den inte hjälpte ordinerades droppar. När inte heller detta hjälpte misstänktes gråstarr och kvinnan remitterades till ögonläkare. När kvinnan kom till ögonläkaren hade hon ett enormt högt tryck i ögat och behandlades omedelbart. Ögat gick dock inte att rädda och kvinnan är nu blind på ögat. Ögonläkaren menar att kvinnan borde ha kommit tidigare. De hade då kunnat rädda synen. Kvinnan har stora problem med avståndsbedömning och har därmed svårt att gå utan rollator. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00411 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning av provsvar En ung kvinna sökte en akutmottagning på grund av att hon kände sig väldigt trött och hade ramlat flera gånger. Hon fick då veta att hon hade lågt blodvärde och att hon behövde följa upp det på vårdcentralen. Kvinnan gick till vårdcentralen och lämnade blodprover. Hon fick svar via brev från läkaren att proverna såg bra ut. Kvinnan fortsatte må dåligt och sökte sig till slut till en annan läkare. Då visade det sig att hennes blodprover hon lämnat tidigare var dåliga. Kvinna blev ledsen och upprörd över att hon fått besked att allt såg bra ut när det i själva verket inte gjorde det. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00426 Vård och behandling Behandling	Theodor Ricklefs	Nekad röntgen på vårdcentral En kvinna som skadat foten sökte vård på vårdcentralen för hon misstänkte att den var bruten. Läkare på vårdcentralen konstaterade att den enbart var en stukning. Under några veckor därpå upplevde kvinnan fortsatt stegrande smärta i foten och kontaktade vårdcentralen åter och fick då remiss till röntgen som påvisade en fraktur. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Återkommer med skriftlig anmälan.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00429 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Tua Myhrman	Uteblivet hembesök rörande medicin En nu avliden äldre kvinna skulle få besök av personal från vårdcentralen två gånger om dagen med anledning av sin medicinering. Enligt kvinnans närstående uteblev detta besök vid ett tillfälle när den närstående var hemma hos kvinnan. Enligt den närstående finns det en pärm hos kvinnan där personal ska signera när de gett henne läkemedel, han menar dock att det finns luckor i denna pärm med tillfällen som inte är ifyllda. När den närstående upprepade gånger försökt få kontakt med vårdcentralen har han inte fått någon respons. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00442 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Diskriminering	Moses Hadi	Får ej förnyat recept på smärtstillande medicin En man har under längre tid fått receptfri medicin utskrivet från vårdcentralen. När han nyligen ringde för att förnya detta så upplevde han att han blev illa bemött av en sjuksköterska på telefon som krävde att han skulle boka ett läkarbesök för detta. Personalen har inte heller lämnat sitt efternamn. Mannens hälsa har förvärrats på grund av detta. Han anser att han diskriminerats på grund av sin etniska bakgrund. Åtgärd: Handläggning pågår.

funktionshinder	
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00449 Mats Haapanen Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Önskar ändring i journal Anmälaren anser att det finns fel uppgifter i patientjournalen, bland annat påstås att hon missbrukar alkohol och droger. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00478 Siv Aronsson Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Bevakning: ME/Kroniskt trötthetssyndrom	Bollas mellan vårdgivare En kvinna har synpunkter på att läkare på vårdcentral och hennes specialistläkare inte kommer överens om vem som ska göra vad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00498 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Diagnos missades En kvinna hade ont och svårt att andas. Hon sökte vård på en närakutmottagning. Läkaren lyssnade på lungorna lite hastigt på ett ställe och ordinerade antibiotika samt kortisonläkemedel. Kvinnan orkade inte hämta ut medicinerna och nästa dag kom sonen på besök hos kvinnan. Eftersom hon hade väldigt svårt att andas kördes hon till akutmottagningen av sonen. Där konstaterades det att kvinnan hade fått två stora proppar i lungorna och behövde vård på intensivavdelningen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1901-00502 Christina Hegefjärd

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Vård och behandling

Behandling

Resultat

Resultat

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Fraktur behandlades med elastisk linda

En kvinna som hade skadat sin fot illa uppsökte en närakut. Hon skickades på en röntgenundersökning som visade att hon hade en fraktur i foten. Läkaren bedömde att den inte behövde gipsas och hon skickades hem med enbart en lindad fot. Då hon inte blev bättre röntgades foten ånyo efter några månader. Det visade sig att foten var i mycket dåligt skick och att foten behövde gipsas och eventuell kommer hon behöva genomgå en operation. Kvinnan har lidit mycket och menar att foten skulle ha gipsat direkt då detta har medfört svåra konsekvenser för henne.

Åtgärd: I svaret gavs information om hur frakturen kunde missas. I det ursprungliga svaret från röntgenundersökningen nämndes endast fraktur på oansenligt ben i foten, men i den kompletterande undersökningen nämndes den mer omfattande frakturen. Omhändertagande för de olika frakturerna skiljer sig åt. Verksamhetschefen beklagade att anmälaren först fick felaktig information vilket lett till smärta och långvarig sjukskrivning. Han föreslår anmälan till patientförsäkringen, Löf. Anmälaren är nöjd med det tydliga och noggranna svaret. Ärendet avslutas därmed.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1901-00515 Moses Hadi

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Kommunikation

Bemötande

Kvinna fick ingen remiss trots besvär med smärtor på vårdcentral

En ung kvinna besökte läkare på vårdcentral på grund av smärtor i kroppen. Hon önskade remiss till en smärtklinik för vidare utredning. Läkaren skickade ingen remiss till smärtkliniken utan istället fick kvinnan gå till en sjukgymnast. Sjukgymnasten och naprapaten som hon senare träffade menade att det kunde vara så att kvinnan hade en ledsjukdom. De skrev ett intyg till läkaren men trots det fick kvinnan ingen remiss till en reumatolog. Kvinnan besökte läkaren med sin mor till slut och blev då illa bemött. Läkaren hade sagt åt henne att sluta prata och börjat skrika på henne.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1901-00528 Catarina Cassel Rydholm

Kommunikation

Bemötande

Tillgänglighet

Tillgänglighet till vården

Otrevligt bemötande på vårdcentral

Ett barn sökte vård på husläkarjouren med smärta i nacken. Anmälaren upplevde att det fanns brister i bemötandet. En sjuksköterska på husläkarjouren berättade för anmälaren att de inte hade tid att ta emot flickan och gav ingen hänvisning till var de kunde söka vård. Anmälaren åkte då till barnakutmottagning på sjukhuset med barnet. Anmälaren har därefter noterat att sjuksköterskan skrivit i journalen att han var otrevlig. Anmälaren vill att den journalanteckningen tas bort.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på husläkarjouren. Han beklagar händelsen. Barnet kom till mottagningen efter hänvisning från 1177 vilket var en korrekt hänvisning. Den aktuella kvällen var det mer kaotiskt än vanligt på mottagningen och all dokumentation fick dessutom ske på papper på grund av datahaveri enligt verksamhetschefen. Bra bemötande har diskuterats med personalen på mottagningen för att inte detta ska inträffa igen. Han har haft telefonkontakt med anmälaren och journalanteckningen som de diskuterats är korrigerad. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret. I överenskommelse avslutas ärendet därmed.

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Åtgärd i enskilda ärendet

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1901-00582 Anna Arengård

Vårdansvar och organisation

Vårdflöde/processer

Felaktig hänvisning

En kvinna kom via hänvisning från 1177 till en närakut norr om Stockholm. Då närakut inte var rätt instans att hjälpa henne hänvisade de henne vidare till en käkkirurg. De informerade om att de skulle skriva remiss till käkkirurg på akutsjukhus söder som Stockholm. När kvinnan kom fram till akutsjukhuset uppdagades att det stod öron-näsa-hals (ÖNH) på remissen. En välvillig läkare på mottagningen för ÖNH tog emot kvinnan, då käkkirurgi inte längre fanns på akutsjukhuset. Han gav kvinnan smärtlindring, bedövning och reponerade käken, även om det inte var hans område, vilket kvinnan är tacksam för. Kvinnan ifrågasätter varför närakuten hänvisade till ett sjukhus utan käkkirurgi. Varför det stod ÖNH på remissen. Varför hon remitterades till ett sjukhus andra sidan stan, vilket medförde två långa sjukresor, vilket i sig inte är kostnadseffektivt. Det gjorde även att ärendet drog ut på tiden vilket kan medföra komplikationer i framtiden.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1901-00624 Catarina Cassel Rydholm

Resultat

Resultat

Ekonomi

Patientavgifter

P-stav satt felaktigt - tvingas till operation

En ung kvinna fick p-stav insatt av barnmorska på ungdomsmottagning. Armen smärtade och då hon påpekade det kontrollerade barnmorskan p-stavens läge, men fann inget anmärkningsvärt. Hon kontaktade då en gynekolog som konstaterade att p-staven tryckte på en muskel och försökte ta ut den. Detta lyckades inte och nu tvingas kvinnan till en mindre operation för att flytta på p-staven. Hon tycker att det blivit både dyrt och besvärligt och ifrågasätter om barnmorskan verkligen gjorde rätt från början. Hon vill ha ekonomisk ersättning för de vårdbesök hon tvingats till.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Bevakning:

Läkemedel

Åtgärd på övergripande nivå

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1901-00643 Tua Myhrman

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Kommunikation

Delaktig

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Inte lyssnad till vid bedömning av barn

En liten pojke fick plötsligt mycket ont i nacken, ryggen, benen och armarna och svårigheter att gå. Via vårdcentral och akutsjukhus hänvisades han till närakutmottagning. På närakuten fick pojken efter två timmar träffa en läkare. Pojkens pappa, som hör av sig till förvaltningen, upplevde att läkaren inte lyssnade när pappan förklarade hur pojken mådde och när han beskrev hans symtom. Pappan ville att pojken skulle röntgas, läkaren menade att barnet hade influensa eller annat virus och han ordinerades smärtstillande medicin i hemmet. Barnet mådde därefter, under flera veckor, fortsatt mycket dåligt och blev allt sämre, han fick problem att röra armar och händer och tappade kontrollen över dessa kroppsdelar. När pappan återigen uppsökte barnakutmottagningen vid akutsjukhus togs pojkens symtom på allvar och han opererades akut. Pappan har fått veta att detta skedde i sista stund, annars hade pojken avlidit. Pappan har också informerats om att det inte är säkert att barnet blir helt återställt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1901-00644 Tua Myhrman

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Utebliven bedömning av jourläkare

En liten pojke var under ett par dagars tid svårt sjuk och hans pappa uppsökte och tog kontakt med flera vårdgivare. Vid ett tillfälle tillkallades ambulans till hemmet, ambulanspersonalen förklarade då att en jourläkare kunde komma hem till dem och bedöma barnet. Pojkens pappa, som hör av sig till förvaltningen, informerades om att jourläkaren skulle komma inom en och en halv timme. Läkaren ringde dock efter två timmar och när han fick höra om pojkens symtom bedömde han det som influensa. Han förklarade vidare var han befann sig och inte hade tid att komma. Pappan ringde då på nytt efter ambulans och pojken fördes till ett akutsjukhus. Barnet mådde därefter, under flera veckor, fortsatt mycket dåligt och blev allt sämre, pappan hade svårt att få gehör för sin oro. När pappan återigen uppsökte barnakutmottagningen vid akutsjukhus togs pojkens symtom på allvar och han opererades akut. Pappan har fått veta att detta skedde i sista stund, annars hade pojken avlidit. Pappan ifrågasätter bland annat att jourläkaren inte besökte barnet för bedömning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1901-00648 Christina Hegefjärd

Ekonomi

Patientavgifter

Klagomål på kontantfri vårdcentral

En man var på läkarbesök på vårdcentral. I receptionen satt anslag uppe där man informerade om att man var en kontantfri vårdcentral. Mannen ifrågasatte detta och verksamhetschefen tog då ner anslagen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00688 Moses Hadi Kommunikation Information Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Brister i information och kommunikation med vårdcentralen En man sökte sin vårdcentral. Behov fanns av psykologkontakt. Mannen önskade psykolog på sitt hemspråk men erbjöds psykolog knuten till vårdcentralen med tolk. Enligt anmälaren hittade mannen en psykolog som talade hans språk och fick en snabb tid. Han hämtade remissen och uppfattade att vårdcentralen skulle stå för fakturorna. Psykologen skickade fakturan till vårdcentralen som vägrade betala. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00693 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Missnöjd över läkarsituation vid vårdcentral En anmälare har synpunkter på ett läkarbesök vid vårdcentral. Läkaren ska inte ha uppdaterat sig om personens situation genom att läsa journalen samt haft brister i sitt bemötande då denna ska ha sagt klumpiga saker till personen. Anmälaren blev ledsen under besöket och hade önskat mer hjälp från läkaren då hen är deprimerad. Personen är i behov av att få en husläkare för kontinuerlig kontakt gällande uppföljning, sjukskrivning och dylikt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00707 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna trodde att hon hade vitaminbrist och sökte vård på sin vårdcentral. Blev otrevligt bemött av läkare. Hon fick höra av läkaren att hon var överviktig och hade dålig hygien samt skulle göra en test för sexuell smitta. Hon kände sig kränkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00721 Christina Hegefjärd Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Många läkarbyten och stressad läkare En man vars husläkare gick i pension vid en vårdcentral fick på kort tid flera nya läkare efter varandra på grund av sjukskrivning och annat. När mannen fick en telefontid med sin nuvarande husläkare upplevdes hon stressad och irriterad. Läkaren blandade ihop honom med annan patient och ville inte lyssna på mannen. Han tyckte att detta kändes otryggt. När mannen önskat tala med chef hindrar vårdcentralens telefonsystem honom från att göra detta. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00731 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Upplevt sig kränkt av läkare En anmälare har synpunkter på hur en närstående blev bemött av en läkare vid en vårdcentral. Den närstående har flera funktionsnedsättningar och kände sig kränkt i mötet med läkaren då denna ska ha talat bryskt och hotat med att inte skriva ett intyg. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00735 Catarina Cassel Rydholm Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Ärendet delat, 1 nytt	Brister i uppföljning och vårdplanering på vårdcentral En kvinna med flera diagnoser och flera besvär gick till sin vårdcentral men upplevde brister i uppföljning, planering och svar på gjorda undersökningar. Hon har också fått träffa olika läkare. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Han har kontaktat anmälaren per telefon och gått igenom samtliga frågor som anmälaren tagit upp i sin anmälan. Anmälaren är nöjd med att hon blivit kontaktad per telefon och nöjd med vidtagna åtgärder. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00754 Sari Kokkonen Nassef Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Bokade läkartider ställs in med kort varsel, får ingen återkoppling En man har under lång tid varit inskriven på en vårdcentral där han fått utredning och undersökning av hälsoproblem utförda samt receptförskrivning. Senaste tiden har mannen bokat besök till läkare som sedan avbokats några dagar innan, han känner sig inte längre välkommen på vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00775 Johan Karlsson Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Får inte ut en fördjupad logglista Ett barn var patient på en vårdcentral. Anmälaren har misstanke om att någon obehörig läst i barnets journal. Anmälaren har försökt få ut logglista från vårdcentralen men fick inte det. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00792 Kommunikation Bemötande	Mats Haapanen	Blir avvisad Anmälaren känner sig avvisad av personal i receptionen vid vårdcentralen. Personalen var ohövlig, uppmanade anmälaren att byta vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00800 Kommunikation Bemötande	Anna Arengård	Bristande planering och uttalande En kvinna i behov av näringsdryck, enligt kontakter på ett akutsjukhus, ringde sin vårdcentral för ordination. Kvinnan skulle ändå träffa sjuksköterska i ett annat ärende och hon fick information om att de kunde ta en diskussion om näringsdrycker vid samma tillfälle. När kvinnan väl var på vårdcentralen hann de inte ta upp frågan om näringsdrycker. Sjuksköterskan sa även att hon inte trodde på att patienten åt bristfälligt. Hon ifrågasatte även om kvinnan var i behov av näringsdryck då hon var överviktig. Kvinnan blev väldigt ledsen av uttalandet. Kvinnan vet fortfarande inte när och hur hon kan få sitt näringstillskott. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00851 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Mats Haapanen	Brister i delaktighet och behandling på vårdcentral Anmälaren hade under en längre tid plågats av magsmärta. Vid vårdcentralen rekommenderade läkaren vidare undersökning av magen och provtagning. Men när mannen kom till det uppföljande läkarbesöket fick han träffa en annan läkare. Denne läkare ansåg att det inte behövdes någon uppföljning. Läkaren påtalade att mannen var rökare och påstod vidare att rökningen orsakade smärtan i magen. Besöket var över på två minuter och mannen gick därifrån utan att veta hur han skulle hantera smärtan framöver. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00880 Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Emma Lagerholm	Otydlig information och felaktigheter i journalen En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral var otydlig. Då hon inte förstod vad denne hade menat begärde hon ut en kopia på sin journal. I den ska det ha stått många felaktigheter som hon ställer sig frågande till. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00906 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Man med funktionsnedsättning avled av lunginflammation efter bristande utredning En man med funktionshinder och hjärtsjukdom avled i lunginflammation. Anhörig är starkt kritisk till att vårdgivaren brustit i utredningen av mannens besvär. Mannen hade svår hosta och hostade blod, men inga prover togs eller andra undersökningar genomfördes som till exempel röntgenundersökning. När den anhörige frågade om mannen inte kunde ordineras antibiotika i förebyggande syfte sa läkaren på vårdcentralen att det inte gick. Mannens tillstånd försämrades kraftigt och mot slutet kunde han inte äta eller sova ordentligt och hans ben svullnade upp. Anhörig tror att mannen har blivit diskriminerad och inte fick tillräcklig vård på grund av sin funktionsnedsättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00927 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Svårt att nå läkare på vårdcentral för röntgensvar En kvinna genomgick en röntgenundersökning efter att remitterats av sin husläkare på vårdcentralen. När hon därefter försökte få kontakt med läkaren rörande resultatet var detta mycket svårt. Anmälaren menar att läkaren håller sig undan och är omöjlig att nå på telefon. Vid besök på vårdcentralen har kvinnan nästan blivit utknuffad av personalen som också hotat med att ringa efter vakter. Kvinnan känner sig mycket stressad av detta och har fortfarande besvär. Anmälaren beskriver också att läkarbesöken på vårdcentralen är mycket korta och undersökningarna bristfälliga. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00951 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering	Remiss till specialist skickades inte från vårdcentralen En kvinna var hos läkare på sin vårdcentral. Remiss skulle skickas till ortopedläkare. Anmälaren väntade på kallelse men någon sådan kom inte. Efter flera månaders väntan ringde anmälaren till vårdcentralen. Remissen hade inte blivit skickad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00953 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Fick inte tillräcklig information om utredning En multisjuk kvinna hade fått träffa en ny läkare efter lång väntan på svar på utredning. Hon hade fått vänta på provsvaren under lång tid. Hon är mycket orolig för hennes hälsotillstånd eftersom den har försämrats betydligt. Hon fick inte svar på frågor hon hade gällande benmärgsödem som han har och som skulle utredas enligt en tidigare läkare. Kvinnan hade informerats på akutsjukhuset att dessa problem borde utredas. Hon tog upp att hon har emellanåt ökande urinläckage samt ont och detta har inte undersökts vidare utan informerats om att börja använda urinskydd/blöja. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00963 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Fel diagnos Anmälaren har under en tid haft kontakt med vårdcentralen. Hon har fått vård för diverse olika symptom men nu har det visat sig att hon lider av lungcancer och sköldkörtelcancer och att sjukdomarna uppstod för flera år sedan. Det går inte att operera bort då det finns cancer även på matstrupen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01012 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Felaktig diagnos och behandling av barn Ett litet barn med hög feber sökte vård på en närakutmottagning. Anmälaren och barnet fick vänta länge innan de fick träffa en läkare. Under väntetiden kontrollerades inte temperaturen på barnet och en sjuksköterska ska ha bemött dem bristfälligt. De blev hemskickade efter läkarbesöket men blev vid ett senare tillfälle uppringda av närakuten med beskedet att dottern hade en urinvägsinfektion och att de kunde hämta ut antibiotika och påbörja behandling. Dottern fick en allergisk reaktion av läkemedlet och de blev tvungna att uppsöka sjukvård. Läkaren där bedömde odlingssvaret ånyo och ansåg inte att barnet hade en urinvägsinfektion. Anmälaren ställer sig mycket frågande till det inträffade. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01035	Catarina Cassel Rydholm	Nonchalant behandlad vid vårdcentral, missat allvarlig diagnos hos barn En 13-årigt barn sökte vård på vårdcentral. Barnet hade yrsel, huvudvärk, trötthet, kräkningar och dålig balans. Läkaren sade att det inte var något farligt. Men pojken blev inte bättre och sökte vård flera gånger under två månader. Till slut visade det sig att han hade en tumör i hjärnan. Anmälaren var mycket upprörd och ansåg att läkaren inte tagit pojkens symtom på allvar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer Ärendet delat, 2 nya		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01040	Minna Rimbe	Nekas remiss för fotvård En kvinna anser att hon är i behov av fotvård men har fått veta av sin vårdcentral att de inte kan skriva remiss för det. Kvinnan undrar över detta då hon tidigare remitterats av vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Administrativ hantering Intyg		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01053	Catarina Cassel Rydholm	Brister i uppföljning och vård vid vårdcentral En kvinna med flera diagnoser och besvär sökte sin vårdcentral. Hon gjorde flera röntgenundersökningar men fick ingen uppföljning eller svar på gjorda undersökningar. Hon beskriver att hon har försämrats. Anmälaren hade önskat att läkaren hade skrivit en specialistremiss. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Han beskriver anmälarens besök på vårdcentralen, hennes symtom och de bedömningar och undersökningar som gjordes. Han beskriver även att vissa tider avbokas av anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet men anser att de har olika syn på vad som har hänt och att det finns kommunikationsproblem. Hon har valt att lista sig på annan vårdcentral. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet.
Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01066	Mats Haapanen	Svårt att få tid vid vårdcentral Enligt anmälaren är det svårt att få besökstid vid vårdcentralen, denna svårighet gäller olika professioner vid vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Tillgänglighet Väntetider i vården		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01101 Moses Hadi Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande samt nekat intyg En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande som lämnade rummet vid besöket och inte utfärdade ett intyg som kvinnan hade frågat efter. Läkaren lär ha sagt att hon inte längre orkade och skulle gå och säga upp sig. På grund av detta fick kvinnan inte rätt ersättning från Försäkringskassan och hamnade hos Kronofogden. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01106 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande	Anhörig fick dåligt bemötande på vårdcentral En man följde med sin far på ett läkarbesök vid vårdcentralen. Mannen och fadern upplevde att läkaren hade ett dåligt bemötande. Mannen talade med verksamhetschefen om hur de upplevt besöket hos läkaren. Mannen fick då höra att han varit hotfull mot verksamhetschefen vilket inte alls stämmer enligt mannen. Både fadern och sonen upplevde sig kränkta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01133 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Brister i undersökning av tidigare cancerpatient fördröjde diagnos En kvinna som tidigare lidit av bröstcancer sökte sig vårdcentralen då hon led av ihållande ryggsmärtor. Hon berättade för läkaren om sin tidigare cancersjukdom. Hon framförde att hon önskade undersökning med magnetkamera, men läkaren nekade henne sådan undersökning. Kvinnan fick smärtlindring och behandlades för ryggskott. Hon sökte vård flera gånger. Till slut visade undersökning med magnetkamera, som annan vårdgivare initierade, att hon led av skelettcancer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01155 Daniela Carlsson Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Nekad läkartid på vårdcentral efter kontakt med vårdapp En anmälare hade kontakt med en vårdapp med läkarkontakt och psykologkontakt. På inrådan av läkare på appen skulle anmälaren boka läkartid på sin vårdcentral för ställningstagande till fortsatt sjukskrivning. Tiden som bokats avbokades av läkaren som inte ville träffa anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01186 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Bevakning: Läkemedel	Felaktig läkemedelsförskrivning och lång väntan på besökstid En kvinna var hos läkaren för årskontroll av läkemedel. Hon stod på bland annat blodtryckssänkande läkemedel med vätskedrivande effekt. När hon gick till apoteket och skulle hämta ut medicinen sa apotekaren till henne att hon nu fått ett läkemedel utan vätskedrivande effekt. Kvinnan kontaktade vårdcentralen där en sjuksköterska fick se till att receptet blev ändrat. Kvinnan har också besvär med en axel och ville boka ett läkarbesök. Hon fick en tid fyra veckor senare vilket kvinnan tycker är alldeles för lång tid. Sedan vårdcentralen bytte ägare har kvinnan fått en ny läkare varje gång hon bokat läkartid. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01209 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Otrevligt bemötande av läkare på närakutmottagning En äldre man sökte närakutmottagning med tilltagande magbesvär och tidigare cancerdiagnos. Han blev utskälld av läkaren att han överutnyttjade vården och att han inte kunde få hjälp på närakutmottagning. Vid kontakt med sin vårdcentral några dagar senare blev han skickad till sjukhus och inlagd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01212 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande	Oförskämt bemötande Anmälaren kände av smärta i sitt knä. Hon ringde vårdcentralen. Personalen var hånfull, det hjälper inte att du pratar med läkare om detta, ska personalen ha sagt bland annat. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01213 Daniela Carlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel	Problem att tas bort från APO-dos En kvinna har flertalet gånger framfört till sin läkare att hen ska meddela apodos att kvinnan inte längre är kund där. Kvinna har skriftligen framfört sitt önskemål ett flertal gånger men inte fått detta åtgärdat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01224 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kvinna missnöjd med läkarbesök på vårdcentralen En kvinna kom på läkarbesök på vårdcentralen. Hon hade nyligen bytt vårdcentral efter att hon fått veta att den vårdcentralen var väldigt bra. Vid besöket hade läkaren sagt att hon var frisk trots att hon var väl utredd hos olika vårdgivare sedan tio år tillbaka. Kvinnan blev chockad och ledsen då hon var beroende av läkemedel och sjukskrivning. Kvinnan säger också att hon noterat att läkaren lagt in en diagnos i hennes journal vid midnatt kvällen innan hon kom på besöket. Kvinnan tyckte det var märkligt att läkaren kunde ställa en diagnos utan att ha träffat henne. Kvinna upplevde sig inte lyssnad på vid besöket. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01236 Sari Kokkonen Nassef Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Bemötande	Brister i vård och bemötande på vårdcentral En man som drabbats av trafikskada och numera är rullstolsburen får inte den vård han är i behov av på en vårdcentral. Han har tidigare haft hemsjukvård men får inte det längre trots att vårdbehovet fortfarande är stort, bland annat har han ett stort trycksår. Mannen är besviken på det bemötande han fått och känner sig nonchalerad. När han fått kontakt med vårdcentralen har man lovat att ringa tillbaka, vilket inte gjorts. När anhörig skickat e-post till verksamhetschefen har denne inte svarat. Han har haft önskemål om en fast läkare med kunskap om mannens hälsohistoria men får träffa hyrläkare vid varje läkarbesök och dra sin hälsohistoria om och om igen. Mannen känner sig diskriminerad på grund av sin funktionsnedsättning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01360 Tua Myhrman Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Bristande hantering av läkemedel och dokumentation En nu avliden äldre kvinna skulle få besök av personal genom vårdcentralen två gånger dagligen med anledning av sin medicinering. Enligt kvinnans närstående uteblev detta besök vid ett tillfälle när den närstående var på besök. Enligt honom finns det en pärm hos kvinnan där personal ska signera när de gett henne mediciner, han menar dock att det finns luckor i denna pärm med tillfällen som inte är ifyllda. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse	Remisser blev liggande hos husläkare
Primärvård	En svårt funktionsnedsatt kvinna överflyttades till husläkare som önskade remittera vidare till specialist. Av någon anledning blev remisserna liggande hos husläkaren under en längre period och kvinnan fick inte hjälp.
V1903-01364 Christina Hegefjärd	
Administrativ hantering	
Brister i hantering	Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse	Barnets symtom tas inte på allvar vid närakutmottagning
Primärvård	Ett barn med yrsel, huvudvärk, trötthet, kräkningar och dålig balans sökte vård på sin vårdcentral flera gånger. Ingen orsak till besvären konstaterades. Då symtomen tilltog och barnet blev sämre sökte familjen närakutmottagning. När de berättade om symtomen för sjuksköterskan ville hon skicka hem familjen. När de ville träffa en läkare fick de vänta många timmar. När de fick träffa en läkare som undersökte barnet fick de veta att det inte var något fel med barnet. Enligt anmälaren var läkaren under utbildning. Enligt anmälaren hade barnet en hjärntumör som han opererats för. Åtgärd: Handläggning pågår.
V1903-01387 Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling	
Undersökning/bedömning	
Kommunikation	
Bemötande	
Vård och behandling	
Diagnos	
Bevakning:	
Cancer	
Akutmottagning/närakut/husläkarjour	

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01520 Catarina Cassel Rydholm Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Diskriminering övrigt	Barn med hög feber nekas vård och blir avvisad från närakutmottagning En liten flicka med mycket hög feber nekades vård på akutmottagning men hänvisades till närakutmottagning. När hon tillsammans med sin familj kom till närakutmottagning nekas hon vård redan vid receptionen. De fick ett otrevligt bemötande och personalen hotade att ringa vakter för att avvisa familjen. De kände sig utsatta för diskriminering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01596 Tua Myhrman Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Felaktig diagnos och bristande lyhördhet En medelålders man uppsökte närakutmottagning tillsammans med sin hustru på grund av svåra smärtor i magen. Mannen fick en diagnos, läkemedel skrevs ut och mannen åkte hem. Under besöket påtalade hustrun att mannen hade komplicerad hälsohistoria med bland annat blodproppar, men hon upplevde inte att detta hörsammades. Under natten samma dygn tvingades mannen uppsöka akutmottagningen vid ett akutsjukhus på grund av smärtorna. Diagnosen han fått på närakuten var felaktig. Mannen avled några dagar senare på sjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Primärvård** V1901-00120 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Nekades möte trots bokad tid Anmälaren var inbokad hos dietist. Hon kom till vårdcentralen innan inbokad tid. Då hänvisades hon till rehab mottagning, men där hänvisades hon tillbaka till vårdcentralen. När hon anlände till vårdcentralen på nytt hade klockan passerat hennes inbokade tid. Dietisten ville inte ta emot henne, trots att hon betalat patientavgiften i receptionen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> E-post **Primärvård** V1901-00514 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av sjukgymnast En äldre kvinna med smärta i benet fick en remiss till sjukgymnast. Kvinnan fick ett otrevligt bemötande av fysioterapeuten som inte hälsade på kvinnan och började med att skälla på henne. Åtgärd: Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Telefon -> E-post **Primärvård** V1902-01044 Anna Arengård Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Ekonomi Patientavgifter	24-timmarsregeln En man som gått på fotsjukvård regelbundet var tvungen att avboka en besökstid. Avbokningen skedde mindre än 24 timmar innan besöket. Av den anledningen kommer han att få en faktura på uteblivet besök. Mannen som insjuknade akut med ryggsmärtor är kritiskt till att patienter måste avboka tider så långt innan besök. Många sjukdomar och åkommor uppkommer med kortare varsel än så. Han anser inte att detta är en human regel. För övrigt är han nöjd med den fotsjukvård han har fått. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** V1901-00023 Tua Myhrman Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering övrigt	Intygshantering orsakade upprörd situation En kvinna som besökte en vårdcentral med sin sjuka dotter hamnade i dispyt med personalen angående intyg. Kvinnan hade tidigare informerats av vårdcentralen om att den skulle vara behjälplig med nytt VAB-intyg när det hon hade gick ut, men när kvinnan återkom till vårdcentralen fanns ingen läkartid för detta. Situationen eskalerade och polis tillkallades, kvinnan tycker att det känns dåligt och hemskt att det blev på det sättet. Hon menar att personalen borde ha kunnat hantera situationen och att det fanns läkare på plats som hade kunnat ta emot besök för att skriva intyget. I samband med händelsen fällde en läkare en kommentar om etnicitet som kvinnan upplever som diskriminerande och som gjorde henne förstummad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00028 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Felaktigt sjukintyg En man med depression hade svårt att orka sin vardag och han hade fått oklar information om hans sjukskrivning. Sjukintyget som hade skickats till försäkringskassan hade varit ofullständig och mannens sjukpenning blev indragen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1901-00039 Kommunikation Information	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna har nekats av en sjuksköterska vid en vårdcentral att framföra sitt önskemål till sin läkare om att denne ska skicka en akutremiss till en annan vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00041 Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation	Theodor Ricklefs	Nekas akutremiss av vårdcentral En kvinna har besökt vårdcentralen med svåra magsmärtor. Upplever själv att smärtorna är så svåra att hon bör få en akutremiss. Har tidigare varit på akuten för dessa svårigheter men då hänvisats till vårdcentralen. Vårdcentralen berättar att de inte kan skicka en akutremiss, utan att enbart akutmottagningar kan göra detta. Kvinnan är även upprörd över att hon inte får smärtstillande utskriven trots sina svåra smärtor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälningsblankett.
Telefon **Primärvård** V1901-00050 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Daniela Carlsson	Rådgivning En man som ringer och har frågor om var man kan läsa om vårdcentralens uppdrag och avtal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00056 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Medicinering En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har sänkt hennes medicinering. Hon har också synpunkter på att hemsjukvården inte har hämtat hennes medicin från ett apotek. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1901-00064 Daniela Carlsson Vård och behandling Läkemedel   <

Telefon **Primärvård** V1901-00082 Theodor Ricklefs Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Nekas smärtstillande medicin En kvinna med smärtproblematik i benen upplever sig illa behandlad och misstrodd av personal på vårdcentral. Har under längre tid fått stark smärtstillande medicin utskriven men får nu vid läkarbyte inte längre detta beviljat. Den nya läkaren har skrivit ut annan medicin som kvinnan skulle prova och lovade att hjälpa henne igen om detta inte skulle fungera. Nu upplever kvinnan att det inte går att få tag på denna läkare och personal på vårdcentralen tar henne inte på allvar så länge hon inte blir arg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ska skicka in anmälan med aktuellt diarienummer.
Telefon **Primärvård** V1901-00083 Siv Aronsson Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte tog hennes symtom på allvar, vilket så småningom medförde lång sjukskrivning och operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1901-00095 Moses Hadi Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad vård En kvinna som var skadad, nekades vård av en läkare vid en vårdcentral som hänvisade henne till akuten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00096 Moses Hadi Vård och behandling Behandling	Skadad av utebliven vård En kvinna fick inte behandling för sina besvär av en läkare vid en vårdcentral. Kvinnans besvär förvärrades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1901-00099 Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Tua Myhrman	Dåligt bemötande från läkare En man upplevde att han fick ett dåligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral. Mannen besökte vårdcentralen för att få hjälp med ett intyg. Mannens ordinarie läkare var inte på plats och en annan läkare tog diskussionen kring ärendet vid receptionen. Läkaren upplevdes kaxig och tystade ideligen mannen på ett otrevligt sätt. Mannen menar att han inte förstår läkarens beteende och kommentarer han fällde och att han blev upprörd på ett ohälsosamt sätt av läkarens agerande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00106 Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Amy Chau	Frågor om högkostnadsskydd och frikort En kvinna frågade om högkostnadsskydd och frikort. Åtgärd: Info om avgiftsregler.
Telefon **Primärvård** V1901-00113 Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Siv Aronsson	Oengagerat bemötande från barnmorska En kvinna har synpunkter på bemötandet från en barnmorska. Denna var oengagerad, upplevdes nedlåtande och lämnade inte den information som kvinnan hade behövt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00117 Ekonomi Patientavgifter	Sari Kokkonen Nassef	Vårdgivare nekar till att ta emot kontanter En person är missnöjd över att en vårdcentral inte tar emot kontanter inför ett läkarbesök. Detta trots att vårdgivare är skyldiga till att ta emot betalning via betalkort eller kontant enligt hemsidan 1177. Vårdcentralen väljer att skicka faktura till de patienter som inte har betalkort vilket personen tycker är fel eftersom postgången är så opålitlig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att kontakta verksamhetschefen på vårdcentralen och framföra sina synpunkter.

Telefon **Primärvård** V1901-00133	Amy Chau	Telefontillgänglighet vid BUMM En kvinna skulle boka tid åt sitt barn via vårdens telefonsystem. Vården skulle ringa tillbaka vid en viss tid men gjorde inte det. Kvinnan försökte två gånger utan resultat. Sedan fick hon råd att återkomma dagen efter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Telefon **Primärvård** V1901-00154	Minna Rimbe	Ange rubrik
Kommunikation Bemötande		
Telefon **Primärvård** V1901-00160	Sari Kokkonen Nassef	Brister i utredning vid misstanke om urinvägsinfektion vilket ledde till svåra konsekvenser En kvinna misstänkte att hon hade fått urinvägsinfektion. Hon gick till vårdcentralen och det togs blodprover och urinprov på henne, men inget svar förmedlades till henne. Dagarna gick och kvinnan hade inte fått någon återkoppling från vårdcentralen. Kvinnan försämrades i sitt tillstånd successivt. Till slut beslutade hon sig för att ta en taxi till akutmottagning på ett sjukhus. Där var hon i så dåligt skick att hon knappt hade något mätbart blodtryck. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Administrativ hantering Brister i hantering		
Telefon **Primärvård** V1901-00163	Moses Hadi	Tillgänglighet En kvinna framför att hon inte har lyckats att få tag på sin läkare vid en vårdcentral varken på telefon eller genom att boka ett besök. När hon till slut lyckades boka ett besök fick den ställas in och ytterligare skjutas upp. Hon har nekats att få prata med ansvarig chef. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		

Telefon **Primärvård** V1901-00171 Moses Hadi Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	telefontillgänglighet En man som ringde klockan 08.00 till en vårdcentral för att boka tid för sin anhörig, fick automatiskt svar att mottagningen skulle ringa upp honom. Några timmar senare ringde man från vårdcentralen och informerade att det inte fanns några besökstider. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00177 Tua Myhrman Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journaler går inte att få tag i efter ny regi En pojke tillhörde och besökte en barnavårdscentral i sex år. I samband med att vårdcentralen fick ny regi blev det omöjligt att ta del av journalen som upprättats under dessa år. Enligt pojkens mamma som hör av sig till förvaltningen innebär detta stora problem när pojken nu skulle behöva genomgå en utredning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** V1901-00183 Tua Myhrman Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Problem kring läkemedelsrecept En kvinna önskade förnyade läkemedelsrecept genom sin vårdcentral. Kvinnan menar att det handlar om mediciner som hon har tills vidare och vars recept bara behöver förnyas av läkaren som är insatt i hennes behandling. Vårdcentralen menar dock att kvinnan behöver komma till ett läkarbesök för detta och kvinnan har därför försökt få en dialog med vårdcentralen och telefonkontakt med såväl läkare som verksamhetschef utan resultat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00192 Minna Rimbe Kommunikation Bemötande	Kände sig illa bemött En kvinna upplevde läkarens attityd, ordval och bemötande nonchalant och otrevligt. Hon blev väldigt ledsen pga. läkarbesöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1901-00196 Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Tua Myhrman	Plågsamt ingrepp gav dåligt resultat En kvinna uppsökte för flera år sedan en vårdcentral på grund av nageltrång. Den läkare hon träffade tyckte att hela nageln kunde tas bort, medan kvinnan menade att det var onödigt. Läkaren gav dock bedövning, som hamnade utanför tån och istället fläckade ner sjuksköterskan, och påbörjade ingreppet. Enligt kvinnan blev det mycket smärtsamt när läkaren började skära i tån när då den inte var bedövad och efteråt lindades tån väldigt hårt på grund av blödning. Hon behövde därför äta starka smärtlindrande tabletter. Kvinnan menar att nageln efter detta blivit ful och konstig och växer inåt men har inte vågat söka vård efter detta av rädsla att utsättas för samma hemska händelse igen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00202 Tillgänglighet Väntetider i vården	Catarina Cassel Rydholm	Svårt att få läkartid och kontakt med vårdcentral En kvinna hade svårt att få tid till sin vårdcentral för sjukskrivning. Hon fick ingen återkoppling från vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00213 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Siv Aronsson	Fråga om listning inom primärvården En kvinna undrar hur listningsförfarandet inom primärvården fungerar, speciellt om någon vårdcentral uppger att de har fullt. Åtgärd: Kvinnan får den information som står om listning på 1177 Vårdguiden.
Telefon **Primärvård** V1901-00227 Resultat Resultat	Minna Rimbe	Handskada fixades En liten flicka skadade sig på handen av sönderslaget glas. Mamman tog henne till närsjukhuset där hon plåstrades om och skickades hem. Efter en vecka hade flickan fortfarande väldigt ont och vid nya kontroller visade det sig att det fanns en stor glasbit kvar i hennes hand. Handen opererades sedan men nerven till tre fingrar gick inte att rädda. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1901-00238 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Amy Chau	Medicinering vid vårdcentral En man sökte vård på sin vårdcentral för förkylning. Fick olika mediciner. Nu har han fått munsvamp som inte blir bra trots fler behandling. Han ansåg att läkaren skrev ut för mycket mediciner i onödan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00242 Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Tua Myhrman	Bristande utredning En kvinna blev inte lyssnad till av sin läkare på en vårdcentral. Kvinnan led av smärta som påverkade henne mycket, hon hade mycket ont och svårigheter att arbeta. Läkaren menade dock att kvinnan fick lära sig att leva med smärtan, hon fick smärtlindrande tabletter och sömnmedicin och läkaren tyckte inte att det var nödvändigt med röntgenundersökning vilket kvinnan önskade. När röntgen slutligen gjordes innebar det att kvinnan fick opereras akut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1901-00243 Vård och behandling Behandling	Anna Arengård	Oförsiktighet vid borttag av stygn En kvinna besökte sin vårdcentral för borttag av stygn efter en fotoperation. Sjuksköterskan var trevlig men kvinnan upplever att hon inte var nog försiktig. Två stift lossnade som skulle sitta ytterligare en tid. Sjuksköterskan tvättade inte foten som varit lindad i fyra veckor. Detta har resulterat i en kall och rödblå fot. Kvinnan kan inte ha skor på sig och gå promenader vilket i sin tur medfört andra problem. Det kan nu bli aktuellt med ytterligare operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1901-00253 Ekonomi Patientavgifter	Christina Hegefjärd	Fått faktura då återbud lämnades försent En kvinna fick oväntat en läkartid till sin lille son, hon försökte omgående ringa återbud eftersom tiden inte passade så bra. Men då kom återbudet försent och hon tvingas nu betala vilket hon är besviken över. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1901-00269 Sari Kokkonen Nassef Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Får nya läkare hela tiden när hon söker vård på vårdcentralen En kvinna har flera olika besvär och sjukdomar. Senaste tiden har hon träffat fyra olika läkare på vårdcentralen och då behövt gå igenom samtliga besvär och sjukdomar från början med dem. Kvinnan önskar en fast husläkare med erfarenhet och kunskap om hennes hälsotillstånd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt möjligheten att diskutera sina önskemål med verksamhetschefen på nämnda vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** V1901-00271 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i undersökning och fel diagnos Anmälaren ramlade och slog sig. Hon sökte sig till primärvården. Läkaren genomförde bristfällig undersökning, ställde fel diagnos och gav felaktig medicinsk ordination. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00272 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Sjukskrivning En anmälare uppger att en läkare som arbetar vid en vårdcentral har sjukskrivit ett par patienter som denna har en privat relation till. Anmälaren ställer sig frågande till om det kan vara en jävsituation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** V1901-00277 Amy Chau Vård och behandling Behandling	Felbehandling på vårdcentral En man var på vårdcentral för att byta katetern. Läkaren bytte direkt utan att vänta på att bedövningen skulle verka. Det gjorde mycket ont och mannen tyckte att det var felbehandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.

Telefon **Primärvård** V1901-00281 Moses Hadi Resultat Resultat	Resultat En kvinna framför att en barnmorska vid en barnmorskemottagning begick fel vid insättning av en spiral. Kvinnan skadades i underlivet och kan aldrig mer ha en ny spiral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1901-00284 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Felaktigt förhöjt infektionsprov på husläkarjourcentral En kvinna med kraftiga infektionssymtom sökte närakutmottagning. Hon blev hänvisad vidare till husläkarjour. Där tog ett infektionsprov som var kraftigt förhöjt. Läkaren skrev då remiss till sjukhusets akutmottagning. Där togs nytt prov som inte alls var förhöjt. Anmälaren har försökt att nå vården vilket inte går. Anmälaren vill veta om det var handhavandefel eller om prover blev sammanblandade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00287 Amy Chau Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Medicinering vid vårdcentral En man har haft ryggproblem i många år. Han fick träffa en ny läkare på sin vårdcentral när hans tidigare läkare gått i pension. Den nya läkaren tog bort hans viktiga medicin som han haft i många år och ersatte den med någon annan medicin utan någon riktig undersökning. Han ansåg att han blev felmedicinerad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade honom att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Primärvård** V1901-00290 Mats Haapanen Administrativ hantering Intyg	Läkare saknade förmåga att upprätta intyg Anmälaren hade kontakt med läkare vid vårdcentralen. De var överens om att anmälaren var i behov av sjukskrivning. Men läkaren saknade kunskap om hur man upprättar ett korrekt intyg om behov av sjukskrivning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1901-00298 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Brister i undersökning, behandling och bemötande En man besökte en vårdcentral då han hade ögon- och hudbesvär. Läkaren ska inte ha undersökt honom noggrant eller använt handskar. Läkaren kunde inte säga vad han led av eller ge honom någon behandling. Mannen upplevde att bemötandet av läkaren var dåligt då denne ska ha varit mycket otrevlig och ska ha sagt att han kunde byta läkare om han inte var nöjd. Han upplevde inte att han fick någon hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00301 Mats Haapanen Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel	Avsaknad av dokumentation Trots att kvinnan får läkemedel mot demenssjukdom, saknas dokumentation om undersökningar och diagnos i patientjournalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00309 Emma Lagerholm Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Intyg	Vårdansvar och sjukskrivning En anmälare som har genomgått en operation har hamnat mellan stolarna mellan primärvården och specialistvården gällande fortsatt sjukskrivning. Vårdcentralen hänvisar personen till vårdgivaren som först hade hand om sjukskrivningen, vilka i sin tur hänvisar till vårdcentralen för fortsatt vård och behandling. Anmälaren är i stort behov av fortsatt sjukskrivning då denne har ett fysiskt krävande arbete och inte är färdig läkt efter operationen, enligt en närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00312 Minna Rimbe Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårigheter att gå kontakt med husläkaren En man har varit hes sedan fem veckor och han sökte sin husläkare men fick inte komma i kontakt med honom. Sjuksköterskan hade svarat att hon inte hade tid med att prata med läkaren. Han kände att sjuksköterskan inte hjälpte till och inte kunde framföra någonting till läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1901-00313	Sari Kokkonen Nassef	Lång väntetid på remittering till magnetkameraundersökning En man har svåra smärtor i kroppen efter en fallolycka. Han har efter läkarbesök lovats remittering till magnetkameraundersökning, men det har nu gått ett par veckor och ännu har ingen remiss skrivits.
Administrativ hantering Brister i hantering		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att han kan kontakta den ansvariga läkaren alternativt verksamhetschefen för att framföra sina önskemål om att påskynda remitteringen.
Telefon **Primärvård** V1901-00329	Tua Myhrman	Bristande information En kvinna fick ingen information om nya provsvar från sin före detta vårdcentral efter att hon strax efter provtagningen bytt vårdcentral. Vårdcentralen informerade henne heller inte om att hon kunde gå in i sin journal genom 1177 och ta del av provsvaren den vägen. Den bristande informationen skapade mycket oro och arbete för kvinnan.
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00330	Minna Rimbe	Missnöje med husläkare En kvinna fick träffa en ny husläkare på husläkarmottagningen. Kvinna är multisjuk och har väntat länge på provsvar. Husläkaren meddelade inte kvinnans provsvar och hade sagt att kvinnan fick ta upp endast två olika sjukdomar vilket var svårt.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00353	Anna Arengård	Bristande information och bemötande En kvinna i chock och kris besökte sin vårdcentral för att få remiss till psykolog för samtal. Kvinnan kallades därefter till ett besök hos psykolog på vårdcentralen. Kvinnan trodde hon skulle få tala om det som orsakat hennes mående. Istället fick hon svara på skriftliga frågor och fick till svar att det var ett bedömningssamtal. Kvinnan blev mycket besviken då hon förväntat sig behandling och åtgärd. Vid nästa besök fick hon träffa en annan psykolog och trodde då att hon skulle få börja bearbeta det hon varit med om. Även denna gång kallade psykologen besöket för bedömning. Psykologen uttalade sig olämpligt om att patienten mått dåligt under så lång tid, varpå det inte gjorde någonting om det gick ytterligare tid. Psykologen rekommenderade kvinnan behandling på "kris- och traumacentrum" som hon skrev remiss till, dock först 16 dagar efter besöket. Denna remiss kom åter, då de endast tar emot kvinnor som vistats i krigsdrabbade områden, något som psykologen borde ha vetat om. Kvinnan menar att båda psykologerna brustit i att informera om besökens innehåll samt bemött henne med kyla.
Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1901-00370 Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Minna Rimbe	Olämpligt beteende En kvinna var hos en husläkare på husläkarmottagningen och önskade en provtagning på sin lilla tvååriga son. Denna provtagning var inte aktuell enligt läkaren och när kvinnan försökte få mer information gällande provtagningen från läkaren började läkaren kalla henne för saker och sa olämpliga kommentarer vilket kvinnan anser var opassande beteende för en läkare och speciellt när hon hade sin lilla son i famnen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1901-00373 Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Daniela Carlsson	Otrevligt bemötande på vårdcentral En anmälare ringer då hon hade varit med sin mamma på en husläkarmottagning. Modern talade ingen svenska och hade svårt att röra sig i snabb takt. Modern skulle lämna blodprover och den undersköterska som skulle ta proverna var otrevlig. Undersköterskan hade gapat på modern att skynda sig. Undersköterskan hade också sagt att provtagningen inte verkade viktig för modern eftersom hon var så långsam. Dottern hade då reagerat på sättet undersköterskan talade till modern och sagt ifrån. Då hade undersköterskan gått ut ur rummet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00386 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Catarina Cassel Rydholm	Fråga om avlistning En äldre patient är listad på en vårdcentral. Enligt anmälan skulle han avlistas helt. Åtgärd: Ger adressen till ListOn för att avlista sig helt och hållet.
Telefon **Primärvård** V1901-00391 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Christina Hegefjärd	Brister i uppföljning av husläkare En äldre man som har en mycket svår infektionssjukdom får bristande uppföljning av sjukdomen från husläkarens sida, hans son tycker att vården är otillräcklig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1901-00405	Anna Arengård	Bristande bemötande En kvinna sökte sin vårdcentral och träffade en manlig läkare. Läkaren bemötte kvinnan bristfälligt genom att ifrågasätta kvinnan. Kvinnan var orolig för den smärta hon hade och att hon inte kunde använda armen. Läkaren uttryckte sig olämpligt när han med attityd undrade om hon trodde det var cancer hon hade och om hon var där för recept på starka smärtstillande preparat. Inte heller när kvinnan började gråta visade läkaren empati. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan att delge verksamhetschefen informationen, även då läkaren inte längre arbetar kvar. Informerar om upplysningstjänsten på Inspektionen för vård och omsorg.
Kommunikation Bemötande		
Telefon **Primärvård** V1901-00410	Minna Rimbe	Uppgifterna var blockerade på mina vårdkontakter En kvinna kunde inte se hela journalen från sin husläkarmottagning på mina vårdkontakter under flera veckors tid. Patienten kontaktade IT avdelningen som kom fram till att det var husläkarmottagningen hade blockerat uppgifterna i patientens journal. Patienten hade fått meddelande från landstingets IT avdelning om detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Administrativ hantering Brister i hantering		
Telefon **Primärvård** V1901-00413	Sari Kokkonen Nassef	Missnöjd med bemötande och erhållen vård vid närakutmottagning En kvinna hade skadat handleden och skulle på återbesök på en närakutmottagning. Kvinnan ringde närakutmottagningen och bad om sjuktransport eftersom hon bor ensligt på en ö utan närliggande kommunala transportmedel. Sjuksköterskan på närakutmottagningen var snäsig och sa att sjukresa för en handledsskada inte var befogad eftersom det var skattemedel man tog av. Kvinnan blev ledsen eftersom hon arbetat inom sjukvården i mer än 40 år och betalat skatt som nog skulle kunna täcka kostnaden för en sjukresa fram och tillbaka mellan hemmet och närakutmottagningen. Väl framme på mottagningen fick hon vänta flera timmar och sedan träffa en läkare under en knapp minut som skulle kontakta ortopedläkaren. Kvinnan fick vänta igen men orkade inte längre utan åkte därifrån. Kvinnan vill veta varför hon inte fick träffa ortopedläkaren från början. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande		
Vård och behandling		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Telefon **Primärvård** V1901-00415	Mats Haapanen	Vårdcentral listade patient utan att tillfråga patienten Vårdcentral listade anmälaren utan att tillfråga honom. Åtgärd: Förvaltningen gav information om hur man går tillväga för att lista sig hos annan vårdcentral.
Telefon **Primärvård** V1901-00424 Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Minna Rimbe	Felaktig journalföring En ung kvinna hade tagit upp hennes mående med en psykolog. Hon kände att hon inte blev lyssnad och tagen på allvar. Hon beskrev till psykologen självmordstankar och självskadebeteende men dessa nämns inte i hennes journal och remissen som psykologen skrev för vidare utredning blev avslagen för att den inte innehöll tillräckliga uppgifter om hennes symtom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00425 Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Sari Kokkonen Nassef	Ilska över kort telefontid för äldre på vårdcentralen En kvinna ringer och är mycket ilsken över att vårdcentralen har en halvtimmes telefontid för äldre över 85 år. Kvinnan och hennes bror har i flera dagar försökt ringa vårdcentralen för att deras 95-åriga mor behöver ett hembesök från sjuksköterska. Efter att ha väntat i telefonkö kommer svaret att alla tider är fullbokade och man får återkomma nästa dag. Så där håller det på dag efter dag och nu vill kvinnan få en förändring gällande telefontillgängligheten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt namn och kontaktuppgifter till verksamhetschefen.
Telefon **Primärvård** V1901-00434 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Anna Arengård	Fått läkemedel utbytt En kvinna med APO-dos har fått ett läkemedel utbytt, trots att läkaren utlovat "ej byte". Kvinnan har ringt en sjuksköterska på vårdcentralen som hänvisat henne till apoteket. Åtgärd: Förvaltningen kontaktade läkaren som la in om att läkemedel ej får bytas ut. Detta kommer att gälla framöver. Tills dess kan patienten välja att ta de tabletter som är fördelade eller byta ut mot annat som hon kan köpa på apoteket. Anmälaren är nöjd.

