Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-05-08 Patientnämnden Ärendeförteckning

Telefon -> Skrivelse		Bemötande
Akutsjukhus		Anmälaren följde med sin hustru till akutsjukhuset. De hade först sökt vård vid primärvården som ansåg att kvinnan var i behov av vård vid sjukhus. De placerades i sjukhusets väntrum. De ansåg att de fick vänta alldeles för länge. Anmälaren ville veta hur länge de skulle få vänta på att få träffa läkare och han gick fram till en sjuksköterska. Det uppstod verbal konflikt och väktare motade ut honom. Hans hustru blev mycket orolig då väktare skulle avvisa hennes man från sjukhuset.
V1903-01321	Mats Haapanen	
Kommunikation		
Bemötande		
Tillgänglighet		Åtgärd: Handläggning pågår.
Väntetider i vården		
Telefon -> Skrivelse		Felangivna adressuppgifter i journalsystemet påverkar anmälaren i kontakt med vården
Akutsjukhus		En man är folkbokförd i Stockholm men i hans journal står det att han är folkbokförd i ett annat län. Han upplever att han behöver förklara för vården varje gång han ska på ett besök. Han har ringt runt till olika instanser för att ta reda på hur han kan få det ändrat i journalen men har inte kunnat få ett svar.
V1903-01451	Johan Karlsson	
Dokumentation och sekretess		
Patientjournalen		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse		Brister i vård, behandling och undersökning på akutmottagning
Akutsjukhus		En man med svåra ryggsmärtor hade gjort en magnetröntgenundersökning. Röntgenpersonalen gav råd att mannen skulle söka akut då mannen inte kunde stå på sina ben. På sjukhusets akutmottagning gavs ingen smärtlindring. Mannen fick vänta flera timmar på undersökning och blev sedan hemskickad med ordination på receptfria värktabletter. Anmälaren har synpunkter på att personal satte och drack kaffe utan att hjälpa honom. Vid ett senare tillfälle då smärtorna tilltog åkte mannen in med ambulans till samma akutmottagning och fick då god vård och hjälp. Han har nu opererats.
V1903-01452	Moses Hadi	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Behandling		
Bevakning:		
Läkemedel		
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Telefon -> Skrivelse		Fel diagnos, fel behandling
Akutsjukhus		Anmälaren led av andnöd. Han sökte sig till akutmottagningen vid sjukhuset. Där ställdes fel diagnos och felaktig medicinsk behandling påbörjades.
V1903-01613	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Behandling		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon -> Skrivelse		Svårigheter att kontrollera urinavgång efter stomioperation
Akutsjukhus		En kvinna genomgick en stomioperation för flera år sedan. I samband med operationen skadades urinblåsan så att kvinnan inte längre kan kontrollera sin urinavgång. Kvinnan hade innan operationen aldrig tidigare besvärats av detta.
V1903-01614	Sari Kokkonen Nassef	
Resultat		
Resultat		Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen framkom att kvinnan opererats för ändtarmscancer år 2010. Kvinnan fick dessutom strålbehandling i anslutning till operationen. En biverkan av ingreppet är urininkontinens enligt verksamhetschefen. Kvinnans besvär med urininkontinens var aktuella sedan år 2011. Enligt journalanteckning från 2013 diskuterade man en operation för att åtgärda detta men kvinnan hade då avstått från vidare utredning och eventuell operation. Kvinnan tog del av yttrandet och har tagit ärendet vidare till patientförsäkringen Löf. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse		Felaktig undersökning orsakade skada
Akutsjukhus		En man som sedan många år lider av besvärlig tinnitus genomgick en undersökning vid en hörselmottagning knuten till ett akutsjukhus. När mannen tagit på sig hörlurarna för undersökningen och personalen slog på apparaten var systemet inställt på mycket hög volym. Det dånade in i mannens öron och han upplevde det som ett pistolskott genom huvudet. Hans tinnitus blev dubbelt så hög och konstant över dygnet efter detta och har ett halvår efter händelsen inte blivit bättre. Personalen bad om ursäkt precis när det hände, men hade vid ett återbesök glömt bort att det skett. Mannen har svårt att sova och är mycket trött av att gå med ett konstant ljud i öronen.
V1903-01616	Anna Arengård	
Resultat		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01631 Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Minna Rimbe	Fick inte behandling utan avled En anhörig har synpunkter på att hennes mamma inte fick någon behandling på akutmottagningen utan skickades till en geriatrisk avdelning. Modern försämrades och skickades tillbaka till akuten igen och man konstaterade då att hon hade en hjärtinfarkt men hennes liv gick inte att rädda. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01640 Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Theodor Ricklefs	Operation inställd just före utsatt tid En kvinna var inbokad på en planerad operation som ställdes in just innan den skulle börja. Kvinnan befann sig på operationsbordet då läkare uppgav at operationen var tvungen att ställas in på grund av resursbrist. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01642 Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Lång väntetid för behandling orsakar lidande En kvinna har blivit remitterad till en specialistmottagning för medicinskt indicerad hårborttagning. Tidigare kunde patienter få denna behandling hos olika hudterapeuter och välja en i närheten där man bor men efter en upphandling görs detta vid ett akutsjukhus. Hon ställer sig frågande till varför man har ändrat en tidigare fungerande vård och hon har nu väntat sex månader på att få komma dit. Kvinnan lider av sina besvär och skulle vilja få dem åtgärdade. Hon upplever att hon blir behandlad som ett boskapsdjur och lider svårt av detta. Hon har nu fått igenom att bli remitterad till ett annat landsting men det tog flera månader. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01644 Resultat Resultat	Tua Myhrman	Urologisk operation misslyckades En man gjorde en urologisk operation vid ett akutsjukhus. Sedan operationen har han haft svårt att kontrollera sin urinblåsa och han måste bära inkontinensskydd dygnet runt. Detta har skapat fysiska och psykiska besvär enligt mannens ombud som kontaktar förvaltningen. Mannen har fått veta att läkaren som opererade honom kapade av en nerv. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Fel muskel behandlades
Akutsjukhus		Anmälaren skadade armen. Han åkte till sjukhuset. Där behandlade läkaren fel muskel.
V1903-01646	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Felaktig operation av tumör i underlivet
Akutsjukhus		En kvinna genomgick en underlivsoperation på sjukhuset. I efterförloppet konstaterades att kirurgen tagit bort en hudförändring på ett annat ställe och lämnat tumören kvar. Detta upptäcktes vid återbesök då kontroll av såret gjordes.
V1903-01647	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Yttrande har inkommit från opererande specialistläkare. Hon beskriver att hon hade läst i journalen vad läkaren som skrev in patienten hade skrivit om den hudförändring som skulle tas bort. Läkaren mötte anmälaren i väntan på operation i sänghallen där ingen ordentlig undersökning kunde göras då andra patienter fanns där. Kvinnan var sövd under ingreppet och kunde inte tillfrågas. Läkaren beskriver att hon inte såg förändringen och tog bort det som hon bedömde var beskrivet och utpekat. Hon beklagar att hon inte tagit bort hud på rätt ställe då anmälarens symtom kvarstår. Specialistläkaren menar att det hade varit önskvärt att samma läkare som opererar också träffar patienten vid inskrivning men menar att det sällan fungerar av schematekniska skäl. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret. I överenskommelse kommer ärendet att avslutas på förvaltningen.
Bevakning:		
Cancer		

Telefon -> Skrivelse		Bristande bemötande samt brist i planering på specialistmottagning
Akutsjukhus		En man har besökt en kirurg för konsultation kring smärta. Mannen upplevde att kirurgen inte tog hans berättelse på allvar och att kirurgen ifrågasatte varför han var där på besök. Anmälaren saknar någon form av vårdplan för smärtan.
V1903-01653	Mats Haapanen	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Information		

Telefon -> Skrivelse		Missat fraktur och benskörhet
Akutsjukhus		En kvinna besökte akutmottagning och ortopedisk klinik på akutsjukhus med smärta i ländrygg och höfter. En fraktur i höftleden uppmärksammades inte, den orsakades av benskörhet. Kvinnan ifrågasätter varför utredningar och undersökningar var bristfälliga.
V1903-01687	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Diagnos		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon -> Skrivelse		Skador efter operation i nacken
Akutsjukhus		En man har opererats i nacken och övre ryggen. Enligt mannen har hans stämband skadats under operationen vilket har lett till att han har utvecklat röstproblem. Vidare upplever mannen att hans allmäntillstånd är försämrat efter operationen. Förklarar vidare att han inte har fått någon återkoppling av kirurgen kring vad som gick fel trots flera försök att komma i kontakt.
V1903-01692	Christina Hegefjärd	
Resultat		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Information		
Telefon -> Skrivelse		Utdragen läkning och behandling
Akutsjukhus		En kvinna har synpunkter på utdragen läkning och behandling av en tåled som blivit infekterad efter en injektion. Kvinnan har träffat otaliga läkare och fått lika många behandlingsåtgärder. Efter åtta månader undrar kvinnan om det sett annorlunda ut med en bättre kontinuitet av läkare? Är det rimligt att hon fått utskrivet ett 10-tal olika läkemedel? Kvinnan har inte kunnat ha skor och gå normalt under tiden. Hon har drabbats av två svampinfektioner och det hela har påverkat hela hennes kropp. Tidigare artros i knä och höft har försämrats, besvär med nerver i händer efter överansträngning och en mage i obalans. Kvinnan vill veta om det hela borde ha handlagts på ett annan sätt.
V1903-01704	Anna Arengård	
Resultat		
Resultat		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat		
Telefon -> Skrivelse		Drabbats av komplikation efter höftoperation
Akutsjukhus		En kvinna genomgick en höftoperation då hon fick en gammal protes ersatt med en ny. I samband med operationen skadades en nerv på baksidan av benet så att hon nu inte längre kan stå på foten utan den släpar i golvet. Kvinnan är orolig över att vårdskadan ska bli bestående så att hon aldrig mer kommer att kunna gå ordentligt.
V1903-01710	Sari Kokkonen Nassef	
Resultat		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01724	Sari Kokkonen Nassef	Felaktig diagnos och behandling En man hade fått en knöl i halsen. Knölen opererades bort och han skulle genomgå strålbehandling. Några dagar före behandlingen besked om att han inte skulle strålas för att tumören hade varit en typ av lymfom från lymfsystemet som enbart skulle ha behandlats med cellgifter. Mannen anser att han hade opererats i onödan eftersom den här typen av tumörer skulle ha botats med enbart cellgifter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01741	Daniela Carlsson	Skada efter operation i öra på akutsjukhus En äldre man gjorde en operation i örat på ett akutsjukhus. Efter operationen hade hans besvär förvärrats och han upplevde sig skadad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01811	Mats Haapanen	Får ej ut fördjupad journallogg En man har under längre tid försökt få ut fördjupade loggar från sin journal. Hänvisas mellan läkare och IT-avdelning och upplever att ingen vill ta ansvar för detta. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från IT-avdelningen framgick att vårdgivaren arbetat för att ta fram fördjupade loggutdrag, att sådana fördjupade loggutdrag tas fram genom att det läggs en enskild beställning för var och en av dem i en särskild modul, att processen går långsamt framåt. I yttrandet beklagades att det dragit ut på tiden att leverera fördjupade loggutdrag. Ärendet avslutas.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01839	Christina Hegefjärd	Önskar ny undersökning/medicinsk bedömning En kvinna framför att hennes far inte förstod syftet med en test vid en specialistmottagning på sjukhus och därför ansträngde han inte sig när han svarade på testet. Detta ledde till att han nu håller på att förlora sitt körkort. Hon önskar att han ska få en ny undersökning eller en ny medicinsk bedömning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Kommunikation Information		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01900 Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Sari Kokkonen Nassef	Mycket hårdhänt undersökning av läkare En man genomgick en ortopedisk undersökning av ryggen och händerna vid ett akutsjukhus. Mannen upplevde att läkarens undersökning var mycket hårdhänt och menar att det var ren misshandel. Mannen har ett halvår efter operationen fortfarande besvär och mer ont nu än före undersökningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01934 Resultat Resultat Bevakning: Cancer	Sari Kokkonen Nassef	Komplikationer efter canceroperation En kvinna hade bröstcancer och genomgick behandling med bland annat strålning. Hon drabbades av strålskador och vill veta hur hon ska gå tillväga för att göra en anmälan. I samband med behandlingen hade hon en intravenös infart för administrering av läkemedel. Av denna fick hon sedan en blodpropp i lungan som komplikation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01328 Resultat Resultat	Moses Hadi	Skadad efter operation En kvinna blev skadad i benet efter en operation av läkare vid ett sjukhus. Kvinnan har sedan dess inte kunnat idrotta samt lidit fysisk och psykisk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01333 Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Daniela Carlsson	Vid en ultraljudsundersökning fick en man veta att ett organ var borttaget En man som gjort en operation för tre år sedan på grund av tjocktarmscancer var på en ultraljudsundersökning. Vid ultraljudsundersökningen fick han veta att man tagit bort gallblåsan vid operationen men han hade inte fått information om det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01346	Mats Haapanen	Synpunkter på behandlingen Anmälaren har synpunkter på sin behandling mot sin cancersjukdom. Synpunkterna kommer konkretiseras i inkommande skrivelse.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Cancer		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01347	Mats Haapanen	Synpunkter på bedömning av röntgenbilder Anmälaren har en rad synpunkter på bedömning av röntgenbilder.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01353	Daniela Carlsson	Brister i hantering av remiss och behandling på akutsjukhus En äldre kvinna sökte akut på grund av problem med en fot. Remiss skickades till en vårdgivare som bedömde att de inte kunde operera kvinna. Då skickades remissen vidare till en annan vårdinstans. Anmälaren ringde till vårdinstansen och fick då veta att remissen inte kommit fram. Anmälaren berättade i samtalet vilken typ av operation kvinnan behövde och då fick hon veta att de inte gör den typen av operation. Anmälaren upplevde att kvinnan bollades runt och att vården inte tog sitt ansvar.
Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01358	Tua Myhrman	Problem med kommunikation och vårdflöde En man upplevde problem med kommunikation och processerna kring sin vård vid ett akutsjukhus. Mannen menar att han efter att en operation genomförts vid sjukhuset bollats runt och inte blivit informerad om planerna för honom. Han menar att han inte fått veta vad sjukhuset kommit fram till vid interna konferenser och att det inte går framåt i hans behandling. Han tycker att kommunikationen är dålig och menar att läkare bland annat inte presenterat sig och slängt på luren vid telefonsamtal.
Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01359 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Minna Rimbe	Bristfällig behandling och information En kvinna hade genomgått operation på akutsjukhuset men resultatet hade inte blivit bra. Nu saknade hon information om fortsättningen och åtgärder som behöver vidtas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01363 Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Siv Aronsson	Fast läkarkontakt önskas En kvinna som har en kronisk sjukdom är trött på att möta nya läkare varje gång hon behöver tid på en mottagning vid ett akutsjukhus. Vid sista besöket upplyste läkaren, som hon ville fortsätta ha kontakt med, att de inte kommer att träffas igen. Hon undrar varför vårdgivaren inte kan ordna så en kronisk patient kan få en fast läkarkontakt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt får kontaktuppgift till patientvägledare.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01368 Resultat Resultat	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter handoperation En man genomgick en handkirurgisk operation för ett år sedan, han har fortfarande besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01377 Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Minna Rimbe	Går inte att avboka tiden En man hade försökt att avboka sin läkartid under två dagar men lyckades inte komma fram på telefonen och fick ingen återkoppling på att avbokning av tiden hade gått igenom eller inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Enheten kontaktades av förvaltningen och anmälaren informerades om att tiden hade avbokats samt att han kommer att bli kontaktat av en sjuksköterska på samma eftermiddag.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01403 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Felaktig hjärtdiagnos gavs på sjukhus En kvinna sökte för flera år sedan akutmottagning med symtom. Hon bedömdes ha en liten hjärtinfarkt. Behandling och åtgärder gjordes utifrån denna diagnos. Hon har vid vistelse utomlands sökt akutvård samt specialistvård och fått veta att hon inte har haft någon hjärtinfarkt. Enligt anmälaren bedömdes symtomen bero på ångest. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01404 Sari Kokkonen Nassef Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Vårdrelaterade infektioner	Anser att vården är sjuk - drabbades av många komplikationer efter operation En man var med om en trafikolycka för ett antal år sedan och genomgick flera operationer. Bland annat har man satt en för liten protes i benet vilket orsakat mycket smärta och han drabbades av svårbehandlad långvarig vårdrelaterad infektion av antibiotikaresistenta bakterier. Mannen har nu en nytillkommen knäproblematik som nyligen bedömdes ickeoperabel. Läkaren gjorde bedömningen att mannens tillstånd kunde förvärras och dessutom när mannen är bärare av dessa bakterier är risken att knäet också drabbas i efterförloppet. Mannen har också en generell smärta i hela kroppen som läkarna anser sitter mer i hans huvud än i kroppen, oavsett vilket anser mannen att han inte får någon adekvat hjälp för detta. Traditionella narkotikaklassade läkemedel hjälper inte menar mannen utan han skulle önska förskrivning av cannabisbaserat läkemedel. Mannen avslutar med orden "vården är sjuk" och menar att då man som patient söker hjälp av vården, orsakar vården istället mer lidande och sjukdom hos den som redan är sjuk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01420	Daniela Carlsson	Kvinna kan ha felmedicinerats i flera år på akutsjukhus En kvinna som behandlats för sköldkörtelcancer för ett antal år sedan blev insatt på ett hormonläkemedel. Hon hade tagit ordinerad dos i flera år men upplevt stor trötthet, smärta i kroppen, frossa och upprepade infektioner. Hon hade påtalat besvären för läkare i flera år. Till slut berättade en läkare att hennes kropp inte kunde skilja på natt och dag vilket berodde på det sätt hon tog läkemedlet. Det förklarade alla hennes symptom och besvär. Kvinnan hade börjat ta medicinen på ett annat sätt efter läkarsamtalet och fick plötsligt ork och kraft. Kvinnan kände sig väldigt besviken på vården som inte informerat henne ordentligt och att hon och hennes familj fått lida under så många år. Kvinnan upplevde att de läkare hon tidigare träffat på akutsjukhuset hade varit nonchalanta inför hennes besvär.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Cancer		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01426	Mats Haapanen	Läkare ställde fel diagnos Anmälaren led av smärtor och problem i magen. Hon blev inlagd och undersökt. Hon reagerade på att läkaren förmodade att hennes problem hade psykiska orsaker. Han ordinerade även läkemedel som framöver kom att verka negativt på hennes behandling.
Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01437	Minna Rimbe	Remiss skickades fram och tillbaka En kvinna hade fått en diagnos efter två och ett halvt år för att hennes remiss hade skickats fram och tillbaka mellan flera olika enheter. Utredningstiden blev fördröjd och hennes oro blev större och större pga. den långa väntan.
Vård och behandling Behandling 		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01442	Tua Myhrman	Fick ingen återkoppling om undersökningssvar En man som genomgick en undersökning vid ett akutsjukhus har nu en månad senare fortfarande inte fått något svar på vad undersökningen visade. Han har bett sjukhuset om återkoppling och att han blir kontaktad men har inte hört något från verksamheten. Mannen undrar om det ska vara på det sättet. Han har besvär och menar att undersökningen därför är betydelsefull.
Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information 		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01454 Vård och behandling Omvårdnad Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Sari Kokkonen Nassef	Bristande omvårdnad i samband med magnetkameraundersökning Ett litet barn skulle genomgå en magnetkameraundersökning sovandes. Under undersökningen vaknade barnet till och blev rädd och skrek. Personalen tog ingen större notis om detta utan ville ge flickan mer läkemedel för att hon skulle sova igen. Undersökningen var beräknad att ta maximalt en timme men tog dubbelt så lång tid. I journalen saknas dokumentation om händelsen med att barnet vaknade och blev rädd. Barnet är fortfarande påverkad av händelsen, hen gråter när hen vistas i trånga utrymmen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01456 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Incident på hjärtkliniken En man genomgick en behandling på akutsjukhuset. Han beskriver att något av operationsinstrumenten hade ramlat på honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01471 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Tua Myhrman	Fråga om obehörig läsning av journal En kvinna som arbetar inom elevhälsan på gymnasiet undrar hur man bäst går tillväga när journaler rörande en person blivit läst av obehörig utan tillstånd. En elev som är myndig har utsatts för att en person inom släkten läst dennes journal. Släktingen har kommit åt journalen som anställd vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att begära loggutdrag och därefter vända sig till vårdgivaren antingen direkt eller genom anmälan till patientnämnden.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01472 Resultat Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Siv Aronsson	Resultat efter operation/ infektion En kvinna är förtvivlad då hon efter en operation fått en infektion som förlängt vårdtiden. Hon behöver göra ytterligare ett ingrepp som skjutits upp flera gånger. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01475 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Bristande hantering och utredning En nu avliden kvinna vårdades vid ett akutsjukhus. Enligt kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen hanterades och bedömdes kvinnans problem felaktigt. Hon hade tidigare gjort en magnetkameraundersökning genom remiss från sin vårdcentral och i detta remissvar rekommenderades konsultation med cancerverksamhet, detta skedde dock inte genom vårdcentralen och uppmärksammades inte heller av akutsjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01484 Emma Lagerholm Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Bemötande	Missnöjd efter vårdtillfälle En mamma har synpunkter kring bristande hygien för medicinsk utrustning för sitt barn som låg inlagt på en vårdavdelning. Mamman anser också att hon blev ifrågasatt samt dåligt bemött av personal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01486 Moses Hadi Resultat Resultat	Skador efter operation En kvinna framför att hon har skadats i handen vid en operation av en läkare vid ett sjukhus. Hon har önskat få en second opinion men tar sju månader. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Förvaltningen har också informerat om Vårdgarantikansliet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01488 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande hjälp efter åtgärd En man som behandlats för hjärtproblem sedan många år upplevde ökade besvär efter en åtgärd utförd vid ett akutsjukhus. Mannen menar att detta inte tas på allvar av sjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01492	Christina Hegefjärd	Fick smärtlindrande läkemedel trots varning En man med neurologisk grundsjukdom genomgick en operation av knäleden. Trots varning i journalen fick han morfin i smärtlindrande syfte och blev mycket yr och förvirrad. Hemma föll han då han gick upp på natten, stygnen gick upp och han fick transporteras tillbaks till sjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgift till patientvägledare och Löf.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01493	Catarina Cassel Rydholm	Nekad vård då sökt vård på annat håll En kvinna som varit patient på sjukhusets specialistklinik nekas fortsatt vård då hon sökt vård på annat håll. Hon har inte fått förklaring till varför och har synpunkter på bemötandet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01494	Moses Hadi	Avlidit på grund av vårdens slarv samt lång väntetid En kvinna framför att hennes vuxna som avled på grund av slarv samt lång väntan vid en akutmottagning vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Resultat Resultat Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01498	Mats Haapanen	Nekad vård Anmälaren är en ung man. Han har sedan 19-årsåldern lidit av besvärande symptom. Han fick blodproppar och senare även magproblem. Primärvården saknade kompetens att hantera anmälarens vårdbehov och remitterade därför anmälaren till specialistvård vid ett sjukhus. Denna specialistmottagning bedömer dock att anmälaren inte kan få vård på sjukhuset. Det är specialistläkarens bedömning som ligger till grund för avvisandet enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01503 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Diskriminering övrigt	Fick inte smärtlindring, behandlades som en missbrukare En kvinna var inlagd på en avdelning vid ett akutsjukhus och upplevde att hon blev behandlad som en missbrukare när läkaren vägrade ge henne smärtlindring. Kvinnan har återkommande smärtskov och är då i behov av sjukhusvård. Hon har ett team på akutsjukhuset och de läkare som är involverad i hennes vård har olika synpunkter om vilken vård som kan ges. Vid den senaste inläggningen låg kvinnan och krampade i flera timmar utan att få adekvat smärtlindring. Hon kände sig då kränkt över att inte bli trodd och diskriminerad. Anmälaren önskar få en vårdplan samt ett möte med alla inblandade för att få samsyn kring hennes behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01507 Moses Hadi Vård och behandling Behandling	Frågor till vården En kvinna har en del frågor gällande steriliserade utrustningar vid behandling av hennes baby vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Hon undrar vad som kommer att hända om i framtiden visar sig att barnet har skadats av icke steriliserade utrustningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att kvinnan kontaktar avdelningen och ställer sina frågor och vid behov återkommer till förvaltningen med en underskriven anmälan.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01524 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Tappades bort efter inställd operation En kvinna som fick en fraktur skulle opereras vid ett akutsjukhus. När hon var på väg till operationen, förberedd och klar, fick hon veta att den var inställd. Kvinnan fick därefter vänta tio månader på ny operationstid. Hon upplever att hon tappats bort och valsat runt i vården, hon har själv fått söka information och ta kontakter med vården. Hon har nu blivit opererad och fått veta att hon har rätt till ersättning för den inställda operationen, vilket en person på sjukhuset informerat om i förbigående men inte hjälpt henne vidare med. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01526 Mats Haapanen Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Vårdgivaren gav inte information om vårdgarantin Anmälaren har fått en tumör. Vården har bedömt att den ska opereras bort. Den bortre gränsen i väntetiden enligt vårdgarantin har passerats, men vårdgivaren, specialistvård inom stort sjukhus, har inte gett information om vårdgarantin och vad den ger för möjligheter och rättigheter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, även information om vårdgarantikansliet har förmedlats.

Telefon		Fördröjd operation ledde till en bestående skada på äggstock
Akutsjukhus		En kvinna åkte in akut till ett akutsjukhus på grund av magsmärtor. Hon fick veta att hon hade en stor cysta i magen. Hon lades in på en avdelning i väntan på operation men operationen blev hela tiden framflyttad. Det visade sig sedan att hon fått en permanent skada på ena äggstocken.
V1903-01546	Daniela Carlsson	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon		Bristfällig utredning
Akutsjukhus		En kvinna framför att hans far vid en utredningsenhet vid ett sjukhus inte har fått en adekvat utredning.
V1903-01560	Moses Hadi	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon		Lång väntan på operation
Akutsjukhus		En man väntar på kirurgiskt ingrepp på akutsjukhus, men han menar att väntetiden är lång. Han ifrågasätter varför inte vårdgarantin hålls.
V1903-01563	Christina Hegefjärd	
Tillgänglighet		
Väntetider i vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, lämnar kontaktuppgifter till Vårdgarantikansliet.
Telefon		Får ingen operation av svåra ryggbesvär
Akutsjukhus		En kvinna har fått komplikationer efter en omfattande ryggoperation som genomfördes på akutsjukhus. Hon har blivit rekommenderad en uppföljande operation, men det uppstod svårigheter att hitta vårdgivare som kan utföra den. Kvinnan är besviken över att få information om att en operation kan hjälpa henne, men inte få tillgång till den.
V1903-01565	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01566 Theodor Ricklefs Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Missbildning ej upptäckt vid undersökning efter förlossning En kvinna fick sitt nyfödda barn undersökt på förlossningsklinik utan anmärkning. Flera år senare framkom det att barnet hade en medfödd missbildning i gommen vilken enligt kvinnan har försenat barnets språkutveckling och sociala samspel avsevärt. Kvinnan har kontaktat förlossningskliniken angående detta och blivit lovad återkoppling kring en internutredning som de skulle genomföra, de har dock inte återkommit till kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01577 Theodor Ricklefs Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fördröjd diagnos på akutmottagning En kvinna har sökt vård akut på akutmottagning. På mottagningen upplevde kvinnan att personal var övertygade om att hon hade problem att tömma blåsan och satte därför kateter upprepade gånger trots att detta var väldigt smärtsamt för kvinnan vilket hon uttryckte. Det visade sig sedan att kvinnan hade en cysta på äggstocken som orsakade de aktuella problemen. Denna kunde sedan opereras bort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01579 Theodor Ricklefs Tillgänglighet Väntetider i vården	Uppskjuten operation vid flera tillfällen En kvinna blev uppsatt på en operationstid för att operera bort en cysta. Läkare på avdelningen meddelar senare kvinnan att operationen behöver skjutas upp någon timme. Efter detta så meddelades kvinnan att operationen får vänta till kommande förmiddag på grund av personalbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01581 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	Får inte behandling Anmälaren genomgick operation hos privat mottagning utan att kostnaden subventionerades av landstinget, anmälaren betalade behandlingen helt på egen hand. Det uppstod komplikationer eftersom operationen utförts på fel sätt. När han sökte sig till annan vårdgivare hänvisade denna vårdgivare till den mottagning som utfört den felaktiga operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01585	Tua Myhrman	Kränkt och förminskad av sjuksköterska En kvinna upplevde att hon blev kränkande och respektlöst bemött av en sjuksköterska vid akutmottagningen på ett akutsjukhus. Kvinnan hade svår smärta och tyckte inte att detta hörsammades av sjuksköterskan. Istället för att lugna kvinnan och lindra hennes smärta sade sjuksköterskan att vakter skulle tillkallas om hon inte slutade att gråta och skrika. Kvinnan kände sig ignorerad, att sjuksköterskan behandlade henne som att hon hittade på och att sjuksköterskan var otrevlig. Kvinnan menar att man ju åker till akuten för att man har ont, inget annat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01586	Sari Kokkonen Nassef	Bristande utredning och planering En kvinna hade magsmärtor och sökte sig till en akutmottagning. Kvinnan fick träffa en specialistläkare i gynekologi som tyckte att kvinnan kunde avvakta och ta receptfria smärtlindrande läkemedel för att se om det skulle gå över. Kvinnan anser att läkaren brast i utredningen och hade önskat en bättre planering om besvären inte skulle försvinna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01587	Christina Hegefjärd	Felaktigt opererad hjärtstimulator En man har genomgått en hjärtoperation på akutsjukhuset och fått en hjärtstimulator inopererad. Nu ifrågasätter han funktionen då det kommit information om att dessa inte fungerat och orsakat patients död. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till patientombudsman.
Vård och behandling Behandling		

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01589	Christina Hegefjärd	Fick läkemedel trots information om allergi En kvinna genomgick en operation av gallbesvär på akutsjukhuset. Trots ytterst noggrann information från henne fick hon ett läkemedel som hon varnat för inför operationen. Hon drabbades av svullnad i ansikte och hals samt andningsbesvär i efterförloppet och är mycket besviken över det inträffade. Hon fick stanna kvar på sjukhuset för övervakning en extra dag. Hon undrar vad hon kunnat göra för att händelsen inte skulle inträffat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01592	Sari Kokkonen Nassef	Brister i vård, bemötande och remisshantering En kvinna har opererat bort en hormonproducerande körtel och går på regelbundna kontroller hos en specialistläkare. Kvinnan har symtom i form av konstant trötthet efter operationen eftersom hormonerna saknas. Kvinnan fick höra av en granne att denna åker till ett annat land och får dessa hormoner utskrivna därifrån för att undvika trötttheten. Kvinnan bad sin läkare om att få läkemedel med dessa hormoner förskrivet, men läkaren nekade till detta. Då kontaktade kvinnan en släkting som är läkare och bor i samma land som skickade läkemedel till henne därifrån. Kvinnan började ta läkemedlet under en tid men informerade inte sin läkare om det. När kvinnan tagit blodprover såg läkaren att hennes hormonvärden hade förbättrats och kvinnan berättade då för läkaren om att hon börjat ta hormonet och att hon nu önskade få läkemedlet förskrivet eftersom det bevisligen hade förbättrat hennes hälsa. Läkaren blev då ursinnig och skällde på kvinnan att hon gått bakom läkarens rygg och att hon inte fick vara patient längre på kliniken. Kvinnan började gråta och bad om att få remitteras till en annan klinik för att få hjälp. Läkaren vägrade det också och hänvisade till kvinnans vårdcentral för ny remittering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01593	Theodor Ricklefs	Vakter tillkallade för att föra bort man från akutmottagning En man har ankommit en akutmottagning med ambulans efter att ha svimmat och upplevt ett flertal obehagliga symptom. Efter den inledande bedömningen läste mannen sin journal på nätet och upptäckte att det fanns felaktiga uppgifter där. Då han påpekade detta för vårdpersonalen upplevde mannen att han blev illa bemött. När mannen sedan skrevs ut tillkallades vakter för att föra ut honom, vakterna behövde inte göra något ingripande utan mannen lämnade själv. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01617	Christina Hegefjärd	Barn blev skadad under vistelse på akutsjukhus En tonårig pojke vistades på akutsjukhuset under en period och skadades pga blodproppar i sin hand. Hans mamma ifrågasätter varför händelsen inte är anmäld enligt lex Maria. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till formulär på sjukhusets hemsida.
Resultat Resultat		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01622	Theodor Ricklefs	Fick fel diagnos vid undersökning En kvinna remitterades till specialistmottagning för undersökning. Kvinnan fick en diagnos och har därefter i flera år behandlats för denna. Kvinnan uppsökte senare ny läkare som med säkerhet hävdade att kvinnan aldrig har haft den diagnosen som ställdes från början. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01625	Tua Myhrman	Misslyckad operation ledde till komplikationer En man opererades vid ett akutsjukhus. Han menar att operatören sagt att operationen misslyckades. Mannen blev döv på ena örat och balansen blev satt ur spel. Han har knappt ett år senare inte blivit bättre och deltar i rehabilitering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Resultat Resultat		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01627	Moses Hadi	Bristfällig undersökning ledde till komplikationer En kvinna framför att hennes make fick bristfällig undersökning som inte visade något vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Mannen fick en hel del beroendeframkallande preparat. Sedan vid en kompletterande undersökning såg man att han var skadad i ryggen. Mannen skrevs ut för tidig och fick på nytt åka till sjukhuset efter nya komplikationer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Bevakning: Läkemedel		

