Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2018-10-22 Patientnämnden Delegationslista

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1708-0496457	Christina Hegefjärd	Missad diagnos - försenad behandling En kvinna besökte en akutmottagning då hon hade ont i foten. Läkaren hon träffade undersökte inte foten. Reumatolog tillkallades som inte heller ska ha undersökt foten ordentligt. Efter två veckor när kvinnan sökte vård igen på en annan mottagning, skickades hon på ultraljud och det visade sig att hälsenan var mycket skadad och en akutremiss skickades till sjukhus. Åtgärd: I yttrandet framförs en ursäkt för den felaktiga hanteringen som orsakade kvinnan långdragna besvär innan rätt diagnos kunde ställas. Någon information om att kvinnans besvär debuterade vid trappgång återfinns inte i journalen, då hade hon omgående remitterats till ortoped. Anmälaren är nöjd med förklaringar och ursäkter i yttrandet. Hon vill att det i avslutsskrivelsen bifogas information om att den manuella undersökningen av foten var ytterst summarisk. Ärendet avslutas därmed.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1711-0684749	Mats Haapanen	Diagnosticerad för cancer, hann inte få vård i tid En man fick en sent upptäckt cancerdiagnos. På sjukhuset sa man att han skulle vänta på besked för behandling. Det hann gå någon månad och mannen försämrades kraftigt. Han lades sedan in för observation och avled kort därefter. Anhörig vill veta om mannens liv hade kunnat räddas eller åtminstone förlängas om behandling hade satts in direkt efter att han fått cancerdiagnosen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att patienten blivit korrekt omhändertagen, att vårdgivaren anpassade sig efter patientens önskemål, bland annat erbjöds patienten att bli inlagd vid sjukhuset men vid detta tillfälle avböjde patienten inskrivning vid sjukhuset. Anmälaren ansåg att vårdgivaren borde ha ansträngt sig mer för att motivera patienten till att bli inlagd vid sjukhuset. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0002679	Minna Rimbe	Missad diagnos En man sökte vård under två år för ryggvärk och skickades till sjukgymnasten. Sjukgymnasten skickade mannen flera tillfällen tillbaka till läkare pga. en knöl som mannen hade i ryggen. Knölen visade sig var större tumör som behövde opereras snarast möjligt. Mannen blev förlamad och fick bestående handikapp.
Vård och behandling Diagnos		
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att vid ortopedkliniken bedömde mannens rygg året före och då fanns det inga anmärkningar vid utredningen. Vid första vårdkontakten på medicinkliniken gjordes utredningar och misstanke fanns om stroke. Mannen lades in på observation över natten men han förbättrades successivt. Utredning med datatomografi och magnetundersökning av hjärnan utfördes. Besvären bedömdes att komma från nacken. Det fanns inga uppgifter om ryggont vid detta vårdtillfälle. Ca två månader senare sökte mannen för högersidig flanksmärta och då noteras en 10x10 cm stor mjukdelsförändring i ryggen. En akutremiss utfärdades till tumörutredning på sarkomcentrum. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inte inkommit med ytterligare synpunkter till avslutskrivelsen. Anmälaren har informerats om anmälningsrutiner. Ärendet avslutas.
Bevakning: Cancer Ärendet delat, 1 nytt		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0003470	Catarina Cassel Rydholm	Komplikationer vid förlossning Ett barn förlöstes med akut kejsarsnitt. Föräldrarna ifrågasätter varför man inte gjorde kejsarsnitt tidigare då fosterövervakning och tagna prover var onormala. Barnet fick bestående komplikationer.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetsområdeschef och sektionschef - kvinnosjukvård/förlossning. En beskrivning görs av förlossningsförloppet, de prover som togs och de bedömningar som gjordes. När avvikande prover uppmättes togs beslut om ett akut kejsarsnitt och barnet mådde bra vid förlossningen och bedömdes av barnläkare som ett friskt barn. De beskriver en korrekt handlagd förlossning. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Förlossning och eftervård		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0004357 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående	Bristfällig vård i samband med operation En kvinna är missnöjd med den vård och behandling hon fått i samband med en operation på akutsjukhuset. Hon fick felaktig kost, hon är diabetiker. Andra patienter hade väldigt många besökare som stojade vilket störde henne. När hon påpekade dessa händelser blev hon nonchalant bemött. Åtgärd: I yttrandet från vårdenhetschef beklagades anmälarens upplevelse och de felaktigheter som hon råkat ut för har återkopplats till personal på mottagningen för genomgång vid personalmöte. Anmälaren är glad att detta minskar risken att fler patienter råkar ut för samma missöden och önskar att ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0102070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut	Missad diagnos då sökt för smärta på sjukhus En man som sökt sin vårdcentral flera gånger med långvarig tilltagande smärta i höft. Han sökte akutmottagning men ingen undersökning eller orsak till smärtan hittas. Mannen har nu fått en diagnos och väntar på operation. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef, verksamhetsområde akut, som beskriver patientens besök på akutmottagningen med försämring av smärta i höft som han haft i över ett halvår. Patienten uppgav att han utreddes på en klinik och bedömning gjordes att fortsatt utredning skulle göras hos behandlande läkare då inget alarmerande tillkommit. Patienten kunde återkomma vid utebliven förbättring. Han beklagar att diagnosen ställdes först efter ett par år efter besvärsdebut. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0104570	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande och fördröjd diagnos En kvinna med svåra buksmärtor sökte akutmottagning vid flera tillfällen. Hon upplevde inte ett bra bemötande. Orsaken till smärtorna hittades inte. Kvinnan upplevde att hennes tidigare psykiatriska diagnoser vägdes in i bemötande och behandling. Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsområdeschef på akutmottagningen som beskriver anmälarens besök på akutmottagningen och de undersökning och prover som togs samt den bedömning som gjordes. Han beklagar att de inte lyckades ställa diagnos vid detta besök men då proverna var normala fanns inte medicinska skäl för inläggning. Han menar att anmälaren borde ha fått tydliga instruktioner om hur hon skulle agera om smärtorna tilltog. Funktionsområdeschefen beskriver deras målsättning att alla patienter som söker akutmottagningen ska känna sig väl omhändertagna och väl bemötta och de tar till sig av kritiken i brevet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och vill att ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0104970	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande och brist på utredning En kvinna sökte akutmottagning flera gånger med kraftiga buksmärtor. Hon upplever dåligt bemötande och att ingen undersökning eller diagnos sätts. Hon upplever att tidigare psykiatriska diagnoser påverkar behandlingen av henne. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef, verksamhetsområde akut som beklagar att anmälaren upplevde besöket på akutmottagningen så negativt. Han beskriver att alla patienter ska bli bemötta med respekt och empati. De har tagit till sig av synpunkterna och det ger en möjlighet att se över och förbättra verksamheten på akutmottagningen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med att vården tagit till sig av synpunkterna. Ärendet kan därmed avslutas.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Undersökning, utredning Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0109172	Sari Kokkonen Nassef	Läkemedel administrerats felaktigt på akutsjukhus En ung kvinna vårdades på akutsjukhus efter att ha tagit en överdos av läkemedel. Kvinnan ordinerades ett motgift som skulle tas i två steg. Den första dosen motgift skulle ges på 15 minuter. Den andra dosen skulle ges på 20 timmar men gavs på 20 minuter. Yttrande inhämtades från ansvariga chefer som beskrev förloppet och de åtgärder som satts in mot den felaktiga administreringen. Kvinnan och hennes mor informerades om den felaktiga läkemedelsadministreringen och att det fanns möjlighet att begära ersättning via patientförsäkringen. För att minska risken för att något liknande ska inträffa har barnläkemedelsgruppen tagit fram nya rutiner för läkemedelstillförsel via pump som innefattar protokoll för hur läkemedlet i fråga ska ges i de olika stegen och att infusionstiden är förinställd. All personal har informerats om det inträffade och de nya rutinerna. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0113152	Camilla Löwgren	Bemötande och väntetid på akutmottagning En sjuk äldre man som sökte akutmottagning fick vänta många timmar sittandes på en stol i väntrummet på sjukhusets akutmottagning. Han fick ett dåligt bemötande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som be om ursäkt för händelsen. Man har gått igenom händelseförloppet för besöket och delar uppfattningen med anmälaren och dennes dotter. Man tar till sig kritiken och tar till sig kritiken. Ärendet avslutas.
Kommunikation Empati Kommunikation Lång väntetid i väntrum		
Bevakning: Cancer Akutmottagning/närakut		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0126775 Ingela Snahr Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut	Feldosering till barn, hänvisad från akutmottagnin En förälder uppsökte en barnakutmottagning med sin sjuka pojke. De fick träffa en sjuksköterska som gav fel dos av ett läkemedel. Pappan är besviken eftersom sjuksköterskan sedan hänvisade till vårdcentralen. Anledningen till att han åkte till barnakuten var att han blev hänvisad från sjuksköterska på 1177. Åtgärd: I yttrandet från överläkaren gavs en förklaring till dosen smärtlindrande läkemedel som pojken fick och information om att det alltid är sjuksköterska som undersöker barnet initialt med de symtom pojken hade. Barnets far har varit i kontakt med sjukhuset då han menar att en läkare borde undersökt barnet. Anmälan har lyfts till diskussion i personalgruppen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0172879 Minna Rimbe Vård och behandling Resultat Bevakning: Akutmottagning/närakut	Känselbortfall på ena foten En man sökte akutmottagningen pga. ryggsmärtor. Han fick smärtstillande och även spruta i höften. Han kände hur hans fot tappade känseln och han har fått förklaring att det hade blivit en nervskada vilket ger honom konstant kramp på högra foten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. I yttrandet beskrivs att nervskada vid en intramuskulär injektion är ovanlig men känd komplikation vilket tyvärr kan inträffa även om injektionen getts korrekt. Anmälaren har inte efter injektionstillfället besökt akutsjukhuset och det finns inga dokumenterade uppgifter om det inträffade. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare synpunkter gällande ärendet. Anmälaren hänvisas till patientförsäkringen för att få bedömt om han kan få någon ekonomisk ersättning för besväret. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0173472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Resultat Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut	Upprepade felbehandlingar på akutmottagning En man uppger att han under flera års tid drabbats av felbehandlingar i samband med besök på akutmottagning och såromläggning på en kliniks mottagning. Bland annat har personalen satt en urinkateter på ett felaktigt sätt och läkaren har skrivit ut ett felaktigt läkemedel. Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvariga chefer och läkare från olika kliniker på sjukhuset. Vid en klinik menade man att han fått vård enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. En annan klinik menade att han fått relevant klinisk undersökning och laboratorieutredning. Vid det tillfället erhöll han däremot antibiotika i för låg dos. Man menar också att eftersom mannen röker har detta påverkat sårläkningen. Mannen tog del av yttrandet och ville hälsa att på den ena kliniken skötte man hans såromläggning i 13 månader utan att kunna läka det och på en annan kliniks mottagning läkte såret på några veckor. I samråd med mannen avslutas ärendet på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0210770 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård	Skada vid förlossning på barnets arm En nyfödd flicka fick i samband med förlossningen, där axlarna fastnade, en skada på armen. Barnets pappa vill veta vad som hände vid förlossningen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef för komplicerad graviditet och förlossning. Hon beskriver förlossningsförloppet och ett förväntat stort barn. Förlossningsförloppet var snabbt och i slutet av förlossningen fanns stark misstanke om hotande syrebrist hos barnet. Ansvarig läkare beslutade att avsluta förlossningen med sugklocka. Axlarna fastnade och läkaren fick manuellt hjälpa barnet varefter barnet föds fram. Hon beklagar att förlossningen upplevdes som svår för modern och att barnet fick en skada på armen. Men då stark misstanke fanns om hotande syrebrist hos barnet hade man inte kunnat avstå från att avsluta förlossningen med sugklocka. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0216570	Catarina Cassel Rydholm	Brister i bemötandet efter kirurgiskt ingrepp En kvinna genomgick ett kirurgiskt ingrepp i ena bröstet, hennes synpunkter på ingreppet nonchalerades och hon bemöttes på ett otrevligt sätt. Läkaren ville inte sända celler för undersökning av eventuell elakartade celler vilket gjorde kvinnan ledsen.
Kommunikation Bemötande		Yttrande har inkommit från behandlande läkare och verksamhetschef på bröstcentrum. De beskriver händelsen , den information som anmälaren fått innan åtgärd som följer trippeldiagnostikens principer och den nationella rutin om att vätskan efter punktion inte skickas för analys om den har sedvanligt utseende. Anmälaren lämnar samtyckte men ändrar sig efteråt men då är materialet kasserat tillsammans med annat avfall och det går därför inte att skicka iväg något för analys. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Cancer		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0252254	Moses Hadi	Brister i information och fel diagnos En man har synpunkter på att hans sårinfektion inte tagits på allvar av en läkare vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Läkaren har förskrivit ett preparat som i själva verket är avsett för psykiatriska besvär utan att förklara anledningen för honom. Mannen anser att han på grund av sin språkförbistring har missuppfattats av läkaren och undrar varför läkaren inte bokat någon tolk till besöket. Mannen anser att han har blivit diskriminerad genom att han inte fått en god och adekvat vård.
Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor		
Kommunikation Diagnos		Yttrande har inkommit från läkare samt patientflödeschef som konstaterat att patienten fått vård för sitt sår. Patienten har grävt djupt i såret med händerna. En misstanke om att denna påverkan har lett till sårens karaktär ledde till användningen av ordet artefakt. Tyvärr har patientens och läkarvetenskapens uppfattningar skiljt sig avsevärt om bakomliggande orsaker till såret. Det aktuella tillståndet ska omhändertas på hudmottagningen, inte psykiatrisk mottagning. Man har beklagat att patienten inte känt sig väl omhändertagen och mottagningen tagit denna kritik till sig. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Diskriminering		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0270470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Cancer	Nekad second opinion En kvinna hade genomgått en gynekologis provtagning och när patologen lämnade sitt svar var det felaktig provtagning för att kunna med säkerhet svara på att förändringen inte var elakartad. Hon önskade second opinion för att säkerställa att undersökningsfyndet inte skulle vara cancer vilket hon hade haft tidigare och behandlats för. Hon fick svar från sjukhuset att ingen ny provtagning skulle göras och att hon inte kunde få någon second opinion. Hon var orolig och vill helst ha bedömning och eventuell provtagning på ett annat sjukhus. Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef, patientområde bäckencancer. Han beskriver att enligt anmälarens önskan har journalhandlingar skickats hem till henne. En begäran om second opinion har skickats till annat universitetssjukhus. Den remiss som skickades till specialistläkare för fortsatta kontroller har återsänts enligt anmälarens begäran och en ny remiss är skickad. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inkommit med genmäle med frågor om fortsatt vård. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen med ovan tillägg i avslutsskrivelsen då förvaltningen inte kan påverka den aktuella vårdkontakten och den vård som kommer att ges.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0271674 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdflöde, processer Bevakning: Cancer	Fråga om ansvar En kvinna som går på behandling för bröstcancer på en specialistmottagning på ett akutsjukhus har frågor om vilket ansvar vårdgivaren har att se till att vården runt omkring behandlingen fungerar, som t.ex. omläggning av PICC-line (kärlkateter). Hon har blivit hänvisad till vårdcentralen för detta. På vårdcentralen har de inte haft kunskap eller bra handhavande när detta har skötts om där. Hon har mått mycket dåligt över att omläggningen inte har fungerat som den ska. Kvinnan anser att det måste säkerställas att vårdcentraler bemästrar sådana viktiga åtgärder som cancerpatienter behöver samt att medvetandegöra om vilken känslig och orolig situation cancerpatienter kan befinna sig i. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0274477 Johan Karlsson Kommunikation Information till patient/närstående Kommunikation Bemötande Bevakning: Utomlänspatient	Felaktig information om förväntade kötider En kvinna som skulle genomgå könsbekräftande kirurgi vid ett akutsjukhus fick veta av en läkare att det var korta köer för operationen och att hon kunde bli opererad om en månad. Efter en tid fick hon vid ett besök på sjukhuset veta av en sjuksköterska att detta inte stämde, det var långa väntetider för operationen. Kvinnan drabbades av psykiska besvär till följd av detta och har försökt ta sitt liv. Åtgärd: Av yttrandena som förvaltningen inhämtat framgår att man beklagar att patienten missförstått rådande kösituation. Det är tyvärr långa processer innan sådana här operationer kan ske och mycket utredningar krävs, man sätts upp på väntelista först efter att Socialstyrelsens rättsliga råd kommit med ett beslut. Kvinnan har erbjudits få ett återbesök för ett förtydligande av processen och väntetider.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0308654 Moses Hadi Omvårdnad Kost,nutrition Omvårdnad Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felaktighet vid servering av mat, medicin En kvinna fick sin mat serverad av personal vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Hon hittade glasbitar i brickan. Kvinnan fick hög feber efter detta och ordinerades medicin som orsakade svullnad i ansiktet. Yttrande har inkommit från ansvarig chef vid sjukhuset som framfört att penicillin utsattes då man tolkade att svullnad och klåda samt utslag var på grund av överkänslighet. Inga anteckningar eller noteringar om att det fanns glassplitter i brickan har hittats. Man har beklagat om detta stämmer. Däremot har det knappast något samband med den reaktion patienten har beskrivit med feber och utslag. Man kommer återkoppla det inträffade med lunchbrickan till ansvarig vårdenhetschef runt händelsen.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0316370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Väntetid på akutmottagning trots allvarliga symtom Ett barn med symtom på sjukdom fick vänta länge på akutmottagning innan prover togs och diagnos ställdes. Hon blev allt sämre och fick vårdas på sjukhus en tid. Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsenhetschef, akutsjukvård barn som beskriver besöket på barnakutmottagningen, de bedömningar, prover och åtgärder som vidtogs och en snabb ambulanstransport för överföring till annat sjukhus för fortsatt vård. Hon beskriver att handläggningen som barnet fick då diagnos var ställd är helt i enlighet med rutiner och medicinskt korrekt. Hon beklagar att personalen inte var lyhörda för moderns misstanke om diagnos vilket lätt hade kunnat påvisas med provtagning och en då snabbare handläggning. De tar till sig synpunkterna och kommer att informera personalgruppen om det inträffade. De strävar efter ökad lyhördhet i förhållande till barn och deras familjer som söker akut. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret och hoppas att rutinerna ändras. Ärendet kan därmed avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0322957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Avled under oklara omständigheter på sjukhus En man genomgick en rutinundersökning på ett akutsjukhus. Efter några timmar hemma började han må dåligt och han ringde efter ambulans som transporterade honom tillbaka till sjukhuset. Mannen avled efter några dagar och anhörig anser att omständigheterna till dödsfallet var oklara. Åtgärd: Då ärendet är föremål för utredning på Inspektionen för vård och omsorg avslutas handläggningen på förvaltningen enligt överenskommelse med anmälaren.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0323970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Empati Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Cancer	Oklarhet och väntan på kallelse efter remiss En kvinna som sökt för smärtor och symtom fick en remiss till sjukhuset. Hon fick själv efterfråga vart remissen skickat och när hon skulle bli kallad för operation. När hon väl blev kallad gick det inte att operera. Kvinnan har avlidit. Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef, patientflöde gynekologi som beklagar patientens svåra sjukdom och bortgång. Han beskriver bedömning av remiss och de undersökningar som gjordes och att de snabbt vidtog adekvata åtgärder. Han beskriver att från deras bedömning till första kontakt är det drygt två veckor vilket kan anses vara en acceptabel tid och deras målsättning är att remisser ska bedömas skyndsamt. Han menar att om patienten kommit inom kortare tid efter remissbedömningen hade det med allra största sannolikhet inte påverkat sjukdomsförloppet. Yttrande har även inkommit från patientflödeschef, patientområde bröst- endokrina tumörer och sarkom som beskriver handläggningen efter inkommen remiss. En beskrivning av den vård och de bedömningar som gjordes. Hon beklagar att anhöriga upplevt att vården inte har fungerat tillfredsställande. Hon inbjuder även anhöriga för vidare samtal om de så önskar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och accepterar svaret. Ärendet kan därmed avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0325969 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Försvunna provsvar av barn En pojke tog blodprover vid ett akutsjukhus som led i en undersökning. Proverna tappades dock bort på sjukhuset och pojken, som är stickrädd, fick därför ta om dem. Men också dessa prover försvann. Pojkens mamma som hör av sig till förvaltningen tycker att det är mycket olustigt att proverna tappats bort och menar att det inte går att acceptera att det blir på detta sätt, dessutom två gånger. Mamman vill att pojken utreds, men vill inte längre att det ska se genom detta sjukhus utan vill att han remitteras någon annanstans. Åtgärd: Yttrande inhämtades från chef för högspecialiserad barnmedicin på akutsjukhuset. Han förklarade att han haft telefonkontakt med mamman och framfört sin ursäkt för den oacceptabla fördröjningen av pojkens provsvar. Han hade också skrivit till sjukhusets laboratorium för att få svar på vad som hänt proverna. Han menade att sjukhuset måste försöka förstå vad som hänt och beroende på vad orsaken är kan rutiner behöva ses över för att sjukhuset i alla delar ska vara patientsäkert. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse		Besvär efter operation
Akutsjukhus		Anmälaren redogjorde för sina svåra besvär efter operation i foten. Hon var också inbokad för operation som inställdes med kort varsel.
V1805-0329549	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det var svårt att medicinskt fastställa orsakerna till smärtorna. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		
Telefon -> Skrivelse		Svår infektion efter sjukhusvård och provtagning
Akutsjukhus		En hjärtsjuk kvinna som sjukhusvårdats förmedlade vid utskrivningen att hon inte mådde bra. Hon hade en stegrande feber och smärtor i hela kroppen. Trots detta skrevs hon ut. Kvinnan fick uppsöka akutmottagning på annat akutsjukhus samma dag med blodförgiftning. Infektionen kom via den infart som sattes på första sjukhuset. Kvinnan fick ligga inne i flera veckor för behandling. Behandlingen har sedan pågått i flera månader.
V1805-0337050	Anna Arengård	
Vård och behandling		
Behandling		
Vård och behandling		Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdgivaren framkommer att med facit i hand borde kvinnan ha fått vara fortsatt inlagd för observation och behandling. Läkaren har slutat vid kliniken och ingen journalanteckning finns som kan redogöra för hur läkaren resonerade kring utskrivningen trots pågående feber och smärta. En infektion kring infarten hade observerats och behandlats på sjukhuset. Patientens lidande beklagas. Ärendet avslutas.
Resultat		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Vårdrelaterade infektioner		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		

Telefon -> Skrivelse		Felaktigt sydd efter förlossning
Akutsjukhus		En kvinna fick stora besvär efter sin förlossning och efter flera månader konstaterades att det blivit felaktigheter vid sömnad av bristningen. Hon har nu väntat i flera månader på en kallelse för ny bedömning.
V1805-0337457	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		I yttrandet beklagades djupt de olägenheter som kvinnan haft efter förlossningen och ett besök har bokats för att skynda på handläggningen av bedömning och åtgärder för bättre tarmfunktion och minskad smärta. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		
Förlossning och eftervård		

Telefon -> Skrivelse		Besvär efter operation och ej lyssnad till
Akutsjukhus		En man som genomgick en bråckoperation vid en specialistmottagning drabbades av besvär och stark smärta efteråt. Trots att hans hustru påtalade problemen och uppmärksammade mottagningen på detta togs inte mannens besvär på allvar. Efter några veckor tog mannen kontakt med vårdcentral och det visade sig att mannen behövde omopereras akut.
V1806-0357069	Tua Myhrman	
Vård och behandling		
Resultat		
Kommunikation		Åtgärd: Yttrande inhämtades från överläkare tillika verksamhetschef. Han beskrev på vilket sätt mannen opererats, att det handlade om en omoperation och att den genomfördes av en mycket erfaren överläkare på området. Enligt operationsberättelsen framkom inget avvikande. Han informerade vidare om att risken för återfall efter bråckoperation är cirka 2-4 procent och att risken för återfall fördubblas då operationen görs som en omoperation. Han informerade vidare om att svullnad efter operation är relativ vanligt så avvaktan i två veckor är rimligt, vid förnyad kontakt bör ansvarig sjuksköterska uppmärksamma att det kanske föreligger någon avvikande och erbjuda återbesök. Han menade att mottagningen hade förbättringspotential när det gäller uppföljningsstrategin i detta fall och generellt och att man kommer att se över sina telefonrutiner för att vara mer lyhörda för patienters besvär efter operationer som inte följer normalförloppet. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
Ej lyssnad till		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0364269 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Organisation och tillgänglighet Undersökning, utredning Bevakning: Akutmottagning/närakut	Lång väntetid utan hjälp på akuten En kvinna inkom, vid två tillfällen samma månad, med ambulans till akutmottagningen vid ett akutsjukhus med misstanke om propp i benet respektive svår smärta i kroppen. Vid det ena tillfället vistades kvinnan på akutmottagningen i 12 timmar utan att benet undersöktes. Vid det andra tillfället tillbringade kvinnan 10 timmar på akutmottagningen utan tillsyn av någon personal. När kvinnan frågade om ingen läkare fanns tillgänglig fick hon veta att det fanns massor av sjuka patienter på plats, kvinnan sade då att hon också hade mycket ont men detta kommenterades inte. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Han redogjorde för anmälarens besök och vilka undersökningar och bedömningar som gjords då hon inkom med smärta i ena benet. Han informerade vidare att om att det vid det andra tillfället rådde högt patientflöde på akutmottagningen och att patienter med livshotande tillstånd prioriterats, varför anmälaren prioriterades ner och väntan blev lång. Han menade att det höga trycket tyvärr leder till att mottagningen riskerar att brista i omhändertagandet. Han beklagade den negativa upplevelsen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon inte håller med om det som skrivs gällande det andra tillfället. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0375452 Camilla Löwgren Vård och behandling Behandling	Behandling En man fick komplikationer efter en operation vilket medförde förlängd vårdtid på avdelning. Han uppsökte vården kort efter utskrivning då han drabbats av en varböld i operationssåret. Mannen anser att läkaren vid ett akutsjukhus borde att gett honom bedövning i samband med att varbölden punkterades när mannen kom in vid första tillfället. Dessvärre fyllde varbölden på sig på nytt och ny punktering med sjukhusinläggning krävdes. Mannen vill ha en förklaring till det inträffade. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd chef som redogör för vårdens insatser. Man beklagar de problem som mannen upplevt och att det inte kan ursäktas att mannen inte blev bdövad under första punktionstillfället. Mannen har inte återkommit inom utsatt svarstid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0379077 Johan Karlsson Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd Bevakning: Akutmottagning/närakut Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Fick återkomma till akutmottagning En man är missnöjd med att ha fått två fakturor för besök två dagar efter varandra på akutmottagningen. Vid det andra besöket lades han omedelbart in på sjukhuset och han anser att han skulle ha blivit inlagd redan dagen innan. Av begärt yttrande framgår de medicinska ställningstaganden man gjort och att det är svårt att avgöra i efterhand om en annan handläggning vid det första akutbesöket hade lett till ett annat resultat.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0392769 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående	Ingen behandlingsplan och utebliven dialog En kvinna har haft problem att få en behandlingsplan och dialog med behandlande läkare efter att hon diagnostiserats och utretts vid ett akutsjukhus. Kvinnan menar att hennes sjukdom orsakar henne ett stort lidande och att hon inte får den vård hon behöver. Kvinnan har flera gånger försökt få kontakt med behandlande läkare utan resultat. Hon har blivit lovad återkoppling vilken uteblivit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att kvinnan nu fått fördjupad utredning och att en operation är planerad. Anmälaren önskar därmed avsluta ärendet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0405849 Mats Haapanen Vård och behandling Resultat Vård och behandling Information till patient/närstående Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Misslyckad operation En äldre kvinna som opererades vid ett akutsjukhus blev inte opererad av den specialist hon önskat och sökt vård hos. Operationen misslyckades och ytterligare operation fick genomföras, men inte heller resultatet av denna blev bra. Kvinnan har stora problem med smärta och mycket begränsad rörlighet. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att operationen förlöpte enligt plan och överenskommelse, men att stygnen av oklara skäl släppte efter en månad. Av yttrandet framgick även att anmälaren led av ostadighetsproblematik och därför fallit, och att operationsområdet var känsligt efter operationen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0417549 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Cancer Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Missad undersökning vid cancerutredning En man som har drabbats av en elakartad cancersjukdom genomgick undersökningar då cancern hade spridit sig. Dock ska vården ha missat att undersöka hans urinblåsa där det nu har hittats cancerceller, enligt en närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen. Mannen behöver nu genomgå en ytterligare operation. Åtgärd: I yttrande från berörd chef redogjordes för vårdförlopp, behandlingsinsatser och medicinska bedömningar. I yttrandet beklagades att anmälaren inte följts upp med cystoskopikontroller. Enligt yttrandet ska därför de interna rutinerna ses över. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0418354 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Oskickligt ingrepp orsakade problem En kvinna har framfört att hon fått en felaktig behandling som lett till att infektion hade spridit sig i stora delar av buken. Operationen har på grund av detta skjutits upp. Yttrande har inkommit från verksamhetschef samt överläkare som beskrivit hela vårdprocessen. På grund av att patienten tidigare var opererad med gastric bypass valde man den konservativa metoden där man lät inflammationen lugna sig och opererade mer planerat i ett senare skede. Patienten försämrades och fick mer smärta och man insåg att man inte kunde följa den plan man hade, utan tvingades operera trots att läget inte var det optimala. Två dagar efter operationen kunde patienten skrivas ut till hemmet och vid uppföljande mottagningsbesök veckan efter hade tillfrisknandet kommit förvånansvärt långt och någon ytterligare uppföljning gällande gallproblematik ansågs inte nödvändig. Man har beklagat att patienten upplevt att han blivit felbehandlad. Man har bedömt att behandlingen varit enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Man hoppas på att patienten efter förklaringen känner att han erhållit en förklaring till de behandlingsval som gjordes. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0421370	Catarina Cassel Rydholm	Behandling och bemötande i samband med ingrepp En kvinna fick en hårdhänt behandling och otrevligt bemötande i samband med kirurgiskt ingrepp som hon inte gjorde för första gången. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef på kliniken som beklagar anmälarens upplevelse. Hon beskriver läkaren som erfaren och duktig undersökande läkare. De anser att bemötandet är lika viktigt som kvaliteten av den vård de bedriver. Läkaren kommer att informeras och de tar till sig synpunkterna i det fortsatta förbättringsarbetet. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Hon beskriver att läkaren inte var försiktig vid undersökningen, stämningen i rummet var obehaglig och hon fick ett otrevligt bemötande. Hon vill att ärendet avslutas med detta tillägg i avslutsskrivelsen.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0425654	Moses Hadi	Missad elakartad tumör En man fick en gastroskopi utförd. Läkaren informerade därefter att de fann godartade polyper som skulle tas bort vid nästa tillfälle, och han fick en operationstid tre veckor senare. Under operation fann man en elakartad tumör. Han undrar vem har brustit i sin bedömning. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0437477	Johan Karlsson	Felaktig uppgift i patientens sjukintyg En kvinna hör av sig för sin mammas räkning. Mamman är inlagd på ett akutsjukhus och behövde ett läkarintyg för att kunna avboka en kommande resa. I intyget som hon fick stod att hon hade cancer och nu är dottern mycket konfunderad över hur detta gick till. Hon har påtalat det till läkaren som sagt att det var en ung, ny kollega som gjort misstaget. Dottern vill inte att det ska hända andra och har därför gjort en anmälan till förvaltningen. Av det yttrande som förvaltningen inhämtade framgår att man djupt beklagar den felaktiga uppgiften. Återkoppling har skett till den intygsutfärdande läkaren där det betonats vikten av noggrannhet vid journalföring och utfärdande av intyg.
Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0445372 Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Sari Kokkonen Nassef	Kan inte fästa blicken efter operation En man var med om olycka utomlands där han skadades svårt. Initialt vårdades mannen i utlandet men anhörig vill veta om vårdgivaren i Sverige på något sätt har brustit i vård och behandling. Mannen genomgick en skalloperation och kan nu inte längre fästa blicken. Åtgärd: Yttrande inkom från specialistläkare som beskrev mannens olycka och den akuta operation som genomfördes utomlands där en stor bit av skallbenet togs bort. Efter återkomst till Sverige opererades mannen med insättande av konstgjort material för att ersätta den saknade delen av skallbenet. Mannen fick en mindre blodansamling under det konstgjorda skallbenet och det genomfördes ett mindre ingrepp där för att suga ut blodansamlingen. Traumatiska hjärnskador kan ge påverkan på ögonrörelser och förmåga att fokusera blicken, menade specialistläkaren. Det är dock ingen känd eller förväntad komplikation vid de ingrepp som mannen genomgått, så specialistläkaren kunde inte så någon förklaring till att denna försämring orsakats av dessa. Specialistläkaren rekommenderade att mannens ögon skulle bedömas av ögonläkare. Den anhöriga tog del av yttrandet och hade inget mer att tillägga. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0451249 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut	Mats Haapanen	Diabetiker fick inte kost vid väntan vid akuten Anmälaren är diabetiker. Hon väntade en längre tid vid akutmottagningen vid sjukhuset. Hon var i behov av en bedömning av ett sår. Under sin långa väntan på att få träffa läkare fick hon inte något att äta trots att hon gav information om att hon var diabetiker. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren vid personalmöte har diskuterat behovet av att ge information om att det finns café och automater där man kan inhandla mat och dryck. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0453449 Mats Haapanen Vård och behandling Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Besvär efter operation Anmälaren kom att lida av besvär efter operation i foten. Det uppstod infektioner. Men läkaren vid sjukhuset ska enligt anmälaren ha sagt vad kan jag göra åt det här. Anmälaren är lämnad utan uppföljande vård. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för bedömningar och behandlingsinsatser, bland annat att benet lindades då inga sår läker på svullna ben. Det förklarades varför sårläkningen tog tid på grund av olika diagnoser som till exempel diabetes. Av yttrandet framgick att trämaterial inte syns vid undersökning med röntgen. Enligt yttrandet är anmälaren remitterad till specialist, ortoped. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0469470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Patientjournal/loggar	Besvär efter ortopedisk operation, journalföring En kvinna gjorde för några år sedan en höftplastikoperation på sjukhus. Hon sökte efter detta för besvär att gå och svullet ben och träffade operatören igen som inte undersökte benet. Däremot stod det i journalen vid annat datum än besöket att anmälaren inte haltar och att benet inte är svullet. Åtgärd: Ärendet är sänt till vårdgivaren från IVO. Anmälaren har fått svar där verksamhetschefen på ortopedkliniken beklagar vårdupplevelsen och de åtgärder som vidtagits. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen i befintligt skick.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0477869 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Akutmottagning/närakut	Fick inte träffa läkare på hela natten En äldre kvinna med kända magbesvär, vilka snabbt kan bli allvarliga, uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus när hon drabbades av smärta. Hon berättade om sin problematik men blev trots detta inte bedömd av läkare på hela natten. Kvinnan som inkom till akuten vid niotiden på kvällen fick själv flera gånger under natten påtala för sjuksköterskor att hon behövde vätska och smärtlindring. När personalen på morgonen fortfarande inte kunde ge besked om när hon skulle få träffa läkare valde hon att åka hem. Hon hade då först själv tagit reda på att hennes provsvar såg bra ut. Kvinnan ifrågasätter handläggningen och den bristande kommunikationen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Där beskrevs att kontroller tagits vid ankomst till akuten och att dessa var utan anmärkning. Provsvaren kom först när anmälaren lämnat akutmottagningen. Chefen bad om ursäkt för den negativa upplevelsen och förklarade att akuten är en av Stockholms största, vilket är en utmaning. Tyvärr kan det höga trycket leda till brister i omhändertagande och kommunikation. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> E-post **Akutsjukhus** V1805-0298570 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Information till patient/närstående	Ifrågasätter nekande till provrörsbefruktning En man har synpunkter på att han och hans partner nekas provrörsbefruktning på felaktiga grunder. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1704-0270450 Anna Arengård Vård och behandling Resultat Bevakning: Cancer	Komplikationer efter operation En man har fått många komplikationer efter operationer på grund av cancer. Han drabbades bland annat av en propp i benet och fick hjärtflimmer. Urostomin placerades för högt upp så att han inte kunde bära korsett. Operationssåret gick upp och mannen fick akutopereras. Stomin har därefter lossnat och han har fått ett stort bråck. Mannen har vårdats på intensivvårdsavdelning. Hans behandlingen för cancern har dragits ut på tiden, då mannen har varit i för dåligt skick. Åtgärd: I inhämtat yttrande från akutsjukhuset framkommer att det är en känd komplikation att urostomiplattor lossnar. De beklagar att patienten drabbats av komplikationer. Anmälaren önskade därefter ett kompletterande svar med anledning av den kända komplikationen samt att han inte fått svar på de uppkomna situationerna. I detta svar erbjuds anmälaren ett nytt möte på kirurgmottagningen för att diskutera eventuella åtgärder. Mannen kan efter mötet konstatera att det inte finns något ytterligare att göra. Mannen är mycket besviken över sin situation. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1708-0515457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos	Lång utredning försenade diagnos En kvinna och hennes man drev på utredning och remittering från husläkare till neurologisk klinik då de själva misstänkte en neurologisk sjukdom. Inget gehör gavs från neurologläkare. Till slut togs egen kontakt med neurologklinik på annat sjukhus som snabbt gav paret rätt och påbörjade behandling för sjukdomen. Åtgärd: I yttrande från överläkaren gavs en bakgrund till den medicinska handläggningen som varit komplicerad då anmälaren haft flera andra kroniska sjukdomar att ta hänsyn till. Det dröjde mycket lång tid innan de kliniska kriterierna för sjukdomen uppfylldes vilket ledde till en långdragen utredning som beklagas. Anmälaren har sänt in ett genmäle som de önskar bifogat till slutskrivelsen, ärendet avslutas därmed.

Skrivelse

Informerades inte om risker med operation

Akutsjukhus

V1708-0522672 Sari Kokkonen Nassef

En man förlamades i samband med en operation. Mannen hade kommit överens med läkarna innan operationen att man skulle göra en röntgenundersökning och han skulle sedan göra ett aktivt val om han skulle genomgå operationen eller leva med sjukdomen och riskera att dö inom snar framtid. Läkarna ansåg däremot att operationen var nödvändig. Om mannen hade informerats om riskerna med operationen hade han kunnat göra valet att avstå från operationen trots att han då med största sannolikhet skulle dö inom en snar framtid.

Åtgärd: Yttranden inkom från patientområdeschef samt överläkare som beskrev mannens sjukdomshistoria med tilltagande besvär med stora kroppspulsådern. Dessvärre drabbades mannen av en mycket ovanlig komplikation efter en operation och fick bestående förlamning i båda benen och blev rullstolsbunden. Mannen hade gjort två besök på mottagningen innan operationen och det är brukligt att man blir informerad om fördelar och risker med operation under de besöken. Verksamheten menade att det kan vara svårt att ta till sig all information som ges muntligt. De menar vidare att man nu även också ska börja informera patienter skriftligt som ska genomgå en liknande operation. Mannen hävdade i sitt genmäle att han inte fått någon information om riskerna med operationen. I det kompletterande yttrandet menade överläkaren att oavsett sakfrågan om mannen hade eller inte hade fått information om riskerna, så var det allvarligt att mannen upplevde att han inte hade fått någon information. Denna upplevelse var tillräcklig för att konstatera att informationsgivningen inte varit tillräcklig. Inom kirurgin är vägning av risker styrande för behandlingsvalet. När risken med ett sjukdomstillstånd är större än risken med ett ingrepp - som i mannens fall- föreslås ett ingrepp, enligt överläkaren. Överläkaren menade att risken för förlamning är cirka 5-10 % och väger sällan upp risken med grundsjukdomen eller gör att planerna för en operation måste överges. Att i mannens fall ha tackat nej till operation, med risk för bristning av stora kroppspulsådern med döden som utfall, hade varit fullständigt omöjligt enligt överläkaren. Enligt honom är detta ett normalt resonemang som förs inför denna typ av operation och det verkade osannolikt att det inte skulle ha förts även denna gång. Det tillstånd som drabbade mannen var allvarligt och det faktum att han upplevde att han inte i tillräckligt hög grad informerats om riskerna var också allvarligt. Men den kirurgiska bedömningen, rekommendationen och genomförandet av operationen hade förblivit oförändrad givet förutsättningarna, enligt överläkaren. Mannen tog del av yttrandet och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Vård och behandling

Resultat

Vård och behandling

Information till patient/närstående

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Ö Yttrande sent

Skrivelse **Akutsjukhus** V1712-0751352 Camilla Löwgren Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Bristande kommunikation En pappa anser att vården utsatte hans dotter för övergrepp då man inte informerade innan ett ingrepp som flickan skulle genomgå. Detta ledde till att sövningen av flickan blev traumatiskt för flickan och hennes pappa. Han skuldbelägger sig själv för att han inte ingrepp när han dotter var så rädd och ledsen. Åtgärd: Svar har inhämtats från ansvarig chef. Vården har gjort en internutredning/ händelseanalys. Man har erbjudit föräldrarna att lämna synpunkter inför utredningen vilket de dock ha avböjt. Dessutom kommer man att upp ärendet i avidentifierad form på planeringsdagar. Anmälaren har inte återkommit. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0057979 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut	Felaktig kateter borttagning En man vårdades på hjärtkliniken på ett akutsjukhus. Han hade en urinkateter under vårdtillfället som skulle tas bort av en elev. Den eleven drog ut katetern felaktigt och som följd fick mannen blodförgiftning. . Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset . I yttrandet beskrivs att klinikansvarig tackar anmälaren för återkoppling och beklagar det inträffade och tar upp denna avvikelse med omvårdnadspersonalen samt med utbildningsansvarig för sjuksköterska studenter. Händelsen har föranlett granskning av klinikens rutiner kring behandling med urinvägskateter. Katetern drogs av en elev utan närvaro av en ansvarig sjuksköterska vilket är ett avsteg av avdelningens rutiner. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter till slutskrivelsen . Ärendet avslutas.

Skrivelse	Fick ingen hjälp av nattpersonal
Akutsjukhus V1802-0074774 Emma Lagerholm Omvårdnad Personlig omvårdnad	En kvinna som var inlagd på en ortopedisk avdelning efter en fotoperation fick inte den omvårdnad hon var i behov av. Hon hade fått ett bäcken att kissa i, då hon inte kunde gå till toaletten. Under en natt ringde kvinnan vid flera tillfällen efter hjälp men fick till svar av nattpersonalen att hon skulle gå på toaletten. Det hela resulterade i att hon var tvungen att kissa i sängen. Kvinnan hade bett att ansvarig sjuksköterska skulle komma men denne hade inte fått det meddelandet. Hon anser att nattpersonalen som nekade henne hjälp är olämplig att arbeta ensam nattetid.
Kommunikation Ej lyssnad till	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från omvårdnadschefer vid den berörda avdelningen. De skrev att de blev mycket bestörta över att en av deras patienter har fått uppleva denna brist på omvårdnad. Det framgick att samtal hade hållits med berörd personal som hade ansett att patienten behövde mobiliseras frekvent för att kunna säkerställa hemgång dagen efter. Vidare stod det att den berörda personalen inte var medveten om att patientens rätt till självbestämmande går före personalens önskan eller åsikter om mobilisering. Under samtalet informerades även aktuell personal om att denne inte hade arbetat i enlighet med de riktlinjer och policys som ska garantera patientens säkerhet, omvårdnad och rätt till självbestämmande. Kontakt med den sjuksköterska som var ansvarig den aktuella natten har också tagits. Avslutningsvis skrev omvårdnadscheferna att ämnet kommer att lyftas på kommande personalmöte för att säkerställa att alla medarbetare är medvetna om gällande rutiner. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan	
Bevakning:	
Åtgärd på övergripande nivå	

Skrivelse	Brister i samband med sjukhusvård
Akutsjukhus V1802-0144672 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Resultat	En man genomgick en operation. Efter operationen fick mannen hjärtstopp två gånger vilket inte anhöriga informerades om. Mannen fick sedan reda på att han överdoserats med narkosläkemedel. När han väl kom hem var mannen dels psykiskt påverkad av det inträffade, han hade svårt att sova och oroade sig mycket, och dels fysiskt genom att han hade kvarstående smärtor efter operationen. Mannen upplever att sjukhuset efter operationen inte tagit sitt ansvar eller haft intresse av att hjälpa mannen utan han har bara vidareremitterats till olika smärtkliniker och rehabiliteringscentra.
Vård och behandling Information till patient/närstående	Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetsansvarig överläkare som beklagade att mannen upplevt så många brister i kontakterna med vården före, under och efter operationen. Dock ansåg denne att det inte fanns stöd i journaler eller vårdpraxis talande för att det skulle förekommit några klandervärda medicinska felaktigheter. Inte heller bedömdes bemötande, väntetid eller omvårdnad som klandervärda. Ingenting framkom i journaluppgifterna att mannen över- eller feldoserats med läkemedel, ej heller att han skulle ha drabbats av ett hjärtstopp. Mannen tog del av yttrandet men var inte nöjd med svaret. Eftersom mannen inte inkommit med något genmäle inom angiven tid avslutas ärendet på förvaltningen.
Bevakning:	
Ärendet delat, 1 nytt	

Skrivelse		Bristande undersökning
Akutsjukhus		En man skulle genomföra en ultraljudsundersökning. Undersökningen gick på någon minut och läkaren sa att det inte var något fel på mannen. Ett nytt ultraljud gjordes av en annan vårdgivare som konstaterade att ett ledband var i kläm.
V1802-0144772	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsområdeschefen som beskrev hur och vid vilken tid mannen förbereddes av undersköterskan och sedan vid vilken tid läkaren avslutade ultraljudsundersökningen. Detta dokumenterades som 44 minuter. Dock är dokumentation för hur lång tid själva undersökningen tog inte tidsangiven i journalen. Inga fynd gjordes under denna undersökning, men mannen hade heller ingen svullnad i leden som han uppgett att han tidigare haft. Detta skulle kunna vara orsaken till att allt såg normalt ut. Mannen tog del av yttrandet och hävdade att undersökningen bara tog någon minut. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Vård och behandling Information till patient/närstående		
Bevakning:		
Ärendet delat, 1 nytt		

Skrivelse		Fel läkemedelsdos
Akutsjukhus		En man med tarmsjukdom har synpunkter på den läkemedelsdos han behandlas med vid en specialistklinik på ett akutsjukhus.
V1803-0150075	Ingela Snahr	
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: I yttrande från läkare på sjukhuset beklagas att kontakten med den patientansvarige läkaren brustit då empati och förmåga att lyssna på patienten inte har funnits. I yttrandet bemöts anmälaren synpunkter dels på läkemedlet i fråga, men också på den dos som anmälaren fått. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Läkemedel		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0159770 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Behandling Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Ärendet delat, 1 nytt	Väntan på operation, vård och behandling En äldre kvinna fick vänta på en tid till och operation av specialist på sjukhuset. Anmälaren har synpunkter och frågor om vård och behandling av kvinnan som avlidit. Förstod vården allvaret i kvinnans situation? Hur bedömdes remissen? Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetsläkare och verksamhetschef på kvinnokliniken som beskriver hantering av inkommen remiss där det inte framkom att det skulle röra sig om en brådskande operation och därför hanterades remissen enligt gängse rutin inom ramen för vårdgarantin. Innan planerat besök kom kvinnan in akut med ambulans. En beskrivning görs av vårdförlopp, undersökningar och därefter överflyttning till kirurgakuten. De beklagar det inträffade och har förståelse för anmälarens frågor kring vårdtillfället. Yttrande har också inkommit från medicinskt ansvarig läkare och patientsäkerhetsläkare på anestesi- och intensivvårdsklinik som beklagar det tragiska som drabbat familjen. De beskriver vårdförloppet, de bedömningar som gjordes och den plan som fanns för patienten och den blodförgiftning som hon drabbades av. De beklagar kvinnans bortgång och välkomnar anmälaren att kontakta kliniken om frågor kvarstår kring kvinnans vård. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0161070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet	Synpunkter och frågor kring behandling av anhörig En äldre kvinna besökte sjukhuset. Anmälaren har frågor och synpunkter om vården förstått allvaret med kvinnans situation. Remiss skrevs till sjukhus för operativ åtgärd men hon fick vänta. Kvinna fick söka akut och opererades då direkt. Hon är avliden. Åtgärd: Yttrande har inkommit från överläkare på sjukhusets specialistmottagning. Hon beskriver de möten och telefonkontakter som hon haft med kvinnan över flera år. Patienten fick en tid till operation vid två tillfällen några år bakåt i tiden men fick på grund av sjukdom avboka dessa tider. Kvinnan fick därefter höra av sig när hon önskade. Vi nästa besök var hennes allmäntillstånd inte bra men hon hade kraftigt ökade besvär och på nytt skickades remiss till sjukhus för bedömning av möjlighet till kirurgi. Anmälaren är välkommen att höra av sig om det kvarstår frågor enligt överläkaren. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0168552 Camilla Löwgren Vård och behandling Undersökning, utredning	Fördröjd behandling En kvinna drabbades av en stroke. Innan man satte in behandling skulle kvinnan genomgå en magnetkameraundersökning. En sådan undersökning gjordes dock inte under helgen. Det dröjde flera dagar innan adekvat behandling sattes in. Kvinnan undrar nu varför man inte skickade henne till ett annat sjukhus. Hon har restsymtom efter stroken och undrar om inte skadorna hade kunnat minimeras om hon fått göra undersökningen snabbare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som ger en redogörelse för bedömningarna och insatserna för aktuell sjukvårdsperiod. Vidare framgår att det endast finns ett sjukhus inom landstinget som kan göra magnetkameraundersökningar inom jourtid. Fall som skickas dit är urakuta med ställningstagande för akut operation vilket inte var fallet hos anmälaren. Denna har inte återkommit. Ärendet avvslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0171375 Ingela Snahr Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Överdoserad En kvinna med Parkinsons sjukdom sjukhusvårdades på en medicinklinik på ett akutsjukhus och överdoserades vilket gav psykos. Kvinnan fick obehagliga hallucinationer, blev våldsam och fick svår ångest över sitt och sina barns liv. Kvinnan ringde släktingar under dessa galna timmar, som hon kallar tillståndet, vilka blev väldigt oroliga. Ett halvår efter händelsen har hon kvarstående huvudvärk, ångest och svårt att sova. Åtgärd: I yttrandet från sektionschef gavs informationen att anmälaren troligtvis överdoserat hemma vilket bestämt dementeras i genmäle som bifogas avslutsskrivelsen. Det var först när hon varit på avdelningen ett helt dygn som problematiken startade. Anmälaren och hennes syster är besviken över att ingen noggrannare analys genomförts, men de önskar avsluta ärendet.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0178172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Ej lyssnad till Bevakning: Cancer Akutmottagning/närakut	Bristande utredning och försenad diagnos En ung kvinna sökte vård för sina buksmärtor. Buksmärtorna utreddes inte tillräckligt noggrant, läkaren menade att hon hade urinvägsinfektion. Till slut hade hon så ont att hon lades in på sjukhuset och man gjorde noggranna undersökningar på kvinnan som visade sig ha en 12 centimeter stor tumör i äggstocken. Kvinnan menar att om vårdgivaren hade gjort en noggrann undersökning från början hade kvinnan sluppit operera bort hela äggstocken och äggledaren och hamna i klimakteriet i förtid. Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsområdeschefen som beklagade att diagnosen inte ställdes tidigare. Vid det första besöket på akutmottagningen gjorde man en klinisk undersökning av buken och tog blodprover och urinprov. Urinprovet gav misstanke om urinvägsinfektion, inga andra parametrar var onormala och gav ingen misstanke om tumör. Ett år senare inkom kvinnan på nytt till akutmottagningen och då genomfördes en röntgenundersökning eftersom hennes besvär tilltagit. Röntgenundersökningen visade att kvinnan hade en tumör i äggstocken. Funktionsområdeschefen förstod att kvinnan hade önskat att tumören diagnosticerats tidigare, men vidhöll att utredningen ett år tidigare skedde som förväntat eftersom det inte fanns några tecken till tumör. På en akutmottagning är syftet med utredning och behandling att utesluta akut behandlingskrävande sjukdom. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0187957 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Läkemedel	Nonchalant och oempatisk vårdpersonal Kort efter en höftledsoperation genomgick en kvinna en omfattande bukoperation på akutsjukhuset. Hon blev nonchalant bemött på avdelningen, fick bristfällig återkoppling och fick inte läkemedel hon efterfrågade. Hela vistelsen blev mycket tråkig och otrevlig, ingen hänsyn togs till kvinnans rörelsesvårigheter och hjälpmedel. Åtgärd: I yttrandet från vårdenhetschefen gavs information om de åtgärder som vidtagits med anledning av anmälan. Händelserna har lett till diskussion på personalmöten och aktuell personal har fått enskilda samtal. Händelserna som anmälaren för fram beklagas djupt. Anmälaren är mycket nöjd med det utförliga svaret, hon vill att synpunkter ska bifogas avslutsskrivelsen. Det gäller att det tog mycket lång tid att få svar. Ärendet avslutas därmed.