Telefon **Primärvård** V1901-00441	Mats Haapanen	Utebliven behandling, dåligt bemötande Anmälaren genomförde blodprov. Provsvar var illavarslande. I samtal med personalen var personalen otrevlig.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00443	Minna Rimbe	Svårt att få kontakt med vårdcentralen En kvinna hade akuta problem och försökte kontakta sin husläkarmottagning. Det hade varit svårt att komma fram på telefon och när hon hade lyckats att få telefontid ringdes hon upp fel tid och kunde inte få en läkartid.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00448	Catarina Cassel Rydholm	Försenat barn till bokad läkartid, fick faktura Ett barn med medföljande förälder blev försenad till ett läkarbesök. De fick inte komma in då mer än halva läkartiden gått. Anmälaren fick även en faktura. Anmälaren undrar över regelverket.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Information ges om regler kring när patient är försenad till läkarbesök enligt information i vårdgivarguiden.
Telefon **Primärvård** V1901-00460	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna framför att hennes bekant med nedstämdhetsbesvär inte fick hjälp av en psykolog till att boka besök hos en läkare vid samma vårdcentral.
Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1901-00461 Moses Hadi Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Remiss samt tillgänglighet En man fick löfte av en läkare vid en vårdcentral att remitteras till en röntgenundersökning. Remissen skickades aldrig och ansvarig chef som kontaktades, inte har återkommit till honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00464 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Trasigt och smutsigt på vårdcentral En man som besökte sin vårdcentral reagerade på att det var smutsigt och att toaletten var trasig. Mannen menar att toalettsitsen var lagad med ståltråd och hängde på sidan och inte hade något lock. Handfatet var spräckt med djupa sprickor. Mannen tyckte att det var smutsigt och såg risigt ut på hela vårdcentralen och vet inte om han vill låta sig behandlas där. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00480 Minna Rimbe Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristfällig telefontillgänglighet En kvinna hade vid flera tillfällen försökt att kontakta vårdcentralen för tidsbokning men dag efter dag har telefontiderna varit slut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00484 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bristande utredning av skada i foten En kvinna hade skadat foten och sökte vård på en akutmottagning. Läkaren undersökte inte foten utan hänvisade henne till att ta smärtstillande läkemedel tills det skulle gå över. Tillståndet förbättrades inte så kvinnan sökte till annan vårdgivare som diagnostiserade en skada som krävde operation. Den försenade operationen orsakade förlängd läkningstid och inkomstbortfall. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1901-00489	Minna Rimbe	Diagnos missades En man hade fått besvär och olika symtom som mannen och hans fru bedömde att kunna vara stroke. Mannen undersöktes på vårdcentralen och han fick information om att besvären inte berodde på stroke och att han behövde lyckopiller/ antidepressiva läkemedel. Mannen blev bara sämre och sämre och han hade sedan vid senare tillfälle fått stor stroke. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Diagnos		
Telefon **Primärvård** V1901-00494	Emma Lagerholm	Fråga om vårdcentralens uppdrag En arbetsgivare ringer och har en fråga gällande en anställd som lider av psykisk ohälsa. Personen hade ringt till vårdcentralen för att boka en tid men blev hänvisad att kontakta sin företagshälsovård. Anmälaren undrar om inte vårdcentralen ska ta emot mannen då det är oklart vad dennes psykiska symtom beror på. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att arbetsgivarfrågor inte ingår i förvaltningens uppdrag. Anmälaren har fått information om att vårdcentralen kan göra en bedömning och om det är arbetsrelaterat kan de finna det mest lämpligt att hänvisa patienten till företagshälsovården.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		
Telefon **Primärvård** V1901-00506	Catarina Cassel Rydholm	Läkare på vårdcentralen fullföljer inte vården efter specialistkonsultation En kvinna med symtom i händer sökte sin vårdcentral. Undersökningar gjordes. Utifrån svar på gjorda undersökningar skickades en remiss till specialist som i remissvar hänvisat tillbaka till vårdcentralen. Läkaren vill inte ta emot kvinnan för fortsatt vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamhetschef på vårdcentralen.
Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer		
Telefon **Primärvård** V1901-00516	Moses Hadi	Krav att vårdnadshavare ska vara med En kvinna framför att hennes dotter som skulle ha fyllt 18 år dagen efter, vägrades vård utan sin vårdnadshavare vid en vårdcentral. Kvinnan undrar hur vårdcentralen har tänkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		

Telefon **Primärvård** V1901-00518 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Kvinna kan ha fått fel ordination på ett läkemedel på vårdcentral En äldre kvinna med diabetes fick ordination på långtidsverkande och snabbverkande insulin. Hon fick träffa en diabetessjuksköterska som skulle hjälpa henne med ordinationen. Hon fick veta att hon skulle ta snabbverkande insulin tre gånger om dagen oavsett vad blodsockret visade. Kvinna tog insulinet varje dag enligt ordination men kände sig alltmer yr och snurrig i huvudet. Hon blev ostadig på benen och var tvungen att gå med rullator. Vissa dagar kunde hon inte gå ut. När hon påtalade detta för sjuksköterskan fick hon besked att hon skulle äta mer. Hon har på grund av det gått upp mycket vikt. Hon fick veta av sjuksköterskan att ordinationen kvinnan följt var fel. Efter det fick kvinnan ingen förklaring eller tid på vårdcentralen. Kvinnan satte då ut det snabbverkande insulinet själv och blev klarare i huvudet och kan gå ut igen. Kvinnan upplevde att hon blivit felbehandlad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1901-00525 Resultat Resultat	Tua Myhrman	Försämrad efter behandling En ung kvinna blev försämrad efter behandlingsbesök hos kiropraktor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1901-00527 Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Mats Haapanen	Undersökningsresultat inte korrekt återgivna i journal Anmälaren anser att det råder diskrepans mellan undersökningsresultat och journaluppgifter vid vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00529 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Amy Chau	Frågor kring listning m m En kvinna hade frågor kring listningstak och patienträttigheter kring valfrihet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisade henne till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Telefon **Primärvård** V1901-00533 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Försenad diagnos och behandling för sitt barn En mamma har synpunkter på att en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) inte utredde hennes dotter adekvat, vilket medförde att en diagnos försenades i flera år. Mamman menar att prognosen hade varit mycket bättre om dottern hade fått vård och behandling i ett tidigare skede. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1901-00536 Kommunikation Bemötande	Daniela Carlsson	Otrevligt bemötande av verksamhetschef på vårdcentral En anmälare ringer och säger att hon blivit dåligt bemött på en vårdcentral. Verksamhetschefen hade blivit arg på anmälaren och bett anmälaren gå. Anmälaren blev väldigt ledsen och kände sig kränkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00548 Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Moses Hadi	Missad diagnos som ledde till mycket lidande En kvinna har lidit av sina smärtor under två år. Vårdcentralen kunde inte ställa en diagnos på henne och konstaterade att hennes besvär var psykiska. Kvinnan åkte utomlands och fick rätt behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1901-00562 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Mats Haapanen	Utsättning av läkemedel Enligt anmälaren har hennes nye läkare vid vårdcentralen satt ut hennes läkemedel utan samtycke eller ge information om detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1901-00564 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning av njurbesvär En kvinna har under lång tid behandlats med blodtryckssänkande läkemedel. På vårdcentralen har man inte kontrollerat hennes njurvärden alls under alla år. Kvinnan anser att läkaren på vårdcentralen varit försumlig eftersom hon nu drabbats av besvär med njurarna och har behov av en kateter som utgår från njurarna och leder bort urin. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1901-00578 Catarina Cassel Rydholm Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande och nekad läkartid till vårdcentralen En kvinna med smärta i axel och arm har varit på sin vårdcentral. Läkaren hänvisade att komma åter för smärtlindrande behandling. Kvinnan ringde till vårdcentralen men fick ingen tid. Hon hänvisades till ambulans och akutmottagning. Kvinna upplevde ett otrevligt bemötande av sjuksköterskan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1901-00590 Theodor Ricklefs Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Intyg Bevakning: Läkemedel	Missnöjd över läkarintyg samt medicinering En kvinna upplever sig felbehandlad och illa bemött av läkare på vårdcentral. Trots invändningar kring specifik medicin har läkaren skrivit ut denna och försäkrat att den ska passa. Detta har lett till svåra biverkningar för anmälaren. Anmälaren anser vidare att läkaren har skrivit ett undermåligt sjukintyg som lett till att hon inte får någon sjukpenning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Har varit i kontakt med inspektionen för vård och omsorg och kommer att göra en anmälan även till dem. Skickar anmälningsblankett.
Telefon **Primärvård** V1901-00592 Theodor Ricklefs Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg	Nekad sjukintyg samt dåligt bemötande på vårdcentral En kvinna med smärtproblematik samt psykisk sjukdom upplever sig illa bemött av läkare på vårdcentral. Upplever att läkaren inte vill ha med henne och göra och får inte tag på någon per telefon. Läkaren som skulle skriva ett nytt sjukintyg har enligt anmälaren kopierat detta från ett gammalt intyg som enligt anmälaren var felaktigt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälan.

Telefon **Primärvård** V1901-00593	Emma Lagerholm	Brister i tillgänglighet till vårdcentral En pappa har synpunkter att hans barn som är sjuk inte får en läkartid. Det har varit svårt att komma i kontakt med vårdcentralen då de inte ska ha ringt upp honom på angiven tid och det är fullbokat via 1177 vårdguiden. Bemötandet av personal ska också ha varit dåligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande		
Telefon **Primärvård** V1901-00603	Theodor Ricklefs	Felbehandlad på vårdcentral under lång tid En kvinna uppger att hon har blivit felbehandlad för sin knäskada under längre tid. Läkare på vårdcentral har skrivit ut antidepressiv medicin men nekat kvinnan röntgen av knäet. Nu har kvinnan slutligen fått röntgen och det visade sig finnas en skada i knäet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Skickar anmälningsblankett.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Primärvård** V1901-00612	Moses Hadi	Lång väntan samt remisshantering En man framför att hennes akutsjuka minderåriga son som har remitterats måste vänta minst tre veckor för ett besök vid en specialistmottagning. Han anser att det är orimlig att sonen och föräldrar måste vara hemma under den tiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Vårdgarantikansliet.
Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering		
Telefon **Primärvård** V1901-00649	Siv Aronsson	Lång väntan på rätt läkemedelsbehandling En kvinna har synpunkter på att det dröjt alltför länge innan hon fick rätt läkemedelsbehandling, vilket fått konsekvenser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontakt föreslås med verksamhetschef.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		

Telefon

Primärvård

V1901-00651 Emma Lagerholm

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Vård och behandling

Diagnos

Bevakning:

Cancer

Missad cancerdiagnos

En anmälare har synpunkter på en läkare vid en vårdcentral som en närstående gick hos. Läkaren ska inte ha utrett den närstående ordentligt, vilket ska ha försenat en cancerdiagnos och patienten avled.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon

Primärvård

V1901-00658 Moses Hadi

Kommunikation

Bemötande

Kränkande bemötande

En kvinna vid receptionen vid en vårdcentral har varit otrevligt mot henne. Du har problem med alla, lär receptionisten har sagt till kvinnan.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Primärvård

V1902-00690 Amy Chau

Administrativ hantering

Intyg

Ofullständigt läkarintyg

En kvinna blev sjukskriven av sin husläkare men eftersom intyget saknade viktiga punkter ville försäkringskassan ha komplettering. Efter många om och men fick hon veta att läkaren inte skulle vara där på en månad och hon skulle få träffa en annan läkare för ett nytt intyg istället. Detta med ofullständigt intyg har hänt tidigare och hon var så besviken att hon måste driva det hela igen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.

Telefon

Primärvård

V1902-00692 Mats Haapanen

Kommunikation

Bemötande

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Nekad ambulanstransport som var beställd av läkare

Anmälaren sökte sig till närakutmottagning. Sjuksköterska vid mottagningen ville avvisa anmälaren därifrån. Anmälaren stod på sig, hon led av hjärtbesvär och krävde att få träffa läkare. Anmälaren blev inbokad på läkartid. Läkaren bedömde att anmälaren var i behov av ambulanstransport. Sjuksköterskan försökte få läkaren att ändra bedömning om behovet av transport med ambulans. När anmälaren anlände till sjukhuset blev hon inlagd.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1902-00695	Catarina Cassel Rydholm	Svårt att nå vårdcentralen för äldre En äldre kvinna har svårt att nå vårdcentralen på telefon. Anmälaren har bokat telefontider men ingen ringer upp.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00696	Catarina Cassel Rydholm	Får inte träffa läkare på vårdcentral Ett litet barn som har lätt förhöjd temperatur fick inte träffa läkare på vårdcentralen när de besökt vårdcentralen utan tidigare telefonkontakt och tidsbokning. Barnet beskrevs av anmälaren som pigg.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information		Information till anmälaren att ringa till vårdcentralen för rådgivning och tidsbokning. Anmälaren får information om att ringa 1177 för rådgivning.
Telefon **Primärvård** V1902-00699	Anna Arengård	Ej lyssnad på eller förstådd av sin husläkare En kvinna med högt blodtryck, blodsockerfall och diabetes har inte fått den vården hon behöver från vårdcentralen för att må bättre. Hon känner sig inte lyssnad till. Kvinnan har sökt verksamhetschefen men hen har inte ringt upp.
Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00704	Gunilla Eriksson	Bollas runt i vården Man hjälper en kvinna att kontakta förvaltningen. Kvinnan som har cancer i urinblåsan bollas runt i vården och får ingen adekvat vård.
Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Cancer		

Telefon **Primärvård** V1902-00712	Catarina Cassel Rydholm	Upplever lång tid innan remiss skrivs till specialist En kvinna med njursten har gjort utredning på vårdcentralen. Hon upplevde att utredningen tog lång tid och fördröjde tid till en specialist på sjukhuset. Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om vårdgarantin. Anmälaren har fått en tid till specialist inom tiden för vårdgarantin.
Telefon **Primärvård** V1902-00713	Moses Hadi	Slussats runt En man framför att hans minderåriga dotter som enligt en logoped skulle kunna ha uppmärksamhetsproblem, inte har fått ett besök vid en vårdcentral för en eventuell remittering till rätt instans. Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att han kontaktar vårdcentralen och boka ett besök hos husläkare eller en psykolog enligt första linjens psykiatri.
Telefon **Primärvård** V1902-00718	Mats Haapanen	Debiterad för besök på oriktiga grunder Anmälaren blev debiterad för att hon inte kom till besök vid vårdcentralen. Hon hade inte medverkat till att boka besök. Debiteringen sker alltså på oriktiga grunder, enligt anmälaren. Ekonomi Patientavgifter Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00720	Moses Hadi	Lång väntan En kvinna är förvånad om att hans partner måste vänta flera månader för att få ett läkarbesök vid en vårdcentral. Vårdcentralen har informerat om detta. Det finns 20000 människor som är registrerade på vårdcentralen enligt kvinnan. Tillgänglighet Väntetider i vården Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1902-00725 Siv Aronsson Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Missnöjd med tillgänglighet En kvinna är mycket missnöjd med tillgängligheten till en vårdcentral då det inte går att komma fram på telefon och få en läkartid. Hon har påtalat detta flera gånger men inget händer och önskar därför tala med de ansvariga som godkänt denna vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått kontaktuppgifter till hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Primärvård** V1902-00730 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande av läkare En kvinna upplevde att hon fick ett dåligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral. Kvinnan önskade ett par dagars sjukskrivning på grund av olika omständigheter, läkaren ifrågasatte detta på ett sätt som kvinnan reagerade på. Kvinnan menar att det inte var vad läkaren sa som var tråkigt utan på vilket sätt hon sa det. Hon tycker att läkaren borde ha lyssnat mer på sin patient och fundera över hur man pratar med patienter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00733 Sari Kokkonen Nassef Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Läkemedel	Fråga om förnyelse av recept via telefon av narkotikaklassade läkemedel En man har i tjugo års tid haft samma läkare på vårdcentralen som skrivit ut narkotikaklassade läkemedel till mannen mot hans nacksmärta. När mannen ringde vårdcentralen och vill förnya receptet hänvisades han till att boka ny läkartid för detta. Mannen ifrågasätter varför han behöver träffa ny läkare för ny bedömning när hans besvär står i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt information om att receptförskrivningen grundar sig på en medicinsk bedömning av hans hälsostatus som kanske behöver uppdateras.
Telefon **Primärvård** V1902-00736 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering	Ändring av listning utan samråd En man är listad på en vårdcentral, men har bett om att få lista om sig till annan vårdcentral. Dit är det för tillfället kö, men mannen har ställt sig i den. Han har nu fått information om att han är omlistad tillbaks till den vårdcentral han inte vill tillhöra, detta gjort av en administratör i landstingets IT-enhet. Han undrar vad motivet är. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till it-enheten.

Telefon **Primärvård** V1902-00740 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven utredning En kvinna beskriver att hon har uppfattning om att hennes man har varit i kontakt med vårdcentralen och hennes man har blivit hennes förmyndare utan att hon har gått igenom utredning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00742 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel	Läkemedel för allergisk reaktion nekades En kvinna hade fått besked från akutmottagningen att hon skulle behöva ha mediciner hemma för eventuell stark allergisk reaktion/ anafylaktisk reaktion. Husläkaren hade nekat henne detta och kvinna kände sig otrygg samt nonchalant bemött.
Telefon **Primärvård** V1902-00744 Anna Arengård Administrativ hantering Intyg	Husläkare nekar intyg och remisser En kvinna fick sin fot opererad. Resultatet blev inte bra. Kvinnan har värk, vilken även ökar av belastning. Husläkaren vill inte sjukskriva kvinnan, trots att hon inte klarar att jobba en full dag. Hon har därför fått gå ner i tid på egen hand. Akutsjukhuset som opererade kvinnan föreslår att husläkaren skriver remisser för undersökning med magnetröntgen och belastningsröntgen samt en ny remiss till akutsjukhuset. Detta vill inte husläkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om valfriheten och möjligheten att framföra sina synpunkter till verksamhetschefen. Kvinnan har även bett om att få bli uppring av verksamhetschefen för akutsjukhuset.
Telefon **Primärvård** V1902-00746 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Felaktig rådgivning vid reaktion på antibiotikabehandling En kvinna fick antibiotikabehandling av husläkarjouren på sin vårdcentral. Hon fick en reaktion av medicineringen men läkaren avfärdade att det skulle vara orsakat av antibiotika. Kvinna fortsatte behandlingen. Hon fick därefter en tandinfektion och fick samma behandling och samma reaktion. Tandvården avbröt behandlingen då de ansåg att reaktionen berodde på antibiotika. Besvären kvarstår. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Information om läkemedelsverket. Hänvisar anmälaren till sin ordinarie läkare på vårdcentralen för bedömning av det inträffade.

Telefon **Primärvård** V1902-00749	Daniela Carlsson	En man fick inte en akut tid på vårdcentral på grund av att han tillhört en annan vårdcentral En man med diabetes kontaktade sin vårdcentralen eftersom hans blodsocker varit högt. Han skulle träffat diabetessjuksköterskan men hon hade blivit sjuk. Mannen ville då ha en akut tid till en läkare men nekades detta på grund av att han tidigare tillhört en annan vårdcentral. Sjuksköterskan som mannen talade med sade att han kunde få en ordinarie läkartid men det skulle dröja. Mannen förstod inte varför han inte kunde få en akut tid eftersom han inte mådde bra och behövde hjälp nu. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Telefon **Primärvård** V1902-00756	Anna Arengård	Husläkare ringde fel patient En kvinna blev uppringd av sin husläkare. Husläkaren dubbelkollade med namn att hon var den han sökte, innan han lämnade besked om att hennes mamma drabbats av svår sjukdom. Mamman tillhör inte vårdcentralen och bor i ett annat landsting. När kvinnan påtalade detta uppdagade det sig att husläkaren ringt fel person. Kvinnan som sedan tidigare lider av ångest fick en panikattack och mår fortfarande flera månader senare, dåligt av händelsen. Kvinnan har tidigare erfarenheter från plötslig bortgång inom familjen. Samma läkare avbokade samtidigt en undersökning med magnetkamera som skulle göras inför ställningstagande till operation. Detta uppdagades av ett akutsjukhus som istället hjälpte kvinnan till undersökningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Samtycke Administrativ hantering Brister i hantering		
Telefon **Primärvård** V1902-00757	Daniela Carlsson	Man misstänker att han inte fick en vaccinationsspruta på vårdcentral En äldre man gick till vårdcentralen för att få en vaccinationspruta mot influensa. Han kände ingenting när sjuksköterskan stack och han fick inget plåster. Han fick sedan influensa. Mannen undrar om han verkligen fick sprutan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		

Telefon **Primärvård** V1902-00762 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Problem för olistad patient En man hade ett inbokat besök till vårdcentralen och hade varit i kontakt med dem innan då han inte önskade att vara listad. När han kom dit ska receptionisten sagt flera gånger att han behöver lista sig. Mannen ställer sig mycket frågande till detta då en helt olistad patient kan få planerad vård på den husläkarmottagning hen sökt vård. Han fick vänta länge i väntrummet men gav tillslut upp och gick utan att fått träffa läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00763 Moses Hadi Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Valfrihet inom hemsjukvård En man önskar att hans föräldrars hemsjukvård ska flyttas till en annan vårdcentral då man är missnöjd med resurserna vid nuvarande mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att han ber om att remitteras eller kontaktar andra vårdcentraler i närheten och höra sig för om de enligt valfrihetsprincipen har möjlighet att ta över uppdraget.
Telefon **Primärvård** V1902-00771 Anna Arengård Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Svårt att nå husläkare, bristande bemötande av receptionist En äldre man uppsökte sin vårdcentral på en akuttid då han inte mådde bra. Ingen åtgärd vidtogs utan mannen ombads gå hem. När han kom hem svimmade han och blev liggandes, oklart hur länge. Han påkallade ambulans som kunde konstatera mycket låg puls och tog honom till akutsjukhus. Där blev han inneliggandes för utredning i några nätter. Mannen är sedan tidigare hjärtopererad och har diabetes. Mannan har fått en kallelse för uppföljning på sin vårdcentral. På grund av dödsfall i familjen vill han nu omboka tiden. Mannen har försökt nå vårdcentralen per telefon men kommer inte fram. Han gjorde då ett fysiskt besök med önskan om att få kontakt med sin läkare för en förklaring. Personen i receptionen var inte trevlig mot mannen och nekade honom att läkaren skulle ringa upp. Mannen bad då om namn på verksamhetschefen vilket han nekades. Han lämnade en lapp med sitt namn och nummer för chefen att ringa upp. Men då detta inte skett tror mannen att lappen aldrig vidarebefordrades. Senare fick han en kallelse med en ny tid, som han måste omboka. Fortfarande på grund av dödsfallet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I överenskommelse med anmälaren kontaktade förvaltningen verksamhetschefen för vårdcentralen. Synpunkterna framfördes och chefen lovade att ringa upp anmälaren senare under dagen. Hon hade inte nåtts av anmälarens lapp. Hon informerar om den äldremottagning de har på vårdcentralen vars nummer anmälaren kan ringa för att lättare få kontakt.

Telefon **Primärvård** V1902-00772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande utredning, behandling och bemötande En kvinna kände sig trött och hängig men läkaren på vårdcentralen sa att det nog bara var ett virus. Hon gick ytterligare några gånger till läkaren som avfärdade kvinnans problem. Till slut tog hon sig till en akutmottagning där man tog blodprover som visade blodbrist. Detta skulle enligt läkaren på akuten behandlas på vårdcentralen, men på vårdcentralen ville inte läkaren ordinera järndropp utan sa att kvinnan kunde ta järntabletter istället. Kvinnan fick järndropp i alla fall, men drabbades också av knäproblem som tolkades som uppkomna på grund av att hon haft blodbrist så länge. Kvinnan upplever att denna läkare inte lyssnade till de problem hon sökte för, avfärdade hennes oro, nonchalerade hennes önskemål och brydde sig inte om hennes hälsa. Kvinnan vill nu hitta en läkare vars passion är att hjälpa människor att bli friska. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1902-00787 Minna Rimbe Tillgänglighet Väntetider i vården	Får inte läkartid En kvinna framför synpunkter om att hon inte kan få läkartid på vårdcentralen. Det finns endast en vårdcentral i området och där har många läkare slutat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om sjukvårdsupplysningen, 1177, anmälnings rutiner och landstingets politiska sekreterare.
Telefon **Primärvård** V1902-00788 Christina Hegefjärd Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Lång väntetid mellan provtagning och uppföljning hos husläkare En kvinna var på vårdcentralen för provtagning och efter det skulle hon boka ett planerat läkarbesök för att få provsvar. Det var svårt att komma fram till vårdcentralen på telefon och hon fick vänta 5 veckor på läkartid. Hon menar att det är alltför lång tid att vänta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00795 Moses Hadi Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Bevakning: Läkemedel	Hemsjukvård vägrat ge medicin En kvinna framför att hennes äldre anhörig har vägrats tilldelning av medicin av personal från en hemsjukvårdsmottagning som framfört att vägen till patienten var mörkt och inte skottad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1902-00797 Daniela Carlsson Ekonomi Patientavgifter	Patient debiterades en hög summa för ett felaktigt intyg vid vårdcentral Juridiskt ombud ringer angående en kvinna som behövde ett kompletterat svar för att kunna få sjukförmåner. Hon fick istället ett felaktigt intyg och det kostade tvåtusenkronor för kvinnan. Verksamhetschefen hade kontaktats men inte återkommit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00822 Daniela Carlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel	En tidigare anmälan påverkade anmälares vård på vårdcentral En man hade utretts för felbehandling av läkemedel. Utredningen journalfördes och på grund av det kan mannen inte få den hjälp han behöver via sin vårdcentral. Han hade fått en remiss till en smärtklinik men den hade returnerats utan orsak enligt anmälaren. Mannen tycker att läkarna undviker honom och han känner sig kränkt. Detta hade lett till problem med sjukskrivning och mannens möjligheter att söka arbete. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00826 Mats Haapanen Administrativ hantering Intyg	Ofullständiga sjukintyg Anmälaren anser att intygen från läkaren vid primärvården är ofullständiga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00830 Emma Lagerholm Administrativ hantering Intyg Administrativ hantering Brister i hantering	Bristfälligt sjukintyg, strul med komplettering En anmälare har synpunkter på att läkare vid vårdcentralen har skrivit ett otillräckligt sjukintyg och att det nu ska vara svårt att få en komplettering till Försäkringskassan. Personen riskerar nu att bli utan sjukpenning. Anmälaren har också synpunkter på att hen inte har fått återkoppling om en remiss som läkaren skulle skickas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1902-00850 Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Samtycke	Tua Myhrman	Remiss skickades utan samråd med patienten En kvinna remitterades av sin husläkare på vårdcentral till en psykiatrisk mottagning för utredning av somatiska besvär och blodprovstagning. Kvinnan fick inte vetskap om detta och ifrågasätter det starkt. Hon tycker inte att det fanns någon anledning till denna remittering och anser att läkaren på vårdcentralen skulle ha pratat med henne istället. Kvinnan känner sig upprörd och kränkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00869 Vård och behandling Behandling	Daniela Carlsson	Brister i vård och behandling vid vårdcentral En kvinna sökte sin vårdcentral vid flera tillfällen på grund av att hon hade olika besvär. De togs blodprover vid flera tillfällen men ingen informerade henne om att hon hade dåliga värden. Hon blev sedan gravid och fick då veta att värdet på sköldkörteln var dåligt. Kvinnan blev väldigt orolig eftersom detta kan påverka fostret. Kvinnan upplever nu att hennes barn inte är som andra barn och hon har mycket ångest och oro för att barnet fått en skada. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1902-00871 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Fördröjd diagnos En kvinna led under flera år av besvärlig hosta och genomgick utredningar och fick läkemedel förskrivet av två olika vårdcentraler. Först efter många år kom en vårdgivare fram till diagnos. Kvinnan menar att hon har lidit mycket av detta och har tagit felaktiga läkemedel i onödan. Hon anser att hon inte har blivit lyssnad till och att ingen har hjälpt henne ordentligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00872 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Lång utredning utan diagnos En kvinna utreddes vid olika vårdcentraler på grund av besvärlig hosta. Det tog dock lång tid att komma fram till rätt diagnos och kvinnan menar att hon lidit i onödan och fått fel mediciner. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Primärvård

V1902-00887 Tua Myhrman

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Vård och behandling

Diagnos

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Bristande undersökning och missad diagnos

En liten pojke led av feber och hosta och genomgick därför läkarbesök vid bland annat en närakutmottagning, hans pappa som kontaktar förvaltningen trodde att pojken hade lunginflammation. Vid det första besöket på närakuten skrevs antibiotika, läkaren misstänkte öroninflammation eller lunginflammation. Pojken kräktes dock upp medicinen och genom jourläkare via 1177 fick familjen rådet att avvakta. Pojken blev dock senare sämre och nya kontakter med vården togs. Vid ett andra läkarbesök på närakuten undersöktes pojken och ny antibiotika skrevs ut mot öroninflammation. Två dagar senare när pojken fick nästan 42 graders feber uppsöktes närakuten en tredje gång. En engagerad läkare beställde prover och konstaterade snabbt att han inte hade öroninflammation, lungröntgen beställdes och det konstaterades att pojken hade lunginflammation. Pappan känner sig mycket besviken över att barnet fått så bristande hjälp och att det drabbat familjen med mycket frånvaro från arbetet och därmed ekonomiskt bortfall.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon

Primärvård

V1902-00889 Tua Myhrman

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Vård och behandling

Diagnos

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Bristande bedömning och missad diagnos

En liten pojke som i veckor lidit av feber och hosta undersöktes bland annat av en läkare vid en husläkarjour. Läkaren gav enligt pojkens pappa ett oengagerat intryck, han tyckte att barnet kunde hänvisas till vårdcentral några dagar senare för att utredas vidare. Det visade sig strax därefter att pojken hade lunginflammation.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon

Primärvård

V1902-00890 Tua Myhrman

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Vård och behandling

Diagnos

Bristande bedömning

En liten pojke med feber och hosta bedömdes bland annat av läkare vid vårdcentral. Läkaren konstaterade att barnet hade någon typ av infektion. Det visade sig flera vårdkontakter senare att pojken hade lunginflammation.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1902-00904 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Brister i intyg och remiss från vårdcentralen En kvinna var hos sin läkare på vårdcentralen. Läkaren skulle skriva sjukintyg till försäkringskassan och en remiss för utredning. Inget av detta blev gjort. Hon har inte fått svar av vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdcentralen för att få svar på varför remiss och intyg inte skrivits.
Telefon **Primärvård** V1902-00907 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning	Önskar ett specifikt blodprov En anmälare har upplevt det omständligt vid ordination av blodprover vid en vårdcentral. Personen önskar ta ett specifikt prov som tidigare har tagits vid uppföljning men fick då höra att en remiss kunde skrivas till en specialist istället. Anmälaren ställer sig frågande till detta då hen anser att det är enklare att få provet ordinerat av läkare vid vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00929 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Svårt att hitta mottagning för utmattningssymtom En kvinna som själv trodde hon hade symtom på utmattning var hos husläkaren och bad om att bli remitterad till någon mottagning med kompetens i området. Läkaren hade inte någon aning och kunde inte hänvisa kvinnan vidare. Hon ifrågasätter det nonchalanta svaret. Läkaren hade också stora svårigheter med att fylla i sjukintyget, hon fick hjälpa till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att hitta mottagningar på 1177, webbplatsen eller rådgivningen.
Telefon **Primärvård** V1902-00930 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel	Felaktigt behandlad av vårdcentral, brister i kontroll En kvinna stod på läkemedelsbehandling för sköldkörteln. Kvinnan fick symtom och sökte vård och fick reda på att hon stod på för hög dos. Enligt anmälaren anser hon sig felbehandlad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar åter till vårdcentralen för förklaring av det inträffade.

Telefon **Primärvård** V1902-00931 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristfällig undersökning och fel diagnos En kvinna blev inte undersökt av en läkare vid en husläkarmottagning som konstaterade att hennes somatiska besvär var i själva verket psykiskt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00936 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Nekad hjälpmedel efter stroke En man har haft en stroke och hans väninna önskar diskutera träningshjälpmedel och andra lösningar för att få vardagen att fungera med arbetsterapeut eller sjukgymnast. De avvisade önskemålen utan någon ordentlig undersökning och kvinnan ifrågasätter det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00945 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling	Kvinna nekad basal hemsjukvård vid vårdcentral En kvinna har genomgått en operation där man satt in en höftprotes. På sjukhuset fick hon besked att en distriktssköterska skulle komma hem till henne och titta på hennes sår postoperativt. Hon tog kontakt med sin vårdcentral och fick då besked att de inte kan hjälpa henne med detta. De har så många andra patienter som behöver hjälp. Kvinnan berättar att det varit väldigt mycket problem i kontakten med vårdcentralen. Hon tycker det är svårt att byta vårdcentral eftersom hon fått veta att det måste vara hennes närmaste vårdcentral som lägger om och tittar på såret. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-00957 Minna Rimbe Administrativ hantering Brister i hantering	Svårt att låsa journalen En kvinna hade pratat med sin husläkarmottagning om att låsa sin journal för andra enheter. Hon hade fått svar att journalen inte kunde låsas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och hade kontaktat husläkarmottagningens chef för mer information. Återkommer vid behov.

Telefon **Primärvård** V1902-00972	Christina Hegefjärd	Svårigheter att få recept En kvinna med beroendeframkallande läkemedel har flera gånger försökt nå sin husläkare för att få recept, läkemedlet har hon haft under 10 år. När hon slutligen går upp på vårdcentralen fick hon information om att recept inte kan skrivas ut över telefon, hon måste boka tid för läkarbesök. Denna information har hon tidigare inte fått. Nu tvingas hon vänta flera veckor på besökstiden och läkemedlet är redan slut. Efter flera turer fick hon en akut läkartid, men hennes dotter är ledsen och besviken över de stora svårigheterna som hennes mamma haft och som ökar hennes oro och ångest. Dessa symtom som hon får de beroendeframkallande läkemedlen för. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1902-00974	Emma Lagerholm	Missnöjd med faktura En anmälare anser att hen har fått en felaktig faktura. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Ekonomi Patientavgifter		
Telefon **Primärvård** V1902-00977	Theodor Ricklefs	Missad tarmsjukdom på vårdcentral En kvinna har besökt en vårdcentral med magproblem och smärtor. Hon misstänkte själv att det var något allvarligt men läkaren hänvisade till ett problem hon har haft sedan tidigare. Läkaren skickade en remiss till specialist med lång väntetid och hänvisade kvinnan till akutmottagning om det blev värre. Kvinnan åkte till en akutmottagning och därefter konstaterades det att det var en allvarlig magsjukdom. Utöver detta har en journalanteckning från vårdcentralen försvunnit och när kvinnan lyfte detta med läkaren bemöttes hon på ett aggressivt sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Skickar anmälningsblankett.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande		
Telefon **Primärvård** V1902-00979	Tua Myhrman	Kateterbyte utan bedövning En man var med om att hans urinvägskateter byttes av en vårdcentral på ett felaktigt sätt, mannen fick ingen bedövning. Vårdcentralen har hänvisat mannen till akutsjukhus för kateterbyte, men sjukhuset anser att vårdcentralen ska klara detta. Mannen menar att personalen på vårdcentralen uppenbarligen inte har rätt kompetens och utbildning. Han har försökt få kontakt med verksamhetschefen men inte blivit uppringd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		

Telefon **Primärvård** V1902-00981	Sari Kokkonen Nassef	Fråga om medicinsk fotvårdsspecialist som har avtal med landstinget kan neka remiss En kvinna skulle remitteras till medicinsk fotvård vilket hennes make som får fotvårdsbehandling hos samma fotvårdsspecialist, informerade denna om. Fotvårdsspecialisten sa då att det inte går att remittera patienter till henne och att maken hade fått felaktig information. Maken undrar om den informationen stämmer eller inte.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt sedvanlig information gällande remittering till medicinsk fotvård.
Telefon **Primärvård** V1902-00982	Christina Hegefjärd	Svårigheter att se ändringar i journal via nätet En kvinna vet att ändringar gjorts i journal från vårdcentral, men dessa ändringar kan hon inte se via nätet. Hon ifrågasätter hanteringen.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till Vårdgivarguiden.se för mer information om journal via nätet.
Telefon **Primärvård** V1902-00990	Amy Chau	Lång väntan på utredning En kvinna väntade på en utredning av lymfkörtlarna. Det dröjde länge och kvinnan inte hört något trots flera försök för kontakt med husläkaren. Nu är hon gravid och orolig. Hennes sambo söker hjälp.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade honom att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.

Telefon		Fråga om listning
Primärvård		En man undrar om en vårdcentral kan neka honom en läkartid för att han är listad vid en annan vårdcentral. Han sökte sig till en annan vårdcentral då han önskade en skyndsam tid men inte för ett akut tillstånd.
V1902-00991	Emma Lagerholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om att patienten inte behöver vara listad på en husläkarmottagning för att få vård som är akut och inte kan anstå. I annat fall kan patienten hänvisas till den vårdcentral där hen är listad.
Telefon		Multisjuk får ingen akut tid till sin vårdcentral
Primärvård		En äldre multisjuk kvinna fick ingen akut tid till sin vårdcentral. Hon ville ha uppföljning hos sin läkare då hon försämrats efter tidigare besök. Vårdcentralen hänvisar till akutmottagning.
V1902-00995	Catarina Cassel Rydholm	
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon		Frågor om remittering
Primärvård		En man har diskuterat remittering till specialist med sin husläkare. Han undrar hur mycket synpunkter på remitteringen han kan ha.
V1902-01015	Christina Hegefjärd	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Informerar om landstingets regelverk som föreskriver att remittering ska diskuteras med patienten som ska vara delaktig i beslutet.
Telefon		Blivit skadad efter behandling
Primärvård		En kvinna som hade skurit sig i fingret, anser att hon blivit felbehandlad av en läkare vid en vårdcentral. Nu måste hon opereras på grund av felbehandlingen.
V1902-01016	Moses Hadi	
Resultat		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1902-01022	Daniela Carlsson	Bristande delaktighet på vårdcentral En kvinna besökte en läkare på vårdcentralen på grund av panikångest. Läkaren sade att han skulle kontrollera hennes öron och svalg. När läkaren tog fram spateln för att hålla undan tungan vid svalgundersökningen fick anmälaren en panikattack och sade till läkaren att detta var väldigt obehagligt för henne. Läkaren tog då tag i kvinnan och tvingade in spateln i munnen. Kvinnan fick panik och började gråta. Hon upplevde att det var väldigt obehagligt. Läkaren bad inte om ursäkt. Kvinna kontaktade verksamhetschefen och berättade vad som hänt. Då hade verksamhetschefen sagt att hon kan få träffa en annan läkare på vårdcentralen som har nära relation med den läkaren kvinnan träffade. Det kändes inte tryggt för kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Delaktig		
Telefon **Primärvård** V1902-01027	Tua Myhrman	Ifrågasätter bedömning och bemötande En ung man med magproblem hade en bokad läkartid vid vårdcentral. Läkaren gjorde en bedömning av vad mannen led av och när han fick veta att mannen inte hade någon aptit förklarade läkaren att det inte var någon fara, eftersom man kan leva på vatten i en vecka. Mannen hänvisades till att ta kontakt med akutsjukhus om hans problem blev värre. Mannen reagerade på läkarens bedömning och uttalande, han menar att han inte litar på läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande		
Telefon **Primärvård** V1902-01028	Christina Hegefjärd	Icke önskvärd nertrappning av läkemedel En äldre kvinna fick under många års tid sömnmedel som hon var nöjd med. Husläkaren ville avsluta ordinationen efter att först ha trappat ner. Men kvinnan var orolig eftersom hon tyckte att det fungerade så bra och hon har försökt att argumentera med läkaren, men kände att läkaren inte lyssnade på henne. Hon överväger möjligheten att byta vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om äldremottagningar i närområdet.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel		

Telefon **Primärvård** V1902-01049 Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Läkemedel	Sari Kokkonen Nassef	Nekas förlänga recept per telefon och lång väntetid för läkarbesök En man har klagomål mot en vårdcentral som han tycker har blivit sämre den senaste tiden. Mannen har flera sjukdomar och ville per telefon förnya sina recept som han gjort tidigare. Det gick inte nu utan han fick besked om att det inte går längre att göra så utan man måste träffa en läkare först innan recept skrivs. Han erbjöds en läkartid om sex veckor. Mannen tycker det är alldeles för långt i framtiden eftersom han bland annat behöver sitt insulin mycket tidigare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01051 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Christina Hegefjärd	Avvisad från vårdcentral, inga akuta tider fanns att tillgå En kvinna fick kraftig huvudvärk, hon åkte till akutmottagningen och fick viss hjälp, men hon hänvisades vidare till sin vårdcentral. Huvudvärken gjorde att hon kräktes och hade svårt att äta och dricka under några dagar, men då hon kontaktade vårdcentralen fanns inga akuta tider, hon fick ingen hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01052 Ekonomi Patientavgifter	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på avbokningsregler En kvinna blev förkyld och avbokade sin läkartid på vårdcentralen samma dag läkarbesöket var. Hon har fått en faktura. Kvinnan har försökt förklara för vårdcentralen om orsak till sen avbokning men inte fått gehör. Hon vill framföra synpunkter på regeln. Åtgärd: Förklarar regeln för uteblivet besök och sen avbokning. Hänvisar till ansvarig på vårdcentralen då vårdgivaren är den som gör bedömning om giltigt skäl. Anmälaren får e-postadress till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen registrator för att föra fram sina synpunkter.
Telefon **Primärvård** V1902-01054	Sari Kokkonen Nassef	Felaktig insättning av urinkateter orsakade stor smärta En man har behov av en urinkateter. På vårdcentralen saknades kompetens för att sätta in en urinkateter så införandet av katetern orsakade mannen stor smärta. Mannen måste nu varje gång ta sig till en akutmottagning för att byta kateter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1902-01055 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Theodor Ricklefs	Nekas läkemedel på vårdcentral En kvinna är missnöjd med de läkemedel som skrivits ut till henne från en vårdcentral. Är rädd för att ett specifikt läkemedel kommer att skada henne snarare än att hjälpa. Då hon lyfte detta med läkaren upplevde kvinnan inte att hon fick någon bra förklaring till detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälningsblankett.
Telefon **Primärvård** V1902-01057 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Catarina Cassel Rydholm	Svårt att få kontakt med läkare på vårdcentral för anhörigs räkning En anmälare har frågor hur han kan komma i kontakt med en anhörigs vårdcentral. Han har skrivit brev men får inget svar. Han har en oro för sin släkting. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger e-postadress till vårdcentralen. Information om sekretess och att uppgifter inte lämnas ut om anhöriga.
Telefon **Primärvård** V1902-01070 Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Moses Hadi	Kom inte på hembesök En äldre kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral trots löfte inte kom på hembesök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01072 Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Minna Rimbe	Bristfällig utredning och uppföljning En man med astma hade hört av sig till sin husläkare vid flertal tillfällen för receptförnyelse. Tiden gick men ingen receptförnyelse ordnade. Han fick också höra att en spirometritid hade ordnats utan att han hade fått någon kallelse till undersökningen. När han påpekade detta och receptförnyelse till sin läkare fick han kommentar att han skulle missbruka sin andnings medicin. Han fick ingen mer information vad läkaren menade eller hur hans skulle dosera andnings medicinen istället.

Telefon **Primärvård** V1902-01078 Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Theodor Ricklefs	Långa väntetider samt dåligt bemötande vid vårdcentral En man förklarar att han inte har erbjudits vård inom ramen för vårdgarantin på vårdcentral. Då han har berättat detta för personal på vårdcentralen upplever han att de blev arga och avvisande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen vill avvakta med anmälan till han kommit i kontakt med verksamhetschefen på vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** V1902-01084 Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Emma Lagerholm	Dåligt behandlad vid vårdcentral En anmälare har klagomål på att det är mycket svårt att få en läkartid vid vårdcentralen trots att hen är i stort behov av att träffa en läkare. Det ska också vara brister i remisshantering och bemötandet av en läkare ska ha varit dåligt då denna hade sagt att personen kunde vända sig någon annanstans samt påtalat att hen enbart fick ta upp ett problem under besöket. Anmälaren känner sig motarbetad och ställer sig frågande till vårdcentralens agerande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01085 Resultat Resultat	Daniela Carlsson	En kvinna undrar om man kan gå till en högre instans än Inspektionen för vård och omsorg En kvinna gjorde en mammografiundersökning och fick fel svar. Enligt kvinnan doldes misstaget av läkaren och kvinnans bröstcancer spred sig. Hon sökte sig till Finland och fick vård där. Hon har fått beslut från Löf och IVO gällande detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet har redan utretts via Löf och IVO.
Telefon **Primärvård** V1902-01095 Kommunikation Bemötande	Amy Chau	Kompetens och språksvårighet vid vårdcentral En kvinna klagade på läkare på vårdcentral. De flesta kunde mycket dålig svenska och det blev dålig kommunikation mellan patienter och läkare. Dessutom ifrågasatte kvinnan läkares kompetens eftersom de inte verkade kunna vissa saker som remiss och sjukresor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.

Telefon **Primärvård** V1902-01102 Catarina Cassel Rydholm Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får ingen tid på vårdcentralen En anmälare ringde till vårdcentralen för en anhörig vid flera tillfällen men varje gång får han information om att det inte finns tider att boka till läkare. Samtalet bröts utan möjlighet att ta kontakt med anmälaren.
Telefon **Primärvård** V1902-01115 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering HBTQ	Läkare ställde irrelevanta frågor om en mans sexuella läggning och hans sexualvanor En man hade en läkartid på vårdcentralen. Mannen är öppet homosexuell och svarade på flera frågor som läkaren hade om mannens sexuella läggning. Läkaren började sedan fråga om mannens sexualvanor och sexuella preferenser och om han inte tyckte att en manlig partner kunde ersättas med en kvinna. Mannen anser att frågorna inte var relevanta för det besvär han sökte för och han upplever att han diskriminerades såtillvida att läkaren sannolikt inte hade ställt samma frågor till en heterosexuell person. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01116 Theodor Ricklefs Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Tvingas byta läkare på vårdcentral En man berättar att han inte har fått behålla sin fasta läkarkontakt på en vårdcentral. När mannen ringde för att boka tid fick han veta att han måste träffa en annan läkare vilket han inte vill. Fick ingen bra förklaring till varför detta är fallet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens med mannen om att han skall kontakta vårdcentralen åter och fråga hur det kommer sig att hans fasta läkare inte kan träffa honom längre. Återkommer till patientnämnden om han inte får tillfredställande svar.
Telefon **Primärvård** V1902-01127 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad remiss En mor har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte har remitterat hennes son till en specialistmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1902-01138 Sari Kokkonen Nassef Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Är nöjd med bemötandet men saknade skärm för av- och påklädning vid gynekologisk undersökning En kvinna genomgick en gynekologisk undersökning. Undersökningsrummet var ett kontorsrum med en stol för av- och påklädning. Det fanns ingen skärm, skynke eller gardin som kunde skyla kvinnan. Kvinnan betonade att hon var mycket nöjd med bemötandet och undersökningen men hade svårt och kände sig blyg när hon var naken på underkroppen framför läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan vill inte göra en skriftlig anmälan men vill framföra sina synpunkter muntligt bara.
Telefon **Primärvård** V1902-01153 Sari Kokkonen Nassef Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fråga om utlämning av loggrapport av patientjournal En man hade en fråga om vårdgivares skyldighet att lämna ut fördjupad loggrapport om vem som varit inne i hans patientjournal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt vårdgivarens skyldighet att skyndsamt lämna ut fördjupad loggrapport.
Telefon **Primärvård** V1902-01165 Catarina Cassel Rydholm Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Brister i administrativ hantering gällande kvitto och frikort En äldre anmälare har synpunkter på bemötande på vårdcentral gällande frågor kring kvitto och frikort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01167 Mats Haapanen Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering	Utlovad remiss och kontakt upprättas inte Anmälaren är gravid. Hon insjuknade i depression för tre månader sedan. Hon har talat om sitt mentala tillstånd med barnmorskemottagningen. Denna mottagning har utlovat att etablera kontakt med psykiatrin och den har lovat att kontakta den gravida kvinnan vissa dagar, men så har inte skett, varken kontakt med psykiatrin eller kvinnan har skett. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1902-01171 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering	Har begärt läkemedelslista från vårdcentralen för tre veckor sedan som ännu inte kommit En kvinna har bett sin läkare på vårdcentralen att skriva ut läkemedelslistan till henne. Efter tre veckor har hon ännu inte fått någon lista och undrar om det är rimligt att det dröjer så länge. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att ringa vårdcentralen på nytt och be en sjuksköterska hjälpa till med att få listan utskriven om läkaren är svårare att nå.
Telefon **Primärvård** V1902-01177 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bristfällig diagnos och undersökning En man framför att en läkare vid en läkarjourmottagning ställde fel diagnos och utan undersökning uppmanade honom att ta tre smärtstillande preparat varje dag. Senare visade sig att mannen hade en infektion och skulle ha fått antibiotika. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01178 Amy Chau Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bemötande m m på vårdcentral En kvinna som har varit sjukskriven i ca fyra månader fick komplettera läkarintyget. Hon vände sig till sin husläkare men blev vägrad kompletteringen. Läkaren blev arg under besöket och hon blev slängd. Hon ifrågasatte läkarens bedömning i läkarintyget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Primärvård** V1902-01181 Theodor Ricklefs Ekonomi Patientavgifter	Felbokning av besök på vårdcentral En man berättar att han har bokat tid på en vårdcentral. När han kommer på uttalad tid får han veta det inte finns någon tid inbokad. Senare får även mannen en faktura hemskickad för uteblivet besök på samma vårdcentral. Mannen hävdar att vårdcentralen har blandat ihop hans bokning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälan.