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01645 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Utebliven undersökning som ledde till skada En man som skadades i huvudet på sitt jobb har synpunkter på att han inte undersöktes vid en akutmottagning vid ett sjukhus. Han har delvis tappat sitt minne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01648 Mats Haapanen Vård och behandling Omvårdnad Bevakning: Trycksår Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Utvecklade trycksår Patienten, en äldre kvinna som i sitt hem hade en särskild liggmadrass, lades in på akutmottagningen och blev under en tid där liggande på en brits. Närstående är kritiska till att personalen inte såg till att hon fick bättre underlag att ligga på. Patienten kom att utveckla trycksår. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01654 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Multisjuk kvinna hade svårt att få hjälp med smärta på akutsjukhus En multisjuk kvinna hade sedan länge haft höga doser smärtstillande läkemedel. Hon var allergisk mot flera smärtstillande läkemedel vilket resulterade i att kvinnan endast kunde få en typ av läkemedel. Modern som ringde förvaltningen sade att man nu slutat tillverka den typen av smärtstillande läkemedel. Kvinnan hade svåra smärtor och det var svårt att få hjälp från vården. Modern berättade att de försökt få en smärtläkare men de remisser som vårdgivaren skickat hade kommit i retur. Modern var uppgiven och förstod inte varför dottern inte fick hjälp med sin svåra smärta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01688 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Nervskada i foten efter intensivvård En man hade vårdats på intensivvårdsavdelningen pga. inflammation i bukspottkörteln och han hade sövts ner under längre tid pga. smärtor. När han vaknade upp hade han känselbortfall i ena foten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01707 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Förlossning och eftervård	Borttappade prover och bristande dokumentation Ett barn föddes på ett akutsjukhus och det upptäcktes att han led av en åkomma som kräver behandling. Barnet och hans mamma vårdades därför inneliggande på sjukhuset under en tid och har efter hemkomsten också täta kontakter med sjukhuset. Barnets pappa som kontaktar förvaltningen menar att föräldrarna upplever ett slarv kring hantering av prover och dokumentation. Såväl blodprov- som urinprov har tappats bort. Föräldrarna reagerar också på att personal ideligen frågar dem om huruvida olika åtgärder utförts, ansvaret läggs över på föräldrarna trots att de inte har kunskap om planerad vård och behandling. Pappan menar att detta skapar en otrygghet och inte känns bra. Han menar vidare att personal uttryckligen sagt att olika åtgärder och bedömningar inte finns dokumenterat i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01708 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Omvårdnad Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Äldre sjuk skickas fram och tillbaka i vården, brister i omvårdnad En äldre sjuk man skickades till sjukhusets akutmottagning från ett äldreboende. Han sjukhusvårdades men skickades åter till boendet men var inte återställd. Han skickades åter till sjukhuset. Anmälaren har synpunkter på att den äldre mannen skickades runt och att det var brister i vård och omvårdnad och personlig hygien. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att kontakta sjukhuset direkt eventuellt via patientombudsmannen.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01725	Catarina Cassel Rydholm	Ingen information om inställt läkarbesök En äldre man åkte färdtjänst till sjukhusets specialistklinik för ett läkarbesök. När han väntade i väntrummet och tillslut frågade om väntetiden fick han till svar att läkaren var sjuk. Han hade även med sig en vårdpersonal till besöket. Han har betalt för färdtjänstresan.
Kommunikation Information Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att vi inte kan hjälpa till med ersättning för färdtjänstkostnaden.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01734	Christina Hegefjärd	Svårt att få information om operation En man väntar på en prostataoperation, han är besviken över att väntetiden är så lång. Han undrar hur han kan göra för att få mer information om operation på sjukhuset eller annat sjukhus.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information		Åtgärd: Informerar om att mannen kan vända sig till kliniken via telefonsamtal eller via e-tjänster på 1177. Lämnar kontaktuppgifter till Vårdgarantikansliet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01744	Siv Aronsson	Telefontillgänglighet till mottagning vid akutsjukhus En kvinna har problem med att komma fram på telefon till en specialistmottagning vid ett akutsjukhus. Hon har en nydebuterad sjukdom och behöver fråga om både intyg och läkemedel.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt får kontaktuppgift till patientvägledares patienttelefon.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01745	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård på sjukhus samt bemötande En kvinna med urologiska besvär och kraftiga symtom sökte akutvård på sjukhuset. Hon blev inlagd på specialistavdelning flera dagar. Enligt anmälaren ville de skicka hem kvinnan men hon orkade inte stå på benen, var kraftigt illamående och kunde inte kissa utan kateter. Anmälaren beskriver otrevligt bemötande av kvinnan som inte pratar bra svenska.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till samtal med läkare. Information om möjlighet att ta kontakt med patientvägledare på sjukhuset.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01749	Moses Hadi	Bristfällig information om hur patienten ska gå vidare En kvinna har synpunkter på att en specialistmottagning avbröt vidare behandling av henne och hennes make utan att ha informerat hur paret skulle gå vidare för att kunna få vård.
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01758	Minna Rimbe	Svårigheter att få kontakt med läkaren En lungsjuk man har frågor om sin sjukdom och önskade svar genom läkaren. Det var svårt att komma i kontakt med läkaren och sjukintyget var ofullständigt till försäkringskassan.
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01772	Catarina Cassel Rydholm	Barn hänvisad till barnakutmottagning men blir inte omhändertagen där En flicka med symtom från öra och kräkningar sökte vårdcentral. Hänvisning gjordes till sjukhusets barnakutmottagning. Därifrån hänvisades barnet till annan barnakutmottagning på annat sjukhus. När barn och anhörig kom dit fick de vänta och efter ett antal timmar blev de informerade av läkaren att han var ensam och att väntetiden skulle bli längre. Hänvisning gjordes till ytterligare sjukhus. Familjen valde att åka hem.
Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisning till 1177 och vårdcentral alternativt närakutmottagning.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01775	Daniela Carlsson	Cancerdiagnos missad på akutmottagning En kvinna åkte till en akutmottagning på ett akutsjukhus på grund av att ena benet svullnat kraftigt och smärtade. Hon fick inte adekvat hjälp och det visade sig några månader senare att hon hade cancer i benet. Läkare som kvinnan träffat efter detta hade varit mycket upprörda över att hon inte fick hjälp i tid.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Bevakning: Cancer Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01781 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Liten pojke försämrad på grund av försenad vård Farmodern till en liten pojke kontaktar förvaltningen då pojken har försämrats i sitt hälsotillstånd. Farmodern säger att man missat att ta ett blodprov på pojken och på grund av det har hans vård försenats. Farmodern berättar också att de försökt ringa till mottagningen på akutsjukhuset och fått bokade telefontider med läkare men ingen har ringt upp. Farmodern tycker det är dåligt att vården inte tar sitt ansvar och återkommer som överenskommet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01785 Catarina Cassel Rydholm Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Brister i hantering	Längre väntetid på operation än utlovat En kvinna drabbades av ett bråck efter en operation. Hon sökte sjukhuset där tidigare operation utförts. Läkare skrev akutremiss till annat sjukhus som utför titthålsoperation. Där blev det längre väntetid än remitterande läkare sagt. Vid kontakt med sjukhuset fick kvinnan veta att väntetiderna var långa. Remissen skickades till annan mottagning där kvinnan fick börja om med ny väntetid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Råder anmälaren att kontakta sjukhuset.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01795 Minna Rimbe Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Felaktiga uppgifter i journalen En man hade sökt vård på akutmottagningen pga större intag av läkemedel vid besked om att han hade förlorat vårdnadstvisten. Han upptäckte i hans journal att det fanns felaktiga uppgifter om läkemedel som han hade tagit. Han kontaktade kliniken och fick till svar att det inte spelade någon roll om det var rätta uppgifter i hans journal eller inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01804 Moses Hadi Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Cancer	Prov har inte registrerats eller tagits emot En kvinna framför att hennes systers provsvar som har skickat av en mottagningen inte registrerats eller tagits emot av en specialistmottagning vid ett sjukhus. Kvinnan framför också att detta är viktig då systern har cancer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att anmälaren kontaktar ansvariga vid båda mottagningar och undersöka vem som har brustit i hanteringen av detta.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01808	Sari Kokkonen Nassef	Kvinna har kronisk sjukdom och upplever att vården inte gör henne delaktig En kvinna har en kronisk sjukdom sedan hon var barn och har varit inskriven på en specialistmottagning i över 30 år. Hon har för några år sedan bytt mottagning och upplever att denna mottagning inte hörsammar hennes önskemål. På den nya mottagningen är rutiner kring undersökning och läkemedelsbehandling annorlunda, hon får till exempel inte träffa läkare så ofta och läkemedelsbehandlingen kommer igång flera veckor efter att hon försämrats i sitt hälsotillstånd. På den förra mottagningen tog det bara några dagar innan hon påbörjade läkemedelsbehandlingen. Kvinnan upplever inte att hennes kunskap om sin sjukdom tas tillvara och hon önskar få mer inflytande i sin vård i ett hälsobevarande syfte.
Vård och behandling Behandling		
Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01812	Moses Hadi	Ingen effekt efter operation En man framför synpunkter på att hans hörselskadade fru inte har fått någon förbättring efter en operation vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Han undrar om det finns någon ersättning att få för detta.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01823	Minna Rimbe	Hade skickats runt för att göra DXA- mätning En kvinna hade genomgått en så kallad DXA-mätning som mäter bentätheten. Denna mätning ska göras med samma mätare för att kunna få jämförbar resultat. Varje gång när det var dags för mätning var det problem att få tid för mätningen och hon inte fick komma till samma enhet vilket skulle vara viktigt.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01824	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter urinkateter En äldre man vistades på akutsjukhus med anledning av en influensa. Han fick en urinkateter som orsakade smärta och blödning, han är ytterst besviken på komplikationerna. I journaldokumentation från vistelsen har händelsen inte alls berörts, detta menar mannen är uppseendeväckande.
Resultat Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01826 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Blev bortglömd på akutmottagning Anmälaren drabbades av smärta i hjärtat, handen och hakan och åkte till akutmottagning vid sjukhus. Där blev hon inskriven men tappades bort eller glömdes bort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01828 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Bevakning: Utomlänspatient	Operation avbokades En kvinna skulle handopereras på ett akutsjukhus. När hon var på väg till sjukhuset fick hon besked att hennes operation hade ställds in. Hon hade fått ordna vikarie för sitt arbete och kunde inte få avgiften för inställd operation då hon bodde i en annan region. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01830 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Felaktig bedömning och operativ åtgärd En man med inflammation i tarmen hade symtom från ändtarmen. Vid magnetröntgen konstaterades en varböld som behandlades med antibiotika. En remiss skrevs för kirurgisk åtgärd vid annat sjukhus. Vid operationen hittades ingen varböld. Mannen undrar om bedömningen som gjordes var fel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01831 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	För många onödiga undersökningar som man fick betala En kvinna har synpunkter på att hon har varit tvungen att gå på flera undersökningar inför en operation. Hon anser att det var onödig att betala så mycket pengar för att gång efter gång bli undersökt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01832 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning	Operation gjordes utan åtgärd En man med inflammation i tarmen sökte vård med smärta vid ändtarmen. Via magnetröntgen konstaterades en varböld. En operation gjordes för att tömma varbölden men ingen varböld hittades. Anmälaren vill ha en förklaring och undrar varför inget prov togs på den knöl som hittades Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01842 Moses Hadi Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Lång väntetid till tidsbokning En kvinna framför att hon och hennes baby fick vänta två timmar för att komma fram till tidsbokningen vid ett barnakutsjukhus. Efter två timmar fick man beskedet att tidsbokningen var fullt och familjen hänvisades till andra sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01843 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Information	Mottagning har låst möjlighet för vårdnadshavare att lämna klagomål på 1177 En pojke är inskriven vid en specialistmottagning. Enligt vårdnadshavaren har mottagningen sett till att hon inte längre har åtkomst till att lämna synpunkter och klagomål digitalt via 1177 Vårdguiden. Vårdnadshavaren anser att det är felaktigt och att hennes son drabbas av missuppfattningar som uppstått mellan henne och vårdgivaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01844 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering	Fått brev med felaktig information En man har fått ett brev från läkare på akutsjukhus med information om livsuppehållande vård. Han såg att en del av informationen var felaktig och han undrar hur han kan rätta den. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till kliniken via sjukhusets hemsida.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01847	Tua Myhrman	Ingen återkoppling från läkare En man blev av sin läkare på ett akutsjukhus lovad återkoppling kring fortsatt behandling. Läkaren har dock inte hört av sig trots att anmälaren otaliga gånger ringt verksamheten och bett om kontakt. Anmälaren menar att det är irriterande att läkaren inte tar kontakt och redogör för hur anmälaren ska gå vidare när han lovat det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Information		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01849	Daniela Carlsson	Sjuksköterska delat fel medicin på akutsjukhus En äldre kvinna hade fått medicin delad av en sjuksköterska som läkaren satt ut och fick på njursvikt.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01870	Emma Lagerholm	Brister i remisshantering samt lång väntan på undersökning och behandling En kvinna blev inlagd på en akutvårdsavdelning då hon hade problem med sina tarmar. Läkaren på avdelningen skickade en remiss för en koloskopiundersökning. Kvinnan kunde inte genomföra hela undersökningen då de gjorde för ont och remiss skickades tillbaka till remitterande läkare om önskemål om en ny remiss för att göra denna undersökning under narkos. Månaderna gick och när hon hörde av sig till avdelningen fick hon reda på att läkaren inte var i tjänst och att ingen hade skrivit en ny remiss. Kvinnan lider av svåra magproblem och behöver göra denna undersökning och få träffa en magspecialist men har mer än ett halvår senare inte fått detta. Under vårdtiden fick hon höra och uppleva att det var personalbrist på avdelningen, vilket kändes otryggt för henne och hon var tvungen att vara pådrivande i sin vård.
Administrativ hantering Brister i hantering		
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01871	Mats Haapanen	Personalen skrek Anmälaren genomgick operation. Vid uppvaknandet skrek personalen till henne.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01873 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Förlossning och eftervård	Barnmorska hetsade under förlossning En gravid kvinna uppsökte förlossningen vid akutsjukhus med värkar. Hon fick åka hem efter undersökning men uppmanades att återkomma så fort hon kände att förlossningen var mer på gång, läkare skrev i hennes journal att hon var en snabbföderska. Trots detta fick kvinnan tjata sig till att få komma tillbaka till sjukhuset och hann knappt in på rummet innan barnet föddes. När barnet kommit var det dags för barnmorskan att gå av sitt arbetspass och hon stressade därför kvinnan att krysta ut moderkakan och göra undersökningar av barnet. Kvinna upplevde barnmorskan som otrevlig, hon uttryckte att kvinnan och hennes man var jättejobbiga patienter och verkade vilja få kvinnan att känna sig dum. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01883 Sari Kokkonen Nassef Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer	Tidigare inopererade bröstimplantat efter bröstcancer skapar oro för komplikationer En kvinna hade bröstcancer för flera år sedan och fick bröstimplantat inopererade genom sjukhusets remittering till en privat specialistklinik. Kvinnan har genomgått flera operationer på grund av komplikationer som uppstått. Hon har fortsatta besvär trots att bröstimplantaten nu är avlägsnande och hon är orolig över framtida prognos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01887 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Hårdhänt undersökning ledde till långvarig smärta En kvinna genomgick en undersökning med ultraljud vid ett akutsjukhus. Hon upplevde undersökningen som mycket smärtsam och hårdhänt, men fick inte gehör för detta. Kvinnan började gråta av smärta och menar att det är ovanligt eftersom hon är smärttålig. Ett par dagar efter undersökningen var den undersökta kroppsdelen och kroppen runtom blå och flera månader senare har kvinnan fortfarande ont. I journalanteckningen från undersökningen finns det inte dokumenterat vilken personal som deltog vid den. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har haft möten med chef vid verksamheten och önskar därför inte inhämta skriftligt svar rörande sitt klagomål.

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01889	Minna Rimbe	Felmedicinering En kvinna vårdades på akutsjukhusets hjärtavdelning. Hon ordinerades avvikande dos av mediciner som kvinnan hade protesterat mot att ha eftersom hon ansåg att det måste vara fel. Hon hade ändå tagit tabletterna och avled kort senare. Sonen hade fått information om att det handlade om felmedicinering.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01895	Christina Hegefjärd	Snabba flyttar mellan olika akutsjukhus En kvinna är besviken över att hennes man flyttas mellan olika akutsjukhus, han får intensivvård. Hon upplever också att informationen om flyttarna är bristfällig.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01898	Moses Hadi	Nekad undersökning En man har synpunkter på att han inte har fått undersökning vid ett sjukhus.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01919	Theodor Ricklefs	Missnöjd med behandling och bemötande av läkare på ortopedklinik En man ankom akut till ortopedmottagning med starka smärtor i ryggen. På mottagningen insisterade mannen samt hans anhöriga på att en röntgen skulle genomföras, läkare höll ej med om detta utan skickade hem mannen och rådde honom att uppsöka primärvård för vidare undersökning. Någon dag senare åkte mannen åter in akut och opererades i ryggen.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1903-01923 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Inställd operation En anhörig, tillika god man, har synpunkter på att dotters operationstid ställts in under kommande vecka. Akutsjukhuset beklagar att de måste ta andra före och inte kan säga när en ny tid kan erbjudas. Anhörig är förtvivlad då dotter, som har svåra smärtor, väntat länge på operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt får kontaktuppgifter till patientvägledare.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01925 Sari Kokkonen Nassef Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om intyg för sjukförsäkring i annat EU-land En kvinna har en fråga om speciellt sjukförsäkringsintyg som hon behöver när hon ska besöka sitt hemland, ett EU-land i Europa. Kvinnan är svensk medborgare och folkbokförd i Sverige. Åtgärd: Erhållit information om EU-kortet och för ytterligare frågor hänvisas hon till Försäkringskassan.
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01926 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour Psykiatrisk diagnos - brister i somatisk vård	Diagnos missades på grund av psykisk sjukdomshistoria En kvinna som uppsökte en akutmottagning med buksmärtor undersöktes inte utan ett psykiatriskt team tillkallades och hon blev inlagd på en psykiatrisk avdelning. Anledningen till detta ska ha varit att hon har kontakt med psykiatrin, vilket framkommer i hennes journal och vårdpersonal ska då ha tolkat hennes symtom som ångest. Det visade sig efter flera veckors vårdtid vid den psykiatriska kliniken att hon hade drabbats av bukhinneinflammation till följd av försenad behandling av inflammatorisk tarmsjukdom. Kvinnan blev sedan inlagd under fem veckor på en somatisk avdelning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1903-01937 Minna Rimbe Kommunikation Information	Får inte fortsätta lämna blod En man beskriver att han inte får fortsätta lämna blod pga. att han hade blivit för trött efter föregående gången. Han försökte fråga om det hade med hans blodvärden att göra men nekades få ta del av analysen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1904-02212 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande och hjälp En anmälare har upplevt att personal inom vården för transpersoner har bemött henne illa. Hon har upplevt att de har skrattat åt henne när hon har uppgett suicidtankar och de ska inte ha hjälpt henne att få en skyndsam tid till behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01337 Catarina Cassel Rydholm Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Cancer	Brister i kallelse och fördröjd uppföljning En ung kvinna som opererats gynekologiskt för cellförändringar fick ingen utlovad kallelse för återbesök och kontroll. Kvinnan har själv kontaktat vården men fick ingen kallelse. Då nära anhörig drabbats av cancer har anmälaren också sökt vården för kontroll hos läkare men haft svårt att få återkoppling och har också fått information om att ingen läkartid kommer att erbjudas men kontroll hos barnmorska. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01338 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Läkare missade blodpropp vid undersökning på akutsjukhus En kvinna hade gjort en operation i benet och hade besvär efter operationen. Hon undersöktes med ultraljud och man såg att det fanns en blodpropp i benet. Kvinnan gjorde ytterligare ett ultraljud hos en läkare som sade att det inte fanns någon blodpropp. Kvinnan fick sedan ytterligare en undersökning som visade att blodproppen fanns i kärlet. Kvinnan upplevde också att läkaren som konstaterade att det inte fanns någon blodpropp i kärlet blev sur när hon påpekade att det fanns en propp. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där chefen skrev att undersökningen utfördes av en specialist och trots det upptäcktes inte proppen. Dock borde läkaren ha tagit hänsyn till att anmälaren påpekade att man tidigare sett en propp i kärlet. Läkaren hade enligt anmälaren blivit sur när hon påpekade detta och det är inte förenligt med de riktlinjer och värderingar som verksamheten följer. Chefen beklagade det inträffade en översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01373 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristfällig undersökning vid halsböld En kvinna hade fått väldigt ont i halsen och hade hon sökt vård på akutsjukhusets akutmottagning. Hon skickades hem med värktabletter men nästkommande dag fick hon söka vård på nytt hos en annan vårdgivare pga. smärta, ont i magen och att hon inte kunde sova på natten. Läkaren hade konstaterat att det fanns en varböld i halsen som behövde åtgärdas omgående. Varbölden öppnades upp och gjordes rent av läkaren. Kvinnan ordinerades en stark antibiotikabehandling för att få bort infektionen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01379 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristfällig undersökning, fel diagnos Anmälaren hade tidigare genomgått behandling mot bröstcancer. Hon kände nu av starka smärtor i ryggen på samma sida av kroppen som den tidigare cancersjukdomen angripit. Hon fick hjälp av närstående att komma till sjukhus. Hon upplevde att läkaren inte läst hennes journal, att han uppträdde som om hennes tidigare cancersjukdom var honom helt obekant. Läkaren vidtog inga undersökningsåtgärder och uppmanade henne att åka hem med smärtstillande läkemedel. Senare visade det sig att anmälaren åter insjuknat i cancer, denna gång av mycket allvarligt slag, undersökning med röntgen visade att en ryggkota gått sönder på grund av växande cancer. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att läkaren gjorde en rimlig bedömning utifrån sjukdomshistoria, fynd vid undersökning med röntgen och andra undersökningar. Anmälaren framförde att vårdgivaren borde ha bedömt hennes behov av undersökningar utifrån hennes sjukdomshistoria, att hennes nuvarande situation visar att hon verkligen var i behov av undersökning med magnetkamera. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01399 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekad hjälp efter hjärnskada En kvinna som vid en olycka skadade huvudet informerades av en läkare vid ett akutsjukhus om att kliniken inte kunde hjälpa henne. Hon hade visserligen många problem rörande hjärnan, men var inte tillräckligt sjuk. Kvinnan informerades om att problemen skulle försvinna av sig själv, efter en operation av en annan kroppsdel. Detta skedde dock inte och kvinnan är nu, flera år senare, desperat över sin situation och önskar hjälp. Hon vill ha en ny medicinsk bedömning och vill att journaltext från läkarens bedömning vid akutsjukhuset korrigeras eftersom denna text gör att husläkare vägrat remittera henne någon annanstans. Kvinnan har vänt sig till akutsjukhuset och beskrivit sina problem men har inte fått någon respons därifrån. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01410	Anna Arengård	Bristande förståelse och dialog En kvinna inkom till en akutmottagning på akutsjukhus. Då kvinnan har epilepsi står det i hennes journal att detta kräver övervakning. Bristande kommunikation skedde mellan medarbetarna där de var av olika uppfattning om vad som krävdes. Kvinnan blev väldigt osäker så dialogen skedde i hennes närvaro. Vården utformades därmed inte efter kvinnans individuella förutsättningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Kommunikation Delaktig Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01425	Catarina Cassel Rydholm	I samband med förlossning, brist i information och bemötande av patient med hörselnedsättning. En kvinna med kraftigt nedsatt hörsel väntade sitt första barn. Hon hade klåda under graviditeten. Hon sökte vård några gånger och blev hemskickad då mor och barn mådde bra. Kvinnan mådde sämre, kräktes och fick komma in till förlossningen. Kontroller och prover togs som visade på leverpåverkan. Beslut fattades om att kejsarsnitt skulle göras då barnet behövde komma ut. Svårigheter fanns med informationsöverföring för kvinnan och för maken som också har hörselnedsättning då de inte fick information om vad som hände och vad som skulle hända. Förlossningen och eftervården blev traumatisk för kvinnan. Någon dag senare då sjukgymnast kom till kvinnan var för första gången en teckentolk med. Första återbesöket på specialistmödravården gjordes utan tolk men paret bad därefter om ett nytt möte med tolk för att kunna tillgodogöra sig informationen,
Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: Förlossning och eftervård Diskriminering funktionshinder		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01429	Christina Hegefjärd	Bristande vård i samband med fotfraktur En kvinna bröt foten och vistades under några dagar på ortopedavdelning. Det var stora svårigheter att få adekvat smärtlindring, så stora delar av tiden hade hon mycket ont. Gipsningen fungerade dåligt, hon fick återkomma för omgipsning flera gånger och den information som lämnades till henne var ibland motsägande.
Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Fick inte betala akutbesök med kontanter
Akutsjukhus	En man nekades att betala ett besök på akutmottagning med kontanter.
V1903-01433 Christina Hegefjärd	
Ekonomi	
Patientavgifter	Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:	
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	

Skrivelse	Bristfällig undersökning, diagnos ledde till skador
Akutsjukhus	En man framför att hans far på grund av utebliven undersökning och utredning inte fick någon rätt diagnos av en läkare vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Mannen blev delvis förlamad efter lång väntetid på en operation eventuellt på grund av platsbrist samt att han inte fick vård och behandling i rätt tid. Fadern blev också för tidig utskriven. Man anser att fadern inte har tagits på allvar.
V1903-01479 Moses Hadi	
Vård och behandling	
Undersökning/bedömning	
Vård och behandling	Åtgärd: Handläggning pågår.
Diagnos	
Resultat	
Resultat	

Skrivelse	Utredning nekades
Akutsjukhus	En kvinna hade fallit och gjort sig illa. Hon hade sedan tidigare kraftiga smärtor i kroppen och smärtorna blev kraftigare. Hon hade vid flera tillfällen skickats över till en geriatrisk avdelning och hon upplevde att utredning inte gjordes i tillräcklig omfattning. Hon fick antidepressiv medicinering som ökade risken för självmordstankar.
V1903-01481 Minna Rimbe	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling	
Undersökning/bedömning	
Bevakning:	
Läkemedel	
Ärendet delat, 1 nytt	
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	

Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01504 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Bevakning: Cancer	Försenad undersökning och sent svar Anmälaren hade genomgått behandling för sin cancersjukdom, operation i lever på grund av metastaser. Fortsatt behandling vid annat sjukhus planerades. Ett viktigt underlag till denna behandling skulle resultatet av en undersökning med magnetkamera vara, ansåg anmälaren och anmälaren framförde detta till sjukhuset. Men läkaren upprättade remiss för sådan undersökning långt senare. När den äntligen var genomförd dröjde det länge innan svaret levererades, detta trots att anmälaren hörde av sig till vårdgivaren för att erhålla svaret. Senare meddelas anmälaren i ett samtal med läkare som varade i fem minuter att det finns metastaser i levern och att hon måste genomgå operation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01538 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information Bevakning: Förlossning och eftervård	Brister i vård och kommunikation i samband med förlossning En kvinna väntade sitt första barn. Förlossningen startade med vattenavgång. När hon kom in till förlossningen upplevde hon brister i vården och smärtlindring. Anmälaren kände sig inte delaktig i beslut som togs och att okunskap fanns kring användande av trådlösa elektroder för fosterövervakning. Ett taget blodprov försvann. Förlossningen drog ut på tiden och beslut togs om kejsarsnitt. Det var flera akuta operationer före vilket ledde till väntetid. Anmälaren blev övertalad att försöka föda vaginalt trots tidigare fattat beslut om kejsarsnitt. Barnet föddes och barnmorskan började gråta. En större bristning gjorde att kvinnan fick sys på operationsavdelningen men också där var det väntetid. Anmälaren känner ett obehag inför eventuella framtida förlossningar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01539 Daniela Carlsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Felaktig diagnos i journal på akutsjukhus En man blev psykiskt dålig och i samband med det fick han en diagnos införd i sin journal av en läkare. Denna diagnos var felaktig och det påverkar den vård han får från andra vårdinstanser. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01543 Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Efter komplikation uppmanades mannen av en sjuksköterska att vara tyst En man är kritisk till att han efter en operation vid ett sjukhus flyttades från sin säng till en fåtölj medan en del instrument fortfarande var kopplade till hans kropp. Instrumenten blev bortkopplade och när mannen påpekade detta för sjuksköterskan, uppmanades han att vara tyst. Åtgärd: Yttrande har inkommit från omvårdnadschef som framför att avdelningen har stor erfarenhet av att tidig förflyttning är bra för kroppen, blodomloppet och lungorna samt förkortning av sjukhusvistelse. I journalen finns det inte dokumenterat att några av slangarna skulle ha lossnat under någon av mobiliseringarna. Man har bett om ursäkt för att din vistelse på mottagningen inte blev en positiv upplevelse. Anmälaren har kontaktat förvaltningen via någon personal vid en kommun och berättat att han hade fått blåmärke vid flytt från sängen till stolen och en personal hade uppmanat honom att inte berätta detta för någon. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisat till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01568 Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Bevakning: Diskriminering övrigt	Daniela Carlsson	Akusjukhus bokade tolk för fel språk till ett läkarbesök och anmälaren kände sig diskriminerad En kvinna hade en bokad läkartid på sjukhus. Hon kom på besöket men det visade sig att man bokat fel tolk. Kvinnan fick då besked att hon skulle vänta utanför läkarens rum. En sjuksköterska sade att man skulle boka om tiden. Kvinnan sade att hon kunde lite svenska och att hon kan prata med läkaren ändå. Men då var läkaren upptagen. Kvinnan kunde inte förstå hur läkaren kunde vara upptagen när det fortfarande var hennes tid. Kvinnan hade tidigare framfört att hon hade svårt med språket och då hade läkaren skrattat åt henne. Kvinnan upplevde sig diskriminerad och dåligt bemött. Hon vill ha ersättning för patientavgiften och reseersättning på grund av det inträffade. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01619 Resultat Resultat Kommunikation Information	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter hälsenebristning En kvinna skadade hälsenan som gick helt av och den behandlades på ortopedmottagning på akutsjukhus. Hon fick ett avlastande bandage, men brister i uppföljning gjorde att bandaget satt snett och förlängde rehabiliteringen med flera månader. Anmälaren är kritisk till rutinerna som gjorde att ingen märkte felaktigheterna vilket fick förödande konsekvenser för henne. Hade hon fått korrekt information från början hade hon haft möjlighet att välja en akut operation. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Kvarstående synbesvär efter operation av gråstarr
Akutsjukhus		En man genomgick en gråstarrsoperation, men fortfarande efter flera år har han vissa synfältsbortfall och är olycklig för det. Vården vill att han ska avvakta ytterligare, men mannen är besviken över resultatet.
V1903-01620	Christina Hegefjärd	
Resultat		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Drabbad av komplikation vid behandling
Akutsjukhus		En man som är i behov av dialys fick en fistel inopererad för detta. Vid ett tredje försök att använda denna fistel, de två tidigare hade misslyckats, uppstod en stor blödning och svullnad när ingreppet gjordes av en sjuksköterska. Blodkärlet sprack och försöket avslutades. Mannen blev sedan hemskickad i taxi. I hemmet förvärrades situationen, hela armen svullnade upp och mannen fördes med ambulans till sjukhus där han blev akut opererad. Mannen menar att något misstag måste ha begåtts vid detta tredje försök att använda fisteln, ingen läkare inspekterade fisteln eller tittade till honom efter försöket som fick avbrytas. Mannen blev efter operationen inlagd på sjukhus och har efter komplikationen som uppstod fått nedsatt allmäntillstånd och drabbats av funktionsbortfall.
V1903-01629	Tua Myhrman	
Resultat		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Utebliven återkoppling samt önskemål om en specifik läkarkontakt
Akutsjukhus		En kvinna har en kronisk sjukdom och har haft kontakt med en läkare som hon fått stort förtroende för. Kvinnan har önskemål om att få behålla samma läkare vid kommande läkarbesök på mottagningen. Mottagningen har för ett par veckor sedan kontaktat kvinnan och lämnat ett meddelande i röstbrevlådan om att de skulle återkomma men hittills har ingen hört av sig.
V1903-01659	Sari Kokkonen Nassef	
Tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

Skrivelse		Orolig över smutsiga operationsinstrument vid operation av barn
Akutsjukhus		En två månader gammal pojke opererades för ljumskbråck. Föräldrarna är oroliga över att hygienen brustit i samband med operationen, och vill veta vilka medicinska konsekvenser i efterförloppet osterila operationsinstrument skulle innebära för pojken.
V1903-01675	Sari Kokkonen Nassef	
Vårdansvar och organisation		
Hygien/miljö/teknik		Åtgärd: Handläggning pågår.
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		