Skrivelse		Bristande utredning och behandling
Akutsjukhus		En kvinna hade magsmärtor och åkte med ambulans till akutsjukhuset. Hon skickades hem dagen efter trots fortsatta smärtor och tarmstopp. Efter en vecka fick hon åka till sjukhuset igen och nu opererades hon akut för tarmvred.
V1803-0211272	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		Yttrande inhämtades från verksamhetschef och överläkare vilka beskrev händelseförloppet och de åtgärder som vidtogs, bland annat röntgenundersökning som visade att tarmstoppet gått över. Kvinnan stannade kvar över dagen för observation och kunde också inta vätska och mat utan illamående eller smärta. Dessutom hade hon också en avföringsavgång. Sammantaget var det inget som indikerade att kvinnan skulle kvarstanna på sjukhuset men hon fick uppmaning att söka akut igen om dessa symtom skulle återkomma. Man kunde i förväg inte vet om kvinnan eller när kvinnan skulle kunna drabbas av samma besvär. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av så ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse		Fick inte smärtstillande efter operation
Akutsjukhus		En ung man opererades i ändtarmen och han skulle hämta ut sina mediciner efter operationen men recept var inte inskickat. Han åkte hem och försökte kontakta sjukhuset flertal gånger. Han hänvisades till husläkaren för att få recept för medicinerna han skulle ta mot smärta trots att han hade genomgått en operation på akutsjukhuset och han fick vänta sammanlagt 6 dagar innan han fick hjälp. Han fick också läkarintyg hemskickat men den hade fel årtal och behövde ändras. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. I yttrandet beskrivs att receptskrivning hade missats efter operationen. Specialistläkaren anser att det är ytterst beklagligt och att detta har orsakat patienten lidande även om det inte har påverkat operationsresultatet. Läkaren blev inte informerad om att anmälaren hade kontaktat kliniken när han inte kunde hämta ut sina mediciner. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inte återkommit med ytterligare synpunkter till slutskrivelsen. En översyn av rutiner har gjorts för att undvika att detta ska inträffa igen. Ärendet avslutas.
V1804-0225679	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Läkemedel		
Vård och behandling		
Brister i hantering av intyg		
Bevakning:		
Läkemedel		

Skrivelse	Illa behandlad av laboratoriepersonal
Akutsjukhus V1804-0234674 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande	En kvinna har upplevt att hon blev otrevligt bemött när hon skulle ta blodprover vid ett laboratorium. Personalen ska också ha varit hårdhänt samt sagt att hen var hungrig. Kvinnan upplevde situationen som mycket obehaglig och var chockad över det inträffade.
Vård och behandling Behandling	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som djupt beklagade patientens upplevelse av händelsen. Deras målsättning är att varje patient ska uppleva trygghet och professionalism vid provtagning. Diskussion har tagits med berörd medarbetare, vars version av det inträffade var att patienten filmade provtagningstillfället och inte lade ner mobilkameran trots uppmaning om detta. En konflikt uppstod då mellan patient och provtagare. Det framgick att de efter händelsen har gått igenom vårdgivarens värderingar om medmänsklighet, ansvar och helhetssyn med berörd personal för att förhindra att en liknande situation händer igen. Avslutningsvis skrev ansvarig chef att det tar till sig av det inträffade och att det kommer att följas upp samt att medarbetaren bad om ursäkt och beklagade det inträffade. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon filmade för att hon upplevde personalens bemötande och agerande som obehagligt och hon ville ha det dokumenterat. Hon har även framfört att det som har inträffat har satt sina spår både fysiskt och psykiskt och att hon nu är rädd för blodprovstagning. Ärendet avslutas efter överenskommelse med anmälaren.
Bevakning:	
Åtgärd på övergripande nivå	

Skrivelse	Otillräcklig utredning och behandling av magsmärta
Akutsjukhus V1804-0244972 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning	En man boende i ett annat landsting var på besök i Stockholm. Han fick svåra magsmärtor och sökte sig till en akutmottagning. Mannen blev inlagd och man gjorde vissa undersökningar men mannen fick ingen ordentlig diagnos. Läkaren förklarade att det inte fanns något mer man medicinskt kunde göra för honom. Mannen tyckte det var olustigt att bli borttvingad från sjukhuset och frågade hur läkaren tänkte att han skulle klara hemresan med svåra smärtor. Han fick utskrivet lite smärtstillande tabletter men fick klara sig själv. På hemresan låg mannen dubbelvikt i baksätet på bilen under 4 timmar och kördes direkt till akutmottagningen i det egna landstinget. Där konstaterades att han hade en tumör som orsakat en invikning av tarmen. Mannen ifrågasätter dels varför man inte gjorde en ordentlig röntgenundersökning och dels varför han blev utskriven med så svåra smärtor.
Vård och behandling Behandling	Yttrande inhämtades från ansvariga läkare som beklagade det som skett och menade att det var ett misslyckande från deras sida att de inte kunde hjälpa mannen på ett bättre sätt, men var samtidigt tacksamma för att mannen själv lyssnat till sina symtom och skyndsamt sökt akutmottagningen i det egna landstinget. De beskrev också att det är ett erkänt problem i vården att då man har en fastställd diagnos, vilket var nydebuterad inflammatorisk tarmsjukdom i mannens fall, är det i många fall svårt att omvärdera diagnosen. Med facit i hand skulle de ha varit mer lyhörda för mannens symtom och den smärta han upplevde, tyvärr hade man inte uppfattat hur ont mannen hade. De ansvariga läkarna var också tacksamma för den konkreta återkopplingen och tog med sig att ökad lyhördhet krävs i de fall där patienten känner oro. Mannen tog del av yttrandet men har inte inkommit med något genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Cancer Utomlänspatient	

Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0245272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Cancer	Oklart röntgenutlåtande gällande tumör En kvinna har en cancersjukdom som varit under god kontroll. Vid senaste granskningen av röntgenbilder framkom att det möjligtvis funnits växt av en ny tumör vid föregående röntgenundersökningar som det inte funnits någon notering om. Kvinnans make anser att om man upptäckt tumören vid föregående undersökning och då ändrat behandlingen, hade mycket fysisk och psykisk smärta kunnat undvikas. Yttrande inhämtades från verksamhetschefen och tillförordnade verksamhetschefen som beklagade det psykiska och fysiska lidande som kvinnan och hennes anhöriga upplevt. De menade att det i efterhand inte är lätt att säga hur en tidigare diagnos av förändringen skulle ha påverkat behandlingsupplägget. Möjligt är man kanske skulle ha bytt behandling ett par månader tidigare. Maken fick ta del av yttrandet och har inget mer att tillägga. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0255349 Mats Haapanen Kommunikation Information till patient/närstående	Oklarheter kring behandling av lever Enligt anmälaren råder det beträffande behandling av pojke oklarheter kring behandling av lever. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd chef redogjordes för vårdförlopp och de olika behandlingsinsatserna. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0264572 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Dialog/delaktighet med patient/närstående	Många brister på specialistmottagning En man drabbades av en hjärnskada och vårdades flera veckor på en specialiserad vårdavdelning. Efter utskrivningen har mannen inte blivit kallad för återbesök, ej heller när mannen eller anhörig sökt kontakt har det lyckats. Trots att skadan var allvarlig och mannen behöver uppföljning, har kliniken inte varit nåbar eller själva hört av sig. Mannen önskar en kontaktsjuksköterska på kliniken som kan vara behjälplig precis som andra sjukhus och kliniker han besöker har. Yttrande inkom från ansvarig chef vid kliniken som beklagade att mannen upplevt bristande uppföljning, tillgänglighet och information. Denne menade att han och hans kollegor gjort sitt yttersta för att på ett säkert sätt ha informerat mannen om hans medicinska tillstånd. Den ansvariga chefen hade även tidigare meddelat att man inte i verksamheten hade någon ansvarig kontaktsjuksköterska sedan en tid tillbaka men detta är nu åtgärdat med en nyanställd sjuksköterska. Mannens klagomål gällande bristande tillgänglighet och krångel med telefon- och e-postmeddelande borde nu lösas i och med denna åtgärd. Återbesöken har dock skett enligt plan. Mannen och hans anhörig tog del av yttrandet och har därefter inte hörts av . Ärendet avslutas på förvaltningen.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0270379 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning, utredning	Undersökning nekades av fysiologlaboratoriet En kvinna blev remitterad till fysiologlaboratorium på ett akutsjukhus. Hennes husläkare hade fått svar att mottagningen inte kunde ta emot externa patienter utan någon hänvisning till annan mottagning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att pga. resursbrist och hög inflöde av interna remisser kan akutsjukhusets fysiologlaboratorium ta emot remisser från externa vårdgivare i dagens läge. Detta gäller för ekokardiografi, bronkialprovokation men däremot arbetsprov går att remittera till. För bronkialprovokationer åt primärvården saknas också avtal för att kunna ta emot remisser från primärvården. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0294457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Cancer	Avvikande provsvar dröjde flera månader En kvinna med ärftlighet för cancer genomgår regelbundet olika undersökningar på akutsjukhuset pga den ökade risken för cancer. Efter en mammografi upptäcktes cancer som inte anmälaren blev informerad om förrän efter flera månader. Hon är upprörd över det, men blir nonchalant bemött när hon påtalade det. I yttrandet framkom att läkarens bedömning var att avvakta med information då hon visste att patienten var på långresa, detta beslut bad hon om ursäkt för. Hon erbjöd patienten att kontakta henne för en genomgång av händelserna och en planering av fortsatt vård. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0301870 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Resultat Vård och behandling Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Förlossning och eftervård	Barn smittad med motståndskraftiga bakterier på BB Ett litet barn föddes med kejsarsnitt på sjukhus. Både barn och barnets mor smittades med motståndskraftiga bakterier i samband med förlossning. Åtgärd: Handläggning pågår. Yttrande inkom från patientflödeschef för komplicerad graviditet och förlossning. Hon beskriver att barnets vård efter förlossning och efterförlopp var utan komplikationer. Men fynd av motståndskraftiga bakterier hittades på kliniken vilket initierade en smittspårning hos både mor och barn. Hon beklagar att informationen till anmälaren varit bristfällig och hon förstår att den stress anmälaren med familj upplevt förvärrats av bemötandet från personalen. Men provtagningshanteringen har följt landstingets skriftliga rutiner. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0320072 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Organisation och tillgänglighet Information till patient/närstående	Operationen ställdes in för andra gången En flicka skulle genomgå en planerad operation. Operationen hade ställts in en gång tidigare och flickan hade nu fått en tid under våren så att rehabiliteringen skulle kunna ske under sommaren. På så vis skulle flickan kunna vara färdigrehabiliterad till skolstarten och slippa så många vårdbesök under hösten. Nu ställdes även den andra operationen in på grund av platsbrist. Föräldrarna har tappat förtroendet för akutsjukhuset eftersom barnet genomgått dels de sedvanliga förberedelserna med operationstvätt och fasta i onödan, och dels det psykologiska hoppet som flickan hade om att hon nu skulle genomgå operationen och bli förbättrad i sin funktionsförmåga. Åtgärd: Yttrande inkom från patientområdeschefen som beklagade att flickans operationer ställts in två gånger. Denna hade största förståelse för att det medfört besvärligheter för hela familjen och krävde stor planering. Patientområdeschefen hänvisade också till att eftersom sjukhuset är ett akutsjukhus innebär det att planerade operationer nedprioriteras. Modern tog del av yttrandet och menade att allt var en bortförklaring. Dels ansåg hon att hon saknade barnperspektivet i informationsöverföringen, hur skulle hon förklara för sin dotter varför hennes operation bortprioriterades? Vad kunde hennes dotter förstå om platsbrist? Dels menade modern att orsaken till inställda operationer inte var platsbrist utan sjuksköterskebrist. I överenskommelse med modern avslutas ärendet på förvaltningen.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0320772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Information till patient/närstående Bevakning: Läkemedel	Ingen information om blodförtunnande sprutor En kvinna opererades och skulle ha tagit blodförtunnade sprutor i 10 dagar efter operationen. Vid utskrivningen från sjukhuset informerades hon inte om att sprutorna skulle tas, hur hon skulle ta dem eller att ett recept förskrivits. Åtgärd: I yttrandet från klinikchefen beskrev han att det bedömdes som att kvinnan behövde blodförtunnande spruta endast på operationsdagen. En av avdelningsläkarna hade förberett delar av utskrivningen dagen innan och av misstag skickat ett recept på sprutorna till apoteket. Dagen efter skrevs kvinnan ut och den utskrivande läkaren hade inte noterat att recept förskrivits på blodförtunnande sprutor. I utskrivningsmeddelandet och i den signerade läkemedelslistan som skickades med kvinnan hem fanns receptet inte med i alla fall. Klinikchefen menade också att vid tveksamheter brukar farmaceuten kontakta ansvarig läkare eller mottagning för att reda ut missförstånd. Klinikchefen ansåg att händelsen medförde oro för patienten och onödig men ofarlig behandling. Dock skulle han sprida händelsen inom kliniken för att förhindra att den skulle återupprepas. Kvinnan tog del av yttrandet och var nöjd med svaret men att det var synd att den ena läkaren inte visste vad den andre gjorde. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Skrivelse	Fick faktura för felbeställda läkemedel
Akutsjukhus V1805-0324077 Johan Karlsson Ekonomi Läkemedelskostnader Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet	En man anmäler att han fått en faktura från sitt apotek efter att en klinik på ett akutsjukhus beställt läkemedel åt honom. Mannen menar att kliniken inte skulle ha beställt läkemedlen. Han har försökt få fakturan makulerad utan att lyckas. Av yttrandet framgår att mannen nu kommer att få pengarna tillbaka. Ärendet avslutades efter att mannen återkommit till förvaltningen och tackat för hjälpen.
Skrivelse	Smittad med motståndskraftiga bakterier på BB
Akutsjukhus V1805-0328970 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Information till patient/närstående Kommunikation Tillgänglighet Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Förlossning och eftervård	En kvinna blev i samband med förlossning och BB-vård på sjukhus smittad med motståndskraftiga bakterier under vårdtiden. Hon upplevde brister i information och hantering kring detta samt om provtagning och fortsatt vård. Även barnet blev smittad. Yttrande inkom från patientflödeschef för komplicerad graviditet och förlossning. Hon beskriver att anmälarens förlossningsförlopp och efterförlopp var utan komplikationer. Men fynd av motståndskraftiga bakterier hittades på kliniken vilket initierade en smittspårning. Hon beklagar att informationen till anmälaren varit bristfällig och hon förstår att den stress anmälaren upplevt förvärrats av bemötandet från personalen. Men provtagningshanteringen har följt landstingets skriftliga rutiner. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse	Nästan omöjligt att nå vårdinrättning
Akutsjukhus V1805-0349969 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Organisation och tillgänglighet Övrig administrativ hantering	En kvinna fick en kallelse till ett akutsjukhus med knappt en veckas varsel. När hon ringde mottagningen på sjukhuset för att aktivera sjukresa var det nästan omöjligt att få kontakt. Efter flera försök fick kvinnan besked om att sjukresa aktiverats, men när hon ringde efter sjukresa fick hon veta att detta inte stämde. Återigen fick hon försöka nå mottagningen vilket inte lyckades. Inte heller kunde kvinnan avboka sitt besök. Kvinnan blev av växeln kopplad till flera olika nummer men ingenstans kunde hon lämna meddelande om avbokning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Skrivelse		Komplikationer efter operation
Akutsjukhus		Anmälaren råkade ut för komplikationer efter operation.
V1806-0381649	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att ansvarig kirurg inför operationen träffade anmälaren och vid detta möte gav information om förestående operation, information som innefattade teknik, vårdförlopp, eftervård samt risker och komplikationer. I yttrandet redogjordes för vårdförlopp och de komplikationer som uppstod. Dessa komplikationer är kända komplikationer som inte alltid går att förebygga. Ärendet avslutas.
Skrivelse		Akutmottagning krävde remiss
Akutsjukhus		Anmälaren hade av närakutmottagning blivit hänvisad till akutmottagning vid sjukhus. Akutmottagningen vid sjukhuset krävde remiss vilket anmälaren ansåg vara underligt då hon var i behov av akut vård.
V1806-0384749	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Remiss/vårdbegäran		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att hörselnedsättning enligt beslutade riktlinjer ska bedömas på vårdcentral eller närakutmottagning. Detta ska ha skett i detta fall, enligt yttrandet. De som behöver akut bedömning av öronspecialist behöver remitteras av närakutmottagning eller vårdcentral. Ärendet avslutas.
Skrivelse		Bristfällig undersökning
Akutsjukhus		Anmälaren klagade på den, som han ansåg, bristfälliga undersökningen av läkare vid akutsjukhus. Anmälaren nekades sjukresa och bemöttes illa av personal vid receptionen.
V1806-0416349	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare redogjordes för den medicinska undersökningen och bedömningen om det fanns behov av sjukresa. I yttrandet framfördes ursäkt för bemötandet. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut		
Skrivelse		Komplikation efter ingrepp
Akutsjukhus		En man anser att han har fått erektil dysfunktion i samband med en injektion han fick vid ett sjukhus. Han önskar få skadeersättning.
V1806-0421154	Moses Hadi	
Vård och behandling		
Resultat		Anmälaren som har önskar få ersättning, informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Förvaltningen har också informerat honom att han måste ta upp frågan med personalen där han befinner sig på sjukhuset gällande begära av vård. Förvaltningen har också informerat honom att kontakta sjukhuset i fall han önskar få ta del av sina journalkopior. Anmälaren har berättat att besväret kan vara övergående. Han önskar inte något svar från vårdgivaren. Kommer överens att avsluta ärendet.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0427850	Anna Arengård	Ändring av läkemedel En kvinna fick träffa en specialist på akutsjukhus. Läkaren upplevdes som oproffsig, opedagogisk och otrevlig. Han kom 30 minuter för sent. Han föreslog att den medicin hon idag tar vid behov, istället tas varje dag och ändrade detta i hennes APO-dos. Han ville även minska ner hennes smärtlindrande preparat. Detta är tvärt emot vad hennes ordinarie läkare säger. Kvinnan upplevde inte att hon fick någon hjälp med sina besvär. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer av berörd läkare att han upplevde patienten som orolig och stressad under besöket och har insåg att patienten inte hade förtroende för honom. Att han upplevdes som kaxig beklagar han i högsta grad. Läkaren har ringt upp anmälaren för prata om mottagningstillfället, men anmälaren var ej villig till detta. Då anmälaren inte ville att något skulle ändras vad gällde medicineringen gjordes inte heller det. I förvaltningens samtal med anmälaren, efter att hon tagit del av yttrandet, framkommer att anmälaren vill avsluta ärendet.
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0439772	Sari Kokkonen Nassef	Läkare ifrågasatte ambulanstransport av kvinna Närakuten begärde ambulanstransport för en kvinna till sjukhusets akutmottagning. När kvinnan kom fram till akutmottagningen ifrågasatte läkaren varför kvinnan behövt ambulanstransport. Anhörig till kvinnan anser att läkaren inte hade ett korrekt bemötande och borde ha läst kvinnans sjukhistoria i journalen innan denne uttalade sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I telefonsamtal meddelade anhörig att kvinnan accepterat läkarens ursäkt och ville inte gå vidare med skriftlig anmälan. Ärendet avslutas på förvaltningen utan vidare handläggning.
Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående		
Bevakning: Akutmottagning/närakut		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0441949	Mats Haapanen	Nekad behandling Anmälaren blev nekad behandling vid ögonmottagning. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef och berörd överläkare framgick att det var korrekt bedömt att hänvisa anmälaren till annan vårdform, då vårdgivaren i detta ärende var en akutmottagning. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Akutmottagning/närakut		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0457379 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Synpunkter på vård En man har synpunkter på ord som finns i hans journal. Han undrar varför det står begrepp avvikit i hans journal. Han upplevde att sjuksköterskans bemötande var inte bra pga. hennes dömande tonfall. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att begreppet avvikit som står i anmälarens journal är ett vedertaget begrepp inom sjukvården då patienter lämnar mottagningen på eget bevåg. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Han vill framföra att enligt logiskt tänkande är begreppet avvikit inte ett bra begrepp att använda även om det är vedertaget eftersom ordet kan så lätt missuppfattas och subjektivt han betyda olika saker för individen. Han regerade för att sjuksköterskan bemötande på mottagningen hade dömande tonfall vilket han anser inte vara lämpligt. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0468970 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Förlossning och eftervård	Catarina Cassel Rydholm	Vård, behandling och bemötande av gravid kvinna En gravid kvinna gick över tiden och förlossningen avslutades med akut kejsarsnitt. Barnet fick komplikationer i samband med förlossningen. Hon har synpunkter på vård, information och bemötande innan och i samband med förlossningen. Åtgärd: I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen då familjen varit på möte med vården och fått frågor besvarade. Vården ska göra en händelseanalys där kvinnan också får komma till tals och därefter ta del av denna. Anmälaren får återkomma vid behov.

Skrivelse

Akutsjukhus

V1808-0478957 Christina Hegefjärd

Kommunikation

Information till patient/närstående

Bevakning:

Åtgärd i enskilda ärendet

Yttrande i tid P1 2018

Yttrande i tid 2018

Ortoped gav ingen information om undersökning

En man med knäbesvär remitterades från husläkare till ortoped som genomförde en undersökning med magnetkamera för 10 år sedan. Han fick inte någon återkoppling om eventuella fynd och nu visar det sig att han har omfattande meniskskador. Han ifrågasätter varför ingen information gavs i samband med besöket hos ortoped.

I yttrandet från verksamhetschef på kliniken beklagades att anmälaren inte fått information om resultatet från den magnetröntgenundersökning som genomfördes för flera år sedan. Hans knäbesvär har alltså varit kända av vården, men anmälaren har varit ovetande. Enligt journalanteckning var telefontid planerad för att lämna information om undersökningen, men den genomfördes aldrig. Anmälaren rekommenderas att söka ekonomisk ersättning för den fördröjda informationen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

Skrivelse

Akutsjukhus

V1808-0509469 Tua Myhrman

Kommunikation

Bemötande

Märkliga kommentarer från undersköterska

En man som vårdades på en avdelning vid ett akutsjukhus hade synpunkter på bemötandet från en undersköterska. Enligt mannen hade hon exempelvis kommenterat hans medicinering och hans matportioner på ett märkligt sätt. Han upplevde att hon hade en dålig attityd och inte var hjälpsam.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att fått en ursäkt från chefen. Han önskar inte inhämta något yttrande från sjukhuset men vill att ärendet registreras för statistik. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1706-0385674 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Får ej tid till behandling på grund av resursbrist En man som lider av hyperhidros (svettningar) ska var tredje till var fjärde månad få botoxbehandling för att minska sina besvär. Tidigast två månader efter behandlingen går det att boka en ny tid och då finns det inga lediga tider kvar så tidsintervallet för behandlingarna stämmer inte. Mannen har så svåra problem så händerna droppar och han kan inte utföra vissa arbetsuppgifter, enligt en närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen och som anser att han inte får tillräcklig hjälp för sina besvär. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Det framgick att denna behandling inte bör upprepas med mindre än fyra månaders intervall då det finns risk för resistensutveckling. Vidare stod det att de bedömde att med tanke på de resurser de har att tillgå är patienten väl omhändertagen. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1708-0521852 Camilla Löwgren Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Önskar behandling En kvinna har fått ett fult ärr efter en operation. Nu önskar hon att landstinget ska bekosta en rekonstruktionsoperation. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig överläkare. Han uppger att man kommer kalla anmälaren för en bedömning för att kartlägga om man kan korrigera ärret. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt svarstid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse		Brister i kontroll efter förlossning
Akutsjukhus		En kvinna som fött barn och fått ryggbedövning under förlossningen hade svårt att tömma blåsan efter förlossningen. Få kontroller gjordes av detta. Hon sökte vård och bedömdes ha urinvägsinfektion. Efter en tid sökte hon akut och hade då stora mängder urin i blåsan. Detta har orsakat stora problem och många besök i vården.
V1710-0663470	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling Undersökning, utredning		
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Yttrande har inkommit från omvårdnadschef, patientområde graviditet och förlossning. Hon beskriver att den berörda personalen har tagit del av anmälan, diskuterat orsaker till händelsen och vilka åtgärder som är ska vidtas för att det inte ska hända igen. All personal är uppdaterade om befintlig promemoria gällande urinstämma efter förlossning med kontrolltappning av patienter som haft svårigheter att tömma blåsan. Påminnelse om rutinerna till personalen gällande telefonrådgivning vid svårigheter att tömma urinblåsan. Hon beklagar att anmälaren inte fått adekvata råd och behandling. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Förlossning och eftervård		

E-post -> Skrivelse		Bristfälligt bemötande av barnläkare
Akutsjukhus		En mamma var med sitt barn på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) då de har fått höra att barnet väger för mycket för sin längd. Läkaren de fick träffa ska ha bemött dem mycket dåligt och barnet har blivit påverkat negativt av besöket.
V1711-0704274	Emma Lagerholm	
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som djupt beklagade att mor och barn inte känt sig bemötta på ett korrekt sätt vid läkarbesöket och att läkaren uppenbarligen avvikit från deras behandlingsriktlinjer vad gäller övervikt och fetma hos barn. Det framgick att de såg mycket allvarligt på det inträffade och att de har sett över sina rutiner så att andra familjer inte ska drabbas i framtiden. Familjen hade träffat en ST-läkare som saknade grundläggande utbildning i motiverande samtal. En ny rutin har därför upprättats gällande att denna patientgrupp inte ska bokas till ST-läkare i allmänmedicin som arbetar tillfälligt på mottagningen vid nybesök. Avslutningsvis skrev chefen att de var välkomna att boka ett nytt besök där familjen skulle uppmuntras och få stöd i deras arbete med sunda kost- och motionsvanor för barnet. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1711-0736275 Ingela Snahr Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor Bevakning: Läkemedel	Undrar över valet av antibiotika, omvårdnad En man intensivvårdades på ett akutsjukhus för infektion i båda benen och behandlades med penicillin. Mannen informerade läkaren om att han har resistens mot penicillin men ingen lyssnade. Infektionen försämrades. I samband med förflyttning från säng till toalett användes en specialstol och benen slog i väggen så att sår uppkom. Åtgärd: I yttrandet från vårdenhetschef beklagades händelsen vid förflyttning, men tyvärr finns ingen journaldokumentation och ingen avvikelserapport är skriven. Anmälaren är besviken eftersom han fortfarande har besvär efter händelsen och avser söka ekonomisk ersättning hos Löf. Ärendet avslutas därmed.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1711-0744052 Camilla Löwgren Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Ärendet delat, 2 nya Akutmottagning/närakut	Bristande vård och bemötande En kvinna med svår värk i käke och öra blev skickad från ett sjukhus till ett annat då specialistenheten just fanns på det andra sjukhuset. Där fick hon otrevligt bemötande och blev hemskickad. Ingen undersökte henne. Till slut sprack trumhinnan. Kvinnan fick till slut antibiotika utskrivet av närakuten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Det framkommer att man är tvungen att göra medicinska prioriteringar då man är länets enda specialistmottagning. Man beklagar dock att anmälaren inte fick den hjälp hon önskade. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt svarstid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1712-0767270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Resultat Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård	Felaktigt läkarbeslut om kejsarsnitt En kvinna har synpunkter på att beslutet som fattades om akut kejsarsnitt inte omvärderades då förutsättningarna förändrades under väntan på kejsarsnittet. Ingen kontakt togs, som planerat, med den vidtalade specialistläkaren. Anmälaren hade en önskan att föda vaginalt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionschef kvinnosjukvård/förlossning som beskriver den aktuella förlossningen och de bedömningar som gjordes och de riskfaktorer som fanns. Hon medger att en ny undersökning borde ha utförts för att bedöma progressen men beskriver att förlossningen är medicinskt korrekt handlagd. Sektionschefen beklagar att information och kommunitaktion varit bristfällig. Anmälaren har inbokats för ett samtal. 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** V1712-0782752 Camilla Löwgren Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Akutmottagning/närakut	Bristande information En kvinna var på en akutmottagning då hon sökte för misstänkt halsböld. Hon blev dock hänvisat till ett annat sjukhus då man inte hade kompetensen på aktuellt sjukhus. När kvinnan kom till det andra sjukhuset visade det sig att det inte fanns någon specialistläkare på plats kvälls - och nattetid. Kvinnan undrar varför det första sjukhuset inte visste om detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som uppger att akutmottagningen inte behandlar patienter med öronbesvär utan att dessa ska hänvisas till ett annat sjukhus där kompetensen finns. Personalen hade agerat rätt. Han beklagar att sjukvårdsrådgivningen gett kvinna felaktig information. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse		Missad diagnos på barn
Akutsjukhus		Ett lungsjukt barn som besökte barnakuten med symtom blev hemskickad utan provtagning och diagnos missades. Förälder upplevde sig inte lyssnad på vid beskrivning av symtomen.
V1801-0004470	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling Undersökning, utredning		Åtgärd: Yttrande har inkommit från funktionsområdeschef, akut barn som beskriver händelseförloppet. Hon beskriver att behandling inte förväntas ändra förloppet för den enskilde men kan minska smittsamhet hos patienten. Hon har återkopplat till behandlande läkare och tar upp händelsen på arbetsplatsträff samt avvikelsemöte för återkoppling till läkargruppen. Hon har även haft samtal med förälder som är nöjd med uppföljning och återkoppling. Yttrande har även inkommit från funktionsenhetschef som också hon beskriver händelseförloppet och beklagar att familjen upplevt att de inte har blivit lyssnade på vilket de tar till sig. 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 Ej lyssnad till		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Åtgärd i enskilda ärendet		
Akutmottagning/närakut		

E-post -> Skrivelse		Missad diagnos och utebliven behandling
Akutsjukhus		En kvinna remitterades till en specialistmottagning på ett akutsjukhus av en vårdcentral, då de hade sett något tumörliknande på lungan på en röntgenbild. Kvinnan frågade om det kunde vara lunginflammation men fick ej gehör för sina misstankar. Hon var sjuk i flera månader och det visade sig senare att det var lunginflammation och att det var en varböld man hade sett på röntgenbilden. Kvinnan menar att hon kunde blivit bättre snabbare om hon hade fått läkemedelsbehandling.
V1801-0043174	Emma Lagerholm	
Vård och behandling Diagnos		
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare vid verksamheten som redogjorde för vårdförloppet. Denna ansåg att handläggningen var korrekt men att patienten inte informerades tillräckligt om att de initialt misstänkte en cancertumör och att utredningen således helt inriktades mot detta. Behandling sattes sedan in när de hade kunnat utesluta att det rörde sig om en lungcancer. Anmälaren inkom med genmäle där hon ställde frågor och framförde önskemål om att få sina undersökningssvar hemskickade. I ett kompletterande yttrande besvarades anmälarens frågor men hon fick inte de journalhandlingar som hon hade begärt hemskickat. Handläggare tog då kontakt med vårdgivaren som skickade hem handlingarna till patienten. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		
Cancer		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0053570 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Akutmottagning/närakut	Ingen undersökning på barnakuten trots remiss Ett barn kom till barnakuten på remiss från vårdcentralen. Barnet fick åka hem utan undersökning. Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsområdeschef, funktionsområde akut barn. Hon beskriver att barnet sökt vårdcentralen där prover togs som var väsentligen utan anmärkning men i alla fall blev vidare remitterad till akuten för bedömning. Hon beskriver att barnet vid ankomsten är pigg och utan feber. Enligt deras riktlinjer och uppdrag utreds dessa patienter i första hand inom närakutsjukvården. Akutmottagningens uppdrag är att ta emot ner akuta tillstånd. Hon beskriver att remitteringen inte alltid är korrekt. De försöker återkoppla till remittenter och Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har tagit fram ett förbättrat stöd för 1177 och primärvården som nyligen är lanserat. Hon beklagar att familjen kände sig illa bemött men för att klara det akuta uppdraget måste dessa medicinska prioriteringar göras. Hon har kontaktat barnets pappa och försökt nå modern utan framgång. 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** V1802-0103270 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Utebliven kallelse efter operation av barn Ett barn som gjort en operation skulle få en kallelse till återbesök på specialistmottagning efter några månader. Vid kontakt med mottagningen fick anmälaren veta att de haft mycket att göra på mottagningen. Anmälaren efterfrågar rutiner och vem som har ansvaret. Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef barnurologi. Han beskriver att efter den operativa åtgärd barnet gjorde så planerade den ansvariga läkaren att återbesök skulle ske för kontroll efter sex månader men ingen kallelse kom utan modern bokade själv återbesöket. Patientflödeschefen har gjort en intern utredning och det finns rutiner för hur information ska ske till mottagningen för återbesök men de har identifierat svagheter i rutinerna. Dessutom har det varit ont om mottagningstider under den aktuella perioden. De åtgärder som vidtagits är genomgång av patientflöden mellan olika vårdenheter med fokus på given information efter kirurgiska ingrepp. Det är också av vikt att föräldrar och patient informeras om telefonnummer och kontaktvägar om barnet får besvär som kan behöva tidigare uppföljning. Antalet mottagningstider har ökat under året. Hon beskriver också en planerad åtgärd med ytterligare strukturering av patientflödesprocesserna. Hon betonar också att i detta fall har inte avvikelsen lett till några negativa medicinska konsekvenser för patienten. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon/han accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse		Smärtmottagning vill avsluta behandlingen
Akutsjukhus		En man som efter en olycka för många år sedan har haft långvarig smärta och kognitiva besvär och fått behandling bland annat på smärtmottagning på sjukhuset. Mottagningen vill nu avsluta behandlingen som mannen anser hjälper honom mot smärtan.
V1802-0120970	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		Åtgärd: Yttrande har inkommit från funktionsenhetsschef, högspecialiserad smärtvård. Hon beskriver att remiss som skickats för ställningstagande för fortsatt smärtbehandling returnerades med anledning av stort remissinflöde. Ny remiss är sänd till annat smärtcentrum på annat sjukhus där också den läkare som tidigare gav behandlingen till patienten nu tjänstgör. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Behandling		
Vård och behandling		
Information till patient/närstående		
Bevakning:		
Läkemedel		
Åtgärd i enskilda ärendet		

E-post -> Skrivelse		Fel diagnos
Akutsjukhus		Anmälaren skadade muskeln i sin överarm, men läkaren bedömde att skadan fanns i axeln. Senare visade det sig att skadan fanns i överarmens muskel.
V1802-0125349	Mats Haapanen	
Vård och behandling		Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för medicinska undersökningar och bedömningar. Av yttrandet framgick att anmälaren fått fel läkemedel, vilket vårdgivaren bad om ursäkt för. Ärendet avslutas.
Diagnos		
Bevakning:		
Läkemedel		
Akutmottagning/närakut		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0130770	Catarina Cassel Rydholm	Behandling under och efter förlossning En kvinna upplevde brister i vård, behandling och bemötande under och efter förlossning. Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetsläkare och verksamhetschef på kvinnokliniken. De beklagar anmälarens negativa upplevelse och de besvär som de förorsakat. De beskriver förlossningsförloppet, de bedömningar som gjordes och att förlossningen avslutades med ett akut kejsarsnitt som bedömdes okomplicerad. De inbjuder anmälaren att kontakta kvinnokliniken för samtal kring vårdtillfället, möjlighet till kuratorskontakt samt eventuell tid på gynekologmottagningen för bedömning av ärr. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret. Hon kommer troligen att ta kontakt med vården för samtal och kontroll. Ärendet kan därmed avslutas.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0135072	Sari Kokkonen Nassef	Tarmen perforerades av misstag vid undersökning En man genomgick ett invärtes ingrepp där läkaren av misstag perforerade tarmen. Tarmen fick opereras akut och mannen fick under 25 dagar stanna kvar på sjukhuset för vård. Yttrande inkom från flödesledare och överläkare som beklagade att mannen drabbats av komplikation till ingreppet. Detta ingrepp är förenat med risker men riskerna övervägs alltid mot nyttan. Verksamheten har påbörjat en händelseanalys där en del bestod av intervju av mannen som då fick möjlighet att ställa ytterligare frågor. Man har också gått igenom journalen och röntgenbilderna och konstaterat att man inte hade kunnat göra på något annat sätt rent tekniskt. Det är en välkänd komplikation och läkaren vidtog de åtgärder som gick för att minimera risken. Vid nästa läkarbesök kommer mannen att erbjudas kontakt med en annan läkare, vilket är rutin när en komplikation inträffat. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av, så ärendet avslutas på förvaltningen.
Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Ärendet delat, 1 nytt		

E-post -> Skrivelse		Misslyckat operationsresultat
Akutsjukhus		En kvinna genomgick en ryggoperation. Kvinnan var inte nöjd med resultatet, hon fick senare en spricka som inte opererades omedelbart och orsakade en nervskada och inflammation.
V1803-0152972	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Resultat		Yttrande inhämtades från två överläkare som beskrev händelseförloppet och den medicinska handläggningen som varit korrekt och förväntad. Innan operationen hade kvinnan fått noggrann information om riskerna med operationen. Verksamhetens målsättning är att alla patienter ska känna sig väl bemötta, omhändertagna och informerade kring sitt sjukdomstillstånd, vilket överläkarna tillstod att man i anmälarens fall inte lyckats med det. Slutligen beklagade de att detta hänt och tog till sig kritiken från anmälaren. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet på förvaltningen.
Bevakning:		
Ärendet delat, 1 nytt		

E-post -> Skrivelse		Utan mat och dryck på akutmottagning, inget recept
Akutsjukhus		En kvinna med svårbehandlad diabetes sökte akutmottagning och fick vänta länge utan mat och dryck. Recept som skulle skrivas ut glömdes bort.
V1803-0156470	Catarina Cassel Rydholm	
Omvårdnad		
Kost,nutrition		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef, verksamhetsområde akut som beskriver anmälarens besök på mottagningen och den bedömning som gjordes att det rörde sig om en virusinfektion. Han beklagar att det har uppstått missförstånd mellan läkaren och patienten gällande behandling och recept men läkarens bedömning var att ingen behandling skulle indiceras. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Omvårdnad		
Brister i hantering av recept		
Bevakning:		
Akutmottagning/n ärakut		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0169170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård	Brister i dialog och behandling under förlossning En kvinna upplevde brister i dialog med personalen och i vård och behandling under förlossning på sjukhuset. Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetsläkare och verksamhetschef. De beklagar den negativa upplevelse som anmälaren fått med sig från deras klinik men ser inte att den medicinska hanteringen vid vårdtillfället har brustit. Erbjudande om ett möte med de som varit involverade i händelsen står kvar. Ansvarig läkare beskriver förlossningsförloppet och den smärtlindring som erbjuds vid försök med sugklocka. Hon beskriver också hur informationen mellan personal och föräldraparet förs i förlossningsrummet. Hon träffade också familjen efter utfört kejsarsnitt och erbjöd där uppföljande förlossningssamtal en tid framåt. Kejsarsnittet utfördes av annan läkare. Oklart varför familjen därefter inte bokades för förlossningssamtal till henne, vilket uttryckligen stod i journalen, utan till den läkare som utförde kejsarsnittet. Ansvarig barnmorska beklagar anmälarens upplevelse av förlossningen. Hon beskriver förloppet och besvarar anmälarens frågor vilket även sektionsledaren gör. 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** V1803-0169675 Ingela Snahr Kommunikation Information till patient/närstående Kommunikation Läkemedelskostnader Bevakning: Läkemedel	Brister i information, ekonomisk ersättning En kvinna med kronisk tarmsjukdom förbereddes för endoskopiundersökning på ett akutsjukhus. Inför undersökningen fick hon ingen skriftlig information om undersökningen och det laxermedel som ordinerades var fel sort. Det gav ingen effekt men kunde också trigga igång sjukdomen. När undersökningen skulle göras avbröts den på grund av fel förberedelse med fel läkemedel. Bemötandet var ovänligt när hon kontaktade mottagningen. Kvinnan önskar en förklaring till handläggningen, ursäkt för bemötandet och ekonomisk ersättning. Åtgärd: I yttrandet från områdeschef beklagas att den skriftliga informationen inte var korrekt, enligt journal har både skriftlig och muntlig information lämnats, men då det varit flera avbokningar kan information förlorats. Anmälaren yrkar på ersättning för resa och avser att anmäla det felaktigt utskrivna laxermedlet till Löf. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0180077 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dataintrång Patientjournal och sekretess Bemötande Bevakning: Cancer	Sjuksköterska läste olovligen i journal En kvinna ringde till en vårdinrättning för att fråga om sin mammas tidigare cancervård, om cancerformen var ärftlig. Sjuksköterskan som kvinnan fick prata med bad om dotterns personnummer och läste sedan i dennas patientjournal trots att frågan inte rörde dottern. Åtgärd: Av yttrandet som förvaltningen inhämtade framgår sammanfattningsvis att man öppnat dotterns journal för att enligt rutin vid ärftlighetsfrågor dokumentera samtalet. Av anmälarens genmäle framgår att sjukvårdspersonalen uttryckligen förbjudits öppna hennes journal, dessutom har hon inte haft några missade samtal från verksamhetschefen vilket denne hävdar i yttrandet. Genmälet skickades över till vårdgivaren för kännedom och ärendet avslutades i överenskommelse med anmälaren.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0183070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut	Brister i bedömning vid akutmottagning En gravid kvinna med symtom blev rekommenderad att söka gynekologisk akutmottagning. Prover togs och enligt läkaren var allt bra. Senare fick anmälaren veta att hon hade en njursjukdom som var orsak till symtomen. Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetsläkare och verksamhetschef på kvinnokliniken. De beklagar det inträffade. De beskriver också anmälarens besök på gynekologisk akutmottagning och de kontroller som gjordes där och hänvisning till hennes mödravårdscentral. Därefter kom anmälaren på remiss från vårdcentralen. Prover togs och kvinnan fick en tid till specialistmödravården nästkommande dag där hon lades in på sjukhus för vidare utredning. De beklagar att diagnosen dröjde men beskriver också att det är ett mycket ovanligt tillstånd med debut under graviditet. 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	Smärtsam behandling under undersökning
Akutsjukhus V1803-0187870 Catarina Cassel Rydholm	En kvinna skulle göra en undersökning och bedömning av ett bröst på sjukhusets specialistmottagning. Undersökningen var smärtsam och tog tid och kommer att få slutföras på annat sjukhus.
Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Bemötande	Yttrande har inkommit från läkare med medicinskt ledningsansvar som beklagar att anmälaren haft en negativ upplevelse hos dem. De tar till sig av kritiken och kommer att diskutera hur de kan göra annorlunda på arbetsplatsträffar. Hon beskriver att de alltid försöker göra sitt yttersta för att få ett så bra utredningsresultat som möjligt och att göra alla undersökning och provtagningar vid samma tillfälle. Hon beskriver också undersökningen och svårigheterna med den och att det inte är ovanligt med blåmärken efteråt. Läkaren och sjuksköterskan behöver diskutera under undersökningen men försöker informera patienten samtidigt. Ibland behöver de be annat sjukhus om hjälp då de har annan typ av provtagningsutrustning. Hon beklagar på nytt upplevelsen men har försökt att ge en förklaring och svar. 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	Sent besked om uppskjuten behandling för barn
Akutsjukhus V1803-0206270 Catarina Cassel Rydholm	Ett barn med svår sjukdom får sent besked en fredagseftermiddag om uppskjuten behandling vilket påverkar hela familjen.
Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef som beskriver att barnets behandling fick skjutas fram på grund av ovanligt hög belastning på avdelningens vårdplatser. Hon beskriver att de ibland tvingas skjuta fram planerad behandling där det medicinskt inte försämrar behandlingen i övrigt. Detta för att kunna ge ett bra omhändertagande och patientsäker vård. Hon beklagar att familjen drabbades av uppskjuten behandling och att bemötandet uppfattades som okänsligt. De är tacksamma för återkopplingen så att de kan förbättra bemötandet. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Cancer	

E-post -> Skrivelse		Felaktig dos läkemedel givet till barn
Akutsjukhus		Ett litet barn var på barnakutmottagning. Där fick barnet felaktigt dubbel dos läkemedel och fick kvarstanna flera timmar extra för observation. Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsområdeschef, funktionsområde akut barn som gått igenom journalen och varit i kontakt med familjen. Flickan fick ett läkemedel som är smärtstillande och lugnande och skulle få med sig en dos till hemmet. Av misstag fick hon denna dos på akutmottagningen av personalen. Hon blev trött och somnade djupt. Narkosläkarjouren kontaktades och flickan fick kvarstanna för övervakning. Dosen hon fick var inte en farlig nivå av läkemedlet enligt funktionsområdeschefen och gav ingen påverkan på vitala funktioner. Läkaren var den som berättade om den felaktigt givna dosen och inte den som givit läkemedlet vilket anmälaren ansåg var fel. Återkoppling har skett till de inblandade och fallet kommer att användas som lärofall framförallt kring bemötande och vikten av att lugna och förklara när något avvikande har skett och att själv berätta när något misstag har begåtts. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
V1804-0225470	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling Behandling		
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Akutmottagning/närakut		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0235972	Sari Kokkonen Nassef	Strålskadades i ansiktet En kvinna är mycket kritisk till den strålbehandling hon genomgått. Strålningen orsakade stort sår och svår värk vilket inte var något hon informerats om av läkaren. Kvinnan hade svårt att äta och dricka samt drabbades av ångest. Vid besök hos specialistläkare efteråt konstaterades att tandbenet hade skadats av strålningen. Kvinnan är mycket kritisk till att inte ha fått korrekt information innan strålbehandlingen samt det bristande bemötande hon upplevt vid kliniken.
Vård och behandling Resultat		
Vård och behandling Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Yttrande inhämtades från överläkaren som beskrev kvinnans sjukdomshistoria och de vårdkontakter hon haft. Överläkaren beklagade också den bristande läkarkontinuiteten på kliniken. Denna menade också att kvinnan råkat ut för en mycket ovanlig komplikation av stråbehandling. Dock tog man till sig kvinnans synpunkter för att bli mer lyhörd för att patienter tar till sig fullständig och korrekt information gällande behandlingsplanering, förväntade bieffekter och uppföljande kontroller. Kvinnan tog del av yttrandet och menade att hon av käkkirurgen fått höra att detta var en ganska vanlig komplikation efter strålbehandling. Vidare framkom fler uppgifter i yttrandet som inte var sanna och att den enda personal som informerade kvinnan om komplikationer som kan uppstå var en sjuksköterska som beskrev att hon kunde bli lite torr i huden. I överenskommelse med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.
Bevakning: Cancer Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0236349	Mats Haapanen	Skada uppstod vid operation Patienten kom att plågas av smärta efter operation som utfördes som en del av behandlingen av cancersjukdom. Han blev sämre. Han fick hjälp av anhöriga att komma till sjukhus. Det visade sig att urinblåsan hade gått sönder vid operationen. Vårdgivaren undanhöll även information om denna vårdskada.
Vård och behandling Resultat		
Vård och behandling Information till patient/närstående		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienten fick en nervryckning under pågående operation och därvid uppstod en skada. Skadan dokumenterades i journalen. Läkaren bedömde att katetern kunde tas bort dagen efter, alltså tidigare än interna rutiner anger. Det var en felbedömning. Patienten fick besvär. På grund av arbetsbelastning kunde kirurgen inte träffa patienten efter utförd operation, det var inte med avsikt som kirurgen undanhöll patienten information. Anmälaren ansåg att läkaren kunde ha gett information om misstag vid annat senare tillfälle, alternativt bett kollega ge information. Ärendet avslutas.
Bevakning: Cancer Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		

E-post -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1804-0241070 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Undersökning, utredning

Vård och behandling

Diagnos

Bevakning:

Ärendet delat, 1 nytt

Akutmottagning/närakut

Fraktur i finger hos barn konstateras inte

Ett barn sökte barnakutmottagning med ett svullet och smärtande finger. Ingen röntgen gjordes. Hänvisning till vårdcentral vid fortsatta besvär. Från vårdcentralen remitterades barnet till röntgen som visade fraktur.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Yttrande har inkommit från funktionsområdeschef och funktionsenhetschef, funktionsområde akutsjukvård barn. De beskriver att fingerskador hos barn oftast har god prognos men att stor vikt vid undersökning ska läggas vid fynd som antyder rotation av fingret samt senskador. De beskriver undersökningen som gjordes av barnets fingrar och handens funktion. Läkaren tar enligt rutin kontakt med barnortopedjouren som träffar barnet. Tid ordnades till dagen därpå till sjukhus med handkirurgi. De menar att handläggningen har levt upp till de krav som kan ställas enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Det är möjligt att ett tidigare hantering av skadan tidigare i händelsekedjan hade kunnat förhindrat efterföljande operation men erfarenheten visar att en del skador trots initial korrekt handläggning ändå kräver operativ korrigering. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1804-0250872 Sari Kokkonen Nassef

Vård och behandling

Undersökning, utredning

Vård och behandling

Information till patient/närstående

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Akutmottagning/närakut

Bristande vård och information vid magbesvär

En pojke hade drabbats av kräkningar och diarréer. Han hade inte ätit på flera dagar och modern sökte hjälp på akutmottagning och närakutmottagning ett flertal gånger för att pojken var uttorkad och kunde inte längre hålla sig vaken. Modern är kritisk till att han inte fick intravenös vätska och att hon inte fick någon tydlig information om vad han drabbats av eller vad man kunde förvänta sig.