Telefon **Primärvård** V1902-01187	Emma Lagerholm	Upplevt oprofessionellt agerande av läkare En anmälare har synpunkter en läkares bemötande under ett besök vid en vårdcentral. Läkaren påbörjade att skriva ett sjukintyg. Personen hade sedan frågor om sin läkemedelsbehandling då den inte fungerade. Läkaren sade då att det inte finns några andra mediciner för hen. Denne ska sedan ha rest sig upp och sagt att besöket var slut. De började argumentera och läkaren ska ha följt efter hen ut på mottagningen och då svurit och skrikit på personen. Anmälaren anser att sekretessen bröts då läkaren skrek saker om hens diagnos så att annan personal och andra patienter hörde detta. Läkaren ska också ha sagt att denne inte längre tänkte utfärda sjukintyget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång		
Telefon **Primärvård** V1902-01188	Moses Hadi	Lång väntetid En kvinna har synpunkter på att en receptionist vid en närakutmottagning har bemött henne dåligt när hon sökte vård för sin minderåriga dotter. Trots att det var hennes tur efter två timmars väntande, fick andra patienter gå före henne. Kvinnan undrar om bemötandet kunde bero på att hon bar schal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Diskriminering funktionshinder		
Telefon **Primärvård** V1902-01190	Catarina Cassel Rydholm	Lyhört på vårdcentral En anmälare har synpunkter på att det är lyhört på vårdcentralen. Det finns ingen sekretess då det hörs ut i väntrum det som sägs vid vårdbesök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång		
Telefon **Primärvård** V1902-01196	Sari Kokkonen Nassef	Sårskada på pojkes underben syddes inte utan limmades bara En liten pojke hade en sårskada. På närakutmottagnigen valde man att limma skadan istället för att sy ihop den. Efter några dagar togs pojken till vårdcentralen för omläggning. Läkaren där tyckte att det var konstigt att man inte hade sytt ihop sårskadan med stygn. För nu var det försent och pojken kommer att få ett stort ärr där inte sårkanterna gått ihop. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Telefon **Primärvård** V1902-01200 Anna Arengård Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bruten sekretess En kvinna fick sina provsvar hemskickade till sig efter en blodprovstagning. I utskicket bland hennes papper fanns även provsvar som avsåg en annan patient. Kvinnan misstänker att utskrifterna har gjorts samtidigt och att den som skickade dem inte varit observant. För att detta ska uppdagas på vårdcentralen och att den andra patienten ska få sina provsvar, kommer anmälaren att översända de felaktigt sända handlingarna tillbaka till vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01204 Christina Hegefjärd Övrigt Övrigt	Medpatient hade starkt doftande rakvatten En kvinna med allergi besökte vårdcentralen och i väntrummet satt en medpatient som hade väldigt starkt doftande parfym eller rakvatten. Kvinnan fick lämna vårdcentralen och vänta utanför då hon inte ville riskera ett astmaanfall. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01207 Christina Hegefjärd Övrigt Övrigt	Stark doft i väntrum En man hade stark parfym eller rakvatten och satt i väntrummet på vårdcentralen. En kvinna med svår allergi tvingades att vänta utomhus på sin läkartid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1902-01216 Moses Hadi Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Inställt besök En kvinna är stark kritisk till att hennes besök hos en kurator vid en vårdcentral har ställts in på grund av kvinnan redan hade kontakt med en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om första linjens psykiatri.
Telefon **Primärvård** V1902-01220 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Utreddes inte ordentligt av vårdcentralen för hjärtsvikt En äldre kvinna med andningsproblem sedan medelåldern drabbades av vätskeansamling i lungorna, blodfärgad urin och förlamningssymtom. Kvinnan kördes till akutsjukhus i svårt medtaget skick och avled där efter 6 veckor. Kvinnan hade grav hjärtsvikt och tömdes på 2,5 liter vätska i kroppen. Hon hade också en cancersjukdom som gjorde henne sjuk. Dottern är kritisk till att hennes mor inte hade fått någon ordentlig utredning av hjärtsvikten på vårdcentralen. Dagen innan kvinnan fördes till akutsjukhuset hade en distriktssjuksköterska besökt kvinnan då dottern tyckte att hon hade ansträngd andning och lät rosslig. Distriktssjuksköterskan lutade sig över kvinnan och lyssnade och sa att hon inte tyckte att modern lät rosslig i lungorna trots att hon nästa dag konstaterades ha flera liter vätska i lungorna. När dottern frågade distriktssjuksköterskan under hembesöket om hon inte tyckte att modern behövde träffa läkare, sa denne att dottern kunde ta sin mor till läkare om hon var orolig över moderns tillstånd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1902-01228 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Hjärtsvikt missades En kvinna sökte vård pga. att hon upplevde hjärtbesvär. Hon var på blodtrycksmätning och blodtrycket hade varit för högt. Hon hade kontaktat vårdcentralen pga. att hon upplevde andningsbesvär. Husläkaren hade inte skickat henne till utredning men vid senare utredning på en annan mottagning upptäcktes att hon hade hjärtsvikt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1902-01232 Daniela Carlsson Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Råd gällande fritt val av hjälpmedel En kvinna undrar vad som gäller vid fritt val av hjälpmedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar utifrån Riktlinjer för hjälpmedelsförskrivning på vårdguiden.

Telefon **Primärvård** V1902-01256 Mats Haapanen Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Patienten fick inte träffa läkare trots bokad tid Anmälaren hade med hjälp av personal vid vårdcentralen bokat tid hos läkare vid samma vårdcentral. Anmälaren tog ledigt från arbetet och när han anlände till vårdcentralen fick han information om att läkaren som han var inbokad hos var sjuk. Istället för att få träffa annan läkare fick han träffa en sjuksköterska som bedömde att han inte var i behov av att träffa läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01258 Sari Kokkonen Nassef Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Diagnostiserad med artros utan undersökning En kvinna fick en diagnos utan att läkaren gjorde någon ordentlig undersökning. Ett halvår senare genomgick kvinnan en röntgenundersökning som visade att kvinnan inte hade just den diagnosen. Kvinnan har kontaktat mottagningen och begärt att verksamheten ska ta bort diagnosen men läkaren har inte velat det meddelade han via sjuksköterskan. När kvinnan insisterade lade sjuksköterskan bara på luren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01261 Mats Haapanen Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Läkare skrev ut fel preparat Anmälaren anser att läkaren skrev ut fel medicinskt preparat, han led av stark smärta men blev bara erbjuden receptfritt preparat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1902-01266 Amy Chau Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Fick ej tag på läkare för att göra tillägg i journal En man önskade tillägg i sin journal men hade svårt att nå sin läkare på vårdcentralen trots flera försök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade honom att lämna meddelande till läkaren/verksamhetschefen så att de kan ringa tillbaka. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Primärvård** V1902-01274 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Närakutmottagning tog inte emot liten flicka En mamma till en flicka på tio år ringer och berättar att dom varit på en närakutmottagning för att dottern hade misstänkt öroninflammation. När de kommer till närakutmottagningen säger sjuksköterskan att de måste gå därifrån. Familjen åkte då till en akutmottagning och fick hjälp där. Det visade sig att dottern hade öroninflammation i båda öronen. Sjuksköterskan gav ingen förklarning till varför de inte kunde ta emot flickan på närakutmottagningen. Det hade varit nästintill tomt i väntrummet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01291 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	Vägran att skriva ut sjukvårdsmaterial Enligt anmälaren vägrade sjuksköterska skriva ut sjukvårdsmaterial. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01292 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Intyg	För sjuk för att gå till vårdcentralen för att få sjukintyg En kvinna har diagnosticerats med kroniskt trötthetssyndrom. Hon har tidigare fått vara tjänstledig från arbetet men nyss ringde chefen och sa upp kvinnans anställning. Kvinnan hade varit på vårdcentralen och fått god kontakt med en läkare som skulle remittera henne till rätt vård. När kvinnan kontaktade vårdcentralen för att få ett intyg för sjukskrivning fick hon höra att läkaren slutat. Kvinnan erbjöds besök hos en annan läkare för att få sjukskrivning. Kvinnan ville att vårdcentralen utifrån befintliga journaluppgifter skulle skicka ett sjukintyg till henne, men på vårdcentralen ville de att den nya läkaren skulle ha ett fysiskt möte med henne. Kvinnan tyckte att det var helt galet, för att gå från hemmet till vårdcentralen är extremt ansträngande för henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Bevakning: ME/Kroniskt trötthetssyndrom	
Telefon **Primärvård** V1902-01296 Moses Hadi Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Hjälpmedel, tillgänglighet samt språkförbistring En kvinna framför att hennes mor har haft problem med att få sina hjälpmedel vid en vårdcentral. Hon måste kontakta vårdcentralen eller träffa en läkare varje gång för att be om hjälpmedlet trots att hon redan skickat en blankett för detta ändamål. Personalen kan inte heller alltid prata svenska. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** V1902-01306 Catarina Cassel Rydholm Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Väntetider i vården	Svårt att få tid till vårdcentralen En man som ringde till sin vårdcentral fick vänta länge på att de ringde upp. Ingen läkartid fanns att få. Han hänvisades att ringa dagen efter men fick inte heller då någon tid. Han hänvisades till närakutmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1902-01310 Theodor Ricklefs Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Remitterad till privat vårdgivare En kvinna berättar att hon har sökt vård för smärtproblematik på vårdcentral. Har då fått remiss till privat klinik där hon behöver bekosta behandling själv. Enligt kvinnan uppgav läkare att det inte funnits något annat alternativ. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Pat skall själv skicka in anmälan med aktuellt diarienummer.

Telefon **Primärvård** V1902-01311 Moses Hadi Tillgänglighet Väntetider i vården Resultat Resultat	Lång svarstid En man framför att han har väntat mer än sex månader på att få ett provsvar. Han har lidit både fysisk och psykisk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Skrivelse **Primärvård** V1901-00007 Anna Arengård Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Ärendet delat, 3 nya	Bristande bemötande och åtgärder En kvinna har synpunkter på sin vårdcentral. Det gäller bland annat bristande bemötande där en läkare ska ha rekommenderat kvinnan att ta till en pistol mot sina besvär och samtidigt visat pistoltecken med handen riktat mot huvudet. Kvinnan remitterades på grund av smärtor till olika undersökningar, som dock inte visade något att åtgärda. Kvinnan känner sig nonchalerad då besvären kvarstod. Kvinnan har därefter bytt vårdcentral och både opererats, varit inlagd på sjukhus och väntar på ytterligare åtgärder. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00034 Siv Aronsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Fel bedömning av test En kvinna har synpunkter på att en psykolog vid en vårdcentral gjort en felberäkning av en psykologisk test vilket medfört konsekvenser för denna. Hon har försökt få felet ändrat men psykologen anser att beräkningen skett enligt regler och anvisningar. Kvinnan önskar en second opinion och att felaktigheter i journalen ska rättas.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00046 Anna Arengård Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande kontinuitet En kvinna upplever bristande kontinuitet av läkare på sin vårdcentral. Läkarna säger olika vilket blir förvirrande. Hon har inte fått intyg för sjukskrivning trots att hon upplever att hon är i behov av det. En läkare ska nedlåtande ha uttryckt "det är så mycket med dig". Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** V1901-00059 Minna Rimbe Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande En kvinna var dålig och väldigt förkyld. Hon upplevde läkarundersökningen oseriös och utan respekt. Läkaren var väldigt opersonliga, stressiga och otrevliga enligt kvinnan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00071 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Fick ingen läkartid och bristande telefontillgänglighet En kvinna som ramlat och skadat sig i hemmet ringde ett par dagar senare sin vårdcentral eftersom hon hade smärta och svårt att andas. Hon informerades om att det inte fanns någon läkartid den dagen men att hon kunde återkomma dagen därpå när telefonen öppnade. Kvinnan gjorde så, hon ringde tre minuter efter att telefonen öppnat, och fick sedan tala med samma sjuksköterska. Hon fick åter beskedet att läkartiderna var slut och att hon kunde vända sig någon annanstans eller återkomma. Kvinnan ifrågasätter beskedet hon fick om att tiderna var slut då så många andra hunnit ringa under tre minuter och har nekats kontaktuppgifter till verksamhetens chef. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00098 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering	Skickade inte utlovad remiss Anmälaren hade problem i magen. Han sökte sig till primärvården där han träffade en läkare. Läkaren utlovade remiss till sjukhus för vidare undersökningar. Anmälaren väntade på kallelse till från sjukhuset i flera veckor, men någon sådan kom inte. När han kontaktade sjukhuset fick han beskedet att remiss inte hade inkommit. Han kontaktade vårdcentralen via telefon men remissen blev ändå inte skickad. Det var först när han personligen besökte vårdcentralen som remissen skickades. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00103 Anna Arengård Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Nekad intyg En kvinna önskar intyg av husläkare som hon inte får. Kvinnan vill ha ett intyg att visa ambulanspersonal att hon vårdas och behandlas vid ett visst akutsjukhus och att de av den anledningen alltid ska köra henne dit. Kvinnan har även synpunkter på att sjuksköterskan förväntar sig att kvinnan själv ska kunna sina mediciner för receptförnyelse. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skrivelsen sänds till vårdcentralen för kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1901-00105 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Fel diagnos, bristfällig undersökning Anmälaren led av smärtor i magen. Hon hade med anledning av detta flera kontakter med sin vårdcentral. Där bedömde läkaren att kvinnan led av urininfektion och hon ordinerades antibiotika. Det visade sig senare när annan vårdgivare undersökte samma symptom att kvinnan led av cancer i urinblåsan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00166 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Missad blodpropp i lungorna hos tonårig flicka En tonårig flicka kände sig andfådd och trött under en tid. Hon sökte hjälp flera gånger på vårdcentralen som lyssnade på hjärta och lungor samt tog en del prover men bedömningen var att allt såg normalt ut. När hon en dag gick till skolan föll hon ihop på gatan. Hon fick hjälp med att ta sig till akutmottagning med ambulans. Hon var andningspåverkad med blåfärgad mun och läppar som vid syrebrist. I ambulansen fick hon andas in syrgas. En snabb röntgenundersökning av lungorna visade en stor propp i en lungartär samt flera mindre proppar i lungorna. Läkaren förklarade att trolig orsak var att hon sedan en tid tog p-piller. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beskrev flickans besök på vårdcentralen. Efter fyra veckor ringde familjen sjukvårdsrådgivningen som ombad flickan att uppsöka vårdcentralen på nytt eftersom hon hostade blodigt slem, vilket de inte hade gjort. Att ställa en fråga om p-piller vid det första besöket hade inte ändrat handläggningen eftersom det inte fanns något avvikande i undersökningen eller sjukdomshistorien som ingav misstanke om blodpropp i lungan. De beskrivna symtomen var väl förenliga med förkylning. Det speciella blodprov som tas för diagnostisering av blodpropp fanns därför heller ingen anledning att ta. Dessutom är det inget prov som tas på en vårdcentral utan det tas på en akutmottagning. Anledningen till det är att det tar flera timmar att få svar på. Det fanns heller ingen medicinsk indikation på att genomföra en lungröntgenundersökning av flickan. Verksamhetschefen poängterade att medicinska bedömningar är av naturen färskvara. Man kan inte nog understryka vikten av att återkomma eller ta ny kontakt vid utebliven förbättring eller försämring. Det hade varit bra om flickan och hennes familj tagit kontakt med vårdcentralen när flickan försämrades, eftersom symtombilden vid detta tillfälle såg helt annorlunda ut, så hade också handläggningen blivit annorlunda. Flickan och hennes mor har tagit del av yttrandet. Som förbättringsförslag skrev de ett genmäle för verksamhetens kännedom och påtalade att flickan inte sökt för hosta som det stod i journalanteckningen utan för andfåddhet. Vidare tyckte de att det alltid borde finnas en checklista för vad läkarna ska fråga patienterna om, speciellt läkemedel eller andra viktiga frågor som kan vara av relevans. Dessutom behöver informationen kring vilka prover som tas och varför dessa tas bli tydligare. När läkemedel förskrivs borde också deras biverkningar stå med och vilka symtom som kan uppträda. I samråd med flickan avslutas ärendet på förvaltningen.

Skrivelse **Primärvård** V1901-00167 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Dåligt bemötande samt glömt recept En kvinna har synpunkter på en läkares dåliga bemötande vid en vårdcentral. Läkaren skrek på kvinnan och uppmanade henne att vara tyst ett flertal gånger. Läkaren behandlade kvinnan som en missbrukare och glömde skicka ett elektroniskt recept. Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkare samt verksamhetschef. Patienten hade tagit två tabletter i stället för en och därför började medicinen ta slut tidigare än vad det var planerad. Enligt journalanteckning har recept skrivits klart så fort medicinen tog slut. Händelseförloppet som patienten har beskrivit inte känts igen av läkaren. Läkaren har beklagat och tagit på sig skulden gällande bristande kommunikation. Verksamhetschefen har konstaterat att läkaren borde säkerställa att recept finns på apoteket om man nekat att skriva recept i förtid. Tyvärr gjorde inte läkaren så i detta fall utan patienten var tvungen att ta förnyad kontakt med vårdcentralen för att receptet skulle skrivas. Här borde ansvarig läkare skärpa upp sina rutiner för att undvika liknande händelse i framtiden. Man har också beklagat att patienten blev så respektlöst bemött vid sitt besök. Man har haft ett alvarligt samtal med läkaren rörande hans oacceptabla agerande. Man kommer lyfta fram vikten av förtroende samt ömsesidig respekt mellan patient och vårdpersonal på kommande möten. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00169 Christina Hegefjärd Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Brister i vårdplanering i specialistvård En man har under en längre period haft kontakt med en specialistläkarmottagning då han har besvärlig smärta från flera olika leder. Han menar att det brustit i vårdplanering och han har också funnit felaktigheter i journaldokumentationen. Åtgärd: I yttrande beklagas anmälarens upplevelse av bristande bemötande. Verksamhetschefen har ringt upp anmälaren och förklarat arbetssätten. Anmälaren är inte nöjd med svaret, han hade önskat att patientansvarig läkare fått en reprimand. Han vill själv kontakta verksamhetschefen för att diskutera ändringar i journal. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00250 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Bemötande En man har synpunkter på en läkares bemötande vid en vårdcentral. Läkaren är enligt honom otrevlig, har höjt rösten samt använt sig av härskarteknik. Läkaren har också konstaterat att mannen var enbart ute efter en sjukskrivning. Åtgärd: I kontakt med anmälaren har framkommit att han ska byta vårdcentral och inte önskar att gå vidare med ärendet. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1901-00262 Vård och behandling Behandling	Daniela Carlsson	Smärtor och besvär tas inte på allvar på vårdcentral En man som gjort en stor operation på en pulsåder hade mycket smärta efter operationen. Hans buk hade ökat i omfång och han hade väldigt ont. Han sökte sig till vårdcentralen men upplevde att han inte fick någon hjälp. Han blev inte undersökt och skickades hem. Mannen gjorde en ultraljudsundersökning av buken och han undrar över svaret på den undersökningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00308 Ekonomi Patientavgifter	Christina Hegefjärd	Fått faktura trots betalning med kort En kvinna har betalat besök i primärvården med kort, men dessa registreringar är inte noterade och hon har fått faktura. Hon ifrågasätter landstingets system. Åtgärd: Då ingen anmälan med nödvändiga personuppgifter inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00315 Administrativ hantering Intyg	Emma Lagerholm	Brister i hantering av sjukintyg En anmälare har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte skriver fullständiga sjukintyg eller gör de kompletteringar som efterfrågas av Försäkringskassan. Detta har resulterat i att personen riskerar att inte få sjukpenning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00333 Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Barn föddes med allvarliga symtom-brister i kontroller under graviditet? En kvinna födde sitt andra barn via akut kejsarsnitt. Barnet hade allvarliga symtom. Anmälaren har synpunkter på om de prover som tagits på modern under graviditeten har varit otillräckliga. Barnets och moderns blodgrupper har gjort att kvinnan skapat antikroppar som påverkat barnet negativt. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på barnmorskemottagningen. Hon beskriver anmälarens besök på mödravårdscentralen. Det evidensbaserade basprogram som används nationellt gällande om moderns blodgrupp är Rh-negativ och fostrets blodgrupp är RH-positiv har följts i anmälarens fall. En förebyggande injektion ges i dessa fall till modern i graviditetsvecka 28. Men barnet har i detta fall troligen innan injektionen gavs fått en inblandning av moderns blod i sitt. Detta är mycket ovanligt. Enligt verksamhetschefen tittar man regionalt på om det finns ny forskning som stöder att riktlinjer ändras inom detta område. Avlyssning av fosterljud görs vid varje besök på barnmorskemottagning från graviditetsvecka 25 enligt riktlinjer. Enligt strålsäkerhetsmyndigheten rekommenderas ultraljud på foster endast då medicinsk indikation finns på grund av riskerna för fostret. Vad gäller minskade fosterrörelser är bedömningen svår. I det evidensbaserade riktlinjerna inom regionen står det att vården ska förlita sig på kvinnans upplevelse och hänvisa vidare då kvinnan upplever signifikant minskade fosterrörelser. I dessa fall finns också en lista på riskgrupper men en Rh-negativ kvinna med ett RH-positivt foster bedöms inte tillhöra denna riskgrupp. Hon beklagar det inträffade och att barnet hann bli så sjuk innan det upptäcktes.

	Anmälaren är välkommen att återkomma vid behov av ytterligare svar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret och förklaringen. Hon ser positivt på den beskrivna utvärderingen av riktlinjerna. I överenskommelse med anmälaren ska ärendet avslutas. Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet
Skrivelse **Primärvård** V1901-00352 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Upplevde brister i kontroll på mödravårdscentral, fostret dog i magen En gravid kvinna, som väntade sitt första barn, upplevde minskade fosterrörelser i slutet av sin graviditet. Hon sökte flera gånger på sin mödravårdscentral där hon träffade olika barnmorskor. De förklarade att det är mindre plats i magen och normalt med minskade fosterrörelser. De lyssnade på fostrets hjärtljud. Då kvinnan inte kände fosterrörelser alls kontaktade hon förlossningsklinik och åkte in till sjukhus. Där hittades inte barnets hjärtljud. Efter förlossningen fick anmälaren veta att moderkakan var liten. Kvinnan undrar varför inget ultraljud gjordes. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00356 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Bristande information och behandling av leversjukdom En man gick regelbundet till husläkare för provtagning och uppföljning av medicinering för högt blodtryck bl a. Proverna visade att mannens leverfunktion inte var bra, men detta fick han inte information om och behandling för sjukdomen dröjde länge. Till slut utvecklades ett svårt sjukdomstillstånd, mannen opererades, men han avled efter en kort tid. Mannens hustru är besviken över att han inte fick korrekt information om sin sjukdom. Åtgärd: I svaret från verksamhetschef informerades förvaltningen om att ett samtal med anmälaren bokats in för genomgång av den medicinska handläggningen och journaldokumentationen. Anmälaren har efter samtalet kontaktat förvaltningen och är mycket nöjd, hon har också fått information om att anmälan kommer att diskuteras i läkargruppen för ett gemensamt lärande. En rad kommunikationsmissar låg bakom händelsen, bristande läkarkontinuitet har bidragit. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1901-00357	Mats Haapanen	Fel diagnos och fel information Anmälaren hade genomgått operation på grund av sin cancersjukdom i prostatan. Uppföljningen skulle genomföras vid vårdcentralen. Anmälaren lämnade regelbundet prover. Läkaren vid primärvården konstaterade efter varje inlämnat prov att provsvaren inte påvisade något anmärkningsvärt. Senare lät anmälaren annan läkare läsa provsvaren och denne läkare konstaterade att anmälaren åter led av cancer. Anmälaren anser att läkaren vid vårdcentralen gett fel diagnos och felaktig information beträffande sin kunnighet att utläsa provsvar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Bevakning: Cancer		
Skrivelse **Primärvård** V1901-00358	Minna Rimbe	Dålig tillgänglighet En kvinna fick besvär som behövde åtgärdas snarast pga. blödande hemorrojder och hon försökte kontakta vårdcentralen. Hon försökte ringa under tio gånger men vid varje gång var linjen upptagen.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Skrivelse **Primärvård** V1901-00367	Moses Hadi	Ej lyssnad, journal, remiss, läkarintyg En kvinna anser att en läkare vid en vårdcentral har begått fel i flera punkter i hennes vård. Läkaren lyssnade inte på och vägrade läsa i hennes journal på engelska. Kvinnan fick ingen remiss för sina psykiska och neurologiska besvär. Hon fick inte svar på blodprovet och läkaren lade på luren i örat på henne. Hon har också fått avslag från försäkringskassan på grund av läkarens bristfälliga utlåtande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Intyg Dokumentation och sekretess Patientjournalen		
Skrivelse **Primärvård** V1901-00379	Christina Hegefjärd	Fick betala extra för besök hos specialist och för provtagning En kvinna kontaktade sin husläkare då hon fick en knöl på halsen. Husläkaren remitterade vidare till specialist och till provtagning som kostade extra. Specialisten konstaterade struma vilket förvånade honom då han tyckte husläkaren själv borde ha ställt den diagnosen. Kvinnan vill ha ersättning för de utlägg hon haft extra. Åtgärd: I svar från den patientansvarige husläkaren bifogades journaldokumentation där det framgår att symtomen i läkarens ögon var oklara och komplicerade. Anmälaren tycker att läkaren själv borde ordnat provtagning och hanterat ärendet, hon vill att dessa synpunkter bifogas avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därefter.
Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		

Skrivelse **Primärvård** V1901-00401 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Höftskada hos litet barn upptäcktes inte vid läkarkontroll på BVC Ett litet barn undersöktes på barnavårdscentralen. Läkaren upptäcker inte barnets höftskada. När det upptäcktes längre fram av annan läkare behövdes barnet opereras. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00436 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Diagnostiserad med bakteriell lunginflammation, vårdcentralen hävdade att det var virus En kvinna drabbades av en förkylning med svår hosta och hög feber. Hon sökte hjälp på vårdcentralen för att bli utredd och de lyssnade på lungorna och tog snabbsänka men menade att det var ett virus. Andra gången blev hon arrogant bemött och läkaren hävdade fortfarande att det var virus. När hon sedan efter tre veckor var fortsatt sjuk med tillkommen andnöd sökte hon en annan vårdgivare som gjorde en omfattande utredning och diagnostiserade henne med bakteriell lunginflammation. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade att kvinnan behövde söka vård flera gånger innan hon fick rätt behandling. Verksamhetschefen menade att som läget var då kunde man inte förutse fortsättningen. Den bakterie kvinnan diagnostiserades med växer långsamt under flera veckor och av de som drabbas av denna bakterie insjuknar endast 10% med lunginflammation enligt verksamhetschefen. Kvinnan tog del av yttrandet och ansåg att hon inte blivit lyssnad till. Sannolikt hade hon haft denna bakterie hela tiden och inte något virus. Om vårdcentralen tagit bakterieprov på henne tidigare hade hon sluppit 1-2 veckors kortare sjukskrivningstid. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00438 Tua Myhrman Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Fick inget intyg och bristande bemötande En kvinna upplevde att hon fick ett tråkigt, stressat bemötande från en läkare och övrig personal vid en vårdcentral. Kvinnan bad om hjälp med ett intyg men nekades detta och fick en otrevlig kommentar som gjorde henne mycket ledsen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill inte inhämta yttrande från vårdcentralen, ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1901-00444	Moses Hadi	Kommunikation En man framför att en läkare vid en vårdcentral har varit otrevlig, stressad samt inte lyhörd när han försökte förklara om sina besvär. Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialist i allmänmedicin som konstaterat att hen försökt göra sitt bästa för sin patient och beklagat att patienten upplevt hans vård och bemötande som bristfälligt. Arbetet på en Närakutmottagning är stressig och krävande med snabba beslut och korta anamneser som kräver koncista svar för att fortsätta behandlingen. Man som läkare är också människor och kan göra fel och upplevas på felsätt trots att grundtanken har varit goda. Anmälaren har efter att han tagit del av yttrande kontaktat förvaltningen och framfört att personal som jobbar i vården inte ska bete sig på detta vis. Om man gör det så passar man inte den rollen. Kommer överens att anmälarens synpunkter i samband med avslutsbrev enbart för kännedom framförs till vårdgivaren. Ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande		
Skrivelse **Primärvård** V1901-00463	Christina Hegefjärd	Många moment för att boka tid för litet barn En mamma kontaktade vårdcentralen via webben. Hon fick fylla i ett webbformulär flera gånger, blev kontaktade av sjuksköterska och läkare för kompletterande information och slutligen fick hon en besökstid hos läkare. Vid läkarbesöket fick hon information om att barnet borde ha lämnat prover vilket gör att hon måste besöka vårdcentralen ytterligare en gång. Hon tycker att hanteringen är besvärlig. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef beklagades anmälarens erfarenhet av fragmentiserade vårdprocesser. Detta har lyfts på arbetsplatsträff och rutiner har förbättrats och uppmärksammats i arbetsgruppen. Anmälaren har kontaktats via telefon och hennes erfarenheter har diskuterats. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet		
Skrivelse **Primärvård** V1901-00521	Siv Aronsson	Får ingen vård hänvisas till annan vårdgivare En man och hans föräldrar upplever att det funnits brister i samverkan mellan Huddinge vårdcentral och beroendevården då mannen inte fått någon hjälp för sina somatiska problem. Han blir hänvisad till beroendevården vilka i sin tur hänvisar tillbaka till vårdcentralen. Varför finns det ingen samordning? Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer		

Skrivelse **Primärvård** V1901-00568 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Sökt flera läkare och fått olika diagnoser och behandling En kvinna med smärta i buken sökte sin vårdcentral. Prover togs och en diagnos ställdes. Behandling gavs. Anmälaren blev inte bättre och fick söka akut efter slutförd behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00660 Christina Hegefjärd Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Brister i vårdplanering En äldre man har flera kroniska sjukdomar och har åkt till akutmottagning ett flertal gånger under senaste tiden, han har också varit inlagd på flera olika kliniker i korta perioder. Mannens dotter saknar vårdplanering från läkaren på äldreboendet, detta för att i framtiden möjligtvis minska besöken på akutsjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1901-00665 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ögat skadades En kvinna sökte vård på vårdcentralen pga. besvär med sitt ena öga. Hon hade haft ont i ögat och hade huvudvärk. Husläkaren ordinerade ögondroppar och salva men besvären gick inte över. Hon skickades till en ögonklinik där det konstaterades att ögontrycket var väldigt högt. Det höga ögontrycket hade skadat ögat och hon blev blind i det ögat.
Skrivelse **Primärvård** V1902-00722 Moses Hadi Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig Bevakning: Cancer	Slussats runt, ingen delaktighet En kvinna med cancersjukdom har blivit kallad av flera mottagningar utan att hon förstått anledningen till det. Man har uttryckt sig helt obegripligt och remitterat henne vidare utan någon begriplig anledning. Kvinnan är i behov av hjälp från en kurator. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren både muntligt och skriftligt utan att lyckas komma i kontakt med henne. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse

Läkare missade kvarvarande glasbit i flickas hand vilket orsakade nervskada

Primärvård

V1902-00724 Sari Kokkonen Nassef

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

En flicka hade i lek skadat handen i ett glasfönster. Handen undersöktes av två läkare som sa att det inte var något fel på handen. Modern uppmanades ge flickan receptfria smärtstillande läkemedel om hon skulle ha ont. Flickan hade fortfarande ont och efter tio dagar uppsökte flickan och modern närakutmottagningen på nytt. Nu valde man att röntga handen och upptäckte att en fem centimeter lång glasbit låg kvar under huden i handen. Flickan remitterades till ett akutsjukhus där man utförde en tre timmar lång operation. Glasbiten skadade en nerv i handen som det är oklart om den kommer att återställas helt eller om flickan kommer att få kvarstående besvär.

Resultat

Resultat

Åtgärd: Yttrande inkom från medicinskt ledningsansvariga läkaren som djupt beklagade det inträffade. När denne gick igenom journalanteckningar noterades en mycket undermålig anteckning där man helt saknade skadeanalys. Det fanns heller ingen adekvat medicinsk undersökning dokumenterad. Modern tog del av yttrandet och var inte nöjd med svaret. Hon ska ta ärendet vidare till patientförsäkringen och Inspektionen för vård och omsorg. I samråd med modern avslutas ärendet på förvaltningen.

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Skrivelse

Lång väntan på röntgensvar

Primärvård

V1902-00752 Minna Rimbe

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

En man genomgick en datortomografi undersökning. Dottern samt hemsjukvården hade försökt att få fram svaret. Efter fem veckor meddelade läkaren att mannen hade för mycket vätska i hjärnans hålrum. Ingen uppföljning eller behandling planerades och dottern har försökt få svar om hans pappa behöver behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1902-00774 Christina Hegefjärd

Vård och behandling

Läkemedel

Bevakning:

Läkemedel

Felbehandling ledde till permanenta skador

En man med lindrig lungsjukdom ordinerades en preparat för det av sin husläkare. Som biverkan fick mannen urinvägsbesvär som blivit permanenta. Mannen ifrågasätter varför husläkaren satte in ett preparat som inte är lämpligt enligt information i FASS.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1902-00777 Sari Kokkonen Nassef

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Kommunikation

Bemötande

Dokumentation och sekretess

Patientjournalen

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Missad fraktur på litet barn

En liten tvåårig pojke skadade sig i benet när han var på förskolan. Då pojken är så liten kan han inte kommunicera tillräckligt. Föräldrarna tog honom till en närakutmottagning där läkaren undersökte honom och skickade honom till röntgen. Ingen fraktur eller spricka kunde synas så pojken skickades hem med noggrann information om att återkomma om han skulle försämras. Han hade fortsatta besvär och föräldrarna sökte samma vårdgivare på nytt där läkaren var otrevlig och hade tråkigt kroppsspråk och frågade modern vad hon tyckte att läkaren skulle göra. Modern sa då att underbenet inte röntgades vid första besöket. Pojkens underben röntgades nu men fortfarande hittade man ingen fraktur. Efter några dagar sökte man sig till en annan närakutmottagning som hänvisade familjen tillbaka till den första och gav råd om att be dem skriva en remiss till en barnortoped eftersom pojkens ben inte blir bättre. Samma dag besökte familjen den första närakutmottagningen där en sjuksköterska tog emot och hänvisade dem att ringa till vårdcentralen två dagar senare trots att pojken hade så svår smärta. Därefter ringde modern vårdcentralen och fick en akuttid. Läkaren kände att det fanns en vätskeansamling under knäet som troligtvis var efter skadan. Ingen på närakutmottagningen hade upptäckt vätskeansamlingen. Dessutom skickades remiss till en barnortoped som bedömde att pojken nästan med all säkerhet hade haft en spricka i benet. Hans underben var inte i det skick som tidigare och eftersom det hade gått så lång tid kunde man inte gipsa benet utan man behandlade honom med ett annat stöd så att han inte skulle vrida till benet eller slå upp sprickan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1902-00779 Tua Myhrman

Kommunikation

Samtycke

Olämpliga, kränkande frågor från läkare

En man besökte en vårdcentral på grund av huvudvärk, han förklarade sina symtom och vad som hänt för läkaren som därefter påbörjade undersökning. I samband med att mannen tog av sig på överkroppen och läkaren skulle lyssna på hjärtat började han ställa detaljerade, kränkande frågor om mannens sexliv, detta efter att läkaren fått reda på att mannen var homosexuell. Mannen tog väldigt illa upp och kände sig mycket obehaglig till mods av de olämpliga frågorna och bemötandet. Han hoppas att ingen annan patient någonsin blir utsatt för detta av denne läkare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Bevakning:

Diskriminering HBTQ

Sexuella trakasserier

Skrivelse

Primärvård

V1902-00843 Daniela Carlsson

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Kommunikation

Bemötande

Nekad akut tid på vårdcentral och bristfälligt bemötande

En kvinna tog kontakt med sin vårdcentral för att hon behövde en snar tid på grund av hjärtklappning och andfåddhet. Hon fick en tid först en månad senare och sjuksköterskan frågade inte hur hon mådde eller hur länge hon haft besvären. Kvinnan vände sig sedan till en närakutmottagning och fick då höra att det var helt oacceptabelt att hon skulle behöva vänta en månad. Vid ett annat tillfälle ringde hon vårdcentralen då hon blivit uppmanad att göra det av en annan vårdgivare. Hon behövde en akut tid på vårdcentralen. Hon ringde tidigt på morgonen och blev uppringd av en sjuksköterska vid lunchtid. Då sa sjuksköterskan att det var försent på dagen för att få en akut tid och att anmälaren skulle ringt på morgonen vilket hon hade gjort. Kvinnan uppmanades att informera den vårdgivare som sagt till henne att boka en akut tid på vårdcentralen att det inte går att säga så till en patient. Sjuksköterskan hade varit kort i tonen och anmälaren upplevde ett otrevligt bemötande.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen på vårdcentralen. Där ber verksamhetschefen om ursäkt för den hänvisningen anmälaren fick den aktuella dagen. Vidare skrev verksamhetschefen att vid övriga kontakter hade anmälaren erbjudits akut bedömning samma eller nästa dag. Avslutningsvis skrev verksamhetschefen att bokningssystemet på vårdcentralen har gjorts om med syfte att öka tillgängligheten och minska väntetiderna. Telefontillgängligheten har ökat och det är bättre kontinuitet vilket bidrar till att patienterna i större utsträckning får träffa den läkare man är listad på. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

Skrivelse

Primärvård

V1902-00852 Christina Hegefjärd

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Kommunikation

Delaktig

Barnläkare undersökte flicka på ett burdust och hårdhänt sätt

En flicka remitterades av barnortoped till barnakutmottagning, men där nekades hon vård och hänvisades istället till närakutmottagning. Hon erbjöds smärtlindring, men fick aldrig någon. Läkaren som undersökte henne var hårdhänt och brydde sig inte om att flickan blev ledsen och fick väldigt ont under undersökningen. Vad flickan kände och tänkte efterfrågade läkaren inte alls. Mamman är besviken över den hårda behandlingen och bristen på samarbete mellan läkaren och hennes patient.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Skrivelse

Primärvård

V1902-00896 Sari Kokkonen Nassef

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bristande utredning av höggravid kvinna med influensaliknande symtom

En höggravid kvinna hade hög feber, hostade och hade andningssvårigheter. Kvinnan sökte sig till en husläkarjour där läkaren lyssnade på lungorna och inspekterade hennes hals och sa att det såg bra ut. Dagen efter försämrades kvinnan och hade uppenbara andningssvårigheter. Hon fick hjälp på specialistmödravården och hamnade sedan på en intensivvårdsavdelning för fortsatt vård. Kvinnan förbereddes för ett kejsarsnitt av barnet eftersom hon var så medtagen. Kvinnan anser att läkaren på husläkarjouren borde ha utrett henne med fler prover och eventuellt remitterat henne direkt till specialistmödravården.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Bevakning:

Förlossning och eftervård

Skrivelse

Primärvård

V1902-00969 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Kommunikation

Bemötande

Uteblivet stöd och hjälp på barnavårdscentral

En kvinna som efter en traumatisk förlossning för många år sedan beskriver att sjuksköterskan på barnavårdscentralen (som då låg på aktuell vårdcentral) inte uppmärksammade att kvinnan inte mådde bra. Kvinnan hade behövt mer stöd. Hon sökte själv psykiatrisk vård.

Åtgärd: Kontakt med verksamhetschef på vårdcentralen där barnavårdscentralen låg vid aktuell tidpunkt. Verksamhetschefen kan svara på anmälan. Anmälaren har därefter uttryckt att begäran om yttrande inte ska skickas dit och därför avslutas ärendet i befintligt skick.

Bevakning:

Ärendet delat, 3 nya

Skrivelse **Primärvård** V1902-00975	Moses Hadi	Felaktiga fakturor samt bristfällig information En kvinna har fått fakturor för uteblivna besök vid en vårdcentral trots att hon aldrig bokat något besök. Vårdcentralen kan inte heller svara på vem hon skulle träffa vid besöken. Åtgärd: Handläggning pågår.
Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information		
Skrivelse **Primärvård** V1902-00983	Catarina Cassel Rydholm	Brister i bedömning av bröst hos ammande kvinna En ammande kvinna med smärta i bröst hade feber och sökte gynekologisk akutmottagning. Hon fick antibiotikabehandling för mjölkstockning. Då besvären kvarstod bokade kvinna tid på sin vårdcentral dagen efter. Läkaren på vårdcentralen reagerade när kvinnan visade sitt bröst som nu hade blåmärken och blåsor. Ingen undersökning gjordes av bröstet. Läkaren menade att antibiotikabehandlingen skulle hjälpa inom tre dygn. I journalen noterades att anmälaren är vid gott och opåverkat tillstånd. Två dagar senare blev hon sämre och sökte akutmottagning och blev opererad i bröstet flera gånger och blodförgiftning konstaterades. Kvinnan sjukhusvårdades. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		
Skrivelse **Primärvård** V1902-01026	Daniela Carlsson	Försenad diagnos på grund av att kvinna inte blev hörd på vårdcentral En kvinna sökte hjälp på vårdcentral på grund av magbesvär. Hon kände att något inte stämde och fick träffa flera olika läkare. Hon lämnade blodprover som var bra men hon stod på sig och sökte vård upprepade gånger. Hon sökte sig till akutmottagningar och fick då besked av läkaren där att en utredning borde göras. Remiss skickades till vårdcentralen från akutmottagningen men kvinnan fick trots detta ingen hjälp. Kvinna sökte en akutmottagning ytterligare en gång och då såg man att hennes värden på blodproverna var dåliga. Hon skickades direkt till ett akutsjukhus där hon fick en diagnos och vård. Kvinnan har fortsatt problem med trötthet både i kropp och huvud efter detta. Kvinnan hade önskat att läkarna på vårdcentralen hade lyssnat på henne och tagit henne på allvar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos		
Skrivelse **Primärvård** V1902-01083	Moses Hadi	Dåligt bemötande En kvinna med mycket smärtor har synpunkter på att hon fick dåligt bemötande av en receptionist som inte ens öppnade luckan vid en närakutmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande		

Skrivelse **Primärvård** V1902-01093 Moses Hadi Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information		Tillgänglighet samt kommunikationsproblem En kvinna har synpunkter på svårigheten att boka en telefontid med sin läkare vid en vårdcentral. Läkaren har i stället för att boka telefontid, skickat ett brev till kvinnan. Kvinnan trots tidigare påpekande om bristfällig kommunikation och tillgänglighet anser att vårdcentralen fortfarande har tillgänglighet- och kommunikationssvårigheter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1902-01157 Daniela Carlsson Kommunikation Information		Bristande kommunikation på vårdcentral En kvinna skulle lämna prover på vårdcentral efter att läkaren ordinerat det. Kvinnan ringde till vårdcentralen några dagar senare och frågar om proverna. Då framkommer det att läkaren och sjuksköterskan missförstått varandra och sedan skyller på varandra. Kvinnan fick ingen hjälp med proverna på grund av detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1902-01160 Daniela Carlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		Felaktig journalföring på vårdcentral En man hade sagt saker i förtroende till läkare på vårdcentral och uttryckt att han inte ville att det skulle dokumenteras i journalen. Läkare hade trots detta journalfört det mannen berättat. Han upplevde också att han inte fått den vård han behövde. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1902-01214 Daniela Carlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling		Ändringar i journal påverkar anmälarens vård vid vårdcentral En man besökte en läkare på vårdcentralen. Anmälaren läste sedan sina journaler och upptäckte att de var ändrade. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** V1902-01268 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Trombos missades En man hade ont i benet och hade blivit hastigt undersökt av en läkare. Ingen undersökning gjordes och han skickades hem med värktabletter. Nästa dag fick mannen söka vård på en annan närakutmottagning där det gjordes en ultraljudsundersökning och en djup ventrombos diagnostiserades. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00014 Johan Karlsson Ekonomi Patientavgifter	Nekades betala kontant på en vårdcentral En man nekades att betala kontant för sitt besök på en vårdcentral i strid med landstingets regelverk för patientavgifter. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00018 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Bevakning av mina vårdkontakter på 1177 En kvinna hade varit i kontakt med "mina vårdkontakter" på vårdguiden. Kontakten var med vårdcentralen gällande förnyelse av hennes receptbelagda mediciner. IT-supporten hade ringt och som hade sett i sin tur att vårdcentralen inte hade öppnat och läst hennes meddelande. Kvinnan hade epilepsi och hon ansåg att vara en fara om hon inte fick sin medicin. Hon hade en burk kvar men den skulle inte räcka inte så länge till. Enligt IT-supporten ska läkaren öppna meddelande från mina vårdkontakter inom 24 timmar vilket det ej har gjort i detta ärende. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00065 Minna Rimbe Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt av komma fram på telefon En kvinna kom inte fram via telefon för att boka tid på husläkarmottagningen åt sin handikappade mamma. Telefonsvararen svarade att inga fler samtalstider samma svar blev det även hos sjuksköterska rådgivningen. Kvinnan hade provat ringa många gånger alla tider på dygnet. Hemsjukvården hade bytt telefonnummer utan att meddela vilka nya telefonnummer som gällde istället. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00077 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Läkemedelsbehandling orsakade lidande En man som drabbats av en biverkan av ett läkemedel erbjöds inget alternativt läkemedel från sin vårdcentral. Mannen menar att läkarna inte lyssnar eller inte vet vad de ska göra, trots att mannen upplever ett stort fysiskt och psykiskt lidande. Enligt mannen har okunskapen från flera vårdgivare varit stor när det gäller denna specifika, ovanliga biverkan. Det är andra patienter som informerat honom om att det han drabbats av hänger ihop med medicinen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00129 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Läkare vägrade hjälpa blödande patient En kvinna halkade och föll i ett centrum. Hon fick grus och skrapsår i ansiktet. En ambulans som inte var i tjänst stod parkerad utanför och sjuksköterskorna där hjälpte henne bli tvättad. Då det saknades utrustning i ambulansen ringde sjuksköterskorna den vårdcentral där kvinnan var listad som låg strax bredvid. Klockan var en halvtimme innan stängningsdags, trots det var vårdcentralen stängd. En sjuksköterska kom och öppnade dörren och frågade en läkare på plats om denne kunde hjälpa till, men han ville inte hjälpa till eftersom vårdcentralen var stängd. Ansiktet blödde och läkaren hänvisade kvinnan till ett ögonsjukhus trots att inga skador fanns på ögonen. Ambulanssjuksköterskorna beslutade att köra kvinnan till en närakutmottagning för fortsatt omhändertagande. Kvinnan undrar om en läkare kan vägra hjälpa till i en akut situation? Ambulanssjuksköterskorna som tog hand om henne vittnar gärna om hur otrevlig läkaren var, enligt kvinnan. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen och den ansvarige läkaren som beklagade att kvinnan upplevde att hon inte blev omhändertagen på ett tillfredsställande sätt. Verksamhetschefen beskrev att ibland måste ytterdörren låsas mot slutet av dagen om det endast är en mottagningssköterska i receptionen kvar som måste gå ifrån några minuter. Ambulanssjuksköterskan hade insisterat på att tejpa såret på övre ögonlocket och köra kvinnan hem, medan läkaren hade ansett att hon borde köras till akutmottagning, enligt läkaren själv. Läkaren berättade att hans avsikt hade varit att undersöka kvinnan och sedan skicka henne med en remiss till akutmottagning. Ambulanssjuksköterskan hade inte tyckt att det var någon idé att åka till en akutmottagning för att sitta och vänta i flera timmar, enligt läkaren. Den ansvarige läkaren har kontaktat kvinnan och beklagat händelsen och även bokat en besökstid till henne. Verksamhetschefen ansåg att den ansvarige läkaren och ambulanssjuksköterskan borde ha diskuterat fallet i lugn och ro och kommit överens om fortsatt behandling. Verksamhetschefen hade också pratat med kvinnans dotter och framfört sina beklaganden. Enligt verksamhetens rutiner kommer man att gå igenom händelseförloppet och försöka ta lärdom av det som hänt. Man kommer också vidta åtgärder som förhoppningsvis kan förhindra liknande incidenter. Kvinnan tog del av yttrandet och ansåg att läkaren inte var sanningsenlig. Denne hade inte velat ta emot kvinnan utan skrikit "Nej, nej, nej" när han tillfrågades om han kunde undersöka henne. Kvinnan kände sig kränkt av läkarens bemötande och ansåg att han saknade ett humanistiskt förhållningssätt. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00162	Catarina Cassel Rydholm	Lång väntan på tid, lång handläggningstid och bemötande på vårdcentral En man med domningar och känselbortfall fick vänta länge på tid till sin vårdcentral. Efter undersökning har det varit svårt att få återkoppling med läkaren för att få reda på fortsatt behandling och vård. Han har synpunkter bemötande från vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00261	Tua Myhrman	Brister kring vård, remisser och kommunikation En kvinna med demenssjukdom omhändertogs på ett bristande sätt av sin husläkare på en vårdcentral enligt kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen. Exempelvis har en utlovad blodtrycksmätning inte utförts och ingen behandling satts in vid högt blodtryck, ett röntgensvar inte hanterats korrekt efter en röntgenundersökning och en remiss till specialistmottagning aldrig skickats trots att läkaren sagt så. Kvinnans närstående har också synpunkter på utebliven information från läkarens sida. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00276	Tua Myhrman	Inte fått tillräcklig hjälp och behandling En anmälare upplevde att han inte fick tillräcklig hjälp av sin vårdcentral efter att han skadats i samband med en operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal framkommer att anmälaren inte vill inhämta yttrande från vårdcentralen. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00286	Mats Haapanen	Bristfällig undersökning, fel diagnos Under flera månader led anmälaren av smärta och blod i urinen. Hon hade kontakt med läkare som endast ordinerade antibiotika. Först senare blev hon remitterad för vidare undersökning som kunde konstatera att hon led av cancersjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00337	Minna Rimbe	Oklarheter med journalföring En kvinna hade varit hos läkare pga. förkylning och hudinfektion. Hon glömde säga till läkaren att hon behövde första dags intyg till arbetsgivare men detta intyg gick inte att få i efterskott enligt läkaren. När hon läste journalen fanns det inte med i hennes journal att hon hade varit förkyld och hade frågat efter hostmedicin. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00344	Catarina Cassel Rydholm	Brister i undersökning och bemötande av läkare En kvinna som varit hos specialistläkare fick rådet att söka sin vårdcentral för besvär från urinvägarna. Kvinnas dotter var med och hjälpte till att förklara kvinnans besvär. Läkaren undersökte inte kvinnan. Han hade inte ögonkontakt med kvinnan. Anmälaren och kvinnan upplevde att läkaren uppträdde som om han var påverkad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00378	Johan Karlsson	Dödförklarades av misstag av en läkare En kvinna blev dödförklarad av misstag av en jourläkare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Administrativ hantering Brister i hantering		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00387	Sari Kokkonen Nassef	Fråga om patientavgift och klagomål på läkemedelsförskrivning En man har en fråga gällande patientavgifter. Läkaren ordinerade ett antiinflammatoriskt läkemedel. Efter ett par dagar fick mannen komplikationer i form av magbesvär. Mannen gick tillbaka till vårdcentralen och ville bara rådfråga läkaren om denne kunde ordinera ett annat läkemedel istället. På vårdcentralen fick han boka ny besökstid hos läkaren för att rådfråga om ny behandling och också betala patientavgift igen. Mannen vill veta om det var rätt att betala två patientavgifter för denna fråga som hade anknytning till det första läkarbesöket. Vid det andra besöket fick han ett smärtstillande läkemedel förskrivet och på apoteket fick mannen höra att det läkemedlet inte har någon antiinflammatorisk effekt. Mannen undrar varför han fick detta läkemedel eftersom det var ett antiinflammatoriskt läkemedel han behövde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt sedvanlig information gällande patientavgifter. Mannen meddelade också att vårdcentralen nu kontaktat mannen som erbjudit sig att återbetala patientavgiften för det andra läkarbesöket. Han skulle också få ny kontakt med läkaren på vårdcentralen igen och diskutera läkemedelsförskrivning. Därför ville mannen inte fullfölja någon anmälan. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning:		