Skrivelse		Svårigheter att röra höftleden efter operation
Akutsjukhus		En kvinna genomgick en höftoperation på akutsjukhuset för några år sedan och har efter det stora besvär med smärta. Hon har försökt komma i kontakt med sin ortoped, men har inte fått någon förklaring.
V1903-01712	Christina Hegefjärd	
Resultat		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Lång väntetid på akutmottagning
Akutsjukhus		En kvinna kom in till en akutmottagning på hänvisning från en närakut. På akutmottagningen tog man prover men det tog nästan ett dygn innan kvinnan blev inlagd på avdelning. Under denna tid erbjöds inte kvinnan något att äta.
V1903-01738	Theodor Ricklefs	
Tillgänglighet		
Väntetider i vården		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Skrivelse		Brister i återkoppling, bemötande och delaktighet
Akutsjukhus		En kvinna är inskriven vid en specialistmottagning. Hon upplever att hon har problem med läkare som hon möter där. Läkarna har ett speciellt bemötande emot henne då hon ignoreras och de uppträder respektlöst och utan förståelse. Kvinnan har haft svårt att få återkoppling på provsvar då hon kontaktat mottagningen men inte fått någon konkret uppföljning.
V1903-01784	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Yttrande inkom från medicinskt ansvarig överläkare som beklagade att kvinnan känt sig ignorerad och respektlöst bemött. Det har inte varit avsikten men överläkaren förstod om det kunde uppfattas på det sättet. Av journalanteckningarna framkommer att det varit svårt att få de effekter man önskat avseende behandlingen. Olika doser och preparat har under årens lopp provats och kvinnan har inte mött förståelse för sina problem. Vid genomläsning av journalen och brevväxlingen mellan kvinnan och mottagningen framkom att det varit svårigheter att kommunicera med kvinnan, enligt överläkaren. Kvinnan har själv försökt ringa mottagningen och inte alltid nått fram och därefter har hon skrivit brev. Mottagningen har ibland haft svårt att läsa kvinnans brev och då försökt ringa tillbaka till henne. Detta har inte lyckats alla gånger och brevkorrespondensen har ibland resulterat i missförstånd. Kvinnan har också tidigare blivit kallad till besök, men då har hon på grund av sjukdom avbokat tiden. Överläkaren var beredd att träffa kvinnan och gå igenom det som hänt och be om ursäkt och reda ut en del missförstånd. Förhoppningen var att kontakten skulle fungera bättre framöver. Överläkaren inbjöd till att göra upp en vård- och kommunikationsplan. Kvinnan tog del av yttrandet och såg fram emot mötet och diskussionen kring vårdplanen. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Kommunikation		
Bemötande		
Kommunikation		
Delaktig		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01827	Minna Rimbe	Vårdskada efter fallolycka En kvinna vårdades på akutsjukhuset efter en fallolycka. Hennes anhöriga anser att det inte gjordes tillräcklig utredning för att ge adekvat behandling efter olyckan. Kvinnan avled ca två veckor senare.
Övrigt Övrigt		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). IVO anmälan har gjorts av anhöriga. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01850	Moses Hadi	Långväntetid, utebliven diagnos samt felaktig diagnos En kvinna som på grund av huvudvärk åkte ambulans till ett akutsjukhus fick vänta fem timmar innan hon fick beskedet att hon fick åka hem då sjukhuset inte kunde hjälpa henne. Efter protest fick hon genomgå en undersökning som visade att kvinnan hade fått hjärnblödning.
Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01904	Moses Hadi	Man känner sig diskriminerad på grund av att han har nekats behandling En man framför att hans läkare vid en vårdcentral har rekommenderat honom en behandling som kostar cirka 9000 om året. Samma behandling för kvinnor är kostnadsfri och utförs inom ramen för högkostnadskortet. Mannen har känt sig diskriminerad på grund av sin kön och önskar förändringar inom området.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Diskriminering övrigt		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01349	Catarina Cassel Rydholm	Fördröjd diagnos av litet barn på barnakutmottagning Ett litet barn åkte in till sjukhusets barnakutmottagning efter ett fall. Läkaren undersökte barnets huvud då barnet sov. Information gavs till föräldrarna och barnet fick åka hem. När barnet vaknade skrek han. Efter rådgivning via telefon åkte familjen åter till barnakutmottagningen och undersökning visade en fraktur på barnets ben. Barnet fick stanna på sjukhuset. Anmälaren har synpunkter på bemötande som förälder fick av personalen. En läkare frågade ut föräldern hur fallet gick till vilket upplevdes som ett förhör. Sjuksköterska pratade och vände sig till barnet istället för till föräldern som heller inte erbjöds en säng på sjukhuset. Synpunkter finns även på fördröjd diagnos.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01385 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Operation utfördes på fel sätt, undersökningen missade tumör För ett antal år sedan led anmälaren av bröstcancer. Hon opererades. Operationen utfördes på fel sätt. Konsekvensen blev komplikationer och deformationer i brösten. Senare genomgick anmälaren undersökning, mammografi, men vårdgivaren missade att observera cancertumör. Anmälaren misstänkte starkt att cancersjukdomen återkommit och lyckades med egna initiativ få vården att observera den nya tumören. Behandlingen försenades. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01413 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Lång väntan på undersökningsresultat och dålig tillgänglighet En man genomgick en långtidsregistrering av EKG genom ett akutsjukhus. En dryg månad senare hade mannen fortfarande inte fått svar på vad undersökningen visade. Han hade ringt sjukhuset upprepade gånger samt personligen besökt mottagningen för att få veta resultatet. Vid telefonförsöken hade det varit svårt att komma fram och när han gjort det hade han blivit ombedd att återkomma. Vid ett tillfälle fick han en telefontid men blev inte uppringd på denna tid. Vid tillfället när mannen tog sig till sjukhuset för att får svar informerades han av en receptionist om att en läkare skulle ringa och att han skulle få en ny kallelse, det skedde dock inte. När mannen slutligen fick svar efter mer fem veckor var det kortfattat brevledes där han hänvisades till vårdcentral vid fortsatta besvär. Åtgärd: Yttrande inhämtades via chefläkare från verksamhetschef tillika överläkare. Denne beklagade att anmälaren upplevde fem veckors väntetid som långt och informerade om att personal ringt anmälaren utan att lyckas nå honom. Enligt verksamhetens rutiner skickas brev till patienten om undersökningsresultatet ser bra ut. Verksamheten arbetar med ständigt förbättringsarbete och kommer att se över rutinerna framöver för att minimera väntetiden mellan undersökning och resultat. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas sjukhuset med avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01447 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Utebliven undersökning samt felaktig diagnos En kvinna anser att en läkare vid en akutmottagning vid ett sjukhus har nekat henne adekvat undersökning samt ställde fel diagnos. En sjukgymnast upptäckte besväret och kvinnan helt i onödan har levt med besväret. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01510	Christina Hegefjärd	Smärtläkaren vill inte sända remiss till magnetröntgenundersökning En man är opererad två gånger i ryggen och börjar nu känna symtom igen. Läkare på den smärtklinik han går på vill inte remittera för magnetröntgenundersökning för att verifiera diagnosen och anmälaren ifrågasätter beslutet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01519	Daniela Carlsson	Äldre kvinna fick inte hjälp med ögonproblem på specialistmottagning En äldre kvinna hade varit på specialistmottagning på grund av besvär med ögonen men inte fått någon hjälp. Dottern som kontaktat förvaltningen skriver att modern sökt vård på flera ställen men ingen har kunnat hjälpa henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01604	Sari Kokkonen Nassef	Försenad antibiotikabehandling En kvinna hade buk- och ryggsmärtor. Kvinnan själv misstänkte att hon hade njursten eller njurbäckeninflammation, vilket hon tidigare haft. Kvinnan fick smärtlindring och läkaren bedömde att kvinnan hade misstänkt njursten. Det togs också en urinodling. Tolv dagar senare insjuknade kvinnan i liknande smärta och hög feber och kontaktade vårdgivaren igen. Det visade sig att urinodlingen hade varit positiv och att hon hade behövt antibiotikabehandling redan vid det första besöket. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01624	Theodor Ricklefs	Felaktigt utförd undersökning En kvinna som har haft cancer under många år har besökt en specialistmottagning för en rutinbehandling. Kvinnan upplevde att sjuksköterskan som genomförde behandlingen inte var kompetent vilket ledde till att kontrastvätska kom på kvinnans kläder samt bildade blåsor under huden. Kvinnan upplevde sedan att sjuksköterskan påstod att allt gick bra och enligt de rutiner som finns. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Cancer		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01628 Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Omvårdnad Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Tua Myhrman	Fick trycksår efter att ha nekats avlastningsmadrass En multisjuk man som vårdades vid ett akutsjukhus drabbades av flera olika problem under vårdtiden, bland annat felaktig läkemedelshantering, bristande kontroll av urinvägskateter vilket ledde till att urinblåsan skadades samt bristande nutrition vilket ledde till att mannen gick ner tio kilo i vikt på två månader. Inför utskrivning till hemmet hölls ett vårdplaneringsmöte. Mannen nekades då avlastningsmadrass av arbetsterapeut. Mannen fick därefter trycksår som flera månader senare inte läkt. Mannens närstående som kontaktar förvaltningen menar att detta beslut förutom stort lidande lett till stora kostnader för sjukvård, läkemedel, förbandsmaterial och personal. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01636 Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Tua Myhrman	Urinvägskateter var avstängd En man fick en urinvägskateter genom ett akutsjukhus och skrevs ut på morgonen. När mannen kom hem upplevde hans hustru efter en tid att någonting var fel, mannen hade ont och ingen urin rann ut. Efter kontakt med 1177 uppsöktes sjukhuset på nytt på kvällen. Det visade sig att personal vid det tidigare besöket glömt att öppna katetern. Detta gjorde att urin ansamlades i blåsan och att vissa värden i kroppen försämrades, mannen fick fortsatt vård vid annat sjukhus i två dygn på grund av detta. Mannen menar att han hade mycket ont och att han var med om en mardröm, han hoppas att det som hände honom aldrig ska behöva hända någon annan. Åtgärd: Yttrande inhämtades från biträdande chef vid akutverksamheten. Hon redogjorde för att mannen besökt akutmottagningen, att han informerats om urinkatetern, fått material med sig hem men att urinkatetern beklagligt nog var avstängd med en klämma när han åkte hem. Detta gjorde att han behövde söka akut vård igen. Chefen beklagade det som hänt och handhavandet som orsakat mannen ett lidande. Hon informerade om att samtal skett med berörd medarbetare. Hon informerade också om möjligheten att vända sig till Löf, patientförsäkringen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter vilka delges sjukhuset i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01662 Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer	Daniela Carlsson	Blodprov följdes inte upp och cancer upptäcktes två år senare på akutsjukhus En äldre kvinna som haft flera blodproppar och fått inneliggande vård med ett flertal blodprovstagningar. Hon fick nyligen veta att hon hade cancer i blodet och de läkare som kvinnan träffat hade sagt att hon redan för två år sedan hade förhöjda värden av blodplättar. Kvinnan undrade om man kunde gjort något redan då och varför ingen följde upp de förhöjda värdena. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01680 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Synpunkter på vård, behandling samt komplikation efter sen abort En gravid kvinna gjorde en sen abort då fostret hade ryggmärgsbråck. Aborten utfördes på sjukhus. Kvinnan fick åter söka vård då hon hade ökande symtom. Hon upplevde brister i undersökning, vård och behandling. Hon beskrev att läkaren var vårdslös och att behandlingen var smärtsam. Hon upplevde att hon fått ett hemskt bemötande. Anmälaren drabbades av infektion efter aborten och har fått göra en operation. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01691 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer Ärendet delat, 1 nytt	Fördröjt svar på taget prov En kvinna tog cellprov men fick inte svar förrän flera månader senare. Svaret visade kraftiga cellförändringar. Kvinnan som är gravid har fått göra utökad provtagning. Hon kommer troligen att få göra ett ingrepp efter förlossningen. Hon undrar varför det tog så lång tid innan provsvar kom. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01720 Daniela Carlsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Kvinna fick läkemedel hon inte tålde utskrivet trots varning i journal En kvinna var inlagd på ett akutsjukhus på grund av en infektion i njuren. Hon fick recept på antibiotika vid hemgång. Den typen av antibiotika som kvinnan fick var en sort hon är allergisk mot. Det var dokumenterat i hennes journal att hon inte tålde läkemedlet. Hon fick kraftiga allergiska reaktioner av antibiotikan. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Ryggskadad pojke väntar på operation
Akutsjukhus		En tonårig pojke har en ryggskada och väntar på operation. Vartefter pojken har vuxit har skadan förvärrats. Läkaren sa för fyra månader sedan att det krävdes en omedelbar operation för kunna rädda det som var möjligt att rädda av ryggens funktion, dock behövdes både ny röntgenundersökning och magnetkameraundersökning. Eftersom väntetiden för ryggoperation är upp till sex månader hinner pojkens ryggbesvär förvärras ytterligare. Modern undrar varför pojken inte ställdes i operationskön redan för fyra månader sedan eftersom man redan då visste att han skulle behöva genomgå en operation.
V1903-01727	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		
Tillgänglighet		Åtgärd: Handläggning pågår.
Väntetider i vården		

E-post -> Skrivelse		Ifrågasätter varför hennes patientjournaler hämtats för forskning
Akutsjukhus		En kvinna anmäler att någon vid en klinik på ett akutsjukhus varit inne och gjort kopior på hennes patientjournaler i forskningssyfte.
V1903-01746	Johan Karlsson	
Dokumentation och sekretess		
Bruten sekretess/dataintrång		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Felaktigt handhavande av läkemedelspump på akutsjukhus
Akutsjukhus		En kvinna var på läkarbesök vid ett akutsjukhus för att få sin läkemedelspump justerad. Läkaren hade ställt in läkemedelspumpen fel och då överdoserat kvinnan kraftigt med muskelavslappnande medel. Kvinnan blev trött i armarna, andningen påverkades och hon kände sig hängig. Hon trodde att det berodde på en förkylning. När kvinnan kom till akutsjukhuset några månader senare för att fylla på läkemedelspumpen upptäckte läkaren att kvinnan fått dubbel dos av det muskelavslappnande läkemedlet. Hon fick information om att det kan vara väldigt farligt att få så stora doser muskelavslappnande medel. Kvinnan hade varit tvungen att långsamt trappa ned medicinen och fått inneliggande vård för detta. Som resultat av nedtrappningen fick hon abstinens.
V1903-01818	Daniela Carlsson	
Vård och behandling		
Behandling		
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		
Utomlänspatient		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01822	Sari Kokkonen Nassef	Drabbades av infektion efter operation En kvinna har genomgått en operation i axeln. Dagen efter hade hon infektionstecken och smärta och åkte tillbaka till akutmottagningen. Där bedömdes hon av läkare och fick smärtlindring men skickades hem. Dagen efter var hon åter tillbaka på akutmottagningen och blev nu inlagd för blodförgiftning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01855	Mats Haapanen	Operationen utfördes på fel sätt, fel bedömning Anmälaren led av tumör i ryggen. Läkaren utförde operationen på fel sätt, läkaren förväxlade en muskel med tumören, vilket orsakade ett större ärr. Dessutom hade läkaren bedömt att tumören låg ytligt till, men under operationen, som kom att utsträckas i tid över en timme, kunde man konstatera att tumören låg djupare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01860	Anna Arengård	Nekad vård och behandling En man misstänkte att han läckte vätska till buken då omfånget ökat över tid. Buken undersöktes med datortomografi och mannen fick svar via husläkaren att ingen vätska fanns. Mannen ifrågasätter detta då buken har blivit större utan att han har gått upp i vikt. Problematiken har diskuterats med läkare på specialistklinik som inte kan vidta åtgärd utan hänvisar till fetma. Mannen känner sig diskriminerad på grund av sin vikt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1903-01867	Anna Arengård	Bristande undersökning och vilseledande journalanteckning En kvinna inkom till akutmottagning men blev inte undersökt. I journalen står att läkaren lyssnat på hjärta, lungor och undersökt buk och ben. Det står även att läkaren tog blodtryck. Inget av detta gjordes. Däremot uttalade läkaren på plats att det inte var någon ide att undersöka henne i väntan på röntgen. Fel datum är dokumenterat samt att kvinnan hade en gastrostomikateter, vilket inte stämmer. Kvinnan som hade stora smärtor fick ingen smärtlindring trots efterfrågan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-01951 Tua Myhrman Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Lång väntan och problem efter åtgärd En man med pågående njurstensanfall fick vänta i 19 timmar på akuten vid ett akutsjukhus. Mannen menar att den långa väntan ledde till onödigt lidande, feber och infektion av njuren. En åtgärd utfördes därefter vid akutsjukhuset, men mannen drabbades därefter av komplikationer, mer besvär och nya ingrepp eftersom ingreppet inte fungerat. En knapp månad efter att åtgärden utförts fick mannen åter frossa, feber och hänvisades till akutmottagningen på sjukhuset. Då han informerades om att väntetiden där skulle bli mellan 10-20 timmar uppsökte han annat sjukhus där han blev inlagd för behandling. Mannen har också under denna månad upplevt problem kring förbrukningsmaterial och bristande information. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1904-02143 Anna Arengård Vård och behandling Behandling	Utebliven utredning och smärtlindring En anmälare inkom till akutsjukhus med ambulans med misstänkt migränanfall. Det fanns även en risk för hjärnblödning. Man försökte sätta nål, först i hand sedan i armveck, men misslyckades. Blod kommer på mannen, bristen och på golvet. Inga ansträngningar gjordes för att tolka upp. Stora papper läggs för att dölja blodet. Mannen har stor smärta, bland annat i huvud och käkar, men nekas smärtlindring. Inga undersökningar görs. Efter åtta timmar, kring midnatt, erbjuds en plats i korridoren eller för mannen att åka hem. Mannen åker hem men är i mycket dåligt skick med mycket smärta. Några dagar senare fick mannen uppsöka akutmottagning igen, då han blivit sämre. Denna gång sökte han annat akutsjukhus som, för att utesluta hjärnblödning, tog prov på ryggmärgsvätskan samt undersökning med röntgen av huvudet. Han fick även smärtlindring och de gjorde neurologiska tester. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1903-01386 Daniela Carlsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fel medicin ordinerad vid utskrivning från akutsjukhus En kvinna hade vårdats på en akutavdelning på ett akutsjukhus. När hon skrevs ut fick hon fel medicin ordinerad. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1903-01411 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kvarstående besvär efter fotskada En kvinna hade skadat foten när hon befann sig i en annan del av landet. Där sökte hon läkare som först trodde att kvinnan brutit foten och skickade henne till röntgenundersökning. Bilderna visade inget benbrott så kvinnan skickades hem för att vila. Väl hemma i Stockholm kände hon att något var fel och hon sökte läkare på nytt. Läkaren tyckte inte man kunde åtgärda foten på något vis då foten redan hade läkt. Kvinnan har dock fortsatta problem med foten och tån är sned. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1903-01518 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Utomlänspatient	Vårdrelaterad infektion på akutsjukhus En kvinna gjorde en operation i ansiktet på ett akutsjukhus och fick en infektion i sårhålan efter operationen. Kvinnan fick söka akut vård i sitt hemlandsting flera gånger efter operationen. Odlingar togs och hon sattes in på antibiotika. Infektionen blev inte bättre och kvinnan fick göra ytterligare ett ingrepp i hemlandstinget och en ny sårodling togs. Det visade sig att kvinnan hade tarmbakterier i sårhålan. Det var oklart hur dessa bakterier hamnat där. Kvinnan undrade om de instrument som använts vid operationen verkligen var sterila. Kvinnan ville förmedla att hon annars var väldigt nöjd med den vård hon fått. Åtgärd: Anmälaren har inte kommit in med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1903-01576 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Felaktig diagnos samt remittering En person anser att hen har fått felaktig diagnos av en läkare vid en akutmottagning. Hen har remitterats till fel vårdgivare och därför inte fått adekvat vård. Åtgärd: Förvaltningen har pratat med anmälaren samt skickat blanketter. Anmälaren har inte återkommit med en underskriven anmälan. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1903-01602	Catarina Cassel Rydholm	Brister i smärtlindring under och efter operation En kvinna som skulle göra en endometriosoperation på sjukhuset upplevde bristfällig smärtlindring i samband med operationen samt efter operationen. Innan operationen hade hon svåra smärtor och stod på starka smärtstillande läkemedel. Hon upplevde operationen och tiden efter som ett trauma som har givit konsekvenser för kvinnan. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därför i befintligt skick.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel		
Epost **Akutsjukhus** V1903-01605	Sari Kokkonen Nassef	Många problem i samband med vårdtillfälle En kvinna hade vårdats på en avdelning på ett sjukhus och skulle nu få permission för att åka hem. Läkaren lovade att om hon försämrades under permissionen skulle hennes rum och säng stå kvar för henne. Kvinnan kom tillbaka till vårdavdelningen för att lämna prover och få antibiotika och fick då inte tillbaka sitt rum och sin säng, en annan patient låg där nu. Kvinnan anser att läkaren ljög för henne. Kvinnan fick istället sitta i matsalen och få sin antibiotikainfusion tillsammans med de andra patienterna som åt sin frukost. Proverna som togs blev inte markerade som akutprover så det tog lång tid innan personalen fick svar på dem. Kvinnan har också synpunkter på en sjuksköterska på avdelningen som inte håller tiderna för administrering av läkemedel. Antibiotikainfusionen ges alltid en till två timmar försent av denna sjuksköterska. När kvinnan frågat sjuksköterskan vad förseningen beror på svarade sjuksköterskan att hon har så mycket att göra. I samband med operation skulle kvinnan duscha på kvällen och på morgonen och sedan få lägga sig i en renbäddad säng. Kvinnan fick vänta stående i minst 15 minuter innan någon kunde komma och renbädda hennes säng och fick samma dag antibiotikainfusionen försenad med 2,5 timmar.
Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1903-01657	Theodor Ricklefs	Felaktig bedömning på akuten En man har besökt akutmottagning och blivit undersökt av läkare. Mannen uppfattar att han blev fel bedömd vilket ledde till alvarliga komplikationer som krävde ytterligare vård.
Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1903-01664 Resultat Resultat Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Moses Hadi	Fått skador i samband med operation En kvinna har framfört att hon blivit skadad av en läkare i samband med en operation vid ett sjukhus. Kvinnan har inte heller fått svar på sina frågor från läkaren som bemött henne dåligt. Åtgärd: Förvaltningen har vid ett flertal tillfällen ringt och skickat meddelande till anmälaren och uppmanat henne att återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1903-01683 Kommunikation Information	Moses Hadi	Felaktig information En kvinna har synpunkter på att en mottagning vid ett sjukhus skyltat med och använt en diagnos som sin logotyp. Åtgärd: Anmälaren har själv skickat sina synpunkter till ansvariga vid sjukhuset. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1903-01719 Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Catarina Cassel Rydholm	Barn får inte rätt vård Ett barn har varit sjuk i mer än ett år. Hon har inte fått fastställd diagnos. Anmälaren beskriver att de får kämpa för att få rätt vård för barnet och att det inte finns någon sammanhållande läkare. Lång väntetid på tid efter skickade remisser. Barnet har gått på barn- och ungdomsmedicinsk mottagning men även på sjukhus hos olika specialister. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1903-01728 Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Onödig att göra en test halvnaken En kvinna fick göra en test halvnaken under en halvtimme medan två män var närvarande vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Hon har upplevt detta som ett övergrepp. Hon vill att mottagningen ska se över sitt sätt att göra undersökningen på. Åtgärd: Vid samtal med anmälaren har förvaltningen informerat henne att inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1903-01729 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Moses Hadi	Bristfällig och utebliven undersökning En kvinna framför att en specialistmottagning vid ett sjukhus inte har klarat en blodtömning på henne. Hon har inte heller fått kontinuerliga tider för detta och därför undrar hon varför hon inte fått ett rullande schema med blodtömning på blodcentral trots högt blodtryck. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat kvinnan och kommit överens att hon återkommen med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1903-01762 Sari Kokkonen Nassef Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på behandling En man har fått en diagnos och väntar på behandling på en specialistmottagning. Vid ett tillfälle kallades han till ett möte för information om att behandlingen skulle påbörjas efter sex månader. Då har det hunnit gå tio månader från att remiss skickades till mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte skickat någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1903-01817 Tua Myhrman Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Felaktighet i journal En man uppsökte sjukhus tillsammans med en närstående. I journalanteckningen från vårdtillfället står det att mannen kom dit med polis, det stämmer inte, han tog taxi. Mannen fick veta att det skulle ändras, men det har inte gjorts. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har också informerats om att han kan skicka kopia på den journalanteckning han vill rätta till sjukhuset och på kopian tydligt ange vad han vill ta bort. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1903-01862 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering	Faktura på avbokat besök En kvinna ringde en mottagning och meddelade att hon inte längre var i behov av att komma på besök. Ändå fick hon en kallelse i brevlådan en tid senare. När kvinnan skulle ringa återbud gick det inte att komma fram på telefon. Därefter fick hon en faktura på uteblivet besök. Åtgärd: Hänvisar kvinnan till mottagningen för diskussion om de kan kreditera henne. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1903-01930 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård	Trots flera undersökningar upptäcktes det inte att barnet låg i sätesbjudning En kvinna beskriver att trots flera undersökningar av läkare upptäcktes det inte att barnet låg i sätesbjudning förrän förlossningen sattes igång. Kvinnan upplevde att vården inte lyssnade på hennes upplevelse och känsla av att barnet låg annorlunda och rörde sig bara lite. Hon upplevde även att barnet låg på kvinnans ena sidan. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1904-01947	Daniela Carlsson	Ingrepp inställt på grund av brist på läkemedel vid akutsjukhus En kvinna skulle göra ett ingrepp på en klinik på ett akutsjukhus. Hon hade tagit ledigt från arbetet och även maken. Ingreppet blev dock inställt på grund av att rätt läkemedel inte fanns att tillgå. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Epost **Akutsjukhus** V1904-01962	Catarina Cassel Rydholm	Opererande läkare förlorade smycke i operationssal En kvinna gjorde ett planerat kejsarsnitt på sjukhus. Efter operationen berättade opererande läkare att hon förlorat en del av ett smycke i operationssalen. Kvinna fick genomgå akutröntgen och kunde inte vara tillsammans med sitt barn de första timmarna efter förlossningen. Anmälaren undrar om vårdpersonal får ha lösa föremål på sig i operationssalen? Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Bevakning: Förlossning och eftervård		
Telefon -> E-post **ASIH/Palliativ vård** V1903-01935	Tua Myhrman	Problem kring läkemedel En kvinna fick avancerad sjukvård i hemmet på grund av cancersjukdom. Hennes närstående som hör av sig till förvaltningen ifrågasätter att de närstående behöver hämta ut ett av de läkemedel som kvinnan får. Medicinen är förskriven av ett akutsjukhus där kvinnan är patient. De närstående tycker också att verksamheten inte verkar ha riktig ordning på när kvinnan ska få medicinen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Cancer		

Telefon -> Skrivelse **Geriatrik** V1903-01430 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel Vårdrelaterade infektioner	Kvinna smittades med influensa på en vårdavdelning En äldre kvinna hade fallit och skadat bäckenet. Hon lades in på en geriatrisk avdelning och blev där smittad med influensan av en medpatient. Kvinnans vårdtid förlängdes sexton dagar och personalen isolerade patientsalen. Hon reagerade på antibiotikan och fick sveda och irritation i munnen vilket gjorde det svårt för henne att äta. Kvinnan gick ner fem kilo under vårdtiden. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Geriatrik** V1903-01382 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Dåligt bemött och utskriven mot sin vilja En kvinna som är inlagd på en geriatrisk avdelning har upplevt ett bristfälligt bemötande av en läkare då denne ska ha skrikit på henne. Hon har blivit informerad om att hon ska skrivas ut men hon motsätter sig detta då hon är i fortsatt behov av vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Geriatrik** V1903-01556 Christina Hegefjärd Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Frågor om journal En kvinna ifrågasätter den journal hon fått från geriatrisk klinik efter att hennes pappa avlidit. Hon menar att dagganteckningar uteslutits, det har varit en konflikt mellan henne och vårdpersonal. Hon undrar hur hon ska göra för att få ut fullständig journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att hon har rätt till skriftligt beslut i det fall vården inte vill lämna ut fullständig journal. Hänvisar till verksamhetschef.
Telefon **Geriatrik** V1903-01610 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Läkemedel	Ifrågasätter behandlingsbeslut En äldre kvinna som vårdades vid ett sjukhus har synpunkter på text som hon läst i sin journal. Kvinnan har läst en anteckning från en läkare att hon inte skulle behandlas med livsuppehållande åtgärder på grund av sin ålder och sjukdom, ingen har dock talat med henne om detta. Hon har även synpunkter på andra noteringar från läkaren som hon ifrågasätter, bland annat rörande hennes läkemedelsbehandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Geriatrik** V1903-01893 Anna Arengård Administrativ hantering Intyg	Ej fått utlåtande på över två månader En man har väntat på ett skriftligt utlåtande i över två månader. Trots påminnelser har han inte fått utlåtandet. Åtgärd: Förvaltningen förmedlade kontakt med berörd läkare via mottagningen. En telefontid bokades in.
Skrivelse **Geriatrik** V1903-01673 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felmedicinering En kvinna vårdades efter höftoperation på en geriatrisk vårdavdelning. Kvinnan hade fått antibiotika som kvinnan har överkänslighet för. I kvinnans journal finns det också varning om denna överkänslighet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Geriatrik** V1903-01674 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utredning nekades En kvinna hade kraftiga neurala smärtor och hon anser att hon inte hade fått tillräcklig undersökning och utredning för att ta reda på vad hennes smärtor berodde på. Hon ordinerades antidepressiv medicinering som hon ansåg att inte hjälpa. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Geriatrik** V1904-02418 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Nekades annat läkarbesök under vårdtid En multisjuk man vårdades vid en geriatrisk vårdinrättning. Under vårdtiden nekades mannen att åka på ett sedan tidigare bokat specialistläkarbesök för kontroll rörande en av hans sjukdomar. Mannens närstående som kontaktar förvaltningen undrar över vårdinrättningen rätt att göra så. Under vårdtiden upplevde mannen också ett bristande bemötande, personalen upplevdes otrevlig, hårdhänt och verkade besvärade. Enligt den närstående pratade personalen mest om att de inte hann med. Den närstående har också synpunkter på bristande behandling och läkemedelshantering. Ett hjälpmedel som mannen behövde packades inte upp när han kom och läkemedel som krävde kyl togs inte om hand. Mannen och hans närstående fick också erfara bristande samverkan och samordning mellan vårdenheter. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Habilitering** V1903-01770 Kommunikation Information	Anna Arengård	Nekad ett visst tolkbolag En döv kvinna har förmedlat till Tolkcentralen om att hon inte vill ha en specifik tolk. Anmälaren vill helst inte att tolkbolaget som tolken arbetar för anlitas alls, då berörd tolk då kan få kännedom om var kvinnan befinner sig i samhället. Av denna anledning önskar hon att ett annat bolag anlitas. Ändå användes det första bolaget och anmälaren vill veta varför. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Habilitering** V1903-01815 Kommunikation Information	Anna Arengård	Barn nekad teckenspråkstolkning till fotbollsskola Tre döva barn fick inte teckenspråkstolk till fotbollsskola vid kommande tillfälle, på grund av tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1904-02262 Kommunikation Information	Anna Arengård	Nekad tolkning En kvinna klagar på att hon meddelats tolkbrist, till en fritidsaktivitet en söndag, när hon bett om tolkning med tecken som stöd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Kommunal vård** V1903-01730 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet Cancer	Bristfällig undersökning ledde till borttagande av viktigt medicin på äldreboende En man med cancersjukdom bor för tillfället på ett serviceboende. Han har haft svåra magsmärtor sedan en längre tid tillbaka. Han hade nyligen besök av en läkare som sade att han inte har ont och man satte ut hans smärtstillande tabletter han tar vid behov. Mannen tyckte det var konstigt att läkaren kunde bedöma att han inte har ont utan någon undersökning. Mannen berättar också att han vid flera tillfällen larmat personalen på grund av smärta men ingen har kommit för att hjälpa honom. Mannen kände sig förnedrad och upprörd över vad som skett och vill framföra sina klagomål. Vid samtalet säger mannen att han är illa däran och vet inte om han kommer att klara sig. Han vill dock att ärendet ska fortsätta hanteras även om han inte överlever. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där biträdande enhetschef beklagade att man brustit i bemötande och kommunikationen med patienten. Det är oerhört viktigt för verksamheten att patienterna känner sig trygga. Utredningen av händelsen visade att sjuksköterskan bedömning att avvakta med smärtstillande grundade sig på hennes bedömning av patientens kroppspråk och risk för överdosering och eventuella biverkningar. Sjuksköterskan beklagade det inträffade och är medveten om att kommunikationen hade kunnat vara bättre med patienten. Biträdande enhetschefen har haft ett möte med patienten efter det inträffade. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon **Kommunal vård** V1903-01569 Moses Hadi Resultat Resultat	Avlidit på grund av vanvård En kvinna framför att hennes anhörig har avlidit vid ett korttidsboende på grund av vanvård. Kvinnan hade bland annat fått trycksår under vistelsen på korttidsboendet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Kommunal vård** V1903-01573 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande information från sjuksköterska på vård- och omsorgsboende En äldre man med demenssjukdom bor på vård- och omsorgsboende. Hans dotter är besviken över att sjuksköterskan inte har bättre koll på mannens hälsotillstånd då han också har pacemaker, regelbunden kontroll av blodtryck och puls sker inte enligt henne. Hon får inte heller information om försämringar i hälsotillståndet eller händelser där han varit inblandad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Kommunal vård** V1903-01583	Tua Myhrman	Fråga om möjlighet till rehabilitering En kvinna kontaktar förvaltningen eftersom hon undrar över möjligheterna att hennes far kan få mer rehabilitering efter en stroke. Fadern bor på ett äldreboende och kvinnan upplever att det inte finns tillräckliga resurser där för att tillgodose hans behov. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon kan kontakta en sjukgymnast till landstingstaxa för behandling men också tala med chefen på boendet rörande detta och hur det ser ut med träningsupplägg och omvårdnadspersonalens hantering av pappans funktioner i vardagen.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		
Telefon **Kommunal vård** V1903-01591	Tua Myhrman	Synpunkt på regelverk för rullator En kvinna boende vid ett äldreboende önskade en rullator. Hon fick veta att hon inte kunde få rekvisition på en sådan eftersom hon bor på äldreboende. Hon undrar hur hon kan påverka detta och menar att hon absolut vill ha en rullator enligt fritt val. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Har fått information om att rekvisition för fritt val av hjälpmedel inte kan nyttjas när annan vårdgivare än landstinget bekostar hjälpmedlen.
Vård och behandling Behandling		
Skrivelse **Kommunal vård** V1903-01414	Minna Rimbe	Klagomål på vård-och omsorgsboende Anhöriga framför klagomål på omvårdnad och medicinska rutiner på ett kommunalt vård-och omsorgsboende. Åtgärd: Genom telefonsamtal informerats om att kommunala omsorgs frågor och synpunkter ska rapporteras genom kommunen. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hon kommer att komplettera texten med medicinska händelser tillsammans med sin syster. Ingen skrivelse har inkommit inom en månad och ärendet avslutas och kan öppnas igen om ny skrivelse inkommer.
Vård och behandling Omvårdnad		
Skrivelse **Kommunal vård** V1903-01943	Minna Rimbe	Incidenter och bristfällig dokumentation En äldre man med Alzheimer hade blivit mer orolig, förvirrad och varit aggressiv mot personalen på äldreboendet där han bodde. Dottern fick kännedom om detta först 1,5 månader senare och hon anser att det hade varit bristfällig dokumentation bland annat gällande provtagningar, blodtryckslistan och incidenter sant ordinationer hade inte följts upp. Åtgärd: Handläggning pågår.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01335 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristfällig undersökning på närakutmottagning Anmälaren ramlade och skadade sitt högra ben. Han sökte sig till en närakutmottagning. Läkaren genomförde ingen undersökning, uppgav bara att anmälaren kunde gå hem. Senare visade det sig att anmälaren var i behov av operation. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där läkaren skrev att den medicinska bedömningen var korrekt. Utifrån journalgenomgång vid besöket hade läkaren inte kunnat hantera det på något annat sätt. Anmälaren informerades om att avvakta över natten och återkomma eller söka en annan vårdinrättning om det blev en försämring eller inte blev bättre i benet. Läkaren beklagar givetvis det som drabbat anmälaren och det lidande som det förorsakat honom. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01372 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering	Borttappad remiss vid axelbesvär En man har varit på vårdcentralen för sina axelbesvär. För två år sedan blev han remitterad till en specialistmottagning för att bli undersökt av specialistläkare. På specialistläkarmottagningen säger man att det inte inkommit någon remiss och vårdcentralen hävdar att remiss visst har skickats. Mannen bad personalen på vårdcentralen att skicka remissen på nytt men de vill att mannen ska boka ny tid för ny bedömning, vilket mannen inte vill eftersom hans besvär inte har förändrats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I telefonsamtal uppgav mannen att vårdcentralen nu skickat en ny remiss till specialistmottagningen. Han har en återkommande kontakt med vårdcentralen och väntar på en besökstid hos specialistläkare. I samråd med mannen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01405 Mats Haapanen Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Tillgänglighet Anmälaren anser att det tar för lång tid innan vårdcentralen ringer tillbaka då man lämnat meddelande om sitt behov av kontakt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01444 Minna Rimbe Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekades läkartid till sin husläkare En man ringde till sin vårdcentral för att boka en läkartid pga. kramper i benen och prata om sin medicinering. Han hade fått svar att bokningslistan var full och att han inte kunde få någon läkartid ens längre fram. Han hänvisades inte heller till någon annan vårdgivare eller till vårdguiden. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Uteblivet röntgensvar
Primärvård		En kvinna hade genomgått en magnetröntgenundersökning men har inte fått något röntgensvar under 6-7 månader.
V1903-01468	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Ärendet delat, 1 nytt		
Telefon -> Skrivelse		Synpunkter på vård, behandling och bemötande av person med funktionsnedsättning
Primärvård		En kvinna med infektion i huden och svullnad av ben har sjukhusvårdats vid flera tillfällen. Hon har skrivits ut för fortsatt vård på vårdcentralen. Anmälaren har synpunkter på vård och behandling vilket gjort att symtomen förvärrats och ny sjukhusvård krävts. Kvinnan har en funktionsnedsättning och har känslan av diskriminering på grund av detta.
V1903-01478	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat		
Resultat		
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Diskriminering funktionshinder		
Telefon -> Skrivelse		Får ej hjälp för sitt barn
Primärvård		En anmälare har synpunkter på att hans barn som har varit sjuk i ett år inte fick tid på vårdcentralen. Anmälaren ringde för tidsbokning men blev återkommande hänvisad att ringa igen nästa dag. Familjen har själv sökt vård hos barnläkare och fått kallelse till specialist på sjukhuset.
V1903-01522	Catarina Cassel Rydholm	
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit och ärendet avslutas därför i befintligt skick.
Vård och behandling		
Behandling		