Åtgärd: I yttrande från ansvarig chef beskrevs pojkens sjukdomshistoria där allt tydde på att pojken drabbats av magsjuka orsakad av virus. Pojken fick en tablett på akuten för att minska kräkningarna och han kunde också behålla vätska. Modern hade dock avvikit med pojken från akuten innan de hann träffa en läkare. Nästa dag hade feber och ytterligare kräkningar tillstött och pojken var medtagen. Enligt gängse globala rutiner blev behandlingen små volymer vätskeersättning som intas med sked eller spruta i munnen med dokumentation av hur stor volym pojken fick i sig. Detta för att intravenös behandling skulle ha varit nästa steg. Den ansvariga chefen beklagade att information och återkoppling kring behandlingsplanen inte gått fram till modern och pojken. Verksamheten tog till sig klagomålet och skulle återkoppla till personalen både enskilt och på uppstarts- och arbetsplatsmöten. Modern fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av varvid ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0260872	Sari Kokkonen Nassef	Otrevligt bemötande i väntan på besökstid En kvinna hade blivit remitterad till en specialistmottagning. Hon var tvungen att avboka den första besökstiden hon fick. När hon ringt mottagningen flera månader senare har hon blivit otrevligt bemött och de har sagt att de ska skicka en kallelse men så har inte skett.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Yttrande inkom från ansvarig chef som beklagade att kvinnan blivit bemött på ett otrevligt sätt. Verksamheten arbetar kontinuerligt med att förbättra kvalitén och i det ingår som viktig del ett vänligt och korrekt bemötande. Vidare har undersökningen som kvinnan remitterats till en viss väntetid, därför har kvinnan inte hunnit kallas ännu. Man jobbar också med att försöka korta väntetiderna till denna undersökning. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av så ärendet avslutas på förvaltningen.
Organisation och tillgänglighet Bemötande		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0275570	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande och behandling av föräldrar och barn Ett nyfött barn vårdas på neonatalavdelning. Föräldrarna upplever otrevligt bemötande från personalen. Även vården av barnet.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Behandling		Åtgärd: Yttrande har inkommit från sektionschef på sjukhusets neonatalsektion. Han beklagar föräldrarnas upplevelse och har haft ett telefonsamtal med båda föräldrarna. Han har även pratat med inblandad vårdpersonal och läkare och även de beklagar föräldrarnas upplevelse. Generellt försöker de att undvika att barn får flytta mellan olika neonatalavdelningar och i ledningsgrupp har det diskuterats hur de kan förbättra mottagandet av familjer som transporteras till dem från andra sjukhus. Ansvarig läkarare beskriver händelseförloppet innan och under vårdtiden. Hon beskriver också att det fanns vissa brister i överrapportering från det sjukhus familjen flyttade ifrån vilket gjorde att förtroendet för vården hos föräldrarna inte blev bättre. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0276070	Catarina Cassel Rydholm	Fördröjning av operation av barn, ingen kontakt Ett barn väntar på en ortopedisk operation för att ta bort stift efter ett benbrott. Inga besked ges när operationen kan bli av. Barnet har fått ökade besvär. Mottagningen hör inte av sig.
Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Organisation och tillgänglighet Information till patient/närstående		Åtgärd: Yttrande inkom från patientområdeschef på högspecialiserad barnortopedi och barnmedicin som beskriver den fraktur som barnet tidigare opererades för och den planerade spikborttagningen som gjordes enlig tidigare uppgjorda planer. Vid återbesök då barnet hade besvär prioriterades denna åtgärd och utfördes några dagar efter besöket. 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** V1805-0299457 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Kommunikation Information till patient/närstående	Lång väntan på operation av axeln En kvinna är utlovad operation på akutsjukhuset för en nyckelbensfraktur. Flera gånger har operationen skjutits upp och personal från sjukhuset återkommer inte till henne trots löfte i telefon. I yttrandet från överläkaren beklagades att anmälarens operation blivit uppskjuten, tyvärr händer det dagligen då akuta fall prioriteras. 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** V1805-0300657 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Organisation och tillgänglighet Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Akutmottagning/närakut	Lång väntan på akutmottagning En äldre kvinna väntade 12 timmar på akutmottagning med ett besvär som var enkelt löst när hon äntligen fick träffa en läkare. Kvinnans dotter som var med sin mamma under besöket är missnöjd med den långa väntan som blev mycket krävande för mamman. I yttrandet framkom att det denna dag varit mycket stor belastning på akutmottagningen, men den långa handläggningen beklagas. Anmälarna är mycket besvikna över omhändertagandet och har bemött detta i ett genmäle som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas därmed.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0313670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Resultat Vård och behandling Information till patient/närstående Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård	Synpunkter på hur läkaren lagt kejsarsnittet En kvinna som blir igångsatt vid förlossningen men där beslut senare togs om kejsarsnitt. Kvinnan frågade om snittet skulle läggas i tidigare gjort snitt vilket läkaren bekräftade. Vid hemgång konstaterade anmälaren att ett nytt snitt var gjort vilket påverkat henne. Yttrande har inkommit från patientflödeschef för komplicerad graviditet och förlossning. Hon beskriver anmälarens förlossning som avslutades med akut kejsarsnitt som bedömdes som okomplicerat. Hon beskriver att operatören vid operationsstart inte såg det gamla ärret då det var tunt och därför gjordes ett nytt snitt nedanför det gamla vilket operatören förklarar var ett misstag. Detta innebär inte några medicinska risker men då det påverkar anmälaren negativt med två ärr så är anmälaren planerad för operativ åtgärd. Hon beklagar händelsen. 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** V1805-0314857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Snabb utskrivning från sjukhus av äldre man En äldre man som står under förvaltning kom till akutsjukhuset med ambulans och vistades under några dagar på sjukhuset. Hastigt skrevs han sedan ut, men någon information om detta lämnades inte till förvaltaren som också är mannens son. Han ifrågasätter den bristande informationen. I yttrande från verksamhetschef och chefsjuksköterska beklagades bristerna i kommunikation och bemötande. Ärendet kommer att följas upp på chefs- och samverkansmöte. I samband med utskrivningen kontaktades hemtjänstpersonal, men inte förvaltaren, där brast avdelningens rutiner. Händelsen kan förklaras av att det funnits brister i journalen då det inte dokumenterats att patienten haft förvaltare. Detta är ju infört. Att förvaltaren blev otrevligt bemött då han påpekade händelsen är inte acceptabelt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0324477 Johan Karlsson Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut	Sjukhuset kontaktade inte vårdnadshavaren En mamma som är ensam vårdnadshavare till ett barn vänder sig till förvaltningen för att framföra klagomål på att en barnakutmottagning inte informerade mamman om att barnets pappa, som har umgängesrätt varannan helg med barnet, sökt vård för barnet vid två tillfällen. Detta trots att mamman tydligt krävt att sjukhuset skulle göra det. Av yttrandet som förvaltningen begärde framgår att man beklagar att patientens mamma inte kontaktats trots att det tydligt framgår i journalen att så ska ske. Man har med anledning av detta förtydligat informationen under flera rubriker i patientens journal samt upprepade gånger informerat personalen som tar emot patienter att kontrollera i journalen under kontaktuppgifter vem som är vårdnadshavare och vem som ska kontaktas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0335277 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Bevakning: Akutmottagning/närakut	Får inte samtliga medicinska underlag En avliden kvinnas son vände sig till förvaltningen för att han begärt att få samtliga journalunderlag för att kunna se vad som hände mamman och för att bearbeta sin sorg. Han fick inte alla typer av underlag trots att han tror att det finns ytterligare material. Akutsjukhuset har meddelat honom att det inte finns mer att tillgå. Av yttrandet som förvaltningen begärde framgår att man kan se i sina noteringar att efterfrågade journalhandlingar redan skickats. Handlingarna skickas dock en gång till och man beklagar att handlingarna dröjt. Då anmälaren efter att ha fått handlingarna inte återkommit till förvaltningen avslutades ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0341657 Christina Hegefjärd Kommunikation Information till patient/närstående	Brister i information om röntgenfynd Vid en röntgenundersökning uppmärksammades fynd som enligt läkaren funnits sedan länge. Kvinnan har genomgått flera röntgenundersökningar, men någon information om dessa fynd har tidigare inte lämnats till kvinnan eller hennes närstående. I yttrandet från specialistläkare gavs information att den förändring som uppmärksammats på datortomografi är en normal variation som inte bör föranleda någon oro. 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** V1805-0341852 Camilla Löwgren Vård och behandling Resultat	Komplikationer i samband med behandling En anmälare har synpunkter på en genomförd plastikoperation som gjordes på landstingets bekostnad. Anmälaren har smärtproblem då man dels la operationssnittet på ett annat ställe än planerat. Anmälaren har svårt att använda skärp. Dessutom finns misstankar om att hen vaknade under operationen. Åtgärd: Ärendet avslutas då ingen underskriven anmälningsblankett inkommit.

E-post -> Skrivelse		Skadad i underben vid höftledsoperation
Akutsjukhus		En kvinna genomgick en höftledsoperation vid akutsjukhus och i samband med detta skadades hennes ena underben. Såret är mycket svårläkt och hon tvingas till omläggningar på vårdcentralen.
V1805-0350057	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		I yttrandet från områdeschef förklarades att skadan anmälaren fått uppstod då en tejp drogs bort från huden, omläggningar skedde även under sjukhusvistelsen. Tyvärr blev det en irritation vid såret, men någon infektion har inte uppstått. Att en långdragen komplikation uppstått beklagades. Anmälan är gjord till Löf. 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		För snabb utskrivning efter operation i huvudet
Akutsjukhus		En kvinna genomgick en omfattande operation av tumör i hjärnan. Efter några dagars vistelse på akutsjukhuset fick hon gå hem, men blev kraftigt försämrad. Hon menar att hon skulle ha fått stanna kvar några dagar ytterligare. När hon senare kontaktade kliniken och berättade att hon mådde sämre avvisade de henne.
V1806-0372557	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		I yttrandet från överläkaren beklagades upplevelsen av bristfällig vård. Vistelsen på sjukhus beräknades som ett normalt förlopp efter det ingrepp som anmälaren genomgick. Men hon skulle snabbare fått återkomma till kliniken då hon försämrades hemma, att så inte blev fallet beklagades. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Cancer		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		
E-post -> Skrivelse		Komplikationer
Akutsjukhus		En kvinna genomgick en överviktsoperation. Hon drabbades av komplikationer och flyttades mellan olika vårdgivare. Hon vill ha en förklaring till det inträffade.
V1806-0385952	Camilla Löwgren	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som lämnar en redogörelse för orsakerna till att kvinnan drabbades av komplikationer. Anmälaren har informerats om att förvaltningen inte kan göra något ytterligare i sak då hon nu har fått en förklaring till varför hon drabbades av komplikationerna. Hon hänvisas till patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0386657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		Komplikationer vid operation i huvudet En kvinna genomgick en operation där elektroder skulle placeras i huvudet för att avleda smärta. Operationen var väldigt smärtsam och avbröts till slut. Anmälaren är ledsen och besviken över stödet hon upplevde brast i samband med den smärtsamma behandlingen. Efter ingreppet har hon fått ökad smärta i ansiktet och även fått besvär med en tand vilket hon menar uppstod i samband med operationen. I yttrandet från områdeschef inom neurokirurgi gavs en omfattande medicinskt bakgrund till ingreppet och anmälarens upplevelse av ökad smärta beklagades. Anmälaren menade att informationen inför ingreppet var otydlig och sparsam, hon hade inte förstått att ingreppet skulle vara så omfattande och smärtsamt. Denna information vill hon förmedla till vården i avslutsskrivelsen. Hon avser att söka ekonomisk ersättning hos Löf.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0388852 Camilla Löwgren Vård och behandling Behandling Vård och behandling Information till patient/närstående Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		Bristande vård och behandling med mera Hustrun till en äldre man har synpunkter på den vård och behandling som mannen fått. Anhörig anser även att information och kommunikationen mellan vårdpersonal anhöriga och patient brast. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Det framkommer att man beklagar att anhöriga inte är nöjda. Dock anser man att man gjort sitt yttersta. Anmälaren är inte nöjd med svaret. Hon hänvisas till tillsynsmyndigheten. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0395352 Camilla Löwgren Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		Nekad behandling En kvinna har nekats ett prov och hon vill veta varför. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. som lämnar en redogörelse för medicinska ställningstagandet. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0407470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Utomlänspatient	Felbehandlad av läkare En kvinna remitteras till sjukhusets specialistklinik för ställningstagande till operation. Hon gjorde flera besök men blev sedan avskriven. Hon sökte därefter akut med besvär och annan bedömning gjordes. Hon väntar nu på operation på annat sjukhus. Åtgärd: Yttrande har inkommit från överläkare på sjukhuset som hänvisar till journalanteckning där det framgår att indikation för en ny operation saknades vid besöket då risk för komplikation var stor. Anmälaren skulle följas av läkare på hemorten och ny kontakt skulle tas vid eventuella förändringar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inkommit med genmäle som hon vill ska gå med i avslutsskrivelsen. Hon skriver att röntgenbilden som den aktuella läkaren tolkade som utan anmärkning tolkades av annan läkare som att en inopererad del i knät inte sitter i läge. Hon beskriver att man som patient alltid är i underläge och vill med det tillägget att ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0407570 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Vård och behandling Information till patient/närstående Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Akutmottagning/närakut	Brister i information i samband med fraktur En kvinna som sökte akutmottagning på sjukhuset där fraktur konstaterades fick inga anvisningar om rörelse eller vidare hänvisning till sjukgymnast. Då hon själv tog denna kontakt efter många veckor har rehabiliteringen fördröjts. Yttrande har inkommit från verksamhetschef på akutmottagningen som beskriver att hon haft telefonkontakt med anmälaren. Hon beskriver också att akutmottagningen ser över sina rutiner vad gäller instruktioner om frakturer, mobilisering och efterförlopp. Återigen beklagar hon att kommunikationen varit bristfällig. Behandlande läkare menar att anmälaren borde ha fått en bättre förklaring och uppmaning att söka sjukvårdande behandling. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hoppas att vården tar till sig synpunkterna och ger bättre och tydligare information nästa gång. Ärendet kan därmed i överenskommelse avslutas.

E-post -> Skrivelse		Biverkningar efter operation
Akutsjukhus		Enligt anmälaren drabbades han av stroke i samband med operation.
V1806-0422949	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes delar av behandlingsförloppet, framgick att anmälaren befann sig i en allvarlig situation med risk att avlida, operation var nödvändig, av oklar orsak uppstod brist i tillförsel av syre till hjärnan, det var dock nödvändigt att fortsätta operationen, det fanns inga andra tillvägagångssätt enligt yttrandet. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		

E-post -> Skrivelse		Dåligt bemötande
Akutsjukhus		En man som väntade åtta och en halv timme vid en akutmottagning vid ett sjukhus bemöttes illa av en sjuksköterska när han kritiserade väntetiden. Han anser att sjuksköterskan har diskriminerat honom.
V1807-0422754	Moses Hadi	
Kommunikation		
Bemötande		Yttrande har inkommit från ansvarig chef som har medgett att mottagningen inte hade lyckats med en väl omhändertagande av patienten och tagit kritiken till sig. Berörd personal kommer att få återkoppling efter sin semester. Patientinflödet var den aktuella kvällen och natten högt och flera andra patienter behövde av medicinska skäl prioriteras varför väntetiden på läkarbedömning tyvärr blev mycket lång vilket man beklagat. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Diskriminering		
Akutmottagning/närakut		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0429777 Johan Karlsson Kommunikation Bemötande Kommunikation Telefontillgänglighet Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		Dåligt bemötande och bristande tillgänglighet En man anmäler att han mötts av dåligt bemötande när han ringde en barnklinik för att få information om sin sons vård, han anmäler att personen han talade med var arrogant. Han anmäler att han inte fick information om sin son när han ringde och att personalen redogjorde för sekretessbestämmelserna på ett nedlåtande sätt. Han anmäler också att han blivit hänvisad till 1177 Vårdguiden när han försökt komma fram till den aktuella barnkliniken. I yttrandet som vårdgivaren skickat till förvaltningen står att man enligt sekretesslagstiftning och gällande rutiner måste säkerställa identiteten på personer som ringer in och begär uppgifter om en patient vilket innebär att det är brukligt att man motringer till ett känt telefonnummer. Man har förståelse för att mannen varit orolig och därför frustrerad när han ringt med frågor om sitt barns akuta vård och man beklagar det upplevda dåliga bemötandet. Planen är att återkoppla till verksamheten och lyfta möjligheten att motringa.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0432149 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande Bevakning: Cancer Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		Läkaren var okänslig i besked om dödlig sjukdom Enligt anmälaren gav läkaren vid sjukhuset det allvarliga beskedet om dödlig cancersjukdom på ett ytterst okänsligt sätt. Läkaren ska ha uttryckt att han var glad över att det handlade om en svår cancersjukdom som han kunde använda i sin forskning. Vidare ska läkaren ha sagt att anmälaren kunde dö imorgon, om en vecka eller inom ett år. Cancersjukdomen är obotlig, sammanfattade läkaren. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att beskedet gavs på ett standardiserat sätt utifrån lång erfarenhet. I samband med beskedet var det viktigt att sända empatiska och trygga signaler, enligt yttrandet. Anmälaren ansåg att det inte är lämpligt att ge svåra besked på ett standardiserat sätt. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0454149 Mats Haapanen Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Cancer Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Vårdgivaren gav inte information Anmälaren har genomgått behandling av cancersjukdom. Anmälaren anser att vårdgivaren inför operationen inte har gett relevant information om operationens konsekvenser. Anmälaren anser också att operationen var onödig, att det fanns alternativa behandlingsinsatser. Även bemötandet var klandervärt, anser anmälaren. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd sektionschef framgick att vårdgivaren gett anmälaren relevant information om operationens konsekvenser. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0472369 Tua Myhrman Kommunikation Information till patient/närstående Kommunikation Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut	Otydlig skyltning och fel behandling En kvinna som skadade handen svårt vid en olycka fördes till akutmottagning vid akutsjukhus och opererades därefter. Kvinnans make som tog sig till sjukhuset hade mycket svårt att hitta fram och komma in på akuten. Han menar att skyltningen var felaktig och bristande. Kvinnan fick efter operationen träffa en arbetsterapeut som gav henne instruktioner och utförde övningar med den opererade handen. Detta visade sig dagen därpå vara helt fel, kvinnan fick absolut inte röra fingrarna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0528270 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Barn med andningssvårigheter nekas vård på akutmottagning Ett barn med andningssvårigheter sökte barnakutmottagning på uppmaning av 1177. En sjuksköterska skickade efter ett kort möte familjen till närakutmottagning då barnet inte var tillräckligt sjuk för barnakutmottagningen. Där blev barnet väl omhändertagen och lunginflammation konstaterades. Åtgärd: Anmälaren har fått svar från sjukhuset direkt då de även skickat en anmälan dit. De är nöjda med svar och förklaringar och att vården ska se över sina rutiner. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet därmed på förvaltningen i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1803-0206474 Emma Lagerholm Vård och behandling Resultat Vård och behandling Information till patient/närstående Bevakning: Cancer	Ökade sömnsvårigheter efter behandling En man med en hjärntumör har strålbehandlats vid ett akutsjukhus och anser att detta har skadat hans sömn avsevärt. Han anser inte att vården tar detta på allvar eller har informerat honom om vård och behandling. Mannen kan också förlora sitt körkort vilket han menar beror på att vårdgivaren inte har skickat in underlag trots påminnelser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1803-0214872 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Kommunikation Brister i hantering av remisser	Läkaren vägrar remittera till annan mottagning En kvinna är skriven vid en specialistmottagning på akutsjukhuset. Kvinnan önskar bli remitterad till ett annat sjukhus men läkaren vägrar remittera henne dit med motivering att hon inte behöver specialistläkare. Kvinnan anser att läkaren motsäger sig själv eftersom han heller inte vill skriva ut henne från mottagningen. Åtgärd: Kvinnan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till patientvägledare på sjukhuset. Då kvinnan inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1804-0283872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling	Utskriven från sjukhuset, drabbades av stroke En man drabbades av en mindre stroke. Anhörig till mannen anser att vården och behandlingen av mannen var bristfällig. Kort tid efter utskrivningen från akutsjukhuset drabbades mannen av en allvarligare stroke och har fått allvarliga irreversibla men. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet på förvaltningen.
Epost **Akutsjukhus** V1805-0299174 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Bristande vård och behandling En närstående anser att en patient inte får vård och behandling för hens kroniska magsmärtor. De enda som erbjuds är kognitivt beteendeterapi. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då en kompletterande skrivelse inte har inkommit inom angiven tid avslutas ärendet.

Epost **Akutsjukhus** V1805-0335069 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Läkemedel	Bristande behandling och kommunikation En ung man hade behandlats av samma läkare i flera år på grund av sin sjukdom. Mannen menar dock att läkaren de senaste åren misskött detta. Läkaren mixtrar med behandlingar, ändrar läkemedelsdoser och bokar inte in droppbehandlingar vilket gör att mannen får svår smärta. Kommunikationen med läkaren är också bristande, läkaren ringer inte upp på avtalad tid eller svarar inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1805-0350257 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Akutmottagning/närakut	Lång väntan på akutmottagning En man tvingades till vistelse på akutmottagningen under flera timmar då han drabbades av ett kraftigt yrselanfall. Han blev nonchalant bemött, fick ingen mat eller dryck och glömdes bort i ett litet behandlingsrum. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1805-0354457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Felaktig behandling av fraktur i underben En kvinna tvingades till operation i underbenet då en fraktur inte uppmärksammades vid skadetillfället. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post och telefon. Ingen underskriven anmälan har kommit till förvaltningen.

Epost **Akutsjukhus** V1806-0371657	Christina Hegefjärd	Avvisad från kirurg på akutsjukhus En kvinna besväras av en glipa mellan bukmusklerna och hennes husläkare remitterade henne för ett kirurgiskt ingrepp till akutsjukhuset. Men remissen avslogs och kvinnan undrar hur det kommer sig. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Behandling		
Epost **Akutsjukhus** V1806-0371757	Christina Hegefjärd	Får inget löfte om kejsarsnitt En kvinna är väldigt orolig inför sin förlossning då hon har diskbråck samt förlossningsrädsla. Vid läkarbesök menar obstetrikern att han vill att förlossningen först kommer igång på vanlig väg, sedan kan beslut fattas om eventuellt kejsarsnitt. Detta oroar kvinnan mycket. Ärendet avslutas då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen.
Vård och behandling Behandling		
Epost **Akutsjukhus** V1806-0372252	Camilla Löwgren	Bristande vård och behandling En mamma anser att hennes son inte fått den vård och behandling som han har rätt till. Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit.
Vård och behandling Behandling		
Epost **Akutsjukhus** V1806-0375369	Tua Myhrman	Lång och otrevlig väntan på akutmottagning En man väntade i över fjorton timmar i väntrummet på en akutmottagning vid ett akutsjukhus. Under väntetiden uppfattade han personalen som nonchalant och otrevlig. Han ställer sig frågande till prioriteringsarbetet på akuten och att personalen svarar spydigt och inte bryr sig om hur länge patienter väntat. Mannen menar att det såg ut som en campingplats i väntrummet med patienter som sov på stolarna. Toaletter, kaffeautomater och snacksmaskiner var trasiga. Han tycker att akutmottagningen borde granskas. Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren, trots flera försök via e-post, avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum		
Organisation och tillgänglighet Bemötande		
Bevakning: Akutmottagning/närakut		

Epost **Akutsjukhus** V1806-0377057 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Akutmottagning/närakut	Lång väntan för litet barn på akutmottagningen En pojke fick ett stort sår, föräldrarna tog honom till akutmottagning. Där blev väntetiden mer än tre timmar vilket de är missnöjda med. Åtgärd: Ingen underskriven anmälan har kommit förvaltningen tillhanda, ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1806-0380857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos	Höftmissbildning upptäcktes inte på BB En tio-månaders flicka har missbildningar i höftleder eller bäcken. Föräldrarna är missnöjd med att detta inte uppmärksammades på BB eller på barnavårdscentralen. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1806-0382379 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning, utredning	Bristfällig utredning En man blev svårt sjuk med feber, illamående, smärtor i mage och rygg. Utredning kunde inte göras för att mannen var för febrig och för svag. I väntan på utredning skickades han till ett annat sjukhus för att återhämta sig. När han blev bättre och starkare skickades han hen utan adekvat information, plan för utredning eller vårdplanering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerats om påskrift och fullmakt som inte har inkommit inom två månader. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1806-0386379 Minna Rimbe Vård och behandling Resultat Vård och behandling Information till patient/närstående	Bristande information En man genomgick en pankreasoperation med risk för diabetes. Blodsockervärdet efter operation var godtagbart men efter sex månader har blodsockervärdet förhöjds 2,5 gånger högre. Han gick till kliniken och önskade efter mer information gällande blodsockervärdet men hänvisades då till vårdcentralen. När han kontaktade vårdcentralen hänvisades han till specialist i mag- och tarmsjukdomar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerats om underskrift för att förvaltningen ska kunna inhämta yttrande. Ingen underskrift har inkommit inom en månad. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1806-0394152 Camilla Löwgren Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut	Inget recept En anhörig är kritisk till att pappan inte kunde hämta ut utlovad medicin från apoteket då recept saknades. Detta skapade stort lidande. Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1806-0394569 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Akutmottagning/närakut	Prover rörande narkotika togs utan vetskap En kvinna fördes med ambulanshelikopter till akutmottagningen vid ett akutsjukhus. I ambulansen fick hon en rad läkemedel. På akuten fick kvinnan lämna urinprov. Hon informerades därefter om att provet visat positivt på en rad narkotiska substanser. Kvinnan blev uppmanad att lämna akuten utan att undersökning gjorts rörande hennes bröstsmärta. Kvinnan är upprörd över att diagnosen amfetaminöverdos förts in i hennes journal. Hon undrar om drogtester får tas utan att patienten informeras om det och om inte dessa måste ske övervakat. Hon menar att personalen ljög om syftet med urinprovet. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Akutsjukhus** V1806-0394752 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut	Camilla Löwgren	Bristande vård och behandling En kvinna sökte på akutmottagning då hon inte kunde stödja på benet. Läkaren som hon fick träffa tog inga anteckningar, ordinerade fel röntgenundersökning och kom således fram till fel resultat. Det visade sig att kvinnan hade en trasig minisk. Läkaren hade beställt en röntgen på bäckenet. Åtgärd: Då ingen ifylld anmälan återkommit avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1806-0397969 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut	Tua Myhrman	Kostnader för felaktigt förskrivet läkemedel En man som skrevs ut från en avdelning vid ett akutsjukhus fick läkemedel utskrivet som han skulle ta hemma. Läkaren hade dock skrivit ut fel typ av läkemedel, ampuller istället för förfyllda sprutor. Detta innebar att mannen fick kontakta avdelningen och be om ett nytt recept. Mannen drabbades dock av kostnader på 500 kronor för den felaktiga medicinen som han inte skulle ha haft men hämtat ut. Han önskar kompensation för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1806-0400957 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Bristande omhändertagande av vården En kvinna fick kraftig värk i käken, tandläkare åtgärdade en rotfylld tand, men smärtan fortsatte. Hon åkte till öron-näsa-halsakutmottagningen och fick behandling mot inflammerad spottkörtel. Några dagar lugnade sig värken, men sen accentuerades den igen. Hon besökte vårdcentral, närakut och akutmottagning men mötte inte någon som kan hjälpa henne. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Akutsjukhus** V1806-0407979 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Långsamma vårdinsatser En hjärtsvag kvinna kördes med ambulans till ett akutsjukhuset. Hon skrevs in på en hjärtavdelning men vårdinsatserna dröjde trots vädjan av jour läkare och personal. Hon fick ligga utan drott trots hennes svaga tillstånd eller uppkoppling för att se hjärtfrekvens. Hennes tillstånd försvagades och döttrarna fick övertala läkaren för att kvinnan skulle få behandling och dropp vilket gjorde att hennes tillstånd förbättrades snabbt. Hon kommer att opereras för pacemaker. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1806-0408574 Emma Lagerholm Kommunikation Information till patient/närstående Kommunikation Telefontillgänglighet	Får inget besked om tid för operation En man som lider av prostataproblem fick en remissbekräftelse för över tre månader sedan inför operation vid ett akutsjukhus. Han får ingen information om när denna operation ska göras och han kommer inte i kontakt med mottagningen. Samtliga förundersökningar är gjorda och mannen vill bara få besked om när och hur då han har tilltagande besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått telefonnumret till mottagningen som står på deras hemsida. Då kompletterande skrivelse inte har inkommit avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1806-0412869 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Diskriminering Akutmottagning/närakut	Kunde inte visa legitimation - nekades besök En man som uppsökte en närakutmottagning kunde inte uppvisa legitimation och nekades därför besök. Mannen fick höra av personalen att han borde lära sig svenska, trots att han är född och uppvuxen i Sverige. Han känner sig mycket rasistiskt bemött och menar att det alltid tidigare gått bra att uppge personnummer utan att visa legitimation. Mannen fick istället uppsöka akutmottagningen vid ett sjukhus där han utan problem fick vård snabbt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Akutsjukhus** V1806-0414552 Camilla Löwgren Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Cancer	Bristande tillgänglighet En man som är njurtransplanterad behöver komma i kontakt med en läkare för att få förhållningsorder då mannen nu även drabbats av cancer. Mannen blir dock inte uppringd trots att det är dokumenterat att mannen önskar bli uppringd. Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan inkommit avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1806-0419970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Resultat	Komplikation efter operativt ingrepp En kvinna gjorde en undersökning i narkos på sjukhuset. Hon fick smärtor efter undersökningen och en komplikation. Hon fick åter åka till sjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har inte gått att nå och har inte återkommet efter kontaktuppmaning och därför avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1807-0426270 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Cancer	Ingen tidsangivelse vid telefontider En kvinna har synpunkter på telefontillgängligheten på en canceravdelning på sjukhuset. Vid bokad telefontid ges endast en dag då vården ringer upp vilket gör att patienten måste vara tillgänglig under hela dagen. Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit och inte gått att nå och därmed avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1807-0428654 Moses Hadi Kommunikation Information till patient/närstående	Bristfällig information En kvinna har framfört att personal vid ett sjukhus gav felaktig information om var hennes mormor var inlagd på. Hennes mor som ville hälsa på hennes mormor, skickades till ett annat rum och där fick hon vänta i en och en halvtimme medan mormor hade hunnit avlida i rummet bredvid. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1807-0429354 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Kommunikation Patientavgifter/högkostnadsskydd Bevakning: Akutmottagning/närakut	Dålig bemötande, utebliven vård samt ekonomi En kvinna fick dåligt bemötande av en sjuksköterska vid en akutmottagning som informerade henne om långa väntetider samt att hon fick välja själv om hon ville stanna kvar eller inte. Kvinnan som blev ledsen gick hem gråtande. Nu har hon fått en faktura på 400 kronor som hon betalat men vill att pengarna ska betalas tillbaka till henne. Förvaltningen har kontaktat anmälan som ska inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1807-0429877 Johan Karlsson Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan Vårdansvar Ersättningsanspråk, garantier	Ingen uppföljning efter stor hjärtoperation En kvinna kontaktar förvaltningen med synpunkter på att hennes multisjuke son, som genomgått en stor hjärtoperation vid ett annat landsting, inte följs upp av hjärtkliniken vid sjukhuset i hemlandstinget. Han har behov av stöd och rehabilitering. Man har även klagomål på att kliniken saknar kunskap om riksavtalsremisser och att resan till operationen ännu inte har ersatts. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1807-0432454 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande En kvinna har fått dåligt bemötande av en läkare vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Förvaltningen har kontaktat anmälaren ett flertal gånger. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1807-0436472	Sari Kokkonen Nassef	Missad cancerdiagnos hos spädbarn Två olika läkare påstod att den lilla bebisen var allergisk mot mjölk. I två månader fick barnet mjölkfri kost. När familjen tog barnet till akutsjukhus misstänktes cancer direkt, vilket också visade sig var den korrekta diagnosen. Föräldrarna anser att de första läkarna på barnläkarmottagningen inte lyssnat till dem eller tagit deras oro på allvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).Då modern inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Diagnos		
Bevakning: Cancer		
Epost **Akutsjukhus** V1807-0436654	Moses Hadi	Lång väntetid En man har remitterats av sin läkare till en specialistmottagning som enligt honom ska stänga fyra veckor under sommaren. Mannen är i behov av snabb behandling. i samråd med förvaltningens jurist informerar anmälaren att läkaren har möjligheten att remittera honom utanför länet. Kommer överens att han pratar med ansvarig chef på mottagningen om remittering utanför länet. Han ska vid behov återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		
Epost **Akutsjukhus** V1807-0436877	Johan Karlsson	Trycksår under gips vilket inte uppmärksammades En kvinna anmäler att hennes dementa mormor hade fått ett trycksår till följd av gipsning som getts på ett akutsjukhus efter en armfraktur samt att äldreboendet inte uppmärksammat detta trots att patienten klagat på smärta. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Trycksår		

Epost **Akutsjukhus** V1807-0436977 Johan Karlsson Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Organisation och tillgänglighet Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Bevakning: Akutmottagning/närakut	Lång väntan på en akutmottagning En man sökte vård på en akutmottagning efter att han fått det rådet av 1177 Vårdguiden. Väl där fick han vänta i tre timmar innan han fick hjälp. Han klagar även på att det var blodfläckar på golvet och att fönstret var öppet så att han blev biten av myggor. Han känner sig kränkt för att hans vårdbehov var lågprioriterat av vårdpersonalen. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1807-0439054 Moses Hadi Vård och behandling Resultat	Skadad vid undersökning En kvinna anser att hon vid en blodprovsundersökning av en sjuksköterska vid ett sjukhus har fått skador på sin hand. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Kommer överens att förvaltningen avslutar ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1807-0449170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling	Nekas provrörsbefruktning på grund av ålder En kvinna blev nekad provrörsbefruktning troligen på grund av ålder. Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit per telefon inom angiven tid och ärendet avslutas därför i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1807-0449979	Minna Rimbe	Ljumskbråck missades En kvinna åkte till akutmottagning, men ingen diagnos ställdes. Hon återkom och då visade det sig att hon fått ljumskbråck som inte uppmärksammats.
Vård och behandling Undersökning, utredning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren inom en månad. Ärendet avslutas.
Bevakning: Akutmottagning/närakut		
Epost **Akutsjukhus** V1807-0452272	Sari Kokkonen Nassef	Bortslarvad remiss till cancerbehandling En man drabbad av cancer har remitterats till vård på ett sjukhus. Denna remiss har slarvats bort antingen på det ena eller det andra sjukhuset och fördröjt mannens behandling.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran		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 i befintligt skick.
Bevakning: Cancer		
Epost **Akutsjukhus** V1807-0455572	Sari Kokkonen Nassef	Felbehandlades i samband med förlossning En kvinna uppger att hon behandlats fel i samband med en förlossning. Dessutom erhöll hon inte någon eftervård på BB-avdelningen. .
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Förlossning och eftervård		

Epost **Akutsjukhus** V1807-0463772 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut	Ingen information om diagnos och behandling En man sökte sjukvård men fick inte veta vilken diagnos han hade eller vilka läkemedel läkaren förskrev åt honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då han inte inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1807-0466072 Sari Kokkonen Nassef Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)	Rumstemperatur närmare 40 grader på sjukhus En äldre man med hjärtproblem vårdades på ett akutsjukhus. Under sommarens hetaste dagar var det uppemot 40 grader i rummet där mannen vårdades. Dottern anser att det är ofattbart att sjukhuset inte har luftkonditionering som kyler ned rummet lite. Hon fick åka med fadern till kiosken i huvudentrén för att få lite svalka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1807-0466170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut	Missad diagnos och brist i behandling av barn Ett barn sökte barnakutmottagning efter trauma mot ben. Röntgen görs och läses av en sjuksköterska som skickar hem barnet. Vid ett senare besök hos specialist konstateras fraktur på tidigare tagna bilder och barnet blir gipsad. Barnet behöver senare opereras och gipsas på nytt då. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och därför avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1807-0468170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Vård och behandling Behandling	Lidande och väntetid för litet barn Ett litet barn som är beroende av sond lider av ständiga byten då sonden åker ut. Barnet väntar på att få en sond direkt i magen. Åtgärd: Enligt anmälaren opereras barnet idag. Anmälaren vill i nuläget inte gå vidare med skriftlig anmälan. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Akutsjukhus** V1807-0468672 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Diagnos	Felaktig diagnos I samband med en utredning fick mannen en viss diagnos. Läkaren som satte diagnosen gick i pension och den ersättande läkaren gjorde en ny bedömning som konstaterade att mannen inte alls hade denna diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då mannen inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1807-0470469 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Patient med psykisk ohälsa nedprioriterades En ung kvinna med neuropsykiatriska diagnoser uppsökte tillsammans med sina föräldrar en akutmottagning vid ett akutsjukhus på grund av somatiska problem. På akuten upplevde föräldrarna att hon ideligen nedprioriterades och att personalen saknade förmåga att bemöta henne efter hennes behov. Ingen i personalen frågade hur hon mådde eller om hon behövde någon hjälp under sex timmar, istället gav man henne blickar när hon var högljudd. Föräldern som hör av sig till förvaltningen menar att vården har svårt att hantera psykisk ohälsa, vilket denna situation blev ett tydligt bevis på. Dottern bröt slutligen ihop helt. Föräldern menar vidare att situationen på akuten var kaotisk med hög belastning och kopplar detta till att just denna akutmottagning nu får ta emot fler patienter på grund av införandet av en intensivakut vid annat sjukhus. Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren framkommer att han inte vill att svar ska inhämtas från sjukhuset men att han är angelägen om att situationen uppmärksammas genom att ärendet registreras. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1808-0474870 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Organisation och tillgänglighet Information till patient/närstående Bevakning: Akutmottagning/närakut	Brist i information och vidare hänvisning En kvinna sökta akutmottagning på sjukhuset. Efter några timmars väntetid blev kvinnan vidarehänvisad till närakutmottagning. Hon upplevde brister i information. Anmälaren har inte inkommit med en skriftlig anmälan inom angiven tid och därför Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick. avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0478557 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Organisation och tillgänglighet Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Nekades besök och fick otrevligt bemötande En man rekommenderades av 1177 och 112 att uppsöka akutmottagning vid akutsjukhus. När han gjorde det nekades han dock besök på sjukhuset som hänvisade honom till en närakutmottagning. Närakuten hänvisade dock tillbaka till sjukhuset. Mannen menar att det blev mycket farande och flängande i onödan och att bemötandet vid akuten på sjukhuset var oseriöst och otrevligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framför han att han önskar att ärendet registreras för statistik men att han inte vill inhämta något yttrande från sjukhuset. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0479257 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Kvarstående ärr efter kejsarsnitt En kvinna fick en sårskada efter kejsarsnitt då tejp dragits bort så snabbt att skinnet följde med. Hon fick ingen hjälp med såromläggning och sjuksköterskan på BB var väldigt frågande inför kvinnans sår. Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post och telefon. Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet.

Epost **Akutsjukhus** V1808-0481874	Emma Lagerholm	Förvägrad operation En kvinna upplever att hon får otillräcklig hjälp vid en ortopedmottagning vid ett akutsjukhus. Trots att hon har en tydlig fraktur i foten ska läkarna vägra att operera henne. Kvinnan har träffat olika läkare och hon anser inte att de har varit pålästa om hennes situation. Hon ska även ha andra problem med foten men får inte gehör för sin värk och hon är orolig över vilka konsekvenser det kan ge henne om ingen åtgärd vidtas. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktförsök inte återkommit avslutas ärendet.
Vård och behandling Behandling		
Epost **Akutsjukhus** V1808-0482172	Sari Kokkonen Nassef	Bukbesvär hos treåring utreds inte En mamma är orolig över sin lille sons bukbesvär. Pojken kräks och har magsmärtor med feber från och till. Modern misstänker allvarlig sjukdom men läkaren är nonchalant och tror att modern överdriver besvären. När modern tog sonen till en annan läkare som ville ta prover och utreda, har den första läkaren kontaktat den andra och sagt åt denne att inte påbörja någon utredning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Vård och behandling Undersökning, utredning		
Epost **Akutsjukhus** V1808-0482357	Christina Hegefjärd	Lång väntetid på akutmottagning En man blev rekommenderad av sjukvårdsupplysningen att ta sig till en akutmottagning. Där har han nu väntat flera timmar utan information eller återkoppling. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum		
Bevakning: Akutmottagning/närakut		

Epost **Akutsjukhus** V1808-0482769 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Akutmottagning/närakut		Remiss krävdes för besök på akuten En man remitterades från vårdcentral till specialistmottagning på grund av sväljsvårigheter. Eftersom det var tre veckors väntetid till denna mottagning uppsökte mannen akutmottagning vid ett akutsjukhus istället. Där nekades mannen dock besök med hänvisning till att han behövde remiss. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer önskemål om registrering men att inget yttrande inhämtas. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0487670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut		Missad diagnos hos barn En flicka blev felbehandlad av vården då en infektion inte upptäcktes trots flera besök. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0490072 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling		Felaktig behandling och diagnos En flicka genomgick en behandling på ett akutsjukhus. Behandlingen orsakade komplikationer och bestående men. Flickan fick en annan medicinsk bedömning av en annan läkare som menade att hon har en annan diagnos en den som tidigare ställts och följaktligen har hon fått en felaktig behandling också. 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** V1808-0491669 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Akutmottagning/närakut	Nekades besökstid vid akutmottagning En kvinna fick en akutremiss skriven av läkare på vårdcentral. Trots detta nekades hon besök vid akutmottagningen på ett akutsjukhus, detta med hänvisning till att remissen inte var godkänd av läkare. Kvinnan fick slutligen, efter att ha uppsökt flera vårdinrättningar, remiss till intensivakuten vid ett akutsjukhus som tog emot henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon inte vill inhämta yttrande från sjukhuset men att hon vill att ärendet registreras. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0491969 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Bemötande	Onödig undersökning och omänskligt bemötande En kvinna som vårdades vid ett akutsjukhus upplevde att läkare på avdelningen hade bristande kunskaper och oförmåga att göra klinisk bedömning av henne som patient. Kvinnan menar att hon på grund av detta var tvungen att genomgå en onödig undersökning. Hon tycker också att bemötandet var omänskligt och att personalen inte såg henne som människa utan som ett handikapp. Hon upplevde också att avdelningen hade strikta, fängelselika regler. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0492170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Lång väntetid och stressat bemötande på akuten En kvinna blev av 1177 hänvisad till akutmottagningen på sjukhuset. Hon fick vänta tio timmar utan någon läkarkontakt och upplevde att sjuksköterskorna var mycket stressade i sitt bemötande. Hon valde att åka hem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill att hennes synpunkter når vården men vill inte gå vidare med skriftlig anmälan. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1808-0492257	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemött i telefon av läkare En kvinna blev otrevligt bemött i telefon av en kirurg på akutsjukhus. Hon har inte träffat läkaren tidigare, men ville rådgöra om smärta från stomi. När hon läser journalanteckningar framgår där otrevliga och felaktiga omdömen som anmälaren önskar raderade. Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post och telefon. Hon har fått information om journalradering via anmälan till Inspektionen för vård och omsorg. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Ej lyssnad till Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar		
Epost **Akutsjukhus** V1808-0492670	Catarina Cassel Rydholm	Fel läkemedel med konsekvenser En man sökte specialistvård på sjukhuset. Han fick en läkemedelslösning för behandling av en åkomma som var feldiagnostiserad. Mannen fick en kraftig reaktion som gav konsekvenser. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och därmed avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel		
Epost **Akutsjukhus** V1808-0500669	Tua Myhrman	Utan larmklocka och väntan på smärtlindring En kvinna som uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus fick vänta i ett rum utan larmklocka. Kvinnan menar att ingen personal tittade till henne på tre timmar. När kvinnan bad om smärtlindring tog det två timmar innan hon fick det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon inte vill inhämta ett yttrande från sjukhuset men att hon vill att ärendet registreras för statistik. Ärendet avslutas.
Omvårdnad Logi/sängplats Omvårdnad Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut		

Epost **Akutsjukhus** V1808-0518157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Bristande utredning efter fallolycka En äldre kvinna har stora problem med ryggen, hennes husläkare är inte så aktiv med utredningar och undersökningar som hon skulle önska. Anmälarens dotter informerar om att mamman genomgått samtliga utredningar som specialistläkare önskat och nu väntar på nytt besök för bedömning av besvären. Hon är nöjd med det och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0518757 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Akutmottagning/närakut	Normal\2018-08-23 En kvinna vistades i många timmar på akutmottagningen innan hon fick komma till en vårdavdelning. Hon är missnöjd med den långa väntetiden. Vid tel-samtal med anmälaren framkommer att hon är nöjd med att ärendet noteras på förvaltningen. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0519257 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Akutmottagning/närakut	Normal\2018-08-23 En man med svår fotsmärta blev inte omhändertagen på akutmottagning, han fick information om att söka husläkare. Den önskade magnetröntgenundersökningen han ville göra kunde inte genomföras på någon akutmottagning. Anmälaren är mycket nöjd med att hans synpunkter kommer till förvaltningens kännedom, ärendet avslutas därefter.