Läkemedel		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00396 Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Daniela Carlsson	Remiss tog över en månad att färdas från en vårdcentral till ett akutsjukhus En man fick ett läkarbesök på en vårdcentral på grund av bråck. Läkaren skickade remiss till en kirurg på akutsjukhus. Detta var flera månader sedan. Mannen ringde till vårdcentralen ett flertal gånger för att fråga om remissen. Han fick besked från en sjuksköterska att remissen hade skickats. Sedan fick han veta av receptionisten att det inte hade skickats någon remiss. Han kontaktade även läkaren men fick bara veta att remissen var skickad och det var bara för mannen att vänta på en kallelse. När mannen ringde till akutsjukhuset fick han veta att remissen kom dit i januari. Mannen hade således fått vänta längre än nödvändigt på operation enbart på grund av att remissen inte kom fram/hade skickats. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00399 Administrativ hantering Brister i hantering	Christina Hegefjärd	Oklarheter kring hantering av remissvar En kvinna remitterades från husläkare till specialistmottagning, men när remissvaret kom tillbaks var husläkaren tjänstledig för arbete på annan ort och svaret blev liggande i flera månader. Anmälaren undrar vilket ansvar vårdcentralen har för remissvar och information till patienten. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00616 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Mats Haapanen	Fel diagnos - fel medicinering Anmälaren har under ett flertal år behandlats utifrån diagnos, kol, som är fel och därmed har hon intagit fel medicin. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00620	Johan Karlsson	Missnöjd med att ha fått betala avgift för uteblivet besök En kvinna är missnöjd med att ha fått betala en avgift för att hon på grund av sjukdom avbokade ett besök hos fysioterapeut inom 24 timmar från den avtalade tiden. Åtgärd: I yttrandet framgår att man förstår patientens ilska över att man fakturerar sena återbud. Man valde att ta betalt, med stöd av regionens regelverk för patientavgifter, för att någon annan patient inte kunde ges möjlighet att ta tillvara tiden i detta fall. Sena återbud har blivit ett stort problem för vårdgivarens ekonomi och överlevnad, skriver man, då nästan 10 procent av besöken utgör sena återbud.
Ekonomi Patientavgifter		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1901-00622	Mats Haapanen	Klandervärd undersökning missade cancersjukdom Anmälaren kom att lida av trötthet och sökte sig till vårdcentralen. Läkaren fokuserade på tjugofem år gammal rökning. Efter några månader blev anmälarens tillstånd drastiskt sämre. Annan vårdgivare konstaterade att anmälaren lidit av stor elakartad tumör i magen. Anmälaren är kritisk mot den bristfälliga undersökningen vid vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00683	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemötande av läkare En kvinna blev bristfälligt bemött av sin husläkare som uttalade sig nedlåtande om hennes övervikt. Han menade att det var hennes eget fel att hon är överviktig och att hon bör träna mer. Detta är svårt eftersom hon har en hormonell rubbning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00750	Daniela Carlsson	Brister i läkemedelshantering på vårdcentral En äldre kvinna har blivit ordinerad flera olika narkotikaklassade läkemedel och tagit skada av dessa. Enligt anmälaren är det ingen som reagerat på att hon tar så mycket läkemedel utan fortsatt att skriva ut recept på vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00786	Christina Hegefjärd	Brister i journaldokumentation och remittering till psykolog Under graviditeten för några år sedan fick en kvinna information om misstänkt sjukdom hos barnet vid ultraljudsundersökning. Hon blev nedstämd, orolig och blev sjukskriven av läkare på barnmorskemottagningen. Remiss till psykolog utlovades, men någon kontakt fick hon inte. När barnet föddes var hon fullt frisk och kvinnan ifrågasätter de avvikande provsvaren. När hon läst journalen ifrågasätter hon varför inte läkaren skrivit noggrannare dokumentation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00817	Tua Myhrman	Bristande behandling ledde till lång väntan på operation En kvinna har synpunkter på sin vårdcentral som gjorde att det tog tre månader för henne att få en operation av ett knä. Enligt kvinnan gjordes ingen ordentlig undersökning vid ett första läkarbesök och läkaren vid vårdcentralen upplevdes inte veta hur hon skulle behandla kvinnan trots läkarbesök en gång i veckan under fem veckors tid. Kvinnan har också synpunkter på att remiss skickades till fel vårdinrättning och att det senare blev en konflikt mellan vårdcentralen och en specialistmottagning om vem som ansvarade för vidare utredning. Kvinnan menar att hennes kropp påverkats negativt av det utdragna förloppet och att hon fått bestående besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Bevakning: Diskriminering funktionshinder		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00854	Daniela Carlsson	Brister gällande undersökning och medicinering vid vårdcentral En kvinna besökte en läkare på vårdcentralen och i samband med det fick hon två blodtrycksmediciner utskrivna. Hon kontrollerade sitt blodtryck igen efter insättning av läkemedlen och fick då besked av en annan läkare att blodtrycket inte var högt. Hon upplevde att det inte stämde och tyckte att bedömningen läkaren gjorde var bristfällig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00859 Johan Karlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Klagar på överdrivet detaljerade samt kränkande journalanteckningar En kvinna klagar på att en vårdcentral skrivit två överdrivet detaljerade respektive kränkande journalanteckningar. Hon har inte fått information av vårdcentralen om att de kan föra in hennes avvikande uppfattning i journalen eller göra en rättelse. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00860 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Kränkande bemötande, lång väntan samt nekad medicinering En kvinna med kontinuerliga smärtor är missnöjd med sin läkares bemötande vid en vårdcentral. Har du kommit hit för att be om mer recept lär läkaren frågat. Läkaren ansåg att kvinnan skulle vänta med medicinering för sina smärtor och bita ihop tills hon kommer till en specialist om sex veckor. Kvinnan skulle enligt läkaren klara sig med receptfritt smärtlindrande medicin. Kvinnan anser att läkaren hånade henne och inte litade på att hon hade smärtor. Du kanske bara är en simpel missbrukare lär läkaren har sagt. Kvinnan har också framfört synpunkter på bristfällig vårdplanering i form av lång väntan på att få vård och utebliven medicinering samt dåligt bemötande. Hon önskar bland annat att mottagningen skickar remiss till ny vårdgivare samt att få adekvat medicin under väntetiden. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00909 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel	Får inte önskad dos av läkemedel En kvinna har stora problem med sömnen vilket medfört att hon fått läkemedel utskrivet av läkare på vårdcentral. När hon skulle hämta ut läkemedlet var det slut hos tillverkaren och i den förpackning som apoteket hade var det fler tabletter än vad receptet medgav. Kvinnan kontaktade vårdcentralen men det var omöjligt att få någon läkare att ändra receptet. Nu har hon stått utan medicin hela helgen och har skrivit till verksamhetschef för att få denna att ändra receptet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00924 Moses Hadi Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Delaktighet, undersökning samt diagnos En kvinna har synpunkter på en läkares brist på intresse när hon sökte för sina besvär vid en närakutmottagningen. Hon har också synpunkter på läkarens bristfälliga undersökning samt felaktiga diagnos. Åk hem och vila upp dig var läkarens råd till henne. Senare visade det sig att kvinnan hade allvarlig lungproblematik. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00955 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Fick ingen information om resultatet av hjärtundersökning En man med hjärtsjukdom genomgick en EKG-undersökning på sin vårdcentral men fick inte information om resultatet. Orsaken till det var att den patientansvarige läkaren inte var på plats. Under flera veckors tid ringde och besökte mannen sin vårdcentral för att få ett svar, men hänvisades till att ordinarie läkare skulle komma tillbaka och ringa upp. Mannen avled i hjärtinfarkt och hans döttrar ifrågasätter hanteringen. De undrar varför ingen annan läkare kunde lämna ut svaret på undersökningen Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00958 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Brister i intygsskrivning och tillgänglighet En kvinna hade varit sjukskriven efter en bilolycka och har haft en lång tids rehabilitering och däremellan dessutom drabbats av blodcancer. Hon skulle nu förnya sin sjukskrivning via läkaren på vårdcentralen som skrev ett intyg. Försäkringskassan begärde ett förtydligande av intyget men läkaren var en hyrläkare och kunde inte nås. Dels har det varit svårt att boka tid på vårdcentralen och dels erbjuds bara tider på 15 minuter som är för kort tid att gå igenom ett sjukintyg. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som hänvisade till att hon och kvinnan hade haft ett telefonsamtal där hon förklarat hur rutinen för tidsbokning till läkare går till. Kvinnan tog del av yttrandet och var inte nöjd. Hon ansåg att vårdcentralen inte svarat på breven direkt där kvinnan bad om en ny läkartid för komplettering av sjukintyget och varit långsamma i hanteringen av kvinnans ärende som medförde risk för henne att förlora sin rätt till sjukpenning. Kvinnan menade att verksamhetschefen varit upprörd och arrogant i telefonsamtalet. Kvinnan ansåg att verksamhetschefen inte förstått det nödvändiga i att kvinnan kontaktade henne direkt och det nödvändiga i att verksamhetschefen själv personligen agerade och ordnade en ny läkartid omedelbart. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00961 Daniela Carlsson Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Missnöje gällande vårdcentralen En äldre man har insatser via vårdcentralen. Dottern som kontaktat förvaltningen framför att det är ett återkommande problem med utebliven delning av dosett, fel medicindelning och brist på ansvarstagande. Mannen fick ett sår på foten förra året på grund av diabetes. Han hade då hemsjukvård men ingen tittade på hans fötter. Han fick sedan amputera ena benet. Dottern som bor med sin fader och tar mycket ansvar för hans vård säger att det är strukturella problem på vårdcentralen som påverkar personalens möjligheter att utföra sina arbetsuppgifter. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-00996 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Frakturer vid armbåge röntgades aldrig En kvinna föll och tog emot sig med båda händerna. Hon kontaktade närakutmottagning och båda handlederna röntgenundersöktes, inget avvikande noterades. Efter flera dagar med kraftig smärta undersöktes även armbågarna och dubbla frakturer konstaterades. Kvinnan är mycket besviken över att hon fick gå flera dagar med oklar diagnos. När hon efterfrågade smärtlindrande läkemedel fick hon inte gehör för det. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01023 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i vård, behandling och information kring behandling av litet barn Ett litet barn som haft feber en vecka och smärta i magen samt obehag vid vattenkastning åkte på rekommendation av 1177 till närakutmottagning. Läkaren misstänkte urinvägsinfektion med förhöjda infektionsvärden men ville att urinprov skulle lämnas. Provet togs i hemmet och lämnades på vårdcentralen där remiss från närakutmottagning fanns. Anmälaren fick inget svar på provet men flickan försämrades och de sökte åter vård på närakutmottagning Flera olika läkare träffade barnet och remiss skrevs till undersökning av barnets njurar. En av barnets föräldrar fick åka till en barnakutmottagning för att hämta ut ett specialläkemedel som inte fanns att hämta på apotek. Oklarheter fanns kring ordination av läkemedel och oklar information gavs. Läkare på sjukhusets barnakutmottagning sa även att ett så litet barn med dessa symtom skulle ha skickats vidare till sjukhusets barnakutmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01042 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Brister i kommunikation på vårdcentral En kvinna gick till en laserklinik för att ta bort en tatuering. Hon fick kraftig andnöd och andra allergiska besvär i samband med laserbehandlingen. Bläcket i tatueringen orsakade allergiska besvär för kvinnan. Hon sökte vård på vårdcentralen och de skickade henne till ett akutsjukhus där man gjorde en röntgen av lungorna. Röntgen visade ingenting och efter ett par veckor gick besvären över. Kvinnan återvände till vårdcentralen och fick då en remiss till en kirurg. Remissen returnerades med motiveringen att tatueringen var självförvållad. Kvinnan lider fortfarande av allergiska reaktioner som gör henne svimfärdig och hon får andnöd. Kvinnan upplever att vårdcentralen även brister i tillgänglighet då de inte kontaktar patienterna enligt överenskommelse. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01065 Mats Haapanen Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Brister i kommunikation Anmälaren blev vid vårdcentralen ordinerad antibiotika då hon led av öroninflammation. Antibiotikan orsakade en allergisk reaktion hos anmälaren. Av denna anledning kontaktade anmälaren vårdcentralen på nytt och hon blev då utlovad att läkaren skulle upprätta kontakt med henne. Men läkaren hörde inte av sig. Anmälaren blev tvungen att söka vård vid husläkarjour. Där kunde man se att läkaren vid vårdcentralen hade ändrat medicineringen utan att informera anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01071 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Stressad och ofokuserade läkare upptagen med Facebook på patients besökstid En man hade besvär av yrsel och illamående. Han sökte hjälp på vårdcentralen för att få bli remitterad till en specialistmottagning för besvären. Läkaren var stressad och ofokuserad och lyssnade inte till mannens beskrivning av sina problem. Istället för att vara lyhörd och påbörja en planering började läkaren skriva ut flera sidor text som hon ville att mannen skulle läsa. Läkaren lämnade rummet en stund och mannen bad samtidigt att få besöka toaletten. När mannen kom tillbaka var läkaren upptagen med sin Facebooksida, vilket mannen tyckte var märkligt eftersom hon ju under mannens besökstid borde fokusera på hans ärende. Läkaren bad visserligen om ursäkt för att hon varit inloggad i Facebook men ville inte remittera mannen eller utreda honom på något annat sätt. Istället fick han en ny besökstid två dagar senare. Mannen fick ett samtal från läkaren nästa kväll där hon meddelade att hon inte skulle vara på vårdcentralen nästföljande dag och skulle återkomma till honom med ny tid. Mannen hade också i telefonsamtalet med läkaren på nytt bett att få bli remitterad till en specialistläkare, men läkaren hade sagt att hon själv ville utreda mannen. Fortfarande har mannen inte fått någon ny besökstid vilket mannen tycker är respektlöst. Mannen kräver ordentlig utredning och remittering av sina besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01077 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Skolpojke med olika sjukdomssymtom har inte utretts på vårdcentralen En pojke i skolåldern har under flera månaders tid drabbats av förkylningssymtom, smärta i mage och huvud. Han har gått ner i vikt och varit ovanligt trött. Detta har påverkat pojkens skolgång och fritidsaktiviteter som han missat. Familjen har sökt akutvård ett par gånger men blivit hänvisad till att vårdcentralen ska remittera pojken till fortsatt utredning av symtomen. Pojken kallades till ett besök där ingen undersökning alls genomfördes enligt modern. Istället remitterades pojken till en öron-,näsa-, halsspecialist dit han fick en tid sex veckor senare. Läkaren där ifrågasatte varför vårdcentralen inte utrett pojkens trötthet, viktnedgång, infektionssymtom och smärta. Modern hade trott att det var öron-, näsa-, halsmottagningen som skulle göra det. Modern har ringt tillbaka till vårdcentralen och nu bokat en ny tid men är rädd för att det inte blir någon ordentlig utredning nu heller. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01103 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Utskälld av verksamhetschef på vårdcentralen för borttappad blodsockermätare En kvinna har flera sjukdomar, bland annat diabetes. Hon har av vårdcentralen fått en blodsockermätare för att kontrollera sina blodsockervärden i hemmet. Nu hade hennes blodsockermätare förkommit och hon ringde vårdcentralen och frågade om hon kunde få en ny. En sjuksköterska svarade att det gick bra och det var bara att komma och hämta en. Dagen efter ringde verksamhetschefen och skällde ut kvinnan och anklagade kvinnan att ha lurat till sig en blodsockermätare och skrek åt henne att hon borde byta vårdcentral och lista om sig någon annanstans. Kvinnan kände sig särbehandlad, trakasserad och kränkt av verksamhetschefens ovårdade språk. Verksamhetschefen har också dokumenterat i kvinnans journal om att kvinnan hämtat ut en till blodsockermätare och att hon lagt på luren då hon ombads lämna tillbaka den. Kvinnan ifrågasätter varför verksamhetschefen ens går in i kvinnans journal och skriver en sådan anteckning. Kvinnan menar att verksamhetschefen behandlar kvinnan illa för att hon tidigare vänt sig till patientnämndens förvaltning och framfört klagomål. Kvinnan jobbar själv inom Region Stockholm och har aldrig tidigare tagits för att vara någon som lurar till sig saker. Det handlar om ett hjälpmedel som hon behöver i sin egenvård för att må bättre och ha bättre kontroll över sin sjukdom menar kvinnan. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01125 Daniela Carlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i journalföring vid vårdcentral En man gjorde en operation på en tå för flera år sedan. Läkaren som utförde ingreppet skrev ingen orsaksrelaterad diagnos vilket ställer till det för mannen nu. Han har varit i kontakt med verksamheten men de kan inte göra en rättelse i journalen då läkaren slutat. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01126 Moses Hadi Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journalföring trots att kvinnan inte var patient vid vårdcentral En kvinna framför att hennes gamla läkare vid en vårdcentral har antecknat resultatet av provsvaret i hennes journal trots att hon inte varit patient hos läkaren under en längre tid. Läkaren har i ett sammanhang bett anmälaren att skriva under ett papper på svenska trots att läkaren var medveten om att anmälaren inte pratade svenska. Hon vet inte vad hon har skrivit under. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01259	Christina Hegefjärd	Fick ändrad läkartid utan information En man hade besökstid till husläkare. På morgonen samma dag ändrades tiden till en tidigare tid vilket inte mannen noterade. När han kom till vårdcentralen kom han försent. Han ifrågasätter hanteringen.
Administrativ hantering Brister i hantering		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1902-01316	Mats Haapanen	Fel diagnos Anmälaren hade längre kontakt med primärvården. Ändå missade läkaren vid vårdcentralen att diagnosticera cancersjukdomen.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Cancer		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01397	Sari Kokkonen Nassef	Brister i remittering Läkare på en vårdcentral har remitterat kvinnan till en allergimottagning. Allergimottagningen hade åtta månaders väntetid för besök och när kvinnan väl fick en besökstid hade mottagningen bara en läkare som just skulle pensioneras. Remissen skickades till olika vårdgivare och kom sedan tillbaka till vårdcentralen efter nästan ett år utan att kvinnan fått någon besökstid. Kvinnan vill veta om inte vårdcentralen brustit i sin handläggning av remissen.
Administrativ hantering Brister i hantering		

Epost **Primärvård** V1901-00006 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Angående sjuksköterskas läkemedelshantering En kvinna med svår smärtproblematik hade synpunkter på en sjuksköterskas hantering av läkemedelsordinationer. Kvinnan har dagligen kontakt med flera olika sjuksköterskor vid en vårdgivare och upplever problem när en sjuksköterska som tjänstgör nattetid nekar henne smärtlindring. Kvinnan menar att personen som nekar henne nödvändig medicin utsätter henne för fara. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren.
Epost **Primärvård** V1901-00010 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Dåligt bemötande samt felaktig journal En kvinna framför att hennes minderåriga son bemötts dåligt av en opedagogisk läkare vid en vårdcentral. Läkaren har dessutom journalfört att sonen var agiterad vilket modern ifrågasatt. Åtgärd: Förvaltningen har skrivit till anmälaren som saknat telefonnummer och uppmanat henne att kontakta förvaltningen. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1901-00025 Tua Myhrman Administrativ hantering Intyg Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Problem kring intyg och kontinuitet En kvinna som var sjukskriven hade problem att få intyg från sin vårdcentral, hon menar att läkare glömt bort att skriva dem i tid och att hon fått ringa och påminna vårdcentralen. Kvinnan har träffat flera olika läkare vid vårdcentralen, varav en inhyrd som inte längre är på plats och hon har därför uppmanats att boka nya läkartider för att intyg ska kunna skrivas. Kvinnan upplever att situationen påverkar henne negativt och är stressande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon är intresserad av att ärendet registreras och att problematiken uppmärksammas, men att hon inte vill inhämta yttrande från vårdcentralen. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1901-00057 Anna Arengård Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Biverkningar av vaccin skrattades åt En kvinna fick vaccin. Senare på dagen blev kvinnan kraftigt försämrad och uppsökte en vårdcentral. Där blev hon skrattad åt när hon trodde att det berodde på vaccinet. Vårdcentralen skickade hem henne med diagnos "magsjuka". Åtgärder: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att biverkningar kan anmälas till läkemedelsverket. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1901-00062 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Nekades röntgenundersökning efter fall En kvinna föll och slog sig i ryggen. På närakutmottagningen nekades kvinnan en röntgenundersökning trots att hon hade svår smärta och att läkaren konstaterade att några revben nog var brutna. När kvinnan nästa dag tog sig till vårdcentralen remitterades hon genast till en röntgenundersökning. Kvinnan anser att hon i det första besöket på närakutmottagningen borde ha erhållit en röntgenundersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid senare telefonkontakt med anmälaren valde denne att inte fullfölja anmälan eftersom det skulle ta för mycket tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Epost **Primärvård** V1901-00085 Johan Karlsson Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Fick hem en annan persons läkarintyg En patient som vårdats på en närakutmottagning fick en annan patients läkarintyg. Mannen undrar hur processen ser ut vid sådana incidenter och om han behöver agera på något sätt. Åtgärd: Mannen informerades om att vårdinrättningen bör ha rutiner för att hantera personuppgiftsincidenter och han hänvisades till att meddela inrättningen vad som hänt. Han informerades även om att Inspektionen för vård och omsorg (IVO) tidigare utrett sådana här ärenden och han uppmanades därför att kontakta IVO för att höra om detta kan vara ett ärende för den myndigheten att utreda.
Epost **Primärvård** V1901-00089 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos En kvinna har synpunkter på att hon fick felaktig diagnos av en läkare vid en vårdcentral. Kvinnan remitterades till en specialistmottagning som gav henne rätt diagnos. Hon är missnöjd med att hon fick åka mellan vårdgivarna. Åtgärd: Förvaltningen har skrivit till anmälaren och uppmanat henne att kontakta förvaltningen då hennes telefonnummer saknades. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1901-00128 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Ange rubrik En pojke hade varit hos en ortoptist i ett års ålder och han skulle följas upp ett år senare vilket inte skedde. Vid fyra års kontrollen upptäcktes att han har utvecklat amblyopi vilket betyder att synförmågan inte utvecklas på rätt sätt i ena ögat. Detta hade behövts behandlas med lappträning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Det har inte gått att gå kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1901-00251	Catarina Cassel Rydholm	Får inte hjälp eller remiss på vårdcentralen En man har sökt sin vårdcentral vid flera tillfällen men anser inte att han har fått hjälp med sina problem. Han har bett om att en remiss till specialist skulle skickas men ingen remiss har skrivits. Åtgärd: Anmälaren har inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas därför i befintligt skick.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Epost **Primärvård** V1901-00331	Catarina Cassel Rydholm	Läkarens bemötande och behandling av barn på närakutmottagning Ett barn sökte närakutmottagning med sårskada i knät. Läkaren som skulle sy skadan hälsade inte på barnet, berättade inte vad som skulle hända och behandlade barnet utan att försöka få kontakt med barnet. Anmälaren upplevde händelsen som ett övergrepp. Vid tidigare besök på samma närakutmottagning har familjen alltid fått ett bra bemötande och behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Primärvård** V1901-00332	Catarina Cassel Rydholm	Otrevligt bemötande av läkare på barnavårdscentral Ett litet barn var med sin mor på barnavårdscentralen för läkarundersökning. Läkaren var otrevlig och alla i rummet reagerade på hans sätt. Han hade även en student med sig. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation Bemötande		
Epost **Primärvård** V1901-00348	Christina Hegefjärd	Svårigheter att nå husläkare En kvinna har stora svårigheter att komma i kontakt med sin husläkare. Hon har under flera dagars tid inte kommit fram för att boka ett planerat husläkarbesök. Åtgärd: Anmälaren har inte kommit in med underskriven anmälan och ärendet avslutas i befintligt skick.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		

Epost **Primärvård** V1901-00360 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Kvinna fick ingen undersökning på vårdcentral och blev dåligt bemött En kvinna sökte sig till vårdcentralen på grund av att hon misstänkte att hon hade halsfluss. Kvinnan fick ingen undersökning utförd och upplevde att bemötandet hon fick var under all kritik. Läkaren var kort i tonen och det gjorde kvinnan upprörd. Kvinnan ville inte betala för besöket då läkaren inte hade undersökt henne. Kvinnan hade efter besöket läst journalanteckningen och upplevde att läkaren skrivit fel. Anmälaren har inte inkommit med skrivelse inom angiven tid och ärende avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1901-00365 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 2 nya	Skadad av felaktig behandling En kvinna upplevde att hennes urologiska besvär inte undersöktes noggrant utan i alltför hög utsträckning behandlades med antibiotika av en vårdcentral. Detta har lett till att kvinnan tvingats till sjukhusvård flera gånger och att en stor urologisk åtgärd utförts. Kvinnan önskar ekonomisk upprättelse för sitt lidande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon inte vill begära in något yttrande men önskar att ärendet registreras. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1901-00423 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Hemsjukvård En kvinna hade opererats på lårbenshalsen. Kvinnans dotter hade efterfrågat hembesök pga. andningen och suturborttagningen. Det hade inte gått att ordna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har kontaktat chefen och önskade anmälningsblanketter. Dessa skickades till anmälaren. Ingen underskriven blankett har inkommit inom en månad. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1901-00430 Daniela Carlsson Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Brister i behandling, tillgänglighet och läkemedelshantering på vårdcentral En kvinna besökte en vårdcentral och fick träffa en läkarstudent. Läkarstudenten sade att han hade googlat diagnosen på förhand och frågade kvinnan vilket läkemedel hon ville ha och vilken styrka. När kvinnan vid ett senare tillfälle tog kontakt med vårdcentralen på grund av ett annat besvär fick hon besked att hon kan få träffa praktikanten igen eller vänta flera dagar på att träffa en läkare. Kvinnan sökte en tid för lättakuten men upplevde att om hon måste vänta flera dagar är det inte en lättakut tid. Sjuksköterskan hon talade med för att boka tiden hade sagt till kvinnan att ta ett läkemedel i väntan på tid. Kvinnan ställer sig frågande till hur sjuksköterskan kunde rekommendera ett läkemedel utan att ha träffat henne. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande uppgifter inom angiven tid. Ärende avslutas i befintligt skick.

Bevakning: Läkemedel	
Epost **Primärvård** V1901-00453 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Svårt att boka läkartid på vårdcentral och anmälare hänvisas till akutsjukhusen En man hade försökt få en läkartid på vårdcentralen för sin lilla dotter men varje gång han kontaktade personalen fick han besked att det inte fanns några tider. Han blev istället hänvisad till närakutmottagningar och akutmottagningar. Mannen upplevde att det inte fungerade att vända sig till akutsjukhusen med åkommor som kan hanteras av vårdcentralen. Mannen hade frågat sjuksköterskan på telefonen varför han inte kunde boka en tid då han ringt vid klockan åtta varje morgon. Då hade sjuksköterskan sagt att hon inte kunde tala med honom om det och att hon var tvungen att ringa vidare. Mannen åkte till slut till en akutmottagning på ett akutsjukhus för att dottern mådde dåligt och var svag. Då fick mannen besked att dotterns tillstånd var inte tillräckligt dåligt för akutmottagningen. Personalen hade sagt att det här kan vårdcentralen eller närakuten hantera. Familjen hade då väntat i flera timmar på akuten. De åkte då till en närakutmottagning där de väntade i flera timmar. Till slut kom en läkare och sa att de får åka hem och komma igen imorgon eller ta kontakt med vårdcentralen för att detta ska de kunna hantera. Mannen upplevde att vården inte fungerar och att han tagit upp plats på närakutmottagningen och akutmottagningen som andra med svårare tillstånd behövde. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med en skrivelse inom angiven tid. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1901-00462 Tua Myhrman Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Låst vårdcentral under lunchtid En kvinna som hade ett bokat läkarbesök vid en vårdcentral ville vara ute i god tid till besöket, ifall det skulle vara kö till kassan eller förseningar i kollektivtrafiken. När hon kom till vårdcentralen möttes hon dock av låsta dörrar och en skylt där det informerades om att vårdcentralen var stängd mellan klockan 12 och 12:55. Kvinnan reagerade på detta, hon tycker att receptionen alltid borde vara bemannad och att personalen borde turas om med luncherna. Hon ringde tre gånger på dörrklockan för akuta ärenden och menar att det tog ett tag innan någon dök upp. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Primärvård** V1901-00466	Catarina Cassel Rydholm	Brister i undersökning, fördröjd diagnos för barn samt bemötande Ett barn sökte närakutmottagning efter trauma. Brister i undersökning gör att diagnos fördröjdes. Barnet hade svårt smärta i flera dagar. Synpunkter finns på bemötandet. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Primärvård** V1901-00467	Sari Kokkonen Nassef	Försenade provsvar En man har i snart två månader väntat på provsvar från en utredning gällande allergier. Mannen har drabbats av allergianfall så att han har behövt vårdas inneliggande på sjukhus. Läkaren hade lovat höra av sig per telefon och brevledes, vilket inte har hänt ännu. Åtgärd: Handläggning pågår.
Administrativ hantering Brister i hantering		
Epost **Primärvård** V1901-00491	Christina Hegefjärd	Vill ta prover på kvällstid En kvinna har synpunkter på att laboratoriet på hennes vårdcentral inte har öppet längre än till klockan 16.00 vilket innebär att hon måste ta ledigt från arbetet för att hinna. Då hon har en sjukdom som innebär tät provtagning önskar hon att laboratoriet har kvällsöppet. Åtgärd: Enligt hälso- och sjukvårdsförvaltningen har ingen vårdcentral i regionen avtal om kvällsöppet laboratorium, informationen lämnas till anmälaren och ärendet avslutas.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		
Epost **Primärvård** V1901-00553	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna är kritisk till att en läkare vid en vårdcentral har insisterat och upprepat intima och felaktiga uppgifter om henne. Kvinnan vägrade bli undersökt av läkaren. Åtgärd: I kontakt med anmälaren har hon berättat att hon tagit upp ärendet med verksamhetschefen på vårdcentralen som lovat att återkomma till henne. Kommer överens återkommer med en underskriven anmälan i fall hon vill gå vidare med ärendet. Anmälaren vill funderar på saken. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation Bemötande		

Epost **Primärvård** V1901-00557 Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Förnyelse av recept En kvinna med smärtor har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte har förnyat hennes recept/medicin och ansett att kvinnan skulle stå ut med smärtan. Åtgärd: I kontakt med anmälaren har framkommit att hon ska träffa sin husläkare snart och hoppas på att hon får sin medicin. Anmälaren har uppmanats att återkomma vid behov. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1901-00565 Tillgänglighet Väntetider i vården	Daniela Carlsson	Svårt att få tid på vårdcentral En anmälare har svårt att få tid på vårdcentral. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1901-00574 Administrativ hantering Brister i hantering	Sari Kokkonen Nassef	Felaktigt ifylld blankett för beviljande av färdtjänst åt gammal man En läkare har misskött ett rutinärende gällande färdtjänst åt en gammal man. Läkaren har fyllt i fel papper och den administrativa personalen skickar inte de handlingar som de lovat utan skickar fel handlingar. Enligt mannens dotter har denna "karusell" pågått i flera månader samtidigt som handläggaren på färdtjänsten vill skynda på att få in handlingarna så att ansökan inte blir för gammal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid, avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1901-00576 Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Emma Lagerholm	Brister i intyg En anmälare har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral har skrivit ett ofullständigt och missvisande sjukintyg. Personen har också synpunkter på att hen inte informerades om att en remiss läkaren skickade avslogs. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte har återkommit avslutas ärendet.

Epost **Primärvård** V1901-00672 Övrigt Övrigt Kommunikation Bemötande	Daniela Carlsson	Patienter får inte vänta i väntrummet på mottagning En kvinna besökte en mottagning för sexuell hälsa. Det var drop in tider och enligt mottagningens hemsida skulle man komma i god tid då det kan bli fullt. Kvinnan var på plats en timme innan och fick då besked att hon inte får vänta i väntrummet utan hänvisades till trapphuset. Anmälaren upplevde att det var väldigt dåligt bemötande av personalen och att det var kallt i trapphuset. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1901-00673 Övrigt Övrigt	Daniela Carlsson	Patient fick vänta i trapphus vid drop in tid till en mottagning för sexuell hälsa En anmälare besökte en mottagning för sexuell hälsa och blev hänvisad till att vänta i trapphuset istället för i väntrummet. Det var drop in tid på mottagningen och det var ganska tomt i det stora väntrummet. Anmälaren upplevde att det var under all kritik att patienterna hänvisas till att stå och trängas i ett trapphus. Anmälaren reagerade också på att personalen menade att om alla skulle sitta i väntrummet så innebar det att patienterna kunde komma dagen innan och sitta där hela natten. Anmälaren kände att det var jobbigt att stå i trapphuset då alla som passerade visste att anmälaren skulle till just den mottagningen. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1902-00700 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Moses Hadi	Bemötande En kvinna undrar hur man bär åt sig om man har fått ett dåligt bemötande vid en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har skrivit till anmälaren och uppmanat henne att återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1902-00768 Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Christina Hegefjärd	Svårigheter att få återkoppling på provsvar En kvinna med buksmärta kontaktade sin vårdcentral och lämnade prover. Läkaren lovade att återkomma med provsvar så snart som möjligt, men när kvinnan själv återkom till vårdcentralen menade läkaren att inget provsvar kommit. Kvinnan kontaktade då laboratoriet som informerade om att svar sänts redan tidigare. Kvinnan återkom till vårdcentralen och önskade återkoppling angående provsvaren, men hon blev uppsatt på telefontid till läkaren flera dagar senare. När hon önskade förnyad provtagning kunde inte läkaren sända någon remiss för det. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1902-00781 Daniela Carlsson Kommunikation Delaktig Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Kvinna ej lyssnad på vid besök på en närakutmottagning En kvinna sökte vård på en närakutmottagning efter att en nätdoktor rådde henne till det. Kvinnan kom till närakutmottagningen och beskrev sina besvär i kassan. Hon fick en lämna ett urinprov och hänvisades sedan till ett rum som var smutsigt. Det var fläckar över hela britsen. Efter en stund kom en sjuksköterska in och hon presenterade sig inte och frågade inte kvinnan hur hon mådde eller varför hon sökt närakutmottagningen. Istället antog sjuksköterskan att kvinnan sökte för att hon hade en urinvägsinfektion. Kvinnan försökte förklara att det inte var därför hon hade sökt sig till närakuten. Kvinnan fick gå hem utan en undersökning eller möjlighet att framföra vilka besvär hon hade. Besöket kostade kvinnan tvåhundra kronor som hon vill ha tillbaka eftersom hon upplevde att hon inte fick någon hjälp. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1902-00863 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Tid avbokades på otrevligt sätt En kvinna bokade en tid för läkarbesök på sin vårdcentral. Bokningen gjordes genom 1177 Mina vårdkontakter på webben och låg en vecka fram i tiden. Knappt två timmar innan besöket skulle äga rum blev kvinnan dock uppringd av vårdcentralen, en person meddelade att hon inte fick komma dit utan skulle åka till sjukhus istället. Kvinnan menar att den som ringde skrek och lade på luren när kvinnan ifrågasatte detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framför hon att hon inte önskar inhämta yttrande från vårdcentralen men att hon önskar att ärendet registreras. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1902-00892 Moses Hadi Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering	Tillgänglighet, remiss samt provsvar En kvinna har synpunkter på tillgängligheten av en läkare vid en vårdcentral. Hon undrar om en remiss ska skickas samt resultatet av en undersökning. Åtgärd: Förvaltningen har vid flera tillfällen försökt kontakta anmälaren utan resultat. Ärendet avslutas.

Epost

Primärvård

V1902-00894 Tua Myhrman

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Dokumentation och sekretess

Patientjournalen

Bevakning:

Ärendet delat, 1 nytt

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Bristande bedömning av brännskada

En kvinna som skållat sig illa av brännhett vatten fick av 1177 rådet att uppsöka närakutmottagning. Kvinnan var mycket smärtpåverkad och tyckte att området för skadan var stort. På närakutmottagningen undersökte en läkare kvinnan och hon reagerade på att undersökningen var märklig och undrade över syftet. Läkaren bedömde vilken grad av brännskada det handlade om och hänvisade henne till vårdcentral för omläggningar. På vårdcentralen ansåg man dock att kvinnans skada var värre än vad närakutens läkare ansett, det fanns heller ingen journalanteckning från närakuten och vårdcentralen tog kontakt med brännskadeenhet på akutsjukhus. Kvinnan utvecklade därefter feber, misstänkt infektion och har fått sitt ärende bedömt av brännskadeenheten. Kvinnan anser att läkaren på närakuten uppvisat okunskap och att hon fått vänta på korrekt vård och upplevt stort lidande i onödan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost

Primärvård

V1902-00911 Tua Myhrman

Vård och behandling

Behandling

Fick inte hjälp med akut besvär

En kvinna med urologiska besvär behövde akut hjälp att tömma urinblåsan, hennes egna försök att göra detta med hjälp av en slags kateter hade misslyckats. Kvinnan tog sig till en vårdcentral och bad om hjälp, hon upplevde att hennes urinblåsa var sprängfylld, hon mådde dåligt och var skärrad. Vårdcentralen höll på att stänga men en läkare och en receptionist fanns kvar. Kvinnan redogjorde för sin situation, förklarade att åtgärden skulle ta fem minuter och menade att det var farligt och plågsamt om hon inte kunde få urinblåsan tömd. Läkaren vinkade dock bara bort henne och visade att hon hade slutat för dagen. Kvinnan hänvisades till akutmottagning vid annan vårdinrättning. Kvinnan menar att det inte var etiskt att inte ta emot henne och att alla akuta, farliga åkommor inte handlar om blod som sprutar eller att människor är medvetslösa. Kvinnan fick dessutom ett felaktigt namn på vårdinrättningen hon hänvisades till vilket ledde till att det tog ännu längre tid innan hon till slut kunde få hjälp.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid och ärendet avslutas.

Epost

Primärvård

V1902-00919 Tua Myhrman

Administrativ hantering

Brister i hantering

Kommunikation

Delaktig

Problem med remittering och kommunikation

En kvinna upplevde problem att bli remitterad till specialist vid akutsjukhus genom sin vårdcentral. Kvinnans läkare på vårdcentralen bad henne om hjälp att formulera remissen och kvinnan själv tog då hjälp av en medicinskt kunnig bekant för att tydliggöra problemen och snabba på processen. Trots detta upplever kvinnan att det är svårt att få hjälp av vårdcentralen, att kommunikationen brister, och hon känner sig otrygg med vårdcentralen som hon upplever som okunnig.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framför hon att hon önskar att ärendet registreras men att hon inte vill inhämta yttrande från vårdcentralen. Ärendet avslutas.

Epost

Primärvård

V1902-00956 Christina Hegefjärd

Vård och behandling

Behandling

Kommunikation

Information

Oklart om barnet blev vaccinerat eller inte

En mamma var på barnavårdscentralen för att vaccinera sin lille son. Sjuksköterskan var mycket osäker, hon hade inte vaccinerat på länge. Hon stack inte in nålen ordentligt under huden utan delar av vaccinationsvätskan rann ut på huden. Mamman menar att det är oklart om hennes son fått någon vaccination eller inte.

Åtgärd: Vid telefonsamtal framkommer att mamman haft ett samtal med verksamhetschef efter att sjuksköterskan själv kontaktat denne. En avvikelserapport är gjord och mamman har fått en ny tid för att testa om barnet verkligen blivit vaccinerat. Hon är mycket nöjd med omhändertagandet och ärendet avslutas på förvaltningen.

Epost

Primärvård

V1902-01007 Tua Myhrman

Tillgänglighet

Tillgänglighet till vården

Dåligt skyltat till husläkarjour

En kvinna upplevde plågsamt urinstopp och behövde få hjälp att tömma blåsan. En vårdcentral som höll på att stänga hänvisade henne till en annan vårdgivare med akut verksamhet. Kvinnan försökte därefter med taxi förgäves hitta denna vårdinrättning, taxin stoppade flera personer för att fråga efter det som skulle vara en akutmottagning. Kvinnan lyckades inte hitta verksamheten och fick uppsöka akutsjukhus istället. Hon ifrågasätter den dåliga skyltningen och informationen i området. Anmälaren har efteråt fått veta att det hon sökte efter kallas husläkarjour, vilket inte var en benämning som den hänvisande vårdgivaren använde.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framför hon att hon önskar att ärendet registreras men att hon inte vill begära in yttrande. Ärendet avslutas.

Bevakning:

Ärendet delat, 2 nya

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Epost **Primärvård** V1902-01024	Anna Arengård	Bristande utredning av värk En man som haft besvär med värk i ett ben, sedan närmare ett år, upplever inte att han fått den hjälp och utredning han behöver. Värken har nu gått över till båda benen. Han har via vårdcentralen fått remisser till undersökning med röntgen. Dessa har inte visat något varför han har hänvisats till fysioterapeut. Mannen får mer värk av motion och har mycket värk om nätterna. Mannen har svårt att sköta sitt arbete då han sover bristfälligt och har värk som stör honom. Om han inte rör sig får han mindre ont. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Epost **Primärvård** V1902-01038	Sari Kokkonen Nassef	Läkaren saknar helhetssyn, får ingen hjälp En kvinna vet inte vilken läkare hon ska vända sig till. Hon anser att läkarna bara fokuserar på ett problem i taget och saknar helhetssyn. Tiden för läkarbesöken är för korta och medger inte fördjupning i hennes besvär. Kvinnan misstänker att hon har en sköldkörtelförstoring, men blodproverna visade inga avvikande värden. Kvinnan har i flera år sökt för de olika symtom hon lider av men har inte fått någon hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig		
Epost **Primärvård** V1902-01045	Moses Hadi	Ring inte och tjafsa lär sjuksköterskan har sagt En man har synpunkter på en sjuksköterskas bemötande vid en vårdcentral. Du har ringt flera gånger och tjafsat samt att du som ung inte kan vara sjukskriven, lär sjuksköterskan har sagt. Åtgärd: Förvaltningen har vid upprepade kontakter uppmanat anmälaren att inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation Bemötande		
Epost **Primärvård** V1902-01075	Minna Rimbe	Nekad utredning En äldre kvinna hade rasat i vikt inom kort tid. Hennes döttrar försökte få den ansvariga läkaren på äldreboendet där hon bodde skicka henne på utredning. Läkaren hade svarat att utredningen inte behövdes. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		

Epost **Primärvård** V1902-01081 Daniela Carlsson Övrigt Övrigt Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Tekniska hjälpmedel på vårdcentral orsakar spridning av bakterier och svårt för äldre att hantera En äldre kvinna hade besökt sin vårdcentral och där hade man en dator som patienterna skulle använda för att besvara frågor. Kvinnan upplevde att det var svårt att hantera tekniska hjälpmedel och att det kunde sprida bakterier patienter emellan. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1902-01105 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Psykolog uteblev från bokat besök En man hade en bokad besökstid hos psykolog på en vårdcentral. Mannen anmälde sig i god tid i receptionen och satte sig ner för att vänta. När psykologen inte dök upp kontaktade han receptionen som då meddelade att psykologen inte var där och att man inte visste var hon befann sig. Mannen menar att han tog ledigt från sitt arbete i onödan och han har synpunkter på det bristande engagemanget från receptionen. Han undrar om vårdcentralen debiterat regionen för besöket som inte blev av och vill ha ersättning för förlorad arbetsinkomst. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1902-01123 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utredning nekades En äldre man och hans särbo hade försökt att få minnesutredning flertal gånger men nekades minnesutredning. När han sökte för andra besvär på ett sjukhus beställdes minnesutredning som visade att mannen hade alzheimer och demens som behövde behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1902-01128 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande från läkare och sjuksköterska vid vårdcentral En kvinna besökte en vårdcentral och upplevde att hon fick ett dåligt bemötande av både läkare och sjuksköterska. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1902-01144 Moses Hadi Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Nekad vård samt dåligt bemötande En kvinna framför att hennes multisjuka mor har nekats vård och behandling av en receptionist vid en vårdcentral trots att hon var där inom tiden för dropp-in. Andra patienter som kom efter henne fick gå in. Hon anser att modern har blivit hånad och förolämpad. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren både muntligt och skriftligt och uppmanat att hon inkommer med en underskriven anmälan samt fullmakt. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1902-01147 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering	Läkare på vårdcentralen vet inte hur man remitterar till specialistklinik En kvinna har för mer än 10 år sedan genomgått en operation. Nu har hon börjat få problem efter operationen och har begärt att läkaren på vårdcentralen ska remittera henne till specialistvården. Läkaren är osäker och oredig och vet inte hur hen ska uttrycka sig i remissen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I telefonkontakt med kvinnan meddelar hon att verksamheten ringt tillbaka till henne och att hon nu ska få hjälp med att få en remiss till specialistvården.
Epost **Primärvård** V1902-01151 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Omvårdnad Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i bemötande, omvårdnad, vård och behandling av barn på närakutmottagning Ett barn hade smärta vid vattenkastning. Anmälaren och barnet sökte vård på närakutmottagning. Det var brister i bemötande, vård, omvårdnad och behandling enligt anmälaren. Personalen visade ingen empati. Läkaren pratade inte med barnet. Barnet fick åka hem trots att det inte gick att kissa. Miljön var även kall och smutsig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1902-01162 Sari Kokkonen Nassef Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Fanns inga akuttider på vårdcentral, nekades hjälp på närakut En kvinna är uppgiven eftersom hon inte vet vart hon ska söka vård härnäst. Hennes son insjuknade och hon ringde vårdcentralen. De hade slut på akuttider och hänvisade pojken med modern till en närakutmottagning. Närakutmottagningen nekade dock pojken vård. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1902-01242 Minna Rimbe Ekonomi Patientavgifter	Kritik mot 24 timmars avbokningsregel En kvinna klagar på att återbud till gruppträning i bassäng skulle lämnas senast 24 timmar före bokad tid på en rehab enhet. 24 timmars avbokningsregel är reglerat genom sjukvårdsbeslut. Uteblivet besök debiterades med 200 kr, frikort gäller ej vid uteblivet besök. Hur många vet 24 timmar innan att de kommer att bli sjuka och inte kommer att kunna bassängträna, gå till jobbet eller vad man nu ska göra. När det gäller tex bassängträning så drabbar detta sjuka människor med smärtor som kämpar för att bli bättre. Många är sjukskrivna och många är pensionärer som har lite pengar. 200 kr är mycket för många pensionärer, kanske mat i en vecka. Det här är orättvist och slår mot de svagaste. Regeln borde vara att man får betala vid ej anmält återbud, nonchalans kan man straffa. I kvinnans fall kände hon på morgonen att hon hade feber och ont i halsen och eftersom bassängträningen var kl 11 och jag ringde kl 8 så måste hon betala 200kr. Hon är fortfarande sjuk och medicinerar mot lunginflammation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om 24 timmars regel för avbokning och hon önskar framföra detta till landstigets politiska sekreterare och patientavgiftsenheten. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1902-01243 Moses Hadi Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Diskriminering övrigt	Slussats runt mellan vårdgivare samt dåligt bemötande En kvinna framför att hennes make med hudbesvär har slussats runt mellan en vårdcentral och läkarjourmottagningen. Läkaren som har varit otrevlig samt konstaterat att han inte orkade med sådana patienter och lagt på luren i örat på anmälaren. Kvinnan anser att detta är en diskriminering på grund av familjens etniska ursprung. Åtgärd: I kontakt med anmälaren kommer man överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1902-01263 Moses Hadi Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Diskriminering övrigt	Kommunikation, utebliven vård och medicinering En kvinna med skador och smärtor i foten har synpunkter på att personal vid en vårdcentral inte lyssnat på henne och på grund av en läkares språkförbistring inte gett den vård och behandling samt medicinering som hon var i behov av. Hon anser att det var ofattbart att vårdcentralen var tvungen att boka en tolk för att hon ska kommunicera med läkaren. Läkaren viste ingenting om sjukresor. Kvinnan känner sig diskriminerad på grund av sin etniska bakgrund i sitt eget land. Hon har också nekats medicinering för sina smärtor på grund av sitt gamla missbruk. Man har hänvisat henne till en smärtklinik utan att remittera henne. Hon ifrågasätter också patientsäkerheten vid mottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost		Frågor om listning vid vårdcentral
Primärvård		Anmälaren ställde frågor om vad som gäller vid listning vid vårdcentral.
V1902-01267	Mats Haapanen	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Politiska beslut		Åtgärd: Förvaltningen gav information, beträffande specifika frågor hänvisades anmälaren till hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse		Felaktigt röntgensvar
Privata laboratorier		En kvinna med spiral sökte specialistmottagning med smärta och blödning. En röntgen gjordes och visade att spiralen satt på plats. Vid fortsatta besvär gjordes efter flera månader en skiktröntgen som visade att spiralen satt i buken. Anmälaren frågar sig om den första röntgen tolkades felaktigt.
V1901-00635	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat		
Resultat		
Bevakning:		
Ärendet delat, 3 nya		
Telefon -> Skrivelse		Felbedömning av resultat vid undersökning med röntgen
Privata laboratorier		Enligt anmälaren missbedömde läkaren vid mottagningen där undersökning med röntgen genomfördes resultatet av undersökningen. Läkaren observerade inte cellförändringar.
V1902-00937	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Cancer		
Telefon -> Skrivelse		Observerade inte cellförändringar
Privata laboratorier		Anmälaren ställer sig frågande till varför läkare efter undersökning med röntgen inte noterade förändringar i tarmen.
V1902-00939	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Cancer		

Telefon **Privata laboratorier** V1901-00116 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Anna Arengård	Behov av röntgenbilder En man som för några år sedan undersöktes med magnetkamera, är i behov av sina bilder för att få vidare fysioterapi. Mannen vill ha hjälp att ta reda på vart han får tag i bilderna. Han har själv ringt runt utan att lyckas. Åtgärd: Förvaltningen förmedlade kontakt mellan patient och den röntgenklinik mannen besökt. Anmälaren nöjd.
Telefon **Privata laboratorier** V1901-00137 Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Tua Myhrman	Fråga om avgift för hjälpmedel En man undrade över kostnaden för ett hjälpmedel. Mannen har fått olika besked om vad det kostar att hyra hjälpmedlet CPAP-utrustning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk.
Telefon **Privata laboratorier** V1901-00671 Administrativ hantering Brister i hantering	Sari Kokkonen Nassef	Bristande remisshantering En man med hjärtbesvär har av sin hjärtläkare blivit remitterad till en fysiologmottagning för utvärdering av sömnskena som motverkar andningsuppehåll. Remitteringen skedde för sex månader sedan men mannen har ännu inte fått någon återkoppling från mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Privata laboratorier** V1902-01303 Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Catarina Cassel Rydholm	Får inte information till varför en typ av röntgen inte erbjuds. En man med ryggsmärta sedan flera år har synpunkter på den typ av magnetröntgen som görs där hans skador inte syns. Enligt anmälaren finns en bättre MR som även aktuell röntgenklinik har men han erbjuds inte detta och har inte fått förklaring till varför. Mannen har haft kontakt med verksamhetschefen men inte fått svar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att läkaren gör den medicinska bedömningen.