Telefon -> Skrivelse		Fraktur missades trots magnetröntgenundersökning
Primärvård		En kvinna hade kontakt med ortoped i specialistvården och genomförde magnetröntgenundersökning. Trots undersökningen missades en fraktur som senare uppmärksammades vid vård utomlands.
V1903-01525	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Bevakning:		
Ärendet delat, 3 nya		
Telefon -> Skrivelse		Taxin för sjukresa kom inte, fick faktura för uteblivet besök
Primärvård		En gammal man väntade på sjukresa med taxi till behandling hos fysioterapeut. Då ingen taxi dök upp kunde mannen inte ta sig till fysioterapeuten. Mannen har nu fått en faktura gällande uteblivet besök, vilken han bestrider.
V1903-01652	Theodor Ricklefs	
Ekonomi		
Ersättningsanspråk, garantier		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse		Nekad husläkarlistning
Primärvård		En man har begärt att få tala med verksamhetschefen på en vårdcentral gällande åsikter kring sin mors medicinering. Mannen uppger att han har vägrats få tala med verksamhetschefen av personalen i receptionen. Sonen upplevde receptionistens bemötande mot honom hotfullt. Han hade också lista över sin mor till vårdcentralen men blev nekad listning med motivering att hennes mamma hade läkare i äldreboendet där hon bodde men sonen ville att hans mamma skulle ha en annan läkare utanför äldreboendet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Det tog tid att få kontakt med anmälaren som är patientens son. Fullmakt går inte att ordna och god mans ansökan är under behandling men inte klart. Sonen meddelade att det är inte längre aktuellt med denna anmälan pga. kvinnan hade somnat in. Ärendet avslutas.
V1903-01660	Minna Rimbe	
Kommunikation		
Information		
Telefon -> Skrivelse		Skadad av undersökning
Primärvård		Anmälaren insjuknade i influensa. Han led även av nedsatt hörsel på grund av sitt hälsotillstånd. Han sökte vård vid vårdcentralen. Läkarens och sjuksköterskans undersökning av öronen orsakade skada på anmälarens hörselförmåga. Åtgärd: Handläggning pågår.
V1903-01678	Mats Haapanen	
Resultat		
Resultat		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01715 Kommunikation Information	Mats Haapanen	Oriktig information Anmälaren anlände till vårdcentralen, hon hade bokat in sig för läkarbesök. Hon blev ombedd att vänta i väntrummet. Efter en timmes väntan fick hon information om att hon anlänt på fel dag. Hon anser att receptionen borde ha gett henne information om den rätta tiden när hon anmälde sin närvaro. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01723 Resultat Resultat Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Theodor Ricklefs	Skador efter stygn på handen En kvinna har sökt vård på akutmottagning för en skada på handen. Skadan behövde sys och ett förband lades. När kvinnan senare uppsökte vård på vårdcentralen och förbandet togs bort visade det sig att stygnen hade skadat henne. Kvinnan har nu nedsatt känsel och rörlighet i handen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01737 Administrativ hantering Brister i hantering	Siv Aronsson	Får inte information om prover En kvinna har synpunkter på att hon, trots brev till chef, inte fått information om sina provsvar. Hon har svårigheter att kommunicera via telefon och önskar därför skriftligt svar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01777 Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Inte lyssnad till/delaktig i samtal med läkare En kvinna har synpunkter på en läkare vid en vårdcentral i samband med att hon ställde många frågor kring sin diagnos och insatt läkemedel. Läkaren sa att hon var trött på alla frågor som ställdes. Kvinnan tog illa vid sig och kände sig inte delaktig/lyssnad till. Kvinnan har också synpunkter på läkarens missade prover, felaktig diagnos, medicinering samt brist på engagemang. Hon önskar att få en ny läkare som har förmågan att lyssna på och förklara för henne eller remittera henne till en specialistmottagning som är insatt i hennes vård. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01798 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Ej tillräcklig undersökning Äldre kvinna lider av problem som hon anser inte blir tillräckligt undersökta. Hon har kontakt med primärvården men anser att läkaren borde remittera henne till specialistvården, ortoped då hon lider av smärta i benen och undersökning av hjärtat. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren nu var remitterad till specialist. Anmälaren bekräftade att hon var remitterad till specialist och uppgav att hon hade fått tid hos specialistmottagning följande vecka. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01801 Sari Kokkonen Nassef Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande	Sjukt barn fick ingen tid på vårdcentral Ett barn med återkommande infektioner fick ingen tid på sin vårdcentral. Modern hade kontakt med personen i receptionen som var otrevlig, arrogant och som inte ville lyssna. Receptionisten ville inte boka en tid då hon ansåg att barnet inte var tillräckligt sjukt. Modern började gråta men receptionisten vidhöll sin uppfattning om att barnet inte var tillräckligt sjukt. När modern sedan frågade varför han inte fick någon besökstid till läkare, svarade receptionisten att "vi kommer inte längre" och la på luren. Modern valde att lista om barnet på en annan vårdcentral i närheten med väldigt fint bemötande och god hjälp, enligt modern. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01877 Mats Haapanen Administrativ hantering Intyg	Saknar retroaktiv sjukskrivning Anmälaren har varit i kontakt med vårdcentralen. Han ställer frågor om varför han inte blev sjukskriven. Två andra vårdgivare sjukskrev honom för exakt samma sjukdomstillstånd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01911 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Bemötande	Nekad fortsatt vård på vårdcentralen En kvinna blev nekad fortsatt vård på sin vårdcentral. Hon har synpunkter på bemötande från läkare och verksamhetschef samt hur dessa kommunicerat vid läkarbesök. Kvinnan undrar bland annat hur en läkare hon träffade för första gången kunde föreslå en läkemedelshöjning utan att ha utvärderat medicineringen och hon har synpunkter på att läkaren tydligt uttryckt hur ont om tid hon hade. Kvinnan undrar också varför vårdcentralen avbokat hennes tider och informerat henne om att hon kan lista sig på en annan vårdcentral. Hon ifrågasätter det sätt på vilket hon fick denna information och undrar vad som nu sker med hennes uppföljning och provsvar. Kvinnan menar att vårdcentralens agerande fått henne att må sämre. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01916 Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Brister i recepthantering En man har synpunkter på att det fungerar bristfälligt på en vårdcentral gällande receptförnyelse. Vid ett läkarbesök glömde läkaren att förnya ett recept och att mannen skulle lämna ett blodprov. Han gick då på ett nytt läkarbesök men även efter denna gång fanns inget nytt recept av läkemedlet. Mannen blev då informerad om att han kunde gå till deras lättakut. Han ställer sig frågande till detta och misstänker att de har satt i system att patienten behöver komma på läkarbesök för att vinna ekonomiskt på det. Det finns inte heller en journalanteckning från ett av läkarbesöken. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01933 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Cancer	Sari Kokkonen Nassef	Läkare förskrev läkemedel med hormoner från utlandet via sitt eget företag En läkare förskrev läkemedel med hormoner åt en kvinna under flera års tid. Läkemedlen skickades från ett annat europeiskt land till kvinnan via läkarens egna företag. Kvinnan har nu drabbats av bröstcancer och misstänker att det är läkemedlen som orsakat bröstcancern. Kvinnan är mycket missnöjd med läkaren som hon anser har utnyttjat sin position för att få henne att köpa läkemedlen via läkarens egna företag. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02095 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Bristfällig kommunikation En kvinna hade träffat en husläkare på vårdcentralen. Kvinnan hade känd sig svag, trött, hade huvudvärk och ont i axeln. Husläkaren hade frågat telefonnummer till kvinnans son och försökt ringa sonen flertal gånger trots att kvinnan hade sagt att man bör inte störa honom på hans arbetstid och kvinnans situation var inte sådan att sonen behövde kontaktas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** V1903-01322 Administrativ hantering Intyg	Siv Aronsson	Otillräckligt intyg till försäkringskassan En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral skrivit ett ofullständigt intyg till försäkringskassan som medfört att han inte får någon sjukpenning. Han har, utan resultat, försökt få tag på läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han får kontaktuppgifter till medicinskt ansvarig på vårdcentral.

Telefon **Primärvård** V1903-01325 Moses Hadi Ekonomi Patientavgifter	Faktura En kvinna framför att hennes anhörig trots frikort fått en faktura på ett läkarbesök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01331 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Senskada missades En man hade skadats i benet och sökte vård på en närakutmottagning. Han blev inte grundligt undersökt och skickades hem. Han fick söka på nytt genom vårdcentralen och det fanns skador på ligamenten och på senor som behövde opereras snarast möjligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1903-01343 Daniela Carlsson Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om loggutdrag En kvinna ringer och har frågor angående loggutdrag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01344 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Fel behandling En kvinna framför att en sjuksköterska vid en vårdcentral trots kvinnans information och uppmaning att låta bli, tvättade hennes sår med tvål vilket ledde till komplikationer för henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Svårt att få akut tid på vårdcentralen
Primärvård		En kvinna kontaktade en vårdcentral hon inte var listad på då hon hade akuta besvär. Hon nekades besökstid och hänvisades till närakutmottagning vilket hon ifrågasätter.
V1903-01345	Christina Hegefjärd	
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Fel diagnos, behandling och tillgänglighet till primärvård
Primärvård		En man hade andningsproblem och sökte läkare på vårdcentralen. Denne konstaterade snabbt att han hade lunginflammation och läkemedelsbehandling sattes in. Mannen blev dock inte bättre och ringde vårdcentralen igen för att få uppföljning men fick då veta att det skulle dröja flera dagar innan någon läkare kunde ta emot. Besök vid en närakutmottagning medförde akut remiss till akutsjukhus där han blev inlagd för blodproppar både i lunga och ljumske.
V1903-01348	Siv Aronsson	
Vård och behandling		
Diagnos		
Vård och behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Behandling		
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		
Bevakning:		
Läkemedel		

Telefon		Ifrågasätter uppföljning av elektrisk rullstol
Primärvård		En man har frågor om vilket beslutsunderlag som ligger till grund för en årlig besiktning av hans elektriska rullstol. Han har fått ett brev hem om ett inbokat hembesök som inte går att avboka, endast omboka. Mannen ställer sig frågande till detta och undrar vilka regler som gäller vid hembesök.
V1903-01354	Emma Lagerholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Brister i vård, utredning, uppföljning och bemötande på vårdcentral
Primärvård		En anmälare har synpunkter på brister i vård, behandling och behandlingsplan samt otrevligt bemötande på sin vårdcentral.
V1903-01356	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation		
Bemötande		

Telefon **Primärvård** V1903-01361	Mats Haapanen	Lång väntan Anmälaren ansåg att väntetiden vid närakuten var för lång, över fem timmar. Personalen brast också i informationsgivningen.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		
Telefon **Primärvård** V1903-01365	Theodor Ricklefs	Fått höga doser av beroendeframkallande läkemedel utskrivet En man berättar att hans mor under en lång tid fick starka smärtstillande mediciner utskrivna av läkare på vårdcentral. Mamman utvecklade ett kraftigt beroende av dessa mediciner vilket nyligen uppmärksammades av en annan vårdgivare.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälan samt fullmaktsblankett.
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1903-01367	Daniela Carlsson	Kvinna upplevde sig diskriminerad på vårdcentral En kvinna hade bokat tid på vårdcentralen. Hon satt i väntrummet och väntade på sin tur. Timmarna gick och hon fick inte komma in till läkaren. Hon sade då till i receptionen och fick då höra att hennes namn var för svårt att uttala och därför hade hon inte blivit uppropad. Hon fick tillbaka patientavgiften och de erbjöd henne att komma tillbaka nästa dag.
Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Diskriminering övrigt		
Telefon **Primärvård** V1903-01375	Catarina Cassel Rydholm	Har besvär som inte tas på allvar på vårdcentralen En anmälare har synpunkter på att vårdcentralen inte utrett hennes långvariga smärta. Hon vände sig utomlands och blev röntgad och fick svar på orsaken till besvären.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1903-01378	Daniela Carlsson	Sekretessbrott, bristande bemötande och delaktighet vid vårdcentral En kvinna besökte sin läkare på vårdcentralen och blev ordinerad att lämna ett blodprov. När kvinnan skulle få svaret på blodprovet hade läkaren gett det till henne inför andra patienter i väntrummet. Kvinnan tyckte det var obehagligt och hon ville inte att de andra patienterna skulle få veta något om hennes hälsotillstånd. Vid ett annat tillfälle hade läkaren undersökt hennes axel och kvinnan tyckte att det gjorde väldigt ont. Läkaren hade då sagt till kvinnan att detta gör inte ont. Kvinnan kände sig inte lyssnad till. Läkaren hade också sagt att kvinnan borde köpa en solresa och åka utomlands. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig		
Telefon **Primärvård** V1903-01380	Christina Hegefjärd	Läkare vill inte att patient söker vård på vårdcentralen En man med fysisk och neuropsykiatrisk diagnos har bokat akuta tider på sin vårdcentral flera gånger. Husläkaren menar att det inte är akuta tillstånd och har noterat i journal att mannen i fortsättningen ska nekas akuta tider. Hans mamma ifrågasätter hanteringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Primärvård** V1903-01389	Moses Hadi	Fel medicinering, språkförbistring En kvinna framför att det råder kaos vid en vårdcentral. Hon har fått fel medicin samt personalen inte kan kommunicera rätt på svenska. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1903-01395	Emma Lagerholm	Bristfälligt bemött av läkare vid vårdcentral En anmälare som lider av neuropsykiatriska diagnoser har upplevt ett mycket dåligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral. Denne ska ha uppträtt arrogant och nedlåtande. Anmälaren upplevde inte att hen blev lyssnad på. Läkaren ställde sig frågande till varför personen var där överhuvudtaget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande		

Telefon **Primärvård** V1903-01401 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Bristande information om avvikande provsvar En mamma besökte vårdcentralen med sin son som var trött och hade koncentrationssvårigheter. Prover togs och allt såg bra ut enligt brev från husläkaren. Men i journalen står noterat att prover avseende borrelia var avvikande vilket mamman inte fick någon information om. När hon frågar husläkaren får hon konstiga svar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** V1903-01417 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Brister i undersökning och fördröjd diagnos Ett litet barn med hög feber sedan några dagar sökte vård på sjukhusets barnakutmottagning på uppmaning från 1177. Där gjordes enligt anmälaren vissa kontroller och därefter hänvisning till närakutmottagning. På närakutmottagning togs infektionsprov som var förhöjt. Då anmälaren bad om vidare undersökning tittade läkaren i öron och försökte lyssna på lungor men tittade inte i halsen. Då barnet efter ytterligare några dagar inte blev bättre och fick utslag sökte anmälaren en barnläkare som konstaterade scharlakansfeber av obehandlad halsfluss. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1903-01424 Theodor Ricklefs Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får ej ut journalanteckningar från vårdcentral Anmälaren berättar att denne efter lång tid och många påminnelser inte har fått ut sin journal från vårdcentral. Olika personer har uppgett att den är på väg men anmälaren har inte fått den inte hemskickad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1903-01428 Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Får ingen hjälp med knäproblem En kvinna föll utomhus under promenad. Hon skadade knäet och sökte vård på vårdcentralen. Knäet blev röntgat med vanlig slätröntgen och därefter genomfördes en magnetkameraundersökning där bedömningen först var att titthålskirurgi behövdes för att åtgärda knäet, men detta genomfördes inte. På vårdcentralen har man inte vidareremitterat kvinnan till annan medicinsk bedömning, vilket hon önskat. Kvinnan har sökt hjälp på akutmottagningen vid ett tillfälle, men där har man vägrat hjälpa henne utan hänvisat henne tillbaka till vårdcentralen för remittering. Detta har påverkat kvinnan så mycket att hon är helt isolerad i hemmet, hon har också fallit flera gånger inomhus då hon tappat balansen. Benet är svullet och smärtar svårt. Kvinnan önskar hjälp med att få komma till operation eller annan åtgärd som bedöms kunna ge henne mer livskvalitet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01432 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Christina Hegefjärd	Snabb och summarisk undersökning hos husläkare En man besökte husläkaren på akut dropp-intid då han hade ont i ryggen och vaderna. Läkaren gjorde inte någon kroppslig undersökning utan hänvisade till äldre röntgenundersökningar och avslutade besöket. Mannen blev mycket missnöjd över besöket och bad att få träffa verksamhetschefen. Han framförde sina synpunkter, men blev inte bra bemött utan ombads lämna vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01435 Vård och behandling Diagnos	Sari Kokkonen Nassef	Försenad diagnostisering av magbesvär En man hade svåra magbesvär och gick till vårdcentralen. Han remitterades till en optisk invärtes undersökning men fick ingen återkoppling av resultatet. Efter sex månader sökte han vårdcentralen på nytt på grund av sina besvär. Läkaren bekräftade att man missat delge mannen resultatet från undersökningen. Han ordinerades nu läkemedel som skulle ta bort smärtan inom två veckor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1903-01436 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Nekas läkemedel/bemötande En man var i behov av ett läkemedel och uppsökte vårdcentralen akut för att få ett recept. Läkaren som kom ut till receptionen uppgav att han kunde köpa ett annat läkemedel som var receptfritt på Apoteket. Mannen blev mycket arg och upplevde att läkaren var nonchalant och talade nedlåtande till honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1903-01440	Moses Hadi	Nekad vård till kvotflyktingar En handläggare vid socialtjänsten är missnöjd med att en vårdcentral har nekat vård och behandling till kvotflyktingar. Han anser att denna grupp har diskriminerats på grund av sina etniska bakgrund.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Diskriminering övrigt		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01464	Emma Lagerholm	Mycket bristfälligt omhändertagande vid vårdcentral En kvinna bokade en akuttid vid en vårdcentral då hon hade svårt att gå och röra sig. Hon upplevde att läkare bemötte henne mycket otrevligt och gav spydiga kommentarer. Läkaren ska inte ha undersökt henne, skickat remiss till röntgenundersökning eller hjälpt henne med sjukintyg. Kvinnan som inte var nöjd med besöket blev lovad att en chef skulle återkomma till henne och när denna inte gjorde det ringde hon mottagningen. Bemötandet av en sjuksköterska som svarade var mycket dåligt och denne ska ha lagt på luren.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01467	Moses Hadi	Tillgänglighet samt uppföljning En man har synpunkter på att han under en längre tid inte fått tag på sin husläkare via telefon vid en vårdcentral. Läkaren har inte heller undersökt och uppföljt hans besvär.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01473	Emma Lagerholm	Upplevt olämpligt beteende av läkare, ingen återkoppling från chef En kvinna med pågående behandling var på ett läkarbesök vid vårdcentral. Läkaren ska ha skrikit på henne när hon bad om receptförnyelse. Kvinnan blev utlovat att verksamhetschef skulle ringa upp henne då hon ville påtala det inträffade då hon tänkte att läkaren inte mådde bra. Chefen har inte återkommit och hon har inte kommit fram till chefen när hon har försökt ringa vid flera tillfällen. De läkemedel kvinnan har ska man inte sluta med tvärt då det kan ge allvarliga konsekvenser.
Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1903-01474 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Cancer	Rekommendation kring cancer missades En nu avliden kvinna genomgick en magnetröntgenundersökning genom remiss från sin vårdcentral. I remissvaret skrevs att vårdcentralen skulle konsultera en cancerverksamhet, detta skedde dock inte. Kvinnan fick därmed inte kontakt med denna verksamhet förrän åtta, nio månader senare. Under tiden var hon bland annat inlagd på avdelning på sjukhus och uppsökte akutmottagning många gånger. Kvinnan avled av sin cancer och hennes närstående som kontaktar förvaltningen menar att detta kunde ha förhindrats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** V1903-01476 Anna Arengård Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkare förstår inte patient En patient har synpunkter på att husläkaren skrivit i journalen att hen har kontakt med andevärlden. Husläkaren har skrivit remiss till psykiatrin där det framkommer att patienten har vanföreställningar och problem med andar i hemmet. Patienten upplever sig ej lyssnad till och menar att hen inte har psykiatriska besvär. Patienten önskar att läkaren för in i journalen att hen är av annan åsikt än läkaren och hen vill utöver det bli bemött med respekt. Andra vårdgivare som läser journalen får med nuvarande text en felaktig bild av patienten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om rätten till tillägg i journalen, rätten att ta del av sin journal samt möjligheten att radera journaltext. Hänvisar anmälaren till husläkaren för dialog.
Telefon **Primärvård** V1903-01477 Catarina Cassel Rydholm Tillgänglighet Väntetider i vården	Väntetid på läkartid trots svår smärta En man med smärta i rygg och knä har sökt akutmottagning för svår smärta. Han fick smärtlindring och hänvisades till sin vårdcentral. Han upplevde lång väntetid innan läkartid kunde bokas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01480 Tua Myhrman Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Problem att få ut journal En kvinna önskade få journalkopior från en ungdomsmottagning. Hennes önskemål möttes av en rad frågor om anledningen till detta, kvinnan ifrågasätter det bemötandet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk kring patientens rätt att få ut sin journal.

Telefon **Primärvård** V1903-01485 Minna Rimbe Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristfällig tillgänglighet på tider En man anser att tillgängligheten till läkartider hade varit dåligt på en närakutmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01487 Anna Arengård Vård och behandling Behandling 	Hemsjukvård kommer ej som avtalat Hemsjukvården har inte kommit på avtalad tid till multisjuk kvinna. Åtgärd: Förvaltningen förmedlade kontakt mellan anmälaren och vårdgivaren.
Telefon **Primärvård** V1903-01497 Christina Hegefjärd Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Läkemedel	Får inte boka besökstid, måste prata med sin läkare först En äldre kvinna vill boka besökstid till sin ordinarie husläkare för kontroll av läkemedel bl a. Hon blir istället hänvisad till en telefontid med läkaren, där är det mycket svårt att komma fram på telefon och hon är missnöjd med den krångliga hanteringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01499 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Diskriminering övrigt	Nekad remiss En kvinna har nekats remiss av en läkare vid en vårdcentral. Kvinnan har också upplevt att hon blivit diskriminerad på grund av sin ålder. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1903-01502 Tillgänglighet Väntetider i vården	Catarina Cassel Rydholm	Ständigt avbokad läkartid på vårdcentralen En äldre kvinna med symtom har tagit prover på vårdcentralen och fått en tid för återbesök och uppföljning. Tiden avbokades då läkaren var sjuk. En ny tid bokades som återigen avbokades på grund av sjukdom. Kvinnan är orolig och önskar få svar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om 1177 mina vårdkontakter.
Telefon **Primärvård** V1903-01505 Kommunikation Information	Theodor Ricklefs	Läkare har ej förmedlat viktig information från provsvar En man med flersjuklighet besökte en vårdcentral för magproblem. Då testsvar återkom till läkaren på vårdcentralen fick mannen veta att allt såg bra ut. Någon dag senare ringde läkaren upp mannens sambo och förklarade att ett värde var väldigt högt och rådde dem att åka till akuten. Mannen var sedan tvungen att vårdas på sjukhus för avgiftning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1903-01509 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Christina Hegefjärd	Fick stroke efter undersökning av mag-tarmar I samband med mannens undersökning av mag-tarmkanalen hos specialistläkare togs viss medicin bort, men blodproppshämmande läkemedel skulle sättas in istället. Detta glömde husläkaren bort. Mannens hustru misstänker att hans stroke inte skulle ha hänt om rätt medicin hade satts in. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01521 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Theodor Ricklefs	Nekad utskrivning av smärtstillande medicin En man har besökt sin läkare på vårdcentral som inte längre vill skriva ut smärtstillande medicin som mannen har fått länge. Läkaren ansåg att mannen måste utredas vidare men presenterade enligt mannen ingen plan för detta. Mannen uppmanades att söka vård på akuten om smärtan förvärrades vilket han också gjorde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1903-01527 Christina Hegefjärd Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Återbud till planerad spirometriundersökning En man har väntat flera månader på spirometriundersökning på vårdcentralen. Samma dag som undersökningen skulle genomföras får han information om att sjuksköterskan är sjuk och någon ny tid fick han inte. Han är besviken då han väntat så länge och nu tvingas vänta ännu längre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** V1903-01528 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning	Önskade provtagning, läkaren nekade detta En kvinna var hos husläkaren och önskade en utökad provtagning vilket läkaren nekade till och hon ifrågasätter det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att läkaren har det slutliga ansvaret för att bedöma vilka prover som ska tas.
Telefon **Primärvård** V1903-01529 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fel behandling på närakutmottagning En kvinna gjorde ett snitt i tummen på en närakutmottagning. Hon sade till läkaren att hon har dåligt läkkött och att hon ville att de skulle sätta på suturtejp men hon fick ingen tejp på fingret. Såret har ännu inte läkt enligt kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1903-01535 Catarina Cassel Rydholm Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Undersökning/bedömning	Barn hänvisas fram och tillbaka mellan mottagningar Ett barn som inte mår bra har blivit utredd på barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning och fått en diagnos. Han har även sökt barn- och ungdomsmedicinsk mottagning då det finns symtom som inte diagnosen ger svar på. Han bollas mellan mottagningarna. En remiss skrevs till barnspecialistläkare på sjukhuset som efter besöket hänvisade barnet åter till mottagningarna då de ansåg att remissen var felskickad. Båda mottagningarna hänvisar till varandra och samverkar inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1903-01542 Vård och behandling Behandling	Theodor Ricklefs	Fick ej träffa läkare på vårdcentral En kvinna har sökt vård på en vårdcentral under några månaders tid. Under denna tid fick kvinnan inte träffa någon läkare utan enbart sjuksköterskor trots att hon önskade att få träffa läkare. Slutligen framgick det i ett provsvar att kvinnan hade väldigt dåliga värden och behövde läggas in på akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Skickar anmälan.
Telefon **Primärvård** V1903-01555 Kommunikation Information	Theodor Ricklefs	Blev ej informerad om undersökningsresultat En kvinna har besökt en vårdcentral med misstänkt hjärtproblematik. Blev därefter remitterad till specialistläkare för undersökning. Läkare på vårdcentralen återgav resultaten av undersökningen till kvinnan och berättade att hon har en åkomma som det inte går att göra något åt. Kvinnan bytte sedan läkare och begärde ut undersökningsresultaten. Där stod det enligt kvinnan att det rekommenderas operation omgående. När kvinnan sedan lyfte detta med läkare på vårdcentralen uppgav denne att de inte ville oroa kvinnan i onödan och hade bedömt att hon inte skulle klara av en operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälan.
Telefon **Primärvård** V1903-01558 Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Sari Kokkonen Nassef	Bristande bemötande och oklarhet kring tidsbokning En man hade bokat läkartid på vårdcentralen för sina hudutslag. Han hade under söndagen fått en påminnelse om tiden via ett telefonmeddelande. När han skulle anmäla sig i receptionen sa personalen att han inte hade en bokad tid. Mannen kunde då visa på sin telefon att han faktiskt hade en tid bokad och till och med fått en påminnelse. Till slut bokade personalen i receptionen in mannen på en läkartid som visade sig vara en tid för drop in-besök. Läkaren som mannen träffade var stressad och otrevlig. Läkaren bemötte mannen med att fråga: "Vad är det? Jag har bråttom!" Mannen beskrev sina hudproblem men läkaren gjorde inte ens en ordentlig undersökning utan sa att han inte hade tid med mannen. Mannen ifrågasatte läkarens professionalitet för att han hade så otrevligt bemötande och inte undersökte mannen ordentligt. Helt plötsligt började läkaren då tilltala mannen på ett annat språk. Mannen frågade varför läkaren slutade prata svenska med honom eftersom mannen talar flytande svenska. Mannen tycker inte att läkaren passar till att behandla patienter på grund av hans oprofessionella bemötande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01564 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Theodor Ricklefs	Gomspalt ej upptäckt vid undersökning En kvinna har varit med sitt 1-åriga barn på kontroll vid barnavårdscentral. Vid undersökningen framkom inget avvikande. Flera år senare har det framkommit att barnet har en medfödd missbildning i gommen vilken enligt kvinnan har försenat barnets språkutveckling och sociala samspel avsevärt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar anmälan.

Telefon **Primärvård** V1903-01567	Catarina Cassel Rydholm	Brister i bemötande av förälder En man var med sitt barn till barnavårdscentralen för kontroll. Han upplevde att sjuksköterskan enbart vände sig till modern. Han beskriver även att sjuksköterskan tog parti för modern.
Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01590	Sari Kokkonen Nassef	Läkaren ordinerade inte antibiotikabehandling En kvinna kom in med besvär som hon trodde att hon skulle ordineras antibiotika mot. Läkaren genomförde en undersökning och bedömde att antibiotika inte behövdes. Tre veckor senare var hon i sitt hemland och blev då så dålig att hon genast fick antibiotika och läkaren sa att hon borde fått det från början och att hennes hjärta skulle ha angripits om hon väntat längre med antibiotikabehandling.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1903-01607	Sari Kokkonen Nassef	Gammal kvinna upplever att läkaren var nonchalant och arrogant i sitt bemötande En gammal kvinna fick en jourläkarbil hemsänd. Hon hade fallit i hemmet fyra veckor tidigare och nyss blivit utskriven från rehabiliteringskliniken. När kvinnan bad läkaren undersöka hennes rygg eftersom hon tyckte att hon hade en knöl där, svarade läkaren: "Jag har inte röntgen i fingrarna." Kvinnan tyckte det var ett nonchalant och arrogant bemötande, dels genom att han inte undersökte henne och dels genom det svar han gav. Kvinnan vill inte göra någon skrivelse av ärendet men vill ändå tala om att hon tycker det är ett felaktigt bemötande mot en gammal kvinna.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01615	Emma Lagerholm	Brister i remisshantering och telefontillgänglighet En anmälare som bröt foten uppsökte en närakut. Foten gipsades och remiss skulle skickas till en ortopedmottagning för uppföljning. Personen hörde av sig till ortopedmottagningen men de hade inte mottagit någon remiss en månad senare. Anmälaren hörde då av sig till närakuten som sa att de skulle ånyo skicka en remiss. Personen har fortfarande inte fått någon återkoppling om remissen och kommer inte i kontakt med närakuten trots att hen ringt flera gånger.
Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Handläggare kontaktar närakuten efter samtycke av anmälaren och förmedlar kontakt.

Telefon **Primärvård** V1903-01621 Resultat Resultat Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Christina Hegefjärd	Ingen behandling gavs vid hastigt påkommen dövhet En man drabbades helt plötsligt av nästan total dövhet och kontaktade sin husläkare. Han fick hjälp med vax i öronen, men hörseln kom inte tillbaks. Ingen annan behandling gavs. Mannen har senare förstått att han drabbats av sudden deafness och borde fått kortisonbehandling omgående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1903-01630 Vård och behandling Diagnos	Sari Kokkonen Nassef	Fick besked om diagnos efter fyra år En kvinna hade besvär med leder och fingrar. På vårdcentralen togs prover men kvinnan fick aldrig några besked om resultatet av proverna. När hon sökte läkare på en annan vårdcentral uppdagades att kvinnan led av en sjukdom som den första vårdcentralen inte informerat henne om. Kvinnan har under dessa fyra år haft smärtor och rörelseinskränkning och hade förmodligen förbättrats med läkemedel och andra insatser mot sjukdomen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1903-01638 Administrativ hantering Intyg	Christina Hegefjärd	Husläkaren vill inte skriva intyg En pojke med neuropsykiatrisk diagnos följde sin mamma till husläkare för ett intyg. Husläkaren ville inte skriva intyget och mamman är ledsen och besviken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01641 Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Intyg	Tua Myhrman	Bristande läkarkontinuitet och hjälp med intyg En kvinna som under en tid varit utmattad hade problem med bristande läkarkontinuitet på sin vårdcentral. Kvinnan menar att hon under tre år haft åtta, tio olika läkare. Hon menar att ingen vill ta ansvar och hon hänvisas till företagshälsovården av läkare som inte vill skriva intyg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1903-01643 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Fel läkemedel/tillgänglighet En äldre man fick ett läkemedel utskrivet på en närakut. När han kom till Apoteket hade läkemedlet utgått så personal försökte ringa till närakuten men det uppgivna telefonnumret var fel så de kom inte fram. Inte heller 1177 Vårdguiden kunde uppge rätt telefonnummer. En anhörig anser att tillgängligheten till vårdgivaren på telefon måste bli bättre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått kontaktuppgift till enhetschef på närakut.
Telefon **Primärvård** V1903-01649 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Resultat Resultat Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Sjuksköterska skrek på mannen En man blev dåligt bemött av en sjuksköterska som skrek på honom vid en närakutmottagning. Ingen hjälpte honom och mannen svimmade och ramlade från britsen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01655 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Psykiatrisk diagnos - brister i somatisk vård	Önskemål rörande läkemedelsförskrivning En multisjuk kvinna upptäckte att det läkemedel hon fått utskrivet för en somatisk åkomma inte passade bra ihop med ett läkemedel som hon fått för psykisk sjukdom. Hon tycker därför att läkarna borde ta kontakt med varandra när de skriver ut läkemedel för att undvika den här typen av krockar. Kvinnan mådde dåligt under en längre tid innan hon uppmärksammades på medicinkrocken av apoteket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1903-01671 Emma Lagerholm Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Ingen tid vid vårdcentral för akuta besvär En kvinna har synpunkter på tillgängligheten till vårdcentralen. Hon har ringt dit under ett par dagar för att försöka boka en tid till en närstående som har svåra besvär och är i stort behov av att få träffa en läkare skyndsamt, då dennas åkomma kan behöva behandlas med läkemedel. Personal ska ha sagt att akuttiderna är slut och bemött kvinnan otrevligt i telefon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01672 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Problem kring listning och kontinuitet En kvinna upplevde problem kring behandling och kontakter med sin vårdcentral. Vårdcentralen nekade henne psykologkontakt och hon sökte därefter detta själv vid annan vårdcentral. Efter detta uppstod problem kring listning. Kvinnan informerades inte om att hon behövde lista om sig när hon besökte psykologen på den andra vårdcentralen. Kvinnan menar att läkarkontinuiteten varit bristande och hon känner ingen tillit till vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01695 Emma Lagerholm Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande	Fel i journalen och bristande bemötande En anmälare har synpunkter på vad en läkare vid vårdcentralen har skrivit i dennas journal, då hen inte känner igen sig i vad som står. När hen frågade om detta ska läkaren haft en ovilja att förklara vad denne menade och därigenom bemött hen bristfälligt. Personen skickade då ett brev adresserat till ansvarig chef. Personen fick ett svar som också skrevs in i journalen, där hen upplevde att personen som svarat hade missat hela poängen och att det nu har blivit värre med den nya texten som har tillkommit till journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01697 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristande vård och felaktig medicinering En kvinna är vanligtvis mycket nöjd med vården på sin närakutmottagning, men när hon sökte vård för sonens räkning misstänkte hon att han hade halsfluss. Enligt läkaren hade pojken ingen halsfluss men han skulle bli insatt på antibiotika i alla fall. Mamman poängterade att pojken inte tålde en viss sorts antibiotika, att han vid en tidigare behandling med denna antibiotika drabbats av klåda och utslag. Läkaren förskrev ändå denna antibiotika och mamman valde att ge barnet det. Efter några dagar upptäcktes att flaskan skulle ta slut innan behandlingstiden var över och samtidigt började pojken få utslag och klåda. Pojken togs på nytt till läkare, en annan läkare denna gång, som kunde konstatera att pojken nu hade halsfluss. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon **Primärvård** V1903-01700 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristfällig undersökning på närakutmottagning En kvinna åkte till en närakutmottagning efter att ha varit i kontakt med en annan närakutmottagning. Kvinnan hade en bula på magen som såg misstänkt ut och hon hade även ont. Hon fick besked att hon skulle vända sig till den andra närakutmottagningen på grund av att den som låg närmast hennes hem inte kunde göra de undersökningar som behövdes. Kvinnan åkte till närakutmottagningen och blev bemött på ett otrevligt sätt. Hon blev ifrågasatt varför hon kommit dit och kvinnan i receptionen hade sagt att om hon inte har feber kan hon åka hem och försöka tömma tarmen. Kvinnan åkte in till en akutmottagning två månader senare och då visade det sig att hon hade en stor godartad tumör i magen. Kvinna har fått höra av flera läkare att det var konstigt att man inte gjorde vidare undersökningar och tester på närakutmottagningen. Kvinnan önskade framföra detta för att förhindra att det händer någon annan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1903-01717 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Synpunkter på vård och bemötande av litet barn Ett litet barn besökte barnläkarmottagning med anmälaren. Läkaren tvingade barnet till undersökning utan att förbereda varken barn eller anmälare. En sjuksköterska gav inga alternativ till temperaturtagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01722 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Ordination av stora mängder insulin En man med diabetes vände sig till en vårdcentral. Läkaren frågade mannen hur mycket insulin han ville ha, vilket han ansåg var en märklig fråga. Mannen fick recept. När han kom till apoteket reagerade apotekspersonalen på att det var så stora mängder. Mannen tar upp patientsäkerhetsperspektivet och vill komma till en annan läkare då han inte kan lita på den första. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om upplysningstjänsten på Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Hänvisar mannen till verksamhetschefen för vårdcentralen samt informerar om valfriheten.