Epost **Akutsjukhus** V1808-0524157	Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Normal\2018-08-28 En man remitterades till fysioterapeut på akutsjukhuset för rehabilitering efter en omfattande operation i axelleden. När han kom till receptionen visade det sig att han fått fel dokument, kallelsen var till en helt annan patient. Han fick ändå komma in till fysioterapeuten och fick ett träningsprogram att utföra hemma. Nästa kallelse var också utskriven på fel patient. Under behandlingens gång visade det sig att fysioterapeuten haft felaktig information om hur rehabiliteringen skulle utföras och hur länge bandaget skulle sitta på. Mannen tog av det stora bandaget enligt instruktion, men det mindre bandaget gav inte tillräckligt stöd och han fick åka till akutmottagning för undersökning. Han är missnöjd med den bristfällig hanteringen och vill ha ekonomisk ersättning då han tvingats till längre sjukskrivning än planerats. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas enligt överenskommelse.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0528054	Moses Hadi	Normal\2018-08-31 En kvinna framför att hans avlidne make fick ett preparat av en läkare vid ett sjukhus som enligt FAS inte skulle ha getts till äldre personer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Epost **Akutsjukhus** V1809-0562872	Sari Kokkonen Nassef Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Vård och behandling Behandling	Fråga om hur anhörig kan hjälpa vid otillräcklig vård Modern till en ung kvinna kontaktade förvaltningen för att ta reda på hur hon kan hjälpa och stötta sin myndiga dotter. Dottern har åkt in och ut på olika akutsjukhus för svimnings- och krampanfall utan att få någon konkret behandling eller vårdplan. Detta påverkar dottern i hennes vardag och modern skulle vilja att någon tog ansvar för dotterns vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Enligt modern har dottern redan ett pågående ärende hos förvaltningen varvid detta ärende avslutas i samråd med modern.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0565054	Moses Hadi Vård och behandling Behandling	Vård och behandling En kvinna framför att hon inte har fått vård och behandling vid ett sjukhus. När hon senare gjorde en datormografi fick hon veta om sin diagnos. Kvinnan har lidit under tre år av att man inte upptäckte hennes besvär. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Kommer överens att anmälaren kontaktar LÖF då hon har framfört att hon har anspråk på skadeersättning. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

Epost **Akutsjukhus** V1809-0582477 Johan Karlsson Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	En man med frågor om valfrihet inom specialistvård En man kontaktar förvaltningen för en väns räkning. Vännen har svår cancer och har remitterats till öppen specialistvård i annat landsting för behandling. Mannen undrar om patienten inte har rätt att kräva att få vårdas i hemlandstinget. Mannen informerades allmänt om landstingets ansvar att i första hand ge sina invånare vård. Varför vårdgivaren i detta fall ordnat det så att annat landsting tar hand om patienten kan vi begära svar på i ett yttrande om förvaltningen får en anmälningsblankett.
Telefon -> Skrivelse **ASIH** V1802-0143172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Vård och behandling Personlig omvårdnad Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Brister i vård, behandling och omvårdnad En man har varit med om en olycka och vårdas med avancerad sjukvård i hemmet. Anhörig anser att vårdgivaren uppvisar stora brister i vården, behandlingen och omvårdnaden av mannen. Yttranden inkom från verksamhetschefen som förklarade mannens särskilda vårdbehov och vilka åtgärder som vårdgivaren vidtagit. Verksamhetschefen har varit i kontakt med mannens anhörig eftersom man är mån om att ha god dialog med anhöriga och höra vilka önskemål som finns. Däremot menar vårdchefen att de kan bli bättre i fortsättningen på att kommunicera med assistensbolaget och anhöriga samt förbättra bedömningen av risk för trycksår. Det trycksår som mannen haft har uppkommit i samband med sjukhusvård. Mannens anhörig tog del av yttrandena och var nöjd med svaren. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> E-post **ASIH** V1806-0406550 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos	Beslut om livsuppehållande åtgärder En man vårdades under en kortare period av ASIH (avancerad sjukvård i hemmet). Utan patientens vetskap beslutades om att inte ge hjärt- och lungräddning om behov uppstod. I journalen står felaktigt som grund till detta att patienten saknar sjukdomsinsikt och ej går att kommunicera med. Mannen har av sin husläkare, som känner honom bra, blivit observerad på beslutet som togs för snart två år sedan och fortfarande gäller. Mannen står nu inför ett beslut om organtransplantation varför husläkaren har ändrat beslutet om att ge livsuppehållande åtgärder. Mannen upplever stor otrygghet när han tänker på hur andra vårdgivare hade kunnat agera under dessa två år utifrån beslut i journalen. Han ser även frågan som principiellt angeläget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Skrivelse **ASIH** V1801-0065472	Sari Kokkonen Nassef	Bristande vård, omvårdnad och rutiner Anhöriga till en kvinna som vårdades i livets slutskede upplevde att vården brast inom flera områden.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Kost,nutrition		Yttrande inkom från verksamhetschefen som framförde att kvinnan under hennes vårdtid innan hon avled, inte framfört något missnöje eller haft önskan om att byta till annan vårdgivare. Verksamhetschefen beklagade djupt de anhörigas känsla av missnöje med den vård kvinnan erhållit. Verksamhetschefen beskrev också de mätvärden gällande olika parametrar som står i journalen, exempelvis blodtryck och vikt. Den individuella vårdplanen i verksamheten är tänkt att vara aktuell och uppdaterad men ibland kopieras den förra texten från tidigare fastställd vårdplan bara för att man ska se att uppgifterna har fastställts på ronden aktuellt datum, vilket varit fallet gällande kvinnan. Angående läkemedel hade kvinnan förbeställda dospåsar. Utöver dessa hade hon inhalationer och vid behovsmedicinering där leveransen uteblev eller försenades vid några tillfällen. Detta orsakade oro hos kvinnan men verksamhetschefen vidhöll ändå att kvinnan inte lämnats utan förskrivna läkemedel. Avslutningsvis meddelade verksamhetschefen att de tog till sig kritiken och skulle se till att anmälan blir en del av det ständiga pågående kvalitetsarbetet. Anmälarna tog del av yttrandet och har inte inkommit med något genmäle. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Epost **ASIH** V1806-0407879	Minna Rimbe	Problem med ASIH En kvinna hade problem att få hjälp med vissa åtgärder som att ge ett läkemedel av ASIH. Hon skrevs också ut av ASIH och en vecka senare blev hon sämre och hade åter behov av ASIH och var tvungen att åka till akuten istället. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte lyckats att kontakta anmälaren. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut		

Skrivelse **Geriatrik** V1807-0442572 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Felaktig diagnos och behandling En kvinna med minnesproblematik blev utredd på en minnesmottagning och fick en diagnos. Efter några år fick hon besked om att hon inte alls hade den diagnosen. Kvinnan anser att hon har förlorat flera år av sitt liv genom att både hon själv, hennes anhöriga och vården antagit att hon varit sjuk. Yttrande inhämtades från enhetschefen som beklagade den svåra upplevelse kvinnan haft i samband med utredning, diagnos och behandling i mötet med vården. Enhetschefen beskrev utredningen och den behandling kvinnan fått. Kvinnan fick en diagnos med tilläggsdiagnos av inslag av en annan sjukdom. Detta kan möjligtvis orsakat en otydlighet kring utredningsresultatet samt negativa känslor och reaktioner hos kvinnan, menade enhetschefen. Dock kunde man vid genomgång av kvinnans journal inte finna något avvikande gällande utredning, diagnostisering eller behandling. Man har nu ändrat rutinerna för patienter med just den diagnosen genom att inte göra en tilläggsdiagnos utan skriva tilläggsdiagnosen i löpande journaltext. Detta för att undvika dubbeldiagnostisering och missförstånd. Kvinnan tog del av yttrandet och var huvudsakligen nöjd med svaret. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Geriatrik** V1801-0011052 Camilla Löwgren Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan	Skickades hem för tidigt En kvinna skrevs ut från geriatrisk vård efter att hon hade vårdats för kotkompressioner. Man har vårdplanerat men stadsdelsnämnden har avslagit ansökan om korttidsboende. Kvinnan har därefter flyttats till ett korttidsboende som hon får bekosta själv. Där har kvinnan blivit allt sämre med svåra kramper i ryggen. Den konsulterande läkaren på korttidsboendet remitterade sedan kvinnan till ortopedakuten på ett sjukhus för bedömning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkarchefen. Denna redogör för de medicinska insatserna som gjorts och att patienten hade starka smärtlindrande läkemedel. Värken berodde på kotkompressioner och en förmodad inklämd nerv. Man beklagar att kvinnan behövde uppsöka sjukhuset på nytt då hon vid utskrivningen från geriatriken var uppegående med hjälpmedel. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt svarstid. Ärende avslutas.

E-post -> Skrivelse **Geriatrik** V1806-0393952 Camilla Löwgren Vård och behandling Behandling	Bristande vård och behandling Sambon till en äldre man anser att personalen brustit i omvårdnad som lett till att mannen ramlat ur sängen och brutit nacken. Mannen fick en halskrage för att fixera nackfrakturen. Denna togs av personalen då man tyckte synd om honom då det var varmt på avdelningen eller så hade mannen tagit av den själv i ett obevakat ögonblick. Sambon berättar också om nattpersonal som är hårdhänta. Hon anser även att det brister på kommunikation mellan personalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har redan varit i kontakt med ledningen och en händelseanalys har gjorts. Ärendet avslutas efter bedömning att PaN inte kan bidra med något ytterligare.
Skrivelse **Habilitering** V1806-0417250 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Diskriminering Funktionshinder	Nekad skrivtolk till översättning av ljudfil En döv kvinna nekas skrivtolkning till översättning av en ljudfil. I landstinget regelverk står att tolkning ska ske vid muntligt samtal, för att människor ska kunna kommunicera med varandra. Anmälaren hävdar att tolkning även görs vid föreläsningar och teater, som är en envägskommunikation, samt att det inte är någon skillnad för tolken att översätta reellt tal eller inspelat tal till text. Kvinnan menar därmed att hon och gruppen döva och hörselskadade är diskriminerade utifrån landstingets regelverk. I inhämtat svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framkommer att Tolkcentralen följer gällande regelverk och har därmed gjort rätt i att neka kvinnan en skrivtolkning av ljudfil. Ljudfilen finns på en institution och därmed hänvisas kvinnan till dem för tolkning. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1807-0452377 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Nekades tolk för köpeavtalsskrivning En man nekades tolk som mannen begärt att ha när han skulle skriva köpekontrakt på en bostad. Av Tolkcentralens yttrande framgår sammanfattningsvis att mannen begärde en tolk samma morgon som mötet skulle äga rum. En förfrågan skickades då ut till samtliga tolkleverantörer men ingen hade någon ledig tolk vid tillfället, vilket Tolkcentralen beklagar.

E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1807-0455677 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Fick inte en dövtolk vid önskat tillfälle En kvinna anmäler att hon inte fick en dövtolk för det tillfälle hon begärt det till. Av Tolkcentralens yttrande framgår sammanfattningsvis att man beklagar att det inte fanns någon tillgänglig tolk för det tillfälle som kvinnan, samma dag, beställt tolk till.
Epost **Habilitering** V1807-0440777 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte boka tolk till seminarier i Almedalen En man nekades möjligheten till teckenspråkstolkning vid seminarier. Då anmälaren inte inkom med en anmälningsblankett avslutades ärendet.
Epost **Habilitering** V1808-0498650 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad tolk, utebliven bekräftelse En kvinna beställde teckenspråkstolk till en sammankomst på arbetsplatsen, sju veckor i förväg. Kvinnan fick ingen bekräftelse från tolkcentralen och heller ingen tolk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1809-0542050 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad teckenspråkstolk En kvinna har blivit nekad teckenspråkstolk till sin sons fotbollsskola. På grund av detta missade hon all information från tränaren och missade chansen att lära känna de andra föräldrarna. Som skäl anges tolkbrist. Kvinnan ställer sig tveksam till att tolkförmedlingen har tillfrågas samtliga tolkbolag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost **Kommunal vård** V1805-0298772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Kost,nutrition Bevakning: Läkemedel	Drabbades av njursvikt efter vätskebrist En kvinna vårdades på ett kommunalt boende. Hon tilldelades sömnmedicin på förmiddagen vilket orsakade att hon sov större delen av dagen och inte fick i sig vätska ordentligt. Detta ledde till uttorkning som senare resulterade i njursvikt, vilken hon inte återhämtade sig ifrån utan avled. Maken är mycket kritisk till varför man valde att ge sömnmedicin på förmiddagen och varför man inte dokumenterade kvinnans vätskeintag på en vätskelista. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet har börjat utredas av IVO så i samråd med maken avslutas det hos förvaltningen.
Epost **Kommunal vård** V1808-0476770 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Kost,nutrition Bevakning: Läkemedel	Brister i vård och behandling av äldre En äldre kvinna som vårdas inom kommunal äldrevård har fått starka läkemedel som gjort att kvinnan ramlat. Anmälaren upplever brister i vård, behandling och omvårdnad samt kommunikation med anhöriga. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Epost **Kommunal vård** V1808-0503269 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Remiss/vårdbegäran	Synpunkter på tillgänglighet och remisshantering En man som bodde på ett kommunalt boende tyckte att läkaren som var knuten dit kom till boendet för sällan, en gång i veckan. Han har också synpunkter på att läkaren inte remitterat honom till två vårdinrättningar så som sagts. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal framkommer att anmälaren nu har remitterats som önskat. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1801-0010357 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Obehörig har läst journalanteckning från psykiatri Personal på en vårdcentral har utan samtycke läst journal från en anmälares vistelse i heldygnsvård vilket han ifrågasätter. Åtgärd: Anmälaren har erhållit en logglista från verksamhetschef med namngivna personer som varit inloggade i mannens psykiatriska journal. Han saknar dock förklaringar till varför det är så många och anledningen. Anmälaren vill inte driva ärendet vidare och det avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1801-0022970 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Kommunikation Empati Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Rädsla vid gynekologisk undersökning En autistisk ung kvinna blev kallad till gynekologisk cellprovtagning. Hennes mamma och pappa var med och försökte förklara att dottern har vissa svårigheter, men händelsen blev mycket svår, till slut svimmade den unga kvinnan. Någon cellprovtagning var inte möjlig att genomföra. Hennes syster är besviken över att mötet slutade så, med litet tålamod och information borde det gått. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på mottagningen. Hon beklagar att patienten upplevt obehag och dåligt bemötande i samband med undersökning. De har tagit anmälan på allvar och infört nya rutiner för information och bemötande av personer med funktionsvariation eller diagnos. De har haft ett möte med anhöriga och alla inblandade, en avvikelserapport är skriven och händelsen har tagits upp på arbetsplatsträff. De tackar för att patient med familj belyste förbättringsmöjligheterna för mottagningen. 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** V1801-0047434 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Ingen undersökning/ingen behandling En kvinna hade en besökstid hos en läkare på en vårdcentral. Läkaren var först försenad och blev därefter störd av en annan läkare under hela besökstiden. Anmälaren fick ingen hjälp. Åtgärd: I ett yttrande har verksamhetschef svarat att det var han som störd läkaren då han behövde konsultera i ett akut ärende som rörde en annan patient. Han hade börjat med att be om ursäkt och bad att få låna kvinnans läkare en kort stund. Denne frågade om det gick bra och fick till svar att det var ok. Kort därefter kommer kvinnan springande ur rummet, är mycket upprörd och kränker läkaren som blev mycket ledsen. Vårdgivaren har diskuterat andra möjliga rutiner för att undvika liknande händelser för allas trivsel och mående. 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** V1802-0070579 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning, utredning	Utreds inte för besvär En äldre kvinna som drabbats av yrsel och svimningar önskade utredning för detta vid sin vårdcentral. Detta hörsammades dock inte och kvinnan har därefter ramlat och vårdats inneliggande på sjukhus på grund av frakturer hon ådrog sin i fallet. Efter fallolyckan har hon åter hört av sig vårdcentralen med hopp om att bli utredd, detta har inte skett. Kvinnan menar att hon måste få hjälp så hon inte ramlar igen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Där beskrevs att anmälaren efter att anmälan sändes haft 12 olika vårdkontakter på mottagningen och varit inneliggande på en geriatriskavdelning samt akutsjukhuset. Mottagningen hat tät kontakt med anmälaren och det fick många (250) vårdkontakter registrerade sedan 2008. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon anser att uppgifterna inte stämmer enligt hennes uppfattning och att hon är missnöjd med tillgängligheten. Hennes ärende handlade endast om sista månaden för hennes anmälan när hon sökte vård pga. svimningsattacker. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0088770 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Vård och behandling Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Handhavande och felaktigt insatt spiral En kvinna fick en spiral insatt vid barnmorskemottagning. Kvinnan uppfattade hårdhänt handhavande och hon fick en kraftigt blödning direkt efteråt. Ambulans fick kallas till mottagningen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef på barnmorskemottagningen som beklagar det som hänt anmälaren. Hon har haft samtal med anmälaren per telefon och beskriver att anmälaren kände sig nöjd och tagen på allvar. Enhetschefen beskriver händelsen som anmälaren upplevde den. Ärendet har diskuterats och analyserats med de inblandade och en avvikelse är skriven. Detta ärende med bemötande och patientens upplevelse ska tas upp vid planeringsdagar. Hon har även informerat om fortbildning vid undersökningar och spiralinsättningar samt uppföljning av detta. 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** V1802-0101770 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Brister i behandling och försenad diagnos En man med höftsmärta sökte sin vårdcentral under en lång tid. Ingen undersökning gjordes och besvären förvärrades. Han har nu fått diagnos och väntar på operation. Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande läkare som beskriver besöket och de undersökningar som gjordes och att vidare remittering gjordes direkt till sjukhusets kirurgakutmottagning. Verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare har gått igenom patientens gjorda besök med anhörig och med de läkare som träffade patienten. De beskriver de tre besöken där de sista besöket resulterade i en magnetröntgen. De beskriver att det i tidigt skede kan vara svårt att diagnosticera höftbesvär. De beklagar att diagnos har dröjt och beklagar patientens lidande. 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** V1802-0116779 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer	Tumör missades En man sökte vård under två år för ryggvärk och skickades till sjukgymnasten. Sjukgymnasten skickade mannen flera tillfällen tillbaka till läkare pga. en knöl som mannen hade i ryggen. Knölen visade sig var större tumör som behövde opereras snarast möjligt. Ingen tumörutredning gjordes. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att patienten remitterades till röntgen och ultraljud vilket visade asymmetri så kallad skolios av ryggraden. Blodprover togs som inte var avvikande. Det fanns ingen notat om knöl i ryggen och patienten hade redan innan varit hos ortoped. Knölen har enligt senare journalanteckningar växlat i storlek. Besvären tolkade i det skedet muskulärt. Magnetröntgen undersökning utfördes inte då det inte fanns med några neurologiska symtom från benen eller indikation till behov av kirurgi. Händelserna vad patienten har varit med om beklagas och hoppas på god bättring med all träning för honom. Anmälaren har inte inkommit med ytterligare synpunkter till genmäle eller avslutskrivelsen. Anmälaren har kontaktades vid två tillfällen om det finns synpunkter att framföra. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0129470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel	P-stav insatt för djupt, orsakar operation En kvinna fick en p-stav insatt för flera år sedan. När den skulle tas ut satt den för djupt och måste tas ut via operation. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på mottagningen. Hon beskriver insättningen enligt journalen. Hon beskriver också att applikatorn som används är konstruerad för att förhindra för djup insättning. Hon beklagar det som hänt. 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** V1802-0135652 Camilla Löwgren Vård och behandling Behandling	Ingen uppföljning En man som vårdats för en hjärnblödning har inte blivit uppföljt av vårdcentralen efter mannens utskrivning från sjukhuset. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd chef som beklagar det inträffade men tackar för patientens återkoppling då det bidrar till mottagningens förbättringsarbete. En annan läkare bedömde remissen från sjukhuset varpå datumet för återbesök bestämdes. Anmälaren ar ej hörts av inom utsatt tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0138270 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Organisation och tillgänglighet Behandling	Byte av sjuksköterskor, missade moderns diagnos En kvinna gick med sitt lilla barn på barnavårdscentralen där det var ständiga byten av sjuksköterska. Ingen såg att barnets mor inte mådde bra och ingen frågade. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef på barnavårdcentralen. Hon beskriver att anmälaren bytte till denna barnavårdscentral och i samband med detta hade ett inskrivningssamtal där anmälaren erbjöds göra en screening för att identifiera risk för förlossningsdepression men anmälaren avböjde. En beskrivning görs av besök och flera byten av sjuksköterska. Hon beklagar att anmälaren upplevt att de inte uppfattat hennes behov och att hon fått träffa flera olika sjuksköterskor vilket de försöker undvika. Hon tillägger att familjen fått den vård som ingår i basprogrammet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon vill att ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0156969 Tua Myhrman Vårdansvar Fast vårdkontakt Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Problem med läkarkontinuitet och bemötande En kvinna som lider av ett flertal sjukdomar har efter att hennes läkare gick i pension vid en vårdcentral drabbats av bristande läkarkontinuitet. Kvinnan har träffat flera olika läkare och dessa har bland annat haft synpunkter på hennes behandling och provtagning. Det har blivit problem kring recept på läkemedel och av en läkare fick kvinnan ett mycket dåligt bemötande vilket tog henne hårt. Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschefen och en av de läkare anmälaren träffat. Verksamhetschefen beklagade att anmälaren inte funnit handläggningen hos vårdcentralen tillfredsställande. Läkaren beklagade att anmälaren var besviken på hans bemötande och på det sätt han försökt hjälpa till med behandlingen av en av hennes sjukdomar. Han förklarade varför han frågat anmälaren om hennes yrke, att det var för att veta på vilken nivå hans informationsgivning kan ligga på för att ha största möjliga effekt. Han menade att tidigare yrkesliv kan vara nog så relevant i personcentrerad vård. Han förklarade vidare att en av hennes sjukdomar kan vara svårbehandlad och redogjorde för sin uppfattning gällande viss provtagning. Anmälaren har efter att ha tagit del av vårdcentralens yttranden framfört att hon är missnöjd med dessa. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0176269 Tua Myhrman Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Telefontillgänglighet	Fel diagnos och utan behandling En kvinna upplevde problem med bihålorna men fick inte gehör för att besvären handlade om det när hon besökte läkare vid sin vårdcentral. Kvinnan fick dock efter flera månader en röntgenundersökning som visade att hon hade rätt. Kvinnan önskar en viss läkemedelsbehandling för detta men har haft stora problem att få kontakt med vårdcentralen. Kvinnan har utlovats telefonkontakt upprepade gånger vilket inte blivit av. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef samt läkare. De beklagade att anmälaren inte fått det bemötande och den behandling hon förväntat. De hade diskuterat handläggningen och rutinerna i läkargruppen. Angående telefonin hade vårdcentralen ett nytt telefonisystem. Chefen menade att han personligen inte tyckte att det var bra, men att vårdcentralen tyvärr sitter i ett långt avtal. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter men inte inkommit med skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0188557 Christina Hegefjärd Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Kommunikation Telefontillgänglighet Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Bristande dialog med husläkare En kvinna hade stora svårigheter att kommunicera med sin husläkare som avvisade frågor, var svår att nå via telefon och inte ville lämna remissvar från andra läkare. Kvinnan har en omfattande och svår hjärtproblematik och känner sig otrygg i kontakten med läkaren. Åtgärd: I svaret från verksamhetschef och patientansvarig husläkare beklagade de händelser som anmälaren tagit upp. En internutredning har startats och översyn av rutinerna görs. Anmälaren är nöjd med det ärliga och uppriktiga svaret och önskar att ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0207179 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Fick inte hjälp med infektion En kvinna sökte hjälp på husläkarmottagningen pga. besvär hon hade haft under längre tid. Hon kände att hon inte blev tagen på allvar och skickades runt till olika mottagningar. Till slut kontaktade hon en annan mottagning och hon fick veta att hon led av en infektion som behövde behandling. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Där beskrevs att anmälaren besökte mottagningen mars 2016 och då togs blodprover och mikrobiologiska prover där bland annat ingick test för mycoplasma och dessa prover var utan anmärkning. Vi nästa besök i april hade hon haft 14 dagas antibiotikakur och vid det besöket remitterades hon till en infektionsklinik för utredning samt till öron, näs och halsspecialist. Därefter till reumatologen samt allergimottagning för att hitta lösning på hennes problem. Vi senare tillfälle upptäcktes att infektionen var en mycoplasmainfektion som behövde behandling. Anmälaren hade remitterats till infektionskliniken och prover hade tagits för att inte missa en underliggande behandlingsbar infektion. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0208472	Sari Kokkonen Nassef	Bristande vård och behandling av sår En man hade ett öppet sår efter fallolycka och behövde gå till vårdcentralen för omläggning av såret. Efter en tid blev såret större och mannen menar att man brustit i bedömningen av såret. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beskrev att mannen varit patient på vårdcentralen och varit nöjd med vården där. Om han hade frågor han ville ta upp gällande den fortsatta vården var han välkommen att göra det direkt med verksamhetschefen. Mannen tog del av yttrande och ville hälsa att han var nöjd med vården där.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0230472	Sari Kokkonen Nassef	Brister i provtagning och diagnos En kvinna med svåra symtom och grundsjukdom sökte sin vårdcentral vid flera tillfällen. Influensaprov togs inte vid besöken. Kvinnan sökte sedan akutmottagning och fick långvarig sjukhusvård, behandling och lång rehabilitering. Åtgärd: Yttrande inkom från medicinskt ansvarige läkaren som beklagade kvinnans besvärliga sjukdomsperiod. På vårdcentralen bedömdes kvinnan med astmatiska besvär av två erfarna läkare vid olika tillfällen och erhöll behandling för detta. Hon ombads också söka akut vård vid försämring. Alltför sjuka patienter och med uttalad allmänpåverkan och riskprofil hänvisas direkt till sjukhuset. Verksamheten kommer ändå att gå igenom sina rutiner kring influensaprovtagning och inleda ett förbättringsarbete i samråd med läkargruppen och laboratoriet för att undvika liknande fall i framtiden. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Vård och behandling Undersökning, utredning		
Vård och behandling Diagnos		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0245852 Camilla Löwgren Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel	Vårdskada En kvinna skulle ta läkemedel mot magsår. När hon får se bipackssedeln till läkemedlet får hon se att man inte ska ta medicinen om man har problem med njurarna vilket kvinnan har. Hon ringer tillbaka till vården och påpekar detta. Läkaren avfärdar hennes synpunkter. Det har nu visats sig att kvinna fått bestående njurskador. Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit för att meddela om PaN ska utreda avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0258174 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Problem med listning En kvinna listades om på en vårdcentral utan förklaring om detta när hon sökte vård akut för en skada. När hon nu har kontaktat sin ordinarie vårdcentral där hon har gått i hela sitt liv har hon fått höra att hon inte kan få hjälp där om hon inte listar om sig dit. Det är flera månaders väntetid och hon behöver träffa en läkare skyndsamt. Kvinnan anser att vårdcentralen borde ha varit lite mer tillmötesgående och skrivit in henne igen utan väntetid med tanke på hur omlistningen har gått till. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkare vid vårdcentralen. Det framgick att de har listningsstopp och att de tar emot nya patienter så snart någon har listat sig någon annanstans, vilket de antar sker på ett korrekt sätt. Vidare beklagades patentens beskrivning av att ha listats av misstag hos en annan vårdgivare men att de ändå inte kunde ta emot henne med hänsyn för de patienterna som stod i kö. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0271157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Intyg Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Sjukintyg ska kompletteras av husläkare En husläkare har sjukskrivit en kvinna heltid för utmattningsbesvär. Försäkringskassan tar kontakt med kvinnan och menar att sjukintyget är ofullständigt. Men husläkaren vill inte komplettera, han gör sig otillgänglig. Anmälaren är också besviken över husläkarens brist på intresse att remittera henne vidare. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef bestrids anmälarens synpunkter på att hon haft svårigheter att kommunicera med husläkaren. Sjukintyg har skrivits, men då anmälaren själv kontaktat psykolog skrevs inte remiss för det. Anmälaren är besviken över svaret och framförde önskemål att bemöta detta, men då inget genmäle inkommit till förvaltningen inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0272174 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Kommunikation Bemötande Bevakning: Cancer	Bristfälliga omläggningar En kvinna som har bröstcancer har blivit hänvisad till sin vårdcentral för omläggning av sin kärlkateter (PICC-line). Omläggningarna har inte utförts på ett korrekt sätt eller efter de hygienrutiner som ska hållas. Personalen ska inte ha haft kompetens kring skötsel av kärlkateter och handhavandet vid en omläggning var hårdhänt. Hon anser även att stämningen har varit otrevlig. Kvinnan har mått mycket dåligt över omläggningarna som har gjorts vid vårdcentralen och hon tycker också att de kunde ha meddelat henne när sjuksköterskan som skulle göra omläggningen vid ett tillfälle var sjuk. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen som beklagade patientens upplevelse av den vård som har givits. Verksamhetschefen har läst patientens journal samt talat med inblandad personal och gav en redogörelse över de aktuella vårdtillfällen och de kontakter som patienten har haft med vårdcentralen. Det framgick att de anser att vården har varit i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet men beklagade djupt patientens upplevelse gällande bristfälligt bemötande. Händelsen har tagits upp med berörda sjuksköterskor och vikten av ett respektfullt bemötande har påtalats. Verksamhetschefen skrev också att de hade kunnat reda ut eventuella missförstånd om patienten hade valt att framföra sina synpunkter i ett tidigare skede. Anmälaren har efter att ha tagit del av ert yttrande framfört att det står felaktiga uppgifter i yttrandet om den påstådda kontakten som ska ha tagits med henne av sjuksköterska vid tillfället då sjuksköterskan som skulle göra omläggningen var sjuk. Anmälaren har också framfört att hon anser att personalen bör utbildas i handhavandet/omläggningar av PICC-line. Om personalen inte behärskar detta tycker hon att kontakt med en annan vårdgivare borde tas, alternativt vara uppriktig mot patienten så denna har möjlighet att söka vård hos en annan vårdgivare. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0299054 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Kommunikation Behandling	Brister i bemötande och behandling på vårdcentral En kvinna med smärtor och andningsbesvär har synpunkter på en läkare vid en vårdcentral som utan undersökning konstaterade att detta var en inbillning. Kvinnan undrar varför läkaren inte har undersökt henne samt varit otrevligt i sitt bemötande. Hon vill ha en ursäkt. Yttrande har inkommit från verksamhetschef/distriktsläkare som har undersökt patienten och ordinerade blodprover som var normala vilket patienten fick ta del av brevledes. Han har avvisat att han var försumlig eller kränkande och inte känner igen den beskrivning som patienten har angett. Han håller med om att alltför mycket tid går till att titta i datorn men så ser verkligheten ut numera.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0305170 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Catarina Cassel Rydholm	Barnet fick av misstag lim i ögat på närakuten Ett litet barn fick en sårskada på ögonbrynet. Han sökte närakutmottagning. Såret skulle limmas. Under ingreppet tappade läkaren en bit av limmet och det råkade hamna i sonens öga men en sköterska kunde till slut få bort allt lim och föräldrarna var mycket tacksamma för hennes hjälp. Barnet har fortfarande kvar lim vid ögat. Yttrande inkom från verksamhetschef på närakuten. Han beskriver att liknande händelser återkommer med jämna mellanrum och för några år sedan har närakuten kommit ut med rekommendation om särskilda försiktighetsåtgärder vid limning av sårskada nära ögat. Med anledning av händelsen ska de påminna om de gällande riktlinjerna och han beklagar innerligt det inträffade. 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** V1805-0308249 Vård och behandling Behandling	Mats Haapanen	Felaktig bedömning Anmälaren anser att fysioterapeuten vid primärvården gjort felaktig bedömning av anmälarens behov av rehabilitering. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren uppnått målen med tidigare vårdplan, att vårdgivaren fullföljt sitt uppdrag och att anmälaren på egen hand bedöms kunna fortsätta sin rehabilitering. Anmälaren ansåg att det var en felaktig bedömning. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0312072 Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Sari Kokkonen Nassef	Brister i bemötande av läkare på vårdcentral En man som fått diagnosen medfödd bindvävsdefekt kontaktade en ny vårdcentral dit han flyttat. Han fick ett otrevligt bemötande av sin läkare som helt avfärdade diagnosen som står i journalen. Han fick heller inte fortsatt receptförnyelse på de läkemedel han har tagit sedan länge. Åtgärd: Yttrande inkom från specialistläkaren och verksamhetschefen. Specialistläkaren menade att han inte fick tillräckliga belägg för att kunna skriva ut narkotikaklassade läkemedel. Han skrev att mannen hade en äldre anteckning från en läkare men inga aktuella journaler som skulle stödja mannens behov av dessa läkemedel. Verksamhetschefen hade ett möte med mannen och hade förståelse för honom. Hon beklagade att mannen inte var nöjd med bemötandet på vårdcentralen. Mannen tog del av yttrandet och menade att det inte var en äldre anteckning som han tagit med, utan ett utlåtande från en specialistläkare där han bodde tidigare som var en månad gammalt. I överenskommelse med mannen avslutas ärendet på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0312357 Vård och behandling Diagnos	Christina Hegefjärd	Lång tid för att upptäcka sjukdom En kvinna är upprörd för att det dröjt flera år innan makens sjukdom diagnostiserades. Husläkaren har träffat mannen regelbundet och skrivit ut läkemedel mot depression och svårigheter att sova. Så småningom visade det sig att han har Alzheimers sjukdom. Åtgärd: I yttrandet från den patientansvarige läkaren gavs omfattande förklaringar till undersökningar och behandlingar som getts under flera år. Att inte andra diagnoser söktes förklarades med att läkaren uppfattat det som om viss förbättring skett. Anmälaren är förtvivlad över svaret eftersom det inte är hennes upplevelse av kontakten med primärvården. Hon avser att kontakta tillsynsmyndighet för att få till stånd en granskning av den medicinska handläggningen och ärendet avslutas därmed på förvaltningen. Anmälarens synpunkter bifogas avslutsskrivelsen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0322469 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Fel insättning av spiral - oönskad graviditet En kvinna fick en spiral insatt av en barnmorska vid en specialistmottagning, kvinnan menar att barnmorskan hade väldigt svårt att sätta in spiralen, det tog lång tid och hon hade nämnt att hon kanske behövde hämta en kollega vilket aldrig gjordes. Detta har medfört en oönskad graviditet vilket ledde till en abort och många besök och kontakter med sjukvården. Spiralen hittades sedan inte vid gynekologiska undersökningar men kunde genom röntgen lokaliseras till buken. En operation planeras nu för att ta ut den. Kvinnan menar att hon genomgått en fruktansvärd resa, som hon inte vill att någon annan ska behöva genomlida. Hon undrar varför inte ett ultraljud görs av livmodern efter insättning av spiral så att man vet att den sitter på plats. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Där beskrevs hur insättningen gått till och vilken information kvinnan fått. Innan insättning utfördes en gynekologisk undersökning enligt nationella riktlinjer och muntlig och skriftlig information ges alltid inför en spiralinsättning enligt lokal och nationell riktlinje. Chefen förklarade att sondmått utförts innan insättning av spiralen, att det var svårt att komma in med sonden men att mätningen utförts på korrekt sätt. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att det är tråkigt att vårdgivaren inte beklagar det som skett och att svaret formulerats på så sakligt sätt, dessa synpunkter skrivs i avslutskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0329657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Resultat	Fraktur i fot upptäcktes inte vid akutbesök En ung pojke skadade foten vid hopp från hög höjd, han åkte med sin förälder till akutmottagning, men fick information om att skadan skulle behandlas konservativt med lindning och avlastning. Efter flera månader konstaterade ortoped att foten måste opereras och förväntad rehabilitering är 6 månader. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen beklagas att vården blivit så fragmentarisk och att föräldrarna själva fått driva vårdprocessen framåt. Han påpekar att det är ett organisatoriskt problem i Stockholm med barn som ännu inte är myndiga, men som är äldre än 15 år. Anmälaren är mycket missnöjd med vården, men menar att samtliga frågor i anmälan är besvarade och ärendet avslutas därmed.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0340369 Tua Myhrman Kommunikation Information till patient/närstående Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Problem med information och läkemedelsförskrivning En kvinna upplevde problem med sin vårdcentral. Kvinnan menar att vårdcentralen vägrar informera henne om hennes besvär, att informationen om provsvar brister och att remisshantering inte sköts på ett bra sätt. Bemötandet är otrevligt och nonchalant, kvinnan saknar engagemang. Vårdcentralen har också förändrat läkemedelsförskrivningen rörande en medicin på ett sätt som försvårar för henne. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Hon beskrev att hon tidigare talat med patienten samt haft kontakt med henne brevledes. Hon förklarade att vårdcentralens rutin är att informera alla patienter om provsvar via brev. Om proverna inte ligger inom normalt gränsområde rings patienten upp av läkare eller bokas på återbesök. Vårdcentralen har utsett en ordinarie läkare till anmälaren samt en ersättare till denne när han inte är i tjänst och gällande läkemedelsförskrivning förklarade chefen att anledningen till att små förpackningar av en beroendeframkallande medicin skrivits ut under en tid var för att patientens ordinarie läkare slutat på mottagningen. Vidare menade hon att remisser skrivs efter bedömning av läkare, patienten själv bestämmer inte vilka remisser som ska skrivas. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0355749 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Dåligt bemötande Anmälaren blev illa berörd av bemötandet från läkare vid primärvården. Annan läkare vid samma vårdcentral hade utlovat kortisonspruta som skulle ges av läkare med erfarenhet av denna behandlingsinsats. När anmälaren kom till vårdcentralen blev han illa berörd av läkarens bemötande och hon nekade att ge honom läkemedlet. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att berörd läkare bedömde att behandlingen skulle utföras av läkare med annan specialistkompetens och därför remitterat anmälaren vidare. Anmälaren ansåg att samarbetsproblem och prestige orsakade att han inte fick behandling vid det besök som ärendet avsåg. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0356469 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut	Förlöjligad av personal på närakutmottagning En man blev otrevligt bemött vid en närakutmottagning. Han menar att han blev förlöjligad i kassan och att sköterskan i kassan högt och tydligt pratade om mannens tidigare vårdkontakter. Mannen menar att han fick det värsta bemötandet han någonsin upplevt och att en sådan person som gör narr av patienter inte borde arbeta inom vården. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från biträdande enhetschef. Han förklarade att han såg allvarligt på händelsen av flera skäl. Han bad om ursäkt för bemötandet och menade att närakuten kontinuerligt pratar om hur viktigt det är att patienterna känner sig bekräftade och behandlade med respekt. Det hade uppenbarligen brustit och chefen menade att det fanns skäl att återigen lyfta det. Han såg också allvarligt på att besöket inte dokumenterats, det gjorde att han inte kunde gå tillbaka och se vem i personalen anmälaren träffat. Han menade att vikten av att journalföra alla besök inte går att understryka nog och han skulle gå ut med ytterligare information till personalen om detta. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0364669 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Bristande tillgänglighet vid vårdcentral En kvinna försökte upprepade gånger få läkartid vid sin vårdcentral på grund av långvarig smärta samt intyg rörande behov av hemtjänst. Hon fick ideligen besked om att inga tider fanns tillgängliga för läkarbesök angående dessa ändamål. Vid ett tillfälle hade hon mycket ont men fick ändå beskedet att vårdcentralen inte kunde undersöka henne trots att hon tagit sig dit. Åtgärd: Yttrande inhämtades från tillförordnad medicinskt ansvarig läkare. Hon redogjorde för kontakterna mellan anmälaren och vårdcentralen och vilken information anmälaren fått. Hon förklarade vidare att de akuta tiderna kan ta slut redan mellan klockan åtta och nio vissa dagar och vilka råd som då ges. Hon beklagade situationerna som uppkommit och skulle ta upp detta på arbetsplatsträffar, för att personalen ska vara tydligare till patienter som vill boka tid eller komma obokade. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att informationen var otydlig och att vårdcentralen inte tagit hänsyn till att hon är hörselskadad. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0412970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos	Missad orsak till andningsbesvär hos barn Ett litet barn med andningssvårighet och heshet sökte barnakutmottagning. Därefter gjordes flera besök på vårdcentralen där hon fick olika medicinska behandlingar. Orsak till hennes besvär hittades inte förrän annan vård bokades av anmälaren. Barnet opererades och risk finns för bestående besvär. Åtgärd: Yttrande inkommer från medicinskt ansvarig läkare och verksamhetschef på vårdcentralen. De beskriver enligt journalanteckningarna besöket, barnets symtom och de bedömningar som gjordes. Proverna visade inget onormalt. Läkaren gjorde en bedömning och satte in behandling. Deras uppfattning är att det är en rimlig handläggning utifrån den information och undersökningsfynd som läkaren hade att ta ställning till. Vid återbesök hade barnet fortfarande påverkad andning och röst. Enligt journaltext finns ärftlighet för astma och medicin för detta ordinerades. I efterhand menar de att det långvariga förloppet och slem i svalget borde ingett misstanke om främmande kropp. De menar att de inte kan se att det gjorts något uppenbart fel vid handläggningen men de beklagar den försenade diagnos och de konsekvenser det medfört. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Hon menar att flickan inte hade feber och att ingen ärftlighet finns gällande astma och att denna journaltext är fel. Hon vill att ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0413850 Anna Arengård Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Får ej hjälp med smärtor eller utredning av diagnos En man med, enligt honom, tydliga tecken på en neurologisk sjukdom, har under en lång tid nekats remiss till neurolog av sin vårdcentral. Till slut skrev läkaren en remiss som kom i retur med motiveringen att mannen är utredd. Mannen menar att har är utredd för andra besvär och sjukdomar och att den diagnos som han nu anser är aktuell inte varit det tidigare. Mannan har därför skrivit en egenremiss till neurolog på akutsjukhus och fått en kallelse. Mannen ska dit på bedömning inom några veckor. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0418572 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Ärendet delat, 1 nytt	Sari Kokkonen Nassef	Felaktig diagnos En äldre kvinnas husläkare misstänkte att kvinnan hade en demenssjukdom och remitterade henne för utredning. Man fastställde att hon hade en diagnos. En tid senare fick kvinnan ett brev där det framkom att hon inte hade diagnosen. Kvinnan upplever sig inte dement. Hon klarar sig fint i vardagen. Diagnosen gjorde henne mycket upprörd och orolig. I yttrandet från verksamhetschefen beklagade han över det bemötande kvinnan upplevt men tackade henne också för att hon tagit sig tid att informera verksamheten om detta. Efter utredning vid minnesmottagning fick hon först en dubbeldiagnos som sedermera ändrades till enkeldiagnos. Kvinnan fick komma till ett möte på vårdcentralen där man diskuterade hennes upplevelse av bemötande och omhändertagande. Verksamhetschefen tog kvinnans synpunkter till samtliga medarbetare för diskussion kring hur vårdpersonal kan upplevas och vad som bör beaktas i möten med patienter. Kvinnan tog del av yttrandet och var tacksam över att patientnämndens förvaltning och verksamhetschefen på vårdcentralen lyssnat till henne tagit hennes synpunkter på allvar. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0427049 Övrigt Övrigt	Mats Haapanen	Får inte boka läkartid genom besök Enligt anmälaren nekar vårdgivaren honom möjligheten att boka läkartid genom att komma till vårdcentralen och där på plats boka ett framtida läkarbesök. Åtgärd: Förvaltningen informerar anmälaren om gällande regler, bland annat att patienten ska kunna boka tid vid personligt besök. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0432549 Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut	Mats Haapanen	Missad fraktur En man skadade sig i benet, axeln och bröstbenet. Han sökte sin vårdcentral men blev vidarehänvisad till närakutmottagning. Där genomfördes en undersökning men ingen undersökning med röntgen. Smärtan ökade och han sökte sig på nytt till vården. När undersökning med röntgen genomförts konstaterades att det fanns en fraktur i benet. Enligt ortopedläkaren har det gått för lång tid för att gipsa. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att bedömningen vid det första vårdtillfället var felaktigt, undersökning med röntgen borde ha genomförts, i och med denna missbedömning försenades iakttagandet av frakturen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0437677 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Får inte ut sin fullständiga journal och logglista En man har synpunkter på att han trots flera försök inte har fått ut hela sin journal hos vårdcentralen och inte heller journallogglistan. Av vårdcentralens yttrande framgår att man redan har lämnat patienten kopia på kompletta journalen, man åtar sig nu att skriva ut journalen på nytt så att patienten kan hämta detta. Vårdcentralen har inte tidigare tagit emot någon begäran från patienten om utfående av logglista men man ska hjälpa honom med att ordna detta nu.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0441149 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Blev sämre av ordinerad behandling Anmälaren har haft regelbunden kontakt med vårdcentralen. Han har fått medicin mot sin sjukdom och följt ordinationen. Han blev dock sämre av denna behandling. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för den medicinska behandlingen. Enligt yttrandet har anmälaren missförstått informationen. Anmälaren ansåg att vårdgivaren gav en felaktig bild av vårdkontakten. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0441649 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Hemsjukvården kommer inte på avtalade tider Hemsjukvården kommer inte på avtalade tider, enligt anmälaren. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd koordinator framgick att vårdgivaren vidtagit åtgärder som ökat tillgängligheten och gjort hanteringen av medicin säkrare. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0445579 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Fick inte undersökning och behandling En man har haft svårigheter med balansen under en längre tid och upplevde att läkaren på vårdcentralen nonchalerat problemet. Han fick därefter en stroke. Mannen undrar om läkaren på vårdcentralen hade kunnat påverka skeendet om han fått rätt undersökning och behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Har inte inkommit med underskrift inom två månader. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0446069 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Irrelevanta uppgifter i journal En kvinna läste sin journal som en läkare vid en vårdcentral skrivit och tyckte att det fanns irrelevanta uppgifter där, bland annat om kvinnans utseende. Kvinnan menar att kommentarerna om hennes utseende är helt irrelevanta, kränkande och oetiska och hon vill att de raderas från journalen. Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon inte vill inhämta yttrande från vårdcentralen utan att hon vänder sig till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, för att få journaltexten raderad. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0450749 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Läkare remitterade inte Anmälaren föll nerför en trappa. Han upplevde skador i benet, axeln och bröstbenet. Han sökte sig till vårdcentral. Där träffade han en läkare som hänvisade honom till akutmottagning. Anmälaren bad om remiss, men läkaren uppgav då enligt anmälaren att han inte hade tid att upprätta remiss. När anmälaren senare anlände till närakutmottagning uppstod problem på grund av att han saknade remiss. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att berörd läkare bedömde att det inte fanns behov av vidare vårdkontakter varför remiss inte upprättades. Anmälaren framförde att fortsatt undersökning hos annan vårdgivare visade tydligt att läkaren missbedömde situationen, det kunde konstateras att anmälaren led av fraktur, att benet var brutet. Läkarens missbedömning innebar lidande, försämrad livskvalitet och ekonomisk förlust för anmälaren.

Telefon -> Skrivelse		Misstag vid ordination av läkemedel
Primärvård		Enligt anmälaren har läkaren gjort misstag vid ordination av läkemedel.
V1807-0459649	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att denne tagit kontakt med anmälaren som nu fått recept på medicinen. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		
Telefon -> Skrivelse		Obefogade beskyllningar
Primärvård		Enligt anmälaren har personalen vid vårdcentralen beskyllt henne för att vara otrevlig.
V1809-0543549	Mats Haapanen	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för anmälarens beteende vid vårdcentralen och att detta beteende är journalfört. Enligt anmälaren gav yttrandet ger en helt missvisande bild av hennes kontakt med vårdpersonalen vid vårdcentralen. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post		Läkaren tog upp irrelevanta frågor
Primärvård		En man besökte distriktsläkaren med anledning av hälsoproblem, men blev ifrågasatt avseende sitt ursprung. Läkaren kom från samma land, men var av en annan grupptillhörighet och menade att mannen borde utvisas.
V1709-0550257	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Dialog/delaktighet med patient/närstående		Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet.

Skrivelse **Primärvård** V1708-0510552 Camilla Löwgren Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Strul med personnummer En kvinna som är utlandssvensk anser att det är märkligt att vården inte använder hennes personnummer utan hon får ett reservnummer som skapar problem. Hon undrar hur det kommer sig att vården inte klarar av att använda personnummer när det fungerar hos försäkringskassan, polisen och skatteverket. Åtgärd: Yttrande har inhämtats vårdgivaren som uppger att man följer landstingets riktlinjer. Därefter har skrivelse ställts till hälso-och sjukvårdsförvaltningen som anser att anmälarens frågeställning är relevant och att en översyn av rutiner och funktionalitet i olika IT-system bör övervägas. Under året kommer man försöka att initiera ett arbete för att ändra användandet av reservnummer. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt svarstid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1711-0692757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Tillgänglighet	Bristande hemsjukvård En kvinna är missnöjd med den hemsjukvård som hennes åldriga mamma får med anledning av svårläkta diabetessår på fötterna. De riktlinjer som lämnats från sjukhuset följs inte och när kvinnan vill ha ett vårdplaneringsmöte får hon inget gehör för det. I yttrandet beklagas anmälarens erfarenheter av hemsjukvården och synpunkterna bemöts. En förklaring till svårigheterna att nå personal via telefon förklaras med att linjen delas av vårdcentralen vilket gör att det väldigt ofta är upptaget. Anmälaren är väldigt besviken då det återigen uppstått problem för hennes mamma, hon har nu bytt vårdcentral för att få förbättrad dialog med läkare. Ärendet avslutas med avslutsskrivelse både till vårdcentralen och hemsjukvårdsföretaget.
Skrivelse **Primärvård** V1801-0010657 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Journal lästes utan samtycke från patienten En man vistades under en period i heldygnsvård i psykiatrin. Senare har han uppmärksammat att personal på en mottagning i primärvården läst hans journal, detta utan att ha samtycke från anmälaren. Åtgärd: I yttrande från verksamhetschefen gavs en fördjupad information om vilka som varit inloggade i mannens psykiatriska journal, men någon information om anledningen till det har inte getts. Anmälaren är ändå nöjd med den fördjupade utredning som genomförts med anledning av hans anmälan och ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1802-0070849 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos	Bristfällig undersökning och fel diagnos Anmälaren lider av ihållande smärta. Hon anser att vårdgivarens undersökningar varit bristfälliga och att läkaren ställt fel diagnos. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att denne granskat journalanteckningar och att det av dessa framgår att anmälaren genomgått adekvat undersökning och utredning. Av yttrandet framgick vidare att vårdgivaren i samtal med anmälaren remitterat anmälaren för vidare diagnosticering. Anmälaren ansåg att vårdgivaren borde ha haft kompetens att utreda hennes besvär. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1802-0081979 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Information till patient/närstående	Oklar diagnos En kvinna hade varit på flertal undersökningar under fem års tid utan att få klarhet vad orsaken var till hennes symtom. Hon saknade också information om hennes besvär behövde behandling eller inte. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen . I yttrandet beskrivs att utredningen fördröjdes pga. missförstånd mellan vårdcentralen och fysiologlabbet dit remiss hade skickats. Svårigheter att få läkartider beror på att det har varit svårt att rekrytera läkare till vårdcentralen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och påpekar att hennes missnöje beror på tillgängligheten och bristfälliga återkopplingen av genomförda undersökningar. Vårdcentralen har kontaktat fysiologlab som skulle utföra undersökningar på anmälaren. Ärendet avslutas
Skrivelse **Primärvård** V1802-0144952 Camilla Löwgren Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Organisation och tillgänglighet Bemötande	Bristande tillgänglighet med mera En kvinna har synpunkter på personalen på en vårdcentral. Det är omöjligt anser anmälaren att få tag i ansvarig läkare. Dessutom är sköterskorna otrevliga när anmälaren ringer. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Berörd läkare har slutat. Denne har dock remitterat patienten till en smärtspecialist innan han slutade sin anställning. Någon genmäle har inte inkommit. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1803-0156272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning	Remitterades fram och tillbaka En man hade problem med höften och remitterades från vårdcentralen till specialistklinik på ett sjukhus. Mannen fick initialt inte hjälp på sjukhuset utan remitterades tillbaka till vårdcentralen. Flera gånger remitterades han fram och tillbaka mellan vårdcentralen och sjukhuset vilket gjorde att operationen senarelades. Åtgärd: I yttrandet från medicinskt ansvariga läkaren beskrevs vilka kontakter mannen haft med vårdcentralen som bland annat bestod av sjukskrivning, receptförskrivning och remittering. Verksamheten fann dock inte att några medicinska felaktigheter hade begåtts men ansåg att det var olyckligt att mannen plågats av smärta och att det var lång väntetid för att få komma till ortopedmottagningen för bedömning och utredning. Mannen tog del av yttrandet och var tillfreds med svaret. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** V1803-0220169 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Diskriminering	Kränkande bemötande från läkare vid vårdcentral En kvinna besökte en läkare vid en vårdcentral. Under besöket fick kvinnan inte berätta om sina besvär utan avbröts och blev tystad av läkaren i en nedlåtande ton. Kvinnan upplevde läkarens beteende som oprofessionellt och kränkande. Läkaren var ovillig att förnya läkemedelsrecept och ville inte sjukskriva kvinnan. Han uttalade sig även kränkande om personer med ursprung i samma land som kvinnan. Hennes vuxne son var med vid besöket och kvinnan tyckte att det var förfärligt att han fick uppleva beteendet och se sin mamma bli rädd för läkaren. Åtgärd: Yttrande inhämtades från läkaren som anmälaren träffat. Han redogjorde för orsaken till besöket, undersökning som gjorts och att han förberett utredning och uppföljning för flera olika besvär och skickat parallella remisser med planerat uppföljande besök hos honom. Han informerade om att en förlängning av sjukskrivning ibland är komplicerat och brukar bokas som separat besök och helst till den läkare som skrev det ursprungliga intyget. Han hade skrivit recept på de läkemedel som var slut och hade dessutom beställt blodprov med anledning av läkemedelsdosen. Läkaren förklarade att han frågat om kvinnans härkomst då det var relevant i sammanhanget. Att fråga om härkomst är en hänsyn till de speciella faktorer som individualiserar en utredning och behandling. Han var ledsen om han låtit sin arbetsstress negativt påverka bemötandet när besökstiden överskreds med 15 minuter och bad om ursäkt att han inte förklarat bättre varför anmälaren inte skulle prata under undersökning av magen. Vidare hade hans avsikt inte varit att kränka henne och han hoppades att hans svar rett ut en del missförstånd. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas vården med avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1803-0239477 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Patientjournal och sekretess Övriga juridiska frågor	Får inte journalloggar och fullständiga journaler En kvinna anmäler åt en anhörig att dennas vårdcentral vägrar skicka ut journalloggar och att vårdcentralen kräver att läkartider bokas för att få ut journaler. Hon anmäler även att de journaler som lämnas ut är ofullständiga, att obehörig vårdpersonal läst i journalen samt att vårdcentralen inte vill lägga in en journalspärr trots att mannen begärt det. Åtgärd: Förvaltningen begärde ett yttrande från vårdcentralen. Av yttrandet framgår att man försökt boka in patientens ombud för att förklara logglistorna, man har även från systemleverantören begärt en så kallad fördjupad loggkontroll vilket dragit ut på tiden. Inget dataintrång har ägt rum. Man har hänvisat till att om en patient vill begära logglistor och journalspärrar ska denne själv begära detta. Av ett kompletterande yttrande redogörs för vilken administrativ personal det är som haft anledning att öppna journalen.
Skrivelse **Primärvård** V1805-0298370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut	Fördröjd diagnos av fraktur hos barn Ett barn sökte närakutmottagning efter att ha ramlat och skadat ett finger. Det bedömdes som en stukning och röntgades inte. Barnet hänvisades till vårdcentralen. Senare konstateras en fraktur. Åtgärd: Handläggning pågår. Yttrande har inkommit från verksamhetschef på närakutmottagningen som beskriver att inte alla fingerskador behöver röntgas och de flesta frakturer i fingrarna kan behandlas med tvillingförband men inte alla. Han beskriver att riktlinjer finns på mottagningen angående behandling av handskador vilka kommer att aktualiseras. Efter händelsen har diskussionen aktualiserats kring att vara med frikostig vid ordination av röntgenundersökning vid fingerskador. Han beklagar att barnets diagnos och behandling var försenad. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

Skrivelse **Primärvård** V1805-0300850 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning, utredning	Bristande undersökning En kvinna föll och skadade sig i höft och handled. På närakut undersöktes handleden och höften med röntgen och man konstaterade en fraktur på handleden. Kvinnan hade stora smärtor i höften men uppmanades att söka vårdcentralen om några dagar om smärtan kvarstod. Kvinnan kontaktade vårdcentralen som inte tog henne på allvar. Hon fick en tid några dagar senare, men läkaren nekade henne röntgenundersökning och uppmanade henne att återkomma om fyra veckor. Kvinnan kontaktade återigen vårdcentralen efter en vecka då smärtorna var outhärdliga. De hänvisade henne då till en läkare via nätet. Denne skrev remiss till röntgenundersökning. Svaret visade på fem frakturer i höften. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Primärvård** V1805-0316972 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning	Fördröjd utredning och operation En kvinna hade ryggvärk och genomgick en röntgenundersökning som visade en diagnos som var opererbar. Läkaren menade dock att det inte skulle vara nödvändigt så länge som hon kunde gå. Kvinnan remitterades fram och tillbaka mellan olika undersökningar och specialistläkare. Dessutom förskrevs hon olika slags smärtstillande läkemedel av olika läkare på vårdcentralen. Kvinnan opererades i alla fall 2,5 år senare och hon menar att mycket av lidandet och sjukvårdskostnaderna skulle kunnat undvikas om hon opererats i det första skedet när ryggvärken startade.
Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående	Yttrande inkom från verksamhetschefen och tillförordnade medicinskt ansvarige läkaren som beklagade kvinnans upplevelse av lång vänta med smärta och besök hos flera vårdgivare innan hon opererades. Efter genomgång av journalen kunde man inte finna några medicinska misstag som fördröjt operationen, utan det hade bland annat varit kvinnans hjärtfel som krävt noggrann utredning. Dock anser de ansvariga läkarna att kommunikationen och tillgängligheten till vårdcentralen inte fungerat. Man avser nu att se över rutinerna med vårdcentralens kommunikationsvägar. Kvinnan tog del av yttrandet och menade att orsaken till den fördröjda operationen var ju att nästan varje gång hon gick till vårdcentralen fick hon träffa en ny läkare. Dessutom hade hon inget diagnostiserat hjärtfel förrän det upptäcktes av narkosläkaren strax innan operationen. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	

Skrivelse **Primärvård** V1805-0324954 Moses Hadi Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Kommunikation En man kom till sin vårdcentral i tid men fick inte anmäla sig då receptionen var stängd. Han satte och väntade tills läkaren ropade hans namn. Läkaren konstaterade att besöket skulle bli kortare då mannen var försenad. Mannen talade om för läkaren att han var där i tid. Kommunikationen misslyckades och mannen inte fick någon undersökning. Yttrande har inkommit från läkare samt verksamhetschef som vid incidenten tillkallades för att försöka reda ut situationen. Hon bad om ursäkt om patienten hade uppfattat läkaren som otrevlig och arg, så ska det inte vara. Något gick dock snett i kommunikationen, patienten erbjöds läkarbesök hos läkaren men ville inte träffa henne mer. Läkaren har inte uppfattat sig själv som arg eller otrevlig men att hon hade sagt att patienten var sen och dessutom varit ute och ropat i väntrummet en gång tidigare utan svar, vilket patienten inte uppfattat alls. Verksamhetschefen försökte förklara för patienten hur läkaren hade uppfattat saken men han var för upprörd och besviken över besöket och vi kom inte till någon lösning där och då på plats. Patienten hänvisades till patientnämndens förvaltning. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Primärvård** V1805-0340449 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Akutmottagning/närakut	Bristfällig undersökning Anmälaren nekades vidare undersökning vid närakutmottagning, anmälaren ville bli undersökt med anledning av svullnad i ryggen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att berörd läkare hanterat anmälaren korrekt utifrån vårdgivarens uppdrag. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1805-0346477 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Patientjournal och sekretess Dataintrång	Svårt att få journalspärr och logglistor En kvinna vänder sig till förvaltningen och anmäler dataintrång samt att hon upplever svårigheter med att få ut journallogglistor samt med att få till stånd en så kallad journalspärr vid en vårdcentral. I vårdgivarens yttrande beklagar man att det dröjt innan logglistan kunnat lämnas ut vilket delvis berodde på att systemadministratören tog tid på sig samt eftersom vårdpersonalens personnummer skulle tas bort. Anklagelserna om dataintrång saknar dock grund. Vårdgivaren har haft svårt att nå anmälaren eftersom denne inte velat nås per telefon.