Skrivelse **Privata laboratorier** V1901-00265 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Resultatet av en ultraljudsundersökning kan ha varit felaktig En man gjorde en ultraljudsundersökning på grund av smärtor i buken. Han upplevde att svaret och den informationen han fick vid undersökningen inte stämde överens. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Privata laboratorier** V1901-00428 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Omvårdnad	Svullnad och smärta i armen efter fem försök till att sätta en infart En kvinna skulle genomföra en röntgenundersökning där kontrastvätska skulle administreras. På mottagningen försökte man fem gånger sätta en infart för att ge kontrastvätskan direkt in i blodet. När det inte gick fick röntgenundersökningen genomföras utan kontrastvätska. När kvinnan åkte hem var armen lite svullen och röntgenpersonalen sa att svullnaden skulle gå ned efter någon timme. På kvällen fick kvinnan mycket ont i armen, den svullnade mer och hon fick röda prickar som kliade. Nästa dag svullnade armen ännu mer från axeln till armbågen samt att hon fick huvudvärk och kräktes. Det tog tre månader innan svullnaden släppte till slut. Åtgärd: Kvalitetssamordnare på röntgenkliniken inkom med yttrande hade gått igenom dokumentationen i journalsystemet samt remissunderlaget. Denna bekräftade att kvinnans kärl sprack i samband med administrering av kontrastvätska och endast en mindre mängd kontrast tillfördes, därför togs en serie bilder utan kontrast. Att kärl spricker är något som verksamheten inte kan förutse. Verksamheten kände inte till kvinnans senare reaktion och kvalitetssamordnaren ansåg att det hade varit en fördel om vårdcentralen hade kontaktat kliniken om misstanke om allergisk reaktion. Tack vare att kvinnan nu hört av sig med sina synpunkter har hennes journal kunnat kompletteras med information gällande försiktighet i händelse av ny remittering till kontrastundersökning för att förebyggande åtgärder ska kunna vidtas. Ärendet är också registrerat i verksamhetens avvikelsesystem och hanterat enligt rutin. Kvinnan tog del av yttrandet och beskrev att hon gick länge med besvären som uppstått efter röntgenundersökningen och hon kommer också att kontakta patientförsäkringen LÖF. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.
Skrivelse **Privata laboratorier** V1902-00758 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Ofullständiga prover och brister i kommunikation Anmälaren har regelbundet lämnat blodprover vid mottagning. Nu har det uppdagats att provtagningen har varit ofullständig under en tid. Anmälaren anser också att mottagningen brustit i information till henne beträffande denna fråga. Hon har själv fått ta initiativ till att få information om de ofullständiga provtagningarna. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Privata laboratorier** V1902-01265 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning	Granskning av röntgenundersökning gav felaktigt svar En man fick höftledsbesvär och misstänkte själv att det var protesen som sattes in några år tidigare som krånglade. Husläkaren sände till röntgenundersökning, men inget anmärkningsvärt noterades. Mannen började träna, men blev försämrad. Några år senare genomfördes en förnyad röntgenundersökning och vissa fynd förklarade mannens besvär. Enligt röntgenläkaren fanns dessa fynd redan vid den första undersökningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1901-00577 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering	Försenade provsvar En man har av sin specialistläkare ordinerats provtagning. Mannen tog blodprover för mer än sju veckor sedan och på laboratoriet sa man att det skulle ta tre veckor. Mannen anser att det inte är acceptabelt, han har flera gånger ringt till laboratoriet men de meddelar att provsvaren inte är klara ännu. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1902-00962 Mats Haapanen Resultat Resultat	Besvär med mage och tarmar efter röntgenundersökning Anmälaren skulle genomgå röntgenundersökning, datortomografi. Hon hade problem med i magen och tarmarna. Under själva röntgenundersökningen uppstod krångel med utrustningen. Efter undersökningen kom anmälaren att lida av problem i magen, problemen var ihållande. Anmälaren är orolig för att hon låg för länge i apparaturen då maskinen krånglade. Anmälaren lider fortfarande av de problem som undersökningen förde med sig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Privata laboratorier** V1901-00182 Johan Karlsson Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Synpunkter på städning, att avbokningar inte bekräftas samt dålig ljudkvalitet i telefonen En man klagar på städningen på en mottagning, att avbokningar som anmälts via mottagningens telefonsvarare inte bekräftas samt att det är dålig ljudkvalitet när man ringer till mottagningen. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Privata laboratorier** V1901-00340 Tillgänglighet Väntetider i vården	Anna Arengård	Lång väntetid till utredning En man genomgick en sömnutredning och fick en skena mot snarkningar och apné. Skenan har nu gått sönder och behöver ersätta den. Han måste dock genomgå en ny undersökning för att få en ny skena. Väntetiden är dock 10 månader. Mannen ifrågasätter den långa väntetiden och vårdgarantin. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdgarantikansliet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00051 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Får inte rätt behandling En anhörig har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning missade att hustrun hade ett pågående manisk skov vid ett besök. Detta fick konsekvenser för anhörig och hustrun som senare blev psykotisk och fick tvångsvårdas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00186 Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Mats Haapanen	Hänvisad till primärvården som inte kan hantera de medicinska behoven Anmälaren hade kontakt med psykiatrin, blev kontinuerligt medicinerad. Hon har nu blivit hänvisad till primärvården som inte tar emot henne. Anmälaren är kritisk mot den psykiatriska mottagningen som hänvisar henne vidare utan att säkerställa att hennes behov kan bli omhändertagna vid primärvården. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00249 Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 4 nya	Emma Lagerholm	Remisser avslagna trots fritt vårdval inom psykiatrin En kvinna med posttraumatiskt stressyndrom önskade få byta psykiatrisk mottagning då hon hade blivit utsatt för övergrepp på psykiatriska heldygnsavdelningar tillhörande mottagningen hon går på. Vid de tillfällen hon behövde inneliggande vård fick hon svår ångest och påmindes om övergreppen. Remisser skickades till en annan klinik men blev avslagna, vilket kvinnan ställer sig frågande till då det ska råda fritt vårdval inom psykiatrin. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00279 Emma Lagerholm Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Utebliven journalföring En man som går hämtar läkemedel vid en beroendemottagning har synpunkter på att det vid tillfälle inte dokumenterades att han hämtade ut läkemedel. Detta fanns inte heller administrerat i läkemedelsmodulen. Läkemedlet är ett narkotikaklassat licenspreparat och mannen menar att det kunde fått stora konsekvenser om han hade hämtat ut läkemedlet igen och tagit en överdos. Felet är fortfarande inte åtgärdat då de inte kan de eftersom verksamheten har övergått till en ny vårdgivare, enligt mannen. Han har också synpunkter på att de ska ha skrivit felaktigt i journalen om att de har övervakat att han har tagit läkemedel. Detta stämmer inte då han aldrig tar medicin på plats utan enbart hämtar ut den. Mannen har också klagomål om att han var patient vid mobila teamet under lång tid och fått läkemedel i hemmet utan att det fanns behov för detta. Mannen menar att det är skyldiga till bedrägeri. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00339 Anna Arengård Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Bevakning: Läkemedel	Medicinering vid psykiatrisk mottagning En man klagade på att läkare på psykiatrisk mottagning tagit bort hans mediciner helt efter nedtrappningen i ca två år. Han mådde inte bra utan medicin. Han önskade tala med läkaren/enhetschefen men fick inte kontakt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00482 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Mycket bristfälligt omhändertagande En kvinna som uppsökte en psykiatrisk akutverksamhet upplevde ett oerhört kränkande bemötande då en skötare tog tag i henne och kastade ut henne därifrån, trots att hon inte var utagerande. Hon känner sig traumatiserad av händelsen och är nu rädd för att söka vård. Kvinnan har också synpunkter på att den läkare hon fick träffa inte gjorde en adekvat bedömning. Hon önskar att tillägga att det har fungerat bra när hon tidigare har sökt vård vid mottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00511 Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Brister i tillgänglighet, vård och behandling En kvinna som har en neuropsykiatrisk diagnos samt lider av PTSD och ätstörningar fick vänta länge på att få komma till en psykiatrisk mottagning. Hon fick besked om att de inte hade möjligheter till individuellt stöd utan de kunde enbart bistå med intyg för sjukskrivning samt medicinering. Kvinnan är i stort behov av en bärande vårdkontakt och upplever att hon bollats runt i vården. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00512 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Emma Lagerholm	Avslutad som patient trots stort vårdbehov En kvinna som har flera psykiatriska diagnoser och som lider av ätstörningar har avslutats som patient vid en ätstörningsklinik utan att få en tydligt förklaring till detta. Hon är i stort behov av att få vård för sina ätstörningar och hade önskat att få det parallellt med andra behandlingsinsatser från andra vårdgivare. Kliniken skulle sammankallat till ett SIP-möte det blev aldrig av, vilket kvinnan ställer sig frågande till. En ny remiss har skickats till kliniken efter avslutad behandling men den har avslagits. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00595 Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Christina Hegefjärd	Svårigheter att få intyg till Transportstyrelsen En man är patient på en beroendemottagning och med anledning av ett tidigare missbruk vill Transportstyrelsen årligen ha intyg från mannens läkare att han är fri från droger och alkohol. Trots många påminnelser från mannen och hans fru har läkaren inte skrivit något intyg och nu har mannens körkort dragits in. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00601 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Behandling m m vid psykmottagning En kvinna som har skadebeteende och självmordstankar fick behandling på psykmottagning i några år. Hon fick traumabehandlingar innan hon var bortrest. När hon kom tillbaka fick hon veta att behandlingen var avslutad. Hon hade inte fått någon info om det. Hon fick ingen kontakt med sin behandlingsansvariga läkare trots fler försök. Plötsligt stod hon där utan behandling och uppföljning/vårdplaner. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Psykiatrisk vård

V1901-00634 Emma Lagerholm

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Vård och behandling

Behandling

Blev tvångsintagen inom psykiatrin på felaktiga grunder

En man uppger att en boendestödjare som förskingrat hans pengar också uppgivit felaktiga uppgifter om mannens psykiska hälsotillstånd. Resultatet blev att polisen hämtade mannen och tog honom till psykiatrisk vård. Läkaren där bedömde honom till tvångsvård vilket gjorde att mannen försämrades ännu mer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Psykiatrisk vård

V1901-00640 Emma Lagerholm

Vård och behandling

Behandling

Kommunikation

Delaktig

Utskriven trots stort vårdbehov

En kvinna som var inlagd på en psykiatrisk heldygnsavdelning har synpunkter på att hon blev utskriven trots att hon mådde mycket dåligt och hade en uttalad suicidplan. Läkaren hon fick träffa ska inte ha lyssnat på henne eller gjort en suicidriskbedömning, vilket hon ställer sig frågande till. Efter utskrivningen intoxikerade hon sig med läkemedel och blev inlagd på en somatisk avdelning under tvångsvård.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Psykiatrisk vård

V1901-00641 Emma Lagerholm

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Rädd för att söka akut psykiatrisk vård

En kvinna som lider av PTSD från övergrepp inom heldygnsvården inom psykiatrin har önskat att inte bli inlagd vid någon av de avdelningar hon har trauman ifrån. Hon har inte fått gehör för detta och har lagts in vid aktuella avdelningar och ställer sig frågande till hanterandet av detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Psykiatrisk vård

V1902-00689 Siv Aronsson

Vård och behandling

Behandling

Synpunkt på behandling vid psykiatrisk akut

En man som fördes av polis till en psykiatrisk akutmottagning har synpunkter på att han blev bältad och fick böna om vatten. Inte heller gjorde vårdgivaren någon kroppsundersökning då mannen hade skador som polisen orsakade. Efter en timme ansåg en överläkare att det måste ha uppstått ett missförstånd och mannen kunde lämna sjukhuset.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-00948 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Brister i kommunikation och behandling En man upplever att han inte får någon sammanhängande vård vid en psykiatrisk mottagning. Han är uppsatt på väntelistor till olika typer av aktiviteter som han endast fått ytterst knapphändig beskrivning kring och ingen information om beräknad väntetid. Mannen har inte heller erbjudits en samtalskontakt och det ska vara stora brister i läkarkontinuiteten då han har fått träffa olika läkare. Han anser också att mottagningen har brustit i att informera om vilka behandlingsalternativ som finns att tillgå. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-01000 Siv Aronsson Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Anhörig vill dra in information, vården lyssnar inte En kvinna vårdades inom psykiatrin. En läkare ringde upp anhörig som lämnade information om kvinnan, vilket denna i efterhand ångrade, då hon insåg att informationen varit felaktig. Kvinnan omhändertogs enligt lagen om vård av missbrukare (LVM). Anhörig har sökt läkaren för att diskutera det inträffade men har inte nått henne då hon arbetar deltid. Ingen annan vill tala med anhörig om det som sagts och hon anser att den framtida vården baseras på hennes uttalanden som var missvisande vilket medför att vården av kvinnan blir felaktig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-01032 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering	Oklarheter om plats i kö Anmälaren uppfattade att hon var ställd i kö till psykoterapeutiska samtal vid den psykiatriska mottagningen. Senare uppstod oklarheter kring detta, och hon uppfattar att hon nu inte står i kö till psykoterapeutiska samtal. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-01150 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Nekades behandling En kvinna som har flera psykiatriska diagnoser har fått information av sin psykiatriska öppenvård om vart hon ska vända sig vid akut försämring. När det var ett akut läge ringde hon till aktuell jourmottagning men blev hänvisad att kontakta sin öppenvård nästkommande vardag. Hon Kvinnan åkte sedan dit då hon hade uppmanats av personal vid en psykiatrisk avdelning som hon hade ringt. Hon blev inte omhändertagen på ett bra sätt vid jourmottagningen utan hänvisades vidare. Bemötandet av en personal ska ha varit mycket bristfälligt. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-01283 Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Får ingen återkoppling från mottagning En man med neuropsykiatrisk diagnos står på läkemedelsbehandling. Han ska resa på långresa och har bett att få recept som ska räcka under resan. Det har tagit lång tid innan han fick svar om receptet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Psykiatrisk vård** V1902-00849 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Emma Lagerholm	Upplevt stora brister i psykiatrisk vård En kvinna som tidigare var patient vid en psykiatrisk mottagning anser inte att hon har fått den vård och behandling hon har varit i behov av. Under åren ska de ha ställt flera diagnoser men hon har inte fått information om dessa eller behandling. Kvinnan har inte heller fått ta del av sin vårdplan eller fått journalkopior som utlovats. När hon har påtalat att hon mår mycket dåligt och bett om hjälp då hennes vardag inte har fungerat, ska de inte ha tagit hänsyn till detta. Kvinnan har försökt ta sitt liv, vilket mottagningen ska ha kännedom om. Hon har nu blivit utskriven abrupt utan förklaring. Vårdgivaren hänvisar till beroendevården, som enligt kvinnan, bara tar prover men ger ingen behandling eller skriver sjukintyg. Hon önskar ha en fungerande öppenvård för sina psykiska besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00027 Vård och behandling Behandling	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård och behandling En kvinna fick en remiss skriven av sin vårdcentral till psykiatrisk vård. Där nekas hon vård och hänvisades till annan vård. Hon fick ingen förklaring till detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00055 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Behandling uteblev En kvinna sökte vård för en bipolärt skov men bedömdes att inte behöva behandling. Kort senare förvärrandes situationen och hon hamnade på sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00066 Moses Hadi Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Utebliven information samt behandling En kvinna som har läst sina journaluppgifter från 90-talet, upptäckt att hon hade fått en diagnos utan att få information och eller behandling för det vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00084 Theodor Ricklefs Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Synpunkter på psykologbedömning En kvinna ifrågasätter psykologbedömning som är gjord på hennes son. Upplever att resultatet av bedömningen inte speglar verkligheten. Har misstankar om att sonen har lyckats lura psykolog för att få tag i viss medicin. Kvinnan är därför även missnöjd med den medicinen som sedan har skrivits ut till sonen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skall skicka in anmälan samt fullmaktsblankett.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00130 Amy Chau Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Läkemedel	Felbehandling på psykmottagning En kvinna kände sig felbehandlad på psykmottagning för 18 år sedan. Hon kände att något inte stämde och ansåg sig ha blivit "lurad" av läkaren att vara inlagd. Hon blev tvungen att ta olika mediciner. Nyligen fick hon veta att läkarens legitimation blivit indragen. Hon ville ha ersättning för felbehandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00146 Mats Haapanen Bevakning: Läkemedel	Felmedicinering Anmälaren erhåller medicinering inom psykiatrin. Hon hämtar dosett vid mottagningen. Senast fanns det för stor dos och felaktig medicin i dosetten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00151 Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel	Catarina Cassel Rydholm	Fördröjning av recept och brister i journalföring efter möte En kvinna med neuropsykiatrisk diagnos har av medicinska skäl haft uppehåll med psykiatriska läkemedel. När prover tagits och läkemedlet kunde sättas in igen blev det fördröjning i receptförskrivning vilket påverkar anmälaren. Hon beskriver också brister i dokumentation i journal efter möte med vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00197 Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Moses Hadi	Telefontillgänglighet En kvinna framför att en psykiatrisk akutmottagning lägger på luren i örat på henne när hon har ringt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00200 Kommunikation Bemötande	Anna Arengård	Bristande kontakt med psykolog En kvinna har synpunkter på att hon inte får tillräcklig hjälp av sin psykolog. Psykologen ifrågasätter kvinnans diagnos, uttalar sig olämpligt och är i flera hänseenden av annan åsikt än patienten. Psykologen ifrågasätter deras samarbete och kvinnan är av uppfattningen att psykologen skapar ytterligare stress och att hon vill byta psykolog. Det finns dock ingen annan på mottagningen. Läkaren har brustit i att skicka intyg till Försäkringskassan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Uppmanar anmälaren att ta upp med mottagningen att hon vill byta psykolog. Informerar om valfriheten.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00215 Kommunikation Bemötande	Daniela Carlsson	Dåligt bemötande vid samtal till en psykiatrisk mottagning En anmälare ringer och säger att hon fått ett dåligt bemötande av en personal inom psykiatrin och det gjorde henne ledsen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00219 Administrativ hantering Brister i hantering	Tua Myhrman	Remissmiss ledde till förlängd väntan på utredning En man skulle remitteras mellan psykiatriska öppenvårdsmottagningar för en utredning. Enligt mannen skedde dock en miss och en remiss skickades aldrig iväg, det har inneburit att redan lång väntan på utredning blivit än längre. Mannen är mycket kritisk till det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00225 Tillgänglighet Väntetider i vården	Tua Myhrman	Lång väntan på utredning En man har väntat i flera månader på neuropsykiatrisk utredning, när han nyligen kontaktat en öppenvårdsmottagning har han fått veta att väntetiden nu blivit ännu längre, han kommer att få vänta i åtta månader. Mannens husläkare påbörjade remittering för detta för ett och ett halvt år sedan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00226 Tillgänglighet Väntetider i vården	Tua Myhrman	Lång väntetid på behandling efter utredning En kvinna som genomgått neuropsykiatrisk utredning har fått vänta i många månader för att få behandling. Kvinnan är således utredd och har stort behov av att komma igång med behandling, exempelvis samtal och redskap som kan hjälpa henne i vardagen, men har ett halvår efter utredningen ännu inte fått ett första läkarbesök. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen menar att situationen känns hopplös och att mottagningen inte kan uppfylla vårdgarantin. Den närstående menar att verksamheten måste få mer resurser för att klara av sitt uppdrag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00257 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Klagar på tvångsvårdsbeslut En man framför klagomål om tvångvårdsbeslut och omständigheter som dessa medför. Han anser att vården stressar upp honom och han blir bara sämre och sämre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt överklagande till förvaltningsrätten.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00259	Moses Hadi	Journal En man har synpunkter på att en psykiatrisk specialistmottagning inte har skickat hans journaluppgifter till en ny mottagning som mannen önskat byta till.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00297	Emma Lagerholm	Fråga om valfrihet inom psykiatrisk heldygnsvård En man som lider av psykisk ohälsa blev inlagd vid en psykiatrisk klinik. Då det var platsbrist på den klinik han tillhör blev han istället inlagd på ett annat sjukhus. Han önskar nu att stanna där och undrar om han har rätt att vägra flytta till sin ordinarie klinik.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om att patientens önskemål ska beaktas och att patienten ska vara delaktig i sin vård så långt det är möjligt men att det kan finnas anledningar som platsbrist, medicinska bedömningar etc. som kan avgöra var patienten får sin vård.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00304	Minna Rimbe	Ange rubrik En kvinna anser att det finns felaktiga uppgifter i hennes journal. Hon tycker att dessa uppgifter har påverkat hennes situation negativt
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00318	Daniela Carlsson	Remiss för neuropsykiatrisk utredning nekas på grund av för lång kö En man hade behov av en neuropsykiatrisk utredning men i och med den nya lagen hade han inte möjlighet att vända sig till en privat aktör. Hans läkare hade skickat remiss till psykiatrin för utredning men remissen skickades tillbaka. Det var för långa köer och därför remisstopp.
Tillgänglighet Väntetider i vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00377 Theodor Ricklefs Administrativ hantering Brister i hantering	Vårdenhet vill ej lämna ut journal En man vill begära ut sina journaler från en psykiatrisk mottagning. Får förklarat för sig att läkaren måste läsa igenom alla journaler först och att denne läkare nu är på semester. Mannen uppger att han inte får någon annan förklaring till varför han inte kan få ut sina journaler direkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen har ej bank id och kan därför ej läsa sin journal på nätet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00388 Anna Arengård Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Frågor om loggutdrag En kvinna har frågor kring loggutdrag. Hon vill även ha ut journalanteckningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan till vårdgivarna det gäller.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00419 Daniela Carlsson Tillgänglighet Väntetider i vården	En liten pojke väntar på neuropsykiatrisk utredning och väntetiden orsakar stort lidande En liten pojke väntade på neuropsykiatrisk utredning inom psykiatrin. Det var väntetid på upp till ett år eller ännu längre för att få en utredning. Modern var förtvivlad då pojken får raseriutbrott och det påverkar hela familjen. Enligt läkarna på den psykiatriska mottagningen kan inget göras förrän utredningen är genomförd. Modern upplevde att de behöver hjälp nu. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00420 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Vård, behandling och bemötande i psykiatrisk öppenvård En man med depression och svår ångest upplevde brister i vård och behandling på psykiatrisk mottagning. Enligt anmälaren fick han och anhörigt ett dåligt bemötande. Brister fanns också i tillgång på personal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00452 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Bevakning: Läkemedel	Remitterades ut med ny medicin En man som behandlades vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning remitterades till sin vårdcentral för fortsatt behandling. I samband med detta ändrade psykiatrin hans läkemedelsbehandling och enligt mannen har husläkaren vid vårdcentralen har inte tillräcklig kunskap för att hantera hur denna behandling påverkar hans mående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00457 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling	Synpunkter på tvångsvård En man har synpunkter på tvångsvård inom psykiatrisk vård. Han ville inte vårdas på sjukhus och upplevde sig felaktigt inlagd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om möjlighet att överklaga till förvaltningsrätten. Hänvisar till personalen på kliniken. Mannen har ansökt om stödperson.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00471 Moses Hadi Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel	Läkemedel, kommunikation samt journal En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en beroendemottagning, utan kommunikation med henne minskat hennes beroendeframkallande preparat. Läkare har dessutom varit elak mot henne och skrivit helt felaktiga uppgifter i hennes journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00472 Catarina Cassel Rydholm Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Hänvisning till vårdcentral från psykiatrisk vård En anmälare som gått flera år på psykiatrisk mottagning har fått information om att han ska bli överförd till vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderar anmälaren att prata med behandlande läkare om orsaken. Information om att läkaren gör den medicinska bedömningen och lämplig vårdnivå.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00490 Daniela Carlsson Kommunikation Information	Svårt att få information om psykiatrisk vård som anhörig En mamma till en ung man upplever att det är svårt att få information om vårdplan och vården sonen får på psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00499 Daniela Carlsson Vård och behandling Diagnos	En anmälare fick en felaktig diagnos på psykiatrisk avdelning En äldre man hade sedan många år tillbaka lidit av psykiatrisk sjukdom. Han var med om flera svåra saker i livet och i samband med det lades han in akut på en sluten psykiatrisk avdelning. Han sade att personalen sagt att han förolämpade dem men han var upprörd på grund av ryggsmärta. Han skrev ut sig själv från avdelningen och blev sedan tvångsintagen under lagen om tvångsvård. Mannen blev insatt på ett läkemedel och råkade ta för många tabletter och hamnade på intensivvårdsavdelning. Mannen ansåg att diagnosen han fick var felaktig och att han nu är planerad för ett besök på grund av den diagnosen men han vill inte gå dit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00500 Theodor Ricklefs Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Missnöjd över journalanteckningar En man är missnöjd med journalanteckningar från psykiatrisk mottagning. Upplever att det antecknas saker som inte är relevanta och utelämnas sådant som är relevant. Är vidare orolig över att personalen sitter bakom datorskärmen under besöken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen uppmanas att föra ett samtal med vårdgivaren kring sitt missnöje med journalen. Han ska även framföra att han inte vill att personalen skriver under besöket.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00505 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Avsaknad av vårdplanering En kvinna behandlas genom en öppen psykiatrisk mottagning sedan flera år. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen menar att vårdplaneringen är bristande och att kvinnan vid besök hos olika professioner får motsägelsefull information och behandling. Den närstående ifrågasätter att personalen på mottagningen samarbetar och tycker inte att vården fungerar utan försämrar kvinnans mående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00531 Moses Hadi Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journal En kvinna framför att det finns felaktiga uppgifter i hennes journalanteckningar vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00532 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Fördröjning av utredning En man hade remitterats till neuropsykiatrisk utredning och det hade fått lång tid. Flera instanser så som t.ex. vårdcentralen, äldrepsykiatrin och försäkringskassan väntade på resultatet innan de kunde utreda vidare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00534 Mats Haapanen Resultat Resultat	Personal skadade patient vid blodprov Anmälaren blev skadad då sjuksköterska inom psykiatrin skulle genomföra blodprovstagning. Det uppstod bestående smärta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00542 Mats Haapanen Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Faktura för porto Anmälaren fick faktura för porto avseende försändelse med kopia på journal. Anmälaren ifrågasatte denna faktura.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00547 Siv Aronsson Kommunikation Delaktig	Får inte röka om hon inte tar medicin En kvinna tvångsvårdas inom psykiatrin och får inte röka förrän hon tar medicin. Hon tycker att det känns orättvist och upplever det som ett hot. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon föreslås kontakta chef på vårdavdelning.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00552 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Vårdcentral missat fraktur i hand på liten pojke En liten pojke ramlade på skolan och fick en skada i handen. Läkare på barnpsykiatrisk mottagning bedömde att det var en stukning. Två och en halv vecka senare ser föräldrarna att handen ser ut att vara i fel läge. De vänder sig då till en annan läkare som skickar pojken på röntgen. Det visar sig att pojken fått en faktur. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00573 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i hantering av remiss En kvinna gick på en mottagning som inom kort skulle tas över av en annan vårdgivare/aktör. Kvinnan ville då hellre komma till en helt annan vårdgivare och remiss skrevs. Då väntetider förelåg skulle den nya vårdgivaren ta hand om patienten under tiden. Tyvärr avskrevs remissen med motiveringen att hon hade en ny vårdgivare. Nu måste den nya vårdgivaren remittera henne, vilket kommer att medföra att hon missat en hel månad i kötid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00589 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Ange rubrik En man med beroendeproblematik har svårt att få rätt och bra vård enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00599 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Sari Kokkonen Nassef	Frågor gällande journalspärr En man har frågor om att spärra journalen för att kunna genomföra en annan medicinsk bedömning. Mannen önskar att den nya vårdgivaren ska bedöma hans hälsostatus objektivt utan att få tillgång till tidigare journaluppgifter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit sedvanlig information gällande spärrning av journal.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00638 Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Sari Kokkonen Nassef	Omöjligt att spärra journal inom vårdinrättning som upphört En kvinna har inte lyckats spärra sin journal från en verksamhet som upphört. Kvinnan vet inte hur hon ska gå tillväga, hon har kontaktat den tidigare verksamhetens huvudkontor som hänvisar till den nya verksamhetens ägare. Den nya ägaren hänvisar tillbaka till den förra ägaren eftersom de menar att på grund av sekretess kan de inte gå in i kvinnans journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00645 Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Daniela Carlsson	Kvinna hade svårt att få kontakt med psykiatrisk mottagning En psykiskt sjuk kvinna hade svårt att få kontakt med sin kontaktperson på psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00661 Tillgänglighet Väntetider i vården	Siv Aronsson	Får inte utredning inom vårdgarantin En kvinna har synpunkter på att väntetiden för att få en neuropsykiatrisk utredning vid en psykiatrisk mottagning är längre än vårdgarantin. Hon önskar att vårdgivaren remitterar henne till en annan psykiatrisk mottagning som har kortare väntetider. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00668 Minna Rimbe Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering övrigt	Olämpliga frågor om etnisk bakgrund En ung kvinna var på en psykiatrisk mottagning och hon upplevde läkarens frågor olämpliga samt kränkande. Frågorna handlade om hennes etnisk bakgrund och enligt kvinnan la läkaren värderingar på vilken typ av person hon skulle vara. Läkaren hade också frågat om hennes pappa hade hämtat hennes mamma till landet innan hon föddes vilket inte stämde alls. Detta fick den unga kvinnan att må ännu sämre.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1901-00676 Amy Chau Administrativ hantering Intyg	Fick ej hjälp med läkarintyg av sjuksköterska En kvinna vars son har ADHD och studerar i ett annat län kontaktade BUP för ett läkarintyg till Transportsstyrelsen för förlängning av sonens körkort. Fick prata med en sjuksköterska som skulle meddela läkaren om det. Det dröjde och kvinnan kontaktade BUP igen. Det visade sig att sjuksköterskan inte lämnat något meddelande till läkaren. Intyget behövdes snart annars blev det problem med sonens resa mellan hem och skola. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00702 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Läkemedel En kvinna som ska ta en tablett om dagen, upplever att vården har förskrivit för få tabletter. Tabletterna är slut och hon har efterfrågat fler på mottagningen inom psykiatrin där hon tillhör. Psykiatrin menar att hon har fått förskrivet tabletter enligt ordination och att de inte kan förskriva fler. Kvinnan säger att hennes väska där hon hade sina tabletter blev stulen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00719 Christina Hegefjärd Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Vill byta psykiatrisk mottagning En kvinna har bett om att få byta psykiatrisk öppenvårdsmottagning ett flertal gånger, men nekats detta. Hon har inte fått några bra förklaringar till att den nya mottagningen inte kan ta emot henne och vill ha svar på det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00738 Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Emma Lagerholm	Ej informerad om avvikande provsvar/diagnos En man har fått veta att han lider av diabetes efter en blodprovstagning som han remitterades till av en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Tidigare var det en annan vårdgivare som drev den psykiatriska mottagningen och det har nu framkommit att de höga blodsockervärdena/diabetes noterades i mannens journal för snart fyra år sedan, utan att han informerades om detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00770 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Theodor Ricklefs	Missnöjd kring psykiatrisk behandling och medicin En man är missnöjd kring den medicin han har fått utskriven från psykiatrisk öppenmottagning. Upplever att den inte har hjälpt honom utan snarare gjort honom mer sjuk. Vidare påpekar mannen att personal inom psykiatrin inte har tagit hans smärta i fötterna på alvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälningsblankett.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00782 Tillgänglighet Väntetider i vården	Anna Arengård	Fick ej psykologkontakt En kvinna gick på en psykiatrisk mottagning. Där fick hon träffa en skötare vid ett tillfälle för samtalskontakt. Denne gick därefter på semester. Efter skötarens semester återupptogs inte kontakten då skötaren ansåg att kvinnan var i behov av att få träffa en psykolog. Detta rapporterades dock inte vidare och tiden har gått utan att hon fått någon ny samtalskontakt. Kvinnan har bland annat självskadebeteende och suicidtankar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00790 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Theodor Ricklefs	Allmänt missnöje kring sluten psykiatrisk vård En man uttrycker ett allmänt missnöje kring den vård en anhörig får inom den psykiatriska heldygnsvården. Mannens anhörig tvångsvårdas och mannen ifrågasätter detta. Upplever vidare att personal har bemött mannens anhöriga dåligt och gett fel mediciner. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg. Mannen vill i nuläget inte göra en anmälan till patientnämnden.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00824 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering	Rätt till remittering En kvinna har sedan en tid utlovats remiss till specialistklinik, men remissen har ännu inte skrivits oklart varför. Hon har frågor om sina rättigheter avseende den utlovade remissen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00870 Christina Hegefjärd Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Får inte byta psykiatrisk öppenvårdsmottagning En kvinna besöker regelbundet en öppen psykiatrisk mottagning, men önskar byta. När hon kontaktade en annan mottagning menade de att hon fick bra vård på den mottagning hon redan tillhörde och de avvisade hennes egenanmälan. Kvinnan och hennes dotter är besvikna då de menar att vården inte är bra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00878 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad utredning En kvinna har nekats en utredning av en läkare vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00879 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Dåligt bemötande av läkare En kvinna fick en ny läkare på psykiatrisk mottagning. Hon upplevde en otrevlig attityd och bemötande från läkaren. Läkaren drog egna slutsatser och skrev felaktigheter i journalen. Kvinnan mådde mycket dåligt efter händelsen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00891	Sari Kokkonen Nassef	Stora brister på psykiatrisk mottagning En man har begärt ut sin journal och logguppgifter men nekats detta. Orsaken till detta har inte förklarats på något sätt. Vårdrelationen mellan mannen och vårdpersonalen har också försämrats genom att de lovat vissa saker som de inte hållit fast vid sedan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00895	Moses Hadi	Fel diagnos En kvinna anser att hennes minderåriga son har fått fel diagnos av en psykiatrisk enhet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Diagnos		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00905	Moses Hadi	Missnöjd med bemötande och behandling En kvinna som är missnöjd med bemötandet och behandlingen av sin dotters vård vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning, önskar byta mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om valfriheten i Stockholm.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00912	Moses Hadi	Missnöjd med vården En man har synpunkter på den vård som hans snart myndiga dotter har fått vid en psykiatrisk specialistmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt behovet av en fullmakt från dottern.
Vård och behandling Behandling		

Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00920 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Christina Hegefjärd	Nedtrappad medicinering orsakar problem En man har under flera år regelbundet haft kontakt med en öppen psykiatrisk mottagning. Hans läkare har successivt trappat ner läkemedel, men anmälaren har nu stora problem och vill få tillbaks några av läkemedlen. Patientansvarig läkare och överläkare är dock inte överens om hur detta ska genomföras och anmälaren tycker att han hamnat mitt emellan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00921 Vård och behandling Behandling	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på psykiatrisk vård En man har synpunkter på tidigare given psykiatrisk tvångsvård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00923 Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Sari Kokkonen Nassef	Privatpraktiserande psykoanalytiker med avtal tänker inte följa 24-timmars regeln gällande frånvaro En man går i psykoanalys hos en privatpraktiserande psykoterapeut som har avtal med Region Stockholm. Psykoanalysen kommer att pågå fyra dagar i veckan under fyra till sex års tid. När mannen började i psykoanalys hos psykoterapeuten klargjorde denne att han skulle debitera mannen för samtliga uteblivna besök. Mannen ska nu åka bort på en konferens med sitt arbete och kommer att vara borta under några dagar. Mannen tror att psykoterapeuten faktiskt då kommer att debitera honom för de uteblivna besöken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt möjligheten att kontakta avtalshandläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00949 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Emma Lagerholm	Fråga om skyldighet som anhörig En kvinna har en vuxen dotter som är inlagd på en psykiatrisk avdelning under LPT (lagen om psykiatrisk tvångsvård). Dottern har en inbokad tandläkartid och har fått information om att det räcker om modern följer med. Modern ställer sig frågande till detta och önskar inte ta det ansvaret. Hon undrar om de kan tvinga henne till det. Åtgärd: Anmälaren har fått information om att vården inte kan kräva att hon följer med dottern men att de kan ha gjort bedömningen att det skulle gå bra.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00973	Daniela Carlsson	Svårt att få kontakt med neuropsykiatrisk mottagning En anmälare ringer och säger att han försökt få kontakt med en neuropsykiatrisk mottagning under en längre tid men det går inte att få kontakt. Han är mycket upprörd över detta då hans vän inte får den medicin och vård hen behöver. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00976	Minna Rimbe	Svårt att få läkarbesök och ADHD medicin. En kvinna hade ADHD medicinering och har under längre tid haft fungerande medicinering och uppföljningar. Senaste två gånger när hon behövde få ny recept för sina mediciner har hon fått ringa flertal gånger utan att få återkoppling. Hon har väntat på svar och nytt recept under 2,5 månader och har nu tagit sin sista tablett och väntar på svar från kliniken. Hon är aktiv, arbetande och hög presterande kvinna som anser att det måste vara väldigt svårt för personer som är i större behov av hjälp och inte orkar höra av sig till vården som hon har orkat. Hon tycker att det handlar om resurser på mottagningen eftersom det har blivit mycket sämre senaste tiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Tillgänglighet Väntetider i vården		
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00993	Moses Hadi	Behandling En god man framför att hennes uppdragsgivare är missnöjd med vård och behandling vid en psykiatrisk specialistmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00994	Tua Myhrman	Bristande dokumentation rörande läkemedel En kvinna vårdades vid psykiatrisk slutenvård. När hon skrevs ut upplevde hon sig övermedicinerad, hon hade svårt att tala utan att sluddra, problem att hålla temperaturen och problem med inkontinens. Kvinnan kommunicerade detta med psykiatrin och efter en tid sänktes dosen av ett läkemedel. Kvinnan avled strax därefter efter att ha fått hjärtstopp. Hennes närstående som kontaktar förvaltningen tycker att dokumentationen kring läkemedelsbehandlingen är bristande i journalen och undrar om den uppfattats korrekt av sjuksköterskan som delade kvinnans dosett. Den närstående har en rad frågor rörande kommunikation, dokumentationen i journalen och verksamhetens rutiner. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Vård och behandling Läkemedel		
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		

Bevakning: Läkemedel	
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-00999 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Mor anser att son med tvångsbeteende skrivs ut för tidigt utan vårdplan En ung man med tvångstankar blev hämtad av polis på grund av att han inte sovit eller ätit på flera dagar och togs in till akutpsykiatrisk avdelning för tvångsvård. Därifrån remitterades han till en allmänpsykiatrisk vårdavdelning varifrån han inte fått någon hjälp för sina tvångstankar och tvångsritualer. Nu tänker läkaren skriva ut mannen till hemmet eftersom denne menar att det finns ingen mer vård att erbjuda honom. Modern anser att det är för tidigt och att mannen är så pass sjuk så han behöver fortsatt vård inom slutenvården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att begära ett möte med läkaren för att få förklaring till den medicinska bedömningen som ligger bakom beslutet om utskrivning. Dessutom kan vidare vårdplanering diskuteras och även eventuell remittering för annan medicinsk bedömning.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01018 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felaktig bedömning och inga läkemedel En anmälare anser att personal vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har gjort en felaktig bedömning om vad hens psykiska ohälsa beror på. Anmälaren får inte heller läkemedel som hen tidigare haft utskrivna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01046	Minna Rimbe	Svårigheter att få ut recept En man med ADD och epilepsi kunde inte få ut sina mediciner i tid trots att han och hans flickvän försökte höra av sig flertal gånger under fyra dagar till kliniken. De lovades att bli uppringda men ingen ringde tillbaka. Mannen fick ett epileptiskt anfall och enligt sjuksköterskan kunde detta bero på att man hade inte kunnat ta medicinerna i tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01058	Daniela Carlsson	Man har svårt att få kontakt med psykiatrisk mottagning En man har svårt att få kontakt med sin läkare och sjuksköterska på en psykiatrisk mottagning. Mannen upplevde att det skett en försämring av tillgängligheten sedan en tid tillbaka vilket påverkar hans vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01089	Catarina Cassel Rydholm	Tvångsvårdad skrivs ut men har ingenstans att ta vägen En anmälare har tvångsvårdats men skrevs ut från sjukhuset trots att anmälaren inte hade någon bostad eller någonstans att ta vägen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till sjukhusets kurator och socialtjänsten.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01129	Daniela Carlsson	Anmälare tvingas ta sprutor på psykiatrisk mottagning En anmälare tvingas ta sprutor mot sin vilja. Anmälaren säger att läkaren hotat med inläggning med tvångsvård om hen inte tar sprutorna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel		

Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01136 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig	Bristande omhändertagande och delaktighet vid heldygnsvård En kvinna som vårdades inom psykiatrisk heldygnsvård var självmordsbenägen. Efter en permission tog hon en överdos läkemedel och hittades medvetslös på sitt rum på avdelningen. Kvinnans närstående som hör av sig till förvaltningen ifrågasätter hur detta kunde ske. Den närstående hade dessutom några timmar tidigare larmat avdelningen om att kvinnan verkade må sämre och eventuellt skulle försöka ta sitt liv. Den närstående menar att familjen trodde att kvinnan befann sig i trygghet. Efter händelsen vårdades kvinnan på intensivavdelning och när de närstående önskade ett samtal med läkarna på den psykiatriska avdelningen bemöttes de med nonchalans och fick inget möte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01143 Moses Hadi Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristfällig delaktighet med anhörig samt vårdplanering En kvinna som är god man till sin funktionsnedsatta, självmordsbenägna, vuxna dotter framför att dottern har tackat nej till vård vid en psykiatrisk mottagning. Mottagningen har inte gjort någon vårdplanering samt inte pratat med kvinnan när hon bett om att få veta om dotterns vård. Mottagningen har inte heller samarbetat varken med modern, dotterns boende eller socialtjänsten. Dottern har skrivits ut utan att mottagningen kontakta någon om detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01166 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Fel i recept och ingen återkoppling En anmälare har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning skrev ut ett läkemedel med en annan sorts verkningsmekanism än det hen tidigare har haft och önskat. Personen har under ett par veckor försökt få gehör för att få receptet ändrat men läkaren ringer inte tillbaka. Anmälaren önskar få en motivering till varför läkaren inte vill ändra i receptet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01208 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande	Tveksamma uttalanden och förslag till åtgärder gällande pojke i yngre tonåren som skolvägrar En pojke i yngre tonåren som skolvägrar har tillsammans med sina föräldrar haft kontakt med barn- och ungdomspsykiatrin. Personal från en enhet inom mottagningen har gjort ett flertal hembesök inom ramen för utredningen. Föräldrarna menar att pojken inte går till skolan på grund av otrygghet och ångest medan teamet från mottagningen anser att pojken har det för bra hemma och att föräldrarna "curlar" honom för mycket. Enligt vårdteamet borde till exempel borde pojkens internetuppkoppling ses över så att han inte kan komma ut på nätet varje dag och han borde inte få så lätt åtkomst till mat och snacks. Föräldrarna menar att de istället har försökt att skapa en trygg bas i hemmet och låta hans oro och ångest få stillas när han är hemma. Vårdteamet har också menat att det vore bra om pojken fick bo någon annanstans ett tag och har därför gjort en orosanmälan mot föräldrarna. Socialtjänsten utredde också familjen och fann genast att det inte fanns fog för någon orosanmälan och lade ner utredningen. Föräldrarna anser att vårdteamet från barn- och ungdomspsykiatrin har varit hotfulla och nedlåtande i sina uttalanden och förslag till åtgärder. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01222 Siv Aronsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Varningstext trots spärr En kvinna har spärrat sin journal hos en vårdgivare men ändå så ser andra vårdgivare att det finns en varning och att viktig information är dold. Hon undrar vad det är varning för. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon föreslås kontakta den vårdgivare som satt in spärren för att få en förklaring.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01238 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling	Anhörig svårt att få hjälp från psykiatrisk mottagning vid manisk sjukdom En man ringer och berättar att hans fru hade bipolär sjukdom som varit under kontroll i flera år. Efter två operationer hamnar hon i en manisk fas och blir personlighetsförändrad. Hela familjen påverkas och det hela leder till att sonen begår ett dåd och modern avlider. Mannen berättar att han försökte få stöd och hjälp från den affektiva mottagningen som frun tillhörde men han upplevde att han inte fick någon hjälp. Mannen har anmält ärendet till Inspektionen för vård och omsorg och förvaltningsrätten som gjort en utredning. Mannen vill uppmärksamma hur en människa med maniska tendenser kan skada en hel familj. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01252 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Väntar på utredning och samtalsterapi En kvinna har psykiatriska besvär och är inskriven vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Kvinnan har tidigare fått samtalsterapi på mottagningen men den sjuksköterska hon besökte för samtalsterapin har slutat arbeta där. Kvinnan har nu stått utan samtalsterapi under några månader och kvinnans mor är nu orolig över att kvinnan har så stor ångest att hon kommer att ta sitt liv. Kvinnan har heller inte fått någon ordentlig diagnos utan väntar på att en utredning ska påbörjas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01278 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Otrevligt bemötande i telefon En ung kvinna kontaktade en psykiatriskmottagning för att hon önskade byta läkare. Hon ställde frågan och hon hänvisades till samordnaren. Hon kontaktade samordnaren som blev arg, höjde rösten utan att ta kvinnans uppgifter eller informera henne om det var möjligt eller inte. Kvinnan upplevde bemötandet väldigt respektlöst, oseriöst och otrevligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01280 Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel Diskriminering övrigt	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande och diskriminering av läkare En kvinna fick från vårdcentralen en remiss till psykiatrisk mottagning. Hon upplevde brister i bemötandet av läkare och kände sig diskriminerad för sin etnicitet. Läkaren kommenterade hennes klädsel. Kvinnan fick inte heller information om förskrivet läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01290 Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat Bevakning: Läkemedel	Catarina Cassel Rydholm	Upplever komplikation efter injektioner med läkemedel En anmälare behandlades regelbundet med läkemedel som injektion. Anmälaren upplevde biverkan i form av blödning. Läkaren vill inte tillmötesgå anmälaren med provtagning som anmälaren önskar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att läkaren ordinerar prover efter medicinsk bedömning.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01299	Christina Hegefjärd	Läkare vill inte skriva ut läkemedel En flicka med neuropsykiatrisk diagnos har tidigare fått läkemedelsbehandling, men den är nu borttagen. Mamman menar att dottern fått så stora besvär efter detta att medicinen måste sättas in igen, men läkaren vill hellre att skolan gör en utredning av hennes problem under skoltiden.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1902-01315	Mats Haapanen	Synpunkter på behandling och behandlingsplan Anmälaren har frågor och synpunkter på sin behandlingsplan som är upprättad inom psykiatrin.
Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00042	Siv Aronsson	Overksamt läkemedel En man anser att det läkemedel som han får ordinerat av en läkare vid en psykiatrisk mottagning är verkningslöst och inte riktigt jämfört med tidigare.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Läkemedel		
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00072	Siv Aronsson	Avbruten behandling En man har synpunkter på att han blivit utskriven från en beroendeklinik och får inte längre ett läkemedel som han haft under många år. Läkaren har ett strafftänkande men inget konsekvenstänkande.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00075 Moses Hadi Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Bevakning: Läkemedel	Lång väntan på medicinering samt fast läkarkontakt En kvinna med neuropsykiatriskt besvär fick vänta länge på att få sin medicin utskriven av en läkare vid en neuropsykiatrisk mottagning. Under väntan på medicin och läkarbesök har mycket i hennes tillvaro försämrats. Hon önskar få en fast läkarkontinuitet vilket verkar vara omöjligt då läkarna på mottagningen bytts ut hela tiden. Hon önskar också få hjälpmedel Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef som beklagat att patienten inte var nöjd med vården vid mottagningen. Patienten har två inbokade tider till läkare samt (fast vårdkontakt) behandlare. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har hon framför sitt missnöje med svaret som enligt henne var helt bristfälligt. Hon anser att det var helt oacceptabelt att hon fick vänta drygt ett år och vårdgivaren inte ens berört detta i sitt svar. Hon anser att vårdgivaren har sopat det hela under mattan och inte gjort några förbättringar. Hon vill att vårdgivaren ska förbättra verksamheten så att andra inte ska uppleva det som hon har upplevt. Utebliven medicinering ledde till mycket lidande genom att hon blev sjukskriven samt fick högblodtryck. Kommer överens att hennes synpunkter vid avslutsbrev kommer till vårdgivarens kännedom. Hon önskar också få kompensation för lidandet. Förvaltningen har informerat och hänvisat henne till patientförsäkringen (LÖF). Ärendet avslutas.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00110 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande	Bemötande på akutmottagning En ung autistisk man med en utvecklingsstörning blev överaktiv och föräldrar ansåg att de behövde polishjälp för att ta honom till en psykiatrisk akutmottagning. Skötarna brottade ned mannen och böjde upp armarna mot ryggen. Fadern upplyste läkaren om sonens funktionshinder och att han får panikångest om man håller fast honom. Läkaren uppgav att de kan erbjuda inlåsning, fasthållning och bältning. Både pappa och son kom hem med ett trauma. Föräldrarna är förvånade och bestörta över att en akutmottagning inte tillämpar ett lågaffektivt bemötande och undrar om inte personalen har den kunskapen. Tfn: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00126 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Biverkningar av läkemedel En man önskar informera om en biverkan som han fått av ett läkemedel och önskar att vårdgivarna fortsättningsvis är försiktiga med att ordinera läkemedlet. Mannen fick ett krampanfall och föll handlöst, vilket orsakade flera frakturer och en bula i pannan. Han har utretts av neurolog och det finns en samsyn kring att det var läkemedlet som orsakade skadan. Flera månader efter händelsen har mannen fortfarande sviter efter händelsen och han kommer troligen aldrig att bli helt återställd. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00142 Mats Haapanen Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Saknar uppföljning av behandling Anmälaren genomgår behandling vid psykiatrisk mottagning. Han saknar uppföljning av pågående behandling. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt mellan anmälare och psykiatrin. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00174 Emma Lagerholm Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Ingen läkartid inom psykiatrin trots stort behov En ung kvinna som har en neuropsykiatrisk diagnos har fått vänta länge på att få komma till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning för att få läkemedelsbehandling. Hennes inbokade besök till läkare avbokades av mottagningen då det inte fanns någon läkare som kunde ta emot henne. Kvinnan fick ingen ny tid och de kunde inte svara på hur länge hon måste vänta. Hon mår mycket dåligt och önskar en läkartid skyndsamt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00216 Siv Aronsson Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Bevakning: Ärendet delat, 4 nya	Bollad mellan vårdgivare En man anser att det förekommit brister i vård, stöd, bistånd och samordning av insatser sedan hösten 2015 och fram till idag inom beroendevården, psykiatrin primärvården socialtjänsten och försäkringskassan. Upprepade kliniska bedömningar och övervägande har gjorts men några utredningar för att fastställa diagnos eller en fördjupad bedömning har aldrig genomförts. Någon bedömning av funktionsförmåga eller kognitiv förmåga har heller aldrig gjorts. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00268 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Nekas behandling En ung vuxen kvinna anser att en kurator på en psykiatrisk mottagning utestänger henne för att hon inte kommer ihåg besökstiderna. Enligt moder har hon dokumenterat dåligt arbetsminne och har svårt att komma ihåg viktiga åtaganden. Efter två missar har hon skrivit en fullmakt till föräldrarna för att de ska kunna ta del av bokningar och hjälpa henne att komma ihåg. Ingen kallelse har dock kommit vare sig till dotter eller föräldrar. De undrar nu om hon straffas för att ha uteblivit. Dottern har även nekats terapeutisk behandling med hänvisning till sitt neuropsykiatriska funktionshinder. Modern undrar om en KBT- bedömning är gjord. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00292 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Nekas behandling En person anser att en kvinna inte får adekvat hjälp vid en psykiatrisk mottagning. Efter åtta månader finns ingen behandlingsplan, regelbunden medicinering, terapi, traumabearbetning eller en regelbunden läkare. Enligt anmälaren har vårdgivaren varit direkt bidragande till ett nästan fullbordat självmord. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00376 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Emma Lagerholm	Ingen information till patient om avslutad kontakt och ändrad diagnos En man förstår inte varför en psykiatrisk mottagning har tagit bort hans ADHD-diagnos och avslutat kontakten. Diagnosen ska ha reviderats utan en ny utredning har gjorts. Mottagningen ska inte ha informerat honom om ovanstående utan han läste detta i sin journal. Mannen önskar få en förklaring till det inträffade samt få reda på vad hans svårigheter och dåliga mående beror på. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00483 Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Siv Aronsson	Fel i journal/utskriven mot sin vilja En man var inlagd på en avdelning inom beroendevården och blev utskriven mot sin vilja men i journalen står det att han skrivit ut sig själv mot läkares inrådan. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00497 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Synpunkter på läkemedelsbehandling En kvinna som medicineras för psykossjukdom har synpunkter på att läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning fortsatte med en läkemedelsbehandling trots att den gav svåra biverkningar. Personen hade önskat att läkarna inte satt in medicinen från början, då de ska ha känt till riskerna samt tagit henne på allvar när hon påtalade hur medicinen påverkat henne somatiskt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00520 Siv Aronsson Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Brister i vård och samordning En man och hans föräldrar upplever att det funnits brister i vård och samverkan mellan psykiatri, beroendevården och andra myndigheter. Någon bedömning av mannens funktionsförmåga och kognitiva förmåga har inte genomförts. Någon annan typ av behandling än läkemedel har aldrig aktualiserats.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00522 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Ej fått vård bollats till annan vårdgivare En man får ingen vård och behandling i samband med att han söker akut psykiatrisk vård. Mannen upplever att man bara bollar honom vidare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00523 Siv Aronsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får ingen utredning och behandling En man och hans föräldrar är missnöjda med att denne inte får adekvat utredning och behandling vid en beroendemottagning. Olika läkemedel har prövats men någon annan typ av behandling, pedagogisk, eller stödjande verksamhet har aldrig aktualiserats. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00626 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i undersökning, bedömning och läkemedelsbehandling En man har synpunkter på att en sjuksköterska vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning undersökte honom felaktigt vid en blodtryckmätning. Sjuksköterskan ska ha pratat oavbrutet och ställt ovidkommande frågor, vilket han menar påverkade resultatet av mätningen. Mannen bad om att sjuksköterskan skulle vara tyst men fick inte gehör för sitt önskemål. Han kallades sedan in till läkare som ska ha uttalat högljutt att han var psykotisk och behövde inneliggande vård. Mannen blev inlagd men skrev ut sig själv efter några dagar och menar att diagnosen inte stämde. Han har även synpunkter på att läkaren vid mottagningen satte ut hans läkemedelsbehandling som har haft under 10 år, vilket ha gjort att han mår mycket dåligt. Mannen är nu rädd för att söka vård och önskar byta psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-00701 Moses Hadi Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Tillgänglighet samt kommunikation En kvinna har inte fått vård och behandling då hennes läkare har varit ledig vid en psykiatrisk mottagning. När hon berättade för personal att hon inte hade livslust, fick hon till svar att det var normal att inte vilja leva. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-00810 Emma Lagerholm Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Lång väntetid till psykiatrisk mottagning En kvinna har synpunkter att hon får vänta i över tre månader på att få komma till en psykiatrisk mottagning och har fortfarande inte fått besked om när hon får en tid. Hon har samtalat med receptionist vid mottagningen och denne ska ha sagt att de inte uppfyller väntetiden inom vårdgarantin. Kvinnan är i behov av vård och om mottagningen inte kan ge ett besked önskar hon bli erbjuden vård på likvärdig mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-00876	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på underlag för tvångsvård, inte lyssnad på, brister i journalföring En kvinna blev tvångsvårdad ungefär ett år efter en traumatisk förlossning. Hon ansåg att diagnos ställdes på lösa grunder och ingen lyssnade på kvinnan. Hon anser även att journaltexten är bristfällig.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Ärendet delat, 3 nya		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-00898	Emma Lagerholm	Ingen neuropsykiatrisk utredning En kvinna blev remitterad till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning då en läkare vid vårdcentralen misstänkte att hon har ADHD. Vid den psykiatriska mottagningen har ingen neuropsykiatrisk utredning gjorts, då läkare ska ha bedömt att det inte finns indikationer för diagnosen. Hon ställer sig frågande till att hon har fått skiljande information från olika läkare vid mottagningen gällande hennes besvär och undrar hur de kan avfärda någon som har blivit remitterad för att utreda sina koncentrationssvårigheter, baserat på två korta läkarbesök och några självskattningsformulär. Kvinnan fick istället träffa en arbetsterapeut men hon önskar få träffa en psykolog för att göra en ordentlig utredning.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-01107	Emma Lagerholm	Upplevt kränkande bemötande av läkare En kvinna var på ett besök vid en psykiatrisk mottagning för att diskutera sin läkemedelsbehandling. Hon upplevde att läkaren uppträdde kränkande då denne ska ha frågat henne saker på ett sådant sätt att hon blev mycket stressad och fick minnessvårigheter. Kvinnan som har en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning anser inte att läkaren tog hänsyn till detta och hon ställer sig frågande till dennes kunskaper. Kvinnan anser också att det är problem med receptförskrivningen då läkaren enbart vill skriva ut medicin för en månad i taget. Hon önskar byta läkare men har inte fått en tid inbokad till en annan läkare, enligt en närstående som är den som har haft kontakt med förvaltningen.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har själv varit i kontakt med vårdgivaren och situationen har nu löst sig och önskar därför inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-01164 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		Fel läkemedel En kvinna har synpunkter att läkare vid en psykiatrisk mottagning tvingar henne att ta vissa läkemedel trots att hon inte utretts för den sjukdom som läkemedlen är till för. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-01172 Anna Arengård Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Vård och behandling Omvårdnad		Omhändertagande vid psykiatrisk akutmottagning En suicidal kvinna inkom med handräckning av polis till psykiatrisk akutmottagning. Kvinnan upplevde att läkaren hon träffade gjorde en hastig bedömning. Först ville hon inte lägga in kvinnan, men sedan tog hon beslut om inläggning. Kvinnan kom sedan till en avdelning där hon träffade en skötare. Denne skojade med kvinnan på ett opassande sätt, bland annat sa han att hennes vårdintyg inte var värt något. Intyget kunde lika väl slängas. Kvinnan flyttades sedan till en annan avdelning. Totalt fick hon stanna i två dygn. Hon anser att hon fick en för tidig utskrivning. På avdelningen hade de inte kontroll över kvinnans allergier när de serverade mat. Totalt sett kände hon sig överkörd och hon mådde därför inte mycket bättre efter vistelsen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00026 Emma Lagerholm Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Delaktig Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet		Bruten sekretess En kvinna har synpunkter på en läkare som denna träffade under ett utskrivningssamtal vid en psykiatrisk heldygnsavdelning. Läkaren tog med sig en skötare till samtalet utan att tillfråga henne vilket hon upplevde som obekvämt. Kvinnan som har assistenter var tydligt mot läkaren att dessa inte skulle vara med under samtalet då hon önskade att skydda sin integritet. Efter samtalet ska läkaren ha tagit in assistenten och berättat hur planen såg ut. Hon kände sig totalt överkörd och anser att tystnadsplikten bröts. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00040	Sari Kokkonen Nassef	Önskemål om utsättning av läkemedel En kvinna vårdas inom psykiatrin. Hennes läkare har förskrivit ett läkemedel som orsakat förhöjda blodsockervärden hos kvinnan. Trots att kvinnan vid flera tillfällen påtalat detta för läkaren, vidhöll denne att det inte var läkemedlet som var orsaken till kvinnans förhöjda blodsockervärden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Det framkommer att ärendet gäller vård i ett annat landsting, varför anmälaren hänvisas dit.
Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel		
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00090	Tua Myhrman	Svårt att få kontakt med mottagning En kvinna försökte upprepade gånger få kontakt med sin psykiatriska öppenvårdsmottagning. Kvinnan menar att hon ringt och lämnat meddelande till sin behandlare många gånger och att hon skickat meddelanden genom 1177 Mina Vårdkontakter. Kvinnan har även försökt ringa mottagningen men det har varit upptaget. Kvinnan menar att hon mår väldigt dåligt. Hon undrar hur länge det är rimligt att vänta på att bli kontaktad och menar att hon till största delen är nöjd med mottagningen så hon vill egentligen inte klaga, men undrar vad hon ska göra. Åtgärd: Yttrande inhämtades från chefsöverläkare samt enhetschef för berörd mottagning. Enhetschefen beklagade att anmälaren inte fått optimal respons på sina kontaktförsök. Hon informerade också om kontaktvägar till mottagningen och att det inte gick att svara på vad som gått fel när anmälaren fått upptagetton, då detta inte skulle vara möjligt. Chefsöverläkaren informerade om att anmälaren efter att ha lämnat synpunkter till patientnämndens förvaltning gjort besök på mottagningen och haft kontakt per telefon. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle där hon informerar om att det inte är möjligt att kontakta mottagningen på ett av de sätt som enhetschefen beskriver, detta genmäle bifogas vården för kännedom. Ärendet avslutas.
Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00218	Christina Hegefjärd	Orosanmälan gjordes utan information till mamman En kvinna var på psykiatrisk öppenvårdsmottagning och träffade en helt ny läkare. Läkaren orosanmälde kvinnans barn till de sociala myndigheterna utan att informera henne vilket gjorde henne ledsen och upprörd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information		