Telefon **Primärvård** V1903-01733 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Bristande bemötande och nekad läkartid En tonårig flicka som varit väldigt förkyld en tid och tyckte att det började bli tungt att andas uppsökte vårdcentral med sin mamma. De hänvisades vidare till närakutmottagning. På närakutmottagningen upplevde de att mottagandet vid receptionen var bristande, stressat och tråkigt. Mamman som hör av sig till förvaltningen menar att det var en tråkig attityd. Flickan nekades besök vid närakutmottagningen och hänvisades istället till husläkarjour senare på dagen. Vid detta besök menade läkaren att det var felaktigt, närakutmottagningen borde ha tagit emot henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01747 Christina Hegefjärd Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Otrevlig ton vid telefonsamtal till vårdcentral En man är besviken över tillgängligheten på vårdcentralen, både vad gäller telefon men också till akutbesök. Han har ringt vid ett flertal tillfällen, men får inte tid utan hänvisas till närakutmottagning. Sjuksköterskan som tar emot samtalen är kort i tonen och avslutar innan mannen talat färdigt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** V1903-01751 Moses Hadi Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journal En man framför att han inte har fått sina journaluppgifter som han beställde via en närakutmottagning. Mottagningen har enbart skickat hans logguppgifter men strukit över namn och personnummer på personalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01752 Daniela Carlsson Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Man har frågor angående patientlagen En man har frågor om patientlagen och vad som gäller kring vård av barn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientlagen.

Telefon **Primärvård** V1903-01754 Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Klagomål på vårdcentral En man anser inte att en bekant till honom får den vård och behandling som hen är i behov av vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01757 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemötande av sjuksköterska En man är besviken över bemötandet från distriktssköterskan vid hembesök. Hon informerade inte mannen att porttelefonen var trasig utan uteblev från ett planerat besök och blev irriterad när mannen påpekade det. Besöken var planerade för injektion med blodproppshämmande preparat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01766 Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Sari Kokkonen Nassef	Otrevligt bemötande av läkare En far var med sin dotter i skolåldern på en närakutmottagning. Dottern hade ramlat och slagit sig i armen. Läkaren som undersökte flickan var trevlig och professionell och skulle skriva en remiss till en röntgenundersökning av armen. Far och dotter satt i väntrummet och väntade på återkoppling. Det dröjde en tid och fadern gick sedan till en expedition där en del personal satt och skulle fråga läkaren hur det gick med remitteringen. En annan läkare ur personalgruppen som satt på expeditionen började skrika åt fadern att han inte hade något där att göra och att han genast skulle gå ut därifrån. Fadern bad om ursäkt och pekade på väggen och dörren och sa att där inte stod några förbudsskyltar och att han inte var hörselskadad utan kunde höra även om läkaren tilltalade honom med normal samtalston. Sedan bad han om läkarens fullständiga namn eftersom han tänkte anmäla henne, men ingen ur personalgruppen ville ge honom läkarens fullständiga namn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1903-01778 Kommunikation Bemötande	Tua Myhrman	Tråkig ton från sköterska vid telefonkontakt En kvinna upplevde ett bristande bemötande vid telefonkontakt med en vårdcentral. Kvinnan menar att sköterskan som svarade inte hade en god ton och att hon var avvisande. Kvinnan reagerade på bemötandet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01779 Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Catarina Cassel Rydholm	Finns inga tider på vårdcentral samt fel vidarehänvisning Finns inga tider på vårdcentralen. Ett sjukt barn där vårdcentralen inte kunde erbjuda tid blev av vårdcentralen hänvisad till fel vårdinstans. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01782 Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Catarina Cassel Rydholm	Sjukt barn nekad vård och otrevligt bemötande Ett barn med symtom blev av sin vårdcentral hänvisad till närakutmottagning. Hon nekades först vård då de blivit felhänvisade av vårdcentralen. Anmälaren beskriver ett dåligt bemötande då familjen åkte dit på uppmaning av vårdcentralen och sedan nekades de vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01786 Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Moses Hadi	Bristfällig information samt utebliven kallelse En kvinna fick kallelse från en vårdcentral för att lämna prov vid annan mottagning. Senare när kvinnan åkte till besöket visade sig att vårdcentralen inte hade skickat remiss till andra mottagningen och därför fick hon inte lämna prov. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1903-01787 Administrativ hantering Brister i hantering	Emma Lagerholm	Brister i hanterandet av sjukintyg vid vårdcentral En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte har kompletterat ett sjukintyg till försäkringskassan, trots att han har påmint om detta flera gånger. Han riskerar nu att bli utan sjukpenning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01790 Tillgänglighet Väntetider i vården	Anna Arengård	Lång väntan på besök En man sökte sin vårdcentral för domningar på trampdynorna under båda fötterna. Läkaren menade att det var åldersrelaterat och inga åtgärder vidtogs. Besvären förvärrades med domningar i hela fötterna och känsla av kyla. Mannen sökte därför sin vårdcentral igen. De hade dock ingen besökstid på tre månader. Mannen anser förutom att vårdcentralen har långa väntetider och bristande läkarkontinuitet, att de har hygienbrister bland annat genom att personalen går i privata kläder. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förmedlar kontakt mellan verksamhetschef och patient.
Telefon **Primärvård** V1903-01791 Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Otrevlig personal när man ringer En kvinna anser att sekretessen och bemötandet vid en reception vid en vårdcentral är under all kritik. Personal vid receptionen är otrevliga när hon har ringt samt har en del papper med personuppgifter framme på disken så att vem som helst skulle kunna se dem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01793 Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på vård, behandling och bemötande En äldre man besökte sin vårdcentral och fick en cortisonspruta i axeln. Injektionen var smärtsam och mannen har fått ökade besvär efter behandlingen. Han har varit på ytterligare ett läkarbesök och där fått ett otrevligt bemötande av läkare. Han har även haft kontakt med enhetschef men även där upplevt otrevligt bemötande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blankett skickas.

Telefon **Primärvård** V1903-01794 Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Väntar på behandling och telefonkontakt En äldre man hade utlovad telefontid med sin vårdcentral men blev inte uppringd. Mannen menar att han har mycket ont och att det sagts att en läkare ska komma hem till honom och ge honom en spruta, det har dock inte skett. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01797 Administrativ hantering Intyg	Anna Arengård	Brister i hantering av intyg En kvinna fick, av för henne, en ny läkare på vårdcentralen ett intyg till Försäkringskassan. Trots att kvinnan hade underlag med sig från behandlande sjukgymnast kopierade endast läkaren text från tidigare intyg. Detta godkändes inte av Försäkringskassan och kvinnan bad därför om en telefontid för att diskutera tillägg på intyget. Läkaren ringde inte upp kvinnan på utsatt telefontid. I journalen står dock att läkaren försökt nå kvinnan utan resultat. Samma läkare har gjort opassliga uttalanden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01799 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Fel medicin utskrivet på vårdcentral till liten flicka Pappan till en liten flicka kontaktar förvaltningen då han varit med dottern på en vårdcentral på grund av misstanke om urinvägsinfektion. Dottern hade lämnat urinprov på vårdcentralen och det hade gett lite utslag på mätstickan. Flickan fick då stark antibioitka utskrivet. Pappan besökte sedan en annan läkare med dottern och den läkaren sade att antibiotikan var alldeles för stark för flickan. Pappan ifrågasätter hur en läkare kan skriva ut så stark antibiotika till ett barn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01806 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Christina Hegefjärd	Frågor om ledning på vårdcentral En kvinna har frågor om ledning för vårdcentral. Åtgärd: Informerar om regelverk, hänvisar till Socialstyrelsens föreskrift för verksamhetschef.

Telefon **Primärvård** V1903-01810 Kommunikation Information	Tua Myhrman	Omedveten om listning En äldre kvinna som vid ett tillfälle besökte en vårdcentral uppfattade inte att hon blev listad på vårdcentralen när hon skrev på en blankett. Detta har inneburit problem för henne eftersom hon hade en vårdcentral som hon trivdes med och som hon vill tillhöra. Kvinnan har haft svårt att få rätt information om hur hon ska kunna återvända som patient till sin önskade, tidigare vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk.
Telefon **Primärvård** V1903-01835 Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Daniela Carlsson	Kvinna fick injektion på fel ställe vilket orsakade feber och sjukskrivning En kvinna fick en injektion med läkemedel på fel ställe på kroppen. Det resulterade i att hon fick feber, svullnad och smärta. Hon blev sjukskriven en längre tid på grund av detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1903-01836 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Upplevde ointresse vid behandling hos kiropraktor En man sökte kiropraktor. Han bokade ett nybesök som borde vara en längre tid men fick endast en kortare behandling. Han upplevde kiropraktorns som ointresserad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01837 Kommunikation Bemötande	Theodor Ricklefs	Missnöje kring bemötande vid vårdcentral En kvinna ringde en vårdcentral för tidsbokning. Kvinnan beskriver att sköterskan som hon samtalade med bemötte henne på ett avvisande sätt och bland annat uppmanade kvinnan att byta vårdcentral om hon inte var nöjd. Slutligen fick kvinnan en tid inbokad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har ett möte inplanerat med verksamhetschefen på vårdcentralen där hon planerar att framföra sina synpunkter och klagomål.

Telefon **Primärvård** V1903-01845 Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Moses Hadi	Fel diagnos ledde till skador En man framför att han har feldiagnostiserats av en läkare vid en vårdcentral vilket lett till att hans riktiga besvär inte uppmärksammades. Mannen har nu fått skador. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1903-01846 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Emma Lagerholm	Mycket illa bemötta av läkare En mamma var tillsammans med sitt barn på ett inbokat läkarbesök vid en vårdcentral då barnet hade hostat kraftigt under flera veckor. Läkaren ska inte ha skrivit recept på hostmedicin och blivit arg under besöket. Denne ska ha skrikit och smällt i en dörr, vilket resulterade i att både mamman och barnet blev rädda och mår mycket dåligt över det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt informerat henne om att hon kan ta kontakt med verksamhetschef för att reda ut det inträffade.
Telefon **Primärvård** V1903-01848 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Christina Hegefjärd	Fick ingen utredning hos husläkaren En kvinna har haft kontakt med sin husläkare under flera månaders tid, men ingen diagnos har ställts på hennes symtom. Då hon bytte vårdcentral genomgick hon omgående en provtagning som visade mycket svår järnbrist. Hon är besviken över att den första husläkaren inte misstänkt denna diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01858 Kommunikation Bemötande	Amy Chau	Bemötande vid vårdcentral En kvinna ramlade för ca två månader sedan och fick skada på tre revben. Hon hade nu fortfarande besvär med två revben och ville boka en läkartid på sin vårdcentral. Fick prata med en sjuksköterska som nekade henne tid på ett otrevligt sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.

Telefon **Primärvård** V1903-01872 Kommunikation Bemötande	Sari Kokkonen Nassef	Är arg över att läkare har bemött hennes man nedlåtande och hotat med polishämtning En kvinna ringer och berättar att hennes make har av läkare kallats till vårdcentralen. Maken ringde tillbaka till vårdcentralen och meddelade att han inte kunde komma på grund av att han hade ett arbete. Då blev läkaren nedlåtande och hotade med polishämtning. Paret blev arga och upprörda och tycker det var ovärdigt och oprofessionellt av läkaren att säga så. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01876 Vård och behandling Omvårdnad	Christina Hegefjärd	Dålig omläggning av operationssår på fot En kvinna genomgick en fotoperation och gick för omläggning på vårdcentralen. Operationssåret började blöda och det visade sig att omläggningen inte varit korrekt och stift hade lossnat i operationsområdet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1903-01879 Tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Vårdcentral har inte kontaktat anhörig om medicinering En man framför att han trots flera försök att kontakta en läkare vid en vårdcentral inte har fått respons från denne om sin fars medicinering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01880 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Borttagen medicinering En kvinna framför att en läkare vid en vårdcentral har nekat förlängning av hennes medicinering då några tabletter har försvunnit från kvinnans burk. Kvinnan menar att hon inte har tagit för mycket av läkemedlet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1903-01896 Siv Aronsson Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Fick provsvar hem som rörde andra personer En kvinna fick provsvar hemskickade från en vårdcentral. I försändelsen fanns även provsvar som rörde två andra patienter. Kvinnan kontaktade verksamhetschefen och önskade få veta vad vårdcentralen tänkte vidta för åtgärder så att det inte händer igen. Hon fick inget bra svar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01897 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Husläkare brister i uppföljning av kroniskt sjuk äldre man En kvinna framför synpunkter på sin fars husläkare. Pappan är dement och beroende av täta kontakter för ett flertal kroniska diagnoser och mängder av läkemedel. Läkaren brister i uppföljning av läkemedel och hon återkommer inte till anhöriga efter deras önskemål. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01903 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Har svåra ryggsmärtor men får ingen tid på vårdcentralen förrän om två månader En man har svåra ryggsmärtor. Han har besökt en ortopedläkare som förskrivit läkemedel och sjukintyg. För vidare utredning och behandling hänvisades mannen till vårdcentralen som behöver remittera honom för olika undersökningar. När mannen skulle boka en läkartid på vårdcentralen fanns det inte någon ledig tid förrän om två månader. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01932 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om fortsatt psykologiskt stöd En kvinna önskar rådgivning då hon önskar mer psykiatrisk behandling genom vårdcentralen. Hon har tidigare remitterats av sin husläkare till psykologsamtal men hon upplever att hon behöver mer behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att diskutera detta med sin husläkare. Anmälaren har också informerats om att hon kan vända sig direkt till psykiatrin.

Telefon **Primärvård** V1903-01940 Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Tua Myhrman	Felaktig information och svårt att få besökstid En kvinna som ringde en vårdcentral informerades om på telefonsvararen att det gick att boka tider via 1177 Mina Vårdkontakter. Detta visade sig dock inte stämma. Inga tider fanns utlagda, varken för akut läkarbesök eller mer planerat. Kvinnan fick därför ringa vårdcentralen och få en uppringningstid ett antal timmar senare. När en sjuksköterska från vårdcentralen ringde upp var det en halvtimme efter den tid som givits. Kvinnan informerades då om att alla läkartider på vårdcentralen var bokade fem veckor framåt och att hon skulle återkomma veckan därpå när nya tider släpps. Kvinnan menar att detta tillvägagångssätt som vårdcentralen har är motsatsen till tillgänglig vård och ifrågasätter att man har information på sin svarare som inte stämmer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1903-01942 Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Kvinna fick inte information om att remiss returnerats av vårdcentral En ung kvinna var på läkarbesök vid en vårdcentral eftersom hon behövde en remiss till en allergimottagning. Remiss skickades till en mottagning och kvinnan ringde dit efter ett tag för att fråga om väntetiden till besök. Hon fick då veta att remissen returnerats. Ingen från vårdcentralen hade informerat henne om det. Kvinnan har behov av receptförnyelse av sina allergimediciner men kan inte få några recept utskrivna utan ett besök på en allergimottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1904-02250 Kommunikation Delaktig Kommunikation Information Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Johan Karlsson	Frågar om intyg för sjukpenning kan utfärdas utan att träffa patienten En kvinna ringer och frågar huruvida det är tillåtet för hennes läkare att skriva ett sjukintyg åt Försäkringskassan utan att träffa henne som patient. Kvinnan önskade att ett intyg skulle utfärdas men har synpunkter på att oväsentliga delar förts in i intyget och hade föredragit att få ta del av intyget innan det utfärdades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag. Anmälaren informerades om Socialstyrelsens föreskrifter som bland annat stadgar att ett intyg som huvudregel ska utfärdas efter en undersökning av intygspersonen.

Skrivelse	Brister i behandling och kommunikation på mödravårdscentral
Primärvård	En kvinna med kraftigt nedsatt hörsel väntade sitt första barn. Hon hade smärta i fötter och klåda. Hon fick av mödravårdscentralen höra att allt var bra och normalt. Kvinnan frågade också efter tolk till besöken på mödravårdscentralen och förlossningen men fick till svar att maken som är hörande skulle tolka. Kvinna mådde sämre och fick komma in till förlossningen.
V1903-01334 Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling	
Undersökning/bedömning	Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation	
Information	
Bevakning:	
Åtgärd på övergripande nivå	
Ärendet delat, 1 nytt	
Diskriminering funktionshinder	

Skrivelse	Inställt besök utan kommunikation med patient
Primärvård	En kvinnans besökstid ställdes in av en receptionist utan att hon har pratat med kvinnan.
V1903-01366 Moses Hadi	
Vårdansvar och organisation	
Resursbrist, inställd åtgärd	Åtgärd: Yttrande har inkommit från receptionist samt verksamhetschef som framfört att man bokat om patienten från besök hos en sjukgymnast dagen efter till en kiropraktor samma dag då patienten hade mycket smärtor. Man har inget minne hur kommunikation om detta gick till men receptionisten kan naturligtvis ha brustit i kommunikationen med patienten om att hon fick en tid till kiropraktor i stället för till sjukgymnast. Man har förgäves försökt ringa patienten för att förtydliga detta. Man har beklagat om man inte varit tillräckligt tydlig, så att patienten förstod att receptionisten gjorde en ombokning och inte ytterligare en bokning. Det hela verkar ha varit en missuppfattning. Man har tagit detta till sig och ser över rutinerna för hur man kommunicerar både internt och gentemot patienter. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Kommunikation	
Delaktig	
Bevakning:	
Åtgärd på övergripande nivå	

Skrivelse	Fördröjning på diagnos
Primärvård	En kvinna hade andningsbesvär och hon hade genomgått en spirometriundersökning. Hon fick kommentar av sjuksköterskan om att hennes andningsbesvär berodde på ålder. Vid senare tillfälle upptäcktes att hon hade tumörer i lungorna som behövde behandling.
V1903-01369 Minna Rimbe	
Vård och behandling	
Diagnos	Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation	
Bemötande	

Skrivelse **Primärvård** V1903-01370 Daniela Carlsson Kommunikation Information Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Vårdcentral avbokade tid till läkare samma dag En man hade en bokad läkartid på vårdcentralen. På morgonen hade han två missade samtal från vårdcentralen. Hans tid till läkaren var på eftermiddagen. Mannen gick till vårdcentralen och frågade om hans tid avbokats och fick då besked att tiden var kvar. Mannen betalade och satte sig och väntade. Medan han väntade ringde en personal på vårdcentralen och sade att tiden var avbokad och att han skulle få tillbaka sina pengar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att läkaren fick en akut frånvaro och många patienter skulle avbokas och bokas om. Tyvärr hade vårdcentralen inte resurser att besvara alla inkommande samtal då de patienter som skulle avbokas prioriterades. Verksamhetschefen avslutade med att verkligen beklaga att anmälaren inte fick rätt information i receptionen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** V1903-01408 Anna Arengård Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Nekad besök till vårdcentral En kvinna ville komma till sin vårdcentral men nekades en tid. Hon sökte för smärtor i magen, maginfluensa och förkylning. Kvinnan var mycket svag och medtagen. Till slut fick kvinnan ändå en tid, vilket kändes bra för henne. Kvinnan anser att vårdcentralen i ett tidigare skede borde ha tagit hänsyn till hennes grunddiagnos och hennes situation. Kvinnan fick undersökning och recept på hostdämpande medicin. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1903-01482 Mats Haapanen Administrativ hantering Intyg	Läkare vägrade upprätta intyg Anmälaren drabbades av muskelbristning. En fysioterapeut bedömde att anmälaren led av muskelbristning. Anmälaren besökte läkare vid vårdcentralen för att få skadan dokumenterad. Läkaren ville inte upprätta sådant intyg. Läkaren var otrevlig och hade varken läst journalen eller remissen som fysioterapeuten skrivit. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkaren bedömde att det inte fanns underlag som bekräftade att det förelåg sådan hälsosituation som kunde föranleda upprättandet av sådant intyg som anmälaren efterfrågade. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1903-01490 Minna Rimbe Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att få svar från läkaren En kvinna hade försökt att kontakta vårdcentralen pga. besvär och oro. Hon kände att hon inte kunde få någon tid till läkaren, hon fick inte svar på sin hjärtundersökning och inte heller informerades tillräckligt. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Felaktig diagnostisering av knöl i buken
Primärvård		En kvinna sökte vårdcentralen för en knöl i buken. Knölen hade börjat växa och göra ont. Läkaren misstänkte att kvinnan hade ett så kallat bråck, en utbuktning orsakad av försvagad bukvägg. Kvinnan fick instruktioner om att trycka tillbaka utbuktningen när den var synlig men det var omöjligt att göra för det gjorde för ont. Efter en månad genomgick kvinnan en ultraljudsundersökning som inte kunde konstatera att ett bråck var orsaken till knölen. Kvinnan började bli orolig över att hon hade en cancerdiagnos och några veckor senare gjordes en skiktröntgenundersökning. Inte heller nu kunde bråck konstateras. Efter åtta månader sökte kvinnan för gynekologiska besvär och där konstaterades att kvinnan hade en cysta på äggledaren. Eftersom cystan hunnit växa till sig var äggledaren förstörd. Trots att kvinnan frågat läkaren på vårdcentralen om det inte fanns andra organ som behövde undersökas då flera undersökningar uteslutit bråck som diagnos, hävdade läkaren att inga andra undersökningar eller prover behövdes. Kvinnan upplever att hon inte blivit lyssnad till och att läkaren på vårdcentralen inte tagit hennes oro på allvar. Denna gång var det en godartad cysta med förstörd äggledare som följd, men det hade likaväl kunnat vara en elakartad tumör som hunnit sprida sig, menar kvinnan.
V1903-01506	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling Diagnos		
Kommunikation Delaktig		Åtgärd: I yttrande från medicinskt ledningsansvariga läkaren förklarade hon att cystor på äggstockar är vanliga och oftast godartade i den åldersgrupp kvinnan tillhörde. Kvinnan remitterades två gånger till radiologisk undersökning av buken med ultraljud och skiktröntgen. Det är ovanligt att båda undersökningarna missar stora cystor, så den medicinskt ledningsansvariga läkaren hade bett om en eftergranskning av bilderna. På ultraljudet hade man bara fokuserat på bukväggen och på datortomografin syntes en vätskeinnehållande cysta i buken på platsen för urinblåsan, som således misstagits för välfylld urinblåsa. Frågeställningen på remissen gjorde också att man även på datortomografin bedömt bukväggen och inte lilla bäckenet och därför missat detta. I efterhand hade kanske diagnosen kunnat ställas tidigare om man haft en bredare frågeställning på röntgenremissen, till exempel "oklar knöl i buken", men cystan skulle ändå lätt kunna missats även av en erfaren röntgenläkare eftersom den satt på det viset. Eftersom cystan var godartad och nu är åtgärdad hade inte tidigare diagnos sannolikt kunnat påverka utfallet, men den medicinskt ledningsansvariga läkaren förstod kvinnans oro över vad knölen var och varför hon inte fick snabbare hjälp. För att inte missa liknande tillstånd framöver kommer läkargruppen ha genomgång på hur man lämpligt beställer röntgen vid den här frågeställningen och att man gärna och frikostigt bör komplettera med remiss till gynekolog för att inte missa gynekologiska orsaker som inte alltid ses så bra med konventionell röntgen. Dessutom skulle den medicinskt ledningsansvariga läkaren notera för kollegorna att andra gången en patient söker för samma symtom är det viktigt att inte fastna vid tidigare läkares diagnos, utan se det hela med nya ögon. Detta är ett vanligt problem hos unga utbildningsläkare och de skulle nu få extra stöd i hur man ska undvika detta i framtiden. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1903-01511	Christina Hegefjärd	Svårigheter med läkemedel från husläkare En man har synpunkter på två husläkare som inte varit behjälpliga med läkemedel mannen behövt. Vid ett tillfälle fick mannen antibiotikabehandling mot en urinvägsinfektion och när besvären var kvar efter avslutad behandling ville inte läkaren skriva ut mer. Vid ett annat tillfälle har det uppstått kommunikationsproblem vid utskrivning av smärtstillande läkemedel och mannen är upprörd över husläkarnas bristande förmåga att hjälpa honom. Åtgärd: I svar från verksamhetschef framfördes en ursäkt för läkarens bemötande, då hon slutat på vårdcentralen har hon själv inte kunnat ta del av anmälan. Mannen har nu fått en ny husläkare och har en förhoppning om ett bättre samarbete. Han bifogar ett genmäle till avslutsskrivelsen.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel		
Skrivelse **Primärvård** V1903-01595	Tua Myhrman	Önskar hjälp för ny bedömning En kvinna som vid en olycka skadade huvudet informerades om att specialister vid ett akutsjukhus inte kunde hjälpa henne. Hon hade visserligen många problem rörande hjärnan, men var inte tillräckligt sjuk. Kvinnan informerades vidare om att problemen skulle försvinna av sig själv. Detta skedde dock inte och kvinnan har därefter försökt få hjälp av sin vårdcentral för ny bedömning och behandling för sina besvär. Vid ett tillfälle skrevs remiss till en psykolog och enkäter fylldes i, men kvinnan fick aldrig träffa psykologen utan fick senare information av en sjuksköterska om att psykologen inte kände till att det fanns någon hjälp att få. Kvinnans make menar att hon behöver hjälp av vårdcentralen för att få remiss för ny bedömning av skadan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Ny medicinsk bedömning		
Skrivelse **Primärvård** V1903-01735	Moses Hadi	Läkare har inte lyssnat på patienten En kvinna upplevde att läkare vid en vårdcentral inte lyssnade till när hon berättade att hon på grund av värk och oro inte kunde sova. Läkaren pratade om träning och sömnskola under hela besöket trots att kvinnan har avrådts av sjukgymnast att träna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Delaktig		
Skrivelse **Primärvård** V1903-01829	Minna Rimbe	Saknar rehabilitering En man hade fått skador efter hjärnblödning och var i behov av rehabilitering enligt mannens barn. Det blev inte tillräckliga rehabiliteringsåtgärder vidtagna och det är svårt för anhöriga att förstå. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		

Skrivelse	Fick trycksår under gips av fotledsfraktur
Primärvård	En kvinna fick en fotledsfraktur som gipsades på närakutmottagning. Men gipset sattes på ett felaktigt sätt så att ett trycksår under hälen uppstod, efter tre år gör benet fortfarande ont och det går inte att belasta fullt.
V1903-01864 Christina Hegefjärd	
Resultat	
Resultat	Åtgärd: I svaret från verksamhetschef framförs att uppföljning skett enligt plan och att anmälaren då uppmanats att höra av sig om gipset inte känts bra, vilket hon aldrig gjort. Möjligheten till omgipsning har erbjudits vid varje besök. Anmälaren medger att hon inte uttryckligen begärt omgipsning, men att hennes enträgna önskemål om smärtlindrande läkemedel borde väckt misstanken att gipset inte satt bra. Hon har anmält händelsen till Löf, ärendet avslutas på patientnämndens förvaltning.
Bevakning:	
Trycksår	
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	

Skrivelse	Sjuksköterska läste journaluppgifter som var spärrade
Primärvård	En kvinna var på vårdcentralen och träffade en sjuksköterska. Hon noterade då att sjuksköterskan öppnat en journal hos en psykiatrisk mottagning trots att kvinnan trott att den var spärrad. Hon ifrågasätter hur sjuksköterskan kunde göra det.
V1903-01913 Christina Hegefjärd	
Dokumentation och sekretess	
Bruten sekretess/dataintrång	Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01336	Moses Hadi	Delaktighet samt tillgänglighet En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral på grundlöst har gjort en oroanmälan gällande hans minderåriga dotter till Socialtjänsten. Familjen har förgäves försökt få tag på läkaren. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef samt specialist i allmänmedicin som framfört att hon vid besöket inte kunde göra en ordentlig bedömning om märken på dotterns hals. Därför bestämdes ett nytt besök dagen efter tillsammans med modern. Läkaren har ringt utan att få något svar. Tyvärr avbokades besöket utan att läkaren bli kontaktad om detta och därför i samråd med flera andra bestämdes att en orosanmälan skulle göras. Detta gjordes efter att läkaren försökte vid flera tillfällen att ringa båda föräldrarna. Det var efter denna anmälan som föräldrarna hade försökt få tag på läkaren vilket har beklagats. Tyvärr får läkaren som vårdpersonal inte använda vare sig sms, mail eller lämna meddelanden på telefonsvarare på grund av rådande sekretesslagstiftning. Läkaren håller med om att detta var besvärligt och önskat att det var på ett annat sätt. Man är också skyligt att genast anmäla till Socialtjänsten om det råder misstanke om att ett barn far illa eller riskerar att fara illa. Det är enligt lagen läkarens oro man ska anmäla, man behöver alltså inte ha belägg eller bevis för att så var fallet, det är upp till Socialtjänsten att göra en sådan bedömning. När läkaren träffade dottern senare och hon fick möjlighet att bli undersökt samt berättat sin version och läkarens oro inte längre kvarstod tog man kontakt med Socialtjänsten och tog tillbaka orosanmälan. Man har haft samtal med modern och framfört en ursäkt. Man kommer att som alltid gå igenom händelsen för att undvika samma misstag i framtiden. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Telefontillgänglighet		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01458	Mats Haapanen	Nekad möte med läkare Anmälaren led av halsbölder. Han besökte vårdcentralen. Remiss för provtagning upprättades. Anmälaren ville åter träffa läkaren efter att ha lämnat prover. Han nekades nytt möte med läkaren. Senare på natten blev anmälaren tvungen att uppsöka sjukhus där man skar upp bölderna, anmälaren hade svårt att andas och upplevde att situationen var kritisk. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01491	Christina Hegefjärd	Bristande dialog med hemsjukvård En multisjuk äldre kvinna vårdas i hemsjukvård, hennes son upplever brister i kommunikation och delaktighet då han, trots fullmakter, inte blir tillfrågad om ändringar i vården och försämringar i mammans hälsotillstånd. Han har upptäckt brister i hantering av läkemedel och har svårt att komma i kontakt med personalen i hemsjukvård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01549	Tua Myhrman	Dåligt bemötande och brister i hantering En ung kvinna som sökte vård vid sin vårdcentral på grund av bland annat smärta upplevde att hon blev otrevligt och oprofessionellt bemött och att hennes problem förminskades. Kvinnan menar att hon inte tagits på allvar och blivit ifrågasatt. Kvinnan har träffat flera läkare och blivit delvis utredd, men har haft svårt att få återkoppling från vårdcentralen på provsvar och har upplevt remissproblem. Kvinnan mår dåligt och anser att hon drabbas av psykisk stress på grund av vårdcentralens agerande. Kvinnan har tappat tilltron till vårdcentralen och vill ha ett svar på varför det har blivit på det här sättet.
Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01669	Catarina Cassel Rydholm	Brister i uppföljning på vårdcentral En kvinna fick under graviditeten problem med sköldkörteln. Remiss skrevs till vårdcentralen efter förlossningen. Hon beskriver lång väntetid på besökstid, brister i provtagning och återkoppling.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01670	Sari Kokkonen Nassef	Avled efter bristande undersökning på närakutmottagning En kvinna med kronisk sjukdom sökte vård på en närakutmottagning. Läkaren tog prover och meddelade att proverna såg bra ut och att kvinnan kunde gå hem och bädda ner sig i sängen. Sju timmar senare avled kvinnan i hemmet. Anhörig är mycket besviken över att läkaren inte utförde fler tester eller satte in någon antibiotika att behandla kvinnan med.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01698	Mats Haapanen	Nekad rehabiliterande behandling Anmälaren har genomgått behandling mot sin cancersjukdom och har drabbats av följdsjukdom. Hon har fått uppföljande behandling inom rehabiliteringsverksamhet. När hon kontaktade en mottagning med sådan verksamhet fick hon beskedet att hennes problem inte var tillräckligt omfattande för att erbjudas behandling, dessutom sa mottagningen att den inte hade tid att ta emot henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Bevakning: Cancer Ärendet delat, 1 nytt		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01716	Theodor Ricklefs	Bristande telefontillgänglighet samt kommunikation på vårdcentral En kvinna har under en längre period upplevt problem i kontakten med sin vårdcentral. Upplever att telefontillgängligheten är dålig samt att saker som man kommer överens om per telefon ej följs. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01825	Christina Hegefjärd	Problem i hemmet efter utskrivning från geriatriken En äldre man drabbades av viktgång, men husläkaren gjorde inte någon vidare utredning av det, rekommenderade kost och motion och gav nya mediciner. Senare uppmärksammades att mannen hade mag-tarmproblem som borde uppmärksammats då viktnedgången till slut blev 15 kg. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1903-01886	Christina Hegefjärd	Närgångna frågor från manlig kurator En kvinna med cancer i urinvägarna kände sig obekväm med intima frågor som den manlige kuratorn ställde.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Cancer Sexuella trakasserier		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02118	Catarina Cassel Rydholm	Fördröjt svar på taget cellprov En kvinna tog ett cellprov på mödravårdscentralen. Svaret som visade cellförändringar dröjde flera månader. Kvinnan har fått göra utökade prover. Hon är gravid och kommer troligen att behöva göra ett ingrepp efter förlossningen
Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Cancer		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1904-02308	Tua Myhrman	Bristande behandling vid vårdcentral En man som genomgått en åtgärd vid ett akutsjukhus informerades vid hemgång om han om vårdcentralen skulle sköta omläggning och byte av stomipåsar. Han informerades om att detta förbrukningsmaterial skulle ombesörjas av vårdcentral eller skickas hem till honom. Vid bokade besök på vårdcentralen fanns dock inte rätt påsar utan man använde en variant som inte fungerade och som orsakade smärta.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1903-01421	Johan Karlsson	Synpunkter på att läkare tagit bort uppgifter ur journal En man har synpunkter på att vårdcentralens läkare har tagit bort uppgifter ur hans patientjournal.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost		Två allvarliga diagnoser missade av vårdcentral
Primärvård		En kvinna sökte för svåra andningsbesvär på vårdcentral upprepade gånger. Hon blev insatt på astmamedicin och skickades hem. Kvinnan hade fortsatt svårt att andas och sökte återigen vård på vårdcentralen. Vid det läkarbesöket hade läkaren sagt att han hörde ett blåsljud på hjärtat men bytte bara astmamedicin. Efter några månader sökte sig kvinnan till en akutmottagning och det visade sig då att hennes lungor var helt vattenfyllda. Hon blev inlagd på sjukhuset och man gjorde en stor hjärtoperation. Vid ett senare tillfälle sökte sig kvinnan till samma vårdcentral på grund av en knöl hon upptäckt på halsen. Läkarna hon träffade gjorde olika bedömningar men ingen av dom gjorde någon vidare utredning. Till slut krävde kvinnan att läkaren skulle ta en prov på halsen. Provet visade att kvinnan hade cancer.
V1903-01450	Daniela Carlsson	
Vård och behandling		
Behandling		
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Diagnos		
Bevakning:		
Cancer		

Epost		Anmälan gjord av läkare
Primärvård		En anmälare har synpunkter på att läkaren gjort orosanmälan i samband med besök på mottagningen.
V1903-01461	Catarina Cassel Rydholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren till kommunen då förvaltningen inte handlägger denna typ av ärenden och synpunkter. Ärendet avslutas i befintligt skick.