Skrivelse **Primärvård** V1805-0346677 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Patientjournal och sekretess Dataintrång	Får inte logglistor och journalspärr En kvinna vänder sig till förvaltningen och anmäler, för en anhörig, att en vårdcentral obehörigen läst i journalen, hon anmäler även att hon inte får journallogglistor eller en så kallad journalspärr. I vårdgivarens yttrande beklagar man att det dröjt innan logglistan kunnat lämnas ut vilket delvis berodde på att systemadministratören tog tid på sig samt eftersom vårdpersonalens personnummer skulle tas bort. Anklagelserna om dataintrång saknar dock grund. Vårdgivaren har haft svårt att nå anmälaren eftersom denne inte velat nås per telefon.
Skrivelse **Primärvård** V1805-0346877 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Patientjournal och sekretess Dataintrång	Får inte en journalspärr och logglistor En kvinna vänder sig till förvaltningen åt en anhörig och anmäler att obehöriga läst journalen, hon anmäler även att hon inte får ut journallogglistor eller en journalspärr trots att hon säger att hon bett om det. I vårdgivarens yttrande beklagar man att det dröjt innan logglistan kunnat lämnas ut vilket delvis berodde på att systemadministratören tog tid på sig samt eftersom vårdpersonalens personnummer skulle tas bort. Anklagelserna om dataintrång saknar dock grund. Vårdgivaren har haft svårt att nå anmälaren eftersom denne inte velat nås per telefon.
Skrivelse **Primärvård** V1806-0367854 Moses Hadi Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Kommunikation En kvinna har synpunkter på att distriktsköterska och läkare vid en vårdcentral inte ringde ambulansen när hennes far mådde dålig. Fadern dog några timmar senare. Yttrande har inkommit från verksamhetschef som konstaterat att sköterskan hade pratat med fadern om att åka till sjukhuset men han hade avböjt. Läkare hade kopplats in som bedömde att fadern skulle åka till akutsjukhus. Därefter fick familjen samtal om att försöka få fadern att åka till akuten eftersom han hade avböjt när vården hade pratat med honom. Sköterskan ansåg att fadern skulle bedömas av en akutmottagning och utifrån patientens självbestämmande respekterades att han inte ville det. Man har beklagat faderns bortgång och välkomnat anmälaren att komma på ett möte för att prata mer om ärendet. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Skrivelse **Primärvård** V1806-0399669 Tua Myhrman Kommunikation Information till patient/närstående Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Bristfällig information och telefontillgänglighet En man som drabbats av allvarlig yrsel besökte dagen därpå en vårdcentral. Han informerades om att han behövde lista sig för att få en besökstid och att han inte kunde få någon akuttid eftersom han mådde bättre när han kom till vårdcentralen. Han listade sig och ringde vårdcentralen samma dag för besökstid. Han informerades då om att han behövde uppsöka akutmottagning vid ett akutsjukhus istället. Han ifrågasätter informationen han fick av vårdcentralen och undrar varför han behövde lista sig och vänta för att få detta besked. Två dagar senare ringde han åter vårdcentralen och fick en uppringningstid. När han blev uppringd ringde det endast två signaler och lades sedan på innan han hann svara. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Han beklagade djupt anmälarens upplevelse. Han hade kontaktat anmälaren och var tacksam över att denne informerade honom om sin upplevelse av ett icke optimalt och fullvärdigt bemötande i kontakt med vården. Chefen menade att han tog med sig detta för dialog med samtliga medarbetare. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1806-0404654 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos	Bristfällig undersökning och diagnos En man är kritisk till att han inte har fått en fullständig undersökning av en läkare vid en vårdcentral. Han har tappat mycket vikt vilket han varit mycket orolig för. Han anser att hans diagnos är vag och ofullständig. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Primärvård** V1806-0409152 Camilla Löwgren Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Listad mot sin vilja En man har synpunkter på att han blev omlistad till en annan vårdcentral i samband med att han blev vaccinerad. Han undrar hur det kan hända utan att han fått skriva under ett papper där han samtyckt till detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som ber om ursäkt för det inträffade . Verksamhetschefen har även personligen ringt upp anmälaren. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1806-0412470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande	Synpunkter på läkare på vårdcentral En äldre man har synpunkter på en läkare på vårdcentralen. Synpunkter gäller vård och behandling och bemötande. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Primärvård** V1806-0413049 Mats Haapanen Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Ärendet delat, 1 nytt	Hänvisade till fel akutmottagning Ung man skadade sig i handen. Han uppsökte sin vårdcentral som hänvisade honom till en närakutmottagning som låg långt bort från hemmet. Det fanns en närakutmottagning som låg närmare hans bostad än den som han hänvisades till. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att chefen nu i efterhand bedömde att sjuksköterskan som hade kontakt med patienten borde ha gjort en första bedömning av skadan och därefter dokumenterat sin bedömning. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1806-0415752 Camilla Löwgren Kommunikation Information till patient/närstående	Bristande information En man har synpunkter på en husläkare som inte informerade om remissen till en smärtklinik skulle leda till ett möte med en psykiatrer. Mannen känner sig lurad. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som meddelar att det rör sig om ett missförstånd från patientens sida. Anmälaren har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1807-0426070 Catarina Cassel Rydholm Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Akutmottagning/närakut	Fått betala vårdavgift för barn som bor utomlands Ett litet barn som bor utomlands men är svensk medborgare och har svenskt pass fick betala full avgift (1800 kronor)för besök hos husläkarjour. Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef på husläkarjouren. Han beskriver att anmälaren fick betala patientavgift då patienten bedömdes som utlandspatient och detta efter att personalen kontaktat patientkontoret. När anmälaren hänvisade till text på 1177 gällande att utlandssvenskar från länder utanför Europa ska erbjudas skattesubventionerad akut vård till svensk patientavgift och patientkontoret åter kontaktades fick de svaret att debiteringen varit felaktig. Han beklagar misstaget och pengarna kommer att återbetalas till anmälaren. Receptionspersonalen kommer att informeras om regelverket. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret och åtgärd. Ärendet kan därmed avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1807-0429449 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning, utredning	Lång tid att diagnosticera, brister i undersökning Enligt anmälaren tog det alltför lång tid för läkaren vid primärvården att diagnosticera anmälarens problem. Anmälaren påpekade brister i undersökningarna, bland annat saknade kan undersökning av andningsförmågan. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef beklagades den sena återkopplingen om provsvaren till anmälaren. Enligt yttrandet följde hemsjukvården överenskommelsen med den geriatriska avdelningen som gjordes inför anmälarens utskrivning till hemmet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1807-0453049 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande	Missnöjd med psykologsamtal Anmälaren blev inbokad på samtal för psykosocialt stöd vid vårdcentralen. Hon är nu missnöjd med samtalen med psykologen. Hon anser att psykologen inte lyssnade och att psykologen ställde ovidkommande frågor och även frågor som var kränkande. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd psykolog skildrades mötet på ett annat sätt än i anmälarens anmälan. Anmälaren och psykologen har olika uppfattningar om hur mötet dem emellan förlöpte. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1807-0456349 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Bristfällig undersökning Anmälaren var kritisk mot den undersökning som han genomgick vid primärvården. Undersökningen genomfördes trots att anmälaren hade kläderna på, undersökningen avsåg överkroppens rörelser och musklerna. Läkaren tog ej heller anmälarens problem med andningen på allvar. Då anmälaren blivit bedömd av annan läkare konstaterades astma och annan lungproblematik. Enligt anmälaren förekommer också samtal mellan kollegor vid vårdcentralen som bryter mot sekretessen. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef beklagades anmälarens upplevelser. Av yttrandet framgick att undersökningen inte krävde att anmälaren tog av sig kläder. Anmälaren saknade i yttrandet respons på synpunkten om samtal mellan personal som bryter mot sekretessen.
Skrivelse **Primärvård** V1807-0466569 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan	Oförskämt bemötande av läkare En man med utmattningssymtom blev illa och oförskämt bemött av en läkare vid en vårdcentral. Mannen hade hänvisats till läkaren för sjukskrivning. En psykolog vid samma vårdcentral tyckte att det behövdes. Mannen togs dock inte på allvar av läkaren och mådde dåligt efter besöket. Hans närstående som kontaktar förvaltningen menar att alla läkare borde ta sjukdomstillstånd på allvar och att det är dåligt att patienter skickas runt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att han inte vill inhämta något yttrande från vårdcentralen men att han vill att hans synpunkter översänds till den för kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1807-0468769 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Nekad besökstid vid försening En man som kom något försent till sin bokade tid vid en vårdcentral nekades besök av läkaren som menade att halva tiden gått. Mannen blev ledsen och irriterad och menar att det hade hjälpt att få träffa läkaren om så bara ett par minuter. Mannen tycker att situationen känns orättvis då han som patient flera gånger har fått vänta på läkaren som varit försenad upp till 20 minuter. Mannen vill inte betala fakturan för besöket som inte blev av. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Han förklarade att anmälaren kom försent till sitt läkarbesök och på grund av detta fakturerats för patientavgiften enligt landstingets regler. Han informerade också om att anmälaren erbjudits ny tid för läkarbesök enligt vårdcentralens ruiner. Detta skedde dagen därpå och det besöket genomfördes. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1807-0471269 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Fick hög dos läkemedel En äldre kvinna fick ett läkemedel utskrivet genom sin vårdcentral. Kvinnan mådde dåligt av medicinen och ifrågasätter dosen som hon menar var för hög. Eftersom kvinnan är känslig för läkemedel tycker hon att det är viktigt att vården är noggrann och frågar patienter om deras reaktioner på mediciner. Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon vill att ärendet registreras men att inget yttrande ska inhämtas. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1807-0475552 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Camilla Löwgren	Missnöjd med läkemedelsordinationer En man är missnöjd med läkemedelsordinationer som hans husläkare har gjort. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har dessutom fått information om att förvaltningen inte kan påverka en läkemedelsordination. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0482557 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Christina Hegefjärd	Bristande uppföljning av läkemedel En man ordinerades läkemedel för högt blodtryck av sin husläkare. Efter ett år förnyades receptet på telefon. Mannen ifrågasätter varför inte bättre uppföljning görs. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef gavs information om att mannen vid husläkarbesöket då läkemedlet sattes in uppmanades att komma för blodtryckskontroll, det har anmälaren inget minne av. Senare fick han en skriftlig uppmaning då han bett om förnyade recept. Mannen önskar avsluta ärendet.

Skrivelse **Primärvård** V1808-0501272 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Fel av läkare att informera på fackspråk En kvinna genomgick en röntgenundersökning. När hon fick röntgensvaret kom ett utlåtande med medicinsk terminologi och fackspråk som hon inte förstod. Kvinnan blev mycket orolig och undrade vad hon hade drabbats av. När hon sedan kontaktade vårdcentralen bad hon om förklaring av utlåtandet men det var bristfällig information. Hon tycker fortfarande att hon inte fått klarhet i om hon har något fel eller någon allvarlig sjukdom. Kvinnans uppmaning till alla läkare är att informera på ett sätt så att patienterna förstår. Läkarna kan fortsätta tala fackspråk kolleger emellan, men för att patienterna inte ska bli oroliga i onödan måste informationen anpassas till den nivå som krävs. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon ansåg att hon inte ville fullfölja anmälan med begäran om yttrande avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0523549 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Fel bedömning Anmälaren tappade ett vedträ på benet. Det uppstod ett sår. Hon sökte sig till vårdcentralen. Anmälaren misstänker att läkaren missbedömde orsaken till de fortsatta besvären. Läkaren remitterade anmälaren till specialist utan att komma överens med anmälaren om denna remittering. Åtgärd: Anmälaren meddelade under handläggningstiden att hon inte önskade yttrande av vårdgivaren. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1809-0531043 Lillemor Humlekil	Normal\2018-09-03

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1708-0507852 Camilla Löwgren Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Problem med personnummer En utlandssvensk har synpunkter på en vårdcentral som inte registrerar honom med hans personnummer utan med reservnummer. Detta skapar problem med betalning och journalföring som i sin tur påverkar patientsäkerheten. Mannen kan inte förstå varför vårdcentralen inte klarar av att använda hans personnummer när det går utmärkt på försäkringskassan, polisen och skatteverket. Åtgärd: Yttrande har inhämtats vårdgivaren som uppger att man följer landstingets riktlinjer. Därefter har skrivelse ställts till hälso-och sjukvårdsförvaltningen som anser att anmälarens frågeställning är relevant och att en översyn av rutiner och funktionalitet i olika IT-system bör övervägas. Under året kommer man försöka att initiera ett arbete för att ändra användandet av reservnummer. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt svarstid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1711-0721874 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Nekades besökstid till husläkarjour En kvinna ringde till en husläkarjour för att boka tid då hon hade en svullen fot och mycket ont. Sjuksköterskan ska ha sagt att de inte kunde hjälpa henne och ska ha vägrat att presentera sig. Bemötandet ska ha varit mycket bristfälligt. Kvinnan och hennes familj har flera gånger blivit nekade besök på mottagningen och hon anser att de har satt i system att förneka patienter vård. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som har inhämtat svar från berörda sjuksköterskor. Dessa meddelade att verksamheten är hårt belastad och att prioriteringar måste göras angående vilka patienter som ska bokas in. I detta fall bedömdes det inte föreligga medicinska skäl till att boka in patienten. Det framgick att sjuksköterskorna inte anser att det fanns brister i var sig den medicinska bedömningen eller i bemötandet. Avslutningsvis skrev verksamhetschefen att denne beklagade att patienten inte kände sig nöjd med bemötandet. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter där hon framförde sin kritik av yttrandet gällande bland annat att hon ansåg verksamhetschefens svar var bristfälligt och inkorrekt. Detta bifogades avslutsskrivelsen till vårdgivaren för kännedom. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1801-0024579 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Information till patient/närstående	Försenat resultat på nervstimulerings test En kvinna fick vänta lång tid på svar efter utfört nervstimulering. Undersökningssvaret hade lagts ut på journalsystemet och anmälaren undrar om det finns systemfel eftersom undersökningsvaret dröjde så länge. Hon ordinerades D-vitamin som kostade mycket pengar utan att hon hade påvisat brist på D-vitamin. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att mottagningen kunde inte påverka den långa väntan på undersökningsresultatet och hade påmint och ringt ett antal gånger efter provsvaret. Mottagningen har samma journalsystem men många av personalen hade varit försiktiga att öppna dokumenten hos andra vårdgivare vilket gjorde att provresultatet inte kom fram. Hanteringen och användandet av journalsystemet har gåtts igenom i arbetsplatsmöte så att all personal ska känna till vad som gäller. Mottagningen tackar för åsikten gällande D-vitamin ordinationen och informerar alla berörda läkare om detta samt anser att det är inte kostnadseffektivt att beställa provtagning av D-vitaminbrist när misstanke för D-vitaminbrist inte finns. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inte har inkommit med ytterligare synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1801-0035569 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Kommunikation Personlig omvårdnad Bevakning: Diskriminering	Otrevligt bemötande och okunskap kring omvårdnad En man med hemsjukvård från vårdcentral har upplevt att bemötandet från personalen kan vara mycket otrevligt. Mannen ifrågasätter också hygienrutiner hos personal som besökt honom och menar att det handlar om okunskap kring hans sjukdom. Han tycker att det känns diskriminerande att särskild utrustning används. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef, medicinskt ansvarig läkare samt undersköterska. Dessa redogjorde för händelseförloppet från vårdcentralens sida och informerade om att de tagit kontakt med en specialenhet inom landstinget rörande hygienrutiner. De redogjorde för råd som givits från denna enhet och förklarade att handläggningen av anmälarens vård och behandling inte hade med okunskap och fördomar att göra. De beklagade patientens upplevelse av kränkning och förklarade att alla medarbetare har rätt att använda munskydd i vårdarbete, men att orsak helst ska anges för att inte uppfattas som kränkande av patient. Anmälaren har efter att ha tagit del av kompletterande yttrande inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse		Missad diagnos på barn
Primärvård		En mamma uppsökte en närakut då hennes barn upplevde kraftig smärta i sitt knä. Utredningen som gjordes ska ha varit bristfällig och de skickades hem med information om att allt såg bra ut. De var sedan tvungna att uppsöka en barnakutsmottagning där nya undersökningar gjordes och barnet blev sedan inlagt på sjukhus efter att det konstaterats att barnet led av bakteriell ledinflammation i höften.
V1801-0046774	Emma Lagerholm	
Vård och behandling Diagnos		
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare. Det framgick att journalanteckningen från besöket var adekvat skriven men att det saknades undersökningsstatus för övriga kroppsdelar förutom knäet. Infektionsprov togs inte då läkaren fokuserade på den beskrivna misstänkta knäskadan. Medicinskt ansvarig läkare skrev att de tar lärdom av detta och att de behöver undersöka barnen bättre för att försöka ställa rätt diagnos. Information skulle också skickas ut i läkargruppen för att uppmärksamma detta. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Akutmottagning/närakut		

E-post -> Skrivelse		Felskickad journal och bemötande
Primärvård		En gravid kvinna fick ett otrevligt bemötande av läkare på mödravårdscentral. Journaler blev även skickade till fel instans vilket ställde till problem för anmälaren.
V1801-0065670	Catarina Cassel Rydholm	
Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar		
Patientjournal och sekretess Bemötande		Yttrande inkom från patientansvarig barnmorska och verksamhetschef på barnmorskemottagningen. Ansvarig barnmorska beklagar djupt att remiss skickades fel. Det korrigerades så snart felet konstaterades och rätt remissinstans kontaktades. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är tacksam att problemet löste sig så fort det uppdagades. Hon kände sig ifrågasatt av läkaren och hans attityd och hon ställer sig undrande till om vården förstår de konsekvenser som detta förde med sig för henne. Hon vill att ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse		Kvarstående besvär i magen efter förlossning
Primärvård		En kvinna har kvarstående besvär i magen efter förlossning för något år sedan. Hon har sökt vård flera gånger på sin vårdcentral och även andra mottagningar men fick tillslut göra röntgen där orsak till besvären hittades.
V1802-0094470	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling Undersökning, utredning		
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen som nu tagit över verksamheten från tidigare vårdcentral som synpunkterna gäller. Han beklagar bristerna från tidigare vårdgivare. Han hoppas att kunna erbjuda bättre vård för patienten som också har en bokad tid för utredning av besvären. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Förlossning och eftervård		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0099652	Camilla Löwgren	Bristande diagnos En kvinna har fått vänta en längre tid för att få veta att hon har en bristande funktion av sin sköldkörtel. Hon mår dåligt även av andra orsaker.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Där beskrevs att någon onormal väntetid inte kan utläsas ur patientensjournal. Då något genmäle från anmälaren inte inkommit inom utsatt tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0124372	Sari Kokkonen Nassef	Brister i remiss- och recepthantering En man uppger brister i remiss- och recepthantering på den vårdcentral där han är listad. Mannen anser att det till slut kommer att handla om patientsäkerhet om inte åtgärder vidtas för att förbättra rutinerna på vårdcentralen.
Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Administrativ hantering Brister i hantering av recept		Yttrande inkom från tillförordnade verksamhetschefen som beklagade att mannen upplevt vården som bristfällig. Mannen hade träffat läkaren i fråga vid flera tillfällen tidigare och denna var insatt i mannens vård. Mannen var inbokad för ett 15 minuter långt besök hos läkaren med receptförnyelse av blodtrycksmedicin samt kontroller av puls och blodtryck. Vid ett andra besök hade mannen önskat blodprover vilket läkaren skrev remiss för och läkaren och mannen gick igenom provsvaren vid ett annat besök. Tillförordnade verksamhetschefen ansåg också att man som patient har ett visst egenansvar där man måste precisera vilka läkemedel man önskar förnya. Mannen tog del av yttrandet men var inte nöjd med svaret. Han ansåg att ledningen borde se till att läkarna får mer tid att genomföra grundligare undersökning och ha goda samtal kring patienternas problem. I överensstämmelse med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0125570	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande på vårdcentral En man sökte vårdcentral efter skallskada som var sydd på akutmottagningen. Enligt anmälaren nekades han läkartid för bedömning och fick ett otrevligt bemötande av enhetschef på vårdcentralen som svarade i telefonen.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beklagar anmälarens upplevelse av bristande dialog med sjuksköterska. Hon beskriver att sjuksköterskan har gjort en korrekt bedömning vid kontakten och även uppfyllt önskemålet om ett läkarbesök. Hon hoppas att det finns ett fortsatt förtroende för vårdcentralen. 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 **Primärvård** V1802-0140952 Camilla Löwgren Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Bortglömd remiss En kvinna lovades en remiss till en specialist. Det tog sex månader för remissen att komma fram till specialisten. Anmälaren önskar en förklaring till detta. Åtgärd: Yttrande inhämtades av berörd chef samt berörd läkare. Det framkommer att man uppdaterat rutinerna för att minimera risken för att remisser inte blir skickade. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt svarstid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0147272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Ej lyssnad till Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Cancer Ärendet delat, 2 nya	Smärta togs inte på allvar, var tumör En kvinna sökte läkarvård på grund av buksmärta i mer än ett år. Smärtan avfärdades som urinvägsinfektion och utreddes inte. Nyligen fick hon åka in akut med svåra smärtor och illamående och där röntgades hon och man kunde se en 12 centimeter stor tumör i äggstocken som avlägsnades direkt. I yttrandet från medicinskt ansvarige läkaren och annan läkare beskrevs de symtom kvinnan hade och vilken diagnos läkaren misstänkte. Man beställde blodprover, vilka var normala. Kvinnan uppmanades söka gynekolog för sina besvär. Verksamheten ska nu diskutera och tydliggöra i läkargruppen vilka patienter som ska remitteras till gynekolog och vilka som ska hänvisas utan remiss. Kvinnan tog del av yttrande och var nöjd med svaret och att verksamheten nu ska diskutera ärendet i läkargruppen för att förhindra att andra drabbas. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0149575 Ingela Snahr Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Brister i hantering av recept Bevakning: Läkemedel	Brister i utredning och recept En kvinna var besviken över den medicinska hanteringen av hennes besvär då hon kontaktade husläkare. Hon vägrades en remiss till allergolog och recept på de preparat hon behövde. I yttrande från verksamhetschef på vårdcentralen gavs en förklaring till handläggningen. Anmälarens ökande besvär tolkades som en försämring under infektion av den redan kända allergin och med anledning av det sändes ingen remiss till allergolog. Såsom husläkaren tolkade anmälarens läkemedelslista fanns redan ett flertal recept för de läkemedel hon önskade, han hänvisade till dessa. 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 **Primärvård** V1803-0160770 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Empati Kommunikation Behandling	Bemötande av gravid kvinna med oro En gravid kvinna med stark oro blir avfärdad från sin mödravårdscentral av sin barnmorska. Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande barnmorska och verksamhetschef på barnmorskemottagningen. Behandlande barnmorska ber om ursäkt och att det inte var hennes avsikt att kvinna skulle känna sig dömd och förminskad. Verksamhetschefen beskriver att bemötande är oacceptabelt och helt emot mottagningens policy. Hon tar händelsen på fullaste allvar och ber om ursäkt för det inträffade. 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 **Primärvård** V1803-0178272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Cancer	Otillräcklig utredning och diagnosticering En kvinna hade buksmärtor som av vårdcentralen diagnosticerades som trolig urinvägsinfektion. Kvinnan sökte senare akutsjukhus och där konstaterades en stor tumör i äggstocken. Yttrande inkom från ansvarige chefen och medicinskt ledningsansvarige läkaren som beklagade det inträffade. Verksamheten på berörd arbetsplats har till uppgift att bedöma och vid behov behandla akuta sjukdomsfall och skador, man har alltså inte tillgång till mer utvidgade undersökningar. I de fall då behandlingen på plats inte har tillräcklig effekt uppmanas patienten att söka vård på sjukhus för vidare utredning, vilket också kvinnan senare gjort. De ansvariga för verksamheten värdesatte kvinnans återkoppling och vill att alla ska känna sig omhändertagna och behandlade på ett bra och korrekt sätt. Kvinnan tog del av yttrandet och har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0202872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Information till patient/närstående Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Opererad i sista stund innan trolig benförlamning En kvinna hade svårt att gå på grund av ett diskbråck. På vårdcentralen fördröjde man utredningen och remitterade dessutom till en specialistmottagning som avslutat sin verksamhet. När kvinnan slutligen remitterades till den specialistklinik hon önskat blev hon akutopererad nästkommande dag. Denne specialistläkare menade att hade man väntat med att operera kvinnan ytterligare tid hade hon riskerat permanent förlamning. Åtgärd: I yttrande bad verksamhetschefen om ursäkt över det inträffade. Fördröjningen av remitteringen berodde sannolikt på läkarens bristande kunskap för handläggning av akut remittering av diskbråck samt bristande kunskap om adekvata remissinstanser i landstinget. Kirurgen på ortopedkliniken som opererade kvinnan erbjöd sig att komma en dag till vårdcentralen för att föreläsa om akuta tillstånd vid diskbråck och diskutera kvinnans fall med läkarkåren där. Verksamhetschefen skrev också en avvikelserapport som har initierat en händelseanalys. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0234770 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Försökt beställa tid via vårdguiden En anmälare har försökt att beställa en tid på vårdcentralen via vårdguiden mina vårdkontakter för undersökning och provtagning. Hon har inte fått svar på flera veckor. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen som beskriver den utredning som påbörjats enligt deras rutin för klagomål och den uppföljning som alltid görs i avvikelsehanteringssystemet. Enligt utredningen framgår det att de har missat återkopplingen till anmälaren. De får in många ärenden dagligen och de försöker i första hand förse sina listade patienter med deras önskemål. De ber om ursäkt till anmälaren att de inte återkopplat. De ska följa upp händelsen och sina rutiner för att förhindra liknande händelser i framtiden. 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 **Primärvård** V1804-0276169 Tua Myhrman Vård och behandling Resultat Vård och behandling Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Ingrepp gav stor ärrbildning En kvinna rekommenderades att ta bort två leverfläckar. Hon gjorde detta på en vårdcentral men tycker att det utfördes undermåligt. Kvinnan upplevde att läkaren som utförde ingreppet inte riktigt visste hur han skulle göra, såren fick sedan sys om en vecka senare. Ingreppet resulterade i oproportionerligt stor ärrbildning. Kvinnan önskar upprättelse och eventuell ersättning. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef samt medicinskt ansvarig läkare som gjort en händelseanalys av ärendet. De menade att man kan anmärka på att läkaren rekommenderat borttagning av stygnen redan efter en vecka. De beklagade om anmälaren fått missprydande ärr och anmälaren föreslogs vända sig till Löf, landstingets ömsesidiga försäkringsbolag. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0277472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Behandling	Bristande utredning och vård på vårdcentral En kvinna med omfattande problematik anser att den vårdcentral hon tillhör brister i utredning, vård och behandling. Kvinnan har en omfattande problematik med smärta, astma och diabetes. Varje gång hon söker hjälp nekas hon, det kan gälla utredning eller remittering. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen, ansvarige allmänläkaren samt sjuksköterskan. Det ansåg att det var beklagligt att kvinnan kände sig otrevligt bemött. Den ansvarige läkaren gjorde bedömningen att det inte fanns medicinsk indikation för den önskade behandlingen, dessutom var kvinnan redan remitterad till en specialistenhet av annan läkare i samma ärende. Verksamheten har som strävan att alltid ge ett korrekt bemötande och ta emot och behandla patienterna utifrån medicinska överväganden och prioriteringar, enligt verksamhetschefen. Dock medger man att man i kontakten med kvinnan inte kunnat uppnå samsyn trots att inga medicinska fel har begåtts. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0277669 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande	Värderande bemötande av läkare En kvinna uppsökte vårdcentral för att testa sig för sexuellt överförbara sjukdomar inom smittskyddslagen. Hon möttes av en oförstående och motvillig läkare som tyckte att det var märkligt att kvinnan ville testa sig trots att hon inte hade några symtom och menade att hon inte borde ha någon smitta med tanke på hennes unga ålder. Kvinnan fick dessutom betala för besöket, vilket hon menar är felaktigt med tanke på information som finns på 1177 Vårdguiden. Kvinnan anser inte att en läkare ska lägga en värdering eller uttrycka sina personliga åsikter på det sätt som drabbade henne.
Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen tillika specialist i allmänmedicin. Han beklagade att anmälaren upplevt besöket kränkande och informerade om att anmälaren fått lämna alla begärda prover som hon önskade. Chefen informerade vidare om att det vid kontroll av vissa smittsamma könssjukdomar är viktigt att diskutera med sin läkare och gå igenom omständigheter, eventuella kliniska besvär och tecken för att undvika icke nödvändiga provtagningar. Han menade att provtagning och vård är kostnadsfri om man har eller misstänks ha en allmänfarlig smittsam sjukdom. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0282572 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Resultat	Fick allergisk reaktion av värktabletterna En man fick en allergisk reaktion av värktabletterna som vårdcentralen rekommenderade. Sjuksköterskan som rekommenderade värktabletterna hade inte tagit notis om att det i journalen stod att mannen tidigare haft en allergisk reaktion av samma tabletter. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som skrev att verksamheten är bestörta över det som hände och vill självklart att detta inte ska ske igen. Verksamheten har ett visst journalsystem där det inte stod att mannen var allergisk mot något läkemedel. I ett annat journalsystem som nästan alla i övriga landstinget använder finns allergin dokumenterad. Eftersom sjuksköterskan enbart tittade i det egna journalsystemet framkom inte allergin och hon rådgav mannen att ta dessa tabletter. Då mannen några timmar efter intag av två tabletter inkom akut till vårdcentralen togs han snabbt omhand av läkare och sjuksköterskor. De ringde också efter ambulans och anhöriga kontaktades. Direkt efter händelsen kallade verksamhetschefen personalgruppen för genomgång av vad som hänt och hur detta hade kunnat undvikas. Man har även skrivit en lokal avvikelse och kontaktat ledningen. Mannen erbjöds också att kontakta verksamhetschefen för fortsatt diskussion om han önskade. Efter att ha tagit del av yttrandet har mannen inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0292950 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Ingen uppföljning av röntgenundersökning En man besökte vårdcentralen på grund av att han inte kunde stödja på ett ben. Läkaren menade att mannen kunde smörja benet med smärtstillande gel. Mannen stod på sig att han ville ha benet undersökt. Läkaren tittade då på benet och skrev sedan remiss till röntgenundersökning. Mannen satt ner och väntade hela dagen på resultatet. En sköterska sa sedan åt honom att åka hem, så skulle de höra av sig med svaren. Dagen efter åkte mannen akut till akutmottagning på akutsjukhus där de amputerade benet på grund av cirkulationsstopp. Vårdcentralen har fortfarande inte hört av sig med röntgenresultatet. I inhämtar yttrande från vården framkommer att mannen sökte efter fallolycka och röntgen genomfördes utan att påvisa någon skada. Av denna anledning fanns ingen anledning att tro att mannen led av blodpropp. Att mannen tvingades uppsöka akutvård med amputation som följd är fruktansvärt beklagligt. Anhöriga är inte nöjda med yttrandet då de menar att mannen inte sökte för fallolycka och därmed ifrågasätter varför man genomförde en röntgen och inte istället sände honom till akutsjukvården. anmälare kommer att gå vidare med LÖF och IVO. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0298869 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Läste journal utan samtycke En man upplevde flera problem vid ett läkarbesök på en vårdcentral. Mannen hade inte uppfattat att besöket skulle handla om diabetes utan berättade om sina besvär med smärta och önskade undersökning av detta. Mannen upplevde att läkaren var arrogant och nedsättande och ifrågasätter att läkaren först sade att han inte kunde se mannens läkemedelslista men därefter diskuterade mannens konsumtion av en smärtlindrande tablett. Mannen menar att läkaren utan samtycke gått in i hans journal och tycker att det är dåligt att han inte ville remittera mannen vidare till smärtmottagning. Åtgärd: Yttranden inhämtades från verksamhetschefen och den berörde läkaren. Chefen menade att det handlade om en händelsekedja som gått fel på många punkter och att hon arbetade vidare med det på vårdcentralen. Hon beklagade att anmälaren upplevt läkarens ord som kränkande, läkarens kompetens hade tidigare inte ifrågasatts. Angående journalen så talades det regelbundet med all personal om att man måste ha samtycke innan man går in i övriga journaler. Hon välkomnade anmälaren att höra av sig till henne för att boka in ett möte. Läkaren bad om ursäkt för den inträffade händelsen. Det var absolut inte hans avsikt att upplevas otrevlig eller arrogant, och han menade att det inte får hända mer. Anmälaren har efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet framfört att han ska ringa chefen för att boka ett möte. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0300277 Johan Karlsson Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Administrativ hantering Bruten sekretess/tystnadsplikt	Intyg för förvaltarskap utfärdades på fel grunder En kvinna anmäler att hennes dotters husläkare utfärdat läkarintyg för förordnande om förvaltarskap trots att dottern inte har en psykisk sjukdom. Dessutom anmäls att läkaren brutit sekretessen genom att tala om dotterns hälsotillstånd med dennes gode man. Kvinnan anmäler vidare att hon inte fått kännedom om att husläkaren skickat läkarintyget. Åtgärd: Av det yttrande som förvaltningen inhämtade från vårdgivaren framgår sammanfattningsvis att patienten har en grav utvecklingsstörning, endast talar i 3-5-ordsmeningar och inte kan lämnas utan tillsyn. Läkaren kontaktades av patientens gode man med önskemål om ett läkarutlåtande i ansökan om förvaltarskap och situationen betraktades som ömmande. Patienten har av mamman förhindrats träffa läkaren och denne har gått igenom journalunderlag i samband med utfärdandet av läkarintyget.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0301270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Missat allvarlig diagnos hos barn Ett barn sökte vårdcentralen med symtom. Symtomen togs inte på allvar och barnet skulle återkomma dagen efter. En allvarlig diagnos missades. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef på vårdcentralen som beskriver journalanteckning av sjuksköterska där det står att läkartiderna är slut för dagen och hänvisas söka akut för bedömning idag. I journalanteckning framkommer barnets symtom som han beskriver som kardinalssymtom på misstänkt diagnos. Han menar att sjuksköterskan skulle ha ordnad ett enkelt prov för att bekräfta eller utesluta misstanken. Han beskriver en bristande handläggning och beklagar och ber om ursäkt. En avvikelserapport är görs som borde leda till händelseanalys vilket innebär att de utreder sin verksamhet i syfte att undvika liknande händelse. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret och att en intern analys görs. Ärendet kan därmed avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0305457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Husläkaren diagnostiserade inte ryggbesvären Med kraftig ryggsmärta tog sig kvinnan till husläkaren, hon hade kryckor. Läkaren skrev ut värktabletter och remiss till fysioterapeut. Fysioterapeuten rekommenderade utredning och kvinnan tog sig till akutmottagningen. Där uppmärksammades diskbråck som opererades. Anmälaren är besviken över husläkarens bristande omhändertagande. Åtgärd: I yttrandet beklagades att husläkaren inte snabbare ställde rätt diagnos vilket gjort att kvinnan sluppit mycket lidande. Patientansvarig läkare har fått information om anmälan och en diskussion med samtliga husläkare på mottagningen ska göras för att påminna om vikten av korrekt ryggundersökning. Anmälan enligt lex Maria är beslutad av chefläkaren. Anmälaren är nöjd med det och hon har anmält händelsen till Löf. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0305749 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Befann sig i väntrum med blev inte kallad Anmälaren befann sig i väntrummet i god tid men blev inte kallad in till läkaren. Detta orsakade att anmälaren blev försenad till sina övriga förpliktelser under dagen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd medicinsk ansvarig läkare framgick att läkaren som anmälaren var inbokad hos kallade på anmälaren vid väntrummet men att anmälaren då inte gav sig till känna. Det framgick dock även av yttrandet att anmälaren vid två tillfällen anmälde sin närvaro vid receptionen. Enligt yttrandet förekom ett samtal mellan annan läkare och anmälaren och de gjorde en överenskommelse att anmälaren strax skulle träffa denne läkare. När denne läkare kallade på anmälaren var anmälaren inte kvar i väntrummet. Av yttrandet framgick att händelsen diskuterats vid personalmöte och att rutinerna därefter uppdaterats. Anmälaren påtalade att han till slut efter en timmes väntan faktiskt fick träffa en läkare och då erhöll behandling. Anmälaren är nöjd med att rutinerna har förbättrats. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0323257 Christina Hegefjärd Kommunikation Information till patient/närstående	Bristande återkoppling av röntgenundersökning En ung man genomgick en magnetröntgenundersökning för cirka 10 år sedan, men fick inte någon återkoppling av svaret. Nu visade det sig att det troligtvis fanns skador som man borde åtgärdat. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef framgår att det är journalfört att uppföljning ska ske via telefon, men detta har inte skett vilket beklagas. Anledningen till detta framgår inte. Anmälaren avser att kontakta den ortopediska mottagningen för kompletterande svar. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0327569 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet	Flera problem med vårdcentral En man upplevde flera problem med sin vårdcentral. Vårdcentralen brast exempelvis i tillgänglighet och hantering av remisser och recept. Det har bland annat varit svårt att få kontakt med läkare som inte ringer tillbaka. När mannen fick en diagnos fick han den brevledes och fick sedan vänta flera veckor på att få läkemedelsbehandling. Mannen och hans närstående fick information om att chefer för vårdcentralen velat träffa dem för att gå igenom vad som hänt, men har därefter inte hört något ifrån dem. Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Han beskrev bland annat att läkemedel skrivits ut samma dag som diagnos ställdes, med återbesök en månad senare för doskorrigering. Han beklagade att anmälaren ansåg att vårdcentralen hade fel i organisation, system och planering och bad om ursäkt för detta. Den uteblivna dialogen med en chef tolkade han som resultatet av ett missförstånd och bjöd in till ett möte om anmälaren så önskade. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0357977 Johan Karlsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Svensk medborgare boende i utlandet får inte vård En man som är svensk medborgare och utvandrad till ett EU-land anmäler att han inte får vård på sin vårdcentral i Sverige trots att han har ordnat ett intyg via Försäkringskassan som ska garantera honom planerad vård i Sverige. Åtgärd: Av vårdcentralens yttrande som förvaltningen inhämtade framgår att patienten är välkommen dit för att få vård i form av sina årskontroller.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0358549 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Läkare vid primärvården gav fel diagnos Läkare vid primärvården gav fel diagnos. Äldre kvinna sökte sig till vårdcentralen då hon hade problem med att gå. Läkaren uppmanade henne att vila. Det visade sig senare att hon led av cancersjukdom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0361049 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Anmälaren nekas kontakt med specifik läkare Enligt anmälaren avgör vårdcentralen vilken läkare som anmälaren ska träffa. Anmälaren nekas kontakt med specifik läkare. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att den läkare som anmälaren önskar kontakt med numera tjänstgör på halvtid, att patienter enligt det nya bokningssystemet blir inbokade samma dag som de kontaktar vårdcentralen hos någon av de läkare som samma dag finns på mottagningen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0365669 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande Bevakning: Ärendet delat, 2 nya Akutmottagning/närakut Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Nekades besök på närakut En man som drabbades av yrsel och svimningskänsla hade kontakter med en vårdcentral samt ringde även akutsjukhus och 1177. Han informerades av 1177 om att han borde uppsöka vård och tog sig till en närakutmottagning. Där nekades han besök. Kvinnan i receptionen på närakuten informerade mannen om att äta soppa och vila. När mannen påpekade att 1177 sagt åt honom att uppsöka läkare inom 24 timmar fick han till svar att det är något som 1177 säger till alla. Åtgärd: Yttrande inhämtades från tillförordnad verksamhetschef. Han beklagade djupt att anmälaren hade skickats mellan olika vårdgivare. Han menade att det är väldigt viktigt att vården försöker ge samma råd och överensstämmande information genom vårdkedjan. Han menade att det hade varit bättre om anmälaren fått en läkartid i enlighet med rådet från 1177. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0367269 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Barn med astma fick inte läkemedelsbehandling En pojke uppsökte läkare vid husläkarjour på grund av besvär med astma. Pojken hade problem med andningen och hostade mycket, trots det tyckte läkaren inte att han behövde någon extra läkemedelsbehandling. Pojken blev sedan sämre samma kväll och han fick uppsöka akutmottagning. Där fick han genast behovsmediciner. Föräldern som hör av sig till förvaltningen ifrågasätter varför läkaren inte lyssnade på honom trots att han berättade vilka behandlingar pojken brukar få vid denna typ av besvär. Föräldern vill uppmärksamma detta för att inte andra patienter ska behöva lida i onödan och för att undvika kostnad i tid och pengar.
Kommunikation Ej lyssnad till	Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef tillika medicinskt ansvarig läkare. Hon redogjorde för besöket, utifrån journalanteckning, och förklarade det finns skäl till försiktighet med en viss typ av läkemedel hos växande individer. Hon beskrev vidare att astma är en varierande sjukdom och att familjen informerats om att de var välkomna tillbaka vid eventuell försämring. Hon beklagade att det blev en försämring samma kväll och att familjen upplevde sig bristfälligt bemötta och behandlade. Hon tackade för återkopplingen som möjliggör att verksamheten kan förbättra sig. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0369952 Camilla Löwgren Kommunikation Information till patient/närstående	Bristande information om listning En kvinna var listad hos en vårdcentral. För en tid sedan gick hon till en annan vårdcentral för att vaccinera sig. Hon blev då listad hos den nya vårdcentralen utan att få information om detta. Anmälaren vill veta om vården verkligen får göra så. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som ber om ursäkt för det inträffade. Denne har även ringt upp anmälaren för att be om ursäkt. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0376849 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Nekades vård vid jourmottagning En ung man skadade sig på en flaska. Han ville få vård vid husläkarjourmottagning men nekades besök med hänvisning till att han var listad vid annan vårdcentral. Anmälaren menar att denna jourmottagning har missuppfattat valfriheten när det gäller behov av besök vid husläkarjourmottagning. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att husläkarjouren hänvisade patienten till annan vårdgivare utifrån ett avtal med en vårdcentral. Anmälaren hänvisade till förvaltningens kontakt med SLSO som visade följande: När patient besöker husläkarjour är det ovidkommande vid vilken vårdcentral som patienten är listad och var patienten är folkbokförd, även eventuella avtal mellan husläkarjourer och specifika vårdcentraler är ovidkommande, det som styr är avtal mellan SLL och husläkarjourer och enligt detta avtal får patienten välja vilken husläkarjour som hen ska söka sig till. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0381057 Christina Hegefjärd Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Bevakning: Akutmottagning/närakut Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Remiss kom inte iväg till ortopedisk klinik En man besökte närakutmottagning då han kraftigt slagit i knäet. Han fick kopia av remiss till ortopedisk klinik på akutsjukhus, men då han efterfrågade remissen en månad senare har den inte kommit fram (eller sänts). Remissen faxas då över från närakutmottagningen. När han kontaktar ortopediska kliniken får han besked om att remissen är vidaresänd till annan specialist, han har ännu inte hört någonting därifrån. I yttrandet från överläkaren beklagades den bristande informationen, den fördröjda uppföljningen och de olägenheter de medfört för anmälaren. Av okänd anledning sändes aldrig remissen och hela hanteringen fördröjdes. Av okänd anledning har mottagande enhet sänt remissen vidare. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0386557 Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Christina Hegefjärd	Svårt att förnya körkortstillstånd En man nekades läkarbesök för ett körkortsintyg då denna tjänst inte ges från husläkare under sommaren. Eftersom mannen bor långt från andra vårdgivare blir det en väldigt omständlig hantering för honom att kontakta andra vårdgivare. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef medges att vårdcentralen haft svårigheter med full bemanning av läkare och att problemet förvärrats under sommaren. Mannen har löst problemet genom att ta semester en dag och besöka en mottagning i Stockholm. Han är besviken över det då han kontaktade vårdcentralen i mycket god tid. Han vill att detta återförs till verksamhetschefen i avslutsbrevet. Ärendet avslutas därmed.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0420470 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande och missad diagnos på vårdcentral En kvinna som var på sin vårdcentral med smärta i fot som inte togs på allvar. Hon har även synpunkter på bemötande. Hon sökta själv vård och fraktur har konstaterats. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Han har tagit del av journalanteckningar och anser att det är beklagligt och märkligt att frakturen inte syntes på röntgen. Han menar att det inte framkommer i journalanteckning att någon vidare utredning diskuterats. Han beklagar att anmälaren har gått med smärta en lång tid och att hon inte fick en datortomografi alternativt magnetkameraundersökning då det på grund av den långdragna smärta skulle ha varit bra. Han har pratat med behandlande läkare gällande bemötandet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och vill framhålla att det är hon som är patient som söker med besvär och att det är läkaren som ska initiera en utredning och inte hon. Hon vill därmed att ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0481769 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Ifrågasätter läkemedelsdos En gravid kvinna uppsökte vårdcentral på grund av smärta. Enligt kvinnan utförde läkaren ingen ordentlig undersökning men gjorde en bedömning och ordinerade smärtlindrande läkemedel i viss mängd under en viss tid. Efter besöket läste kvinnan att gravida under en viss del av graviditeten inte bör äta medicinen i mängder, hon ifrågasätter därför informationen hon fick av läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon inte vill inhämta yttrande men önskar att ärendet registreras. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0498157 Christina Hegefjärd Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Okänsliga kommentarer från husläkare En kvinna fick sårande och okänsliga kommentarer om sin vikt från husläkaren, hon tog illa vid sig. Hon har tidigare haft stora besvär med ätstörningar och de negativa kommentarerna om vikten upplevdes kränkande. I yttrandet från verksamhetschefen informerades anmälaren om att han haft ett samtal med den patientansvarige läkaren och båda beklagade den negativa upplevelsen och bad om ursäkt. Anmälaren är nöjd med det och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0501157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Akutmottagning/närakut	Fick felaktig behandling vid fotledsstukning En kvinna fick felaktig behandling då hon stukade foten. Trots två röntgenundersökningar initierade från läkare på närakutmottagning uppmärksammades ingen fraktur, först när magnetröntgenundersökning gjordes ställdes korrekt diagnos. I svaret från biträdande verksamhetschef gavs en förklaring till att frakturen inte varit synlig vid de första undersökningarna som genomfördes med vanlig röntgen. Han bedömer att det varit korrekt att inte föreslå magnetröntgenundersökning i det akuta skedet. Anmälaren är nöjd med svaret och är nöjd med att ortoped kontaktat henne för uppföljning av kvarstående smärta och svårigheter att belasta foten. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0507857 Christina Hegefjärd Kommunikation Information till patient/närstående Kommunikation Behandling	Fick ingen information om avvikande svar En kvinna lämnade in röntgenbilder till sin husläkare, men fick vänta 6 veckor på en besökstid. När hon träffade husläkaren framkom att hon troligen har en tumör i magen. Kvinnan är besviken över att ingen annan läkare snabbare kunnat lämna information och remittera henne för behandling. Anmälaren har varit i kontakt med verksamhetschefen som bett om ursäkt och som ska genomföra en intern händelseanalys. Anmälaren sänder anmälan till Löf, ärendet avslutas på förvaltningen.