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00342 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Nekas vård En förälder har synpunkter på att en tonårsdotter nekas vård vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Vårdgivaren anser att hon tillhör specialistpsykiatrins uppdrag men de kan inte ta emot henne då hon inte är suicidal.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00400 Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Siv Aronsson	Utebliven vård och telefontillgänglighet En förälder är besviken på att dotter inte får uppföljning vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP). Enhetschef har lovat ringa upp och tider har inte erbjudits. Detta har nu lett till att dottern blivit placerad i fosterhem.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00540 Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering	Emma Lagerholm	Brister gällande neuropsykiatrisk utredning En man har stått i kö länge för att få genomgå en neuropsykiatrisk utredning vid en psykiatrisk mottagning. Då han inte hört något kontaktade han mottagningen och fick besked om att han är avskriven hos dem. Motiveringen till detta ska vara att de har skickat hem underlag för urinprov för snart ett och ett halvt år sedan och då mannen inte återkommit togs han bort ur kön. En närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen ställer sig mycket frågande till detta, då mannen aldrig fick hem något brev, ingen påminnelse och inget kontaktförsök från mottagningens sida gjordes. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte återkommit avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1901-00619 Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Brister i psykiatrisk vård En kvinna anser inte att hon får den vård och behandling som hon är i behov av vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. I hennes krisplan ska det stå att det är viktigt med regelbunden kontakt. Enligt kvinnan har hon nu ingen kontakt med psykiatrin och upplever att de har släppt henne. Hon är i stort behov av stöd och har svårt att hålla livsmodet uppe. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-00946 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel	Måste sluta ta läkemedel för att få hjälp En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk avdelning inte kommer att hjälpa denna innan hon slutat med en av sina mediciner. Kvinnan väntar på att få en plats på en annan avdelning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-01094 Emma Lagerholm Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i ansvar, kommunikation och dokumentation En kvinna har synpunkter på att hon kontaktade sin psykiatriska öppenvårdsmottagning flera gånger för att försöka få en läkartid. De ringde inte tillbaka till henne och hon påbörjade då en suicidhandling genom att ta läkemedel. Kvinnan blev sedan inlagd. Det finns inga journalanteckningar om att hon har ringt mottagningen flera gånger, vilket hon ställer sig mycket frågande till. Kvinnan menar att hon kunde ha dött och hennes tillit till vården har nu skadats. Hon önskar att de skärper rutinerna omgående. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-01245 Siv Aronsson Administrativ hantering Intyg Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Får inte begärt intyg En man har begärt att en läkare ska skriva ett intyg till socialtjänsten då han lever under extrema förhållanden men läkaren förstår inte vad det är för typ av intyg som ska skrivas. Enligt mannen saknar läkaren empati och förståelse. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-01246 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Nekas läkemdel pga kommunikativ funktionsnedsättning En kvinna med en kronisk neurologisk sjukdom önskar få centralstimulerande läkemedel insatt igen då hon har ADHD. I dagsläget kan hon bara kommunicera i skrift men en läkare på en psykiatrisk mottagning har skrivit att om kvinnan inte klarar muntliga samtal och inte kan komma till mottagningen så blir det ingen medicin. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1902-01272 Siv Aronsson Administrativ hantering Intyg	Nekas intyg till kommunen En förälder har synpunkter då en barn-och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP) inte längre utfärdar de intyg som en son behöver för att han ska få skoltaxi samt ett omvårdnadsbidrag. BUP hävdar att det inte behövs medan försäkringskassa och stadsdelen kräver läkarintyg. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00088 Siv Aronsson Administrativ hantering Intyg	Fick för kort sjukskrivning En kvinna var inlagd inom psykiatrisk heldygnsvård och var då sjukskriven men efter utskrivningen var det omöjligt att få en sjukskrivning. Hon undrar om det var meningen att gå tillbaka till arbetet dagen efter och innan dess bedömts ha absolut ingen arbetsförmåga. Åtgärd: Anmälaren hade för avsikt att inkomma med en underskriven anmälan men har inte avhörts. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00112 Siv Aronsson Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fel diagnos vilket innebär fel läkemedel En förälder till ung vuxen man är förtvivlad för att en psykolog vid en psykiatrisk mottagning gjort en neuropsykiatrisk utredning utan att intervjua denna om mannens uppväxt. Detta har resulterat i en diagnos som föräldern anser vara felaktig. En läkare har därefter skrivit ut läkemedel som mannen ska ha missbrukat. Denne ska även ha beställt olika preparat via nätet. Anhörig önskar att detta ska komma till vårdgivarens kännedom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet men kan inte, för närvarande, få en fullmakt från sonen då han är myndig. Hon får kontaktuppgifter till verksamhetschef och enhetschef för att kunna lämna information om sonens förehavanden. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00118 Siv Aronsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fel i journal En kvinna har synpunkter på att felaktig dokumentation i journal fått konsekvenser. Åtgärd: Kvinnan har, trots påminnelse, inte hört av sig. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00212 Kommunikation Information	Sari Kokkonen Nassef	Har inte fått information om utskrivning från psykiatrisk slutenvård till öppenvård En man är upprörd över att hans hustru fick reda på att hon skulle bli utskriven från psykiatrisk slutenvård till öppenvården. Mannen menar att hustrun inte förstår någonting av vårdplaneringen. Hustrun har blivit insatt på ett nytt läkemedel som behöver följas upp med provtagning, vilket mannen anser att hon inte är redo för. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen ringde tillbaka och meddelade att hans hustru inte orkar göra någon skriftlig anmälan i nuläget. Hon har nu fått en kontakt med öppenvården som fungerar hjälpligt. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00230 Resultat Resultat Bevakning: Suicid	Moses Hadi	Tagit sitt liv En kvinna vill veta vad som hände i sin väninnas kontakt med en psykiatrisk mottagning innan väninnan tog sitt liv. Hon misstänker att väninnan nekades samtalsterapi före självmordet. Psykiatrin har nämnt att de skulle göra en egen utredning samt lex Maria-anmälan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Förvaltningen har kontaktat anmälaren och informerat att nära anhöriga eller hon med fullmakt från nära anhöriga kan inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00236 Kommunikation Bemötande	Christina Hegefjärd	Läkaren förringade personen En kvinna var inlagd i psykiatrisk heldygnsvård och blev bemött på ett ifrågasättande vis av läkaren, han menade att hennes psykiska besvär inte var så allvarliga. Kvinnan tog mycket illa vid sig och blev väldigt ledsen över kommentarerna. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00237 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Fel vård och behandling En kvinna har haft ett onödigt lidande under hela sitt liv och anser att hon borde fått rätt behandling redan för 23 år sedan. Hon har haft en mängd olika läkarkontakter, provat olika läkemedel och fått många s.k. slaskdiagnoser. I och med ny diagnosticering har en vårdgivare gjort en vårdplan där både terapeutisk behandling och läkemedel ingår. Kvinnan har dock fått information om att det kommer att bli svårt och tufft att åstadkomma förbättring när behandling sätts in sent i livet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt vilka tidsramar som patientförsäkringen (LÖF) har. Inga övriga åtgärder och ärendet avslutas i samförstånd.

Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00334	Emma Lagerholm	Försvunna läkemedel En personal från kommunen uppger att en klient till honom blev av med sina läkemedel på en beroendeavdelning. Medicinerna låstes in när patienten lades in och vid utskrivning ska de ha försvunnit. Anmälaren undrar vad som kan ha hänt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta vårdgivaren. Då anmälaren därefter inte har återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Läkemedel		
Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00338	Emma Lagerholm	Brister i kommunikation vid psykiatrisk mottagning En anmälare har synpunkter på att det fungerar bristfälligt vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning gällande kommunikation och planering. Efter att personens psykolog slutade fick hen inte en ny behandlingskontakt per automatik utan behövde själv försöka ordna med detta. Vid ett annat tillfälle hade anmälaren ett inbokat läkarbesök och efter att hen hade suttit och väntat i en kvart fick hen besked om att läkartiden hade gått till en annan patient. På grund av ångestproblematik hade personen ett mycket stort behov av att få träffa en läkare men fick inte besked om när ny tid kunde ges, utan en kallelse skulle skickas hem. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan		
Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00398	Emma Lagerholm	Missnöjd med psykiatriker och läkemedelsbehandling En anmälare har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har ökat doseringen av ett beroende framkallande läkemedel som personen själv har försökt minska. Personen ställer sig frågande till om läkaren har läst hens journal, då det ska framgå vilken medicinering hen står på. Läkaren ska också ha ordinerat läkemedel som anmälaren blev mycket dålig av. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel		
Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00439	Moses Hadi	Missnöjd med psykiatrin En kvinna har synpunkter på en psykiatrisk mottagning. Framställan är i övrigt oklar. Åtgärd: I kontakt med anmälaren framför hon frågor som gäller biståndshandläggare samt hyresskulder. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling		

Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00450 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Anna Arengård	Frågor kring psykiatrisk utredning och bemötande En mamma har synpunkter och frågor kring hur en psykiatrisk mottagning har agerat i möten med hennes vuxna son gällande utredning och bedömningsformulär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00614 Kommunikation Bemötande	Emma Lagerholm	Missnöjd med psykiatriker En anmälare är missnöjd med en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning då denna ska ha bemött hen dåligt. Personen hade önskat att bli sedd, respekterad och tagen på allvar av läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00617 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Christina Hegefjärd	Vill komma i kontakt med ätstörningsvård En ung kvinna har nyligen flyttat till länet och hon har frågor om hur hon ska göra för att komma i kontakt med ätstörningsvård. Åtgärd: Informerar om möjlighet att söka vård via 1177 och att läsa mer om vårdgivarna på deras hemsidor.
Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00623 Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Moses Hadi	Lång väntan på neuropsykiatrisk utredning samt bristfällig information En kvinna har väntat cirka nio månader på en neuropsykiatrisk utredning vid en psykiatrisk mottagning. Allt har stått stilla och ingenting hänt. Hon får inte heller någon adekvat information om detta. Åtgärd: Anmälaren har informerat att psykologen ringt henne och gett henne en tid nästa vecka. Anmälaren anser att förvaltningen inte behöver gå vidare med anmälan längre. Ärendet avslutas.

Epost **Psykiatrisk vård** V1901-00625 Emma Lagerholm Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Psykiatrisk diagnos - brister i somatisk vård	Bristfällig psykiatrisk vård och behandling En kvinna som lider av psykisk ohälsa har klagomål på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning gällande bristande kontinuitet på grund av att hon får träffa olika läkare. Hennes medicinering följs inte upp somatiskt, endast blodtryck tas. Kvinnan har efterfrågat samtalsstöd men erbjuds inte detta. Hon anser att vården på mottagningen fungerar mycket dåligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1902-00684 Siv Aronsson Kommunikation Delaktig	Inte informerats om avvikelse En anhörig har inte informerats, trots löfte, om hur en utredning efter dotters suicid fortgår vid en psykiatrisk mottagning. Hon önskar träffa den ansvarige läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1902-00814 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Har synpunkter på att tvångsmedicinering En man har synpunkter på att anhörig är intagen för tvångsvård inom psykiatrin och att denne omedelbart ska släppas då det är helt fel vårdform. Mannen anser att injektionerna som ges är grova övergrepp och kränkningar av enskilda individers rätt att bestämma över sin egen kropp och därför bör läkaren omgående tas ur tjänst. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1902-00832 Emma Lagerholm Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntetid till utredning och bristande stöd En ung kvinna som lider av psykisk ohälsa fick vänta länge på att få genomgå utredningar vid en psykiatrisk klinik. Den ena utredningen (neuropsykiatrisk) utmynnade i diagnos men hon väntar fortfarande på att göra en annan utredning också. Mamman som är den som har hört av sig till förvaltningen uppger att mottagningen ska ha sagt att det kan ta ett år innan dottern får den andra utredningen. Remiss har skickats till en annan mottagning för behandling av den neuropsykiatriska diagnosen men där har de ännu inte fått en tid trots att det har gått flera månader. Mamman har efterfrågat stöd i väntan på att dottern ska få komma till mottagningen men detta har inte erbjudits i den form hon är i behov av. Åtgärd: Handläggning pågår.

Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		
Epost **Psykiatrisk vård** V1902-00833 Vård och behandling Diagnos	Emma Lagerholm	Felaktig diagnos En anmälare som får vård vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har fått en diagnos införd i sin journal som inte stämmer. Läkaren ska ha satt den utifrån tron att det skulle hjälpa personen trots att denna inte uppfyller kriterierna för diagnosen. Läkaren ska ha sagt att det inte går att ta bort diagnosen och anmälaren upplever att diagnosen har försvårat för hen att ta t.ex. körkort. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1902-00848 Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Lång väntetid till psykiatrisk mottagning En ung kvinna har remitterats till en psykiatrisk mottagning efter att hon har fått en neuropsykiatrisk diagnos. Hon fick vänta i flera månader på att få en tid och när detta datum närmade sig avbokades läkarbesöket av mottagningen och tiden flyttades fram ytterligare ett par månader. Mamman som är den som har hört av sig till förvaltningen ställer sig mycket frågande till den långa väntetiden och det avbokade besöket, då dottern är i stort behov av vård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1902-00864 Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Brister i psykiatrisk vård En anmälare som lider av psykisk ohälsa har klagomål på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Under årens lopp ska det återkommande har varit problem med kontinuitet med ständigt nya läkare och behandlare. Ofta har inte den nya personalen satt sig i patientens problematik och läst journalen vilket medfört att anmälaren har fått börja om från början, vilket hen har upplevt både frustrerande och nonchalant. Det ska vara stora svårigheter att komma i kontakt med mottagningen och få återkoppling vid t.ex. receptförnyelse. Då anmälaren nu har försämrats av olika anledningar har hen tydligt förklarat att hen är i behov av lugnande medicin men denna ska ha trappats ned och sedan satts ut helt. Anmälaren mår mycket dåligt. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktuppmaningar inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1902-00966	Siv Aronsson	Ej delaktig i anhörigs vård En man har synpunkter på att han inte känner sig delaktig i en anhörigs behandling och planering som vårdas inom psykiatrisk heldygnsvård.
Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1902-01021	Emma Lagerholm	Oprofessionellt bemötande vid psykiatrisk mottagning En kvinna har synpunkter på ett läkarbesök vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning gällande hennes vuxna dotter som ska ha gått till på ett mycket oprofessionellt sätt. Läkaren de fick träffa arbetade sin sista dag på mottagningen, vilket mamman fann olyckligt då dottern är i behov av struktur och tydlighet. Läkaren ska inte ha läst i journalen, ifrågasatt medicinering samt försvunnit från mötet då hen skulle diskutera ärendet med sin handledare. Under denna tid ska läkaren ha lämnat sin dator öppen och istället för att själv återvända till mötet kom handledaren. Även denna läkare ska ha ifrågasatt läkemedelsdoseringen samt ställt en olämplig fråga.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel		
Epost **Psykiatrisk vård** V1902-01231	Siv Aronsson	Vårdgivare svarar inte på e-post En kvinna har skickat en e-post förfrågan till en vårdgivare men inte fått något svar.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Psykiatrisk vård** V1902-01240 Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Bristande vård och behandling En ung man har en neuropsykiatrisk diagnos och en psykiatrisk diagnos. Mannen väntade fyra år på behandling för den psykiatriska diagnosen som utfördes vid tio tillfällen. Nu vill vården avsluta behandlingen och tycker att mannen är färdigbehandlad. Anhörig vill att mannen ska få fortsatt behandling kontinuerligt och ser inte att det räcker med endast tio behandlingstillfällen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1902-01269 Kommunikation Samtycke	Siv Aronsson	Övervåld vid fastspänning En man blev under en vistelse inom psykiatrisk heldygnsvård fastspänd och upplevde att han blev skenkvävd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1902-01313 Kommunikation Bemötande	Siv Aronsson	Bemötande från psykiater En man är upprörd då en psykiater brusade upp och bad honom att lämna rummet redan efter några minuter. Denne var arg och sur redan från början av deras samtal. Läkaren har skrivit i journalen att han blev kallad idiot men har utelämnat sitt eget beteende. Mannen var mycket stressad då försäkringskassan, vid tre tillfällen, skickat tillbaka ett utlåtande till läkaren då det var otillräckligt ifyllt. Efter besöket blev mannen mycket ledsen och kände sig kränkt över bemötandet från läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01324 Vård och behandling Diagnos	Siv Aronsson	Fel diagnos En kvinna har synpunkter på att hon för flera år sedan fick en diagnos inom den psykiatriska vården som hon inte vill kännas vid idag. Hon har bett om att få en second opinion, men vårdgivaren har inte lyssnat. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01341 Siv Aronsson Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Behandling	Tillgänglighet till vård/nekad behandling En man har synpunkter på att det varit svårt att komma i kontakt med en psykiatrisk mottagning för att få besked om han kan tas emot där. När mannen påminde om att något svar inte lämnats skrev vårdgivaren att han inte kan tas emot där. Tfn:
Telefon -> Skrivelse **SOS Alarm** V1901-00299 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos	Felbedömning av SOS Alarm Äldre kvinna åkte buss. I Stockholms city skulle hon gå av bussen men förlorade balansen och föll ner mot trottoaren. Hon var blek och medtagen efter fallet. Hon fick hjälp av omkringvarande människor. SOS Alarm kontaktades. Trots beskrivningar av fallet och kvinnans tillstånd uppgavs att ambulans endast kunde komma om en och en halv timme. Kvinnan och människor runt om henne bedömde att hon snarast behövde komma till sjukhus. Taxi kontaktades men taxin kunde inte köra till den gata som hon befann sig på. Hon tvingades gå till en gata i närheten där taxi väntade. På sjukhuset konstaterades att hon ådragit sig frakturer i axel, arm och bäcken. Sjukhuspersonal var förvånad över att hon överhuvudtaget kunnat gå med dessa frakturer. Hon blev inneliggande på sjukhus i två veckor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1901-00296 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och nekad besökstid En kvinna ringde en specialistklinik för att boka läkartid. Personalen i receptionen var otrevlig och vägrade boka in en tid till kvinnan hos läkare utan sa att hon var frisk och inte behövde någon läkartid. Kvinnan försökte sedan ringa specialistkliniken igen, men ingen svarade längre. Kvinnan undrar hur personalen i receptionen kunde göra bedömningen att hon inte behöver träffa en läkare utan att ha genomfört en muntlig hälsokontroll. Åtgärd: Yttrande inkom från läkaren vid specialistkliniken som bad om ursäkt för det inträffade. Han hade diskuterat händelserna med sköterskan som svarade. Under det senaste läkarbesöket hade läkaren informerat kvinnan om att det inte fanns något avvikande inom det kroppsområde som kvinnan hade besvär med. Kvinnan hänvisades tillbaka till vårdcentralen för ny remittering. Sköterskan hade i telefonluren hänvisat kvinnan tillbaka till vårdcentralen, men kvinnan hade insisterat på att få tala med läkaren. Läkaren hade just då varit upptagen med en operation och behövde sköterskans assistans. Under den akuta situationen behövde sköterskan prioritera och gjorde samtalet kort enligt läkaren. Sköterskan framförde också sin ursäkt till kvinnan och beklagade om hon tagit illa vid sig. Kvinnan tog del av yttrandet och menade att läkaren hade lovat att han skulle gå till botten med hennes besvär men nu inte höll sitt löfte. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1901-00351 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Fel diagnos, missade att observera cancer Anmälaren kontaktade specialistmottagning inom urologi då han upptäckt en knöl. Mannen berättade för vårdgivaren att hans båda föräldrarna dött av cancersjukdom och att han var väldigt orolig över knölen. Efter det att man genomfört undersökning med ultraljudsundersökning uppgav läkaren att knölen inte var något att oroa sig för. Anmälaren återkom flera gånger till mottagningen allteftersom knölen växte. Läkaren vidhöll att den inte innebar något allvarligt, att den inte utgjorde skäl till oro. När anmälaren senare träffade annan läkare på mottagningen upprättades remiss till undersökning med ultraljud vid akutsjukhus. Anmälaren nåddes av beskedet att han led av cancersjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1901-00392 Christina Hegefjärd Resultat Resultat Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Bevakning: Läkemedel	Genomgick en höftoperation, fick komplikationer i efterförloppet En äldre man genomgick en höftoperation. Han fick åka hem efter ett tag och då märkte han att höften åkte ur led upprepade gånger. Det var smärtsamt och otäckt, men han lyckades på egen hand få tillbaka höften några gånger. Han ringde till specialistvården där han opererats men de hade sommarstängt. Han hade inte fått någon information om det innan han skrevs ut. Han rekommenderas att åka till akutsjukhus dit han tvingades flera gånger med anledning av kraftig värk. Han behövde en ny operation men det var ett års kö på akutsjukhuset. Mannen förstår inte hur en avdelning kan stänga en hel sommar. Åtgärd: Anmälaren önskar inte gå vidare med att begära yttrande från vården, han avser söka ekonomisk ersättning från Löf. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1901-00407 Christina Hegefjärd Resultat Resultat Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Komplikationer efter operation, fel i journalen och bristande information på ortopedmottagning En kvinna genomgick en fotoperation på en specialistmottagning. Hon fick efter operationen besvär med smärta och svullnad. Hon upplevde att den information hon fick av läkaren var bristfällig och att hon läst sin journal och där stod det felaktigheter. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1901-00451 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Brister i vård och behandling En kvinna som blev inlagd på en rehabiliteringsklinik efter en stor hjärtoperation har synpunkter på att vårdgivaren inte var kapabel att ta hand om patienter som har genomgått denna sorts ingrepp. Hon blev insatt på en stark smärtstillande medicin utan att informeras om detta. Kvinnan mådde mycket dåligt och fick svåra biverkningar i form av hallucinationer. Dessa biverkningarna hade hon kvar några veckor efter utsatt medicin, vilket hon upplevde som mycket obehagligt och försämrade rehabiliteringen. Kvinnan drabbades under vårdtiden av en propp men fick först inte gehör för att få komma till akutverksamhet utan vård och behandling fördröjdes några dagar. Hon upplevde också att en sjuksköterska ska ha bemött henne bristfälligt och inte hanterat hennes hjärtflimmer skyndsamt.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1901-00492 Resultat Resultat	Anna Arengård	Bristande resultat efter operation En kvinna genomgick en operation för ett och ett halvt år sedan i foten. Kvinnan har dock domningar, smärta och rörelseinskränkningar och det krävs ytterligare en operation. Kvinnan står nu på väntelista men kliniken har uppgett att det är sju månaders väntetid, vilket inte är hållbart för kvinnan. Kvinnan har vänt sig till vårdgarantikansliet. Kvinnan har även talat med kliniken. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1901-00600 Tillgänglighet Väntetider i vården	Catarina Cassel Rydholm	Lång väntetid trots bokat besök på barn- och ungdomsmedicinsk mottagning En flicka sökte vård på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning med sin förälder. Anmälaren har synpunkter på att läkaren var alltid ca 30 minuter försenad trots bokat besök. Detta har hänt flera gånger att de fick vänta. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1901-00656 Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Anna Arengård	Misstrodd av läkare En kvinna kom via remiss från husläkare, med en tydlig misstanke om en specifik ärftlig diagnos, till neurolog. Läkaren trodde ej på patientens symtom och förnekade att symtomen ingick i diagnosen. Läkaren menade att det är ovanligt att symtomen finns annat än i benen samt att de inte kan förekomma i bålen på det sätt kvinnan beskrev. Kvinnan har sedan tidigare en sårbarhet med överkänslighet av läkemedel och skador som hon idag medicineras för. Läkaren utgick inte från dessa förutsättningar och önskemål som patienten hade. Inga prover togs innan medicinering föreslogs. Patienten blev av husläkare och annan neurolog avrådd att ta medicinen på dessa grunder. Kvinnan som kände sig misstrodd och var mycket besviken på läkaren avsade sig uttryckligen uppföljning av läkaren. Ändå ringde läkaren upp kvinnan. Kvinnan går nu på utredning i primärvården och väntar på att få komma till en specialist på diagnosen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-00686 Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Sari Kokkonen Nassef	Önskade kvinnlig gynekolog och tolk men önskemålen tillgodosågs inte En gravid kvinna skulle till en specialistläkarmottagning. Kvinnan hade beställt kvinnlig läkare och tolk, detta negligerades av personalen när hon kom dit. Hon fick veta att den kvinnliga läkaren var sjuk och att hon skulle bli undersökt av den manliga läkaren istället. Den manlige läkaren, som hade bristande kunskaper i svenska språket och sa att paret borde lära sig hans hemspråk istället. Då hon och hennes medföljande man blev upprörda över att verksamheten inte informerat dem om att det inte fanns bokat en kvinnlig läkare eller tolk till besöket, brydde sig läkaren inte om det. Paret ifrågasätter personalens kompetens och språkkunskaper. Kvinnan begär också återbetalning av patientavgiften då hon inte lät sig undersökas av den manlige läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-00705 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Cancer	Mats Haapanen	Felbehandling samt dåligt bemötande av läkare Anmälaren besökte en öron-näsa-hals mottagning på grund av misstanke om tumör. Läkaren skar i knölen på ett obehagligt sätt för att kunna ta prov. Annan läkare har ifrågasatt den metod som den läkare som är berörd i detta ärende använde sig av när han skar i den misstänkta tumören. Läkaren skickade vävnad för provtagning men det tog avsevärd tid innan anmälaren fick ta del av provsvaret. Utan information om provsvar remitterade läkaren anmälaren till akutsjukhus. Där fick anmälaren information om att han hade en tumör och att remitterande läkare hanterat tumören på ett felaktigt sätt som kan få betydelse inför den fortsatta behandlingen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-00723 Ekonomi Patientavgifter	Tua Myhrman	Fick faktura trots att vården ombokat besök En äldre kvinna fick en tid till en specialistmottagning. Tiden bokades om av mottagningen brevledes. En faktura för uteblivet besök skickades dock efteråt till kvinnan då den ursprungliga tiden inte var avbokad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-00769 Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Minna Rimbe	Missnöjd med resultat efter ögonoperation En kvinna har genomgått en ögonoperation och är missnöjd med resultatet. Kvinnans syn har inte förbättrats och hon misstänker att det varit fel på laserinstrumentet som användes vid operationen. När hon kontaktat kliniken för att framföra sitt klagomål har hon inte blivit lyssnad till. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-00893 Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Komplikationer efter operation En kvinna genomgick en operation för ett år sedan där livmodern opererades bort. Hon har kvarstående magsmärtor. Hon ställer sig frågande till om det blev fel under operationen. Kvinnan får ingen fortsatt handläggning av opererande mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-00913 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Minna Rimbe	Ögat skadades En man hade opererades vid ett ögonsjukhus och hade också genomgått ett antal efterstarrs behandlingar. Hans optiker uppmärksammade synförsämring och skickade remiss till en ögonklinik där han fick besked om åldersförändringar och att det fanns inget att göra. Försämringen fortsatt och han fick komma till en annan ögonklinik och där konstaterades det att han var blind i ögat och orsaken var att den inopererade linsen hade flyttat på sig och skadat synnerven.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-00932 Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Catarina Cassel Rydholm	Svårigheter att få kontakt med mottagning En kvinna som haft cellförändringar uppmanades av läkare vid en gynekologisk specialistmottagning att återkomma senare vid behov för kontroll. När kvinnan försökte göra detta stötte hon på stora problem med mottagningens tillgänglighet. Kvinnan menar att hon i månader försökt få kontakt för att boka en läkartid men telefonkön blir fylld redan på morgonen eller besvaras inte alls och e-post besvaras inte. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på mottagningen. Hon beklagar att det upplevs vara svårt att komma i kontakt med mottagningen och beskriver att verksamheten är begränsad då mottagningen läggs ned inom snar framtid. Hon beskriver också att alla deras patienter kommer att få information via brev samt förslag på vart de kan vända sig. Verksamhetschefen beskriver att tillgängligheten per telefon anpassas utifrån efterfrågan. Möjlighet finns att ringa mottagning vardagar för att bli uppringd under dagen. Information om detta finns på utskickade kallelser samt på hemsidan. Vissa dagar fylls telefonkön snabbare än andra dagar. Det finns också alltid en möjlighet att kontakta mottagningen via 1177 e-tjänster för att boka tid för ett återbesök. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret. Hon har ringt varannan dag till mottagningen men inte kunnat komma fram och det har inte gått att få kontakt via 1177. I överenskommelse ska ärendet avslutas på förvaltningen med detta tillägg i avslutsskrivelsen.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-00952 Vård och behandling Behandling	Mats Haapanen	Blev skadad av kiropraktor Anmälaren uppfattar att han blev skadad vid besök hos kiropraktor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-01002 Vård och behandling Behandling	Anna Arengård	Får ej assistans av sjukgymnast En kvinna anser sig inte ha fått den hjälp hon behöver av sjukgymnast. Kvinnan tränade efter en höftoperation i ett gym tillsammans med sjukgymnast. Sjukgymnasten var sen till bokat möte varför kvinnan påbörjade sin träning själv. Olyckligtvis föll kvinnan, vilket får henne att kräva assistans av sjukgymnasten vid all träning. Sjukgymnasten anser att hon nu kan träna på egen hand och har därför erbjudit kvinnan att köpa träningskort. Kvinnan har även tagit upp med verksamhetschefen att hon är i behov av sjukgymnastens närvaro vid all träning. Chefen hänvisar till sjukgymnastens beslut om egenträning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen) gällande komplikationer i samband med höftoperationen. Förvaltningen har även informerat om att patientnämnden inte fattar beslut om vilka åtgärder en patient ska få och att patientnämnden inte kan ändra fysioterapeutens beslut. Kvinnan har hänvisats till valfriheten att uppsöka en annan fysioterapeut för ny bedömning. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-01082	Mats Haapanen	Hårdhänt undersökning Anmälaren besökte gynekologisk mottagning. Hon upplevde att gynekologen var hårdhänt under undersökningen. Blödningar uppstod och även efter flera dagar fortsätter blödningarna. Bemötandet från gynekologen var klandervärt, enligt anmälaren. Gynekologen visade inte empati. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande		
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-01090	Johan Karlsson	Svårigheter att få ut journalhandlingar En kvinna uppger att hon inte får ut journalkopior från en specialistmottagning. Hon anser också att det är mycket svårt att komma i kontakt med mottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01390	Catarina Cassel Rydholm	Undersökning hos specialist var normal trots allvarlig diagnos Ett barn med symtom som yrsel, huvudvärk, trötthet, kräkningar och dålig balans sökte sin vårdcentral. Där skrevs remiss till öron- näs-halsspecialistläkare. Där berättade barnet och anmälaren om symtomen barnet hade. Svaren på undersökningen skickades till vårdcentralen som förmedlade att det inte var något avvikande. Pojkens symtom blev värre. Efter många vårdbesök konstaterades en tumör i huvudet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer		
Telefon **Specialistvård** V1901-00005	Moses Hadi	Ekonomi En kvinna framför att hon på grund av en incident avbokade sin operation kortare än 24-timmar innan besöket. Kvinnan har krävts på 400 kronor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om 24-timmarsregeln. Hon kommer eventuell att kommunicera med ansvarig chef och visa ett intyg som visar på att hon har varit med en incident innan besöket.
Ekonomi Patientavgifter		

Telefon **Specialistvård** V1901-00030	Tua Myhrman	Fick infektion vid operation En kvinna som opererades vid en ortopedisk specialistklinik drabbades av en infektion i samband med operationen. Detta uppmärksammades när operationsområdet inte läkte som det skulle. Enligt kvinnan har hon informerats om att en skruv orsakade infektionen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren är nöjd med den information hon fått av vårdgivaren i samband med händelsen men önskar att ärendet registreras för statistik.
Resultat Resultat		
Bevakning: Vårdrelaterade infektioner		
Telefon **Specialistvård** V1901-00091	Mats Haapanen	Fullföljde inte remitteringen Remissen upprättades, men skickades inte, därför låg den kvar tills anmälaren påminde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Administrativ hantering Brister i hantering		
Telefon **Specialistvård** V1901-00092	Sari Kokkonen Nassef	Specialistklinikens telefoner obemannade under telefontid En man har genomgått en operation för ett år sedan. Specialistkliniken uppmanade honom att återkomma om han inte förbättrades inom ett år. Nu har mannens tillstånd snarare försämrats och han har försökt kontakta specialistmottagningen via telefon. Ingen har dock svarat trots att det är under den utannonserade telefontiden mannen har ringt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamhetens e-postadress och vanliga postadress.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Telefon **Specialistvård** V1901-00127	Moses Hadi	Lång väntan på operation har medfört nya besvär En man har väntat sex månader på en operation vid en specialistmottagning. Nya besvär har tillkommit på grund av den långa väntetiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Han har även informerats om och hänvisats till Vårdgarantikansliet.
Tillgänglighet Väntetider i vården		

Telefon **Specialistvård** V1901-00149	Mats Haapanen	Skadad under operation Anmälaren genomgick operation i tummen. Under operationen blev hon skadad i en sena vilket orsakat bestående komplikationer. Resultat Resultat Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1901-00198	Sari Kokkonen Nassef	Vill veta vilken typ av ögonlinser som togs upp i ett tv-reportage och som skulle bytas ut En kvinna vill veta vilken slags ögonlins som diskuterades i ett tv-reportage häromdagen. Det handlade om en ögonlins som var defekt och skulle bytas ut. Kvinnan har själv genomgått en starroperation och fått en ögonlins. Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till avtalshandläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Specialistvård** V1901-00231	Moses Hadi	Undersökning en kvinna framför att hon har nekats att göra en gynekologisk undersökning vid en specialistmottagning. Vård och behandling Behandling Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att kvinnan pratar med ansvarig chef vid mottagningen.
Telefon **Specialistvård** V1901-00245	Theodor Ricklefs	Tvingad att testas för klamydia En kvinna upplevde att hon blev tvingad att genomföra ett klamydiatest vid besök hos gynekolog. Upplevde inte att hon kunde avstå detta och kände sig mycket kränkt. Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Samtycke Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan vill inte göra en anmälan och vill inte heller uppge vilket mottagningen ärendet gäller. Beskriver att hon vill att ut antecknar detta för patientnämndens kännedom.

Telefon **Specialistvård** V1901-00254 Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Theodor Ricklefs	Feldiagnos samt remisser till icke landstingsfinansierad vård En kvinna ringer för sin sons räkning. Sonen har haft svår smärta i ljumskarna under längre tid. Blev remitterad till specialistmottagning som bedömde att pojken led av ljumskbråck och behövde operation. Blev av läkaren erbjuden att betala en större summa pengar för att operationen skulle utföras på aktuell klinik, alternativt skulle remiss ställas till annan klinik med längre kötid och landstingstaxa. Efter detta var kvinnan med son på akuten där det bedömdes att pojken inte hade ljumskbråck, remiss för vidare utredning är skickad. Kvinnan upplever det som konstigt att hon skulle betala pengar för att få snabb operation. Är vidare upprörd över att läkaren ställde en diagnos som flera läkare efter inte håller med om. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Kvinnan kommer att skicka anmälan med aktuellt diarienummer.
Telefon **Specialistvård** V1901-00274 Administrativ hantering Intyg	Daniela Carlsson	Man nekad egenvårdsintyg vid specialistklinik En äldre man hade en hudsjukdom som krävde att han smörjde och klippte håret regelbundet. Han hade andra sjukdomar som gjorde det är svårt för honom att ha armarna i högläge en längre stund. Han klarade således inte av att klippa håret på bakhuvudet eller smörja huden. Han bad om ett egenvårdintyg för att få hjälp av hemtjänsten men nekades det av läkare på specialistklinik. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1901-00280 Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Moses Hadi	Journal En man framför att en vårdgivare har antecknat felaktiga uppgifter i hans sambos journal. Han önskar att felaktigheterna ska ändras. Han vill också att någon ska tillsammans med familjen ska gå genom journaluppgifterna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Kommer överens att man kontaktar vårdgivaren och diskuterar ett eventuellt besök för att gå genom journaluppgifterna.
Telefon **Specialistvård** V1901-00283 Resultat Resultat	Christina Hegefjärd	Operation i foten misslyckades En kvinna genomgick en fotoperation för några år sedan. Resultatet blev inte bra och ortopeden har erbjudit sig att genomföra en ny operation. Men kvinnan är inte beredd att göra det och har nu fått tid för operation på annan klinik. Hon önskar ekonomisk ersättning. Åtgärd: Lämnar information om Löf och kontaktuppgifter.

Telefon **Specialistvård** V1901-00311 Emma Lagerholm Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Administrativ hantering Intyg	Brister i ansvar för fortsatt sjukskrivning En anmälare som har genomgått en ortopedisk operation vid en specialistmottagning är i behov av fortsatt sjukskrivning då personen inte helt har återhämtat sig. Specialistmottagningen hänvisar till vårdcentralen som i sin tur hänvisar tillbaka till specialistvården. Anmälaren har hamnat mellan stolarna och är i stort behov av fortsatt sjukskrivning då hen har ett fysiskt krävande arbete, enligt en närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1901-00325 Daniela Carlsson Resultat Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Kvinna drabbas av infektion i sår efter operation En kvinna opererade ett ledband och fick i efterförloppet en infektion i såret. Hon var tvungen att söka akut vård flera gånger efter att hon skrivits ut och blev inlagd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1901-00336 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Komplikationer efter operation, brister i information En anmälare har synpunkter på en fotoperation som gjordes på en närstående vid en specialistklinik. Patienten har inte blivit återställd efter ingreppet och lider av smärta. Ingen information gavs om risker innan ingreppet och anmälaren ställer sig frågande till flera delar i vårdförloppet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1901-00404 Emma Lagerholm Resultat Resultat	Missnöjd med resultat av behandlingar En anmälare som har behandlats för en åkomma vid en specialistmottagning är inte nöjd med resultatet då hen fortfarande har besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1901-00437	Amy Chau	Bemötande av sjukgymnast En kvinna tyckte att en sjukgymnast var för närgången vid behandlingen.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon är nöjd med att synpunkterna registreras.
Telefon **Specialistvård** V1901-00455	Tua Myhrman	Ifrågasätter behandling En man remitterades av sin husläkare till specialistklinik på grund av fotproblem. Vid specialistkliniken fick mannen en injektion med ett läkemedel. Efter detta har mannens tillstånd försämrats och han ifrågasätter att injektionen var rätt behandling för hans fot. Mannen väntar nu på operation.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Specialistvård** V1901-00473	Tua Myhrman	Vill vårdas på specifik rehabstation En man som drabbats av hjärnskada fick vid två tillfällen kortare rehabilitering vid en vårdinrättning. Mannen har uppskattat denna vård oerhört mycket men nekas nu fortsatt vård där på grund av regelverk. Han ifrågasätter detta och menar att han vill tillbaka till arbete så snart som möjligt men måste få bästa förutsättningarna för det.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om enheten för Individuella vårdärenden, IVÄ och har fått telefonnumret dit.
Telefon **Specialistvård** V1901-00501	Christina Hegefjärd	Fick infektion efter operation av knäled En kvinna genomgick en knäledsoperation i specialistvården och fick i samband med det en infektion vilket lett till smärta och svårigheter att röra benet. Hon är besviken över stödet från mottagningen och önskar en förklaring till vad som hände under operationen och vad som ska hända framöver.
Resultat Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren kommer i första hand att skriva ner synpunkter och frågor och sända till vårdgivaren.
Bevakning: Vårdrelaterade infektioner		

Telefon **Specialistvård** V1901-00507 Administrativ hantering Brister i hantering	Moses Hadi	Felaktighet i samband med provtagning En kvinna framför att en laboratoriumsmottagning har missat ett prov samt skickat ofullständiga provsvar till ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1901-00535 Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Daniela Carlsson	Äldre man fick felaktig information om kostnad för hjälpmedel En äldre man behövde ett hjälpmedel och fick information av läkaren att det skulle vara gratis. När mannen sedan fick hjälpmedlet visade det sig att han måste betala en avgift. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1901-00539 Kommunikation Samtycke	Anna Arengård	Övergrepp En kvinna bokade en tid hos en gynekolog för undersökning och provtagning. Kvinnan blev uppropad i väntrummet av gynekologen som varken mötte med ett hej, en presentation eller ögonkontakt. Kvinnan informerade gynekologen om att hon hade sköra slemhinnor och av den anledningen bad hon läkaren att ta det försiktigt. När undersökningen påbörjades gjorde det så ont att kvinnan skrek och grät. Gynekologen rådde kvinnan att slappna av och visade ingen förståelse för hennes egna handhavande. Kvinnan tvingades att avbryta undersökningen utan provtagning. Kvinnan upplevde händelsen som ett övergrepp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1901-00544 Administrativ hantering Brister i hantering	Sari Kokkonen Nassef	Uteblivet svar på vävnadsprover På en tonårig pojke hade man på en mottagning tagit vävnadsprover eftersom han hade hudförändringar. Trots att modern flera gånger ringt och sökt provsvaren har de inte fått några svar. En telefontid med läkaren var inbokad speciellt för att provsvaret skulle lämnas ut, men läkaren ringde till aldrig modern. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit övriga kontaktuppgifter till mottagningen.