Epost		Fick felaktig information om fraktur
Primärvård		En kvinna föll och på närakutmottagningen genomgick hon en röntgenundersökning som inte kunde påvisa någon fraktur. Men sjukgymnasten hon besökte efter några dagar kunde läsa journal från olyckstillfället och där återfanns information om en armbågsfraktur. Kvinnan är upprörd eftersom en korrekt granskning av röntgenbilderna hade gett henne bättre information och en bra förklaring till smärtan.
V1903-01512	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Diagnos		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/hus läkarjour		

Epost **Primärvård** V1903-01516 Siv Aronsson Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Personuppgifter som stör integriteten Mannen har haft kontakt med vårdgivare i Stockholm för mer än 10 år sedan och tror att uppgifter som finns om honom från den tiden fortfarande stör privatliv och integriteten där han nu bor, i södra Sverige. Vårdkontakter kommer från Stockholm och verkar politiska. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt föreslås kontakta lanstingsarkivet men uppger då att uppgifterna som cirkulerar inte finns nedskrivna. Han väntar på att få en tid till en psykiatrisk mottagning där han bor. Ingen ytterligare åtgärd. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1903-01544 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura för ett sent lämnat återbud En kvinna lämnade sent återbud pga influensa, hon skulle ha deltagit i en bassängträning med sjukgymnast i primärvård. Hon ifrågasätter att återbud måste lämnas så långt i förväg. Åtgärd: Förvaltningen lämnar information om regelverket och anmälaren avser att ta upp frågan med verksamhetschef. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1903-01550 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning	Inga prover eller undersökningar görs på barnet av vårdcentralen Ett barn besökte vårdcentralen med symtom. Enligt anmälaren gjordes ingen undersökning och inga prover togs. Vid nästa besök ställdes en diagnos. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därför i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1903-01551 Daniela Carlsson Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Delaktig	Bristande hygien och delaktighet på vårdcentral En kvinna var på läkarbesök vid en vårdcentral. Hon beskrev att det var ofräscht och att personalen var väldigt stressad. Läkaren skulle titta ned i kvinnans hals och tog då fram sin egen mobiltelefon som kvinnan fick hålla i och lysa ner i halsen. Kvinnan upplevde det som ohygieniskt då mobiler ofta är fulla med bakterier. Läkaren hade inte frågat kvinnan hur hon mådde och kvinnan upplevde sig inte lyssnad på. Kvinnan skulle lämna prover på laboratoriet och då hade sköterskan där sagt att hon var ensam och väldigt stressad. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1903-01570 Tua Myhrman Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Intyg	Brister i hantering av intyg och tillgänglighet En kvinna som varit sjukskriven i över 180 dagar hade problem att nå sin läkare och även verksamhetschefen för vårdcentralen. Enligt kvinnan har försäkringskassan haft kompletterande frågor till läkaren, men han har inte svarat. Kvinnan menar att hon sökt läkaren, samt verksamhetschefen, vid flera tillfällen utan resultat. Hon anser att om hon inte lyckas få kontakt med dem så kommer det att innebära stora ekonomiska problem och ett ökat lidande med försämrat mående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1903-01665 Moses Hadi Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Tillgänglighet samt nekad medicinering En kvinna med smärtor har bollats runt mellan vårdcentral och husläkarjour som vägrat skriva ut smärtlindrande preparat. Åtgärd: Förvaltningen har vid ett flertal tillfällen ringt och skickat meddelande till anmälaren och uppmanat henne att återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1903-01666 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Blir ifrågasatt trots valfrihet En kvinna var listad vid en vårdcentral i en annan del av länet än där hon bor. När hon uppsöker husläkarjour i samma område blir hon ständigt ifrågasatt varför hon kommer dit och är listad på den vårdcentral där hon är listan när hon bor långt bort. Hon behöver förklara sig och övertala husläkarjouren att boka in henne. Kvinnan menar att det är fritt vårdval och undrar retoriskt om hon ska behöva förklara sig varje gång. Hon är dessutom missnöjd med att hon inte har fått hjälp av husläkarjouren med grundläggande hälsoproblem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Primärvård** V1903-01667 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Blodpropp missades på närakutmottagning En kvinna skadade knät under ett träningspass. Hon ringde 1177 och blev hänvisad till en närakutmottagning. Hon fick träffa en läkare som kom fram till att ett trauma mot knät skett men att det är svårt att diagnosticera i den akuta fasen. Kvinnan fick gå hem och skulle uppsöka en ny vårdkontakt om svullnaden inte gick ned. Kvinnan var fortsatt svullen och hade svårt att gå på benet. Hon sökte därför vård på nytt på en ortopedmottagning. Det visade sig att kvinnan fått en blodpropp i benet och blev inlagd i fem dygn för behandling. Kvinna undrar om det kan ha skett en felbehandling. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1903-01694 Theodor Ricklefs Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Frågor kring vårdgarantin samt bokning på vårdcentral En man har frågor angående vårdgarantin. Vidare anser mannen att han har blivit bemött på ett avvisande sätt då han inte velat uppge anledningen till att han ville boka en läkartid till sjuksköterska vid tidsbokning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Delger information kring vårdgarantin. Mannen kommer att kontakta vårdcentralen åter och framföra sina synpunkter. Kontaktar patientnämnden åter vid behov.
Epost **Primärvård** V1903-01721 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Frågor om medicinering En äldre kvinna hade svåra smärtor enligt kvinnans väninna. Kvinnan var enligt väninnan i livets slutskede och hade behov av starkare medicinering. Väninnan försökte kontakta vårdcentralen men blev avfärdat men ärendet hänvisades till kvinnans son och patientens läkare men hon fick ingen information om det handlade om tystnadsplikten eller annat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om att barnen kan göra anmälan och eventuellt behövs det fullmakt för att kunna inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1903-01742 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Kvinna får inte rätt vård En anhörig har synpunkter på att en kvinna inte får adekvat vård vid en husläkarmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anhörig inte kan få någon fullmakt avslutas ärendet.

Epost		Önskar utredning för sömnproblem
Primärvård		En kvinna har stora sömnproblem och blir inte tillräckligt noggrant utredd.
V1903-01765	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost		Bristande hygienrutiner och hantering av sekretessuppgifter på vårdcentral
Primärvård		En mamma var på läkarbesök med sin son på en vårdcentral. En sjuksköterska skulle ta ett halsprov på pojken. Under tiden provet togs kom en annan patient in och lämnade ett avföringsprov i en kaffemugg som sjuksköterskan tog emot och sedan fortsatte med provtagningen. Efter provtagningen ropades sonens provsvar upp i väntrummet inför andra patienter. Modern kommer aldrig att återvända till den vårdcentralen.
V1903-01776	Daniela Carlsson	
Vårdansvar och organisation		
Hygien/miljö/teknik		
Dokumentation och sekretess		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bruten sekretess/dataintrång		
Epost		Bristande bemötande av psykolog
Primärvård		En kvinna hade varit med om en traumatisk händelse och fick träffa en psykolog på vårdcentralen. Psykologen bagatelliserade kvinnans upplevelse och problematik så att hennes krisreaktion förvärrades. Psykologen gjorde heller ingen komplett undersökning inkluderande en riskbedömning av kvinnans mentala status.
V1903-01788	Sari Kokkonen Nassef	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte skickat någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Epost		Har symtom på underfunktion av sköldkörteln men får ingen utredning eller behandling
Primärvård		En man har symtom på underfunktion av sköldkörteln men blodprover visar att hans värden ligger inom referensvärdena. Mannen är kritisk till att läkarna endast ser till värdena på blodproverna och inte ser till den kliniska bilden med uppenbara symtom. Då blodprovsvärdena är inom referensvärdena får han heller ingen remittering till specialistläkare.
V1903-01853	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Primärvård** V1903-01854 Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Dåligt bemötande av en läkare En kvinna upplever att hon har blivit dåligt bemött av en läkare vid en vårdcentral som inte tog hennes hälsotillstånd på allvar. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1903-01927 Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Kränkande bemötande när sjuksköterskan inte tittade på patienten En kvinna har synpunkter på att hon har blivit dåligt bemött av en sjuksköterska som inte tittade på henne när hon pratade samt uppmanade henne vara tyst vid flera omgångar vid en vårdcentral. Sjuksköterskan pekade med pekfingret framför hennes ansikte och var hotfullt samt stängde dörren för att kunna kränka hennes ännu mer. Kvinnan gick därifrån gråtande. Åtgärd: Anmälaren har framfört att hon även direkt skickat en anmälan till ansvarig chef. Hon ska återkomma till förvaltningen i fall hon inte fått något direkt svar från mottagningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1904-01948 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Dåligt bemötande av sexuell art En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande som kommenterade hennes utseende. Läkaren ansåg också att kvinna skulle självmedicinera sig med receptbelagd medicin som hon hade hemma utan någon vägledning. Åtgärd: Anmälaren har berättat att hon inte vill gå vidare med ärendet och detta har även tagits upp med en annan läkare på mottagningen. Hon tror att personen som har kommenterat hennes utseende var ansvarig chef. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1904-01966 Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Minna Rimbe	Lång väntetid till läkarbesök En kvinna hade fått en remiss om utredning om ärftlighet kring demenssjukdomar. Väntetiden är för lång vilken inte är acceptabelt. Hennes vårdcentral har inga tider för patienter. Det tar månader av väntan och ibland ber de att patienter ska ringa tillbaka eftersom de inte har flera tider i bokningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Förvaltningen har inte lyckats komma i kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1904-02044 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning	Barnmorskan upptäckte inte att barnet låg i säte En kvinna som väntade sitt första barn gick på kontroller hos barnmorska på mödravårdscentralen. Barnmorskan bedömde att barnet låg med huvudet nedåt. Vid förlossningen upptäcktes det att barnet låg med sätet nedåt. Anmälaren undrar varför ingen vid undersökningar och kontroller har upptäckt detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1903-01431 Mats Haapanen Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Cancer	Inget lugnande läkemedel gavs inför undersökning En cancersjuk kvinna genomgick en magnetkameraundersökning. Enligt remiss och önskemål skulle hon få lugnande läkemedel innan undersökningen påbörjades. Kvinnan kände ingen effekt alls och tror att inget läkemedel gavs förrän efter en stund då anmälaren stått på sig och krävt en injektion. Anmälaren kände sig kränkt och ledsen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd kvalitetssamordnare framgick att händelsen skulle tas upp vid arbetsplatsträff, att mottagningen jobbar aktivt för att utveckla lyhördhet inför patienternas signaler. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1903-01690 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Vid magnetröntgenundersökning uppmärksammades inte benskörhet och höftfraktur En kvinna remitterades från sin husläkare till magnetröntgenundersökning då hon hade ont i ländrygg och höfter. Vid undersökningen uppmärksammades inte att hon var benskör och en fraktur i höften missades. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Privata laboratorier** V1903-01423 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Missad fraktur En kvinna fick sin fot röntgad för något år sedan. I läkarens röntgenutlåtande ska det ha stått att det inte fanns några frakturer. Det har nu uppdagats av en annan läkare som har granskat samma röntgenbilder att ett litet ben i foten är av. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Privata laboratorier** V1903-01899 Siv Aronsson Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Blev satt i karantän då personal hade smittsam sjukdom En kvinna, som tog prov, blev satt i karantän efter att det framgått att personal på laboratoriet hade en smittsam sjukdom. Hon önskar ersättning för utebliven inkomst. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). .
Skrivelse **Privata laboratorier** V1903-01833 Theodor Ricklefs Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Felaktig tidsbokning vid röntgen En man har infunnit sig på avtalad tid vid en röntgenmottagning. När han kom fram till mottagningen visade det sig att den var stängd. Personal i receptionen berättade för mannen att de har registrerat att han har uteblivit från ett besök en timme tidigare. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1903-01557 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande, önskan om möte med läkare hörsammades inte Anmälaren led av halsbölder och sökte sig till primärvården. Läkaren upprättade remiss för provtagning. I laboratoriet som låg i direkt anslutning till vårdcentralen bemöttes anmälaren illa. Han ansåg att han var i behov av ytterligare möte med läkaren efter det att han lämnat prover. Laboratoriepersonalen ville inte vara honom behjälplig med detta och personalen uppträdde otrevligt. Senare på natten var anmälaren tvungen att uppsöka akutmottagning vid sjukhus, han hade svårt att andas och vårdpersonalen skar upp bölderna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Privata laboratorier** V1903-01792 Anna Arengård Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på röntgenundersökning En man, med sedan tidigare reumatisk diagnos, fick besvär med en höft. Mannen sökte på sin vårdcentral som sände remiss till reumatolog. Reumatologen tar dock inte emot patienten utan att en undersökning med magnetröntgen är gjord. På grund av upphandlingar med landstinget samt omorganisation blev han utlovad en tid för röntgen en månad senare. Anhörig har ringt runt till andra röntgenmottagningar och fått samma besked, en månads väntetid på grund av förändringar i upphandlingen. Mannen är nu sjukskriven vilket inte är kostnadseffektivt, varken för patienten, arbetsgivaren eller samhället. Mannen är rädd att förlora arbetet då han inte är där. Han är även rädd för bestående skador i höften och övriga kroppen. Detta på grund av politiska beslut. Åtgärd: Anmälaren har skriftligen informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01323 Siv Aronsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Önskar att journalkopia tas bort En konsultläkare från en psykiatrisk verksamhet träffade en kvinna som sökt sig till ett akutsjukhus. Denna är mycket upprörd och kränkt över den journalanteckning som läkare skrivit och vill att den ska tas bort/raderas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01402 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Kränkande bemötande av läkare En man hade läkarbesök vid en psykiatrisk mottagning och träffade en för honom ny läkare för första gången. Mannen kände sig under besöket så kränkt och förnedrad att han reste sig upp och gick därifrån. Läkaren hade ifrågasatt en av hans diagnoser, hävdat att han var där för att utnyttja systemet och att han hade en agenda för att få sjukskrivning. Mannen som nyligen råkat ut för en sjukdom var dock redan sjukskriven av annan vårdgivare. Vidare ska läkaren ha sagt att mannen inte var deprimerad och ifrågasatt hans läkemedelsbehandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01406 Siv Aronsson Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig	Saknar plan för behandling En tonårig pojke hade psykiatrisk kontakt genom en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP). Enligt pojkens närstående som kontaktar förvaltningen fungerar inte kontakten professionellt och familjen saknar en plan för vården. Pojken mår så dåligt att han inte kan gå i skolan. Den närstående har haft svårt att få en kommunikation med mottagningen och menar att ansvariga är svåra att nå. Representant från BUP har heller inte närvarat på möten som skolan och socialtjänsten kallat till. Åtgärd: Handläggning pågår
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01446 Emma Lagerholm Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering övrigt	Missnöjd med beroendevård En man har synpunkter på en mottagning inom beroendevården. Han upplever sig inte lyssnad till eller delaktig i sin vård. Mannen känner sig diskriminerad utifrån kön då han anser att han inte får samma behandling som kvinnor. Bemötandet av en sjuksköterska ska ha varit dåligt då denna ska ha sagt okänsliga saker. Han har också synpunkter på att ingen vid mottagningen har frågat om han behöver hjälp för att kolla upp skador efter olyckor han har råkat ut för. Mannen upplever personalen som likgiltiga. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01534	Siv Aronsson	Strul med remiss/vårdplan saknas En kvinna gick regelbundet på en öppen psykiatrisk mottagning och hade samtal med en skötare. Ingen vårdplan upprättades och när hon flyttade vill hennes mentalskötare remittera henne till annan mottagning. Kvinnan har inte fått information om vart remissen sänts.
Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01705	Mats Haapanen	Utskrivning från avdelning trots behandlingsbehov Anmälaren var inskriven på psykiatrisk avdelning. Hon var i behov av denna vård inom slutenvården. När hon träffade en läkare skrev denne ut henne på oriktiga grunder. Enligt anmälaren blev hon utskriven av läkaren för att läkaren ville visa sin makt., utskrivningen grundades inte på ren medicinsk bedömning.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01739	Siv Aronsson	Missnöjd över beslut om tvångsvård En kvinna ifrågasätter bedömningen som gjordes för att motivera beslutet om psykiatrisk tvångsvård. Hon har fått en förklaring men är inte nöjd.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01760	Catarina Cassel Rydholm	Dåligt bemötande och omotiverad öppning av journal Kvinna var på läkarbesök på en specialistmottagning och en barnmorska hade gått in i hennes journal. Kvinnan förstod inte varför hon gjort det. Kvinnan upplevde också att hon fick ett dåligt bemötande. Hon kände att barnmorskan var påträngande och ifrågasättande.
Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen		Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetssamordnare på mottagningen. Han beskriver att journalen är ett stöd för dem som arbetar i vården för att kunna ge god och säker vård men att det bara är den personal som ansvarar för vården samt patienten själv som har rätt att läsa i journalen. Att personal på mottagningen ger information om ett framtida bokat besök på mottagningen kan anses vara förenligt med god och säker vård och ingår i att ta ansvar för patientens vård. Det innebär inte att personalen läser journaltext från vårdbesöket. Om vårdpersonal ska kunna ta del av journaluppgifter från andra vårdgivare krävs att patienten lämnat sitt samtycke till detta. Vilka som får ta del av en patients journal är reglerat enligt lag. Patientsäkerhetssamordnare ger också information om möjlighet för anmälaren att spärra journalen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och accepterar svaret. Ärendet kan därmed avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01802 Moses Hadi Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Abrupt avbrott av förskrivning av läkemedel vid byte av mottagning En kvinna har varit inskriven vid en psykiatrisk mottagning. Mottagningen upphörde med sin verksamhet och kvinnan remitterades till en annan mottagning. Den andra mottagningen gick igenom kvinnans läkemedelslista och avbröt förskrivningen av läkemedlen som är beroendeframkallande. Kvinnan är medveten om beroendeproblematiken med dessa läkemedel men anser att hon behöver dem. Kvinnan ifrågasätter också varför man inte diskuterat med henne om ett uttrappningsschema för läkemedlen så att hon ska slippa abstinens vid för abrupt avslut. När kvinnan kontaktat mottagningen via 1177 har ansvarig chef vid ett tillfälle skrivit en nedvärderande kommentar om att hon skulle vara knarkare. Denna kommentar hade senare tagits bort av chefen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01809 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Tvångsvård En kvinna hämtades från hemmet av polis till en psykiatrisk akutmottagning och blev sedan inlagd vid en psykiatrisk avdelning. Hon var tvungen att stanna på sjukhuset under en hel månad och hon anser att tvångvårdsbeslutet var felaktigt. Kvinnan anser att hon har blivit fruktansvärt illa behandlad inom den psykiatriska vården. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01814 Emma Lagerholm Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristande samordning och ansvar av psykiatrisk mottagning En kvinna med en neuropsykiatrisk diagnos är besviken över att de olika personalgrupperna på en öppen psykiatrisk mottagning inte samordnar sig och stödjer henne bättre. Kuratorn hon träffade hade inte ordning på sin dokumentation utan frågade anmälaren om vad de hade kommit överens om och ska sagt att hon hade tappat bort alla anteckningar från deras möte. Kuratorn skulle sammankalla till ett SIP-möte med berörda myndigheter men detta har inte blivit av. Kvinnan mår mycket dåligt över det inträffade och behöver få olika insatser från samhället för att kunna bli självständig. Hon upplever det som orättvist och förnedrande. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01840 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Får inte hjälp inom psykiatrin En ung man har haft behandling för svåra tics vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. När han fyllde 18 år skulle han fortsätta inom vuxenpsykiatrin men han har inte fått någon fortsatt behandling och det är svårt för honom att få vardagen att fungera. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01852 Mats Haapanen Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Får ej byta vårdcentral Anmälare vill bli aktuell vid en psykiatrisk mottagning, en som ligger nära hans bostad. Men denna mottagning vägrar låta honom besöka mottagningen, trots att det råder valfrihet inom psykiatrin. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01920 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande	Bemötande av personal inom psykiatrisk heldygnsvård En kvinna var inlagd inom psykiatrisk heldygnsvård och har synpunkter på bemötandet från en namngiven personal. Kvinnan upplevde att hon blev mobbad och kränkt och fick inte prata. Hon upplever fortfarande obehag flera månader efter utskrivning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02182 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Upplevt felaktig bedömning och medicinering En kvinna är missnöjd med en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Denne ska ha gjort en felaktig bedömning om att hon var uppvarvad och sagt att kvinnan skulle ha ett specifikt läkemedel. Kvinnan anser att hon har blivit mycket illa behandlad inom den psykiatriska vården under lång tid. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01329	Sari Kokkonen Nassef	Besökstid har skjutits upp åtta gånger av psykiatrisk mottagning En kvinna har blivit kallad till läkarbesök till en psykiatrisk mottagning. De senaste veckorna har mottagningen skickat två brev i veckan till henne om ändrade besökstider. Totalt har besökstiden bokats om åtta gånger. Kvinnan anser att mottagningen är alldeles för oseriös och tar inte patienterna på allvar.
Tillgänglighet Väntetider i vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01371	Catarina Cassel Rydholm	Nekas retroaktiv sjukskrivning En kvinna som varit sjukskriven nekades retroaktiv sjukskrivning då det blev en paus i sjukskrivningsperioden. Hon har gått på neuropsykiatrisk utredning och har haft flera år av posttraumatisk stress bland annat.
Administrativ hantering Intyg		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01374	Daniela Carlsson	Liten pojke slussas mellan två instanser inom psykiatri En pojke med flera psykiatriska diagnoser bollas fram och tillbaka mellan två instanser. Modern som ringer säger att samordningen inte fungerar. Pojken mår väldigt dåligt och behöver hjälp men på grund av att ansvaret bollas mellan instanserna får han inte den hjälp han behöver.
Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01376	Mats Haapanen	Nekas psykoterapi Anmälaren har under längre tid haft kontakt med psykiatrin. Hon anser att hon är i behov av psykoterapi, men mottagningen nekar henne denna behandlingsmetod.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01383	Moses Hadi	Bristfällig tillgänglighet En kvinna har synpunkter på tillgängligheten vid en psykiatrisk mottagning. Det är svårt att få tag på personal då telefontiden är endast en halvtimme varje dag. Man kan inte heller boka besökstider i början eller slutet av dagen då personalen har administrativt arbete.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01391	Tua Myhrman	Ifrågasätter läkemedelsbehandling En kvinna som tvångsvårdades inom psykiatrin tyckte att hon fick för många injektioner av ett läkemedel under en natt under vårdtiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01409	Emma Lagerholm	Bristande information kring behandling En anmälare anser att det finns brister i informationen till patienten om vård och behandling vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Information		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01427	Emma Lagerholm	Lång väntetid till psykoterapi En kvinna har stått länge i väntetid till en särskild terapiform. Hon fick sedan information om att hon skulle få en tid inom ett visst datum och när det närmade sig detta datum fick hon höra att hon kommer behöva vänta ytterligare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01438	Catarina Cassel Rydholm	Tvångsvårdad hämtar ut tabletter på apotek och gör suicidförsök En ung person tvångsvårdades på psykiatrisk vårdavdelning. Hen kunde trots medföljande personal få tag i läkemedel och gjorde ett suicidförsök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Resultat Resultat		

Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01455 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Tua Myhrman	Fråga om skyldighet till läkarbesök En kvinna ska avsluta sin kontakt med en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon undrar om hon har rätt att säga nej till ett avslutande läkarsamtal, hon menar att hon varken har tid eller pengar till detta och att det inte finns något behov av det. Hon har ingen pågående läkemedelsbehandling eller samtalsbehandling, hon har inte varit tvångsvårdad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hälso- och sjukvård är frivillig och att en patient kan avstå erbjuden vård och behandling. Hon behöver således inte gå på ett avslutande läkarbesök om hon inte vill det.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01530 Kommunikation Information	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna framför att en psykiatrisk avdelning inte har kommunicerat med henne om hennes blivande make som för tillfället är tvångsvårdad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01533 Kommunikation Bemötande	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemött i telefonsamtal med psykiatrisk mottagning En kvinna kontaktade en öppen psykiatrisk mottagning och blev otrevligt bemött i telefon. Hon hade svårt att formulera sig och när samtalet flöt långsamt avslutade skötaren det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01580 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Hemskickad från akutpsykiatrin trots stort vårdbehov En mamma har synpunkter på att hennes dotter som mådde mycket dåligt och som har neuropsykiatriska funktionsnedsättningar blev hemskickad från en akutenhet inom barnpsykiatrin. Hon anser att hennes dotter var i behov av inneliggande vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01582 Tua Myhrman Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Kände sig otrygg på avdelning En äldre kvinna som vårdades genom psykiatrisk heldygnsvård kände sig inte trygg på avdelningen. Kvinnan menar att en patient misshandlade en annan patient och att denne våldsamme patient därefter gick till hennes rum och hennes säng flera gånger. Kvinnan tycker inte att vården borde blanda patienter hur som helst och att man ska kunna känna sig trygg när man är på sjukhus. Hon vill veta hur vården tänker kring detta. Personalen som hon klagade för menade att man måste visa hänsyn och att det inte gick att flytta patienten som slagit en annan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01584 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Läkemedel	Kostnad för felaktigt utskrivet läkemedel En kvinna har fått två läkemedel utskrivna från en läkare inom psykiatrisk vård. När anmälaren hämtat ut läkemedlen såg hon att det inte skulle användas vid de två diagnoser hon hade. Diagnoserna stod i journalen. Risk fanns för allvarliga biverkningar. Hon ringde till mottagningen och enligt läkaren skulle hon inte använda dessa läkemedel. Hon vill ha tillbaka pengarna som hon har betalt då läkaren ordinerat fel läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar tillbaka till mottagningen. Enligt vårdgivarguiden ska "vårdgivare granska varje enskilt fall av ersättningsanspråk och ersätta patienten när det är uppenbart att förskrivaren har gjort fel i sin yrkesutövning".
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01606 Catarina Cassel Rydholm Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Föreslår psykiatrisk vård enligt finsk modell En man föreslår att psykiatrisk vård ska arbeta enligt finsk modell som är mer effektiv. Anmälaren vill framföra detta. Åtgärd: Tar emot detta förslag som registreras hos förvaltningen.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01608 Theodor Ricklefs Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	Läkare vill ej komplettera sjukintyg En kvinna har besökt en psykiatrisk mottagning och upplevde att hon nekades komplettering av sjukintyg till försäkringskassan. Dokumentet hade på något sätt försvunnit i administrationen på mottagningen enligt kvinnan. När kvinnan framförde sina synpunkter till läkare upplevde hon att de inte togs på allvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01633	Catarina Cassel Rydholm	Brister i administrativ hantering samt väntetid på tid till ny läkare En kvinna som är boende i annat landsting fick göra en utredning inom psykiatrisk vård i Stockholm. Hon fick även behandling hos en läkare hos samma vårdgivare. Då läkaren slutade ordnades ingen ny läkarkontakt åt anmälaren. Hon fick själv ligga på vården och har fått vänta länge på en ny läkartid. Hon har pratat med ansvarig på mottagningen och fått svar att det är brist på personal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Utomlänspatient		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01650	Minna Rimbe	Missvisande uppgifter i journalen En kvinna hade sökt hjälp för beroendeproblematik och hade vid senare tillfälle sökt vård för huvudvärk. Hon anser att hennes anteckning i journalen påverkade den medicinska bedömningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01656	Minna Rimbe	Felaktig diagnos En liten flicka fick ADHD medicinering efter några besök på en psykiatrisk mottagning. Ingen ADHD utredning gjordes men när flickan fick fortsätta hos en annan läkare ordinerade läkaren en utredning som visade inga tecken på ADHD. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Diagnos		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01676	Christina Hegefjärd	Svårigheter i kontakt med psykiatrisk vård En kvinna upplevde brister i delaktighet inom psykiatrin där hennes son är patient. Varken hans eller mammans synpunkter och erfarenheter efterfrågas, brister i information angående vårdplaneringen framfördes också. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Delaktig		

Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01696 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Väntetider i vården Bevakning: Läkemedel	Synpunkt på läkemedelsbedömning En kvinna blev insatt på ny läkemedelsbehandling av en läkare inom den psykiatriska öppenvården. Kvinnan fick biverkningar av medicinen och hörde därför av sig till mottagningen. Efter att haft problem att nå mottagningen och få återkoppling rörande detta fick hon en bedömning i telefon om att hon skulle fortsätta med medicinen. Kvinnan ifrågasätter denna bedömning när ingen läkare sett henne eller träffat henne för undersökning av biverkningarna. När hon önskade en läkartid för detta fick hon veta att hon skulle få vänta drygt två månader. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01702 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Blev av med sjukresetillstånd utan förklaring En kvinna som regelbundet besökte en psykiatrisk mottagning hade fått tillstånd för sjukresor från mottagningen under en tid, dessa upphörde dock plötsligt. Kvinnan fick ingen förklaring till detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01709 Moses Hadi Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Bristfällig tillgänglighet och information En man har synpunkter på att en psykiatrisk mottagning har enbart tre timmars telefontid i veckan. När han ringde under telefontiden idag fick han ett telefonmeddelande om att mottagningen var stängd idag. Ingen mer information fick han. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att han kontaktar akutpsykiatrin eller sin vårdcentral.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01711 Moses Hadi Administrativ hantering Intyg	Bristfälligt intyg En man framför att hennes mor har förlorat sin inkomst från försäkringskassan på grund av att intyg från en läkare vid en psykiatrisk mottagning varit bristfälligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01736 Emma Lagerholm Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling	Bollats runt inom psykiatrin En man som har flera psykiatriska diagnoser har upplevt att han har slussats runt till olika psykiatriska öppenvårdsmottagningar och att ingen tar ansvar för hans vård. Han har under ett par år inte fått någon behandling alls, trots att han har varit tydlig med vad han behöver hjälp med. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01768 Tua Myhrman Kommunikation Samtycke	Kränkande att lämna urinprov En kvinna upplevde det integritetskränkande att en psykiatrisk akutmottagning krävde urinprov när hon uppsökte mottagningen. Kvinnan menar att problemen som en patient har som mår psykiskt dåligt kan vara långt ifrån narkotikarelaterade och att det därmed känns konstigt och kränkande att behöva lämna urinprov för att få hjälp. Hon menar vidare att man direkt stämplas som missbrukare om man inte vill lämna urinprov. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01780 Moses Hadi Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Borttagen medicin En man framför att en läkare vid en psykiatrisk heldygnsavdelning har tagit bort hans neuropsykiatriska preparat. Han förstår inte heller varför han har tvångsvårdats trots att han kom dit frivilligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om förvaltningsrätten i Stockholm.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01796 Theodor Ricklefs Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Missnöjd med insatser från psykiatrisk mottagning En kvinna har under längre tid besökt en psykiatrisk mottagning. Kvinnan har länge tid stått i kö för neuropsykiatrisk utredning och upplevde inte att läkare på mottagningen har informerat henne om möjligheten att söka med egenremiss vilket fanns fram till årsskiftet. Vidare upplever kvinnan att hon inte har fått det stöd hon behöver från mottagningen i allmänhet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01841	Tua Myhrman	Får inte ut intyg En man önskade ett intyg från en psykiatrisk verksamhet. Detta intyg har dock fördröjts och förhalats. Mannen tycker att hanteringen är mycket nonchalant.
Administrativ hantering Intyg		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01863	Sari Kokkonen Nassef	Läkaren "känner i luften" att en kvinna har neuropsykiatrisk diagnos En kvinna är inskriven vid en psykiatrisk mottagning. Kvinnan har gjort flera utredningar för att få diagnos men denna läkare sa att hen "känner i luften" att kvinnan har en annan psykiatrisk diagnos utan att göra någon fördjupande utredning. Kvinnan undrar på vilket sätt är att "känna i luften" ett vetenskapligt korrekt sätt att ställa diagnos.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01875	Theodor Ricklefs	Uppmanas att betala privat för medicin En kvinna ifrågasätter medicineringen av sin son på barn- och ungdoms psykiatrisk mottagning. Kvinnan har varit i kontakt med andra mottagningar som rekommenderar ett specifikt läkemedel. Mottagningen som kvinnan har besökt med sin son ville inte skriva ut detta läkemedel. Kvinnan uppger att mottagningen sa till henne att de kan skriva ut det om hon betalar för det själv.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01884	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på mottagning och söker kontaktuppgifter En man vill kontakta ansvarig på neuropsykiatrisk mottagning med sina synpunkter. Han har kontaktat mottagningen som inte lämnar ut kontaktuppgifter eller förmedlar kontakt.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01888	Daniela Carlsson	Missnöje gällande psykiatrisk vård En mamma till en ung man kontaktar förvaltningen då hon och sonen är missnöjda med den psykiatriska vård sonen fått. De har synpunkter på information och vård.
Kommunikation Information Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01917	Minna Rimbe	Missvisande uppgifter i journalen En man hade gjort psykiatrisk utredning på en mottagning. När utredningen var klar uppmärksammade mannen att det fanns felaktiga uppgifter i hans journal gällande honom när han hade varit i tonåren. Mannen kontaktade kliniken och ville få rättelse i journalen och ville beställa logglistor men nekades åtgärder.
Dokumentation och sekretess Patientjournalen		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01922	Sari Kokkonen Nassef	Receptionist vägrar boka tid hos läkare för sjukintyg på beroendemottagning En man behöver boka läkartid för att få sjukintyg. Mottagningens receptionist vägrar av oklar anledning att boka en läkartid åt mannen trots att han försökt flera gånger.
Tillgänglighet Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till enhetschef och annan personal.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1903-01936	Emma Lagerholm	Felaktigt psykiatrisk vård och behandling En kvinna uppsökte en akutmottagning med buksmärtor. Då hon har kontakt med psykiatrin, vilket framkommer i hennes journal och hennes symtom tolkades som ångest tillkallades ett psykiatriskt team. Hon blev sedan inlagd under flera veckor och var tvungen att genomgå ECT-behandlingar då personal ska ha sagt att om hon inte går med på det frivilligt kan de tvinga henne. Kvinnan hade fortsatta magbesvär under vårdtiden och ingen konsultation ska ha gjorts med den somatiska vården. Det visade sig efter flera veckors vårdtid att hon hade drabbats av bukhinneinflammation till följd av försenad behandling av inflammatorisk tarmsjukdom. Kvinnan blev sedan inlagd under fem veckor på en somatisk avdelning. Hon anser att hon har blivit felbehandlad och har upplevt stora konsekvenser efter ECT-behandlingarna och behöver nu vara sjukskriven.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Resultat Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01352 Siv Aronsson Dokumentation och sekretess Patientjournalen Bevakning: Akutmottagning/närakut/hus läkarjour	Önskar rättelse i journal En man fick problem efter en operation och drack, under en dag, stora mängder alkohol och tog tabletter, vilket var ett rop på hjälp. Mannen fördes till en beroendeakut. När han kom till sans lämnade han mottagningen utan att träffa läkaren. I journalen har denne skrivit att anmälaren är psykisk sjuk och har beteende störningar. Mannen undrar om man får skriva diagnoser på en person när de inte ens har träffats. Han önskar en rättelse i journalen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01434 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i bemötande, stöd och tillgänglighet En kvinna har synpunkter på ett psykiatriskt mobilt team. När hon har ringt dit har hon upplevt dåligt bemötande av personal som ska ha sagt att denne inte kunde hjälpa henne. Kvinnan hade önskat att få samtala med någon som lyssnar när hon är orolig och har svår ångest. De går heller inte att nå vårdgivaren under en viss tid då de har hembesök. Hon undrar vart hon ska ringa när hon mår akut dåligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01508 Emma Lagerholm Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Diskriminering funktionshinder	Bristfälligt omhändertagande inom psykiatrin En kvinna som har svårt att gå då hon har en ryggmärgsskada har synpunkter på att hon blev ombedd att ställa sin permobil utanför ett mottagningsrum på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon anser att hon blev bemött dåligt när hon uppmanades att gå några steg in till rummet. Kvinnan blev mycket ledsen och kränkt över det inträffade. De ska ha ställt krav på henne om hon önskade gå till mottagningen. Hon skulle sätta ut ett lugnande läkemedel samt ingå i gruppbehandling, vilket hon inte önskade. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01540	Emma Lagerholm	Missnöjd med läkemedelsbehandling inom psykiatrin En kvinna som lider av depression har synpunkter på den läkemedelsbehandling som ges vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon blev insatt på ett läkemedel som inte behandlar själva depressionen och får inget komplement till detta. Kvinnan ställer sig frågande till läkarens hanterande av hennes läkemedelsbehandling. Hon önskar även få en remiss till ECT-behandling men läkaren ska ha beslutat att hon måste prova olika läkemedel först.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt		
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01661	Emma Lagerholm	Brister i bemötande och läkemedelsbehandling En kvinna har synpunkter på hur en läkare bemötte henne under ett besök vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning i samband med en diskussion om läkemedel. Hon upplevde att läkaren var arg och anklagade henne för att ha paranoida tankar. Läkaren ska även ha rekommenderat henne att sluta ta alla mediciner och ville inte heller ta emot kvinnan på ett nytt besök. Hon slutade med sina läkemedel och försämrades avsevärt.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01914	Christina Hegefjärd	Oklart om psykiatrisk mottagning spärrat journal korrekt En kvinna ifrågasätter om en psykiatrisk öppenvårdsmottagning spärrat hennes journal på korrekt sätt. Hon noterade att sjuksköterska på vårdcentralen kunde öppna journalen trots spärr.
Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1904-02208	Daniela Carlsson	Felaktig diagnos inskriven i journal på psykiatrisk enhet En man fick en psykiatrisk diagnos av en läkare. Läkaren hade satt diagnosen trots att anmälaren upplevde att han inte kunde redogöra för vad som vad som var sant och inte. Diagnosen påverkar hans fortsatta vård.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse		Mentalskötare ger sexuella inviter
Psykiatrisk vård		En ung kvinna har fått sexuella inviter av mentalskötare inom heldygnsvård och är ledsen för det.
V1903-01350	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Samtycke		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Sexuella trakasserier		

E-post -> Skrivelse		Brister i delaktighet vid utredning
Psykiatrisk vård		En man har synpunkter på att han måste lämna ett övervakat urinprov som en del i en neuropsykiatrisk utredning. Han kan inte göra detta framför personal och upplever det som en kränkande handling. När mannen har kontaktat mottagningen för att diskutera problemet ska han ha fått till svar att det är deras rutiner och om han inte följer dessa kan de inte utföra utredningen. Han har föreslagit alternativa tillvägagångssätt för att påvisa hans drogfrihet som t.ex. blodprov, men får inte gehör för sina önskemål. Mannen ställer sig frågande till att vården och omsorgen inte ges med respekt för individens specifika behov eller varför han inte ges möjlighet att vara delaktig.
V1903-01362	Emma Lagerholm	
Kommunikation		
Delaktig		
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Undersökning/bedömning		

E-post -> Skrivelse		Bollas mellan myndigheter och vårdgivare/ingen vårdplan
Psykiatrisk vård		En anhörig har synpunkter på att vuxen son skrivs ut från psykiatrisk heldygnsvård utan en vårdplan. Han glömmer kastruller på spisen som håller på att förgifta familjen på natten. Anhörig önskar att sonen får adekvat hjälp i den situation han befinner sig i och slipper bollas mellan olika instanser. Skrivelsen är adresserad till chefer inom regionen och kommunen.
V1903-01441	Siv Aronsson	
Vårdansvar och organisation		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att fullmakt behövs. Modern skriver via e-post att hon inte kan fåt någon fullmakt då sonen inte har någon insikt om att han behöver vård. Kontaktuppgifter till chefsöverläkare vid psykiatrisk klinik lämnas. Ärendet avslutas därmed.
Fast kontakt/vårdplan		
Vårdansvar och organisation		
Vårdflöde/processer		

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01457 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Emma Lagerholm	Missnöjd över psykiatrisk behandling för närstående En mamma har synpunkter på att hennes vuxna dotter inte har fått den psykiatriska vård som hon är i behov av vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. En utredning ska ha utlovats men inget händer, trots att hon har varit patient där under flera år. Det ska vara i brister i läkarkontinuitet och ingen ta ansvar för medicinska undersökningar som t.ex. blodprovstagning och vikt. Läkemedelsändringar ska ha gjorts utan att dottern har blivit informerad om detta utan hon har upptäckt det när hon har hämtat ut mediciner på apoteket. Hon ska inte heller ha fått journalkopior som hon begärde ut för över en månad sedan. I journalen ska det även finnas uppgifter som är felaktiga. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01517 Kommunikation Bemötande	Emma Lagerholm	Bristfälligt bemött under psykiatrisk heldygnsvård En kvinna har upplevt att en personal på en psykiatrisk avdelning har bemött henne dåligt genom att vara nonchalant och ifrågasättande mot henne. Personalen ska även ha talat illa om henne till en annan personal. Hon önskar få svar på vad vederbörande chef kommer att vidta för åtgärder. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01600 Resultat Resultat	Emma Lagerholm	Upplevt skador av elbehandling En kvinna som behandlades med ECT (elbehandling) för många år sedan anser att behandlingarna har förstört hennes liv. Hon har minnesstörningar, koncentrationssvårigheter och det har påverkat hennes sociala liv och arbete. Kvinnan är osäker på om hon fick rätt behandling för sina besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01686 Resultat Resultat	Siv Aronsson	Resultat efter ECT-behandling En man anser att han har fått bestående skador efter ECT-behandling inom psykiatrin. Han har inte fått någon hjälp eller information från vårdgivaren hur man anmäler skadorna eller hur man söker skadestånd. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01718 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Nekas nytt recept på läkemedel efter inbrott i hemmet En kvinna har blivit bestulen på sina recept samt andra värdefulla saker under ett inbrott. Trots att polisanmälan har lämnats till vårdgivare får kvinna inte ny medicin. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01861 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Fel diagnos får inte rätt behandling En man som haft kontakt med en psykiatrisk mottagning anser att han fått fel diagnos och behandling. Mannen anser att landstinget förnekar hans faktiska tillstånd. Han mådde bra innan den så kallade behandlingen som var på grund av påstådda psykiatriska diagnoser som aldrig funnits i verkligheten utan endast på papper. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1903-01929 Vård och behandling Diagnos	Tua Myhrman	Läkare uttalade sig om diagnos En kvinna vars bekant besökte en psykiatrisk specialistmottagning fick efteråt veta att läkaren på mottagningen uttalat sig om att kvinnan hade en diagnos. Denna diagnos har sedan spridits i sociala medier av personen. Kvinnan har aldrig träffat läkaren eller besökt mottagningen. Kvinnan menar att personen använder läkarens uttalande, diagnosen, för att skada henne. Åtgärd: Chefläkare för berört verksamhetsområde har tagit del av anmälan och med anledning av att ärendet rör en tredje part kan vården inte gå in i det enskilda patientärendet. Anmälaren informeras av förvaltningen om att kontakta chefläkare genom patientvägledare om hon önskar. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01400 Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Siv Aronsson	Lång väntan på besökstid En skolsköterska skickade en remiss till en BUP mottagning för en elev under juni 2018 och fortfarande har denne inte fått någon bokad tid. Hon vill åberopa vårdgarantin för eleven. Åtgärd: Då anmälaren trots uppmaning via telefon och e-post inte hörts av, avslutas ärendet i befintligt skick

Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01416 Kommunikation Bemötande	Siv Aronsson	Kände sig överkörd av psykiater En man är besviken på bemötandet från en psykiater i samband med inskrivning inom psykiatrisk heldygnsvård. Läkaren lyssnade inte, påstod att mannen ljög och hotade med tvångsvård om han inte skrev in sig frivilligt. Dagen därpå blev mötet med en annan läkare helt annorlunda då denne var lyssnande och empatisk. Mannen blev också utskriven. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01515 Kommunikation Delaktig	Siv Aronsson	Provokativ och oempatisk psykiater En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning varit provokativ, oempatisk samt dåligt påläst om sjukdomsbild och problematik. Denna ifrågasatte varför kvinnan skulle gå i terapi eftersom hon fick ett specifikt läkemedel. Anmälaren blev mycket illa till mods efter besöket. Åtgärd: Anmälaren ämnade återkomma med en underskriven anmälan men då hon inte hörts av, avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01574 Ekonomi Patientavgifter	Moses Hadi	Betalat för uteblivet besök En man med neuropsykiatriska besvär som oftast har kommit försent eller missat sina besök, anser att vården borde ge ett individanpassat stöd till honom. Han anser att vårdgivaren i stället för att skicka ett brev borde ringa honom strax innan besöket. Mannen har hittills betalat en hel del för de besök som inte blivit av. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat mannen och kommit överens att han funderar i fall han vill ha ett svar från vårdgivaren i så fall skulle han inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01623 Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Emma Lagerholm	Brister inom barnpsykiatrin En mamma anser inte att hennes dotter får den vård och behandling hon är i behov av vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01668 Siv Aronsson Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos En läkare vid en psykiatrisk mottagning träffade en kvinna för första gången och började ifrågasätta hennes diagnos som hon haft under många år. Ingen uppföljning bokades. Kvinnan börjar själv tvivla och trappar helt ut sin medicin. Följden blev en uppvarvad tid med följande depression som bl.a. medförde att hon förlorar arbetet. Hennes make blev hårt ansatt och kvinnan blev till slut tvångsvårdad. Maken undrar vilket ansvar läkaren har då det orsakat ett stort lidande för dem båda. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01685 Emma Lagerholm Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Information	Avslutad som patient utan vetskap om detta En anmälare har synpunkter på att hen avslutades som patient vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning utan att bli informerad om detta. Personen har nu lyckats skriva in sig själv igen samt fått en läkarkontakt. Anmälaren ställer sig dock frågande till varför hen måste börja om från början med skattningsformulär och dylikt när hen redan har en diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01699 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Intyg Ekonomi Patientavgifter	Svårigheter att få intyg för övningskörning En man har synpunkter på svårigheterna att få ett körkortsintyg för dottern som har en neuropsykiatrisk diagnos. Hennes läkare på barn- och ungdomspsykiatriska mottagningen har nekat att skriva intyget. Det finns en möjlighet att privat vårdgivare skriver utan längre väntetid, men detta blir då till en hög kostnad. Åtgärd: Förvaltningen informerar om gällande regelverk, anmälaren är nöjd med att klagomålet kommer till kännedom.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01740 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Ingen effekt och bristande information runt läkemedel En kvinna hade genom sin psykiatriska vårdkontakt läkemedelsbehandling. Kvinnan menar dock att hon tagit medicinen i flera år utan att den hjälpt ett dugg, hon tycker därför att det känns onödigt att hon tar den. Hon ifrågasätter den diagnos hon fått och menar att det finns andra förklaringar. Kvinnan har också synpunkter på att dosen höjts utan att hon informerats om det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte inhämta yttrande. Ärendet avslutas.

Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01759 Emma Lagerholm Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Bemötande	Brister i valfrihet inom barn- och ungdomspsykiatrin En förälder har synpunkter på hur en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning har hanterat deras önskemål om att byta till denna mottagning från en annan BUP-mottagning. En chefsperson ska ha bemött föräldern bristfälligt i telefon genom att vara otrevlig samt ska ha sagt att de förmodligen kommer avslå remissen. Föräldern ställer sig undrande kring detta då det ska råda valfrihet inom psykiatrin. Denna fick också höra att de kunde ta hand om ungdomen själva hemma i väntan på behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01767 Moses Hadi Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Undermåligt telefonsystem En kvinna framför att telefonsystemet och telefontillgängligheten vid en psykiatrisk specialistmottagning är undermåligt och under all kritik. Det finns bland annat ingen knapp med alternativ på engelska. Åtgärd: I samtal med anmälaren har framkommit att hon varit i kontakt med ansvarig chef som lovat förändringar. Kommer överens att hon vid behov återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01813 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande	Bemötande från psykolog En man upplever att en psykolog vid en psykiatrisk mottagning "kastat diagnoserna som svordomar" på honom. När mannen bad om att få byta behandlare blev det missförstånd om vad som sagts. Åtgärd: Anmälaren ämnade återkomma med en underskriven anmälan men har inte avhörts varför ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01856 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Avslagen remiss och ingen information En kvinna som har genomgått en psykiatrisk utredning hos en privat vårdgivare remitterades till psykiatrin då de misstänkte att hon led av bipolärt syndrom. Remissen avslogs och hon hänvisades tillbaka till den privata vårdgivaren som hade sagt att de inte kunde hjälpa henne. Kvinnan fick själv kontakta psykiatrin och fråga om remissen och fick inte då reda på varför den avslogs. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01859 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Anser sig ha behov av specialistvård En ung kvinna har synpunkter på att hon får rätt vård vid i samband med tvångsvård inom barn- och ungdomspsykiatrin. Vårdgivaren kan inte ge henne den specialistvård som hon behöver. Hon har inte heller fått någon vårdplan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01866 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Tua Myhrman	Bristande hjälp och bemötande En man som var patient vid en psykiatrisk mottagning upplevde att han fick minimalt med hjälp och blev ifrågasatt. Mannen känner sig orättvist behandlad och menar att han känner sig mer traumatiserad efter läkarbesöken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01909 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Moses Hadi	Nekad undersökning En kvinna remitterades för en utredning till en psykiatrisk mottagning som nu efter flera månader fick svaret att ingen på mottagningen kunde utföra den typen av utredning. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren vid ett flertal tillfällen och kommit överens att hon återkommer med en underskriven anmälan. Förvaltningen har också informerat henne om Vårdgarantikansliet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01924 Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Moses Hadi	Kränkande och diskriminerande behandling En kvinna anser att hon och andra patienter med neuropsykiatriska besvär blivit diskriminerade av en psykiatrisk mottagning som tvingat dem till att lämna urinprov för drogtest. Åtgärd: Förvaltningen har vid ett flertal tillfällen ringt och skrivit till anmälaren och uppmanat henne att kontakta förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Psykiatrisk vård** V1903-01928 Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Emma Lagerholm	Brister i information efter utredning En kvinna som har genomgått en neuropsykiatrisk utredning vid en psykiatrisk mottagning har synpunkter på att hon inte har fått tillräckligt med information efter utredningen. Det hon önskar ta del av är bland annat testresultaten samt få ett skriftligt psykologutlåtande. Aktuell psykolog har slutat vid mottagningen och hon får inte svar av läkare eller verksamhetschef kring detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-01969 Vård och behandling Diagnos	Siv Aronsson	Får en psykolog ställa en psykiatrisk diagnos En person undrar om en psykolog får ställa psykiatriska diagnoser eller måste det vara en psykiater. En person har fått en psykiatrisk diagnos men har inte fått något underlag som styrker diagnosen. Åtgärd: Kvinnan får information som hämtats från Socialstyrelsen. Det framgår att hälso- och sjukvårdspersonal med rätt kompetens kan utföra arbetsuppgiften. Vårdgivaren ansvarar för att planera, leda och kontrollera verksamheten så att den lever upp till kravet på god vård enligt allmänna regler i hälso- och sjukvården och tandvården. De allmänna reglerna ger en ram för hur arbetsuppgifter kan fördelas. Hon har därefter inte återkommit, varför ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1904-01973 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Nedtrappning av läkemedel En man blev remitterad till en beroendemottagning för nedtrappning av ett läkemedel men den läkare som han träffade vägrade skriva ut något läkemedel samt påstod att anmälaren aldrig fått något utskrivet. Denna återkom dock till mannen flera veckor senare och bad om ursäkt då hon hade läst anmälarens journal. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01327 Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Kvarstående smärta efter fotoperation En kvinna gjorde en fotoperation för ett år sedan. Hon har fortfarande smärtor och blir inte bättre. Hon har varit på återbesök men får ingen förklaring till orsak och vidare åtgärd. Trots olika behandlingar och hjälpmedel blir hon inte bra. Det gör anmälaren inte kan arbeta helt och inte utöva fysiska aktiviteter. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01470 Kommunikation Bemötande	Theodor Ricklefs	Tvingad att lämna specialistmottagning En man besökte en specialistmottagning och hade därefter svårt att få tag på sjukresa hem. Efter någon timme stängde mottagningen och personal förklarade för mannen att han var tvungen att gå ut, detta trots att mannen förklarade sina omfattande fysiska handikapp. Utomhus var det storm och halt, mannen ramlade på marken och hade svårt att ta sig upp. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01500 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Brister i undersökning och diagnos En kvinna i tidig graviditet med blödning sökte specialistvård. Hon fick behandling som var felaktig då graviditeten inte satt i livmodern. Detta har givit allvarliga konsekvenser för kvinnan som fått sjukhusvård och går på fortsatta kontroller. Hon har fortfarande besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01501 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Brister i diagnos och behandling vilket gav konsekvens En kvinna i tidig graviditet med blödning gjorde en skrapning på en specialistmottagning. Hon har synpunkter på fördröjd diagnos och den behandling som gavs. Detta gav konsekvenser för kvinnan som fortfarande inte mår bra inte är återställd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01537 Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Borttagen medicinering samt felaktig journalföring En kvinna framför att en vårdcentral har tagit bort hennes makes mediciner och skrivit felaktiga uppgifter i journalen. Kvinnan hade vid flera tillfällen kontaktat vårdcentralen för att få medicinerna tillbaka och korrigerade men det tog lång tid innan det åtgärdades. Kvinnan hade kontakt med chefen ett flertal gånger och upplevde att hon fick ett väldigt dåligt bemötande. Hon upplevde att hon inte blev tagen på allvar och att de inte lyssnade på henne. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01562 Kommunikation Information	Mats Haapanen	Mottagning krävde betalning utöver patientavgift Anmälaren besökte specialistmottagning som har avtal med landstinget. Där konstaterades att anmälaren led av en cysta på baksidan av knäet. Mottagningen har avtal med landstinget men krävde 5 000 kr för att åtgärda denna cysta. Anmälaren undrar hur kommer det sig att mottagningen som har avtal med landstinget kräver betalning utöver den vanliga patientavgiften för behandling av dokumenterade behov av behandling. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med mottagningen som gav informationen att den remitterat anmälaren till en mottagning strax intill och att det var vid denna mottagning som man krävt 5 000 kronor i betalning för behandlingen. Enligt anmälaren var informationen från remitterande mottagning om att behandlingen skulle kosta så pass mycket alltför diffus. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01618 Vård och behandling Diagnos	Mats Haapanen	Fel diagnos Anmälaren besökte ögonmottagning. Läkaren bedömde att anmälaren led av gråstarr. Anmälaren tvivlar på denna diagnos. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01637 Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat Bevakning: Cancer	Catarina Cassel Rydholm	Missad cancerdiagnos En kvinna gick på kontroller hos specialistläkare och fick diagnos att hon hade muskelknutor. Hon skulle opereras. Enligt anmälaren hade kvinnan smärtor och sökte akutmottagning på sjukhus. Efter undersökningar konstaterades utbredd elakartad cancer och kvinnan avlider en dryg månad senare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01689 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Christina Hegefjärd	Benskörhet och höftfraktur missades av ortoped i specialistvård En kvinna var hos ortoped i specialistvården och trots undersökningar missades hennes benskörhet och en fraktur i höften. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01703 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig diagnos och behandling En liten pojke hade fått kraftigt eksem och mamman tog honom till barnläkarmottagning. Läkaren tittade inte på mamman eller barnet, hade privata kläder på sig och sa utan undersökning att pojken hade fått skabb. Starka krämer ordinerades som gjorde att huden bara blev sämre och sämre. Mamman bokade en ny undersökning genom webbläkaren som sa att man omedelbart skulle sluta med den starka behandlingen för skabb och istället behandla med helt andra mediciner som förbättrade huden. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01918 Daniela Carlsson Kommunikation Information Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Bristande information till patient om debitering av hudprodukter En kvinna fick en remiss till en specialistmottagning på grund av hudbesvär. Hon fick antibiotika och läkaren hade sagt att det var viktigt med rätt typ av hudprodukter. Många hudprodukter innehåller ämnen som inte är specificerat i innehållsförteckningen. Läkaren hade då packat ner produkter i en påse och debiterat kvinnan flera tusen kronor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01931 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Missnöjd med bemötande av specialistläkare En man har besökt öron-näsa-halsläkare med sin 2-åriga son. Väl på mottagningen blev besöket uppskjutet vilket mannen fick veta på utsatt tid. Läkaren förklarade att en annan patient hade bokat in en akuttid. Detta försvårade resten av dagen för mannen som hade andra läkarbesök inbokade för sin son. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Specialistvård** V1903-01342 Theodor Ricklefs Vård och behandling Behandling	Komplikationer efter kirurgi En kvinna har opererat näsan och därefter varit i behov av en ytterligare operation för en estetisk korrigering. Läkare har uppgett för kvinnan att detta inte är något som landstinget bekostar utan behöver bekostas av kvinnan själv. Kvinnan betalade för operationen men utfallet blev ej som förväntat och ytterligare en operation kommer att krävas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Skickar anmälningsblankett. Förklarar för kvinnan att vi enbart handlägger klagomål på landstingsfinansierad vård. Skickar anmälan.

Telefon **Specialistvård** V1903-01384 Vård och behandling Behandling	Catarina Cassel Rydholm	Brister i vård och behandling vid kirurgiskt ingrepp på svårt allergisk patient En man gjorde ett kirurgiskt ingrepp efter att ha fått en remiss från sin vårdcentral. Anmälaren informerade mottagningen om att mannen hade svår allergi och speciella handskar krävdes vid ingreppet. Ingen information om detta fanns när mannen kom till mottagningen. Vid ingreppet löste mottagningen detta på sitt eget sätt, vilket anmälaren anser skapade allvarliga risker för mannen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1903-01392 Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering	Moses Hadi	Ekonomi samt kallelse En kvinna har vid flera tillfällen bett om att inte får någon kallelse från en gynekologisk mottagning. Hon informerade att hon själv återkommer för att boka ett besök när det passar henne. Nu har mottagningen krävt att hon ska betala för ett besök som inte fått någon kallelse till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1903-01465 Kommunikation Information	Minna Rimbe	Teckenspråkstolk ordnades inte En hörselskadat man hade informerat operationskoordinatorn på en specialistklinik att han behövde teckenspråkstolk vid sin operation. Han hade också informerat om att han skulle också behöva få informationen skriftligt och det ska finnas tillgång till papper och penna. Inget av detta var ordnat när mannen opererades vilket gjorde att han kände sig otrygg och osäker om han hade uppfattat informationen rätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1903-01469 Vård och behandling Behandling Bevakning: Förlossning och eftervård	Emma Lagerholm	Felbehandlad vid förlossning En kvinna som skulle föda sitt första barn fick inte komma in till förlossningen inom rimlig tid. Förlossningen upplevdes som katastrofal, enligt en närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen. Kvinnan har fått omfattande skador och kommer inte kunna föda fler barn vaginalt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Bristande information om vanlig komplikation efter operation
Specialistvård		En kvinna har genomfört en operation och därefter drabbats av en infektion. När hon påpekar detta för ansvarig sjuksköterska påtalade denne att det är en vanlig komplikation efter den operation som genomfördes. Kvinnan anser sig inte ha blivit informerad om detta.
V1903-01495	Theodor Ricklefs	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Skickar anmälan.
Bevakning:		
Vårdrelaterade infektioner		

Telefon		Skadad slemhinna efter undersökning
Specialistvård		En kvinna har undersökts på en specialistmottagning. Efter undersökningen har det visat sig att en slemhinna har skadats vilket har orsakat stort lidande för anmälaren.
V1903-01496	Theodor Ricklefs	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Skickar anmälan.

Telefon		Otrevligt bemött av läkare
Specialistvård		En man genomgick utredning i specialistvård med anledning av barnlöshet. Han bemöttes på ett nonchalant och ifrågasättande vis av sjuksköterskan och upplevde sig förminskad.
V1903-01536	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Röntgen inte gjord men dokumenterad
Specialistvård		En äldre kvinna med smärta i fot har träffat en specialistläkare som skrivit i journal att röntgen var utan anmärkning men röntgen var inte gjord. Kvinnan hade en obehandlad fraktur.
V1903-01547	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Dokumentation och sekretess		
Patientjournalen		

Telefon		Komplikation efter axeloperation
Specialistvård		En ung man gjorde en axeloperation. Han har fått en nervskada i handen som komplikation efter operation. Han är nöjd med vården i övrigt och har fått bra information från sin läkare.
V1903-01561	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Resultat		
Resultat		
Telefon		Söker information om spärr av journal
Specialistvård		Anmälaren sökte information om hur man spärrar journal.
V1903-01578	Mats Haapanen	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		Åtgärd: Förvaltningen informerade.
Telefon		Skadad efter operation
Specialistvård		En kvinna som fortfarande efter två operationer har smärtor i sitt knä, nekades av en läkare vid en specialistmottagning att få vidare undersökning. Läkaren har sedan flera månader tillbaka förskrivit samma medicin som inte fungerat.
V1903-01594	Moses Hadi	
Resultat		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Vård och behandling		
Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		
Telefon		Blev blind på ena ögat efter operation som skulle förbättra synen
Specialistvård		En man har efter en ögonoperation som skulle förbättra hans syn, drabbats av blindhet på ena ögat. Mannen vill veta hur det kommer sig att han drabbats av detta och hur prognosen ser ut. Dessutom vill han ha ersättning för vårdskadan.
V1903-01598	Sari Kokkonen Nassef	
Resultat		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Fortsatt smärta i fot efter operation
Specialistvård		En kvinna har genomgått en operation av foten hos en privat vårdgivare som sedan dess har upphört. Kvinnan upplever nu att resultatet inte blev som förväntat.
V1903-01599	Theodor Ricklefs	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon		Fick kallelse sent och dåligt bemötande
Specialistvård		Ett barn var remitterat från vårdcentral till specialistmottagning. Kallelse kom från specialistmottagningen en dag med tid för besök dagen därpå. I kallelsen framgick att detta var en återbudstid. Barnets föräldrar hade inte möjlighet att ta ledigt från sina arbeten med så kort varsel och ringde därför mottagningen för ombokning. De bemöttes då otrevligt och fick till svar att det var posten som hade åstadkommit att brevet kom sent. Personen som svarade, som sade att hon var verksamhetschef, var inte intresserad av att lyssna på föräldrarna och meddelade att de skulle betala faktura för sent återbud och i övrigt inte var välkomna till mottagningen. Föräldern som kontaktar förvaltningen menar att det är ovanligt att bli så illa bemött i vården och ifrågasätter att fakturan ska betalas, familjen hade inte ens möjlighet att ringa återbud 24 timmar före tiden.
V1903-01632	Tua Myhrman	
Administrativ hantering		
Brister i hantering		
Kommunikation		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bemötande		
Ekonomi		
Patientavgifter		
Telefon		Otrevligt bemött av hudläkare
Specialistvård		En äldre kvinna blev otrevligt bemött av hudläkare i specialistvård, han avbröt hennes berättelse och förminskade hennes symtom. När hon ville kontakta läkaren igen för att informera om att hon inte var nöjd vägrade läkaren besvara hennes telefonsamtal.
V1903-01635	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon		Blev sämre efter operationer
Specialistvård		En kvinna som opererades vid en ortopedisk specialistmottagning drabbades av större problem efter operationen än före. Kvinnan menar att hon nu har konstant smärta och andra problem.
V1903-01639	Tua Myhrman	
Resultat		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** V1903-01663 Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Mats Haapanen	Svåra brister i tillgänglighet Anmälaren uppger att det inte går att komma i kontakt med specialistmottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1903-01677 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Sari Kokkonen Nassef	Fråga om hur man går tillväga om man vill spärra sin journal Anmälaren har frågor om hur hon ska gå tillväga för att spärra sin journal. Hon tänker söka ny specialistmottagning och vill inte att journaluppgifterna ska vara tillgängliga för kommande vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit sedvanlig information om tillvägagångssätt för att spärra sin journal.
Telefon **Specialistvård** V1903-01693 Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Daniela Carlsson	Kvinna önskar få tillbaka patientavgiften på grund av dålig undersökning på specialistmottagning En kvinna besökte en specialistmottagning för att göra ett fertilitetsprov. Kvinnan fick besked att kvinnor i hennes ålder generellt inte är fertila och sen var besöket över. Kvinnan har sedan fått veta att man kan ta blodprov och göra andra undersökningar för att få svar. Kvinnan var missnöjd med besöket och önskade pengarna tillbaka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1903-01726 Resultat Resultat	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter ingrepp i knä En man genomgick hos ortoped i specialistvård ett ingrepp i knäet där vätska tömdes ut. Efter det har han haft stora besvär och han ifrågasätter läkarens hantering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1903-01755 Ekonomi Patientavgifter	Minna Rimbe	Felaktig fakturering En ung man hade fått faktura från en hudklinik där han inte hade varit överhuvudtaget. Mamman hade bestridit fakturan men frågan är nu om det finns någon patientjournal också eller inte? Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Specialistvård** V1903-01774 Resultat Resultat	Siv Aronsson	Resultat efter behandling En kvinna har synpunkter på resultatet efter en behandling hos en specialistläkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1903-01789 Resultat Resultat Kommunikation Information	Tua Myhrman	Misslyckad behandling orsakade nytt problem En kvinna behandlades vid en specialistmottagning efter att ha remitterats dit från sin vårdcentral. Kvinnan upplevde att läkaren som utförde behandlingen var oerfaren och kvinnan tycker att läkaren förvärrat tillståndet genom behandlingen som inte utförts på rätt sätt. Istället för att få hjälp fick kvinnan ett nytt problem och hon är mycket ledsen över detta. Enligt kvinnan har läkaren sagt själv att hon inte är nöjd med sin insats och hon har remitterat kvinnan vidare till annan vårdinrättning, hon ifrågasätter dock remitteringen eftersom hon vet att det inte är rätt väg att gå för att åtgärda problemet. Vidare tycker kvinnan att läkaren brast i att informera om behandlingen och dess biverkningar. När kvinnan önskat kontaktuppgifter till läkaren för att lämna sina synpunkter har hon av mottagningen hänvisats till att boka en besökstid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1903-01805 Resultat Resultat	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter en knäoperation En kvinna genomgick en knäoperation i ortopedisk specialistvård, det blev komplikationer efteråt och kvarstående svårigheter med smärta och bristande rörlighet. Hon önskar ekonomisk ersättning för skadan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Oförsiktig behandling av sjukgymnast gav konsekvens
Specialistvård		En kvinna med symtom från nacken hade gjort magnetröntgen där diskbråck var konstaterat. Hon gick till fysioterapeut som behandlade nacken och kvinnans symtom ökade och förvärrades. Hon har nu blivit opererad.
V1903-01819	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Resultat		
Resultat		

Telefon		Nekades att ta bort irriterande fläckar
Specialistvård		En kvinna remitterades till hudläkare för att ta bort födelsemärken som inte var maligna, men som skavde under kläderna. Hudläkaren hänvisade istället till privat plastikkirurg. Anmälaren ifrågasätter hänvisningen.
V1903-01834	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Avgift för intyg till arbetsgivare
Specialistvård		En kvinna har en lungsjukdom som innebär att hon är känslig för damm, starka lukter, parfym mm och får en kraftig hosta. Hon har fått prova ut ett hjälpmedel som hon har stor glädje av på arbetet. Nu vill arbetsgivaren betala för hjälpmedlet och behöver ett intyg från hennes lungläkare. Han berättar att det kostar pengar och att han ska skriva det på fritiden, kvinnan ifrågasätter varför han inte kan göra det på arbetstid. När hon hänvisar till ett besök tidigare kan inte läkaren hitta någon journaldokumentation alls från tillfället.
V1903-01838	Christina Hegefjärd	
Administrativ hantering		Åtgärd: Informerar om regionens regelverk för intyg. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Intyg		

Telefon		Sexuella trakasserier från läkare
Specialistvård		En kvinna beskriver hur illa bemött hon och flera andra kvinnor blivit av en läkare som utnyttjade dem sexuellt, då de var beroende av att han skrev ett intyg till försäkringskassan, för fortsatt sjukskrivning.
V1903-01865	Gunilla Eriksson	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Bevakning:		
Sexuella trakasserier		