Epost **Primärvård** V1706-0350049 Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut	Mats Haapanen	Missnöjd med behandlingen Anmälaren var missnöjd med den behandling som hon erhöll vid vårdcentralen. Enligt anmälaren erbjöds hon den behandling som tidigare redan ordinerats utan verkan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1803-0209772 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande	Sari Kokkonen Nassef	Felaktig bedömning och hårdhänt behandling Ett barn hade ramlat och slagit upp knäet. Sjuksköterskan på vårdcentralen var hårdhänt och bedömde att såret inte behövde sys utan bara tejpas. Hon lät också barnet ligga på britsen utan byxor och stängde inte dörren när hon gick ut så barnet exponerades ut i väntrummet. Familjen har gått på flera återbesök och nyligen frågade en sjuksköterska varför såret inte syddes ihop från början. Troligtvis kommer barnet att få ett bestående ärr på knäet. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaning inte inkommit med skriftlig anmälan inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1804-0283572 Vård och behandling Undersökning, utredning	Sari Kokkonen Nassef	Ärftlighet för hjärtbesvär beaktades inte En man hade bröstsmärtor och tog sig till vårdcentralen. Trots att man tillfrågat honom om det fanns ärftlighet för hjärtsjukdomar i hans släkt, beaktades inte denna riskfaktor i utredningen och bedömningen. Mannen dog kort därefter. Efterlevande maka önskar veta om mannens liv hade kunnat räddas om han fått en annan bedömning av sina besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då hon inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet på förvaltningen.

Epost **Primärvård** V1805-0315477 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Sjuksköterska röjde sekretess för andra patienter En kvinna ringer och berättar att en sjuksköterska vid en vårdcentral röjde känsliga sekretessuppgifter avseende en patient inför andra patienter i väntrummet. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1805-0321254 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Felaktiga journaluppgifter En man framför att hans sambo har hamnat fel inom vården. Felaktiga journaler har cirkulerat bland olika vårdgivare. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1805-0360950 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut	Felaktigt förskrivet läkemedel En kvinna förskrevs ett läkemedel av sin husläkare som hon inte tålde. Kvinnan fick en stark reaktion. När hon påtalade detta upplever hon att läkaren inte brydde sig. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1805-0367454 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Kommunikation En man är missnöjd med sin läkares bemötande vid en vårdcentral. Förvaltningen har ringt anmälaren på det telefonnummer anmälaren har lämnat. Det visade sig att telefonnumret var felaktigt och hör till en annan person. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1806-0365869 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Akutmottagning/närakut	Ingen undersökning av barn med buksmärta Ett barn med svåra buksmärtor uppsökte närakutmottagning med en förälder. När barnet kräktes i väntrummet skickades han hem utan undersökning. Dagen därpå opererades barnet för brusten blindtarm. Hans förälder som hör av sig till förvaltningen menar att de svåra smärtorna och den komplicerade operationen med dess eftervård kunde ha undvikits om barnet blivit undersökt på närakutmottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1806-0365974 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Vårdcentral tagit bort inbokade tider En anmälare uppger att en vårdcentral har sagt att hen endast får ha ett besök till läkare per månad och tagit bort inbokade tider. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med en kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1806-0366969 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Patientjournal och sekretess Remiss/vårdbegäran	Kränkande text och bemötande En kvinna upplevde att en läkare skrev in personliga åsikter i hennes journal, texten var nedvärderande. Hon menar att läkaren också utlovat att remisser skulle skickas vilket sedan aldrig skedde. Kvinnan menar att bemötandet från läkaren varit mycket nedslående och kränkande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Epost **Primärvård** V1806-0380174 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Brister i hantering av remisser Bevakning: Läkemedel	Läkemedelsfrågor och remisshantering En anmälare har fått läkemedel utskrivna av en läkare vid en vårdcentral som inte går ihop med hens övriga medicinering, vilket gjorde att hen försämrades. Läkaren ska ha sagt att denna kontrollerat att medicinerna kan tas ihop. Läkaren ska också ha skickat en remiss till fel vårdgivare. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1806-0382554 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Kommunikation Behandling	Dåligt bemötande samt utebliven behandling En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande vid en vårdcentral. Kvinnan har på grund av läkarens bemötande inte sökt vård. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1806-0386754 Moses Hadi Vård och behandling Behandling	Utebliven behandling En man framför sitt missnöje med att hans fru inte har fått vård och behandling vid en vårdcentral. Han undrar vilka rättigheter patienter har. Förvaltningen har kontaktat anmälaren som skulle diskutera ärendet med sin fru och vid behov återkommer till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1806-0388552 Camilla Löwgren Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Får ingen kontakt En man som har en nyupptäckt diabetes får ingen kontakt med ansvarig diabetessjuksköterska. Han önskar hjälp av förvaltningen. Åtgärd: Kontakt med vårdcentralen har tagits där det framkommer att ansvarig läkare kommer att kontakt anmälaren. Då anmälaren inte återkommit avslutas ärendet.

Epost **Primärvård** V1806-0389469 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Vård och behandling Information till patient/närstående Bevakning: Akutmottagning/närakut	Felaktigt beslut om behandling från närakut En pojke med misstänkt fraktur i armen uppsökte en närakutmottagning med en förälder. Där röntgades pojken och informerades om skadan och att den inte kunde behandlas på närakuten. Pojken hänvisades till akutsjukhus. Enligt närakuten skulle han få förtur på grund av att han remitterades dit, men så var inte fallet. Det blev en lång väntan hela natten för pojken och hans förälder, pojken var mycket ledsen och rädd för att behandlingen skulle göra ont. Det visade sig att en sjuksköterska på morgonen gipsade armen och att det endast behövde sitta i två veckor. En röntgenbild visades upp där brottet på armen inte ens syntes. Föräldern som hör av sig till förvaltningen menar att hela vistelsen på akutsjukhuset var i onödan och att förtroendet för närakuten är förbrukat. Hon önskar ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då underskriven anmälan inte inkommit avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1806-0394854 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Bemötande En kvinna är missnöjd med en läkares bemötande vid en vårdcentral. Läkaren konstaterade att kvinnan var där enbart för att bli sjukskriven trots att kvinnan ville byta sin medicin som hon hade fått biverkningar av. Läkaren ansåg att tanken om biverkningar fanns bara i kvinnans huvud. Åtgärd: Handläggning pågår. Anmälaren har informerat att hon ska återkomma till förvaltningen vid senare tillfälle. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1806-0401354 Moses Hadi Kommunikation Ej lyssnad till Kommunikation Undersökning, utredning	Läkare har ej lyssnat till samt ingen undersökning En kvinna framför att en läkare vid en vårdcentral som inte har lyssnat på henne, utan undersökning konstaterat att kvinnan mådde bra. Senare visade sig att hon hade pågående infektion. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1806-0403379 Minna Rimbe Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Oklar information En ung man hade misstänkt malaria och han kontaktade vårdcentralen. Han hänvisades att ringa nästa dag för eventuellt avbokade tider. När hon ringde nästa dag fanns det inga lediga tider och hänvisades till närakuten. Vid första försöket på närakuten kom han för nära stängningsdags och andra gången på närakuten fick han veta att han ska åka till akutsjukhusets akutmottagning istället. På akutmottagningen var det extremt belastning och efter fyra timmars väntan hänvisades han att åka hem med hänvisning att söka vård igen på hans vårdcentral på nästa morgon. Då lyckades han få tid hos husläkaren som skickade en remiss till infektionskliniken och mannen fick information om att åka dit direkt. Det var bara att infektionskliniken tog emot patienter endast med tidsbokning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Inget underskrift inkommit inom två månader. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1806-0403979 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Skada utan behandling En kvinna hade skadats i hemmet och kontaktade sjukvårdupplysningen som hänvisade kvinnan att kontakta vårdcentralen nästkommande dag. På vårdcentralen togs inte kvinnans skada på allvar och skickades hem utan åtgärd. Hon har fortfarande problem med skadan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren inom två månader. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1806-0406854 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Felaktiga journaluppgifter En kvinna anser att en läkare vid en vårdcentral har skrivit felaktiga uppgifter i hennes journal vilket lett till att hon även fått felaktiga diagnoser. Hon önskar att man ändrar felaktigheterna. Åtgärd: Handläggning pågår. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1806-0414854 Moses Hadi Vård och behandling Behandling	Oklar framställan Framställan är oklar. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1806-0415654 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande samt omdöme En kvinna anser att hennes äldre anhörig har fått dåligt bemötande och omdöme vid en vårdcentral. Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att hennes mor kommer eventuell själv skriva en underskriven anmälan och skickar den till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1806-0415854 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering	Dåligt och diskriminerande bemötande En asylsökande man som uppmanades av en läkare vid en vårdcentral att boka ett nytt besök, anser sig ha diskriminerats av en sjuksköterska när han ringde för att boka nytt besök. Sjuksköterskan menade att första tiden fanns först om cirka sex månader. Förvaltningen har kontaktat anmälaren som ska inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1806-0420054 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Inställda åtgärder En man är missnöjd med att han på grund av bristfällig bemanning vid en reception vid en vårdcentral fick sitt bokade besök inställd. Förvaltningen har kontaktat anmälaren som informerat att han nöjer sig enbart med att ärendet registreras vid förvaltningen och inte vill gå vidare. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1806-0420554 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Bemötande Bevakning: Läkemedel	Diagnos och bemötande En man med långvarig smärta har synpunkter på att läkare vid en vårdcentral inte har följt upp hans smärta samt ställt fel diagnos på honom. Läkaren har också hånskrattat åt honom samt inte skrivit ut ett preparat som mannen föreslog till läkaren. Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att han nu han fått svar från vårdcentralen att han ska remitteras till en smärtklinik. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1807-0422870	Catarina Cassel Rydholm	Brister i smärtlindring En äldre kvinna som vårdas i hemmet får inte den smärtlindring hon borde ha fått av sin vårdcentral.
Vård och behandling Läkemedel		Då ingen skriftlig anmälan har inkommit inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Läkemedel		
Epost **Primärvård** V1807-0425354	Moses Hadi	Utebliven behandlings samt dåligt bemötande En man anser att han inte fått någon vård för sitt besvär av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren har enligt mannen varit oprofessionell och obekväm att samtala med honom om hans besvär samt sexuella läggning.
Vård och behandling Behandling		
Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående		Förvaltningen har kontaktat anmälaren som ville återkomma till förvaltningen senare. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1807-0425554	Moses Hadi	Dåligt bemötande En kvinna har synpunkter på hur en läkare vid en vårdcentral har bemött henne. Läkaren har bland annat tilltalat henne, "unga damen" på ett förnedrande sätt.
Kommunikation Bemötande		Förvaltningen har kontaktat anmälaren som ska inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1807-0434054	Moses Hadi	Nekad medicinering samt borttagning av journal En kvinna framför sitt missnöje med att hon inte har fått smärtlindrande medicin av läkare vid en vårdcentral trots att smärtläkare har ordinerat detta. Hon upplever att hon har bemötts som en knarkare vid vårdcentralen som inte lyssnat på henne eller kontaktat smärtläkaren. Utan medicinering kan kvinnan inte klara sin vardag och hon också önskar att felaktig journal ska borttas.
Vård och behandling Läkemedel		
Vård och behandling Patientjournal/loggar		Förvaltningen har kontaktat anmälaren som ska ringa och prata med ansvarig chef på mottagningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Läkemedel		

Epost **Primärvård** V1807-0440172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Akutmottagning/närakut	Fick inte röntgentid på närakutmottagning En flicka hade spelat fotboll och skadat foten. Vid ankomst till akutmottagningen sade personalen att det inte fanns några röntgentider under hela kvällen och troligtvis inte heller på andra sjukhus. Mamman ifrågasätter varför inga akutröntgentider fanns i hela Stockholm. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1807-0441754 Moses Hadi Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Vårdansvar Nekad besökstid	Slussats runt samt nekad besökstid En kvinna är kritisk till en vårdcentral och framför att en man har slussats runt inom vården. Mannen har bland annat nekats besök och hänvisats till företagshälsan som enligt henne inte är öppen hela sommaren. Förvaltningen har kontaktat anmälaren som ska fundera i fall hon vill kontakta ansvarig chef på vårdcentralen direkt eller inkomma med en underskriven anmälan. I så fall kommer hon att bifoga en fullmakt från sin make. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1807-0444749 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	Missnöjd med vården i samband med stroke Anmälaren är missnöjd med vården i samband med stroke. Patienten kom till rehabiliterande verksamhet. Nu är han i sin bostad, men hemsjukvården fungerar inte, enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1807-0449279 Minna Rimbe Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Beställningsrutiner av pennkanyler En person beställde pennkanyler för diabetes från vårdcentralen. Hon fick bekräftelse hemskickat där telefonnummer saknades vilket kunde påverka leveransaviseringen. Hen kontaktade vårdcentralen där det var 36 minuters väntetid att komma fram på telefon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen underskrift inkommit inom två månader. Ärendet avslutas.

Epost		Fel på dosettdelning
Primärvård		En kvinna är missnöjd med det omhändertagande som hennes mamma får från vårdcentralen. Det gäller främst dosettdelning.
V1807-0450379	Minna Rimbe	
Vård och behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		
Epost		Undersökning nekades
Primärvård		En kvinna hänvisades till en närakutmottagning av husläkarens jourmottagning. När kvinnan kom fram till mottagningen en timma före stängningsdags nekades hon undersökning och upplevde dåligt bemötande av receptionisterna
V1807-0454079	Minna Rimbe	
Kommunikation		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren inom en månad. Ärendet avslutas.
Information till patient/närstående		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut		
Epost		Bemötande på stängd närakutmottagning
Primärvård		En kvinna med svåra smärtor skulle åka till akutmottagning men hamnade på närakutmottagning som hade stängt. Hon upplevde att hon inte fick hjälp och brister i bemötande.
V1807-0459370	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bemötande		Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut		

Epost **Primärvård** V1807-0467969 Tua Myhrman Kommunikation Information till patient/närstående Kommunikation Patientjournal/loggar	Problem kring information när vårdcentral upphört En man har varit patient vid en vårdcentral som förlorat avtalet med landstinget och upphört. Mannen har med anledning av detta inte kunnat nå vårdcentralen, information på dess hemsida stämmer inte, vilket ställt till problem då han har behov av att få ut journalkopior. Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren informeras han om ett telefonnummer till verksamheten som han kan ringa för att ringa få ut journalkopior. Då anmälaren därefter inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1807-0470270 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Går inte att nå mottagningen på telefon En anmälare har försökt att nå en mottagning för att avboka en tid. Antingen är det upptaget eller ingen som svarar. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1807-0471670 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Organisation och tillgänglighet Bemötande	Nekas besökstid, otrevligt bemötande En man fick ingen tid på vårdcentralen. Han upplevde otrevligt bemötande. Åtgärd: Anmälaren har fått kontakt med annan vårdcentral där de tagit hans besvär på allvar med provtagning och undersökning. Anmälaren vill att ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1808-0473070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande	Brister i behandling och bemötande En kvinna sökte sin vårdcentral med problem i öronen. Hon fick träffa läkare och fick ett tråkigt bemötande. Därefter spolning av öron hos sjuksköterska utan förbättring. Remiss skrevs till specialist. Hon undrar över tillvägagångssättet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1808-0474572 Sari Kokkonen Nassef Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Föll ur stol på vårdcentralen och skadade nacken En person föll ur stolen på en vårdcentral och skadade nacken. Han har fortfarande ont flera år efter fallet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon skrivelse till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1808-0478669 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Hastig undersökning och remissproblem En man som uppsökte vårdcentral på grund av sväljsårigheter undersöktes hastigt vilket upplevdes bristfälligt. Mannen remitterades därefter till en specialistmottagning, denna visade sig dock ha stängt och ny remiss fick skickas till annan mottagning. Inte heller denna kunde ta emot mannen och det ledde till flera besök vid flera olika akutmottagningar för att försöka få hjälp. Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren framförs önskemål att ärendet registreras men att inget yttrande behöver inhämtas. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1808-0478770 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Administrativ hantering Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan	Brister i informationsöverföring, remisshantering Ett barn som fått remiss till specialist men inte fått tid hos specialist då läkaren vill ha mer information från remittenten som inte givit önskade uppgifter. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0479172 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande En vuxen kvinna sökte hjälp på närakuten tillsammans med sin mor. Sjuksköterskan vände sig endast till modern när hon skulle diskutera kvinnans besvär och inte alls till den vuxna dottern. Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Primärvård** V1808-0479872 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Hemsjukvårdspersonal har skor på sig inomhus En äldre kvinna har hemsjukvård. Kvinnan har rena och fina mattor i rummen. Vissa från hemsjukvårdspersonalen går omkring med skor inomhus, andra sätter blå skoskydd över skorna innan de går in. Dottern anser att det smutsas ned i alla fall med de blå skoskydden då de går sönder på grund av sand och stenar som finns under skorna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0487274 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Kommunikation Remiss/vårdbegäran	Ingen hjälp av läkare vid vårdcentral En kvinna träffade en läkare vid en vårdcentral som hon upplevde bemötte henne konstigt och som inte kunde hjälpa henne vidare med hennes besvär. Anmälaren fick heller inte tydlig information eller klarhet över sin situation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1808-0487469 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering	Äldre kvinna nekades besök på ovänligt sätt En äldre kvinna led av långvarig, besvärlig hosta. När hon uppsökte sin vårdcentral nekades hon besök med hänvisning till att hon är där för ofta. Enligt kvinnans dotter som kontaktar förvaltningen kastades mamman ut på ett ovänligt sätt. Mamman kände sig kränkt och diskriminerad. Hennes dotter menar att det inte är märkligt att en gammal människa har olika besvär och att det är omänskligt att vägra mamman vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1808-0489274 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Administrativ hantering Tillgänglighet	Brister i remisshantering och tillgänglighet En man besökte en vårdcentral och läkaren skulle skicka en remiss. Efter flera månader uppdagades det att remissen aldrig var skickad och när mannen har försökt att komma i kontakt med läkaren vid flera tillfällen ringer denna inte tillbaka till honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1808-0491574 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Bruten sekretess vid vårdcentral En kvinna har synpunkter på att personal vid en vårdcentral har kontaktat hennes mamma och uppgett saker om hennes vård och behandling. Kvinnan menar att personalen borde ha avslutat samtalet då de hade ringt fel person istället för att beskriva ärendet ingående. Detta ska inte vara första gången detta sker trots att kvinnan är myndig sedan flera år. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1808-0492474 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Kommunikation Undersökning, utredning	Bristfälligt bemötande En kvinna har upplevt ett dåligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren ska ha varit en halvtimme sen, inte undersökt henne ordentligt och tett sig irriterad och arg. Hon kände sig kränkt och ledsen efter besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1808-0494669 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande	Aggressivt bemötande av sjuksköterska En ung kvinna fick ett aggressivt och otrevligt bemötande av en sjuksköterska vid en vårdcentral. Enligt kvinnan blev hon utskickad av sjuksköterskan som bad henne att söka vård någon annanstans. Kvinnan kände sig otrygg och arg efteråt och menar att bemötandet var oacceptabelt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon önskar att ärendet registreras men att hon inte vill inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1808-0495277 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring	Ett besök journalfördes inte En kvinna anmäler att ett besök på en vårdcentral aldrig journalfördes. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1808-0498570 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Bemötande	Brister i utredning och bemötande av gravid En gravid kvinna sökte med hosta men blev avfärdad och utskrattad åt när hon misstänkte kikhosta. Åtgärd: Anmälaren har inte gått att nå och inte hörts av inom överenskommen tid och därför avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0503172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Läkemedel	Nekas vård, utredning och information Kvinnan har upprepade gånger nekats vård den senaste tiden. Kvinnan står på en behandling med läkemedel men har av vårdcentralen nekats remittering till en specialistläkare. Hon anser att hon behöver diskutera effekt och eventuell biverkan av medicineringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Det framkommer att hon nu remitterats till en specialistklinik och önskar inte längre fullfölja anmälan. Ärendet avslutas utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1808-0505534 Siv Aronsson Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Oro för manipulation av provsvar En man har synpunkter på att han inte kan få se provsvar direkt utan att det först går via läkare på en vårdcentral. Han är orolig för att läkaren manipulerar provsvaren. Åtgärd: Då mannen, trots kontaktuppmaning via telefon, inte hört av sig avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0505670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande	Behandling och bemötande av minderårig Ett barn som sökte vårdcentral och där anmälaren ifrågasätter läkarkompetens och bemötande av barn. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1808-0506834 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering	Bemötande av barnmorska En ung kvinna fick ett otrevlig bemötande från en barnmorska vid en specialistmottagning. Denna lyssnade inte, trodde inte på att anmälaren var homosexuell och propsade på att skriva ut p-piller och kondomer. Mottagningen är HBTQ-certifierad men bemötandet var under all kritik. Åtgärd: Kvinnan har haft ett samtal med enhetschef på mottagningen vilket hon är nöjd med och önskar därmed att ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1808-0507757 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Akutmottagning/närakut	Svårt, nästan omöjligt att få kontakt med jour En flicka vaknade en lördag med feber och mamma misstänkte urinvägsinfektion. Hon försökte få kontakt med husläkarjour och närakutmottagning, men alla hänvisade till varandra och det var i stort sett omöjligt att komma fram. Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att ärendet är noterat på förvaltningen, något svar från vården behövs inte.
Epost **Primärvård** V1808-0523654 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Bevakning: Akutmottagning/närakut	Bristfällig journalföring En man har synpunkter på att en läkare vid en närakutmottagning har skrivit för lite om hans besvär i journalen. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1809-0540072 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Kommunikation Information till patient/närstående	Får ingen återkoppling när hon sökt sjuksköterska med särskilt ansvar En kvinna har vid flera tillfällen sökt en sjuksköterska med särskilt ansvar på vårdcentralen. Kvinnan fick till svar att sjuksköterskan skulle återkomma, vilket hen inte har gjort. Vårdcentralen har marknadsfört att de har en sjuksköterska med särskilt ansvar och kvinnan undrar om det bara är falsk marknadsföring. Åtgärd: Kvinnan hade också kontaktat vårdgivaren direkt via 1177 Vårdguiden och fick då ett svar dagen efter från sjuksköterskan med särskilt ansvar. Kvinnan föredrog dock att lista tillbaka sig hos sin tidigare vårdcentral som givit henne god vård innan, men inte erbjuder omvårdnad av sjuksköterskor med särskilt ansvar. Kvinnan ville inte gå vidare med ärendet och begära yttrande på sina synpunkter, utan valde att avsluta det utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1809-0557580 Daniela Carlsson	Fick inte vård på vårdcentral utan listning En kvinna besökte en vårdcentral och fick besked att hon måste lista sig på den vårdcentralen för att få vård. Åtgärd: Vid telefonsamtalen framkommer att anmälaren inte vill gå vidare med ärendet då hon fått svar. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0565180 Daniela Carlsson Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Remisshantering Läkare vägrat skicka en remiss. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0569170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling	Synpunkter på ungdomsmottagningar En ung kvinna har synpunkter på ungdomsmottagningar. Hon beskriver att hon och många andra unga upplever att det är svårt att få barnmorskor att lyssna på dem. Även att vården försöker övertala ungdomsmottagningens besökare att fortsätta använda specifika preventivmedel trots att ungdomarna upplever biverkningar och har önskan om att byta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill att synpunkterna kommer vården till del men vill inte skicka in en skrivelse då det är en generell synpunkt på flera ospecificerade mottagningar. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1809-0572377 Johan Karlsson Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågar hur man ser vilka som öppnat ens journal En kvinna vill säkerställa att inget dataintrång har ägt rum i hennes journaler och hon frågar hur hon går till väga. Kvinnan upplystes om att loggutdrag ska begäras hos de vårdgivare hon varit hos, det finns ingen central möjlighet att få ett sådant utdrag.
Epost **Primärvård** V1809-0585374 Emma Lagerholm Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Kommunikation Bemötande	Brister i kommunikation och bemötande En man har synpunkter på att en sjuksköterska vid en vårdcentral ska ha vägrat att tala engelska med hans fru när hon ringde för att söka hjälp för sin ångest. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0592469 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Skada har inte tagits på allvar av vårdcentral En man upplevde att hans ortopediska skada inte togs på allvar av vårdcentralen. Vårdcentralens läkare har missuppfattat hur skadan uppkommit och återkopplingen har varit dålig. Mannen menar att han haft smärta i fyra månader och det enda som skett är en magnetröntgenundersökning. Mannen har uppmanats att själv kontakta en sjukgymnast. När mannen önskat läkartid har det varit sex veckors väntetid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han önskar att ärendet registreras men vill inte inhämta yttrande från vårdcentralen.
Telefon -> Skrivelse **Privata lab** V1801-0069554 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos En kvinna framför att hon har fått fel diagnos av en läkare vid en specialistmottagning. Hon har påverkats psykisk och levt med domningar och smärtor i flera månader innan hon fick rätt diagnos och blev opererad. Yttrande har inkommit från kvalitetssamordnare som konstaterat att i ett svar till anmälaren framgått att det förelåg flera patologiska avvikelser i ländrygg och att det fanns ett diskbråck, som lett till ett minskat avstånd mellan bakre kanten på disken och främre kanten på spinalutskottet. För att det radiologiskt skall finnas en spinal stenos skall ytan understiga 0,7 cm, vilket inte var fallet hos patienten. Avvikelsen är registrerad. Efter att yttrandet skickades har anmälare återkommit och önskat att följande ska bifogas till vårdgivaren vid avslutsbrev. Överläkare/neurolog på Ryggkirurgiska kliniken i Strängnäs har konstaterat att: MRT landrygg från december 2016 påvisar lumbal spinal stenos i disknivåer L3-L4 och L4-L5. Anmälaren kritiserar också språket i yttrandet som är mycket medicinsk och inte kan förstås av icke-medicinskutbildade allmänheten.

Telefon -> Skrivelse **Privata lab** V1803-0184072 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Diagnos Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Cancer Ärendet delat, 1 nytt Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Läkare missade tumör på röntgenbild En kvinna hade en cancerdiagnos och röntgades regelbundet för att utesluta spridning. Vid den senaste röntgenundersökningen konstaterades en tumör och vid närmare granskning hade tumören redan funnits där vid de två föregående röntgenundersökningarna. Kvinnan och hennes make är kritiska till hur röntgenläkaren kunde missa tumören. Yttrande inkom från kvalitetssamordnare och chefläkare som tillstod att man vid eftergranskning av röntgenundersökningarna kunde se en progress av förändringarna som inte identifierats eller beskrivits tidigare. Orsaken till detta var svår att finna, men det kunde vara att den tumör som uppkommit satt på ett ovanligt ställe. Enligt kvalitetssamordnaren och överläkaren förringade detta inte på något sätt händelsen och verksamheten såg allvarligt på det inträffade. Händelsen är rapporterad till verksamhetens avvikelsesystem och hanterad enligt rutin. Maken tog del av yttrandet och hade inget mer att tillägga. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Privata lab** V1807-0462349 Mats Haapanen Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Spärr av journal Anmälaren spärrade sin journal hos vårdgivaren. Vårdgivaren gav ingen bekräftelse på att journalen var spärrad. Sedan uppgav vårdgivaren att journalen ej var spärrad. Senare gav vårdgivaren motsatt besked, att journalen var spärrad. Åtgärd: Åtgärd: Då handläggning påbörjats meddelade anmälaren att han inte önskar vidare handläggning. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Privata lab** V1809-0588877 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Vill få ut en signeringsanteckning En man vänder sig till förvaltningen och vill ha en särskild signeringsanteckning från den dag då läkaren signerade journalanteckningen. Mannen meddelades att det inte upprättas särskilda journalanteckningar i samband med signering. Det som sker är att den som ansvarar för en journalanteckning signerar den för att styrka att uppgifterna är riktiga och därmed säkerställa patientsäkerheten. Tillfället då anteckningen signerades står i anslutning till samma anteckning.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1707-0435634 Siv Aronsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Patientjournal och sekretess Tillgänglighet	Får ej kontakt att ändra felaktig info i journal En ung kvinna vill ändra felaktig information om henne i journalen men hon får inte kontakt med ansvarig läkare eller verksamhetschef. Ingen återkopplar till henne när hon söker kliniken. Åtgärd: Enhetschef beklagar att hon ännu ej åtgärdat de journalanteckningar som anmälaren önskat ändra och uppger även att det var fel av telefonist och andra medarbetare att hänvisa direkt till en medicinskt ansvarig läkare. De skulle ha hänvisat till kvinnans kontaktperson. Anmälaren var inte nöjd med yttrandet och avsåg att inkomma med ett genmäle då utlovade ändringar i journalen inte hade utförts. Kontaktuppgifter lämnades till sektionschef samt chefsöverläkare och kvinnan har därefter inte hörts av, varför ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1712-0763570 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Information till patient/närstående Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Brister i kontinuitet och behandling En kvinna har synpunkter på brister i kontinuitet med läkarkontakt inom psykiatrisk behandling och att påbörjad samtalsbehandling avbryts utan förklaring. Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare på neuropsykiatriska mottagningen. Han beskriver att de tar de inkomna synpunkterna på största allvar och kommer att beakta dessa i sitt fortsatta förbättringsarbete. De strävar efter att alltid göra sitt bästa för att erbjuda en god och säker vård. Anmälaren har fått en fast läkare och en case manager som stöd och hjälp med samordning för anmälaren. Han inbjuder anmälare till möte vid behov. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1801-0033674 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Synpunkter på vården En man har synpunkter på vården inom rättspsykiatrin. Då anmälaren inte har inkommit med en skriftlig anmälan avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1801-0036575	Ingela Snahr	Nekades recept, brister i journalföring En kvinna skulle hämta ut läkemedel på apoteket men där fanns inget recept. Hon kontaktade psykiatrisk jourmottagning och sköterskan som svarade menade att dom inte kunde hjälpa henne. Sköterskan var otrevlig och patienten ville ha namnet på personalen och då lade sköterskan på luren. Vid kontroll i journalen saknas journalanteckning. Åtgärd: I yttrandet beklagades anmälarens besvär med anledning av händelsen djupt, det nonchalanta svaret från sjuksköterskan var klandervärt. Anmälaren är mycket besviken över händelsen som orsakade henne stora besvär, men hon är nöjd med svaret och ursäkten och ärendet avslutas.
Administrativ hantering Brister i hantering av recept Administrativ hantering Utebliven journalföring Bevakning: Läkemedel		
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1803-0192379	Minna Rimbe	Uteblivet intyg och recept En ung man hade gått på en psykiatrisk mottagning under tolv år. Han hade nyligen fått en ny medicin och var i behov av ett nytt recept och läkarintyg till försäkringskassan. Vid flertal kontakt med mottagningen och vid läkarbesök har inte ett nytt recept kunnat ordnas. Han väntar på tid på en annan avdelning men har inga mediciner kvar och försäkringskassan har slutat att betala ersättning åt honom eftersom läkarintyget har uteblivit.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från psykiatriska mottagningen. Där beskrevs att mannen har haft en relativt lång kontakt med kliniken. Vi senaste inläggningen hade mannen uttalat hot mot en av vårdkontakten. Ny medicinering påbörjades med god effekt och uppföljning inplanerades som mannen uteblev ifrån och även ytterligare två tider som han hade kallats till. Således har patienten själv valt att inte fullfölja planeringen. Han hade vid senare tillfälle sökt akut till en akutmottagning där det rådde oklarheter rörande vilken mottagning som skulle vara den lämpligaste och tyvärr hade handläggningen dragit på tiden. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0216670	Catarina Cassel Rydholm	Olika läkare varje gång ändrar i medicineringen En man som gått många år inom psykiatrisk öppenvård träffar olika stafettläkare varje gång som ändrar i medicineringen utan samråd med anmälaren. Det är svårt att nå mottagningen.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Bemötande Bevakning: Läkemedel		Yttrande har inkommit från chefsöverläkare och specialistläkare på psykiatrisk mottagning. Specialistläkare redogör för anmälarens medicinering och planering för förändring och minskning av dos. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret. Han har därefter inte inkommit med genmäle inom överenskommen tid och därför avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0298674 Emma Lagerholm Vård och behandling Intyg Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Felaktigheter i intyg till Transportstyrelsen En man som är inskriven vid psykiatrisk öppenvårdsmottagning anser att en läkare har skrivit ett felaktigt intyg till Transportstyrelsen gällande körkort. Läkaren ska ha skrivit onödig och felaktig information om mannens läkemedelshantering, vilket har varit till en nackdel i bedömningen av intyget. Mannen ifrågasätter läkarens agerande och anser att det handlar om trakasserier. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig överläkare vid mottagningen som har gått igenom ärendet. Denna skrev att läkare har en skyldighet enligt lag att kunna intyga att en patient oavsett sjukdom kan framföra ett motorfordon på ett säkert sätt för att förhindra trafikolycka. Patientens läkare bedömde att han inte uppfyllde kraven för detta då han har besvärats av läkemedelsbiverkningar och förefaller under perioder haft en bristfällig följsamhet i medicineringen. Läkaren har också bedömt att patientens hälsotillstånd har försämrats. Utifrån detta kan då läkaren inte skriva ett körkortsintyg men har förhoppningen om att patienten kommer att psykiskt stabiliseras och att man hittar en behandling som han kan acceptera för att upprätthålla ett mer psykiskt stabilt mående. För att patienten ändå ska få möjlighet att pröva sin förmåga då han inte delar läkarens bedömning, så har hans läkare förordnat möjlighet till uppkörningsprov hos inspektör. Avslutningsvis beklagade medicinskt ansvarig läkare att situationen upplevts som stressande av patienten. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet framfört att han tycker det är fel och att det handlar om personangrepp att han inte får ett intyg till Transportstyrelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0351357 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Felaktigheter i journaldokumentation En man med psykiatrisk sjukdomsbakgrund har upptäckt felaktigheter och värderande omdömen i journalen, många kommentarer har hämtats från hans tidigare partner. Mannen vill ha hjälp att göra ändringar. Åtgärd: Anmälaren har fått hjälp med att ta fram de journalnotat han menar är felaktiga och sammanställa de önskade ändringarna. Men då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas det utan vidare handläggning.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1806-0355834 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekad att ställas på väntelista En ung kvinna med psykiatrisk problematik önskar få vård vid en specifik psykiatrisk mottagning. Hon remitterades dit av sin vårdcentral men fick veta att hon på grund av stort inflöde av patienter fick vända sig till annan mottagning. Kvinnans mamma ifrågasätter detta och är upprörd för att dottern inte ens sätts upp på en väntelista. Åtgärd: Kvinnans mamma ville avvakta med eventuell åtgärd eftersom dottern fick en tid till en läkare vid en psykiatrisk mottagning. Hon har därefter inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1807-0441434 Siv Aronsson Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Remiss för utredning ej skickad En kvinna fick information om att hon skulle få en remiss till neuropsykiatrisk utredning. Hon har nu väntat över ett halvår. Kvinnan har träffat tre olika läkare, de två första noterade att en remiss skulle skickas, men den tredje läkaren har konstaterat att en remiss inte har skickats iväg idag. Kvinnan undrar även varför det inte går att läsa journalen via 1177. Åtgärd: I ett yttrande från medicinsk chef beklagar denna att anmälaren inte fått tillräcklig information om att läkarna inte ställt henne i kö för utredning. Det har tidigare, för fem år sedan, genomförts en basal neuropsykiatrisk utredning som visade att det då inte fanns misstanke om neuropsykiatrisk diagnos. Hon står nu i kö för neuropsykiatrisk utredning då en läkare föreslagit detta men kön till utredning är för närvarande ett år och förtur kan inte ges. Anmälaren hänvisas att söka till andra mottagningar enligt vårdgarantin. När det gäller att läsa journal via 1177 har Stockholms läns landsting ännu inte ordnat det. Kvinnan har tagit del av yttrandet och är besviken över att inte förtur till utredning kan ges. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1807-0446249 Mats Haapanen Vård och behandling Resultat Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Fel bedömning av läkare fick konsekvenser Anmälaren är kritisk mot att psykiatrin kontaktade annan myndighet och därvid lämnade uppgifter om anmälaren. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att vårdgivaren anser att vårdgivaren följt gällande regelverk då den kontaktat andra myndigheter. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1807-0460449 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring Bevakning: Läkemedel Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Det saknas journalanteckningar Enligt anmälaren saknas det journalanteckningar från vårdtillfället. Anmälaren ställer frågor om utebliven behandling inom slutenvården inom psykiatrin och bristande information om medicinering. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det finns journalanteckningar, men i pappersform då patienten har skyddad identitet, detta enligt gällande rutin, vidare framkom att man efter bedömning valt att inte låta inskriva anmälaren vid avdelning. Av yttrandet framkom även att anmälaren blivit ordinerad med medicin, dock har uppföljningen av mobilt team fallerat, detta kommer vårdgivaren att se över i förbättringssyfte. Anmälaren uppskattade att vårdgivaren skulle genomföra förbättringsåtgärder, men ansåg även att vårdgivaren borde ha förstått att han var i behov av fortsatt sluten vård och att vårdgivaren brustit i sin informationsgivning då han inte fått information om att journal fanns att tillgå i pappersformat. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0473457 Christina Hegefjärd Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Bristande kommunikation En kvinna som vårdades inom rättspsykiatrin upplevde att kommunikationen med personalen var dålig. Enligt kvinnan lyssnar inte personalen på henne och bryr sig inte om vad hon säger. Kvinnan menar att hon vid ett tillfälle skadat sig själv och därefter fått smärta i kroppen vilket det inte tas någon notis om. Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0499950 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Bemötande	Ändring av läkemedelsbehandling samt bemötande En man med många års behandling för neuropsykiatrisk diagnos fick inte information om att hans läkare slutat. Ej heller någon ny läkare. Mannen kontaktade själv kliniken och fick då träffa en ny läkare. Denne ville inte fortsätta med tidigare ordinerad läkemedelsbehandling. Mannen upplevde ett fördomsfullt bemötande. Han vill av den anledningen byta mottagning. Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren framkommer att han har fått sin tidigare läkare åter. denna läkare har nu förskrivit de läkemedel som han tidigare fått och anmälaren är mycket nöjd. Han vill inte längre byta mottagning. Ärendet avslutas.

Telefon -> E-post **Psykiatrisk vård** V1805-0312774	Emma Lagerholm	Fråga om läkemedel under vårdtiden En anmälare som är inlagd på en psykiatrisk vårdavdelning undrar om vården ska tillhandahålla/bekosta hens mediciner för somatiska sjukdomar och besvär under vårdtiden.
Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi		
		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Handläggare har tagit kontakt med personal/handläggare i frågor rörande patientsäkerhet för vårdgivaren för att höra om vad som gäller för tillhandhållandet av läkemedel för somatiska åkommor under pågående psykiatrisk vård. Vårdgivaren har i sin tur har kontaktat Läkemedelsenheten vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Det framkom att avdelningen inte kan kräva att patienten ska använda sina egna mediciner under inläggningstiden men att det kan finnas situationer då en sådan lösning är klok ur många aspekter. Anmälaren uppmuntrades att inkomma med en kompletterande skrivelse för att få frågan utredd närmare, vilket anmälaren inte önskade. Ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt		
Telefon -> E-post **Psykiatrisk vård** V1808-0493674	Emma Lagerholm	Brister i psykiatrisk vård En kvinna får inte den hjälp eller vård som hon är i behov av vid en psykiatrisk mottagning. Läkaren ska ha skrivit tre olika ordinationer av samma läkemedel, vilket blev förvirrande för henne. Kvinnan har försökt komma i kontakt med behandlande läkare vid flera tillfällen men denna ringer inte tillbaka. Hon önskar diskutera sina läkemedel och höra kring en remiss för kognitiv beteende terapi (KBT). Kvinnan har även upptäckt felaktiga uppgifter i sin journal.
Vård och behandling Läkemedel		
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Läkemedel		
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1801-0009257	Christina Hegefjärd	Otillåten läsning av journal från psykiatrin En man har uppmärksammat att personal på en öppen psykiatrisk mottagning tagit del av hans journal utan samtycke. Mannens vistades under en period i heldygnsvård.
Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt		Åtgärd: I yttrandet från chefläkaren framkom att den läkare som varit inloggad i journal glömt att ändra enhet innan signering i journal. Mannen är ST-läkare och flyttar mellan olika verksamheter. Anmälaren är nöjd med förklaringen och ärendet avslutas.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1802-0131954 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Moses Hadi	Biverkningar av medicinering En man fick medicin som orsakade en kraftig viktökning samt en del andra somatiska besvär vid en neuropsykiatrisk mottagning. Mottagningen har enligt anmälaren inte följt upp medicineringen. Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som konstaterat att den mottagning som patienten haft kontakt med är nedlagd sedan 2016. Läkaren har använt sig av journalkopior för att kunna besvara anmälan. I oktober 2015 konstaterades av behandlande läkare att patienten hade förhöjda levertransaminaser och vägde 91 kilo. I november samma år bytte man läkemedlet och satte in ny medicin. Den högsta vikt som uppmätts av sjukvården var 107 kilo i maj 2016. Man utesluter inte att viktuppgången var på grund av medicineringen men kan även alkoholkonsumtion möjligen bidragit till den. Man har beklagat att patienten gick upp i vikt och även att han fått somatisk sjuklighet. Läkaren bedömer att man har brustit i att väga patienten innan man satte in behandling, däremot har uppföljningen skett med täta besök. Utifrån det som framkommit i journalen har man även uppmärksammat patientens ökade aptit och viktuppgång. Efter att yttrandet skickades har anmälaren återkommit med nytt genmäle. Vid nytt yttrande har medicinskt ansvarig läkare konstaterat att man brustit i att inte väga patienten. Man vet inte heller hur beslutet om depotinjektion motiverades men patientens mor var närvarande på det besöket. Man har också hänvisat till FASS rekommendation gällande medicinsdosen. Man vet inte exakt hur kontakten mellan de i teamet tagits men behandlingsansvarig har närvarat vid läkarsamtalen. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har hon återkommit med ytterligare nytt genmäle. I överenskommelse med anmälaren kommer genmälet att enbart för vårdgivarens kännedom skickas i samband med avslutsbrev. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1806-0415354 Kommunikation Ej lyssnad till Kommunikation Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Kommunikation samt medicinering En man har framfört synpunkter på bristfällig kommunikation av personal vid en psykiatrisk avdelning. Personalen har tilltalat honom enbart med hans ena förnamn samt beskrivit honom till att vara en tjuv. Han är också orolig för den höga dosen av sin medicin och önskat att läkaren skulle se över detta genom att minska dosen. Han vill inte heller att läkaren till hösten ska förlänga hans tvångsvård. Han anser vidare att han avsiktligt har skadats av vården för att psykiatrin ska ha en livstidspatient. Yttrande har inkommit från enhetschef som konstaterat att detta skulle kunna röra sig om en missuppfattning. Man har beklagat det inträffade och försäkrat att mottagningen ska försöka vara korre3kta i allt som rör ett respektfullt bemötande. Man ska tänka på att vara lyhörda inför vilket namn som är aktuellt i framtida patientkontakter. Gällande pågående tvångsvård och medicinering har man hänvisat till aktuell mottagning. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1807-0434777 Johan Karlsson Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Frågar hur öppen psykiatrisk tvångsvård upphör En patient frågade vilka riktlinjer han ska följa för att bli av med sin förvaltare och sin öppna psykiatriska tvångsvård. I yttrandet som förvaltningen begärde framgår vilka möjligheter som patienten har att gå vidare med sina önskemål, med hänvisningar till rätt instanser. Då patienten inte återkom till förvaltningen därefter avslutades ärendet.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1807-0452877 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Svårt att få ut journaler Anmälaren anför att hon inte får ut journaler från en privat psykiatrisk klinik. Kliniken lade dock ned för över tio år sedan. Anmälaren vill även ha rättelse i journalen. Av inhämtat yttrande framgår sammanfattningsvis att äldre pappersjournaler skickats till Landstingsarkivet och att journaler som hörde till den vårdgivare som tidigare hade driften över verksamheten har spärrats för tillgång. Läkaren skriver i yttrandet att man uppfattar att patienten önskar få kopior av de journaler som faktiskt finns hos den nuvarande vårdgivaren så detta skickas till patienten. Man beklagar att man inte lyckats göra sig förstådda hos patienten och man överväger att ta fram ett skriftligt informationsmaterial.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1709-0557434 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Illa behandlad En förälder anser att dennes barn blir illa behandlad på en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP). Dottern är i behov av en specialistbehandling och har väntat i över 1 år men inget händer. Nu orkar dottern inte gå till skolan. Åtgärd: Enhetschef uppger i ett yttrande att det var olyckligt att med personalbyten vilket medförde att kontinuiteten brast. Dottern fick bevittna våld i hemmet och besökte vid flera tillfällen både kurator och läkare vid BUP. Brev skickades hem med uppmaning att vårdnadshavaren skulle höra av sig men de återkom inte. Senare återkom föräldern med ny vårdbegäran. Dottern hade därefter, under en längre tid, kontakt med psykolog samt läkare och remitterades även till andra vårdgivare. Hon tyckte att det var svårt med alla kontakter. En remiss skickades även till en traumaenhet som hade lång väntetid. Föräldern var missnöjd med svaret och ansåg att remissen fördröjdes med 4 månader utan någon förklaring. Ärendet avslutas i samförstånd.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1710-0620169 Tua Myhrman Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felaktig diagnos och problem av läkemedel En man tycker att han fått en felaktig psykiatrisk diagnos av en läkare inom psykiatrin. Mannen menar att utredningar, bland annat röntgenundersökning, gjorts som visar att han lider av ett annat, somatiskt problem. Mannen har också synpunkter på medicinering under vårdtiden. Vidare ifrågasätter han att han hämtats av polis för vidare transport till en vårdinrättning. Åtgärd: Då anmälarens ärende redan utretts av förvaltningen avslutas det utan vidare handläggning.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1710-0632034 Siv Aronsson Patientjournal och sekretess Övriga juridiska frågor	Trodde att hon var tvångsvårdad En kvinna blev mot sin vilja förd till en psykiatrisk mottagning efter att hon träffat en läkare vid en psykiatrisk jourmottagning. Hon hade ett viktigt samtal planerat med en behandlare vid en psykiatrisk mottagning men läkaren bestämde att hon inte fick gå dit utan skulle vårdas inom heldygnsvården. Dagen efter framkom det att hon varit frivilligt inlagd och inte tvångsvårdad. Kvinna känner sig kränk och ledsen över att, dagen innan, missat två viktiga samtal med terapeut och behandlare. Åtgärd: Medicinskt ledningsansvarig läkare uppger i ett yttrande att det framkommer i en journalanteckning att jourläkaren bedömde att suicidrisken var hög och således var inläggningen angelägen. Det framgår dock inte omanmälaren accepterade inläggningen eller ej. Kommunikationen mellan patient och läkare har inte varit tydlig, vilket beklagas. Kvinnan är nöjd med svaret och anser sig ha fått upprättelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1711-0681034 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande	Bemötande från psykolog En man skulle göra en utredning hos en psykolog vid en psykiatrisk mottagning. Denna var kränkande och bemötte mannen respektlöst vid flera tillfällen. Han har försökt att ringa chef för mottagningen och även lämnat meddelande om att kontakt önskas men denne har inte ringt tillbaka. Åtgärd: I ett yttrande ber psykolog om ursäkt och uppger att hon kommer att med än större möda sträva efter att ge ett utmärkt bemötande med respekt för den enskilda individen. Verksamhetschef anser att respekt och bra bemötande ska vara självklart i det arbete som utförs. Anmälarens synpunkter och upplevelser kommer att i avidentifierad from vara en del av vårdgivarens förbättringsarbete på tema bemötande och respekt. Mannen har tagit del av yttrandet och är mycket nöjd med svar från verksamhetschef. Ärendet avslutas därmed.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1802-0100134 Siv Aronsson Vård och behandling Second opinion	Önskar få en second opinion En kvinna har synpunkter på att en psykolog vid en psykiatrisk mottagning redan efter första mötet bestämde hur utfallet av en neuropsykiatrisk utredning skulle bli. Kvinnan kände sig kränkt och ifrågasatt samt anser att det har begåtts många fel. Hon önskar få en second opinion. Åtgärd: Enhetschef beklagar att kvinnan inte var nöjd med vården men hon uteblev från återgivningen och har haft flera uteblivna besök under det senaste året. Hon kommer dock att kallas till återgivning med motivering. 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 **Psykiatrisk vård** V1803-0160577 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dataintrång Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Obehöriga har läst journalen En kvinna anmäler att olika vårdpersonal, efter avslutad vårdkontakt, enligt loggutdrag har läst hennes patientjournal flera gånger. Hennes anhöriga har också fått sekretessbelagd information. Av inhämtat yttrande framgår sammanfattningsvis att man inte ser några hållpunkter för brister i patientsäkerheten eller misstanke om vårdskada och allmänt att vårdpersonal med olika uppgifter kan ha anledning och rätt att öppna journalen. Då anmälaren inte var nöjd med svaren i yttrandet begärde hon återigen att få svar på varför vissa namngivna vårdpersonal läst i journalen. Det kompletterande yttrandet innehöll samma information som det först inkomna yttrandet. Ärendet avslutades då patienten inte återkom med ytterligare synpunkter.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1803-0214954 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Intyg Bevakning: Diskriminering	Bristfällig undersökning samt uteblivet intyg En anmälare har synpunkter på att hen inte fått en undersökning samt läkarutlåtande på grund av att berörd läkare inte längre jobbade kvar vid en psykiatrisk mottagning. Detta har lett till utebliven sjukpenning för flera månader. Hen och hens bekanta har blivit diskriminerad av läkare på grund av sina könstillhörigheter. Yttrande har inkommit från verksamhetschef som konstaterat att patienten inte hade tagit upp frågan kring sjukskrivning vid det tillfälle då det var aktuellt. Försäkringskassa brukar inte acceptera sjukskrivningar så långt i efterhand varför det inte var aktuellt med retroaktiv sjukskrivning. Vad beträffar HBTQI-frågor vet verksamhetschefen inte vad patienten avser då man inte diskriminerar någon på grund av sexuella läggning. Att man frågar kring sexuell natur är helt naturligt med tanke på verksamheten. Det är självklart olyckligt om patienter måste byta läkare. Det verkade att patienten krävt retroaktiv sjukskrivning av en ny läkare utan att vilja svara på dennes frågor eller genomgå någon bedömning. Utifrån journalen har patienten fått en ny fast läkare och hon har sjukskrivit patienten även retroaktivt för den tid i höstas då det saknas sjukskrivning. 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 **Psykiatrisk vård** V1806-0373934 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Önskar specifik terapi En kvinna har synpunkter på att hon inte får rätt terapeutisk behandling. Det enda vårdgivaren har att erbjuda är en neuropsykiatrisk utredning som ännu inte är klar. Åtgärd: Kvinnan avsåg att eventuellt inkomma med en skrivelse men har inte hörts av, varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1806-0392274 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Läkemedelsbehandling En kvinna är rädd att en läkare inom den psykiatriska öppenvården ska höja hennes läkemedelsdosering på felaktiga grunder då hon mår mycket dåligt vid högre doser än de hon har nu. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kompletterande skrivelse inte har inkommit avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1806-0395554 Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Bråk i telefon En kvinna fick ökad ångest när personal vid ett sjukhus bråkade med varandra i telefon. Yttrande har inkommit från biträdande enhetschef som framför att händelsen är rapporterad i avvikelserapporteringssystemet och hanterats som ett enskilt personalärende. 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 **Psykiatrisk vård** V1807-0459249 Kommunikation Information till patient/närstående	Mats Haapanen	Avdelning inom psykiatrin brister i information Enligt anmälaren brister informationsgivningen vid avdelning inom psykiatrin. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0474472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling	Utlovad behandling av psykolog som inställts Ett barn var med sin mor på en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Psykologen där utlovade behandling så att flickan skulle klara sin skolgång. Psykologen slutade sedan sin anställning och behandlingen blev inställd. Modern anser att det är förödande för flickan som först fick hopp om behandling och förbättring och sedan blev den inställd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0507457 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Lång tid för att få ut journalloggar. En kvinna har efterfrågat loggutdrag från sin psykiatriska journal. Mottagningen har hänvisat till semester och har inte haft möjlighet att lämna ut listor till henne. Då anmälan inte skrivits under avslutas den utan handläggning.
Epost **Psykiatrisk vård** V1705-0340634 Siv Aronsson Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Kostnad för behandlingsskola En förälder har ansökt om finansiering från barn-och ungdomspsykiatrin (BUP) för att dotter ska få gå i en behandlingsskola då hon inte kan gå i en vanlig skola. Läkare och psykolog vid en BUP-mottagning är överens om behovet. Föräldrarna har ansökt om finansiering och utbildningsförvaltningen har godkänt att de ska bekosta skoldelen men BUP och socialtjänsten träter om vem som ska betala behandlingen. Åtgärd: Anmälaren avsåg att inkomma med en skrivelse men har inte hörts av, varför ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1707-0428672 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Frivilligvårdad i psykiatrin hotas med tvångsvård En kvinna frivilligvårdas i psykiatrisk heldygnsvård där läkaren nu tvingar kvinnan att ta läkemedel mot depression trots att hon inte är deprimerad. Kvinnan har ställts inför ultimatum att om hon inte tar antidepressiva läkemedlet omvandlas hennes frivilligvård till tvångsvård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med någon skriftlig anmälan avslutas ärendet på förvaltningen.