Telefon **Specialistvård** V1901-00546 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Knöl i bakhuvudet var malign tumör En man genomgick en operation av en knöl i bakhuvudet på en specialistmottagning flera gånger då den var ständigt växande. En kirurg glömde sända den bortopererade knölen för bedömning av eventuell malignitet vilket var olyckligt. Flera år senare genomgick mannen en förnyad operation och då visade det sig att knölen var aggressivt växande cancer, diagnosen fördröjdes således med flera år. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef och ber mannen efterfråga om anmälan enligt lex Maria gjorts.
Telefon **Specialistvård** V1901-00560 Daniela Carlsson Resultat Resultat Kommunikation Information	Bestående skada efter omotiverad operation i underliv på specialistmottagning En ung kvinna hade besvär med smärtor i underlivet och fick en remiss till en specialistmottagning. Läkaren bedömde att hon behöver en operation. Under operationen tog man bort ett nystan av kärl då man menade att det var orsaken till smärtan. Det visade sig sedan att operationen var omotiverad då man inte opererar bort kärlnystan vid denna typ av besvär. Kvinnan hade fått en bestående skada i form av känselbortfall i underlivet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1901-00579 Daniela Carlsson Tillgänglighet Väntetider i vården	Remiss återsändes på grund av att specialistmottagning stängt ned En anmälare hade fått en remiss till en specialistmottagning inom neurologi men det visade sig att verksamheten stängt. På grund av det återsändes remisserna tillbaka till remittenterna. Anmälaren fick då en ny remiss med nytt remissdatum från sin vårdcentral till en annan specialistmottagning men på grund av detta blev det en försening av vård och vårdgarantin kunde inte hållas. Anmälaren fick besked från den nya specialistmottagningen att det var kö på upp till sex månader. Anmälaren tyckte det var konstigt att hon var tvungen att börja om från början och att det skulle dröja ytterligare sex månader innan hon kunde få vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1901-00587 Emma Lagerholm Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i undersökning och bemötande En kvinna upplevde en gynekologisk undersökning som mycket smärtsam. Läkaren ska inte ha varit lyhörd och hon kände sig inte delaktig i sin vård. Bemötandet var också dåligt i form av att läkaren ifrågasatte varför hon inte hade en viss typ av läkemedelsbehandling. Denna sorts medicinering som läkaren förespråkade kan förvärra kvinnans symtom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1901-00594 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får inte en utredning av epilepsi på specialistmottagning En ung man har epilepsi och väntar på utredning. Han har fått mer frekventa anfall och då ramlat och slagit sig. Han äter en medicin men det var oklart om det var rätt dos. Han kan inte arbeta och vågar knappt gå ut på grund av rädsla att få ett nytt anfall. Läkaren han hade kontakt med hade inte skickat remiss för utredning trots att det gått ett år. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1901-00636 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om rätt till röntgenundersökning En kvinna undrar om en läkare kan neka henne en röntgenundersökning. Hon har tidigare opererat ryggen och lider av smärta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att läkaren gör en medicinsk bedömning och avgör om patienten ska remitteras till röntgenundersökning.
Telefon **Specialistvård** V1901-00659 Daniela Carlsson Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel	Olika journalsystem ledde till allvarlig felbehandling vid specialistklinik En man har astma sedan många år tillbaka. Han gjorde en operation av sin fot på en specialistklinik inom ortopedi. I samband med operationen fick han en infektion i foten och sattes in på antibiotika. Antibiotikan han fick var livsfarlig att ta tillsammans med hans astmamedicin men läkaren som förskrev antibiotikan kunde inte se vilka andra läkemedel mannen tog på grund av skilda journalsystem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** V1902-00694	Sari Kokkonen Nassef	Långsam sårläkning och fortsatta smärtor trots operation i foten En kvinna genomgick en operation i foten för något år sedan. Det tog nio månader innan operationssåret läkte. Hon fick gå till vårdcentralen varje vecka för omläggning av såret. Hon har kvarstående smärta i foten, men foten är röntgad på nytt efter operationen och läkaren kan inte förstå varifrån smärtan kommer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Resultat Resultat		
Telefon **Specialistvård** V1902-00698	Moses Hadi	Bristfällig information och felaktigheter i utredning En kvinna framför sitt missnöje med att hon inte har fått någon adekvat information om sin utredning vid en utredningsenhet. Utredaren har också skrivit felaktiga uppgifter i utredningen om henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen		
Telefon **Specialistvård** V1902-00711	Emma Lagerholm	Klagomål på remisshantering En anmälare har synpunkter på att en läkare inte skickar en remiss för undersökning utan att patienten behöver komma dit. Anmälaren hade önskat att detta kunde ombesörjas utan att hen behövde besöka läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Administrativ hantering Brister i hantering		
Telefon **Specialistvård** V1902-00739	Sari Kokkonen Nassef	Brister i behandling och bemötande på hudklinik En kvinna remitterades av vårdcentralen till en specialistmottagning. Kvinnan har träffat läkaren tre gånger och varje gång har besöket varat i tre minuter. Kvinnan anser att det borde ha räckt att träffa läkaren en gång. Under det ena besöket var också en student med som var flamsig och skrattade hela tiden. Läkaren förskrev också ett läkemedel som var för svagt och inte gav någon effekt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel		

Telefon **Specialistvård** V1902-00743 Moses Hadi Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Läkarkontinuitet samt kort besökstid En kvinna har synpunkter på bristen på läkarkontinuitet vid en specialistmottagning. Hon fick inte heller möjligheten att ta upp mer än en fråga utan skulle boka ett nytt besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1902-00747 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande hantering av remiss och dokumentation Ett par som skulle utredas och remitteras vidare till reproduktionsmedicinsk klinik drabbades av problem och försenad behandling på grund av handläggningen vid en specialistmottagning. Läkaren som paret besökte flera gånger vid mottagningen informerade paret om att remiss skickats till kliniken efter att prover tagits. Detta visade sig inte stämma när en av kvinnorna hörde av sig till den kliniken. När hon försökte få reda på vad som hänt med provsvar, planering och remiss kunde övrig personal på mottagningen inte hitta någon dokumentation i journalerna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1902-00789 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Avbokar tid för barn utan förklaring Ett litet barn hade influensasymtom. Anmälaren ringde till barn- och ungdomsmedicinsk mottagning där anmälaren varit tidigare med sina barn. En tid bokades till barnet dagen efter. Anmälaren blev uppringd och tiden avbokades då läkaren sagt att barnet hänvisas till vårdcentralen. Anmälaren har synpunkter på bemötandet och den otydliga informationen av den som avbokade tiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar åter till mottagning för att få förklaring. Information om att sjukdomar som har hög smittsamhet möjligen inte är önskade i väntrum bland sjuka barn som kan ha nedsatt immunförsvar. Hänvisar anmälaren att söka vård och rådgivning för barnet på 1177 eller på sin vårdcentral.
Telefon **Specialistvård** V1902-00807 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos	Försenad diagnos En kvinna med stora gynekologiska besvär gick på en mottagning under lång tid innan hon fick diagnos. Kvinnan har nu opererats. Kvinnan har många frågor om varför diagnosen fördröjdes, om det var rätt att operera henne, om det hade blivit ett annat förlopp hon hade fått diagnosen och operationen i ett tidigare skede. Kvinnan har även synpunkter på felaktiga journalanteckningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** V1902-00815	Christina Hegefjärd	Läkare var oförskämd mot patients make som följde med på besöket En kvinna var hos hudläkare i specialistvården, hon väntade med sin man i väntrummet mer än en timme. När de kom in till läkaren blev besöket väldigt kort och läkaren fräste till mannen, hon bad honom vara tyst. Läkaren skyllde på att hon inte fått någon lunch och någon operation som planerats genomfördes aldrig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information lämnad till hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande		
Telefon **Specialistvård** V1902-00818	Catarina Cassel Rydholm	Fördröjning i fortsatt vård då remiss inte skickats iväg av läkare En kvinna har gjort en fertilitetsutredning. En remiss skulle skrivas till reproduktionsmedicinsk mottagning på sjukhuset men detta har inte gjorts av läkaren. Läkaren har nu rest bort i flera månader och fortsatt behandling har därmed fördröjts. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren till mottagningen.
Administrativ hantering Brister i hantering		
Telefon **Specialistvård** V1902-00823	Mats Haapanen	Behandling upphörde Anmälaren har erhållit behandling vid specialistmottagning, ortopedi, bland annat har han genomgått operation. Han lider fortfarande av sina besvär och är i behov av rehabilitering. Han upplever att han nu är avvisad från vårdgivaren utan att få vidare behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Specialistvård** V1902-00827	Tua Myhrman	Fråga om rätt att välja läkare En man som skulle genomgå en avancerad operation undrade över patientens rättighet att få välja läkare som ska utföra denna. Mannen menar att han önskar en senior, erfaren läkare och undrar om han har rätt att kräva det. Mannen undrar också om han har rätt att få veta vilka som arbetar vid en mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk.
Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		

Telefon **Specialistvård** V1902-00835 Kommunikation Delaktig Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering övrigt	Daniela Carlsson	Bristande bemötande och information om diagnos och behandling En man besökte en specialistmottagning för ortopedi och upplevde att han fick ett dåligt bemötande. Han fick ingen information om sin diagnos eller planen framöver. Läkare hade sagt att han skulle få ett läkemedel på recept och mannen frågade om receptet var skrivet och fick då veta att han inte skulle få något recept. Läkaren hade också sagt att han behövde ta ett blodprov och det skulle vårdcentralen ombesörja. Men eftersom provet kostar mycket pengar skulle mannen inte säga till läkaren på vårdcentralen att han fått den informationen från ortopeden. Mannen upplevde det som väldigt förvirrande och han försökte upprepade gånger få en förklaring och information om sitt hälsotillstånd men då fick han höra att han borde veta sådana saker efter att ha bott i Sverige i femton år. Mannen kände sig diskriminerad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar vända sig till IVO för att tipsa om läkaren ifråga. Ger telefonnummer till upplysningstjänsten.
Telefon **Specialistvård** V1902-00845 Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Theodor Ricklefs	Missnöjd med bemötande samt administrering av patientavgift En kvinna förklarar att en specialistmottagning har krävt att hon betalar pengar trots att hon har nått gränsen för frikort. Ett tidigare besök som kvinnan har haft hos en annan vårdgivare registrerades sent vilket innebar att specialistmottagningen ej kunde se att hon hade nått gränsen. När kvinnan har påtalat detta i telefon till specialistmottagningen upplevde hon ett otrevligt bemötande och beskrev att personal slängde på luren medan hon pratade. Kvinnan har vidare synpunkter på besöket som hon har haft hos denna specialistmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Uppmanar kvinnan att åter höra av sig till mottagningen och beskriva sin situation. Skickar anmälningsblankett.
Telefon **Specialistvård** V1902-00942 Resultat Resultat	Siv Aronsson	Resultat efter operation En kvinna har synpunkter på resultatet efter en operation. Enligt specialistläkaren skulle hennes arm få funktionsförmågan tillbaka och nervsmärtorna minska. Istället har det blivit en försämring och kvinnan är förtvivlad då armen är helt obrukbar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1902-00950 Administrativ hantering Intyg	Christina Hegefjärd	Oklart vem som ska sjukskriva person med gynekologisk åkomma En gynekolog i specialistvård vill inte sjukskriva en kvinna som under en lång tid varit patient på mottagningen. Hon har en kronisk åkomma, men gynekologen vill att husläkaren ska ansvara för sjukskrivningen. Husläkaren menar att han inte har någon kännedom om anmälarens sjukdom och ställer sig frågande till att sjukskriva henne. Anmälaren undrar vilket som är korrekt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att det i landstingets regelverk står att läkarna ska samarbeta kring sjukskrivning, hänvisar till Vårdgivarguiden.se

Telefon **Specialistvård** V1902-00954 Resultat Resultat	Moses Hadi	Skadad i vården En man anser sig ha blivit längre sjukskriven samt skadad vid en rehabiliteringsmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1902-00959 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Emma Lagerholm	Fråga om text i kallelse En personal vid en specialistklinik undrar om det måste stå med i deras kallelse till operation att patienten har rätt till ersättning om vårdgivaren ställer in en operationen och ger besked till patienten om detta mindre än 48 timmar före tiden för operation. Åtgärd: Anmälaren har fått information från Vårdgivarguiden där det står att vårdgivare är skyldiga att informera patienten om ersättning i samband med kallelse till operation.
Telefon **Specialistvård** V1902-00988 Ekonomi Patientavgifter	Amy Chau	Avgiftsfråga - åderbråcksoperation En kvinna blev remitterad till specialistmottagning för åderbråcksproblem. Specialistläkaren bedömde att en operation skulle ske. Kvinnan genomgick operationen och betalade kostnaden själv. Nu undrade hon om landstinget borde stå för kostnaden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisade henne till HSF för svar. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Specialistvård** V1902-01013 Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Catarina Cassel Rydholm	Faktura för uteblivet besök för barn trots att ingen kallelse kommit Ett barn var på läkarbesök på en barnmottagning. Enligt läkaren skulle barnet ha en återbesökstid ett år senare. Ingen specifik tid gavs. Ingen kallelse kom men en faktura kom med post. Anmälaren ringer upp mottagningen och får ett otrevligt bemötande. Enligt information från mottagningen skickas endast sms kallelse. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1902-01019	Tua Myhrman	Bristande behandling En kvinna som opererades vid en ortopedisk specialistklinik upplevde bristande behandling under och efter operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Specialistvård** V1902-01030	Tua Myhrman	Fick inte utlovad kallelse En man remitterades av sin husläkare till specialistmottagning för en mindre kirurgisk åtgärd. När mannen besökte specialistmottagningen ville läkaren dock inte utföra ingreppet av medicinska skäl, mannen skulle dock få kallelse för nytt besök en tid senare. Denna kallelse har flera månader senare inte kommit och mannen känner sig nonchalerad. I väntan på åtgärd måste han göra täta besök för omläggningar vid sin vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Administrativ hantering Brister i hantering		
Telefon **Specialistvård** V1902-01036	Sari Kokkonen Nassef	Drabbades av allergisk reaktion mot mögel efter besök hos fysioterapeut En man besökte en fysioterapeut vars mottagning hade haft en vattenskada. Golvet var uppbrutet och det luktade mögel. Mannen fick inget kvitto nar han betalade för besöket, vilket han tyckte var suspekt. Några timmar efter hemkomst från behandlingen utvecklade han en allergisk reaktion och tror att det hade att göra med möglet i mottagningens lokal. Mannen har också tidigare haft allergisk reaktion mot just mögel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Administrativ hantering Brister i hantering		

Telefon **Specialistvård** V1902-01076	Siv Aronsson	Får inte ut journal En kvinna har, trots flera försök, inte fått ut en kopia på operationsjournalen hos en specialistläkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		
Telefon **Specialistvård** V1902-01086	Tua Myhrman	Bristande information om uppföljning En kvinna som några gånger besökt en läkare vid en specialistmottagning upplevde vid det senaste besöket bristande information kring fortsatt uppföljning. Enligt kvinnan nämndes ingenting om återbesök vilket oroar henne då hennes läkemedelsbehandling är under nedtrappning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Information Vård och behandling Behandling		
Telefon **Specialistvård** V1902-01119	Daniela Carlsson	Kvinna missnöjd med resultatet av en operation på specialistklinik En kvinna planerades för bröstförminskning relaterat till ryggproblem. Kvinnan blev remitterad till en specialistklinik och gjorde operationen. Det visade sig att man hade tagit bort en större del av brösten än vad man hade kommit överens om. Det gjorde kvinnan väldigt ledsen och deprimerad. Hon försökte tala med verksamhetschefen men upplevde inte att hon fick några svar eller empati. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Specialistvård** V1902-01140	Theodor Ricklefs	Felaktig behandling av ortoped En kvinna har fått sin axel bedömd på en specialistmottagning för två år sedan. När hon nyligen besökte en annan specialist fick hon berättat att föregående bedömning var felaktig och har gjort skada. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan kan inte säga vad mottagningen heter där hon träffade den första läkaren, ska ta reda på detta och skriva på anmälan. Ska enligt kvinnan vara en mottagning med avtal med landstinget. Skickar anmälan.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		

Telefon **Specialistvård** V1902-01198 Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Siv Aronsson	Ersättning önskas för inställd läkartid En man har synpunkter på att en vårdgivare ringde och avbokade en läkartid med kort varsel. Både mannen och hustrun hade tagit ledigt eftersom han behövde någon som körde honom hem efter undersökningen. Vårdgivaren borde erbjuda en symbolisk ersättning för den inställda tiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1902-01205 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Nekades narkos på barn En pojke hade veck vid analöppningen som blev infekterade och gjorde ont. Pojkens föräldrar fick information om att operationen skulle göras i lokalbedövning och om de önskade narkos skulle de vara tvungna betala privat 6000kr för narkosen. Föräldrarna hänvisades till deras barnförsäkring och enligt försäkringen var det inget de kunde bekosta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Individuella vårddärenden kontakatdes av förvaltningen dit föräldrarna kan vända sig till.
Telefon **Specialistvård** V1902-01237 Ekonomi Patientavgifter	Minna Rimbe	Patientavgift utan läkarundersökning En man hade en läkartid på en specialistmottagning. Han hade suttit en hel timme i väntrummet och sjuksköterskan hade informerat honom om att det inte kunde bli någon läkarundersökning pga. möte. Han fick en ny läkartid och den här gången fick han veta att han skulle få betala även för besöket när läkaren var upptagen. Han protesterade men läkaren hade sagt att han måste betala för att han hade kommit försenat till besöket vilket inte stämde enligt patienten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerats också om patientavgiftsfrågor.
Telefon **Specialistvård** V1902-01250 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Behandling och bemötande av specialistläkare En kvinna har varit hos specialistläkare på remiss från vårdcentralen. Hon har synpunkter på behandling och bemötande av en läkare. Läkaren agerar och behandlar snabbt utan att förklara vad som ska hända. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** V1902-01255 Mats Haapanen Resultat Resultat	Missnöjd med operation Anmälaren är missnöjd med resultatet av en ryggoperation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1902-01260 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Brister vård och behandling av, samt information till en äldre kvinna En äldre kvinna med symtom från ögon fick via remiss från vårdcentral komma till specialistläkare. Läkaren kunde inte säga vad besvären orsakades av, hur det kunde behandlas och gjorde ingen vidare hänvisning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1902-01271 Amy Chau Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Fråga om valfrihet i vården En kvinna blev remitterad tillbaka till sin vårdcentral för fortsatt behandling. Hon ifrågasatte läkares kompetens på vårdcentralen och önskade ha sin behandling hos någon specialist i stället. Undrade hur valfriheten fungerade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att remittering grundar på läkares medicinska bedömningar. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med remitterande läkare/verksamhetschefen på vårdcentralen.
Telefon **Specialistvård** V1902-01277 Moses Hadi Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Information	Bruten sekretess och bristfällig information En kvinna som remitterades av sin husläkare till en specialistmottagning, fick delta i ett gruppföredrag tillsammans med andra patienter. Nu efter avslutat gruppföredrag har mottagningen skickat en sammanfattning av allt hon sagt på mötena till husläkaren. Kvinnan känner ett obehag att allt hon har sagt har lämnats till husläkaren. Hon fick ingen information om detta från början. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1902-01279 Kommunikation Bemötande	Daniela Carlsson	Dåligt bemötande på barn-och ungdomsmottagning En kvinna besökte en barn- och ungdomsmottagning med sin lilla son och upplevde att det fick ett väldigt dåligt bemötande av sjuksköterskan. Sjuksköterskan hade skrattat åt sonens besvär och menat att vårdcentralen kan sköta detta, de har betalt för det. Modern förklarade att läkaren på vårdcentralen hade gett rådet att de skulle vända sig till mottagningen eftersom de är duktiga på just barn men sjuksköterskan hade bara skrattat och sagt att det stämmer inte. Modern blev ledsen och arg över det dåliga bemötandet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1902-01287 Resultat Resultat	Minna Rimbe	Handledsskada läkte i fel läge En ung kvinna hade brutit handleden och hade haft ont under ett års tid. Hennes handled hade läkt ca 30 grader på felläge. Hon behöver opereras om för att åtgärda skadan.
Telefon **Specialistvård** V1902-01297 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Svårigheter i vården med dubbla diagnoser En kvinna med både somatisk och psykiatrisk diagnos är missnöjd med vården bl a gäller det brist på valmöjlighet av somatisk specialist och tillgång till psykiatrisk vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1902-01302 Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Sari Kokkonen Nassef	Bristande behandling, ansvar och information i samband med provrörsbefruktning En kvinna väntar på behandling för provrörsbefruktning. Hon har av akutsjukhuset remitterats till privat klinik som ska genomföra provrörsbefruktningen. Den kliniken har ingen kurator anställd vilket krävs för att genomföra behandlingen. Nu vill kvinnan byta till en annan privat klinik och önskar att väntetiden från den första kliniken inräknas i den totala väntetiden eftersom kliniken inte har uppfyllt sitt avtal om att ha en kurator anställd. De privata klinikerna hänvisar till akutsjukhuset och akutsjukhuset hänvisar tillbaka till de privata klinikerna och menar att de inte har att göra med deras verksamhet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om avtalshandläggare på Hälso- och sjukvårdens förvaltningen alternativt Enheten för Individuella vårdärenden där.

Telefon **Specialistvård** V1902-01308	Christina Hegefjärd	Gynekolog talade bristfällig svenska En äldre kvinna var hos gynekolog i specialistvården. Hon kunde inte förklara sina besvär ordentligt eftersom läkaren inte förstod och kvinnan förstod inte läkarens frågor pga bristande språkkunskaper i svenska.
Kommunikation Delaktig Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** V1901-00017	Moses Hadi	Kommunikation En man anser att en läkare vid en rehabiliteringsmottagning inte lyssnade på honom samt var arrogant och högfärdig.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1901-00044	Anna Arengård	Får ej svar på undersökning En kvinna befarar att de komplikationer hon har beror på en tidigare operation.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1901-00076	Mats Haapanen	Fel information Anmälaren besökte specialistmottagning för borttagande av hudförändring. Efter genomförd operation uppstod kraftiga blödningar från operationssåret. Anmälaren saknade instruktioner om hur han skulle ta hand om operationssåret. Han blev kallad till uppföljande möte. I kallelsen stod att han skulle avhålla sig från mat och dryck inför operationen. Det visade sig att denna information var fel. Han genomgick ny operation och nu fick han betydligt mer information om hur han skulle handskas med såret.
Resultat Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Specialistvård** V1901-00172 Minna Rimbe Tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Telefontillgänglighet En kvinna hade fått blödande hemorrojder och hade försökt att kontakta kliniken som hade behandlat hennes hemorrojder tidigare. Det gick inte att komma i kontakt med kliniken trots flertal försök.
Skrivelse **Specialistvård** V1901-00211 Tua Myhrman Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Oklarheter kring operation En man som led av problem med bihålorna opererades vid en specialistmottagning. När mannen senare läst röntgensvar frågar han sig vad som egentligen skett vid operationerna eller om det är felaktigheter i journalen. I röntgensvaret beskrivs en företeelse som han inte informerats om. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1901-00256 Anna Arengård Resultat Resultat Bevakning: Hörselrehabilitering	Icke fungerande hörapparater under två års tid En äldre kvinna köpte hörapparater via fritt val för mer än två år sedan. Under dessa år har hörselrehabiliteringen inte lyckats få apparaterna att fungera tillfredsställande, trots flertalet justeringar och skickat iväg apparaterna på reparation. Kvinnan har nu valt att gå till en annan aktör. De förskrev andra hörapparater som de fick att fungera genast. Anhöriga till kvinnan ifrågasätter val av apparater och viljan och kunskapen att få apparaterna att fungera. Hon vill dock framhäva att de audionomer de träffat varit trevliga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** V1901-00289 Johan Karlsson Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Fick en faktura för uteblivet besök som man aldrig kallats till En patient anmäler att han fick en faktura för ett uteblivet läkarbesök. Han har dock inte fått någon kallelse eller påminnelse. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Specialistvård** V1901-00440 Ekonomi Patientavgifter Tillgänglighet Väntetider i vården	Tua Myhrman	Fick plötsligt snabb tid, men till hög kostnad En kvinna remitterades från vårdcentral till specialistmottagning. När kvinnans make ringde mottagningen för att få veta när kallelsen skulle komma fick han till svar att det var minst två månaders väntetid för läkarbesök. Maken förklarade då att kvinnan inte mådde bra och hade svårt att vänta två månader, han fick till svar att om det var akut kunde kvinnan få komma dagen därpå. Dagen därpå besökte kvinnan således mottagningen, undersökningen tog åtta minuter och efteråt meddelade receptionisten att kvinnan inte skulle betala eftersom hon hade frikort, detta besked ändrades dock av läkaren som dök upp och förklarade att besöket kostade 990 kronor. Kvinnan och hennes make känner sig mycket frågande till detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1901-00476 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Mats Haapanen	Fel diagnos Under flera månader led anmälaren av smärta och blod i urinen. Hon sökte kontakt med specialistmottagning där läkaren endast ordinerade antibiotika. Senare kunde det konstateras att hon led av cancersjukdom i urinblåsan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1901-00487 Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen Tillgänglighet Väntetider i vården	Moses Hadi	Kommunikation, journal samt lång väntetid En kvinna har synpunkter på bristfällig kommunikation, felaktiga uppgifter i dokumentation samt att hon fick vänta 45 minuter inför sitt besök vid porten utan att någon öppnade dörren vid en psykosocial utredningsenhet. Hon har också synpunkter på behandlarens bristfälliga språkkunskaper. Behandlaren har inte heller diskuterat hennes aktuella besvär samt gått in och ut från rummet utan att informera henne om det. Efteråt fick hon inte uttala sig om utredningen och därför fick hon avslag på sin sjukpenning från försäkringskassan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1901-00524 Tillgänglighet Väntetider i vården	Anna Arengård	Problem kring hörapparatutprovning En kvinna kontaktade en aktör för hörselrehabilitering i syfte att förnya sina hörapparater. De hade åtta veckors väntetid. Vid besöket kunde de inte göra avgjutningar för nya hörapparater då besökstiden inte var tillräckligt lång. De hade dock tid att informera om Fritt val och övertala patienten att köpa hörapparater för 20.000 kr. En vecka senare gjordes avgjutningar och dessa skulle vara klara inom 10-14 dagar. Hon skulle dock få vänta i sju veckor på nästa tid att prova hörapparater, då det var den första besökstid som fanns. Några dagar innan detta besök ringde dock audionomen för att skjuta på tiden ytterligare. Hon hänvisade till att hörapparaterna ännu inte kommit. Anmälaren ifrågasatte detta, men fick inget svar. Kvinnan beskriver i sin skrivelse även tidigare händelser hos samma aktör med väntetider, bristande bemötande och utlämnade av hörapparater som varit fel inställda eller felaktigt tillverkade.

		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1901-00549 Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Brister i bedömning och fördröjd diagnos En kvinna med spiral hade smärta och blödning och uppsökte specialistläkare. Vid undersökning hittas inte spiralen och röntgen beställs. Enligt röntgensvar satt spiralen på plats. Besvären fortsätter. Anmälaren går tillbaka till mottagningen för att ta bort spiralen men den hittas inte heller vid detta besök. En skiktröntgen gjordes och spiralen hittades i buken. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1901-00647 Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Felaktig behandling En kvinna med urologiska besvär vårdades vid flera vårdinrättningar, bland annat en specialistklinik. Kvinnan menar att hon behandlades med antibiotika i alltför hög utsträckning vilket ledde till flera sjukhusvistelser och att hon behövde genomgå en stor operation. Kvinnan önskar ekonomisk upprättelse för sitt lidande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon inte önskar begära in något yttrande men att hon vill att ärendet registreras. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** V1902-00803 Resultat Resultat	Christina Hegefjärd	Felbehandling vid rehabilitering hos arbetsterapeut En man var hos arbetsterapeut i specialistvård för rehabilitering efter stroke. För att stabilisera armen som skakade belastade arbetsterapeuten underarmen med en vikt på flera kilo. Detta ledde till en överansträngning och mannen har efter det haft ont i axel och hand, han menar att det var en felaktig behandling med alltför tung vikt. Åtgärd: Vid telefonsamtal framkommer att mannen haft kontakt med arbetsterapeuten och hennes chef. Han är nöjd med att anmälan noteras på förvaltningen och vill inte ha något svar från vårdgivaren.

Skrivelse **Specialistvård** V1902-00902	Catarina Cassel Rydholm	Olämplig vård och behandling av litet barn hos fysioterapeut Ett nyfött barn med svaghet i arm fick efter några månader svårt att röra sin nacke. Barnet remitterades till barnfysioterapeut. Föräldrarna upplevde att fysioterapeuten höll i och hanterade barnet på olämpligt sätt. Barnet grät under och efter behandlingen. Vid utebliven effekt remitterades barnet åter till barnortopedmottagningen. En röntgen av nacken gjordes men inget onormalt hittades. Då barnet efter fortsatt behandling fick flera frakturer i arm och familjen sökt vård konstaterades att barnet hade medfödd benskörhet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		
Skrivelse **Specialistvård** V1902-01247	Christina Hegefjärd	Journaldokumentation lämnas inte ut En kvinna har stora svårigheter att få ut journaldokumentation från gynekolog i specialistvård. Åtgärd: Läkaren har sänt efterfrågad journaldokumentation till anmälaren som är nöjd och ärendet avslutas.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		
Skrivelse **Specialistvård** V1902-01285	Catarina Cassel Rydholm	Brister i provtagning och försenad allvarlig diagnos En kvinna remitterades till specialistvård för undersökning. Vid undersökningen skickades inte taget vävnadsprov för mikroskopisk undersökning. Allvarlig cancerdiagnos försenades vilket givit allvarlig konsekvens för kvinnan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat Bevakning: Cancer		
Skrivelse **Specialistvård** V1902-01319	Christina Hegefjärd	Ny vårdplan förlänger väntetid En kvinna genomgick för flera månader sedan en fotoperation med bristande resultat. En annan vårdgivare beslutade om att ta bort skruvarna i foten, men ändrade sedan vårdplanen och ville börja om med ny bedömning av skadan. Kvinnan har stora problem med sin fot och vill skynda på operationen, hon är besviken på fördröjningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Bevakning: Ärendet delat, 2 nya		

Skrivelse **Specialistvård** V1903-01340	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemött av endokrinolog En kvinna med ett flertal funktionsnedsättningar var hos endokrinolog i specialistvård för att diskutera sin sköldkörtelsjukdom. Hennes sambo fick inte följa med in i rummet, han avvisades bryskt trots att kvinnan själv ville ha hans hjälp. När de båda ifrågasatte beslutet fick de lämna mottagningen. Åtgärd: Läkaren i fråga arbetar på nationell taxa och han vill inte uttala sig i frågan, ärendet avslutas därmed.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig		
Skrivelse **Specialistvård** V1903-01418	Christina Hegefjärd	Felaktig operation av fot En kvinna genomgick en fotoperation i specialistvård för några år sedan, hon blev inte bra efter ingreppet. Hon ifrågasätter om operationen utfördes på ett korrekt sätt, hon har aldrig fått information om varför hon fick kvarstående smärta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat Kommunikation Information		
Skrivelse **Specialistvård** V1903-01419	Christina Hegefjärd	Fotoperation avslutades med anledning av trasiga verktyg En kvinna var hos ortoped i specialistvård för att göra förnyad operation av foten. Skruvar som satts dit vid tidigare operation var planerade att tas bort. Men operatörens verktyg passade inte och operationen fick avslutas utan att skruvarna tagits bort. Kvinnan är missnöjd med det oprofessionella agerandet.
Vård och behandling Behandling		
Skrivelse **Specialistvård** V1903-01483	Daniela Carlsson	Felaktig journalföring på specialistmottagning En kvinna fick en remiss till ett akutsjukhus från en specialistmottagning för hudbesvär. Kvinnan har sett att det i journalen står fel information. Hon undrar vad som stod i remissen som skickades till akutsjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1901-00458 Resultat Resultat	Anna Arengård	Komplikationer efter ryggoperation En kvinna stelopererades i ryggen. Några år senare visade det sig att de inopererade skruvarna av titan hade gått av. Detta förklarade den nervsmärta som kvinnan hade. Kvinnan var tvungen att genomgå en ny steloperation av ett större område. Rehabiliteringen tog allt för lång tid och kvinnan hade mycket smärta. Kvinnan utvecklade depression. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1901-00510 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Vill ha åderbråcksoperation betald av landstinget En man är besviken över att operation av hans åderbråck inte ryms inom den landstingsfinansierade vården. Han har varit hos kirurg som nekar honom vård, men då han läser de medicinska riktlinjerna för operation med finansiering från landstinget återfinns hans symtom där. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1901-00530 Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Daniela Carlsson	Fördröjning av operation på grund av att specialistklinikens avtal upphörde En man fick remiss för bedömning av operation på en specialistklinik. Mannen var tvungen att besöka en annan specialist först för att se att det inte fanns några hinder för att han skulle kunna göra sin operation på specialistkliniken. Efter ett tag fick han veta att specialistkliniken lagt ner på grund av att det inte fick avtal. Mannen fick ingen information om att kliniken skulle upphöra. Mannen fick då rådet att börja om från början och be husläkaren skicka remiss eller söka med egenremiss. Mannen tyckte det var dåligt organiserat i vården. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där chefskirurgen beklagade anmälarens upplevelse av att vårdkedjan inte var välfungerande. Anmälaren hade först ett besök på mottagningen då det beslutades att avvakta operation. Mannen kom sedan på ytterligare ett besök och då påbörjades operationsplaneringen. Innan operationen kunde utföras behövde kompletterande undersökningar göras. Remiss skickades till en annan vårdgivare för de kompletterande undersökningarna. I avvaktan på undersökningarna pausades anmälarens operationsplanering. På grund av detta fick han inte information om att verksamhetens avtal skulle upphöra inom kort. Verksamheten hade försökt vara behjälpliga med remisser till andra vårdgivare när det varit ett önskemål. Chefskirurgen skrev att i detta fall hade anmälaren inte fått remiss för att mottagningssjuksköterskan som tog emot anmälarens samtal inte hade haft hela bilden klar för sig. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1901-00537 Minna Rimbe Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Oklarheter med patientavgifter En kvinna fick betala patientavgiften tre gånger på samma ögonklinik. När patienten ifrågasatte patientavgiften fick hon förklarning om att läkare nummer två och tre inte varit lediga vid första besöket. Kvinnan och hennes make kände sig lurade och undrar om dessa besök var nödvändiga. De hade inte informerats om varför hon behövde följas upp med så många kontroller. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ingen underskriven anmälan och fullmakt har inkommit. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-00914 Johan Karlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Synpunkter på en kränkande journalanteckning En kvinna känner sig kränkt och överkörd av att en sjuksköterska journalfört att kvinnan fått rådet att se över sin alkoholkonsumtion. När sjuksköterskan ringde åt henne hade kvinnan inte möjlighet att besvara hennes frågor och bemöta det råd som hon fick. Kvinnan menar att hennes övervikt kan ha lett till de försämrade levervärdena, inte alkoholkonsumtionen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-00925 Daniela Carlsson Ekonomi Patientavgifter	Har betalat åderbråcksoperation själv trots sår och hudförändringar på fot och underben En kvinna med komplikationer till djupa åderbråck genomgick en operation hon betalade helt själv då hon fått avslag på önskemål om landstingsfinansiering för operationen. Hon vill att landstinget står för en del av kostnaden. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-00941 Moses Hadi Resultat Resultat Kommunikation Bemötande Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Skadad efter operation En kvinna har blivit skadad efter en operation vid en gynekologisk mottagning. Kvinnan har bland annat fått infektion som trots antibiotika inte gått över. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-01004 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Oklarheter med diagnos En man genomgick utredning på en specialistklinik och informerades om att han hade prostatacancer men den bedömdes inte vara aggressiv variant utan det skulle gå att leva med i många år. Mannen skickades vidare till ett akutsjukhus för utredning och utredningen visade att han hade cancer på andra delar av kroppen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-01069 Tua Myhrman Resultat Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Drabbades av infektion vid operation En man som opererades vid en specialistmottagning drabbades i samband med operationen av en infektion i operationsområdet. Mannen undrar hur det var möjligt att få en omfattande infektion när han själv följt alla instruktioner kring tvätt och dusch och varit väldigt försiktig. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-01112 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Ärendet delat, 3 nya	Försvunnen remiss till allergimottagning En kvinna har remitterats via omvägar till en specialistmottagning. Enligt hennes vårdcentral har man remitterat kvinnan till specialistmottagningen, men när hon kontaktat specialistmottagningen sa de att de nekat henne undersökning eftersom de saknar utrustning. Trots detta bokade de ändå in henne för en undersökning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-01221 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Kränkande bemötande samt inställt besök En kvinna framför sitt missnöje med en läkares bemötande vid en specialistmottagning. Kvinnan som hade remitterats till specialisten, berättade om sin medfödda sjukdom för läkaren som på grund av extra kostnader inte kunde operera kvinnan. Läkaren ringde till andra vårdgivare och berättade att hon hade en (nämnde enbart kvinnans diagnos) och undrade om de kunde operera henne. Läkaren har också varit försenad då första besöket ställdes in 40 minuter innan trots att kvinnan hade tagit ledigt från jobbet. Vid nästa besök visade det sig att läkaren var försenad och inte ens hade hunnit sin första patient. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-01227 Kommunikation Information	Sari Kokkonen Nassef	Önskemål om läkare med specifik etnicitet En kvinna hade önskemål om att få en etnisk svensk läkare när hon bokade tid på en specialistläkarmottagning. Kvinnan fick till svar att samtliga läkare talar svenska. Kvinnan ansåg att det inte räckte utan att även läkarens ursprung skulle vara svenskt. Kvinnans besökstid avbokades och hon hänvisades till en annan mottagning. Kvinnan anser att det var fel av mottagningen att inte ha förståelse för hennes orsak till önskemålet om svensk läkare. Åtgärd: Yttrande inkom från en läkare som bifogade den e-postkonversation som föregått kvinnans anmälan. Personalen har förklarat att det inte arbetar någon läkare med svenskt ursprung men att samtliga läkare talar svenska. En besökstid hade bokats hos en läkare men då kvinnan insisterade att det måste vara en läkare med svenskt ursprung, avbokades den planerade tiden. Någon annan konversation än e-postmeddelanden har inte förekommit. Kvinnan tog del av yttrandet och framförde i ett genmäle som skickats till verksamheten för kännedom, att hon upplever att hon blivit orättvist behandlad. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1902-01289 Resultat Resultat	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter höftledsoperation En kvinna genomgick en operation i specialistvård och fick en ny höftled. Efter det fick hon stora svårigheter att gå längre sträckor och misstanke om muskel- eller nervskada finns. Hon ifrågasätter operationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01357 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård och information på specialistmottagning En kvinna sökte en specialistmottagning med smärta och besvär. Ingen åtgärd gjordes för att lindra smärtan och ingen rådgivning gavs. Hon upplevde också brister i information om fynd som gjordes vid undersökning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01393 Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Sari Kokkonen Nassef	Väntade åtta månader på läkartid, råddes sedan byta mottagning eftersom läkaren skulle pensioneras En kvinna hade väntat åtta månader på besökstid till hos en specialistläkare i allergier. När kvinnan ringde mottagningen för att bekräfta besökstiden hon fick till slut, informerades hon om att hon borde byta mottagning eftersom deras läkare skulle pensioneras snart. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Specialistvård** V1901-00015 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Ofullständig utredning En kvinna med stor smärtproblematik upplever inte att hon har blivit tillräckligt utredd eller omhändertagen av en ortoped. Läkaren gav injektioner men nekade undersökning med magnetröntgen. Bilder från undersökning med slätröntgen fanns sedan tidigare. Värken fortskred och blev senare sämre. Kvinnan sjukskrevs av annan vårdgivare och utreds nu på akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1901-00029 Minna Rimbe Administrativ hantering Intyg	Läkarutlåtande uteblev En man väntade på ett läkarutlåtande från en läkare på specialistklinik. Patienten fick inte information om att verksamheten på detta sjukhus / klinik skulle läggas ned. Patientens fick aldrig något läkarutlåtande från den läkare som hade skrivit att ett läkarutlåtande skulle skickas till patienten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Samtalet avbröts när anmälningsrutiner lämnades. Ärendet avslutas om inte anmälaren hör av sig tillbaka.
Epost **Specialistvård** V1901-00134 Anna Arengård Vård och behandling Behandling	Nekad behandling för åderbråck på benen En kvinna med stora besvär av åderbråck på benen får inte behandling från landstinget. Kvinnan har bedömts av kirurg, men då hon ännu inte har bensår kan man inte vidta några åtgärder på landstingets medel. Hon sover dåligt och har svårt att röra på sig och motionera vilket är viktigt för hennes diabetes. För kvinnans del har minskad rörlighet lett till försämrade blodvärden. Kvinnan påtalar att det gått väl långt när en diabetiker har fått sår. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1901-00139 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otillräcklig behandling En kvinna med plötslig och stark smärta fick en remiss till specialistläkare. Man gjorde en röntgenundersökning som inte visade något avvikande. Kvinnan fick smärtlindring i form av injektioner och antiinflammatoriska tabletter. Läkaren hade ingen förklaring till smärtorna. Han rekommenderade henne dock att röra sig som vanligt. De gånger kvinnan besökte kliniken var väntrummet fullt med patienter och besökstiderna korta. Kvinnan upplevde att läkaren tog emot patienterna på "löpande band". Efter ett tag kunde inte kvinnan längre gå på grund av smärta. Ändå ville läkaren inte gå vidare med undersökningar. Kvinnan utreds nu på akutsjukhus och har genomgått en undersökning med magnetröntgen (MR). Kvinnan kritiserar läkaren för att han inte beställde en MR och att han gav råd att hon skulle röra på sig. Kvinnan har idag fått motsatta direktiv. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** V1901-00150 Övrigt Övrigt	Daniela Carlsson	Klagomål gällande kvalitetsutvecklingen på specialistklinik En man hade klagomål på hur en specialistklinik tog emot klagomål och synpunkter. Han ansåg att det var för krångligt att skicka in klagomål och synpunkter via vanlig postgång. Han ansåg att det kan leda till att inte så många framför sina klagomål och synpunkter. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1901-00328 Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Minna Rimbe	Information vid undersökning saknades En kvinna hade besvär med ögat och hon blev undersökt på en specialistklinik. Kvinnan upplevde att läkaren var nonchalant och informerade inte henne om åkomman eller behandlingen alls. Hon kände sig avfärdat och den enda informationen fick hon från apoteket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen underskrift har inkommit inom en månad. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1901-00369 Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Utebliven information samt dåligt bemötande En kvinna har synpunkter på utebliven information samt dåligt bemötande av sin behandlare vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att anmälaren inkommer med en underskriven anmälan i fall hon vill driva ärendet vidare. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1901-00435 Tillgänglighet Väntetider i vården	Anna Arengård	Lång väntetid för operation En man väntar på en ryggoperation. Han fick veta att väntetiden var tre månader. När tre månader gått fick han information om att han skulle få en tid inom kort. Ytterligare en månad senare fick han information om att han skulle få vänta en månad till. Nu säger de att han eventuellt kan få en operationstid om tre månader. Nu är det alltså tal om nio månaders väntan och inte i tre, som det var sagt från början. Anmälaren befarar ett sämre resultat av operationen då tiden går och han inte kan träna på grund av smärtan. Han känner sig även lurad då han lovats operation men datumet för den hela tiden flyttats fram. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har kontakt med kliniken och kommer att kallas till ett möte. Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** V1901-00508 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Bristande information kring provsvar och stängning En man remitterades till en urologisk specialistmottagning från sin vårdcentral, han besökte mottagningen och lämnade därefter prover på regelbunden basis. Efter det senaste besöket skulle han ta blodprover sex månader senare, så gjordes men mannen hörde därefter inget från mottagningen. När det gått över två månader försökte mannen kontakta mottagningen, det visade sig då att den hade stängt. Mannen ifrågasätter att han inte informerats om detta och fått förslag på fortsatt behandling och kontroller, han menar att hans behandling i och med detta förskjutits. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framför han att han önskar att ärendet registreras men att han inte vill inhämta yttrande från vårdgivaren. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1901-00613 Daniela Carlsson Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Läkemedel	Brister i information gällande läkemedel och lång väntetid för vård på specialistmottagning En man har under många år tagit en astmamedicin. Han har nyligen fått besked att den medicinen har slutat tillverkats. Mannen har provat andra mediciner men det har inte fungerat då han fått svåra biverkningar. Han fick ingen information om att läkemedlet skulle sluta tillverkas trots att det i direktiven stod att patienterna som tar medicinen skulle fått besked sex månader i förväg. På grund av detta väntar mannen på att få komma till en specialistmottagning för sin allergi men det är sju månaders väntetid. Anmälaren har inte inkommit med skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1902-00855 Daniela Carlsson Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Klagomål gällande patientavgifter En anmälare hade varit på en specialistmottagning och tagit ett fertilitetsprov. Han betalade då en besöksavgift. När anmälaren skulle få svaret på provet debiterades anmälaren 350 kronor för läkarbesöket. Detta tycker anmälaren är fel. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** V1902-00903	Moses Hadi	Lång väntan i väntrum, otydlig kösystem En kvinna har synpunkter på att hon har fått vänta flera timmar vid en specialistmottagning. Flera andra som kom senare fick gå före henne. Hon önskar att mottagningen hade ett tydligare kösystem. Åtgärd: Förvaltningen har försökt kontakta anmälaren både muntligt och skriftligt utan att lyckas få tag på henne. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information		
Epost **Specialistvård** V1902-00918	Christina Hegefjärd	Benlängdsskillnad före operation har inte korrigerats En kvinna genomgick en höftoperation då hon fick en ny ledkula. Efter operationen blev benet längre och det har inneburit värk i rygg. Hon fick en remiss för att prova ut förhöjningsklack, men det är svårt med skorna. Kvinnan är också frågande till att hon själv måste betala för skoförhöjning då den orsakats av vården. Hon fick ingen information om det innan operationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat Kommunikation Information		
Epost **Specialistvård** V1902-00985	Christina Hegefjärd	Betalade hög avgift för linser som inte fungerar bra En kvinna genomgick en starroperation och ny lins opererades in. Men synen blev inte förbättrad, hon fick problem med dimsyn och ser suddigt i mörker efter operationen. Hon menar att fel linser har opererats in och hon vill ha tillbaka avgiften hon betalade för dessa, 22.000 kr. Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren fått sina pengar tillbaks och är nöjd med det.
Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet		
Epost **Specialistvård** V1902-01041	Moses Hadi	Tillgänglighet samt intyg En man har synpunkter på en specialistmottagning som inte kan utfärda ett intyg på grund av att mottagningen har upphört med sin verksamhet. Åtgärd: Förvaltningen har tagit fram vilken mottagning som nu var ansvarig för att ge vård eller svara på patienters frågor. Förvaltningen har skickat ett meddelande till ny mottagning och uppmanat dem att återkomma till förvaltningen. Mottagningen har inte återkommit. Förvaltningen har informerat och hänvisat anmälaren om vilken mottagning han skulle kunna kontakta. Kommer överens att anmälaren återkommer med en underskriven anmälan till förvaltningen om han inte lyckas att kontakta mottagningen. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Intyg		

Epost **Specialistvård** V1902-01130 Emma Lagerholm Ekonomi Patientavgifter Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Ej registrerat patientavgift och ingen kontakt En anmälare har synpunkter på att en psykiatriker som har avtal med regionen inte har registrerat patientavgiften via 1177, vilket har lett till att personen har fått betala för ett besök för mycket till frikortet. Anmälaren har försökt kontakta läkaren på flera olika sätt men denne svarar inte. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1902-01142 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering	Kallelse via sms till ny mottagning En flicka skadade en tumme i en fotbollsmatch. Kvinnan fick komma till olika mottagningar och omgipsades ett flertal gånger. Ingen läkare gjorde efterkontroll av gipsning. Först fick de veta att det var en mjukdelsskada som skulle läka av sig själv. Sedan skulle ett ledband opereras. Nu är tummen gipsad en tredje gång efter att de påtalat att tummen domnar. Kallelse kom via sms till en tredje klinik. På denna klinik kommer uppföljning att ske. Flickan och mamman är oroliga för resultatet och upplever att de tappat förtroendet för vården. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1902-01145 Mats Haapanen Ekonomi Patientavgifter	Debitering Anmälaren anser att det var fel av mottagningen att debitera för uteblivet besök, då anmälaren meddelade mindre än 24 timmar innan inbokat besök att han var alltför sjuk för att komma till det inbokade besöket. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren. Anmälaren meddelade att hon kommit överens med vårdgivaren om att patientavgiften inte behöver betalas. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1902-01202 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig diagnos samt journalanteckning En kvinna med smärtor har framfört synpunkter på felaktig diagnos samt journalanteckningar vid en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och skickat blankett på hennes begäran. vid samtalet har framkommit att anmälarens syfte var att se till att hennes journalanteckningar raderas och tas bort. Hon ska snart träffa ansvarig chef vid mottagningen. Förvaltningen har informerat och hänvisat henne till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** V1902-01275	Siv Aronsson	Får inte ut journalkopia En man har begärt att få ut en journalanteckning men en specialistläkare har inte hörsammat hans uppmaning.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1902-01312	Christina Hegefjärd	För sent lämnat återbud - blev sedan nekad behandling En kvinna blev sjuk och lämnade återbud till behandling hos fysioterapeut. Hon fick information om att hon måste betala för uteblivet besök och då gick hon till behandlingstillfället, men blev avvisad.
Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1903-01453	Anna Arengård	Ofullständig behandling En man har under flera år försökt att få hjälp med sina ryggbesvär, men får ingen hjälp.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1901-00229	Siv Aronsson	Prioriteras bort trots att besökstid erhållits En man har synpunkter på att han hela tiden blir bortprioriterad på en tandvårdsmottagning. Personal ringer på morgonen och bokar in honom till eftermiddagen. och när han är där lämnas besked om att andra patienter prioriterats före honom. Detta ska ha hänt åtskilliga gånger. Mannen har psykiska sjukdomar och behöver narkos i samband med behandling. Åtgärd: I ett yttrande från klinikchef skriver denne att han förstår att den inställda tiden skapade irritation, men den akuta tiden behövdes till andra patienter. Det innebär att akutremisser på mycket svårt sjuka patienter som av medicinska skäl inte kan vänta måste få tid omgående. Om mannen önskar fortsätta på mottagningen kan risken finnas att återbud lämnas igen med kort varsel men om detta accepteras är han välkommen att fortsätta som patient vid mottagningen. Mannen har tagit del av yttrandet och är lite besviken över att mottagningen har så få tider att erbjuda eftersom han på grund av sin sjukdom har stora problem med många hål och smärta, vilket gör att han ibland behöver akut hjälp. Anmälaren har hänvisats till en akutmottagning där omhändertagandet inte varit så bra. Ärendet avslutas i samförstånd.
Vård och behandling Behandling		

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1901-00454	Christina Hegefjärd	Får inte ut journalkopia från tandläkarmottagning En man är missnöjd med att han inte får ut journalkopior av tandvårdsbehandling trots att han varit i kontakt med mottagningen vid ett flertal tillfällen. Han ifrågasätter också lagningar som fallit ut efter kort tid. Åtgärd: Då ärendet redan utretts på förvaltningen vid tidigare tillfälle bifogas de yttranden som anmälaren redan fått som ger svar på samtliga frågor anmälaren har. Ärendet avslutas därefter.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling		
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1901-00637	Christina Hegefjärd	Oönskad tandvårdsbehandling av tandhygienist i hemmet En man har synpunkter på att ett privat tandvårdsföretag som har avtal med regionen ringde hans son som har funktionsnedsättning och bokade in en tid och sedan åkte hem till sonen och utförde en behandling. Sonen har tandvårdsintyg och går på regelbundna behandlingar hos tandhygienist. Fadern ställer sig mycket frågande till det inträffade. Åtgärd: I svaret gavs förklaringen att företaget har ett avtal att tillgodose god munhälsa hos anmälaren och att man besökt honom sedan flera år tillbaks. En akut åtgärd genomfördes vilken var nödvändig enligt verksamhetschefen. Anmälarens far ifrågasätter behovet av akut åtgärd då mannen varit hos tandhygienist för behandling för några veckor sedan och inte framfört några klagomål på besvär från munnen. Avtalet med företaget har nu avslutats och anmälarens far har bifogat en förklaring till detta som bifogas avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därmed.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information		
Telefon **Tandvård** V1901-00141	Moses Hadi	Ekonomi En man framför att han har hänvisats till en ny folktandvårdsmottagning på grund av att hans tidigare folktandvårdsmottagning upphört helt och hållet. Nu måste han betala på nytt för en undersökning som han redan betalat vid sin tidigare mottagning. Han anser inte att han ska betala för ny undersökning på grund av att den nya mottagningen inte kan plocka fram hans tidigare röntgenundersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att han kontaktar ansvarig chef på den nya mottagningen och kommunicerar om sina synpunkter.
Ekonomi Patientavgifter		
Telefon **Tandvård** V1901-00207	Siv Aronsson	Vill inte betala tandproteser som inte fungerar En tandläkare har gjort två proteser som inte fungerar och för att göra en ny krävs en man på kostanden i förskott. Han har inget emot att betala men vill göra det när den nya protesen fungerar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen får kontaktuppgifter till klinikchef
Ekonomi Patientavgifter		

Telefon **Tandvård** V1901-00302 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Nekad tandundersökning på grund av skuld En man med stort behov av tandvård nekades undersökning vid en tandvårdsmottagning eftersom han hade en 17 år gammal skuld till vårdgivaren. Mannens närstående ifrågasätter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk samt om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1901-00310 Vård och behandling Behandling	Theodor Ricklefs	Trasiga tandimplantat En kvinna har synpunkter på tandimplantat som hennes man har fått. Berättar att det under längre tid har varit problem med dessa och att de nu har lossnat. Mannen äter mediciner som möjligen kan ha bidragit till detta. Kvinnan ifrågasätter varför tandläkaren inte årgärdade detta bättre då de kom på återbesök för undersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Har frågor kring tandvårdsbidrag samt högkostnadsskydd. Skickar anmälningsblankett samt fullmakt.
Telefon **Tandvård** V1901-00320 Kommunikation Samtycke	Moses Hadi	Komplikation En skolpersonal framför kritik mot en tandläkare på en specialistmottagning vid en folktandvårdsmottagning. Tandläkaren och två andra personal höll fast i ett sexårigt barn med neuropsykiatriska besvär för att dra ut hans tand. Barnet spydde och modern grät vid sidan om. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1901-00366 Ekonomi Patientavgifter Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Catarina Cassel Rydholm	Kostnad för tandvård En ung kvinna har frågor kring kostnad för ungdom/barn i privat tandvård. Hon har sökt privat tandvård för implantat. Implantat rekommenderades av folktandvården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisning till tandvårdsenheten.