Epost		Fick nytt läkemedel-suiciderade
Psykiatrisk vård		En anhörig har synpunkter på att hennes far besökte en läkare vid en psykiatrisk mottagning där han fick ett nytt läkemedel. Efter besöket sa han till sin fru att läkaren inte hade lyssnat på honom. Någon vecka senare tog han plötsligt sitt liv. Åtgärd: Kvinnan fick kontaktuppgifter till handläggare vid psykiatrisk klinik för att få klarhet i vad som hänt fadern. Trots kontaktuppmaning har kvinnan därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.
V1803-0206534	Siv Aronsson	
Vård och behandling Läkemedel		
Epost		Allvarligt medicinförgiftad
Psykiatrisk vård		En kvinna diagnosticerades med fel typ av en psykiatrisk diagnos och blev därmed felmedicinerad. Medicinerna gjorde henne väldigt sjuk och hon höll på att dö flera gånger av läkemedelsförgiftning. Kvinnan har varit inlagd många gånger och vid den sista inläggningen togs ett gentest som visade att hennes kropp saknar ett enzym för att kunna bryta ner medicinerna. All medicinering sattes då ut förutom ett läkemedel och hon har varit symtomfri sedan dess. Kvinnan ställer sig frågande till att fel diagnos sattes och att hon inte utreddes tidigare med gentest då hon hade blivit så sjuk vid flera tillfällen.
V1805-0338574	Emma Lagerholm	
Vård och behandling Diagnos		
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Vård och behandling Undersökning, utredning		
Bevakning: Läkemedel		
Epost		Nekas läkemedel
Psykiatrisk vård		En man uppger att han nekas läkemedel vid en beroendemottagning. Han anser att personalen utövar maktfullkomlighet och att de har uppenbara brister i förståelse och empati.
V1805-0347372	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då han inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet på förvaltningen.
Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående		
Bevakning: Läkemedel		

Epost **Psykiatrisk vård** V1805-0354957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos	Felaktig diagnos ställdes En kvinna framför synpunkter på felaktig diagnos och därmed felaktig medicinering. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post och telefon. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1805-0362174 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Information till patient/närstående Bevakning: Läkemedel	Medicinering inom psykiatrin En man som får behandling på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning anser att det är en mycket oklar motivering till varför han behöver medicineras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1806-0379974 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Bristande vård inom barnpsykiatrin En förälder anser inte att barn- och ungdomspsykiatrin tar sitt ansvar och ger adekvat vård till hens barn. Ungdomen har flera olika psykiatriska diagnoser, självskadebeteende och har gjort flera självmordsförsök. Föräldern upplever att allt ansvar har lagts på dem och den enda behandling ungdomen får är medicinering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1806-0389554 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Inställda åtgärder En kvinna är kritisk till att en psykiatrisk klinik har lagt ner en terapibehandlingsgrupp. Patienter i gruppen har hamnat mellan stolar. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Psykiatrisk vård** V1806-0395154 Vård och behandling Behandling	Moses Hadi	Nekad behandling En kvinna med självmordstankar är kritisk till att hon nekades vård och behandling av en läkare vid en psykiatrisk mottagning. Hon anser sig har blivit felbehandlad. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1806-0395454 Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Bemötande En person anser sig har blivit dåligt bemött av en läkare vid en psykiatrisk mottagning. Läkaren har utan kommunikation skrivit ut hen. Anmälaren vill inte längre att ha något med mottagningen att göra och därför vill hon inte driva ärendet vidare. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1806-0403854 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Bemötande	Moses Hadi	Fel diagnos, dåligt bemötande En kvinna är kritiskt till att en läkare vid en psykiatrisk mottagning har ställt en felaktig diagnos som inte följts upp. Hon har också synpunkter på dåligt bemötande. Åtgärd: Handläggning pågår. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1806-0408674 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Får ej önskat läkemedel En anmälare har synpunkter på att en vän som är inlagd på en psykiatrisk avdelning inte får läkemedlet hen är i behov av. Anledningen till detta ska vara att de inte har medicinen på sjukhuset. Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit trots kontaktförsök avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1806-0418050 Anna Arengård Vård och behandling Behandling	Felaktigt beslut om vårdintyg En kvinna fick tvångsvård utan orsak. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1807-0421874 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt Kommunikation Ej lyssnad till	Ej lyssnad på, bruten sekretess En kvinna som var i en utsatt situation och inlagd på en psykiatrisk heldygnsavdelning anser att personalen bröt sekretessen genom att släppa in besökare till henne. Åtgärd: Då anmälaren efter telefonsamtal inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1807-0433554 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Läkemedel	Nekat besök En kvinna har på grund sin arbetssituation bett att få besökstid i början eller i slutet av veckan vid en psykiatrisk specialistmottagning. Mottagningen har envisats med att ge tider mitt i veckan. Kvinnan har på grund av detta inte fått sin medicin och fått ytterligare besvär. Kvinnan får inte längre någon tid för besök då hon en gång på grund av väderlag var försenad till besöket. Hon meddelade detta till mottagningen. Hon vill inte ha med mottagningen att göra mer än att få sin medicinering. I kontakt med anmälaren framför hon att hon nu fått kontakt från vårdgivaren som ska hjälpa henne. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1807-0443854 Moses Hadi Kommunikation Ej lyssnad till	Kommunikation En man har synpunkter på att en läkare vid en beroendemottagning har anmält honom till Transportstyrelsen för enligt honom låga värde av en beroendesubstans. Förvaltningen har kontaktat anmälaren som ska inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Psykiatrisk vård** V1807-0444072	Sari Kokkonen Nassef	Nekades specialföda under vårdtiden En person vårdades på en psykiatrisk avdelning. Personen hade ät- och sväljsvårigheter och bad personalen om specialföda, vilket hen inte fick under den vecka hen var inneliggande där.
Omvårdnad Kost,nutrition		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen kompletterande skrivelse inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1807-0456872	Sari Kokkonen Nassef	Bältades efter intag av stor mängd tabletter En kvinna var inlagd på en psykiatrisk vårdavdelning. Där intog hon en stor mängd tabletter som hon gömt undan. Efter en stund ångrade hon tablettintaget och berättade för personalen vad hon gjort. Dessa trodde inte på kvinnan varvid hon blev arg och våldsam. Det slutade med att kvinnan tvångsbältades. Kvinnan har också skador på lever och tarmar på grund av att de överdoserade tabletterna hann verka under tiden hon var bältad.
Vård och behandling Behandling		
Vård och behandling Ej lyssnad till		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Bevakning: Läkemedel		
Epost **Psykiatrisk vård** V1807-0457079	Minna Rimbe	Underökning missköttes Bristfällig kontakt med läkare på öppen psykiatrisk mottagning, läkarbesöken är mycket korta och intetsägande.
Vård och behandling Undersökning, utredning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren inom en månad. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0489574	Emma Lagerholm	Felaktig information i sjukintyg En transperson har haft kontakt med en psykiatriker vid en öppenvårdsmottagning under några år. Läkaren ska ha felkönat personen och skrivit fel i ett sjukintyg vilket anmälaren är mycket besviken över, då de har samtalat mycket om att leva som transsexuell. Anmälaren tycker det är konstigt att en psykiatriker felkönar personer som är trans när det skyltas så mycket om att den psykiatriska mottagningen är HBTQ-certifierad.
Administrativ hantering Brister i hantering av intyg		
Administrativ hantering Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0490874 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Många brister vid psykiatrisk mottagning En kvinna anser att den psykiatriska mottagningen hon är knuten till fungerar dåligt. Det ska vara problem med att komma i kontakt med hennes ansvarige behandlare, få samtalstider, fel i journalanteckningar samt att den planering som de har kommit överens om inte har följts. Mottagningen ska också ha lovat att hjälpa henne med ett SIP-möte (samordnad individuell plan) men har inte gjort detta och kvinnan får inga svar kring detta av vårdgivaren. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktförsök inte har återkommit avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0529274 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan	Klagomål på psykiatrisk vård, fråga om ljudupptagning En kvinna har synpunkter på att det saknas vårdplan och krisplan vid hennes psykiatriska öppenvårdsmottagning trots att hon har påpekat detta vid flera tillfällen. Hon undrar om det är tillåtet att spela in samtalen med sjuksköterskan under besöken och om det finns något offentligt dokument gällande ljudupptagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att läsa JO:s beslut gällande ljudupptagning (Dnr 5043-2014) på hemsidan www.jo.se. Anmälaren önskar inte gå vidare med sin anmälan. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0532677 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Fick hem ett läkarutlåtande avseende en annan patient En man anmäler att en psykiatrisk mottagning skickat honom ett läkarutlåtande som avser en annan patient. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0544134 Siv Aronsson Vård och behandling Diagnos	Låst vid specifik diagnos En förälder har synpunkter på att en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning inte tar en ungdoms symtom på allvar. Modern anser att vårdgivaren har låst sig vid en specifik diagnos vilket inte känns bra. Dottern själv upplever att hon inte får någon information och att ingen förstår henne. Ingen vårdplan har upprättats. Åtgärd: En enhetschef har ringt till modern och bett om ursäkt och ska träffa både mor och dotter för att gå igenom deras synpunkter. Anmälaren önskar att ärendet avslutas.

Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0544974 Emma Lagerholm Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Önskar ersättning som närstående En mamma undrar om hon har rätt att få ersättning som anhörig då hon och familjen har lidit i 14 år på grund av att hennes dotter inte fick en psykiatrisk diagnos. Dottern ska ha mått mycket dåligt och velat ta sitt liv flera gånger. För två år sedan fick hon diagnosen emotionell instabil personlighetsstörning. Mamman och övrig familj har mått psykiskt dåligt och alltid varit oroliga för dottern och anser att en anhörigersättning hade varit på sin plats efter alla dessa år. Åtgärd: Anmälaren har informerats om Löf (patientförsäkringen) och att det är enbart om en person har avlidit (till följd av en patientskada som hade kunnat undvikas) som anhöriga kan ha rätt till ersättning.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1204-0163250 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Läkare hör inte av sig En man har tidigare gått till en neurolog för tremor. Mannen fick problem med ryggen och i och med det gångsvårigheter. Neurologen skrev remiss till magnetröntgen av nacke och rygg. Röntgen utfördes för 4-5 månader sedan man mannen har inte hört av läkaren för utlåtande. Mannen har ringt upprepade gånger utan att få tag i honom. Han ringer inte åter när han lämnar meddelanden. Mannen har bett röntgenkliniken att skicka svaret till husläkaren vilket de har gjort. Husläkaren skrev en ny remiss till neurologen för tre månader sedan. Varken patienten eller husläkaren har fått svar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Vid senaste besöket framkom först vid besöket att den egentliga anledningen till kontakt var önskemål om utfärdande av läkarutlåtande om hälsotillstånd till F-kassan, nedsättning av arbetsförmåga relaterad till ortopediska diagnoser. Läkaren utfärdar sådana läkarutlåtande endast på begäran av F-kassan. Inför utlåtandet beställdes magnetröntgen av ryggraden som inte visade något påtaglig förändring jämfört med tidigare undersökningar. Då F-kassan inte skickat någon begäran om utlåtande fanns ingen anledning till ytterligare åtgärd. Någon remiss från husläkaren har inte kommit till mottagningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han är upprörd över svaret och över att hans personnummer är felaktigt i yttrandet och att han fortfarande inte fått svar på resultatet från magnetröntgen. Ärendet avslutat i samråd med anmälaren och hans kommentarer bifogas avslutsskrivelsen.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1801-0034757 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Otrevligt bemötande av gynekolog En kvinna besökte gynekolog i specialistvården och satt i väntrummet några minuter innan given besökstid. Gynekologen gick förbi, in i sitt besöksrum och satte sig framför datorn för att äta. Efter en kvart gick kvinnan fram till dörren och knackade. Gynekologen beskyllde kvinnan för att komma försent och när kvinnan berättade att hon suttit i väntrummet sedan given besökstid blev hon arg och skrek högt. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef och patientansvarig läkare står ord mot ord då läkaren hävdar att hon ropat upp anmälarens namn flera gånger, medan anmälaren hävdar att hon suttit i väntrummet och inväntat läkaren. Något klarhet i detta missförstånd har inte gått att nå. Anmälaren är besviken över besöket och önskar att ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1802-0108870	Catarina Cassel Rydholm	Behandling på sjukhus En kvinna blev opererad för att ta bort muskelknutor i livmodern. Hon fick feber efter operationen. Senare visade det sig att läkaren tog bort livmodern men inte myomen. Kvinnan fick blodpropp i buken också. Hon har opererats flera gånger men är inte helt återställd.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande inkom från behandlande läkare på mottagningen. Han beskriver operationen som tekniskt sett komplicerad men att den utfördes komplikationsfritt. Efterförloppet beskriver han också som okomplicerat. Anmälaren sökte mottagningen med symtom efter en vecka och fick då antibiotikabehandling. Han beklagar de problem som uppstod men att operationen utfördes enligt erfarenhet och beprövad praxis och att det primära omhändertagandet var helt adekvat. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har lämnat ärendet till Inspektionen för vård och omsorg. Därmed avslutas ärendet på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1803-0152170	Catarina Cassel Rydholm	Behandling given utan information till patient En kvinna med underlivsbesvär sökte vård hos specialist och i samband med undersökning påbörjade läkaren behandling med en flytande läkemedelsbehandling. Ingen information gavs och kvinnan blev överrumplad. Efter några timmar insjuknade hon med svår klåda och sveda och behövde söka akut vård. Akutläkaren bedömde att behandlingen var fel för de symtom hon egentligen sökte för. Successivt blev slemhinnan sårig och svåra smärtor tillkom. Hon önskar en förklaring och ekonomisk ersättning. Kvinnan kontaktade verksamhetschefen men upplever inte att händelsen togs på allvar.
Vård och behandling Information till patient/närstående		Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare på mottagningen. Han beskriver att en intern incidensanmälan upprättades enligt klinikens rutiner. Han har haft samtal med behandlande läkare. Han beklagar att anmälaren känner sig förbigången och bristfälligt informerad men anser inte att något medicinskt fel begåtts av ansvarig läkare. Behandlande läkare beskriver besöket enligt journalanteckningar. Den behandling han gav enligt medicinska rekommendationer och sin långtidserfarenhet där det enligt honom vid hans behandlingar aldrig tidigare inträffad någon allergisk reaktion. Han beklagar att anmälaren inte var nöjd med besöket och de brister i kommunikationen som orsakade missförstånd. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet inkommit med en skrivelse som hon vill ska gå med i avslutsskrivelsen. Ärendet kan därmed avslutas.
Bevakning: Läkemedel		

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1804-0250779 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning, utredning	Problem kring utrustning En man genomgick en undersökning med särskild utrustning som lånades från en specialistmottagning. Utrustningen lämnades sedan tillbaka. Mottagningen tycks dock inte ha noterat detta då de ringt mannen och efterfrågat utrustningen. Han känner sig arg över att mottagningen tappat bort utrustningen och även hans undersökningsresultat.
Vård och behandling Bemötande	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att undersökningsutrustningen lämnades tillbaka veckan efter pga. påskhelgen och inom kliniken hade det blivit missuppfattning om utrustningen blev tillbaka lämnat eller inte. Verksamhetschefen framför sin ursäkt för detta vilket har även gjorts tidigare. Det finns få personer som kan bedöma undersökningsfynden och väntetid på svaret blev ca två veckor vilket kan kännas som lång tid att vänta när man är orolig. Anmälaren har inte inkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1804-0251969 Tua Myhrman Vård och behandling Resultat	Infektion och stort sår efter ingrepp En man tog bort ett födelsemärke vid en specialistmottagning. Efteråt drabbades han av en infektion i såret. Han hörde av sig flera gånger till kliniken men fick inte gehör för sin oro över infektion. Mannen vände sig slutligen till en vårdcentral där han fick behandling med antibiotika. Mannen upplever att han inte blev lyssnad till och inte tagen på allvar av läkaren på specialistmottagningen. Födelsemärket som togs bort var mycket mindre än det läkta sår som idag är rött och ömmande.
Vård och behandling Ej lyssnad till	Åtgärd: Yttranden inhämtades från den läkare som anmälaren träffat. Hon beklagade att anmälaren fått en dålig upplevelse. Hon beskrev anmälarens kontakter med mottagningen och vilka åtgärder som utförts. Hon förklarade bland annat att sårläkningen tog längre tid än avsett eftersom såret sprack upp och att ärr är rödlila den första tiden, cirka ett år. Hon menade att anmälaren hade fått komma till mottagningen vid två extra tillfällen och att det inte finns någon vinst i att misstro en patient. Hon menade vidare att huruvida anmälaren drabbats av infektion eller inte ej är klarlagt, hon bedömde inte såret som infekterat. Anmälaren har efter att ha tagit del av mottagningens kompletterande yttrande inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1804-0271554 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Bemötande/medicinering En kvinna framför att en läkare vid en specialistmottagning har varit otrevlig, nonchalant och arrogant samt inte brytt sig om makens låga blodtryck. Hustrun har blivit upprörd i och med att maken, som har afasi, blev stressad. Hon har skrikit på läkare och därför är dem inte längre välkomna till mottagningen. Inget svar på undersökningen och medicineringen har gåtts igenom. Kvinnan anser att läkaren inte har gillat paret på grund av deras etniska bakgrund.
Kommunikation Läkemedel	Yttrande har inkommit från verksamhetschef som påpekat vikten av ett ödmjukt samt professionellt förhållningsätt i kontakten mellan vårdgivare, patient och dess anhöriga. Man har beklagat om patienten i samband med besök på mottagningen upplevt ökad stress. Mottagningens enhetschef har försökt att komma i kontakt med patienten men inte lyckats och därför har lämnat meddelande om önskad återkoppling. Man ser mycket allvarligt på aktuell händelse där mottagningens personal inte skall behöva utstå hot om våld på sin arbetsplats varken av patienter eller av medföljande anhöriga. I enlighet med klinikens riktlinjer avseende våld och hot har händelsen rubricerats som tillbud på arbetsplatsen. personal har erbjudits samtal samt kontakt med företagshälsovården. Verksamheten har nu investerat i personlarm/överfallslarm att bäras av personalen under arbetspasset. Anmälaren har framfört att hon inte vill gå vidare med ärendet. Ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Diskriminering	

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1805-0285469 Tua Myhrman Kommunikation Information till patient/närstående	Vilseledande information i reklamannons En kvinna anser att reklam i tidning för en specialistklinik är vilseledande och missvisande. I reklamen beskrivs att man kan söka hjälp hos kliniken vid akuta besvär. Kvinnan har kronisk smärta som tidvis blommar upp och blir mer eller mindre akut. När kvinnan sökte hjälp hos kliniken hänvisades hon till sin vårdcentral. Hon fick uppfattningen att hon var för gammal för att få hjälp och tycker att det är diskriminerande att hennes besvär inte ingår i det som erbjuds.
Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Åtgärd: Yttrande inhämtades från enhetschefen för mottagningen. Hon förklarade att mottagningen ständigt arbetar för att förbättra flöden och tillgänglighet och att det flöde som nu utvecklats gäller akuta skador som uppstått på ett visst sätt genom trauma de senaste dygnen. I detta fall hade personalen bedömt att det inte överensstämde med de kriterier som finns för flödet. Chefen menade vidare att medarbetarnas beteende, så som det beskrivits, var oacceptabelt och att patienter oavsett ålder eller besvär ska bemötas med respekt. Mottagningen beklagade att man bidragit till att patienten upplevt sig diskriminerad på grund av ålder. Chefen hade varit i kontakt med anmälaren och erbjudit henne en tid till mottagningen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Diskriminering	

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1805-0298070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer Ärendet delat, 1 nytt	Missad och fördröjd diagnos En kvinna (avliden) fick en fördröjd cancerdiagnos och behandlingen blev fördröjd. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på mottagningen som beskriver den fleråriga kontakten med kvinnan och de kontroller som gjordes av den då fastställda diagnosen. Vid nytillkomna symtom beställdes ett specialiserat ultraljud som ger misstanke om elakartad cancer. Kontakt tas med patienten som remitteras till sjukhus för operation. Verksamhetschefen beskriver att denna typ av cancer är svår diagnosticerad och att det är tragiskt att kvinnan drabbades av detta. Hon beskriver att i efterhand kan man tänka sig att ytterligare ett ultraljud hos specialist skulle ha gjorts redan ungefär ett år innan men att det dock inte fanns något i status som talade för att det inte var den tidigare ställda diagnosen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och accepterar inte svaret och är undrande till varför inget tidigare undersökning gjordes. Han vill att ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1806-0357657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Information till patient/närstående	Märklig behandling och ingen information En äldre kvinna uppsökte en gynekologisk specialistmottagning på grund av besvär. Läkaren hon träffade presenterade sig inte och utförde sedan undersökning och en åtgärd utan att informera kvinnan om vad hon gjorde. Kvinnan tycker att hela beteendet var konstigt och att händelsen var chockartad, de besvär hon sökte för undersöktes och behandlades inte. Kvinnan vill förskona andra från liknande upplevelse. I yttrandet från den patientansvarige läkaren förklarades de åtgärder som utfördes. Anmälaren förnekar bestämt att det var en sjuksköterska närvarande under undersökning och behandling och hon hävdade att ingen bedövning gavs, men detta tillbakavisades i svaret. Verksamhetschefen har personligen tagit kontakt med anmälaren för att förtydliga händelseförloppet, men anmälaren avvisade samtalet då hon önskade ett skriftligt svar. Anmälaren är besviken då journaldokumentation skrevs långt efter besöket, direkt i anslutning till att vårdgivaren fått anmälarens klagomål. Ärendet avslutas, anmälaren är besviken över svaret, men vill inte bemöta detta.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1806-0358777 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Problem att få ut journalkopior En kvinna ville få ut journalkopior från en mottagning, hon informerades om att det krävdes ett läkarbesök för detta. Av inhämtat yttrande framgår att patienten har informerats om att hon måste avhämta sina journalkopior på mottagningen mot uppvisande av id-handling, alternativt underteckna fullmakt för mottagningen att skicka kopian till annan klinik/mottagning. Man skriver att man givetvis inte ställt några krav på ett avgiftsbelagt läkarbesök. Då kvinnan inte hörde av sig till förvaltningen efter att ha tagit del av yttrandet avslutades ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1806-0358969 Tua Myhrman Vård och behandling Resultat	Misslyckad operation av åderbråck En kvinna opererade åderbråck vid en specialistmottagning. Efter operationen har hon smärta varje dag, kan inte klara sig själv som tidigare och måste ha långa stödstrumpor. Hon känner sig mycket besviken och undrar hur det kunde bli ett sådant resultat av operationen. Åtgärd: Yttrande inhämtades från den läkare som opererat anmälaren. Han förklarade hur mottagningen bedömt anmälarens besvär och syftet med operationen. Anmälaren opererades med en sedan många år erkänd och vetenskapligt godkänd operationsmetod som innebär att man inte gör några kirurgiska traditionella snitt. Något anmärkningsvärt i samband med denna operation noterades inte. Han beskrev också hur uppföljningen sett ut, att anmälaren hört av sig och påtalat smärta i vaderna och vilka råd hon då fått. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att allt som står i det inte är korrekt och att hon tycker att det var en hemsk operation som inte borde ha gett detta resultat. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1806-0360157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning, utredning	Bristfällig undersökning Anmälaren besökte sjukgymnast. Sjukgymnasten ställde frågor men undersökte inte anmälaren på annat sätt. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1807-0426949 Mats Haapanen Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Mottagning vägrade ta emot kontanter Enligt anmälaren accepterar vårdgivaren endast kortbetalning. Enligt anmälaren accepterar vårdgivaren inte kontanter som betalning, inte heller upprättar vårdgivaren faktura. Åtgärd: Förvaltningen informerade anmälaren om dom i Högsta förvaltningsdomstolen, och gav information om att vårdgivare som har vårdvalsavtal ska acceptera betalning med kontanter, betalkort eller mot faktura. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1807-0431450 Anna Arengård Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Får ej tag i sina journaler En kvinna önskar journalkopior från en specialistmottagning som inte längre är verksam. Kvinnan har ringt och lämnat meddelande samt skickat e-post utan att få kontakt. Efter förvaltningens kontakt med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framkommer att läkaren tidigare haft rätt till ersättning från SLL enligt lag (1993:1651) om läkarvårdsersättning (LOL). Han har dock sagt upp sin rätt till ersättning varpå landstinget inte kan vara behjälplig i kontakten. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1807-0437749 Mats Haapanen Vård och behandling Resultat Vård och behandling Utebliven journalföring Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Komplikationer efter operation Anmälaren genomgick operation av handen. Det uppstod komplikationer, anmälaren kom att plågas av smärtor. Vårdgivaren ansåg att det inte uppstod komplikationer. Annan vårdgivare stöder anmälarens uppfattning, att operationen orsakar besvär. Journalen är ofullständig, det saknas journalanteckningar, anser anmälaren. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att anmälaren kom att lida av ett så kallat smärtsyndrom, att det inte bara var operationsområdet som smärtade utan även områden som inte var berörda av operationen. Av yttrandet framgick att journalen justerats, att den efter vidtagna ändringar är korrekt. Anmälaren ansåg att hon fått nervskada av operationen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1807-0442749 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande Kommunikation Undersökning, utredning Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Nonchalant bemötande En kvinna har synpunkter på att trots att hon var förvirrad och omtöcknad efter en rektalundersökning, lämnades hon att ta sig hem på egen hand. Det rann avföring utefter benen och hon var tvungen att uppsöka en restaurang och fråga om hon kunde få låna en toalett. Det var förnedrande att irrande ta sig hem med byxor med avföring. Alla trodde hon var berusad. Hon önskar att personalen hade hjälpt henne att ringa efter en taxi eller att hon hade beviljats sjukresa. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd processchef framgick att beslutet att neka anmälaren sjukresa grundade sig på läkarens bedömning och regler för sjukresa. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse		Feldosering av medicin
Specialistvård		Anmälaren blev felmedicinerad vid rehabiliteringsmottagning. Hon fick alltför stor dos.
V1807-0451049	Mats Haapanen	
Vård och behandling		.
Läkemedel		Åtgärd:I inhämtat yttrande från berörd överläkare redogjordes för medicinska undersökningar och medicinska ställningstaganden. Enligt yttrandet har anmälaren erbjudits adekvat vård och omsorg. Anmälaren vidhöll att hon blev felmedicinerad. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		
Yttrande i tid P1 2018		
Yttrande i tid 2018		
Telefon -> Skrivelse		Otrevligt bemötande
Specialistvård		En kvinna blev lite försenad till en handkirurgisk mottagning i specialistvård. Läkarens beteende var otrevligt och respektlöst och anmälaren blev ledsen.
V1807-0457557	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på mottagningen som beskrev att hon haft ett samtal med den behandlande läkaren som var ledsen över upplevelsen av besöket. Anmälaren har fått tid för operation hos annan kirurg och är nöjd med det.
Bevakning:		
Yttrande i tid P1 2018		
Yttrande i tid 2018		
Telefon -> E-post		Skada i höften
Specialistvård		En äldre kvinna placerades på ett hospice boende. Hon hade ramlat och brutit höften.
V1806-0369879	Minna Rimbe	
Omvårdnad		
Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen underskriven anmälan har inkommit inom två månader. Ärendet avslutas.

Telefon -> E-post **Specialistvård** V1808-0500950 Anna Arengård Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Nekad journalanteckningar per post En kvinna önskar sina journalkopior för att kunna lämna dessa till sin nya läkarmottagning. Kvinnan är ombedd att komma och hämta dem på kliniken, vilket hon inte kan, då hon har flyttat från länet. Åtgärd: Informerar anmälaren om att privatpraktiserande läkare inte har skyldigheten att sända journaler via rekommenderad post. Hon kan dock komma till kliniken för att få en utskrift. Uppmanar kvinnan att få sin nya läkare att beställa journalerna. Alternativt skriva fullmakt åt ett ombud som kan hämta journalerna på mottagningen åt henne. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Specialistvård** V1808-0511650 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Hörselrehabiliterin g	Bristande utredning En kvinna har besökt en hörselrehabilitering. Hon upplevde audionomen som oengagerad och oförberedd. Först hade audionomen problem med programvaran, sedan fick hon inte igång utrustningen för hörseltest. Kvinnan kan därför inte lite på testresultatet. Alla samtal fick initieras av patienten. Lite information gavs om sortiment, valmöjligheter eller villkor. Kvinnan efterfrågar ett landstingsdrivet alternativ. Idag finns enbart privata aktörer. Hon efterfrågar även mer information och bilder på 1177.se om vilka hjälpmedel som ingår i sortimentet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan till valfriheten att välja en annan mottagning för hörselrehabilitering. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** V1802-0144869 Tua Myhrman Vård och behandling Resultat	Misslyckad operation En kvinna opererade näsan vid en specialistmottagning för att kunna andas bättre. Enligt kvinnan misslyckades operationen och andningen blev sämre. Hon har därefter blivit omopererad vid ett akutsjukhus men är inte nöjd med resultatet. Åtgärd: Yttrande inhämtades från läkare vid mottagningen. Han beskrev bakgrunden till att anmälaren opererades och förklarade att det blev en mycket svår operation samt orsakerna till det. Anmälaren hade haft synpunkter på resultatet efteråt och hon hade då remitterats till akutsjukhus för vidare åtgärder eftersom mottagningen saknade kompetens att utföra dessa. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter men har inte inkommit med skriftligt genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** V1803-0151575 Vård och behandling Behandling	Ingela Snahr	Frågor om vård och behandling En man har vårdats vid en specialistmottagning för mag-tarmbesvär och önskar en förklaring till handläggningen. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef framkom att ingen av de läkare mannen tidigare träffat arbetar kvar på mottagningen och svar kan endast hämtas ur journaler. Journalkopior har sänts till mannen som där kan finna aktuella diagnoser och vårdplanering. Mannen rekommenderas en second opinion hos annan mag-tarmspecialist för kompletterande information. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** V1803-0156372 Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Remitterades till klinik som inte var passande En man remitterades till en klinik för sina besvär. Kliniken varken undersökte eller hjälpte honom på något sätt. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beskrev på vilket sätt kliniken arbetar. I utredningen av mannen framkom att han hade sömnbesvär och smärta som påverkade arbetsförmågan, men att han hanterade smärtan väl. Eftersom kliniken arbetar med psykologisk och fysiologisk behandling av smärtans konsekvenser ansågs han inte behöv denna vård. Mannen tog del av yttrandet och ansåg att det var slöseri med tid att ha genomfört verksamhetens utredning. De erbjöd bara honom antidepressiva läkemedel som han inte hade behov av. I samråd med mannen avslutas ärendet på förvaltningen.
Skrivelse **Specialistvård** V1804-0228879 Vård och behandling Resultat	Minna Rimbe	Besvär efter operation En man opererades i ryggen på en specialistklinik. Han skulle återvända till jobbet efter fyra veckor vilket han gjorde. Han har haft ont och blivit sjukskriven under längre ti Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistvårdskliniken. Där beskrevs att patienten har haft långvarig ryggbesvär samt högersidigt benbesvär. Utredning med magnetröntgen hade gjorts som visade förändringar i disken på flera nivåer och nervrotspåverkan. Man planerade operation vilket genomfördes komplikationsfritt. Patienten hade blivit succesivt sämre med både ryggsmärtan och återigen högersidiga benbesvär. Nya undersökningar med magnetkameran gjordes vilken visade diskförändringar vilket är vanligt förekommande efter diskoperationer. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Han önskade framföra att han har vid flertal tillfällen försökt att kontakta kliniken och blev kopplat till sjukgymnasten som skulle återkomma till honom. Sjukgymnasten återkom inte och han fick söka sjukgymnastik hos en annan vårdgivare. Ärendet avslutas.

Skrivelse		Smärtsam behandling hos specialistläkare
Specialistvård		En ung kvinna besökte en specialistläkare men blev hårdhänt undersökt utan att bli informerad och tillfrågad. Hon känner sig kränkt och som hon utsatts för ett övergrepp.
V1804-0244770	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation Övergrepp		Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare och behandlande läkare. De beklagar att anmälaren upplevde undersökningen hårdhänt och utan hänsyn till obehag och känsla av att vara kränkt. Behandlande läkare upplevde att han avbröt undersökningen direkt och noterade även detta i journalen. De tar till sig kritiken och ska vara mer tydlig i informationen om hur undersökningen går till och deras avsikt är att lyssna till patienten. De beskriver att en icke genomförd undersökning kan försvåra bedömning och korrekt diagnos. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Kommunikation Undersökning, utredning		

Skrivelse		Missad diagnos samt bristfällig empati
Specialistvård		En kvinna är missnöjd med att en läkare vid en specialistmottagning har missat hennes diagnos. Läkaren har inte gjort någon undersökning utan utgått ifrån en annan läkares felaktiga bedömning. Hon anser också att läkaren var oempatisk och inte bemötte henne väl.
V1804-0268554	Moses Hadi	
Vård och behandling Diagnos		
Vård och behandling Empati		Yttrande har inkommit från överläkare som konstaterat att mottagningen inte funnit någon spinal stenos. Läkaren har beklagat att patienten upplevde sig vara dåligt bemött dock avfärdat påståendet att han skulle ha missat hennes diagnos. Faktum att patienten blev sedermera opererad på en annan klinik på grund av enligt läkarens bedömning icke existerande diagnos är uppseendeväckande. Efter att yttrandet skickades har anmälaren återkommit och berättat att hon blev besviken och arg när hon läste yttrandet. Hon framför att efter operationen hon mår mycket bättre och är förvånad över att överläkaren inte tar detta till sig. Hon framför också att hon mådde mycket sämre efter att hon på överläkarens rekommendation slutade att ta preparatet. På annan läkares rekommendation började hon ta preparatet och mådde mycket bättre efteråt. Kommer överens att förvaltningen i samband med avslutsbrev framför detta till överläkaren. Ärendet avslutas.

Skrivelse		Otillräcklig vård
Specialistvård		En anhörig till en patient anmäler att en kirurgisk mottagning inte på önskat sätt undersökte orsaken till patientens besvär utan i stället föreslog en operation.
V1805-0346377	Johan Karlsson	
Vård och behandling Behandling		Av begärt yttrande framgår att patienten var remitterad till den aktuella kirurgmottagningen för ställningstagande till kirurgi. Vid läkarbesöket framkom det att patienten inte alls var intresserad av kirurgi utan istället ville diskutera gynekologiska spörsmål.
Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		

Skrivelse **Specialistvård** V1806-0412654	Moses Hadi	Bristfällig information En kvinna anser att en läkare som jobbar både privat och har avtal med landstinget har gjort reklam samt lockat över henne till sin privata verksamhet.
Kommunikation Information till patient/närstående		Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Specialistvård** V1807-0423249	Mats Haapanen	Onödig undersökning, bristfälligt bemötande Anmälaren var på grund av hudförändring som orsakades av cancersjukdom remitterad till hudspecialist. När anmälaren anlände till mottagningen konstaterades efter undersökning att anmälaren led av hudförändring orsakad av cancersjukdom och tid för åtgärd bokades ett halvt år i framtiden. Anmälaren ansåg att denna undersökning vid hudmottagningen var onödig, då det redan var fastställt vad anmälaren led av. Anmälaren ansåg också att bemötandet från läkarens sida var bristfälligt, anmälaren fick en obehagskänsla. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att undersökningen var nödvändig för bedömning av vilket ingrepp som måste göras och för att ge information om eventuellt ärr, utsättande av mediciner och eftervård. Av yttrandet framgick även att operatören är ansvarig för såväl preoperativ bedömning som själva operationen. Ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande Bevakning: Cancer		
Skrivelse **Specialistvård** V1807-0423549	Mats Haapanen	Läkare opererade fel del av kroppen Anmälaren hade besökt hudspecialist med anledning av hudförändring som orsakades av cancersjukdom. Läkaren och anmälaren kom överens om ny besökstid då hudförändringen skulle opereras bort. När anmälaren anlände till den överenskomna tiden hade läkaren glömt vad som skulle åtgärdas. Anmälaren påminde läkaren om den överenskomna behandlingen. Anmälaren blev opererad i ryggen. När hon var hemma upptäckte hon att läkaren opererat fel del av ryggen och att den hudförändring som orsakades av cancersjukdom var kvar. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från specialistläkare vid berörd mottagning framgick att fel hudförändring åtgärdats. Detta beklagades. Enligt yttrandet är avvikelse upprättad och rätt hudförändring åtgärdad. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Cancer		

Skrivelse		Otrevligt bemötande skapade oro hos barn
Specialistvård		Otrevligt bemötande av personalen vid barnmottagning skapade oro hos barn.
V1807-0439949	Mats Haapanen	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att personalen som tog hand om barnet har stor erfarenhet av att undersöka och behandla barn vid mottagningen, vårdpersonalen gav en annan bild av mötet än anmälaren, enligt yttrandet. Anmälaren ansåg att mycket i yttrandet inte stämde. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Yttrande i tid P1 2018		
Yttrande i tid 2018		
Skrivelse		Brister i vård och behandling av litet barn
Specialistvård		Ett litet barn med sårskada sökte akutmottagning. Barnet syddes utan bedövning.
V1809-0568570	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: I samråd med anmälaren avslutas ärendet i befintligt skick då den mottagning som barnet besökte inte finns längre och det därmed inte går att inhämta yttrande.
Vård och behandling		
Resultat		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut		
E-post -> Skrivelse		Vårdgivaren har inte återbetalat
Specialistvård		Vårdgivaren har inte återbetalat patientavgift trots löfte om att göra det, enligt anmälaren.
V1707-0444749	Mats Haapanen	
Administrativ hantering		
Övrig administrativ hantering		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att verksamheten skulle återbetala patientavgiften. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		

E-post -> Skrivelse		Graviditetskomplikation som avfärdades via telefon
Specialistvård		En gravid kvinna med graviditetskomplikation fick symtom och ringde till förlossningen men fick vid flera telefonsamtal råd att avvakta. Hon åkte till slut ambulans till förlossningen. Där konstaterades en allvarlig graviditetskomplikation och ett akut kejsarsnitt utfördes. Kvinnan är besviken på behandlingen av vården.
V1708-0525970	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på förlossningskliniken som beskriver händelseförloppet och tidigare bedömningar och de blodprov som då var normala. Hon beskriver också att telefonbedömningar ibland kan vara svårt. Anmälaren blev uppmanad, via maken som ringde på natten och beskrev nytillkomna symtom, att stanna hemma till nästkommande morgon. Hon beklagar missbedömningen då anmälaren hade en allvarlig variant på havandeskapsförgiftning. De har tagit händelsen på största allvar. Återkoppling har skett till inblandade samt till all personal vid personalmöten och en översyn av rutiner för att förbättra patientsäkerheten. Ansvarig barnmorska och läkare beklagar det inträffade. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har även varit på samtal med vården. Hon är nu nöjd med svaren och vill att ärendet avslutas.
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Åtgärd i enskilda ärendet		
Förlossning och eftervård		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1711-0721569 Tua Myhrman Vård och behandling Resultat	Problem efter höftoperation En kvinna som opererade höften vid en specialistmottagning fick efter operationen kortare ben, kraftig hälta och felaktig belastning vilket gett smärtor i rygg och knä. Kvinnan menar att hela hennes liv, både socialt och fysiskt har påverkats. Hon var tidigare en mycket aktiv äldre person men har nu ständig värk vilket påverkar humör, sömn och allmäntillstånd. Kvinnan har också synpunkter på att hon direkt efter operationen fick bristfällig information kring vilken hjälp hon hade möjlighet att få som ensamboende. Tillgängligheten till mottagningen efteråt var också mycket bristande, en dag stod kvinnan i telefonkö i fem timmar tills telefontiden var slut och hon fick en signal i örat istället för rådgivning.
Kommunikation Information till patient/närstående	Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef och ansvarig läkare. Verksamhetschefen förklarade att patienten upplevt en benlängdsskillnad som inte är synlig på röntgen, men väl synlig vid klinisk undersökning och att orsaken till benlängdsskillnaden är multifaktorell och inte enbart kan härledas till höftledsoperationen. Han beklagade att anmälaren inte nått det kliniskt goda operationsresultat som är det vanliga efter denna typ av operation. Hon uppmanades att anmäla detta till Löf, patientförsäkringen. Anmälaren hade efter att ha tagit del av detta yttrande synpunkter på det, hon menade att det innehöll undanflykter och undanglidande svar. I ett sista kompletterande yttrande informerade verksamhetschefen om att han haft kontakt med anmälaren per telefon, att de kommit överens om plan för ytterligare utredning och att de var överens om att fortsätta kontakten direkt dem emellan och avsluta ärendet hos patientnämndens förvaltning. Anmälaren har efter att ha tagit del av detta kompletterande yttrande inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1712-0776270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Information till patient/närstående	Fick allvarlig cancerdiagnos av läkare En kvinna får cancerdiagnos av en läkare. Flera andra läkare ger inte cancerdiagnos. Åtgärd: Yttrande inkom från behandlande specialistläkare som förklarar klassificering av cellförändringar. Han beskriver att enligt gällande regler ska förändringen canceranmälas till cancerregistret vilket bestämts av laboratoriet som bedömer grad av förändring. Han beskriver att han som läkare inte kan förtiga eller ändra diagnosen. Han beklagar också att det har uppstått oklarheter i kommunikationen mellan honom och anmälaren. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Cancer	

E-post -> Skrivelse	Misslyckade provrörsbefruktningar, önskar fler
Specialistvård V1801-0042170 Catarina Cassel Rydholm	En kvinna med sambo har fått landstingsfinansierad provrörsbefruktning på privat klinik med landstingsavtal. De önskar ett nytt försök då ett av försöken inte blev fullbordat.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och medicinskt ansvarig på mottagningen. Han förklarar händelseförloppet och att de varit i kontakt med ansvariga för att försöka genomdriva ytterligare försök för paret. De ansvariga hänvisar till nationella riktlinjer och regelverk som baseras på Sveriges kommuner och landstings rekommendationer. Då anmälarna efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	

E-post -> Skrivelse	Missade recept för smärtlindring
Specialistvård V1802-0113675 Ingela Snahr	En kvinna opererades för bröstförminskning på en specialistklinik och läkaren glömde skriva recept på smärtstillande vid hemgång. Hon kontaktade mottagningen flera gånger och förklarade smärtorna och symtomen på infektionen men sköterskan var otrevlig och lyssnade inte. Två veckor därefter var hon på återbesök och läkaren konstaterade infektion som krävde antibiotikabehandling. På grund av händelsen har hon inte kunnat bära bystbandage som krävs efter denna operation för att uppnå bästa resultat. Kvinnan önskar en förklaring till handläggningen och bemötandet. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen förklarades att tekniska problem under operationsdagen ledde till att anmälarens recept på smärtstillande läkemedel ej kom till apoteket, recept gavs i handen då anmälaren kom till mottagningen. Antibiotika gavs då en infektion i såret noterades. Anmälaren är missnöjd med de missfärgade ärren som uppstått då hon ej kunde följa ordination pga infektionen. Dessa ärr kan åtgärdas då en tid gått. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Läkemedel	
Vård och behandling Resultat	
Bevakning: Läkemedel Vårdrelaterade infektioner	