Telefon **Tandvård** V1901-00394 Resultat Resultat Kommunikation Information	Minna Rimbe	Oklarheter med tandreglerings åtgärder En kvinna genomgick en tandregleringsbehandling som kvinnan ville avbryta under pågående behandling då hon tyckte att resultatet blev felaktigt. När behandlingen var klar hade det uppstått fel på hennes bett som inte fanns tidigare. Hon försökte påpeka detta men skulle få tillbaka en mindre summa av kostnaden vilket hon anser inte vara tillräckligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om patientskadeförsäkringen som privata vårdgivare ska ha. Informerats även om PFF vid oförsäkrade vårdgivare.
Telefon **Tandvård** V1901-00432 Resultat Resultat	Anna Arengård	Tandvårdsstöd ej korrekt utförd En kvinna med F-tandvård har synpunkter på utförd behandling. Hennes nuvarande tandläkare har uppmanat henne att anmäla till patientnämnden. Bryggor har inte gjorts på rätt sätt och hål har inte blivit lagade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1901-00481 Ekonomi Patientavgifter	Mats Haapanen	Oriktig faktura Anmälaren hade tid vid tandläkarmottagning. Han ringde innan det var 24 timmar kvar till inbokad tid, hans avsikt var att avboka tiden, men ingen svarade då han ringde. Anmälaren bestrider fakturan för uteblivet besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1901-00602 Resultat Resultat	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter tandreglering En kvinna har genomgått tandreglering under några års tid, behandlingen ska nu avslutas. Anmälaren är bekymrad eftersom hon inte är nöjd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** V1902-00729 Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Theodor Ricklefs	Tandläkare använde ej handskar En man besökte tandläkare med sin son och upplevde att den aktuella tandläkaren hade väldigt dålig syn samt generellt bristande behandling. Mannen förklarar att tandläkaren stoppade in sina fingrar i munnen på sonen utan handskar, när mannen påpekade detta hittade inte tandläkaren några handskar. Mannen upplever att tandläkaren hade dålig syn och därför inte såg handskarna som låg framför honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälningsblankett.
Telefon **Tandvård** V1902-00741 Kommunikation Information	Theodor Ricklefs	Missförstånd kring pris vid lagning av tand En man har besökt tandläkare för att laga sin tand och trott sig ha fått ett fast pris på detta. Efter första besöket framkom det dock att lagningen behöver göras i två steg och kosta mer än mannen först hade trott. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1902-00793 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Emma Lagerholm	Får ej medicinsk tandvård trots remiss och behov En kvinna som behandlas med cellgifter mot cancer har remitterats till medicinsk tandvård av läkare. Remisserna har avslagits utan att hon har fått någon motivering till detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1902-00812 Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Bestrider faktura för bristande besök En man som vid ett överfall fick två tänder utslagna och läppen skadad sökte vård vid akutsjukhus och vid akut tandvårdsklinik. Mannen menar att tandläkaren som han träffade var otrevlig och påbörjade en smärtsam hantering av hans mun. Hon klippte upp stygn från sjukhuset och sydde om dessa. När mannen började gråta av smärtan hänvisades han hem. Mannen fick sedan söka tandvård vid annan klinik för att få hjälp. Mannen anser inte att han ska betala för det akuta besöket på grund av tandläkarens agerande. Han bestrider fakturan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård		
Telefon **Tandvård** V1902-00967 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Amy Chau	Behandling och bemötande vid folktandvården En kvinna var på folktandvården för en rotfyllning. Tandläkaren föreslog borttagning av tanden efter en timmes borrning. Ingen rengöring gjordes innan tanden togs bort. Kvinnan fick svåra komplikationer efteråt. Fick söka hjälp flera gånger och träffa olika tandläkare. Sista gången träffade hon sin behandlande tandläkare som försökte fixa problemet. Han var otrevlig och mycket hårdhänt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Tandvård** V1902-01091 Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Daniela Carlsson	Kvinna nekad tandvård En kvinna har metastaserande bröstcancer och blev nekad tandvård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1902-01121 Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Moses Hadi	Nekad vård samt fått komplikationer En kvinna har synpunkter på att hon nekades en ny bettskena av en tandläkare vid en folktandvårdsmottagning. Detta har nu orsakat att hon fått problem med visdomständerna som i sin tur lett till att hon tuggat snett samt fått infektion. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Tandvård** V1902-01179 Vård och behandling Behandling	Mats Haapanen	Fel att borra i tand Anmälaren besökte tandläkarmottagning. Han anser att tandläkaren begick misstag då hon påbörjade borrning i tand som inte var i behov av lagning. Han har dessutom smärtor efter behandlingen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** V1902-01264 Vård och behandling Behandling	Catarina Cassel Rydholm	Brister i tandvård och regelbunden kontroll En kvinna med frisktandsvårdsförsäkring gick regelbundet på behandling och kontroll. Efter många år flyttade kvinnan till annan stad. Där ansåg tandläkare att hennes tänder var misskötta och att tandsten förstört käkben och att tand behövde tas bort. Hon anser att tandvården antingen varit inkompetenta eller okunniga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Skrivelse **Tandvård** V1902-00989 Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Christina Hegefjärd	Oklarheter kring uppsägning av friskvårdsavtal En kvinna hade friskvårdsavtal på sin tandläkarmottagning. När hon avsåg att flytta till annan ort bad hon dem flytta avtalet dit vilket utlovades. Kvinnan skulle sedan flytta utomlands och bad den nya kliniken helt avsluta avtalet vilket inte lyckades. Pengarna drogs flera månader efter att avtalet sagts upp. Det råder nu oklarheter på vilken mottagning hennes avtal finns och hon fick oklar information från båda klinikerna. Hon vill ha tillbaks pengar retroaktivt då hon menar att hon själv sagt upp avtal i god tid. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Tandvård** V1902-01010 Vård och behandling Behandling	Annette Birenbaum	Dåligt utformad protetik En kvinna som bor på ett äldreboende tappade sin överkäksdelprotes. Istället för att transportera henne till ordinarie tandläkare bestämdes att hon skulle anlita boendets tandläkare. Efter en viss tid fick hon en ny delprotes som inte passade. Senare under hösten försvann även kvinnans underkäksprotes och hon fick dessutom en allvarlig infektion, som hon fick antibiotika för, på grund av att proteserna provades gång på gång. Kvinnan och hennes närstående besökte då den ordinarie tandläkaren som blev väldigt chockerad över proteserna och konstaterade att de bara var provisoriska proteser som skulle användas i nödfall, något som varken kvinnan eller hennes anhöriga haft en aning om. Av en slump träffade kvinnans anhöriga tandläkaren som gjort de felaktiga proteserna och hon ifrågasatte arbetet. Tandläkaren svarade då att kvinnan, som är 91 år, kan få nya proteser nästa år. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Tandvård** V1902-01048 Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Annette Birenbaum	Fick inte kostnadsförslag på hela behandlingen En man fick en spricka i en tandlagning och ville egentligen få tanden utdragen. Tandläkaren tyckte dock att tanden borde rotfyllas och mannen bad då om ett kostnadsförslag. Det visade sig att kostnadsförslaget endast inkluderade själva rotfyllningen men inte någon påbyggnad i form av till exempel en krona, vilket mannen funnit underligt och vilseledande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Tandvård** V1902-01110 Vård och behandling Behandling	Annette Birenbaum	Framtand skadades och slipades sedan för mycket En kvinna var på en vanlig tandundersökning och när tandhygienisten skulle ta bort tandsten slog hon av en flisa på framtanden. Det gjorde att kvinnan skar sig på tungan och fick svårt att prata. Därför skulle en tandläkare åtgärda problemet och slipade då på tanden men lyckades ta bort för mycket tandsubstans så nu är den aktuella framtanden kortare än den andra. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Tandvård** V1902-01161 Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Vill få ett bett som fungerar En kvinna som haft ätstörningar och fått medicin för detta och andra liknande åkommor, har stora problem med sitt bett. Hon gnisslar ner det hela tiden och har fått plastfyllningar och bettskenor som hon också gnisslar ner. Dessutom har hon frätskador. Hon önskar att någon hjälper henne att ta ett helhetsgrupp om munnen. Hon är livrädd att tappa tänderna och upplever att hon inte informeras om sin munsituation och de möjligheter som kan finnas för att få ordning på den. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1901-00036 Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Diskriminering övrigt	Moses Hadi	Utebliven behandling En kvinna har synpunkter på att hon skickades hem utan smärtlindring av en tandläkare vid en tandläkarmottagning. Hon har också synpunkter på att hon inte fick behandling och har sina besvär kvar. Kvinnan känner sig diskriminerad på grund av sin etniska bakgrund. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1901-00185 Resultat Resultat Kommunikation Information	Christina Hegefjärd	Missnöjd med behandling hos tandläkare En kvinna har regelbundet besökt en tandvårdsmottagning och fått omfattande behandling. Den krona hon fick insatt har ramlat ut vid flera tillfällen och det är ingen garanti på ingreppet vilket hon inte fick information om. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1901-00306 Resultat Resultat	Christina Hegefjärd	Felaktig tandläkarbehandling En man fick en ny krona vid tandvårdsbehandling, redan innan ingreppet ilade tanden. Sedan gick mannen på flera undersökning och framförde synpunkterna, men fick lugnande besked. Flera år senare då tanden röntgades uppmärksammades ett hålrum mellan tand och krona där det troligtvis bildats karies och mannen är mycket besviken över att detta inte uppmärksammats tidigare. Han har gått med problem i flera år och garantin på kronan har hunnit gå ut. Åtgärd: I svaret från klinikchefen har en genomgång av journaldokumentationen återförts, kronan placerades utan några svårigheter och någon karies har inte hittats vid de tandläkarbesök som mannen regelbundet gjort sedan kronan sattes in. Mannen är inte nöjd med svaret då han påtalat en känsla av att kronan varit för stor och att annan tandläkare nu ifrågasätter varför hålrummet inte undersökts noggrannare. Han avser att anmäla händelsen till Löf och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1901-00583 Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Christina Hegefjärd	Oklarheter kring fyllning i tand En kvinna fick en provisorisk lagning vid ett tandläkarbesök, denna skulle sitta under 7 månader och sedan skulle en permanent lösning ordnas. Men efter några dagar ramlade lagningen ut och den nya tandläkaren ville göra en permanent lösning omgående. Kvinnan är tveksam till de olika buden från tandläkarna, kostnaderna blir också andra än de hon först fick information om. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1902-00708 Ekonomi Patientavgifter	Annette Birenbaum	Debiterades för munhälsoinformation han inte efterfrågat eller behövde En man var på sin årliga tandundersökning och debiterades en extra summa för information han inte anser att han behövde. Då han hade lite tandsten och tandläkaren sa att han hade plack, frågade han kort vad det innebar. Han anser sig inte vara någon riskpatient alls. Till sin förvåning såg han sedan att han debiterats en summa för information och instruktion för munhälsorelaterade problem. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1902-00834 Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Bemötande	Anna Arengård	Ekonomi och bemötande En man med muntorrhet, med rätt till Särskilt tandvårdsstöd uppsökte en privat tandhygienist. Vid ett besökstillfälle kom mannen på avtalad tid, men dörren var låst. Han knackade, men ingen kom och öppnade. Han ringde och e-postade tandhygienisten utan gehör. Mannen fick därefter en faktura på 800 kronor för uteblivet besök. Mannen har rätt till 600 kr per halvår i tandvårdsstöd och han önskade så som regelverket säger att dela upp subventionen på två tillfällen, vilket han nekats till. Tandhygienisten föreslår att dra av 600 kr vid nästa faktura. Hon har inbokat honom på ett besök, men sedan avbokat, utan att informera honom eller boka in honom på nytt besök. Mannen ifrågasätter även tidigare fakturor och önskar specifikation, vilket han nekas till. Han upplever tandhygienistens bemötande som bristfälligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1902-00910 Kommunikation Information	Mats Haapanen	Brister i information Anmälaren anser att Folktandvården inte ger tillräcklig information om att man kan få tandvård i hemmet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren och förvaltningen kommer överens om att avsluta ärendet då anmälarens önskan framgår av sammanfattningen i detta ärende. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1902-01098 Tillgänglighet Väntetider i vården	Mats Haapanen	Svårt att boka tider vid tandvården Anmälaren anser att det är svårt att boka tider vid tandmottagning, närmaste lediga tid är om två månader. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Tandvård** V1901-00004 Resultat Resultat	Mats Haapanen	Komplikationer efter tandbehandling Anmälaren genomgick rotbehandling av tand för flera år sedan och lider fortfarande av komplikationer som uppstod i samband med behandlingen. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
Epost **Tandvård** V1902-00908 Vård och behandling Behandling	Annette Birenbaum	Söker rådgivning runt tandvård En kvinna som anser sig ha blivit felbehandlad vid flera tidigare tillfällen och även hos annan vårdgivare har hos den nu aktuella vårdgivaren fått en viss behandling. Dock har man nu förklarat att man inte kan gå vidare och därmed avslutat behandlingen. Kvinnan vet inte vart hon ska vända sig för att få hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Tandvård** V1902-00944 Resultat Resultat	Moses Hadi	Skador vid behandling En kvinna har fått ett ärr på grund av brännskador vid en folktandvårdsmottagning. Åtgärd: I kontakt med anmälaren har framkommit att hon anmält skadan till patientförsäkringen (LÖF) men inte fått något besked. Kommer överens att hon kontaktar LÖF och följer upp ärendet hos dem. Anmälaren har också fått möjligheten att inkomma med en underskriven anmälan till förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Tandvård** V1902-00997 Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Johan Karlsson	Missnöjd med att inte ha beviljats tandvårdsstöd med F-kort En man klagar på att hälso- och sjukvårdsförvaltningens tandvårdsenhet inte beviljat honom tandvårdsstöd med F-kort. Han måste därmed för sin tandvård betala mer än patientavgift enligt hälso- och sjukvårdstaxa. Mannen anför att han har en sällsynt sjukdom och att han därför borde få denna subvention. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Tandvård** V1902-01020 Kommunikation Information	Annette Birenbaum	Söker information om tandvårdsstödet nationellt En kvinna hör av sig med frågor rörande tandvårdsstödsintyget och vad som gäller i olika delar av landet. Åtgärd: Då detta ärende endast var frågan om rådgivning och kvinnan parallellt fått svar på sina funderingar direkt från Tandvårdsenheten i Region Stockholm, avslutas ärendet i samråd med anmälaren.
Epost **Tandvård** V1902-01064 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Minna Rimbe	Tandvård i hemmet En dement kvinna hade avlidit några dagar efter att en privat tandläkarmottagning hade dragit bort flera tänder i vårdboendet där hon bodde. Tandvårdföretaget hade inte haft kontakt med anhöriga före åtgärden. Enligt sonen var kvinnan väldigt tandvårdsrädd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och privat tandläkarnas förtråendenämnd samt patientförsäkringsföreningen . Denna provat tandvårds enhet gör uppdrag även åt landstinget och yttrande kan inhämtas. Anmälaren kontaktar IVO för att börja med eftersom tandvårdskliniken skulle ta anmäla sig själva till IVO. Om detta är klart behövs inte yttrande inhämtas. Anmälaren återkommer själv.
Epost **Tandvård** V1902-01096 Kommunikation Information	Annette Birenbaum	Besökstider avbokades utan kommunikation med patient En kvinna som haft ett tandvårdsstödsintyg fick det plötsligt makulerat och i och med det fick hon via e-post information från sin tandvårdsklinik att alla hennes besökstider avbokats. Kvinnan blev upprörd eftersom hon själv velat avgöra om hon ville ha kvar de inbokade tiderna eller inte. Trots flera kontaktförsök med aktuell tandläkare fick hon inte något svar och vände sig då till klinikchefen men fick inte heller av henne någon återkoppling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Utom SLL, avtal** V1901-00355 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Theodor Ricklefs	Smärta efter ryggoperation En kvinna har genomfört en ryggoperation för några år sedan och upplever sedan dess att hennes smärta i ryggen stadigt har försämrats. Har efter denna operation varit hos andra läkare som enligt kvinnan anser att den ursprungliga operationen är felaktigt genomförd. När kvinnan framför detta till läkare som genomförde operationen upplever hon att hon inte tas på alvar och att läkaren inte vill ta ansvar för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer att skicka anmälan.

Telefon **Utom SLL, avtal** V1902-00888 Daniela Carlsson Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om tillgänglighet och avtal En anmälare har frågor angående avtal och vad som gäller när en verksamhet upphör. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Utom SLL, avtal** V1901-00124 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Besvär efter ryggoperation En kvinna genomgick en ryggoperation och trots smärtstillande behandling, sjukgymnastik lider han efter operationen av kraftiga smärtor och svaghet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1901-00266 Daniela Carlsson Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Fått råd om att ta taxi till akutmottagning och lovad ersättning En kvinna behövde uppsöka akutmottagning enligt rådgivning av sjukvårdsrådgivning 1177. Råd gavs per telefon att ta taxi och att de skulle få intyg och ersättning för resan. Vården gav inget intyg för resa trots att anmälaren begärde detta. Anmälaren anser att sjukvårdsrådgivningen gav felaktig information. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där patientsäkerhetssamordnare skrev att råd gavs till kvinnan att åka till en akutmottagning. Sjuksköterskan som kvinnan talade med informerade kvinnan att om hon åker taxi kan hon spara kvittot och prata med läkaren som kan bevilja sjukresa. Inget löfte om ersättning gavs vid samtalet. Anmälaren har inte avhörts efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1901-00456 Anna Arengård Kommunikation Information	Felaktig information av 1177 En kvinna drabbades av att käken gick ur led. Kvinnan kunden inte svälja och knappt tala. Hon ringde 1177 och fick rådet att åka till en närakut. Kvinnan ifrågasatte detta men fick samma svar igen. Kvinnan tog en taxi till den närakut som 1177 gett förslag på. Hon fick på plats genast veta att de inte kunde hjälpa henne. Hon var tvungen att uppsöka en käkkirurg. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1901-00662 Tillgänglighet Väntetider i vården	Tua Myhrman	Lång väntan på ambulans En kvinna ramlade illa i hemmet och misstänkte själv direkt att hon brutit armen, hon upplevde att armen lossnade och hon fick oerhört ont. Närstående ringde SOS Alarm men ambulansen kom inte förrän lite drygt två timmar senare. Under tiden ringde en närstående till SOS Alarm flera gånger för att förklara att kvinnan hade en fruktansvärd smärta. Kvinnan tycker att akutbil borde ha skickats så att hon kunde få smärtlindring. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1902-00935 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Christina Hegefjärd	Nekades transport till akutsjukhus Ambulanspersonal ville inte ta med en multisjuk man till ett akutsjukhus utan hänvisade till närakuten efter konsultation av ambulansläkare. Några dagar senare ringde mannens anhöriga på nytt efter ambulans som inte heller de ville köra mannen till akutsjukvård. En sjuktransport kom senare på kvällen och mannen fördes till sjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1902-01080 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Synpunkter på vård och behandling vid ambulanstransport En kvinna ramlade i hemmet och slog i sitt huvudet. Hennes anhörig ringde ambulans. Anmälaren beskriver att hennes nacke skyddades inte med stödkrage vid transporten till sjukhuset. Efter röntgenundersökning konstaterades att kvinnan hade skada på halsryggen och ryggmärgen.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1902-01226 Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Mats Haapanen	Synpunkter bedömning av SOS alarm En kvinna tränade på gymmet. Hon fick hög puls, värmekänsla över bröstet och det svartnade för ögonen. Hon ringde 112 men fick till svar att hon skulle vända sig till sin vårdcentral och att det inte fanns några ambulanser lediga. Kvinnan upplevde att hon inte blev tagen på allvar. Hon fick skjuts till akutmottagning och blev förflyttad till annat sjukhus där en operativ åtgärd i hjärtat blev nödvändig. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1903-01320 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Christina Hegefjärd	Nekades transport till sjukhus med ambulans En multisjuk man blev försämrad i hemmet och ambulans tillkallades. Sjuksköterskan bemötte mannens berättelse på ett ifrågasättande vis och menade att det inte fanns något behov av besök på akutmottagningen där han skulle behöva ligga många timmar. Senare under kvällen fick mannen hjälp till sjukhus av en sjuktransport. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Övrig vård** V1901-00148 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Upplever fel på vårdinsatser En kvinna var inneliggande på en geriatrisk avdelning och sonen hade haft vårdplaneringsmöte med sjuksköterskorna. Han känner sig väldigt otrygg med vården hans mamma får. Vårdplaneringsmötet hade börjats före avsatt tid och när sonen kom fram visste sjuksköterskorna inte tillräckligt om den sjuka kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han vill just nu inte berätta detaljerna vad som är fel på vårdinsatserna utan vill återkomma. Han hade enligt honom även ringt igår.
Telefon **Övrig vård** V1901-00173 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Catarina Cassel Rydholm	Frågor om läkarintyg för körkort En man som genom sjukdom inte längre har körkort önskar få detta prövat vid ny läkarundersökning. Han har tidigare fått avslag av trafikmedicinska enheten. Åtgärd: Hänvisar till läkare på vårdcentralen.
Telefon **Övrig vård** V1901-00179 Administrativ hantering Brister i hantering Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Cancer	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på kallelse och råd för att välja husläkare En anmälare fick en kallelse till bröstmottagning men ville inte gå dit. Punktion är gjord och svaret givet av remittenten. Anmälaren vill ha hjälp att hitta en bra vårdcentralsläkare och frågar om andra bröstmottagningar finns. Åtgärd: Hänvisar till läkaren som remitterat till bröstmottagningen. Hänvisar till 1177 för att hitta vårdcentral men föreslår att anmälaren först har kontakt med bröstmottagning som läkaren föreslagit.

Telefon **Övrig vård** V1901-00191 Övrigt Övrigt	Sari Kokkonen Nassef	Anser att Inspektionen för vård och omsorg och patientnämnden borde slås ihop Kvinna anser att Inspektionen för vård och omsorg och patientnämnden borde slås ihop för att effektivisera klagomålshanteringen. Enligt henne har Inspektionen för vård och omsorg inte utfört sitt uppdrag korrekt och borde kunna få hjälp av patientnämnden för djupare kontakt med anmälare och vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Övrig vård** V1901-00349 Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Mats Haapanen	Fråga om avgift Anmälaren ställde frågor om regler beträffande avgifter på grund av uteblivet besök. Åtgärd: Förvaltningen informerade om gällande regler.
Telefon **Övrig vård** V1901-00368 Ekonomi Patientavgifter	Sari Kokkonen Nassef	Registreringar för flera vårdbesök har försvunnit i registreringen En man har varit på flera besök hos olika vårdgivare. Det senaste besöket har han inte betalat full avgift för eftersom han kommit upp i summan för frikort. När han idag besökte ett stort akutsjukhus fick han i receptionen veta att han inte har några registrerade besök sedan år 2016. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att kontakta vårdgivaren igen alternativt enheten för patientavgiftsfrågor vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Övrig vård** V1901-00390 Övrigt Övrigt	Christina Hegefjärd	Skadat staket och möbler vid ambulanstransport En kvinna är besviken över hur ambulansen kördes då ett team kom för att hämta en man som ramlat och brutit benet hemma hos henne. Ambulansen körde på en trädgårdsgrind och när möbler flyttades om i huset skadades bord och stolar. Kvinnan ifrågasätter varför ambulanspersonalen måste vara så burdus, det var inget akut ärende. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till SOS Alarm så att kvinnan själv kan kontakta ambulansföretaget.

Telefon		Saknar vårdkontakt
Övrig vård		Anmälaren är i behov av vårdplan och fast vårdplan eftersom familjen är smittad av resistenta bakterier. Familjen hänvisas vidare utan att någon vårdgivare tar ansvar för vårdplan och fast vårdkontakt.
V1901-00409	Mats Haapanen	
Vårdansvar och organisation		
Fast kontakt/vårdplan		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Fråga om sammanhållen journalföring och spärrning av journal
Övrig vård		En anmälare har frågor kring sammanhållen journalföring och rätt att läsa i journal.
V1901-00470	Catarina Cassel Rydholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Ger information enligt vårdgivarguiden och 1177, samt hänvisning till 1177 för fortsatt läsning.

Telefon		Frågor om frikort
Övrig vård		En kvinna undrar hur länge hennes frikort är giltigt.
V1901-00475	Christina Hegefjärd	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Ekonomi		Åtgärd: Lämnar information om landstingets regelverk och hur hon kan kontrollera giltighetstiden.

Telefon		Önskar information om journal och register
Övrig vård		En kvinna har frågor om hur hon kan ta del av journaldokumentation och vad som menas med registerutdrag.
V1901-00503	Christina Hegefjärd	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om journal via 1177, e-tjänster eller genom att beställa journalkopia från vård. Informerar om möjligheten att få information om vilka personuppgifter som finns registrerade, information om dataskyddsombud i sjukvården finns på 1177.se.

Telefon **Övrig vård** V1901-00545 Vård och behandling Behandling	Theodor Ricklefs	Allmänt missnöje kring psykiatrisk och reamatologisk vård En kvinna uttrycker stort missnöje med den vård hon har fått de senaste 10 åren. En reumatologisk klinik vilken hon besökte lades ner och ersattes av en som inte behandlade henne bra. Upplever att personal inom psykiatrin inte bryr sig om henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan har tidigare gjort anmälning till PaN, Ivo samt pratat med HSF. Är missnöjd med de utredningar som gjorts. Orkar i nuläget inte göra ny anmälan till förvaltningen. Kommer möjligen höra av sig framöver om detta.
Telefon **Övrig vård** V1901-00556 Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Delaktig	Mats Haapanen	Lång väntan, transport till fel sjukhus Anmälaren ringde efter ambulans för närståendes räkning. Den närstående hade smärtor i magen. Det tog allt för lång tid innan ambulansen anlände. När den väl var på plats vägrade den transportera patienten till det sjukhus som patienten och anmälaren önskade. Sedan visade det sig att hon ändå skulle till det sjukhus som patienten först önskade komma till, där fanns de specialister som kunde ta sig an patientens besvär. Eftersom det tog så lång tid innan patienten fick vård förlorade hon en av äggstockarna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Övrig vård** V1901-00596 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Emma Lagerholm	Fråga om intyg En kvinna önskar få ett sjukintyg av läkare till Centrala studiestödsnämnden för en period för över 10 år sedan. Hon har varit i kontakt med olika vårdgivare men ingen kan skriva intyget. Kvinnan undrar vart hon kan vända sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1901-00674 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Amy Chau	Nekad ambulans av SOS Alarm En man har livshotande sjukdom. Anhörig ringde efter ambulans när mannen var medvetslös men blev nekad av SOS Alarm. Nu ligger mannen på intensivvården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.

Telefon **Övrig vård** V1902-00755 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Christina Hegefjärd	Frågor om synpunkter och klagomål En kvinna har frågor om de vägar hon har för att anmäla klagomål till vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Informerar om att hon i första hand bör ta kontakt med den vård hon har synpunkter på.
Telefon **Övrig vård** V1902-00767 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Remiss avvisades från specialist En kvinna blev biten av orm för några månader sedan. Det har resulterat i omfattande neurologiska symtom, hon har förlorat stora delar av rörelseförmågan och är rullstolsburen. Hennes bror menar att hon har svårt att få hjälp med rehabilitering, de remisser som sänts till olika vårdgivare har samtliga avvisats, skälen till detta är inte klara. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1902-00806 Kommunikation Bemötande	Mats Haapanen	Synpunkter på ambulanspersonal Anmälaren lider av Parkinsons sjukdom och var i behov av ambulans. Hon reagerade på ambulanspersonalens bemötande, personalen påstod att anmälaren var påverkad av alkohol. Personalen var hånfull och letade efter flaskor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1902-00811 Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Moses Hadi	Fel bedömning som orsakade komplikationer En kvinna som skadade sig i armen hämtades av ett ambulansföretag som efter undersökning framförde att hon hade muskelvärk vilket inte var farlig. Senare visade det sig att kvinnan hade brutit armen. Efter flera månader har hon fortfarande inte opererats och hon misstänker att armen inte läkt normalt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Övrig vård** V1902-00831 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Diskriminering övrigt	Bemötande och diskriminering på närakutmottagning En anmälare med allvarliga symtom fick ett otrevligt bemötande och kände sig diskriminerad för sitt etniska ursprung av sjuksköterska på närakutmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1902-00928 Theodor Ricklefs Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bedömning av ambulanspersonal Anmälaren berättar att hennes mor har ringt efter ambulans och att ambulanspersonalen bedömde att hon inte behövde tas med till sjukhus. En kort tid där inpå drabbades mamman av en stroke. Kvinnan ifrågasätter därmed ambulanspersonalens bedömning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan vill komma i kontakt med aktuellt ambulansföretag för att framföra sina synpunkter. Hon vet ej säkert vilket företag det var, förvaltningen hänvisar henne därmed till sos kundtjänst för att ta reda på detta. Kvinnan återkommer möjligen med anmälan beroende på vilket svar hon kan få av företaget.
Telefon **Övrig vård** V1902-00938 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Felbedömd av SOS alarm En man ringde till SOS Alarm för några veckor sedan då hans sambo som har diabetes var mycket dålig. Sambon fick tala med en läkare och denne gjorde bedömningen att ingen ambulans behövde skickas. Mannen ringde ånyo till SOS Alarm dagen efter då hon hade försämrats ytterligare. En ambulans skickades dit och det visade sig att hon hade mycket högt blodsocker. Sambon blev sedan inlagd på en intensivvårdsavdelning i respirator och mannen ställer sig frågande till varför de inte fick en ambulans när de ringde första gången. Sambon är fortfarande inlagd på sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Övrig vård** V1902-00970 Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Theodor Ricklefs	Infektion efter medicinsk fotvård En man har besökt en medicinsk fotvårdsspecialist och drabbades därefter av en infektion i foten som har lett till omfattande handikapp. Mannen förklarar att han tror att det är för att fotvårdsspecialisten har varit oaktsam i sin behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Mannen har redan kontaktat Löf och fått svaret att de inte kommer att utreda ärendet. Skickar anmälan.
Telefon **Övrig vård** V1902-01003 Kommunikation Bemötande	Daniela Carlsson	Bristande bemötande på en instans En kvinna hade kontakt med en instans och blev illa bemött. Hon fick ingen hjälp och personen hon talade med var kort i tonen och otrevlig. Det gjorde kvinnan väldigt upprörd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1902-01034 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Daniela Carlsson	Vårdnadshavare har frågor om digitala tjänster för barn En mamma ringer och har frågor om det finns en möjlighet att kunna sköta sitt barns digitala tjänster via 1177. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1902-01060 Kommunikation Information	Moses Hadi	Dålig kommunikation En kvinna ringde en upplysningstjänst och bad om att få telefonnummer på en närakutmottagning. Personal som svarade insisterade att få personnummer på hennes barn som ärendet gällde trots att kvinnan var tydlig med att hon enbart önskade få telefonnumret till närakuten. När hon lämnade personnumret berättade personalen att hon inte kunde lämna närakutens telefonnummer och hänvisade att hon i stället skulle åka dit. Kvinnan har känt sig kränkt.

Telefon **Övrig vård** V1902-01113	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på landstinget En anmälare har synpunkter på sjukvården i allmänhet i Regionen som hon anser har försämrats kraftigt under de senaste åren. Synpunkter på vårdavtal som sägs upp och kvaliteten i vården.
Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut		Anmälaren avslutar samtalet innan information hinner ges.
Telefon **Övrig vård** V1902-01194	Mats Haapanen	Sekretessbrott Anmälaren vill ha skadestånd då vårdgivaren brustit i att säkerställa sekretessen, det har för utomstående varit möjligt att ta del av anteckningar om patienter.
Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1902-01217	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande av ambulanspersonal En kvinna med intellektuell funktionsnedsättning ramlade i sitt hem. Personal tillkallade ambulans då kvinnan hade smärta. Ambulanspersonalen bemötte kvinnan på ett opassande sätt vilket gjorde att kvinnans oro ökade. Hon blev heller inte undersökt.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Diskriminering funktionshinder		
Telefon **Övrig vård** V1902-01257	Mats Haapanen	Söker information om avlistning Anmälaren söker information om hur man avlistar sig från vårdcentralen.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren får den information som han efterfrågar.

Telefon **Övrig vård** V1902-01301 Catarina Cassel Rydholm Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Vill ha ut journal och har synpunkter på 1177 hantering av inkomna samtal En anmälare är mycket upprörd över hur hanteringen av sekretessen hanterats vid de läckta inspelade telefonsamtalen. Anmälaren vill ha ut sin journal. Åtgärd: Hänvisar till 1177 Medhelp enligt givna anvisningar. Information om mina vårdkontakter. Anmälaren väljer att avsluta samtalet.
Skrivelse **Övrig vård** V1901-00433 Moses Hadi Övrigt Övrigt Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Begränsande beslutsmöjligheter En kvinna med funktionsnedsättning är kritisk till att en förvaltningen i sjukvården har beslutat att begränsa hennes möjligheter till att få ta del av rådgivning, gruppverksamhet, Kognitiv beteendeterapi (KBT), anhörigstöd, föreläsningar samt utbildning och handledning vid en organisation. Hon känner sig diskriminerad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** V1901-00653 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Ambulansteam gjorde olämplig test av patient som fallit En äldre man med neurologisk grundsjukdom föll hemma och kunde inte ta sig upp. När ambulans tillkallades ställde de mannen upp trots att han klagade på mycket svåra smärtor i ryggen. Efter en undersökning lämnade teamet hemmet utan att ta med mannen. Han tvingades till sjukhus några dagar senare och det konstaterades att han fått en kotfraktur av allvarlig art. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** V1902-01059 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Dåligt bemötande samt brist på administration En kvinna har synpunkter på en personals bemötande vid en administrativ enhet. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Övrig vård** V1902-01122 Kommunikation Delaktig	Anna Arengård	Synpunkter på SOS Alarm En suicidal kvinna ringade SOS Alarm. Kvinnan gjorde klart att hon ville att en polisbil skickades för att ta henne till akutmottagning. Kvinnan ville inte att ambulans tillkallades. Detta uppfattade hon att operatören förstod. Ändå kom en ambulans med tre personer. Detta gjorde kvinnan än mer stressad varpå polis fick tillkallas. Kvinnan fick tvångsvård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** V1902-01146 Vård och behandling Diagnos	Mats Haapanen	Fel prioritering Anmälaren anser att det tog allt för lång tid för ambulansen att anlända till platsen. Läkare vid sjukhus hade bedömt att situationen var allvarlig och denne läkare ringde efter ambulans. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** V1902-01201 Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Christina Hegefjärd	Sjukgymnast har angett felaktig diagnos En kvinna är frågande inför den diagnos som sjukgymnast noterat i journalen. Hon vill ha information om varför den satts och information om hur den kan tas bort. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** V1902-01294 Vård och behandling Behandling	Daniela Carlsson	Kvinna skadades vid ambulanstransport En kvinna skulle transporteras på bår ur huset och på vägen fastnar hennes fot när ambulanspersonalen bär ut henne genom en dörröppning. Foten fastnar och personalen drar i båren så att kvinnan får en fraktur i foten. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1901-00021	Sari Kokkonen Nassef	Problem med omlistning av barn mellan flera barnavårdscentraler som upphört med sin verksamhet En liten pojke var inskriven vid en barnavårdscentral som skulle stänga. Föräldrarna listade då om pojken till en annan barnavårdscentral. Senare fick föräldrarna reda på att även denna barnavårdscentral hade upphört med sin verksamhet. Föräldrarna tror att de har missat en vaccinering av pojken och vill nu klargöra vems ansvaret var att informera föräldrarna om att även den andra barnavårdscentralen var stängd så att pojken skulle ha kunnat listas om till en tredje barnavårdscentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
Administrativ hantering Brister i hantering		
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1901-00187	Daniela Carlsson	Kvinna blev bortglömd av ambulanspersonal och fick ingen smärtlindring under färden till sjukhus En kvinna ramlade och bröt fotleden. En vän ringde 112 och fick besked att en ambulans var i närheten och att det snart skulle vara på plats. Ambulansens dröjde och när den väl kom fram sade ambulanspersonalen att de glömt bort kvinnan. Väl i ambulansen, efter svårigheter att komma ut ur lägenheten och nedför trapporna, fanns det ingen möjlighet att lägga benet i högläge. Kvinnan hade svåra smärtor och befann sig i chock men hon fick ingen smärtlindring i ambulansen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där verksamhetschefen och vårdutvecklare beskrev att efter genomgång av journal och ärendelogg kunde de inte se att den väntetid som blev berodde på ambulanspersonalen. Ambulanspersonalen började direkt åka mot adressen efter att de kvitterat uppdraget. Inför förflyttningen från hemmet till ambulansen försökte personalen smärtlindra genom att stabilisera och linda foten. Anmälaren erbjöds smärtlindring men tålde inte den starka smärtlindrande medicinen. Anmälaren hade utöver det erbjudits Alvedon men avböjt. Verksamhetschefen och vårdutvecklaren skrev vidare att deras upplevelse var att ambulanspersonalen gjorde så gott det kunde för att anmälaren skulle få en så komfortabel transport som möjligt. Avslutningsvis beklagade de anmälares upplevelse och hoppas på bättre upplevelser i framtiden. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1901-00558	Johan Karlsson	Fick en påminnelse utan att ha fått en faktura En kvinna fick hjälpmedel hemskickat av SLSO, Stockholms läns sjukvårdsområde. Hon hittade dock ingen faktura i försändelsen och antog då att den skulle skickas separat per post. Hon glömde bort det hela när någon faktura inte kom. Hon fick sedan en påminnelse om att hon inte betalat fakturan och en påminnelseavgift hade då lagts på. Kvinnan betalade. På påminnelsen framgick att Kronofogden skulle kopplas in om betalning inte skedde. När hon, genom sin man, försökt nå fakturakundtjänsten per e-post för att fråga hur fakturan distribuerats fick de bara ett automatiskt svar. Kvinnan upplever det osympatiskt och kränkande att man hotar med Kronofogden och hon klagar på att SLSO inte återkopplar e-postledes. Hon föreslår att man borde meddelas tidigt om en kommande faktura och att myndigheten borde skicka fakturor och meddelanden via en elektronisk brevlåda av typen Kivra eller Min myndighetspost. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information		

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1901-00575 Mats Haapanen Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Lång väntan på ambulans Anmälaren var gravid i vecka 35. Hon promenerade i tätort och ramlade och i fallet bröt hon fotleden, senare visade det sig att hon ådragit sig en komplicerad fraktur, tre ben bröts. Hon fick hjälp av omgivningen att ringa efter ambulans. Det tog två timmar innan ambulansen anlände. Den gravida kvinnan låg på is med bruten fot under denna väntetid. Hon oroade sig hela tiden för sin bebis i magen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1902-00886 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter	Fick räkning för besök, hade fått frikort redan En kvinna fick faktura på ett läkarbesök då ingen betalning kunde göras direkt med anledning av datasystemfel. När kvinnan fick fakturan hade hon redan frikort och hon undrade hur hon skulle göra. Fakturan hade redan gått vidare från vårdcentralen så hon fick förslag från inkassoföretaget att betala fakturan och sedan gå tillbaks till den vårdgivare hon sist besökt för att få pengarna tillbaks. Annmälaren tycker att det är en besvärlig hantering och undrar om det inte finns möjlighet att makulera fakturan med hänvisning till frikort. Åtgärd: Då anmälaren inte velat lämna nödvändiga personuppgifter avslutas ärendet utan vidare handläggning.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1902-01192 Johan Karlsson Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Frågor från en orolig patient med anledning av 1177-samtalen som legat på internet En orolig kvinna kontaktar förvaltningen med anledning av att 1177 Vårdguidens telefonsamtal funnits ute på internet. Hon vill tas bort ur systemet och undrar om hon kan polisanmäla det företag som lagt ut samtalen. Åtgärd: Kvinnan meddelades kontaktuppgifterna till en person vid det företag som upphandlats att sköta sjukvårdsrådgivningen per telefon. Kvinnan får själv ta ställning till om hon önskar göra en polisanmälan.

E-post -> Skrivelse		Komplikationer efter medicinsk fotvård
Övrig vård		En kvinna genomgick medicinsk fotsjukvård och fick svårläkta skärsår efteråt.
V1903-01330	Christina Hegefjärd	
Resultat		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse		Brister i kommunikation, bemötande och vårdansvar
Övrig vård		En kvinna har remitterats till allergivaccination från vårdcentralen. Där hade hon väntat åtta månader tills allergimottagningen hörde av sig. Allergimottagningen hänvisade till vårdgarantikansliet. När kvinnan kontaktade vårdgarantikansliet fick hon ett otrevligt bemötande och blev hänvisad tillbaka till samma allergimottagning. Efter att kvinnan haft några samtal fram och tillbaka mellan vårdgarantikansliet och allergimottagningen, beslutades det om att hon skulle tas ut från kön till allergimottagningen och vårdgarantikansliet skulle säkra att hon hamnade i en ny kö. Det visade sig efter en månad att kansliet aldrig säkrat hennes plats i en ny kö. När detta uppdagades fick hon dock hjälp med detta.
V1903-01398	Sari Kokkonen Nassef	
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bemötande		
Kommunikation		
Information		
Vårdansvar och organisation		
Vårdflöde/processer		
Epost		Vem ansvarar för vården?
Övrig vård		En man med långvarig smärta, som väntar på att få en ryggmärgsstimulator vid akutsjukhus, behöver trappa ut sina läkemedel för att detta ska vara möjligt. Då mannen har diabetes, är han i stort behov att detta sker via uppsikt inom slutenvården, anser hans diabetesläkare. Husläkaren och den läkare som ska göra operationen, har skrivit remiss till smärtmottagning som inte tar emot patienten. Beroendemottagning som annans ansvarar för nedtrappning har inte kunskapen och smärtmottagningen har inte slutenvård. Mannen har kontakt med neurokirurg, husläkare och diabetesläkare. Anmälaren upplever inte att dessa samarbetar för att få situationen att fungera.
V1901-00157	Anna Arengård	
Vårdansvar och organisation		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till husläkaren för eventuell remiss till ASIH (för nedtrappning i hemmet) eller akutsjukhus som både har smärtmottagning samt endokrinmottagning. Mannen har en kontaktsjuksköterska på akutsjukhuset som förvaltningen hänvisar till. Ger information om SIP (sammornad individuell plan). Ärendet avslutas.
Vårdflöde/processer		
Bevakning:		
Läkemedel		

Epost **Övrig vård** V1901-00204	Catarina Cassel Rydholm	Fråga om ersättning för gjord operation En kvinna som inte fått hjälp på sin vårdcentral sökte själv upp en privat mottagning och betalade för operation. Hon undrar om ersättning för detta.
Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Övrig vård** V1901-00228	Johan Karlsson	Frågar varför det krävs tillåtelse från läkare att lämna ut journaler En kvinna frågar det krävs tillåtelse från läkare att lämna ut journaler trots att journaler finns på 1177 Vårdguiden.
Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		Åtgärd: Kvinnan informerades om regelverket och om att alla journalhandlingar inte ligger på 1177 Vårdguiden, dessutom står det vårdgivare fritt att välja om journaler ska läggas ut och omfattningen av det. En menprövning ska göras innan journaler utlämnas.
Epost **Övrig vård** V1901-00479	Johan Karlsson	Frågar varför utomlänspatienter inte kan kontakta stockholmsvårdgivare via Vårdguidens e-tjänster En man frågar varför utomlänspatienter inte kan kontakta stockholmsvårdgivare via Vårdguidens e-tjänster.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren informerades om att det beror på vilken e-tjänst som avses, om det till exempel handlar om kontakt med primärvården i form av meddelanden/tidsbokningar eller om man menar till exempel videosamtal med läkare. Generellt finns det inga undantag för vissa vårdgivare från kravet att finnas tillgängliga på 1177 Vårdguiden. I de avtal som vårdgivarna ingått med Region Stockholm framgår skyldigheten att finnas på 1177 och de tjänster de ska tillhandahålla. Rent tekniskt har vårdgivarna sedan länge haft möjlighet att ange de län som patienterna de har kontakt med kommer ifrån. En aspekt i detta är förstås det fria vårdvalet som har innebörden att patienter på många områden fritt kan välja vårdgivare i andra regioner. Frågan om hur kontakt online synes dock inte finnas lagreglerad. Förvaltningen har dock framfört anmälarens synpunkt i avidentifierad form till ansvariga handläggare på Region Stockholm för ställningstagande till eventuell åtgärd på övergripande nivå.
Epost **Övrig vård** V1901-00509	Christina Hegefjärd	Fick själv betala operation av åderbråck En kvinna är besviken över att hon får betala hela åderbråcksoperationen själv, hon tycker det är orättvist då andra operationer ges inom landstingets vård.
Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Övrig vård** V1902-00802 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Johan Karlsson	Klagar på landstingets hantering av loggutdrag och journalspärrar En man hör av sig till förvaltningen och framför att man inte kan läsa sina journaler i 1177 Vårdguidens e-tjänster om man fört in en journalspärr. Han klagar också på att man måste vända sig till varje vårdenhet separat för att få journalloggar samt att det råder bristande kunskap om dessa frågor hos vårdgivare, särskilt de mindre. Åtgärd: Mannen informerades om att man i journalsystemet Take Care kommer att införa en ändring med innebörden att man ska kunna läsa sina journaler online även om man lagt in spärrar. I övrigt ser patientdatalagen ut så att man måste vända sig till varje enskild vårdgivare och begära journalloggar. Mannen önskade att hans synpunkter om en central utlämning av journalloggar framförs till de som är ansvariga. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1902-00836 Kommunikation Delaktig	Anna Arengård	Ambulanspersonal lyssnade ej på anhörig En utvecklingsstörd kvinna med autism fick ett kraftigt epilepsianfall och ambulans tillkallades. Det var närmast anhörig och god man som tillkallade ambulansen och träffade ambulanspersonalen. Information gav som att kvinnans anfall inte går att häva utan dropp sanktionerad av läkare vilket därför måste ske på akutsjukhus. De två ambulanssjuksköterskorna ville själv i ambulansen försöka häva anfallet. Anhörig påtalade att detta inte skulle gå och honönskade att de istället konsulterade läkare eller direkt körde till akutsjukhus. Ändå ville sjuksköterskorna behandla patienten och stängde in sig i ambulansen. Tiden gick och efter ett tag bestämde de sig för att ändå åka till akutsjukhus med patienten. Detta var en traumatisk situation för anhörig som fick bevittna patienten som var blå i ansiktet och rosslade efter luft. När de sedan körde mot sjukhuset körde de fel. Totalt förlängdes kramperna med 20 minuter till en timmes kramper. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** V1902-00915 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Bristande hänvisning vid brännskada En kvinna som brännskadat sig illa i hemmet fick rådet av 1177 Vårdguiden att åka till närakutmottagning. Maken som ringde 1177 var tydlig med storleken på skadan, att kvinnan hade blåsor och att hud lossnat. Hon var också mycket smärtpåverkad. Maken ifrågasatte därför att närakutmottagning skulle uppsökas då paret bor mycket nära en akutmottagning på ett akutsjukhus. Den som svarade på 1177 vidhöll dock att kvinnan skulle söka vård vid närakutmottagning. Kvinnan gjorde detta men fick en bristande bedömning och utvecklade feber och infektion. Hennes ärende har därefter handlagts av brännskadeenheten på ett akutsjukhus. Kvinnan anser att den felaktiga bedömningen från 1177 att hänvisa henne till närakutmottagning, samt läkarens okunskap där, gjort att hon fått vänta onödigt länge på korrekt vård

	och skapat ett stort lidande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** V1902-01008 Tua Myhrman Kommunikation Information	Felaktig information från ambulans En kvinna som drabbats av urinstopp och behövde hjälp att tömma blåsan hänvisades till en vårdgivare med akut verksamhet. Kvinnan kunde inte hitta denna verksamhet när hon med hjälp av taxi tagit sig till området där den skulle finnas. Kvinnan frågade flera personer om hjälp att hitta, bland annat en ambulans som fanns i närheten. Ambulanspersonalen nekade dock att det fanns någon akut verksamhet där och hänvisade henne till akutsjukhus en mil bort. Kvinnan har efteråt fått veta att benämningen på verksamheten, som är öppen till klockan 22 på kvällen, är husläkarjour. Hon ifrågasätter att inte ambulanspersonalen visste att denna fanns på området och är tacksam om det kan framföras till dem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framför hon att hon inte vill begära in yttrande men önskar att ärendet registreras. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1902-01185 Johan Karlsson Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	En man undrar om en viss journalanteckning kan spärras En man undrar om enskilda journalanteckningar kan spärras. Åtgärd: Mannen informerades om regelverket.
Epost **Övrig vård** V1902-01191 Johan Karlsson Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Patient undrar om hans samtal till 1177 Vårdguiden legat ute på internet En man kontaktar förvaltningen med anledning av att 1177 Vårdguidens telefonsamtal funnits ute på internet. Han undrar om hans samtal legat ute på detta sätt och han begär registerutdrag från den ansvarige. Åtgärd: Mannen informerades om vart han kan vända sig och hur han kan begära registerutdrag.

Epost **Övrig vård** V1902-01193 Johan Karlsson Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Undrar om hennes telefonsamtal till 1177 Vårdguiden hamnat på internet En kvinna är orolig för att hennes telefonsamtal till 1177 Vårdguiden har hamnat på internet på det sätt som hon hört om i media. Hon undrar vart hon ska vända sig för att anmäla det inträffade. Åtgärd: Kvinnan har informerats om att hon kan vända sig till det företag som upphandlats av regionen för att sköta sjukvårdsrådgivningen på telefon.
Epost **Övrig vård** V1902-01218 Johan Karlsson Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	En man undrar om förvaltningen kan tipsa om någon jurist som åtar sig vårdärenden En man undrar om förvaltningen kan tipsa om någon jurist som åtar sig vårdärenden åt klienter. Åtgärd: Mannen informerades om att patientnämnden inte kan tipsa om jurister då det inte faller under nämndens uppdrag som oberoende instans. Mannen fick information om patientnämndens uppdrag och han välkomnades att återkomma om det är något som förvaltningen kan lösa eller vara behjälpliga med.
Epost **Övrig vård** V1902-01223 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felaktig läkemedelsförskrivning till barn Ett barn har fått läkemedelsförskriven behandling på felaktiga grunder enligt anmälaren. Anmälaren har synpunkter på läkarens bedömning. Åtgärd: Ärendet avslutas på förvaltningen i befintligt skick då anmälaren inte är vårdnadshavare för barnet. Hänvisar anmälaren att ta kontakt med behandlande läkare alternativt verksamhetschef då anmälaren har fullmakt för barnet gällande vårdkontakter. Hänvisar även till socialtjänsten.
Epost **Övrig vård** V1902-01234 Johan Karlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på att inte kunna ta del av tonåriga dotterns journal på nätet En man klagar på att han inte kan ta del av sin tonåriga dotters patientjournal via 1177 Vårdguidens e-tjänster. Han tycker det är dåligt att regionen beslutat att vårdnadshavare kan läsa sina barns journalinformation via sin egen inloggning tills barnen fyllt 13 år. Att det är möjligt att efter samråd få förlängd åtkomst även därefter tycker han är en krånglig väg. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost		Otrevlig och hård ton från ambulanssjuksköterska
Övrig vård		En man föll i hemmet och var orolig för att han skadat sin pacemaker. Ambulanssjuksköterskan som larmades till hemmet var kort i tonen och mycket ifrågasättande.
V1902-01241	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att ärendet noteras på förvaltningen, hon önskar inget svar från ambulansföretaget.