E-post -> Skrivelse		Kränkande bemötande och nekat intyg
Specialistvård V1802-0124754	Moses Hadi	En kvinna framför hur en läkare vid en specialistmottagning framlade spydiga kommentarer kring ett besök hennes far hade. Läkaren vägrade skriva ett intyg till fadern och ansåg att det var hans bristfälliga svenska som hindrade honom från att arbeta och inte hans ben som fadern hade besvär med.
Kommunikation Bemötande		
Kommunikation Intyg		Yttrande har inkommit från Läkare/specialist i ortopedi och idrottsmedicin som konstaterat att anhörigs tolkning är ett stort problem då man inte viste hur informationen till fadern gick fram samt att dottern hade hela tiden egna synpunkter och var agiterade. Osteotomi innebär ju att man sågar av underbenet och avlastar på insidan genom att vinkla om benet vilket dottern hade menat att läkaren skulle ha hotat att såga av benet. Sedan kunde läkaren inte ge någon vetenskaplig förklaring till att knäet fungerade bättre när fadern var i sitt hemland och då kanske läkaren möjligtvis hänvisade till högre makter men det har han inget minne av. Läkaren hade informerat dottern tydligt om att han inte kunde skriva ett sjukintyg då patienten inte hade något arbete men att han gärna skulle skriva ett intyg till arbetsförmedlingen om det kommer en förfrågan. Läkaren hade också informerat att om man utför en protesoperation så är det inte säkert att patienten skulle klara av ett tyngre arbete och en förutsättning för lättare arbete är ju att patienten kanske skulle lära sig mer svenska. Lärdomen är enligt läkaren att inte ha anhörig tolk då man som läkare inte heller kan ta upp frågor avseende andra sjukdomar eller infektioner. Slutsatsen av detta är att läkaren inte kommer att acceptera anhörigtolkning framöver, speciellt när det gäller mer komplicerade medicinska ställningstaganden. Dottern var naturligtvis upprörd över att läkaren inte hade några snabba lösningar till patientens problematik vilket kan förklara hennes beteende under samtalet. Dottern hanterade mottagningens smileyapparat på ett sätt som både patienter i väntrummet och sjuksköterskor upplevde lite märkligt, då hon tryckte ner den röda smileygubben ett antal gånger, vilket naturligtvis inte var avsikten. Efter att yttrandet skickades har anmälaren återkommit och berättar att läkaren redan från början var otrevlig och använde sig av ett hårt och ironiskt språk. Hon önskar synpunkterna ska återges till vårdgivaren.
Bevakning: Diskriminering Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1802-0347670	Catarina Cassel Rydholm	Brister i bemötande och behandling En kvinna har sökt vård hos specialistläkare för problem. Hon har inte fått ett bra bemötande och har inte fått den vård och behandling som hon förväntat sig. Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande läkare på mottagningen som beskriver besöket och det åtgärder som vidtogs. Då det till anmälaren beställda hjälpmedlet inte kommit till mottagningen gavs det som förslag till anmälaren att prova ett annat hjälpmedel. Läkaren beskriver att hon inte i detalj beskrev hur behandlingen gick till vilket hon anser att hon borde gjort. Anmälaren upplever obehag då hjälpmedlet är på plats och då det ska tas ut vilket ger en komplikation. Läkaren beskriver att hon är ledsen över anmälarens traumatiska upplevelse av detta besök och det som inträffade. Hennes mål var att ge en bra tillfällig behandling men hon anser att hon borde ha förklarat ingreppet bättre och lyssnat in patientens vilja. Anmälaren har tagit del av yttrandet och via e-post inkommit med ett genmäle med synpunkter som hon vill ska gå med i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas därmed.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Behandling		
Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1803-0165970	Catarina Cassel Rydholm	Nekad behandling på grund av graviditet En kvinna nekas behandling på grund av graviditet och att behandlingen inte kommer att kunna slutföras innan barnet föds. Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef på mottagningen. Hon beskriver verksamheten som arbetar på uppdrag åt Stockholms läns landsting. Aktuell remiss inkom och anmälaren kallades till bedömning och fick träffa ett team med olika specialiteter. Under bedömningen framkom att anmälaren var gravid och långt gången vilket försvårade bedömningen om vilka besvär som beror på graviditetens förlopp och vilka som beror på andra orsaker. Anmälaren rekommenderades insatser från andra vårdaktörer. Teamets beslut grundar sig på medicinska bedömningar och ett förväntat gott behandlingsutfall och aldrig utifrån ekonomiska grunder. Ärendet har diskuterats med aktuellt team. De är positiva till förbättringsmöjligheter och inser att de behöver se över informationen till remittenter. Anmälaren är välkommen att återkomma med ny remiss om besvären kvarstår efter graviditet och avslutad amning. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid		
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1803-0174170 Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Dåligt bemötande på abortmottagning En kvinna beskriver dåligt bemötande på abortmottagning. Hon kände sig skuldbelagd av läkaren. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef på kliniken som beklagar att anmälaren har upplevt sitt besök negativt. De arbetar ständigt med att förbättra och utveckla patientvårdkontakt och vården som erbjuds. Han har tagit upp anmälarens fall med berörd läkare men bedömer att inte medicinskt fel har begåtts. Återbesök har erbjudits för att kunna bekräfta graviditetens läge och starta en abort enligt gällande rekommendation. Behandlande läkare beklagar att anmälaren uppfattat besöket som mindre bra. Enligt abortlagen är de skyldiga att erbjuda en bra preventivmedelsrådgivning. 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 **Specialistvård** V1803-0206370 Kommunikation Bemötande Kommunikation Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet	Catarina Cassel Rydholm	Opassande bemötande hos specialistläkare En ung kvinna upplevde opassande kommentarer och oprofessionellt uppförande vid besök hos specialistläkare. Han gav en behandling utan föregående information. Hon upplevde läkaren som oseriös. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagar det inträffade. Händelsen har diskuterats inom läkar- och personalgruppen och de kommer att arbeta med att försöka undvika sådana framtida missförstånd. Anmälaren är välkommen att höra av sig direkt till honom om hon önskar. Behandlande läkare baserar sitt yttrande på journalanteckning. Han beskriver besöket och att han i samråd med anmälaren gav en behandling. Han beskriver besöket och beklagar att patienten inte var nöjd med besök och handläggning samt eventuella missförstånd som uppstått som konsekvens av bristser i kommunikationen men anser inte att något medicinskt fel begåtts. 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 **Specialistvård** V1803-0213079 Vård och behandling Diagnos	Minna Rimbe	Försenad diagnos En ung man skickades av optiker till ögonläkare. Han skulle få komma på uppföljning och återbesök. Det gick två år och synförmågan bara försämrades tills han blev remitterat till akutsjukhuset. Läkaren på akutsjukhuset tyckte att den unga mannen skulle ha kommit betydligt tidigare för att bromsa synförsämringen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ögon specialistkliniken. Där beskrevs att vid besöket upptäcktes begynnande hornhinnesjukdom som kallas för keratoconus på vänstra ögat. Patienten fick då information samt kontroll och sex månader. Enligt journalen fick patienten en bokad återbesöks tid i handen vid besöket som han uteblev ifrån och har inte hört av sig för en ny tid före han begärde att få ut journalkopior ca ett år senare. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1804-0281969 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Bristande smärtlindring och bemötande En kvinna som genomgick en undersökning vid en specialistmottagning upplevde att hon inte fick tillräckligt med smärtlindring. Kvinnan hade mycket ont under undersökningen och skrek högt, trots detta var personalen inte lyhörd för hennes smärta och erbjöd ingen högre dos smärtlindring. Kvinnan menar att undersökningen var det värsta hon varit med om och ifrågasätter varför personalen inte lyssnade på henne, hon tycker inte att patienter ska behöva lida och vill inte att någon annan ska drabbas av samma behandling. Åtgärd: Yttrande inhämtades från processchef vid berörd verksamhet. Hon informerade om vad undersökningen visat och vilken läkemedelsdos anmälaren fått, vilket var något mer än normaldos. Hon menade att det bästa hade varit att avbryta undersökningen då anmälaren fick så svår smärta. Hon beklagade det inträffade och skulle tala med berörd personal. Om anmälaren behövde göra undersökningen längre fram livet rekommenderade hon att den görs med lättare sövning. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1806-0374749 Vård och behandling Resultat	Mats Haapanen	Bestående smärta efter operation Anmälaren lider av bestående smärta efter operation. Det har visat sig att operationen utfördes på ett felaktigt sätt. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick vårdförlopp och genomförda vårdinsatser, enligt bedömning har det inte skett misstag från vårdgivarens sida. Anmälaren är fortsatt av den uppfattningen att genomförd operation orsakade vårdskada. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1806-0386177 Johan Karlsson Kommunikation Bemötande Kommunikation Bruten sekretess/tystnadsplikt	Brister i bemötande och sekretess En man vänder sig till förvaltningen med klagomål på brister i sekretess samt på det bemötande han fått per telefon av en läkare vid en specialistläkarklinik. Läkaren skällde ut patienten för att läkaren hävdade att man försökt nå patienten vid en lång rad tillfällen, trots att patienten säger att han endast missat två telefonsamtal. Vidare anmäler patienten till förvaltningen att läkaren kontaktat patientens grannar i ärendet och därigenom röjt sekretessbelagd information. Av inhämtat yttrande som den behandlande läkaren utfärdat framgår sammanfattningsvis att hon försökt nå patienten ett tjugotal gånger samma dag man mottagit remissen där man bett om en snar åtgärd. Man försökte även nå patienten genom att ringa till en person man utgick från var mannens sambo. Läkaren skriver att patienten, när man fick tag på honom, inte ville acceptera att man då inte hade fler akuta operationstider innan semestern.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1806-0406954 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Dåligt bemötande En man fick ett aggressivt och otrevligt bemötande av en sjuksköterska vid en specialistmottagning. Han anser att sjuksköterskans bemötande var på grund av anmälarens utländska namn. Mannen anser att sjuksköterskan utifrån sitt sätt att agera, inte klarar att ge en tillförlitlig vård. Yttrande har inkommit från patientsäkerhetsansvarig som beklagat att patienten upplevt dåligt bemötande vid sitt besök. Mottagningen har i övrigt fått ett mycket bra betyg i undersökningar gällande bemötande, information och väntetid. Den berörda personen patienten mötte var en undersköterska och inte sjuksköterska. Den ansvarige har haft ett möte med undersköterskan som också ansåg att mötet med patienten inte blev bra. Den aktuella dagen var tempot på mottagningen högre än vanligt för att kunna hålla tidschemat och viss arbetsrelaterad stress förelåg. Man har inte kunnat belägga att den etniska bakgrunden har varit en orsak till det dåliga bemötandet. Den tillbakavisas av den aktuella undersköterskan och i det fallet kan dessvärre utredningen inte nå längre. Det inträffade har inneburit lärdomar för både den aktuella undersköterskan och oss på kliniken. Slutligen hoppas man, trots att bemötandet upplevdes som dåligt, att patienten inte tvekar att besöka mottagningen igen om en ny bedömning av hudförändringar behövs. Efter att yttrandet skickades har anmälaren återkommit och berättat att han var besviken på att mottagningen inte bett om ursäkt. Då vårdgivaren har beklagat detta och framfört att anmälan har varit en lärdom både för berörd undersköterska samt mottagningen kommer vi överens att avsluta ärendet.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1807-0437154	Moses Hadi	Rasistiskt bemötande En kvinna bemöttes obehagligt och enligt henne rasistiskt av en läkare vid en specialistmottagning. Läkaren som var trevlig mot en vit man ändrades plötsligt när han träffade kvinnan. Skillnaden i tonen var uppenbar. Läkaren hälsade inte utan frågade varför kvinnan var där. Varje gång kvinnan försökte berätta och förklara blev hon avbruten av läkaren. Varför har du kommit till Sverige undrade läkaren. Hela läkarbesöket gick ut på att förklara varför hon kommit till Sverige. Kvinnan som har bott och jobbat i Sverige i 40 år undrar vilken grad av rasism kommer andra invandrare som inte är i hennes position bemöta av läkaren. Yttrande har inkommit från läkaren som konstaterat vilka undersökningar och behandlingar utfördes under besöket. I arbetet som läkare ingår att veta en del om patientens bakgrund och ingen särbehandling heller skedde i detta avseende. Läkaren känner inte patientens påståenden som rasistisk och aggressiv ton under besöket utan känner det såsom djupt beklagligt och sorgligt att patienten uppfattat det så i efterförloppet. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Kommunikation Bemötande		
Bevakning: Diskriminering Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1807-0442149	Mats Haapanen	Komplikationer efter operation Anmälaren fick komplikationer efter att ha genomgått operation.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1807-0443949	Mats Haapanen	Brister i administration och journalföring Anmälaren påtalade brister i administration och journalföring vid specialistmottagning.
Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Administrativ hantering Patientjournal/loggar		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att personal hos vårdgivaren genomförde ett möte med anmälaren och därvid diskuterade ärendet, bland annat de förbättringsåtgärder som vårdgivaren vidtagit med anledning av detta ärende. Ärendet avslutas.
Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0481370	Catarina Cassel Rydholm	Svårt att nå mottagningen En kvinna som tidigare gjorde en ortopedisk operation på en specialistklinik har försökt att komma i kontakt med mottagningen då hon åter fått besvär. Det går inte att komma fram till mottagningen. Åtgärd: Via e-post önskar anmälaren att ärendet avslutas då hon inte vill gå vidare med sin anmälan. Anmälaren fått kontakt med mottagningen.
Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0510234	Siv Aronsson	Ej fungerande läkemedelsbehandling En kvinna har synpunkter på den läkemedelsbehandling hon får från en psykiater. Åtgärd: Kvinnan har vid flera tillfällen uppmanats via röstbrevlåda att höra av sig. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Epost **Specialistvård** V1805-0332469	Tua Myhrman	Missnöjd med resultat efter operation En kvinna som genomgick en bukplastikoperation är efteråt missnöjd med resultatet, hon menar att det ser värre ut efteråt än före. Kvinnan upplever att det är mycket häng och underhudsfett kvar på kroppsdelen som opererades, men verksamheten där operationen utfördes tycker att resultatet ser bra ut. Kvinnan menar att hon mår mycket psykiskt dåligt av resultatet och hon vill göra en om-operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** V1806-0367354	Moses Hadi	Avgift krävs för en obefogad kallelse En man har synpunkter på att en specialistmottagning har skickat en kallelse för besök av familjens son utan någon anledning. Familjen som var bortrest och inte gick på besöket krävs nu på att betala avgiften. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd		

Epost **Specialistvård** V1806-0368254 Moses Hadi Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Slussats runt En man har synpunkter på att han har slussats runt bland flera vårdgivare. Han är kritisk att han måste åka runt samt betala några hundra kronor för några minuters besök. Anmälaren ringer och diskuterar ärendet. Han vill inte gå vidare och därför kommer man överens att klagomålet används som en del av statistiken. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1806-0372352 Camilla Löwgren Kommunikation Information till patient/närstående	Bristande information En kvinna har synpunkter på att hon inte fick välja förlossningsklinik. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit avslutas ärendet.
Epost **Specialistvård** V1806-0391769 Tua Myhrman Vård och behandling Resultat Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Utomlänspatient Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Komplikationer efter operation En kvinna genomgick operationer av fötterna vid en specialistklinik. Efter operationerna har kvinnan drabbats av flera problem, hon har fått äta antibiotika under många veckor, kan inte ha skor på sig och måste ha fötterna i högläge. Hon har också en oerhörd nervsmärta. Kvinnan kan på grund av problemen inte arbeta och har haft svårigheter att få intyg från kliniken. Kvinnan undrar varför det blivit så här och menar att operationen hade kunnat göras på ett annat sätt. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Han beskrev vilka åtgärder som utförts och kontakter med anmälaren. Han svarade vidare på anmälarens frågor och förklarade bland annat tanken med operationerna och varför kvinnan drabbats av problemen. Han menade att inget ingrepp är garanterat att ge ett positivt utfall och att man med facit i hand kunde gjort lite annorlunda. Hans slutsats var att det inte alltid är enkelt eller svartvitt att reda upp en sådan komplikation som anmälaren drabbats av. Anmälaren har efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet framfört att hon är mycket tacksam för svaren och att hon är nöjd med mottagningens vård och bemötande utöver det som blev fel. Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** V1806-0407270	Catarina Cassel Rydholm	Olika besked och slarv vid fertilitetsutredning En kvinna beskriver olika besked och slarv vid fertilitetsutredning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Information till patient/närstående		Anmälaren har inte hörts av och ingen skriftlig anmälan har inkommit inom angiven tid och därför avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1806-0407370	Catarina Cassel Rydholm	Fördröjd diagnos En kvinna sökte med symtom men det tog flera år innan hon fick diagnos. Hon upplever att vården inte tog hennes besvär på allvar.
Vård och behandling Diagnos		Då anmälaren inte inkommit med en skriftlig anmälan inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1806-0411870	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande av specialistläkare En kvinna upplevde dåligt bemötande av specialistläkare. Hon upplevde att läkaren inte lyssnade och ville hjälpa henne. Åtgärd: Anmälaren har inte gått att nå och inte återkommit trots kontaktuppmaning och därför avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation Bemötande		
Epost **Specialistvård** V1806-0414454	Moses Hadi	Bemötande En person framför att hen har blivit otrevlig bemött av en gynekolog vid en specialistmottagning.
Kommunikation Bemötande		Förvaltningen har kontaktat anmälaren och uppmanat henne att ringa förvaltningen för att diskutera sitt ärende. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Specialistvård** V1806-0422554 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Bemötande En kvinna som hänvisades till en specialistmottagning för sitt somatiska besvär är missnöjd med en läkares bemötande. Läkaren trodde inte på kvinnans besvär och ansåg att det var psykiskt. Läkaren konstaterade att det skulle kunna vara psykisk ärftlighet från kvinnans familj. Kvinnan fick ingen hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår. Förvaltningen har kontaktat anmälaren och på hennes begäran skickat en anmälningsblankett till henne. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1807-0436572 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående	Oprofessionellt hörseltest av barn En pojke skulle genomföra ett hörseltest. Modern ansåg att testet inte genomfördes professionellt. Rummet de satt i var inte ljudisolerat, det stod en fläkt påslagen som surrade samt att pojken inte fick tydliga instruktioner när testet startade och under pågående test. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen kompletterande skrivelse inkommit avslutas ärendet i sitt befintliga skick.
Epost **Specialistvård** V1807-0442472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Bemötande	Oprofessionell undersökning av gynekolog En kvinna genomgick en gynekologisk undersökning. Kvinnan fick en utskällning av gynekologen för att hon genomgått en vaginal förlossning och inte ett kejsarsnitt. Undersökningen gick till så att kvinnan fick stå upp på golvet utan underkläder och hosta för att han skulle kunna se om hon läckte urin. Sedan gjorde han ett vaginalt ultraljud utan att förklara varför han skulle göra det och utan att ha datorskärmen på. Slutligen gav gynekologen kvinnan sitt telefonnummer för att hon skulle kunna skicka telefonmeddelanden till honom. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1807-0450272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning	Blir varken undersökt eller behandlad En man med svåra ryggsmärtor upplever att vårdgivarna inte tar hans besvär på allvar. Han blir remitterad till olika vårdgivare som inte förstår hans problematik eller kan hjälpa honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då han inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Specialistvård** V1807-0465972	Sari Kokkonen Nassef	Fick inte fråga eller prata till punkt för läkare En kvinna ville få rådgivning och ställa frågor till läkaren i ett telefonsamtal. Läkaren lät inte kvinnan tala till punkt utan blev irriterad och sa att kvinnan var tokig och la sedan på luren. Kvinnan undrar om man som patient inte får ställa frågor till sin läkare om sin sjukdom och det blodprov som togs. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående		
Epost **Specialistvård** V1807-0470669	Tua Myhrman	Otrevligt och otryggt bemötande En kvinna fick ett otrevligt och otryggt bemötande vid en specialistmottagning. Kvinnan menar att hon ifrågasatts och inte blivit tagen på allvar. Hon har också synpunkter på att hon fått vänta flera månader på resultat gällande en utredning, trots att hon stött på mottagningen och ringt flera gånger har hon inte fått resultatet. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktförsök inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning, utredning		
Epost **Specialistvård** V1808-0478857	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter fotoperation En kvinna har genomgått flera operationer och omoperationer med anledning av snedställda tår. Hon är besviken över de stora problem hon har och menar att flera av operationerna måste varit felaktigt utförda vilket också ortopeden erkänt. Åtgärd: Då kvinnan redan varit i kontakt med vården och fått uttömmande svar lämnas endast information om Löf, ärendet avslutas därefter.
Vård och behandling Resultat		
Epost **Specialistvård** V1808-0481557	Christina Hegefjärd	Remiss för ortopedisk kirurgi sändes inte En man med diskbråck besökte ortoped i specialistvård och han utlovade remiss till kirurg för ett operativt ingrepp. Men remissen sändes aldrig och han väntade förgäves på tid. När hon återkom till mottagningen och påtalade detta blev han nonchalant bemött. Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via telefon och e-post. Ingen underskriven anmälan har kommit till förvaltningen och ärendet avslutas.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran		

Epost **Specialistvård** V1808-0481657	Christina Hegefjärd	Svårt att nå kirurgmottagning En kvinna vill att hennes lille son ska genomgå en omskärelse och hon har fått kontaktuppgifter till kirurg. Trots flera försök har det inte varit möjligt att få kontakt med mottagningen. Åtgärd: Vid e-postkontakt framkommer att anmälarens problem löst sig och anmälan avslutas utan vidare handläggning.
Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Epost **Specialistvård** V1808-0494557	Christina Hegefjärd	Recept förmedlas inte till apoteket En kvinna är missnöjd med kontakten med en specialistmottagning. Hon utlovades recept som sedan aldrig kom till Apoteket. När hon önskade kontakt med verksamhetschefen blev hon inte uppringd. Då anmälaren inte inkommit med en underskriven anmälan avslutas ärendet utan handläggning.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Epost **Specialistvård** V1808-0500457	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter urologisk operation En man genomgick en urologisk operation i specialistvården, resultatet blev misslyckat och han tvingades till två omoperationer hos annan läkare. Mannen är mycket missnöjd och önskar ekonomisk ersättning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet är anmält till Löf. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Resultat		
Epost **Specialistvård** V1808-0513477	Johan Karlsson	Frågor om journaler från en privat och stängd klinik En person önskar journaler från en nedlagd privat sjukvårdsinrättning. Åtgärd: Förvaltningen informerade om hur länge en vårdgivare ska spara journaler och vad som händer med journalen om verksamheten läggs ned. Kontaktuppgifter gavs till aktuella myndigheter.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		

Epost **Specialistvård** V1808-0524279 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Privat kostnad vid venoperation En man blev undersökt på en specialistklinik pga. försämrad cirkulation i benen. Han fick beske om att venerna bör opereras från ljumsken till fötterna men att landstinget betalar för hälften och han skulle få lägga ut själv en högre summa på 15000kr. Han undrar om regelverket stämmer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren kontaktade vårdenheten och fick svar på sina frågor. Handläggaren kontaktade avtalshandläggaren för mer information om regelverket. Anmälaren återkommer vid behov men anser sig ha svårt svar på sina frågor. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1809-0543469 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Läkemedel	Klagomål på vård och information efter operation En kvinna opererades vid en specialistmottagning. Efter operationen upplevde hon att vården och informationen var bristfällig. Hon menar att det var mycket bråttom att få iväg henne från uppvakningsavdelningen och trots att hon mådde mycket dåligt fick hon åka hem. När hon åkte hem fick hon särskilt be om ett papper rörande de mediciner som skrivits ut, hon tycker att den informationen inte var fullständig och inte stämde överens med text på läkemedelsförpackningarna. Kvinnan menar att det är oseriöst att inte gå igenom medicininformation muntligt när det rör sig om många och starka preparat. Kvinnan har också synpunkter på telefontillgängligheten. Enligt informationsblad skulle det vara möjligt att ringa vårdinrättningen under operationsdagen ändra fram till kvällen. Detta stämde dock inte, alla nummer gick till telefonsvarare som hänvisade till begränsade tider dagen därpå. När kvinnan på kvällen drabbades av komplikationer fanns ingen hjälp att få. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon haft ett telefonsamtal med ansvarig person från vårdinrättningen och hon tycker att hennes synpunkter därmed besvarats. Hon önskar dock registrera ärendet för statistik. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1809-0548369 Tua Myhrman Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Missnöjd med kommunikation En kvinna som är patient inom specialistvård fick inte information om att vårdinrättningen flyttat och ingen kallelse för besök kom som den brukar. När hon efterlyste tid för årlig kontakt informerades hon om flytten och att hon skulle komma att kallas till besök. Det kom dock ingen kallelse och kvinnan fick påminna igen. Hon tycker att dessa kommunikationsproblem är tröttsamma. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon vill att ärendet registreras men att hon inte vill begära in något yttrande. Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** V1809-0553969 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Besökstid inställd med kort varsel En man som hade en tid bokad för dietistbesök fick tiden inställd via sms samma morgon. Mannen menar att det är oprofessionellt att från vårdens sida avboka med så kort varsel, för patienter gäller regeln att avboka 24 timmar före besök för att inte debiteras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att han önskar att klagomålet registreras men att han inte vill inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1809-0568870 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Resultat	Komplikation efter operation En kvinna har fått kvarstående komplikation av operation som gjordes för över ett år sedan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren rekommenderas att ta kontakt med vården där hon blivit opererad vilket hon inte gjort. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.
Epost **Specialistvård** V1809-0579870 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut	Nyopererat barn skickas från specialistmottagning till akutmottagning Ett litet barn opererades på specialistmottagning men då komplikation uppstod skickades barnet till barnakutmottagning på sjukhus då specialistmottagningen stängde. Där fick de sitta i väntrum bland andra barn. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Tandvård** V1712-0787652 Camilla Löwgren Vård och behandling Behandling Bevakning: Utomlänspatient	Bristande vård och behandling En kvinna som under några månader vistades i Stockholms län uppsökte en tandläkarmottagning då hon råkat ut för en fallolycka där flera tänder skadades. Flera lagningar var provisoriska. Kvinnan hade även smärta i en tand som påverkande hennes sömn och födointag. Hon fick dock ingen hjälp för detta utan fick uppsöka en annan tandläkare i stället. Där konstaterade man att tanden spruckit och behövde dras ut. Hon anser att första tandläkaren brustit i vård och behandling av henne. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som lämnar en redogörelse för de insatser som gjorts. Man beklagar att tandproblemen inte fick ett snabbt omhändertagande. Man hänvisar till patientförsäkringen och informerar om att friskvårdavtalet som kvinnan hade med ett annat landsting då hon är utomlänspatient inte omfattar skada och trauma . Anmälaren har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Tandvård** V1801-0021852 Camilla Löwgren Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Frisktandvård - bedömning En kvinna har bytt tandvårdsmottagning. Hon tillhörde tidigare ett annat län och är nu missnöjd med hur den nya mottagningen bedömt hennes tandstatus och eventuella risker. Hon har kontaktat ansvarig chef men denne har inte återkommit. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig chef. Det framkommer att följer nationella riktlinjer och beklagar att anmälaren känner sig missnöjd. Kvinnan har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Tandvård** V1806-0391157 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd Ekonomi Dialog/delaktighet med patient/närstående	Svårt att kunna betala faktura hos tandläkaren En man var hos tandläkare då hans protes glappade. Tandläkaren gav ett förslag på kostnad som var väldigt hög, mannen har inte råd att betala det. Han undrar hur han kan göra. I yttrandet från klinikchef beklagades att mannen inte är nöjd med sin protes. Vid genomgång av journalanteckningar uppmärksammades att anmälaren uteblivet från ett flertal inplanerade behandlingar vilket lett till obetalda fakturor och nya besök har inte planerats in. Protesen kan mannen få hjälp av socialförvaltningen att betala, men andra åtgärder måste mannen betala själv. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon/han accepterat svaret och avslutar ärendet.

Skrivelse **Tandvård** V1808-0502557 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Felaktig uppbyggnad av tand En kvinna fick behandling av en framtand. Behandlingen innebar att tanden byggdes upp, men efter en kort tid lossnade den och kunde inte åtgärdas enligt henne. Hon är missnöjd med resultatet eftersom det påverkar hennes utseende negativt. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen trots uppmaning avslutas ärendet.
Skrivelse **Tandvård** V1808-0506250 Kommunikation Bemötande Bevakning: Funktionshinder	Anna Arengård	Bristande uttalande En kvinna ringde folktandvården via teletal för att boka en tid. Personen på folktandvården tillfrågade teletal om de kunde hjälpa kvinnan att ha koll på de bokade tiderna. Kvinnan upplevde detta mycket kränkande. Hon hade hellre velat ha frågan själv, om hon behövde hjälp med att ha koll på sina tider, istället för att förutsätta att hon behövde hjälp. Åtgärd: Förvaltningen kontaktade vårdgivaren via telefon, som beklagade det inträffade och kunde förtydliga att hon bett teletal notera tiderna. Det var inte meningen att teletal skulle ha funktionen att påminna kvinnan i ett senare skede. Kvinnan hade just missat två besökstider och vårdgivaren ville inte att detta skulle ske igen. Kvinnan uppmanas att ringa vården för att boka nya tider. Anmälaren är nöjd. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1712-0787252 Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Camilla Löwgren	Bristande vård och behandling En kvinna sökte tandläkare på grund av akut tandvärk. Den sjuka tanden lagades men värken gick inte över. I stället uppträde en svullnad som fick behandlas med antibiotika. Besvären gick inte över ändå utan det har visat sig att lagningen av tanden som har varit bristfällig. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Man ber om ursäkt för informationsmissarna och att lagningen på tand 24 varit bristfällig. För detta erbjuder man gratis kompletterande behandling eller återbetalning. Vidare har man anmält till eget avvikelssystem att man missat att journalföra första basundersökningen. En annan tand orsakade tandinfektion då rotdelar missats när man dragit en tand. Anmälaren som återkommit har informerats om att förvaltningen inte kan göra något ytterligare i sak. Ärendet avslutas.

Epost **Tandvård** V1807-0444868 Annette Birenbaum Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Läkemedel	Fick ingen besökstid, problemen förvärrades En kvinna som får lustgas vid sina tandbehandlingar fick akuta problem med en tand. När hon kontaktade sin klinik fick hon veta att det inte fanns någon som kunde behandla henne eftersom hennes ordinarie tandläkare hade semester och det fanns ingen annan som kunde behandla med lustgas. Planeringen för semestern saknades helt. Kvinnan fick efter några dagar stora problem då tanden lossnade med mycket blödningar och infektion. Hon misstänker att det här hade kunnat förhindras om hon fått en besökstid när hon först kontaktade kliniken. Åtgärd: Då anmälaren inte hört av sig med en formell anmälan, avslutas ärendet.
Epost **Tandvård** V1807-0463068 Annette Birenbaum Vård och behandling Behandling	Vill ha second opinion angående tandutdragning En kvinna fick en brygga i överkäken men efter ett tag kände hon att det ilade i en av de bakre kvarvarande tänderna. Hon fick beskedet att hon bitit i för hårt och att tanden skulle behöva dras ut. Det vill inte kvinnan och hon undrar nu hur hon ska göra för att få en second opinion. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Tandvård** V1807-0465768 Annette Birenbaum Vård och behandling Resultat	Tandreglering har gått tillbaka En mamma hör av sig för sin dotters räkning. Dottern har under flera år haft tandställning men efter några år utan denna har bettet helt förändrats och hon har fått låsningar i käkarna och ett så kallat korsbett. På kliniken som utfört behandlingen anser man inte att det finns anledning att göra en ny behandling på landstingets bekostnad, och nu undrar både mor och dotter vad man kan göra. Åtgärd: Då anmälaren inte hört av sig med en formell anmälan, avslutas ärendet.

Epost **Tandvård** V1808-0508470	Catarina Cassel Rydholm	Överenskommen summa för behandling stämmer inte En kvinna gick till folktandvården. Tandläkaren informerade om kostnad för behandling där försäkringskassan skulle betala hälften. Den överenskomna summan stämde inte efter behandlingen.
Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier		Anmälaren ringar och har själv kommit i kontakt med verksamhetschefen och de har kommit överens om kostnaden för behandlingen enligt tidigare överenskommelse. Hon vill att ärendet därmed avslutas.
Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård		
Epost **Tandvård** V1808-0525968	Annette Birenbaum	Behöver råd om tandvård En kvinna hör av sig och vill få råd om hur hon ska göra med sin tandvård. Hon anser att hon blivit felremitterad och känner att hon hamnat mellan stolarna och fått felaktiga diagnoser. Dock vill hon inte gå vidare med ärendet utan är nöjd med samtalet.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Utom SLL, avtal** V1803-0186457	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter ryggoperation En kvinna genomgick en operation av ryggen vid en specialistklinik. Hennes rörelseförmåga har blivit inskränkt och hon går fortfarande med hjälp av kryckor. Kvinnan anser att det har varit bristande uppföljningar och återkoppling efter operationen. Hon mår nu sämre än före operationen.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: I yttrandet från överläkaren beskrevs en operation som varit rutinartad, de komplikationer som anmälaren beskrivits är kända och kan kvarstå under en period efter operationen, men ska sedan klinga av. Han erbjuder anmälaren ett uppföljande läkarbesök för att bättre bedöma symtomen. Anmälaren har också synpunkter på intyg för färdtjänst, dessa hänvisas till husläkaren. Ärendet avslutas därmed.
Vård och behandling Information till patient/närstående		

Telefon -> Skrivelse **Utom SLL, avtal** V1809-0557657	Christina Hegefjärd	Felaktig bedömning och behandling En kvinna remitterades av husläkare för operation av ryggen på en specialistklinik. Hon blev inte förbättrad utan kom att genomgå en annan ryggoperation hos ortopedkirurg efter några år. De ifrågasatte den första operationen och menade att hon blivit felaktigt opererad.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Resultat		I yttrandet från chefläkare gavs en fördjupad information om bakgrunden till den steloperation som anmälaren genomförde för några år sedan, han var inte medveten om att anmälaren inte blivit förbättrad och valde att gå till annan vårdgivare för ny operation. Anmälaren är mycket nöjd med svaret, men ärendet är anmält till patientförsäkringen då hon varit sjukskriven under långa perioder och menar att första operationen inte var korrekt. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1806-0378654	Moses Hadi	Chaufförен blev arg vid sjukresa Vid en sjukresa hem från sjukbesök blev chaufförен helt oprovocerat arg och angrep patienten, det blev en mycket otrevlig upplevelse.
Kommunikation Bemötande		I kontakt med anmälaren visade sig att anmälaren har tagit direkt kontakt med vårdgivaren genom två brev. Han har fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** V1311-0520943	Lillemor Humlekil	Ofullständigt adresserade försändelser En person som är god man för en person har problem med postgången till den person som han företrädare. Posten till denna person ska gå till honom och då till en c/o adress. Det har visat sig att landstingets personuppgiftssystem där vårdgivarna hämtar adresser endast kan skriva ut ett begränsat antal tecken. Detta innebär c/o adresser inte skrivs ut i sin helhet vilket gör att det finns stor risk att kallelser och dylikt från vården inte kommer fram. Den gode mannen har erfarit detta vid två tillfällen då brevbäraren påpekat problemet. Åtgärd: Förvaltningen har i ett principärende begärt in yttrande från landstinget beställarorganisation och berörda verksamheter inom vården och fått in återföringar från samtliga mottagare. Förvaltningen har genom principärendet fått information om att vissa verksamheter är anslutna till den tjänst som krävs för att landstingets personuppgiftssystem ska klara av att skriva ut hela adressen. Övriga verksamheter samarbetar med landstingets beställarorganisation i frågan och en lösning på problemet har presenterats så att den nya tjänsten kan tillämpas i alla system. Ärendet avslutas.
Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1710-0624369 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Bemötande	Bristande utredning och bemötande En kvinna genomgick en utredning vid ett kliniskt laboratorium på grund av sömnsvårigheter, detta efter att hon själv skickat egenanmälan till mottagningen. Enligt kvinnan är frågeställningen i hennes anmälan inte besvarad eller undersökt. Kvinnan upplever att hon inte blir tagen på allvar och att ingen bryr sig om hennes problem. Hon upplever också att bemötandet från flera olika personalkategorier på mottagningen varit bristande. Hon har blivit lovad återkoppling från mottagningen men denna har uteblivit. Kvinnan önskar bli ordentligt utredd och undrar varför den sömnregistrering hon gjort tidigare i annat landsting inte kan följas upp i Stockholm. Åtgärd: Yttranden inhämtades från verksamhetschef samt överläkare som anmälaren träffat. De redogjorde för att sömnbesvär är ett komplext problem och beskrev hur utredning och undersökning gått till. Chefen menade att verksamheten tog till sig kritiken gällande bemötandet och kontinuerligt arbetar med att förbättra omhändertagandet av patienterna. Läkaren förklarade att han gått igenom sömnundersökningen noga med anmälaren. Han menade vidare att kliniken i det andra landstinget är mycket kompetent och att anmälaren var missnöjd med insatsen därifrån. Han kunde inte se hur han med journalkopior därifrån skulle ha kunnat komma fram till mer information och behandlingsförslag än vad vederbörande läkare där gjort. Han förklarade vidare att anmälaren nu också besökt en annan läkare vid verksamheten där hon fått muntliga och skriftliga råd samt en bedömning beträffande medicinering. Dessa insatser skulle komma att följas upp med nya sömnregistreringar och återbesök hos denne läkare. Han menade dock att vårdcentralen enligt Hälso- och sjukvårdsnämnden är rätt vårdnivå för insomni och vissa andra sömnstörningar, vilket bland annat framkommer i en upphandling i Stockholms läns landsting angående obstruktivt sömnapnésyndrom. Yttrande inhämtades också från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för att reda ut vilka regler som gäller kring ansvar och uppföljning av vård i annat landsting. Hälso- och sjukvårdsförvaltningens svar var att då utredningen är utförd på egenanmälan finns ingen ansvarig läkare att skicka utredningsresultatet till. Om utredningsresultatet resulterat i att svaret bör följas upp bör sjukhuset lämpligen utfärda remiss för uppföljning som skickas till patientens husläkare. Anmälaren har efter att ha tagit del av det senaste yttrandet från vården inkommit med genmäle. Förvaltningens bedömning är att anmälarens frågeställningar är besvarade. Ytterligare korrespondens tillför inte ärendet något mer i sak varför det avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1712-0782652 Camilla Löwgren Kommunikation Information till patient/närstående	Felaktig information En kvinna anser att sjukvårdsrådgivningen borde känna till att en viss expertis på länets största sjukhus inte finns att tillgå kvällar och helger. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som redogör för verksamhetens uppdrag vilket är att avgöra ambulansbehov. Man hänvisar till närmaste sjukhus. Dessvärre finns ingen information om vilka sjukhus som har kompetens för öronåkommor. Man ber om ursäkt för att man givit hänvisning till fel sjukhus. Anmälaren har inte inkommit med ytterligare synpunkter i ärendet. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1803-0178372 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Fick vänta en timme på ambulans En man hade genomgått ett ingrepp i tarmarna under dagen. Senare på kvällen fick han magsmärtor och en anhörig ringde efter ambulans. Trots att den anhöriga förklarade att mannen varit med om ett ingrepp i tarmarna kom ambulansen inte förrän efter en timme. Vid ankomst till sjukhuset konstaterades hål i tunntarmen och att tarminnehåll runnit ut i buken. Yttrande inkom från biträdande verksamhetschef som tackade anmälaren för att ha framfört sina klagomål eftersom verksamheten kontinuerligt och kritiskt granskar arbetet både vad gäller medicinskt omhändertagande liksom bemötande. Genom att samtalet spelats in kunde man också analysera det. I det första samtalet framkom att det var ett akut men inte livshotande tillstånd, det vill säga en prioritet två där första lediga ambulans ska tilldelas personen. Detta beslut kan dock brytas om ambulansen dirigeras till en högre prioritetsnivå. I det andra samtalet som kom drygt en halvtimme senare bedömdes hans tillstånd ha förvärrats och operatören såg nu att en ambulans var på väg. Trots det förvärrade tillståndet höjde operatören inte prioriteringsnivån till prioritet ett. Detta anser biträdande verksamhetschefen inte varit korrekt utifrån de riktlinjer som gäller, det vill säga att prioritetsnivån ska höjas oavsett om ambulans är på väg eller inte eftersom symtom om försämring framkommit. Tyvärr avbröts ambulansen som var på väg till mannen för ett ärende med urakut tillstånd vilket försenade ambulansen till mannen ytterligare. Biträdande verksamhetschefen beklagade det inträffade och det obehag och den oro detta medfört mannen då han väntade på ambulansen. Man har gått igenom ärendet med den inblandade operatören och man kommer i verksamheten att följa upp detta så att liknande händelser undviks. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1804-0251572 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Akutmottagning/n ärakut	Ambulans tog inte med kvinna, hade nackfrakturer En kvinna föll ur sängen och hade mycket ont i nacken. Hon tillkallade ambulans, personalen vägrade dock ta med kvinnan till sjukhuset eftersom de sa att "det är ingen idé. Nästa dag stod inte kvinnan ut längre utan tog sig till akuten. Där röntgades hon och det konstaterades fem frakturer i nacken och en bröstbensfraktur. Yttrande inkom från ansvariga chefer för ambulansföretaget som beklagade den uppstådda händelsen. Händelseanalys och granskning av patientjournalen visade att efter undersökning och bedömning av patienten kunde ambulanspersonalen konstatera att alla vitalparametrar var inom normalvärden, inga neurologiska symtom identifierades och att kvinnan hade kunnat röra på alla extremiteter utan problem. Kvinnan beskrev smärta i nacken men att den relaterades till hennes tidigare besvär med kotkompressioner i nacke och rygg. Ambulanspersonalen hjälpte också upp kvinnan från golvet och hon kunde gå utan problem menade de. Ambulanspersonalens uppfattning var att de inte ställde en egen diagnos utan de gjorde en bedömning utifrån vitalparametrar, intervju av kvinnan och klinisk undersökning. Vidare menade de att de inte vägrat kvinnan att medfölja till sjukhus utan de kom fram till i samråd med henne att hon kunde stanna kvar hemma. Dock fick hon uppmaningen om att höra av sig vid behov. Ambulanssjukvårdens bakre läkarstöd kontaktades aldrig för att förankra beslutet att hänvisa till egenvård, vilket borde ha gjorts ansåg de ansvariga cheferna. Ambulanspersonalen tog lärdom av händelsen för att minimera risken att det ska inträffa igen.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1806-0420670 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Politiska beslut	Nekas operation med orsak landstinget En kvinna med delade magmuskler efter graviditet fick remiss från sin vårdcentral till specialistvård på sjukhuset. Hon fick svar från sjukhuset att landstinget inte längre finansierar dessa operationer. Yttrande har inkommit från avtalshandläggare för somatisk specialistvård Hälso- och sjukvårdsförvaltningen som informerar om att delade magmuskler inte ska opereras i landstingets regi. Evidensläget är oklart om gällande operation kontra intensiv bukmuskelträning tillsammans med allmän fysisk träning och viktnedgång. Hon informerar om att en nationell grupp har bildats som ska ta fram ett utrednings- och behandlingsprogram för dessa patienter. Det nationella vårdprogrammet beräknas vara klart om 1/2 år. Även vetenskapliga studier inom området pågår. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon är nöjd med att ett utrednings- och behandlingsprogram ska tas fram. Ärendet kan därmed avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1808-0489957 Christina Hegefjärd Övrigt Övrigt	Oklar framställan En man sänder en skrivelse till förvaltningen, oklart vilket klagomål mannen vill framföra. Då ingen kontakt varit möjlig att upprätta med mannen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0576250 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Felaktig leverans av förbrukningshjälpmedel En man fick felaktig information om status och leverans av diabetesutrustning. Då det gått flera dagar utlovad leverans ringde han landstinget. Han fick då veta att leverans skulle ske om ett par dagar eller senast efter helgen. Ingen leverans kom. Ytterligare några dagar senare ringde han igen och fick då veta att en felaktig beställning gjorts och att en ny skulle göras. Det tog sedan mannen fler telefonsamtal innan leveransen kom, flera veckor efter första beställningsdatum. Mannen var utan nödvändig utrustning i två veckor. Mannen kan förstå att det ibland blir fel i leveranser och att det kan ta tid. Men att ge information som inte stämmer eller att undanhålla information är inte rätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost **Övrig vård** V1806-0363057	Christina Hegefjärd	Fått felaktig dosering av läkemedel En kvinna fick för hög dos läkemedel och blev kraftigt försämrad i sin reumatiska grundsjukdom. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Epost **Övrig vård** V1807-0434454	Moses Hadi	Hjälpmedel En man har bland annat synpunkter på att hans inkontinens hjälpmedel uteblivit.
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Kommer överens att avsluta ärendet.
Epost **Övrig vård** V1807-0452479	Minna Rimbe	Synpunkter på kirurg En man framför synpunkter på kirurg som opererade honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte kunnat komma i kontakt med anmälaren inom en månad. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling		
Epost **Övrig vård** V1807-0458779	Minna Rimbe	Retur av hjälpmedel En kvinna undrar vad man ska göra med hjälpmedel som familjen har kvar i hemmet efter att hennes make har gått bort.
Övrigt Övrigt		Åtgärd: Handläggning pågår. Informerats om att kontakta vårdenheten därifrån hjälpmedlen kommer ifrån. Man kan även kontakat hjälpmedelscentralen. Anmälaren kontaktar husläkarmottagningen. Ärendet avslutas.

Epost **Övrig vård** V1807-0468070	Catarina Cassel Rydholm	Felaktig bedömning av larmoperatör SOS En ung kvinna var svårt sjuk. Anhörig ringde till 1177 som gav råd att ringa 112 för transport till akutmottagning. Vid kontakt med 112 nekades ambulans. De fick själva ta sig till sjukhuset med taxi.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat		Anmälaren har inte hörts av eller inkommit med en skriftlig anmälan inom angiven tid och därför avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Vårdrelaterade infektioner		
Epost **Övrig vård** V1807-0472069	Tua Myhrman	Problem kring leverans av förbrukningshjälpmedel En man beställde i god tid inkontinenshjälpmedel hem. När beställningen inte kom ringde han ansvarig organisation för förbrukningshjälpmedel i hemmet och fick besked om att leveransen skulle ha kommit. Enligt transportföretaget hade man försökt leverera produkterna men mannen hade inte varit hemma och inte svarat i telefon. Han menar att detta inte stämmer då han var hemma hela dagen och hör bra. Mannen informerades om att leveransen istället skulle komma ett annat datum. Då han var bortrest detta datum önskade han att den stoppades för att inte kartonger skulle ställa till problem för grannar. Trots detta stoppades inte leveransen utan blockerade i trappuppgången. Mannen menar att transportföretaget först krävde att han skulle vara hemma, men sedan dumpade kartonger utan att någon var hemma eller svarade i telefon. Den viktigaste delen av mannens leverans saknades dessutom vilket orsakar honom stora problem och kraftigt nedsatt livskvalitet. Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren framkommer att han vill att ärendet registreras men inte önskar inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel		
Epost **Övrig vård** V1808-0479557	Christina Hegefjärd	Frågor om loggar En man har frågor om loggning i journal och hur han får information om vilka som tagit del av journaluppgifter.
Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		Anmälaren har fått information via e-post om loggar i journal och hur han ska gå tillväga för att få ut information om vilka som tagit del av journal. Ärendet avslutas.

Epost **Övrig vård** V1808-0491257	Christina Hegefjärd	Missnöje med utebliven behandling En kvinna är missnöjd med att inte få behandling för sin kraftiga ansiktssvett. Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att ärendet noteras på förvaltningen.
Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi		
Epost **Övrig vård** V1808-0500550	Anna Arengård	Får ej förbrukningshjälpmedel i tid En man har beställt förbrukningshjälpmedel. Han har dock inte fått dem på utsatt datum, eller en vecka senare. Åtgärd: När förvaltningen kontaktar anmälaren har deras hjälpmedel levererats. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel		
Epost **Övrig vård** V1808-0502657	Christina Hegefjärd	Vådlig ambulanstransport efter fall En äldre man föll och slog kraftigt i ryggen, ambulans tillkallades. När ambulansen anlände var det bråttom och mannen som har diabetes hann inte få i sig någon mat. Vid telefonsamtal till anmälaren framkommer att han är nöjd med att ärendet noteras på förvaltningen, något svar från vården önskas inte. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling		
Epost **Övrig vård** V1808-0503577	Johan Karlsson	Önskar fast läkarkontakt En man begär en fast läkarkontakt i nuvarande behandling och önskar klargörande gällande huruvida fortsatt läkemedelsbehandling är möjlig. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		

Epost **Övrig vård** V1808-0506450 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Bevakning: Funktionshinder	Får inte hjälpmedel En kvinna med diabetes har inte fått sina hjälpmedel. Hon har fått vänta länge på leverans och det har kommit felaktiga hjälpmedel. Hon har därefter suttit i långa telefonköer och sökt hjälpmedel på egen hand. Vid samtal med kvinnan har hon nu fått vad hon behöver. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1808-0518550 Anna Arengård Kommunikation Information till patient/närstående	Bristande information En man kom till en ortopedteknisk verkstad för att hämta ut ett par anpassade skor. Först när han kom dit fick han reda på att skorna inte var klara för utlämning. Mannen hade tagit ledigt från arbetet helt i onödan. Mannen vill ha ersättning för besväret. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1808-0520150 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Bevakning: Funktionshinder	Brister i hjälpmedelsleverans En man i behov av inkontinenshjälpmedel har fått vänta ett par månader på leverans. Trots ett 30-tal kontakter med ett 10-tal handläggare är det igen som vet vad som är sagt tidigare i ärendet. Inga anteckningar är förda synliga för kollegerna. Landstinget har inte heller upphandlat avtal med postens utlämningsställen. Detta innebär att leveranser av stora kartonger med inkontinensskydd ska levereras till patientens hem. Leveranser sker på en tid lämplig för leverantören. Anhörig till mannen har synpunkter på att det inte är okey i brandhänseende att ha hela entrén till flerfamiljsbostaden belamrad med kartonger. Då kartongerna ska upp på vinden är det av vikt att anhörig är hemma vid tidpunkten för leverans, vilket inte alltid är görligt. Av integritetsynpunkt är det inte heller trevligt för patienten att skylta med sin funktionsnedsättning inför grannar. Av dessa anledningar vill mannen har leverans till utlämningsställe och själv hämta upp produkterna en tid det passar dem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Epost **Övrig vård** V1808-0526550 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Fel i leverans av näringsdryck En man med cancerdiagnos som inte kan tillgodogöra sig näring är beroende av leverans av näringsdrycker. Dessa har dock inte kommit trots beställning i god tid, påpekanden per telefon och utlovad leverans. Hänvisar kvinnan till apotek för att inhandla egna näringsdrycker och därefter skicka in ansökan om utlägg. Sänder anmälaren avsedd blankett. Uppmanar även anmälaren att kontakta förskrivaren. Anmälaren nöjd. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1809-0562174 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om ersättning En kvinna undrar hur hon ansöker om ersättning för en ny medicinsk bedömning (second opinion) som hon betalade flera tusen för hos en privat vårdgivare utan landstingsavtal. Hon har tidigare varit hos en annan vårdgivare inom landstinget där hon inte fick en diagnos. Kvinnan har nu fått besked om diagnos och behandling för denna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen) gällande fördröjd diagnos. Anmälaren har även fått numret till Individuella vårdärenden, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen samt fått information om att ersättning med största sannolikhet inte kan betalas ut gällande patientavgiften hos den privata vårdgivaren. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1809-0569869 Tua Myhrman Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Lång väntan på leverans - som blev felaktig En kvinna med behov av hjälpmedel i hemmet beställde produkter enligt rutin, men fick påminna om beställningen flera gånger innan den slutligen kom. När leveransen väl anlände var det inte rätt sort av hjälpmedlet, när kvinnan påpekade detta fick hon veta att den hon beställt hade utgått. Kvinnan tycker att det är tröttsamt med den bristande kommunikationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon vill att ärendet registreras men att hon inte önskar inhämta yttrande. Ärendet avslutas.