Telefon **Specialistvård** V1903-01874	Christina Hegefjärd	Fick felaktig slipning av glasögonen efter en operation En kvinna fick nya glasögon efter en ögonoperation, men synen förblev dimmig. När hon kontaktade annan ortoptist fick hon information om att glasögonen var för starka. Men operatören vill inte byta ut glasen utan att kvinnan betalar en hög summa, de vill inte kännas vid att glasen är för starka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information		
Telefon **Specialistvård** V1903-01891	Theodor Ricklefs	Avvisande bemötande av enhetschef En kvinna har besökt en gynekologmottagning för en undersökning. Kvinnan upplevde att undersökningen gjordes på ett oaktsamt sätt som gjorde ont och orsakade henne smärta i flera dagar efteråt. När kvinnan lyfte detta i telefon med verksamhetschef så upplevde hon att chefen skyllde ifrån sig och inte tog hennes synpunkter på allvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Telefon **Specialistvård** V1903-01908	Minna Rimbe	Svårt att få kontakt med hjärtklinik för återbesök En man skulle få uppföljning på sitt hjärta och besvär som skulle följas upp en gång per år. Han skulle kallas på undersökning men hjärtläkaren hade slutat på mottagningen och börjat på en annan mottagning där det fanns remisskrav. Han fick inte heller någon information på vilken klinik han skulle fortsätta sina kontroller för dessa årliga kontroller. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Båda kardiologikliniker kontaktas som informerar att patienten inte kan få tid pga. att kliniken där han har gått tidigare finns det redan för många patienter och de inte har tillräckligt många kardiologer just nu och på nya stället där kardiologen har börjat gäller ett annat avtal där det krävs remiss från husläkaren och de följer kriterierna som finns. Detta innebär att patienten har ingen kardiolog och han har inte hänvisats till någon annan klinik trots att patienten skulle ha haft årlig återbesök redan tre månader sedan. Hälso-och sjukvårdsförvaltningen kontaktas som informerar att det skulle ha varit kardiologens uppgift att återkomma till sina patienten och remittera patienter vidare till andra lämpliga kliniker. Anmälaren informeras och han har lyckats att få tag på en ny tid om två månader hos en kardiolog på en annan klinik.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Telefon **Specialistvård** V1903-01921	Tua Myhrman	Vårdgarantin hålls inte En man som skulle opereras vid en specialistmottagning fick vänta mer än 90 dagar efter beslut om operation. Han menar att vårdgarantin därmed inte uppfylls och när han har kontakt med verksamheten har de inga besked att ge rörande när operationen kan bli av. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om regionens vårdgarantikansli.
Tillgänglighet Väntetider i vården		

Telefon		Bristande behandling av svår huvudvärk
Specialistvård		En man med svår huvudvärk sedan lång tid har fått behandling med botox hos smärtläkare. Nu har han blivit utskriven därifrån och inte fått hjälp hos någon annan. Hans hustru är besviken över att specialistmottagningar avvisar remisser från husläkaren.
V1903-01938	Christina Hegefjärd	
Administrativ hantering		
Brister i hantering		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling		
Behandling		
Bevakning:		
Läkemedel		

Skrivelse		Resultat av operation annat än överenskommet
Specialistvård		En kvinna som gjorde en bröstförminskning vid en specialistmottagning hade före operationen kommit överens med läkaren om hur mycket av brösten som skulle tas bort. När hon vaknade efter operationen var dock mycket mer av brösten reducerade än överenskommet. Kvinnan menar att hon före operationen blandades ihop flera gånger med en annan patient och hon är orolig att hon förväxlats med denna. Kvinnan känner sig förtvivlad, med en djup sorg och att hon varit med om en stor förlust. Operatören och en annan läkare på mottagningen har bekräftat att mer opererats bort än vad som var överenskommet, detta skulle ha beslutats av operatören medan kvinnan var nedsövd.
V1903-01339	Tua Myhrman	
Resultat		
Resultat		
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Delaktig		

Skrivelse		Komplikationer i samband med höftoperation
Specialistvård		En man genomgick en höftoperation i specialistvården och i samband med denna skadades blodkärl vilket ledde till intensivvård och långvarig rehab. Mannen ifrågasätter operationen och mottagningens rutiner.
V1903-01396	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat		
Resultat		
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		

Skrivelse		Missnöjd med operation av födelsemärken
Specialistvård		En kvinna genomgick operation av födelsemärken på ögonregionen. Det blev problem med stygnen och hon anser att hon inte fick tillräcklig information av läkaren före operationen.
V1903-01878	Minna Rimbe	
Resultat		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Information		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01415 Resultat Resultat	Anna Arengård	Komplikationer efter ingrepp En man genomgick ett ingrepp i öronen som skulle vara ett standardingrepp. Detta resulterade dock i komplikationer i form av nedsatt hörsel och tinnitus. Mannen är nu helt beroende av hörapparater men även med dem har han svårt att kommunicera. Han sover sämre än tidigare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01514 Resultat Resultat	Mats Haapanen	Besvär efter operation Anmälaren genomgick operation i ögonlocken. Han kom att drabbas av stora och ihållande besvär, bland annat smärta. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01743 Resultat Resultat	Minna Rimbe	Ont efter ryggoperation En man hade opererats några gånger i ryggen. Efter andra operationen blev han bara sämre och sämre med intensiva smärtor och kunde inte känna behov av att gå på toa längre. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1903-01821 Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat Bevakning: Cancer	Catarina Cassel Rydholm	Svar på taget prov försenat då svaret kom bort på mottagningen En kvinna tog ett cellprov utanför screeningverksamheten hos en privat läkare. Hon skulle få svar om provet inte var bra. Kvinnan är nu gravid. Hon fick efter 8 månader svar från läkaren att det var cellförändringar. Svaret hade fastnat i en annan journal. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1904-02205 Vård och behandling Behandling	Mats Haapanen	Önskar förskrivning av hjälpmedel Anmälaren är i behov av hjälpmedel, en maskin att ha i hemmet, efter att ha genomgått behandling av allvarlig sjukdom. Läkaren och annan personal vid mottagningen ska ha uppgett att det blir för dyrt för samhället att upprätta förskrivning av sådan maskin. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1903-01388 Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Moses Hadi	Kommunikation och diagnos En kvinna har känt sig kränkt för att hon fick en diagnos så fort hon kom till ett besök hos en läkare vid en specialistmottagning. Åtgärd: Förvaltningen har informerat anmälaren om att inkomma med en underskriven anmälan i fall hon önskar få ett skriftligt svar. Förvaltningen har också skickat en blankett till anmälaren. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1903-01412 Ekonomi Patientavgifter	Daniela Carlsson	Fått faktura trots avbokad besöket 24 h innan En man avbokade besök på en privatpraktik 24 timmar innan besöket men fick trots det en faktura. Åtgärd: Endast gett information om hur läkare med nationell taxa arbetar. Ärende avslutas.
Epost **Specialistvård** V1903-01448 Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Tua Myhrman	Synpunkter på lång väntan och information En kvinna fick vänta två månader på besök hos en specialist, vid läkarbesöket informerades hon om att hon behöver opereras men att det inte kan ske hos denne specialist. Hon tycker att hon kunde ha fått veta det tidigare och på så sätt sparat tid. Kvinnan får nu vänta sex månader på operation vid annan mottagning, hon har väldigt ont och får inte längre några sjukresor beviljade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** V1903-01601 Kommunikation Delaktig	Tua Myhrman	Ifrågasättande läkare En kvinna var remitterad till en specialistmottagning för undersökning. Kvinnan upplevde att läkaren på specialistmottagningen gav ett dåligt bemötande, hon ifrågasatte att kvinnan skulle göra undersökningen hon var remitterad för och menade att den skulle vara jobbig för henne. Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren, trots försök per telefon och e-post, avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Specialistvård** V1903-01612 Resultat Resultat	Christina Hegefjärd	Fick felaktiga linser i samband med ögonoperation En kvinna genomgick en operation på ögonklinik i specialistvården. Hon valde att själv betala för linserna, men opereationen gav henne stora problem efteråt då hon ser sämre än hon gjorde innan operationen. Hon vill få pengarna tillbaks och enklare linser inopererade. Åtgärd: Vårdgivaren ersätter operation för monolokal lins, hänvisar till Löf för ersättning av felbehandling. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1903-01681 Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Sari Kokkonen Nassef	Läkare uttryckte att sexårig flicka var för tjock En mamma var med sin dotter på en barn- och ungdomsmedicinskmottagning. Mamman och flickan fick höra av läkaren att flickans värde för kroppsmasseindex (BMI) var högt och att hon därför räknades som tjock. Mamman vill få svar på hur man i dagens läge kan säga så till ett barn då en läkare borde ha insikt i vilka signaler denne förmedlar om kroppsideal och könsnormer och hur en sådan kommentar kan påverka en sexårig flicka för lång tid framöver. Mamman och dottern har tänkt på samtalet med läkaren varje dag sedan det skedde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** V1903-01684 Kommunikation Bemötande	Minna Rimbe	Hård bemötande utan empati En kvinna hade träffat en diabetesögonläkare vid fyra tillfällen. Kvinnan upplevde att hon behövde få mer information om situationen och ställde lite frågor om behandlingen som hon skulle genomgå. Hon fick väldigt korta svar och blev ombett att läsa själv på webben om åkomman. Läkaren hade också lagt till att det är klart att man kan bli blind också. Det var mest läkarens sätt att svara som kvinnan reagerade på. Det fanns ingen medkännande eller empati. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte göra en skriftlig anmälan men anser att det är bra att förvaltningen registrerar hennes upplevelse.
Epost **Specialistvård** V1903-01769 Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Minna Rimbe	Svårt att komma fram till hjärtkliniken En kvinna hade försökt att komma i kontakt med sin hjärtspecialist men hade inte lyckats att få svar hos vårdgivaren vid flertal försök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kliniken testrings och det går att komma fram på en gång den aktuella dagen. Anmälaren informeras och hon inväntar svar från kliniken. Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** V1903-01820 Resultat Resultat	Anna Arengård	Infektion vid enklare kirurgiskt ingrepp En man drabbades, under enklare fotkirurgi, av antibiotikaresistenta bakterier. Mannen hade från en tidigare operation benbitar som skulle avlägsnas på dagkirurgisk specialistklinik. Infektionen resulterade i akut besök för inläggning på akutsjukhus, för behandling under flera veckor, med bland annat upprepande spolning av såret. Mannen flyttades därefter till annat akutsjukhus för operation. Mannen genomgick då ett plastikkirurgiskt ingrepp med transplantation av hud, fett och muskel från låret, för att täcka sårområdet. Mannen kom senare till annan klinik för rehabilitering. Fortfarande ett par månader senare har såret inte läkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Epost **Specialistvård** V1903-01851 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Överförskrivning av läkemedel En dotter anser att en psykiater förskriver alldeles för mycket beroendeframkallande läkemedel som hennes mor överkonsumerar. Denna kan ringa till läkaren en fredag eftermiddag och genast få ett recept utskrivet. Dottern anser att läkaren olämplig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg (IVO) samt att hon kan också lämna information till läkaren.
Epost **Specialistvård** V1903-01885 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos	Moses Hadi	Läkaren var arrogant och otrevlig En kvinna framför att hon och hennes minderåriga dotter fick ett dåligt bemötande av en läkare vid en specialistmottagning. Läkaren lyssnade inte på familjen och var mycket arrogant och otrevlig. Läkaren har trots dotterns långvariga besvär samt bristen på tillgång till all hennes journal, ansett att hon inte hade några besvär. Åtgärd: Förvaltningen har både skrivit och pratat med anmälaren i telefon samt kommit överens att hon återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1903-01915 Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Johan Karlsson	Ambassadpersonals familjemedlems frikort ifrågasattes och vården uteblev En kvinna som är gift med en man som arbetar vid en ambassad blev ifrågasatt på den gynekologiska mottagningen. Den kvinnliga läkaren frågade ingående frågor om vad maken arbetade med, om patienten arbetade eller studerade samt krävde att kvinnan skulle betala en hög patientavgift trots att kvinnan hade frikort. Kvinnan menar att läkarens frågor är ovidkommande. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1903-01466 Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Bemötande	Annette Birenbaum	Fick inte avdrag för särskilt tandvårdsbidrag En kvinna har synpunkter på att specialisttandvården inte godkänner att hon får dra av det särskilda tandvårdsbidraget på sin faktura, som hon enligt läkarintyg är berättigad till. Hon blev otrevligt bemött av personen i receptionen när hon försökte förklara detta. Anmälaren upplevde att hon hotats genom att man ville ta bort en besökstid. Hon har också tidigare gått miste om det särskilda tandvårdsbidraget och vill få det kompenserat, det är hennes nu huvudsakliga ärende. Man har sagt henne att hon behöver ha med sig sitt läkarintyg i handen men den informationen har hon inte fått. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1903-01882 Vård och behandling Behandling	Annette Birenbaum	Har bollats mellan olika kliniker och fått olika besked om tandimplantat, narkos m m En man hör av sig då han haft stora problem med sina tänder och upplever det som att han bollats mellan olika tandläkares omdömen. Då han dessutom är diabetiker är han extrakänslig. Han vill nu få förklarat för sig varför en tandläkare rekommenderat implantat medan nästa ansåg att de inopererade skruvarna skulle tas bort och varför det ska vara så krångligt att få till tandvård under narkos. Anmälaren vill att det här kommer till ledningens kännedom, han har flera gånger hört av sig till aktuella kliniker direkt men inte fått någon återkoppling och han skulle gärna också se att han fick någon kompensation ekonomiskt då han räknar med att den narkosbehandling han till slut ska få till stånd, kan bli kostsam. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Tandvård** V1903-01816 Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Anna Arengård	Nekad tandvård En kvinna med frisktandvårdsförsäkring inom folktandvården sa upp sitt avtal. Enligt avtalet ska det sluta gälla "innevarande månad". Enligt mottagningen slutar dock avtalet att gälla samma dag som det sägs upp. Av den anledningen har kvinnan blivit nekad vård som hon anser sig ha rätt till i två veckors tid. Oavsett om "innevarade månad" betyder kalendermånad eller avtalsmånad (från det datum som avtalet tecknades) så ska vården inte slutas ge den dag avtalet sägs upp. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon **Tandvård** V1903-01443 Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Daniela Carlsson	Kvinna undrar om tandläkares bedömning var korrekt En äldre kvinna hade varit på tandläkarbesök och fått besked att hon behöver en bettskena för att skydda tänderna då hon biter ihop. Hon upplevde själv att problemen med tänderna berodde på andra orsaker och att hon inte var i behov av en bettskena. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1903-01553 Ekonomi Patientavgifter	Tua Myhrman	Landstingsfinansierad tandvård En kvinna genomför tandreglering inför en käkoperation, vilken beviljats av regionen och betalas genom högkostnadsskyddet. Hon fick i början av behandlingen veta att de 3 000 kronor hon betalat för undersökning skulle återbetalas senare. Detta har tandläkaren nu tagit tillbaka och hon undrar vad som gäller. Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande anvisningar för landstingsfinansierad tandvård.
Telefon **Tandvård** V1903-01597 Ekonomi Patientavgifter	Catarina Cassel Rydholm	Kostnad för tandvård En äldre kvinna gick till folktandvården för behandling. Tandläkaren hade inte borrar som var tillräckliga för att rotfylla en hörntand. Kvinnan fick gå till specialisttandvård. Kostnaden för båda tandvårdsbesöken blev stor enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1903-01679 Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Theodor Ricklefs	Ej informerad om höjd kostnad inom tandvården En kvinna har besökt tandläkare för behandling. Inför besöket informerades kvinnan om vad som skulle uträttas och hur mycket det skulle kosta. När kvinnan efter besöket skulle betala hade priset stigit och personal berättade att tandläkaren hade gjort ytterligare behandling. När kvinnan ifrågasatte detta upplevde hon att hon blev bemött på ett avvisande sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** V1903-01713 Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Sari Kokkonen Nassef	Felaktigt kostnadsförslag hos tandläkare En kvinna hade av en tandläkare erhållit ett kostnadsförslag för en viss behandling. Priset för behandlingen visade sig sedan inte stämma utan det var om behandlingen genomfördes inom ett visst datum. När kvinnan kontaktat tandläkarmottagningen har ingen kunnat svara på hur stor kostnaden egentligen kommer att bli. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1903-01714 Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på given tandvård En man fick behandling hos tandläkare. Han anser att tandläkaren inte är försiktig och han får symtom från magen som han kopplar till given vård efter varje behandling. Han har försökt att kontakta tandvården men inte fått återkoppling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1903-01732 Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Siv Aronsson	Nekas spärra journal inom tandvården En kvinna önskar spärra sin journal vid en tandvårdsmottagning men receptionisten säger att det inte går. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt får kontaktuppgifter till klinikchef.
Telefon **Tandvård** V1903-01748 Ekonomi Patientavgifter	Minna Rimbe	Höga kostnader vid besvär i munslemhinnan En kvinna hade besvär med munslemhinnorna och hade hänvisats vid flertal tillfällen till tandläkaren. Dessa besök hos tandläkaren blev kostsamma och hon anser att hennes sjukdom borde gå genom den allmänna sjukvården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1903-01764 Vård och behandling Behandling	Moses Hadi	Ofullständig reglering av tänder En man framför att tandreglering av hans minderåriga son har lämnats halvfärdig av en tandläkare som motiverat att mottagningen inte kunde utföra estetiska behandlingar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att han pratar med ansvarig chef och ber om en specialistbedömning.

Telefon **Tandvård** V1903-01892 Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Moses Hadi	Ekonomi En man fick problem med sina tänder efter en behandling av en tandläkare vid en folktandvårdsmottagning. Mottagningen bokade ett besök åt honom och sa att de inte kunde göra något åt det samt att garantin inte längre gällde. Mottagningen krävde också betalt för besöket som avskrevs när mannen protesterade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Tandvård** V1903-01381 Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Annette Birenbaum	Tand som egentligen inte kunde räddas, slipades ner - och fick sedan ändå dras ut En kvinna gick akut till tandläkaren på grund av tandvärk i en tand som hon själv visste satt löst. Tandläkaren slipade ner tanden med motiveringen att tänder växer. Då tandvärken inte gick över besökte anmälaren en annan tandläkare som direkt sa att tanden inte gick att rädda och det borde man ha sett även vid det akuta besöket. Anmälaren vill nu ha pengarna tillbaka för den första, i hennes ögon, onödiga behandlingen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Tandvård** V1903-01701 Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Annette Birenbaum	Fick bristfällig information runt behandling och kostnader En kvinna som behöver hjälp med protetiska ersättningar har dels fått dålig information om behandling och kostnader och dels har hon fått gå utan temporära proteser under en lång tid. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1903-01394 Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Dottern remitterades inte enligt önskemål och dessutom bröts sekretessen En mamma är upprörd över att hennes dotter som hon anser behöver tandreglering redan nu, inte får en remiss till specialistklinik. Mamman har också reagerat på att man på dotterns vanliga klinik haft en konferens där man diskuterat dotterns tandstatus och hon upplever det som att man brutit sekretessen genom att gå in i dotterns journal. Mamman har också nekats få ut journalkopior. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1903-01445 Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Klagomål på tandvård En man anser att han har blivit felbehandlad inom tandvården. En tandläkare skulle dra ut en tand men misslyckades. Han fick höra att den behövdes opereras bort. Då han upplevde att tandläkaren jagade upp honom vid ingreppet valde han att gå därifrån. Mannen besökte en annan tandläkare som utan svårigheter drog ut tanden. Han anser att de borde ersätta honom för det utdragna förloppet med infektion och sjukskrivning. Mannen mår psykiskt dåligt efter det inträffade och anser att han har fått men för livet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1903-01626 Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Vårdrelaterade infektioner	Annette Birenbaum	Fick allmän infektion efter munundersökning men det togs ej på allvar, fick ej antibiotika En man som gjorde en undersökning där bland annat tandköttsfickorna mättes fick efter tandläkarbesöket hög feber och tecken på en allmänt spridd infektion. När han kontaktade tandläkarkliniken fick han informationen att tandläkare inte får skriva ut antibiotika och mannen upplevde det som att han inte togs på allvar. När han sedan kontaktade sin egen läkare fick han antibiotika utskrivet och infektionen gav med sig. Mannen spekulerar i att instrumenten han behandlades med inte var sterila. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1903-01905 Vård och behandling Behandling	Annette Birenbaum	Ofullständig behandling av infektion i käken En kvinna hade tandvärk och vid akutbesök upptäcktes att hon hade en abscess i käken. Man öppnade upp och tömde ut denna på var men kvinnan anser att hon fortfarande har ont och symptomen kvarstår. Kvinnan fick träffa en käkkirurg som ansåg att flera tänder behöver rotfyllas men kvinnan ville få ett kostnadsförslag innan hon bestämde sig. Hon säger sig inte ha fått något sådant. Hon har gått till en annan kedja på orten men det är oklart vilket besked hon fick där, Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1904-02016 Resultat Resultat	Christina Hegefjärd	Komplikationer i samband med tandvårdsbehandling En kvinna var hos tandläkaren och i samband med en tandvårdsbehandling blev bedövningen alltför omfattande och hon fick föras till akutsjukhus för behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Tandvård** V1903-01459 Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Annette Birenbaum	Behandlingen stoppades upp En man rekommenderades av sitt sjukhus att söka upp aktuell klinik för att få hjälp med sin tandvård. På grund av viss medicinpåverkan är mannens tänder dåliga och han vill få hjälp. På tandvårdskliniken talade man endast om för honom att hans intyg för särskilt tandvårdsstöd inte godkänts och så hände inte något mer. Men mannen vill få sina tänder lagade, han har inte efterfrågat gratis eller rabatterad vård. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Tandvård** V1903-01552 Tillgänglighet Väntetider i vården	Annette Birenbaum	Får inte tid hos tandhygienist En man som genomgår en demensutredning och själv bedömer sin munhälsa som katastrofal är besviken över hur han bemötts när han velat få en tid hos en tandhygienist. Han har inte fått träffa någon på väldigt länge och på kliniken säger man att man har svårt att rekrytera tandhygienister. Åtgärd: Då anmälaren själv hört av sig strax efter det att anmälan gjordes och berättat att han nu fått en tid för tandhygienistbehandling på aktuell klinik, är han nöjd och vill inte gå vidare med ärendet som därmed avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1903-01355 Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering övrigt	Moses Hadi	Sjuksköterska var okunnig och respektlös En kvinna har synpunkter på bemötandet från sjuksköterska på 1177. Denna var inte kunnig om den problematik som presenterades, blev irriterad och skrämde anmälaren från att åka till en närakutmottagning. Personal på närakut ansåg däremot att behov fanns för att uppsöka dem. Kvinnan ansåg att bemötandet från sjuksköterska var respektlöst och hon blev mycket ledsen. Kvinnan anser att hon har blivit diskriminerad för sin etniska bakgrund. Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetssamordnare som framför att svaret blev otydligt, att patienten kunde åka till stora akuten men kan avvakta. Inte relevant att informera om att det fanns många förkylda på Närakuten. Man har beklagat att samtalet inte handlades professionellt. Händelsen har tagits upp med berörd sjuksköterska, som handledning. Anmälaren har kontaktat förvaltningen och framfört att sjuksköterskan använde sig av härskarstekning gentemot henne och hennes uppfattning var att sjuksköterskan diskriminerade henne på grund av hennes etniska bakgrund. Hon tycker synd om de människor som inte kan försvara sig mot sjuksköterskans dåliga bemötande. Kommer överens att hennes synpunkter framförs till vårdgivaren vid avslutsbrev. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1903-01682 Kommunikation Bemötande	Mats Haapanen	Otrevlig ambulanspersonal Enligt anmälaren uppträdde ambulanspersonalen väldigt underligt, de skällde ut patienten (som var en äldre man) och närstående som hade kontaktat SOS Alarm. Ambulanspersonalen ska också ha släppt av patienten en bit bort från akutmottagningen. Ett och ett halvt dygn senare avled patienten. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1904-02094 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Bedömning och behandling under ambulanstransport En kvinna transporterade till akutmottagningen med ambulans. Kvinnans dotter anser att hennes mamma inte fick rätt bedömning och vård under ambulanstransporten och vidare på akutmottagningen. Kvinnan avled av hjärtinfarkt som blev upptäckt för sent enligt hjärtspecialisten. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Övrig vård** V1903-01449 Ekonomi Patientavgifter	Tua Myhrman	Problem kring frikort En kvinna upplevde problem kring patientavgifter och att dessa inte syntes hos alla vårdgivare, detta har inneburit att vården inte alltid sett att hon har frikort. Kvinnan menar att hon har överdebiterats, hon har svårt att få tillbaka pengarna och tycker att systemet fungerar dåligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att hon kontakta e-frikort på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, hon har fått e-post och telefonnummer dit.
Telefon **Övrig vård** V1903-01523 Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Mats Haapanen	Fråga om vårdgarantin Anmälaren ställde frågor om vårdgarantin. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren informerades om vårdgarantin.
Telefon **Övrig vård** V1903-01532 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Emma Lagerholm	Fråga om blankett En man har fått en blankett hemskickad från ett sjukhus. Han har tidigare fått vård vid en annan mottagning. Mannen undrar varför han ska fylla i denna blankett. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta vårdgivaren för att få sin fråga besvarad.
Telefon **Övrig vård** V1903-01545 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Emma Lagerholm	Önskar spärra sin journal En man önskar spärra sin journal hos olika vårdgivare inom Region Stockholm. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att han behöver kontakta de vårdgivare där han önskar spärra sin journal.

Telefon		Bor utomlands men har svenskt medborgarskap
Övrig vård		En man med svenskt medborgarskap men boende utomlands får vid vård i Region Stockholm alltid ett reservnummer trots att han har ett svenskt personnummer. Detta ställer till besvär.
V1903-01554	Catarina Cassel Rydholm	
Administrativ hantering		
Brister i hantering		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till avgiftsenheten på hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Telefon		Frågor kring barn- och ungdomsmedicinska mottagningar
Övrig vård		Ett barn med neuropsykiatrisk diagnos som gått på barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning fick en remiss till barn- och ungdomsmedicinsk mottagning för provtagning och medicinering. Flickan fick bra vård men mottagningen lades ned och hon fick byta. Nu har även den nya mottagningen lagts ned. Barnet har blivit remitterad till annan mottagning men anmälaren är tveksam om den mottagningen.
V1903-01559	Catarina Cassel Rydholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		
Tillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar att titta på 1177 och se vilka mottagningar som finns och kontakta dem för att få en läkare med rätt kompetens till flickan. Hänvisar även till barn- och ungdomspsykiatriska mottagningen där barnet nu går för eventuell ny remiss.
Tillgänglighet till vården		

Telefon		Svårighet för äldre att boka läkartid digitalt
Övrig vård		En äldre man har synpunkter på digitaliseringen inom landstinget då han har svårigheter att boka en läkartid via 1177 Vårdguiden.
V1903-01588	Siv Aronsson	
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren önskar endast få sina synpunkter noterade.

Telefon		Anmälan kring skador i vården
Övrig vård		En personal från ett sjukhus ringer och frågar hur patienter/närstående kan anmäla saker som har inträffat i vården.
V1903-01603	Emma Lagerholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Sent avbokad läkartid för barn
Övrig vård		Ett barn fick avboka en läkartid på grund av hälsoskäl. Anmälaren undrar över fakturan för uteblivet besök.
V1903-01731	Catarina Cassel Rydholm	
Ekonomi		
Patientavgifter		Information om avbokning senare än 24 timmar före besöket. Det kan finnas giltiga skäl men den bedömningen görs av respektive vårdgivare. Hänvisar till vårdgivaren.
Rådgivn/Inform/Hänv		
Ekonomi		
Telefon		Frågor kring journal och loggar
Övrig vård		En kvinna misstänkte att en obehörig vårdpersonal har läst i hennes journal. Hon vill veta om detta stämmer.
V1903-01771	Catarina Cassel Rydholm	
Dokumentation och sekretess		
Bruten sekretess/dataintrång		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren att begära ut sin journal samt logglista på personnivå.
Telefon		Frågor om Patientskadenämnden och livränta
Övrig vård		En man frågar hur han ska gå vidare när Patientskadenämnden bedömt att han inte har rätt till ersättning för anmäld patientskada. Han ber även om råd om hur han ska göra när Försäkringskassan nekat honom livränta och domstolen kommit till samma slutsats.
V1903-01868	Johan Karlsson	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Juridik		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren gavs vissa råd och fick uppgifter om olika kontaktvägar.
Telefon		Ambulans kom till strokedrabbad man efter två timmars väntan
Övrig vård		En man hade drabbats av stroke och ambulans kontaktades. Mannen fick vänta två timmar på att ambulansen kom och transporterade honom till akutsjukhus. Mannen har komplikationer efter stroken i form av släpande fot och undrar om den försenade ambulanstransporten bidrog till detta eller om det hade kunnat undvikas om han kommit till sjukhuset snabbare.
V1903-01881	Sari Kokkonen Nassef	
Tillgänglighet		
Tillgänglighet till vården		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Läkare läst journal trots att samtycke tagits tillbaka
Övrig vård		En kvinna var hos läkare och fick frågan om anmälaren gav tillstånd till att läsa journal från annan vårdgivare. Anmälaren gav sitt samtycke men ändrade sig och meddelade detta per telefon. Läkaren läste efter detta i journalen.
V1903-01901	Catarina Cassel Rydholm	
Dokumentation och sekretess		
Patientjournalen		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Frågor om klagomålsutredning vid patientnämndens förvaltning
Övrig vård		En man undrar hur patientnämndens förvaltning arbetar.
V1903-01906	Emma Lagerholm	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Vill ta bort diagnos från journal
Övrig vård		En kvinna menar att hon fått en diagnos för länge sedan, av en person som inte var färdigutbildad läkare. Kvinnan vill få bort denna diagnos ur sina journaler och undrar hur det ska gå till. Hon menar att diagnosen skapar problem och används mot henne från kommunen.
V1903-01907	Tua Myhrman	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om att Inspektionen för vård och omsorg, IVO, har en enhet för journalförstöring och att hon får vända sig till kommunen med klagomål på denna.

Telefon		Fel på hjälpmedel
Övrig vård		Anmälaren uppger att det är fel på hennes hjälpmedel. Bristerna preciseras i kommande skrivelse.
V1903-01910	Mats Haapanen	
Övrigt		
Övrigt		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Skrivelse **Övrig vård** V1903-01407	Anna Arengård	Bristande bemötande och brist på patientens delaktighet En kvinna kontaktade SOS Alarm som sände en ambulans hem till henne. Ambulanspersonalen ansåg dock att de inte kunde ta med henne till akutmottagning då de inte skulle kunna behandla henne. Kvinnan hade smärtor i magen, maginfluensa och kände sig mycket slö. Kvinnan upplever inte att ambulanspersonalen tog hänsyn till hennes situation och önskemål. Senare tillkallades en sjuktransport som tog kvinnan till akutmottagning på akutsjukhus. Kvinnan kände sig inte delaktig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Kommunikation Delaktig		
Skrivelse **Övrig vård** V1903-01422	Sari Kokkonen Nassef	Bristande information, samordning och bedömning En man är beviljad färdtjänst för sjukresor men har valt att använda sin egen bil till detta. Vid ett läkarbesök har han fått intyg som gäller för all framtid. Varje gång han skickat sin räkning till enheten på myndigheten som handlägger sjukresor, får han olika information. Han har också bara beviljats ersättning enkel resa till vårdinrättningen som han besökt men inte för tillbakaresan. Mannen anser att det saknas samordning och enhetlig information kring sjukresa som genomförs med egen bil. Åtgärd: Handläggning pågår.
Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Information		
Skrivelse **Övrig vård** V1903-01463	Eva Haag	Oklar framställning Fullmakt inkommit till förvaltningen, ingen anmälan finns. Telefonkontakt med make som meddelar att anmälan ska skickas in. Anmälaren har informerats om förvaltningens behandling av personuppgifter/Eva Haag Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling		
Skrivelse **Övrig vård** V1903-01572	Christina Hegefjärd	Ambulansteam vill inte ta med patient som brutit lårbenet En man med ryggmärgsskada upplevde att benet gick av när han vred sig i sängen, men ambulansteamet som kom till honom gjorde en annan bedömning och mannen fick ta sig med färdtjänst till akutmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		

Skrivelse **Övrig vård** V1903-01575 Kommunikation Delaktig	Anna Arengård	Bristande dialog En dövblind kvinna har synpunkter på hur installation av bland annat brandlarm i hennes hem gick till. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1903-01894 Kommunikation Information Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Anna Arengård	Omhändertagande av ambulanspersonal En man som ringde 1177 blev kopplad till 112. Ambulans tillkallades. Mannen ombads att göra ett aktivt val om vilket akutsjukhus han skulle bli körd till. Detta anser han orimligt i den situation han var i. Mannen fick välja på de två närmast belägna akutsjukhusen, men har utretts på ett tredje sjukhus. Mannen bad ambulanspersonalen att de skulle kontakta hans fru, vilket inte gjordes. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** V1903-01489 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Johan Karlsson	Frågor om valfrihet i vården En man vände sig till förvaltningen med frågor om hur valfrihet i vården fungerar när det kommer till vård i annat landsting samt hur remitteringen ska ske i dessa fall. Åtgärd: Mannen informerades om regelverket.
Epost **Övrig vård** V1903-01513 Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Mats Haapanen	Önskar större utbud av provmottagningar att välja av Anmälaren uppfattar att hon hänvisas till olika ställen för att lämna prover. Anmälaren önskar att det fanns en mottagning för henne att lämna prover. Anmälaren önskar större utbud av provmottagningar att välja av. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Övrig vård** V1903-01571	Tua Myhrman	Missnöjd med behandling En kvinna är missnöjd med behandling. Hon menar att hon friskförklaras trots att hon haft cancer.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Bevakning: Cancer		
Epost **Övrig vård** V1903-01658	Anna Arengård	Ekonomi En kvinna med frikort fick faktura på ett besök i annat landsting. Vid tidpunkten för besöket i det andra landstinget hade kvinnan inte frikort. När fakturan skickades hade kvinnans frikort utfärdats. Hon har nu betalat fakturan, men har då bekostat mer än vad hon ska enligt högkostnadsskyddet.
Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: Hänvisar anmälaren till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för en korrigering. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1903-01773	Catarina Cassel Rydholm	Upplevde dåligt bemötande och behandling under provtagning En kvinna beskriver dåligt bemötande och behandling under provtagning.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har trots upprepade kontaktförsök inte hörts av. Ärendet avslutas därför i befintligt skick.
Epost **Övrig vård** V1903-01857	Tua Myhrman	Bristande utredning missade rätt diagnos En kvinna upplevde att hon blev felbehandlad under flera års tid. Kvinnan menar att om grundligare undersökning gjorts av hennes besvär hade man kunnat komma fram till rätt diagnos tidigare.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren, trots försök via telefon och e-post, avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost	Bristande telefontillgänglighet
Övrig vård	En man hade synpunkter på att tiderna för att bli uppringd av vården många gånger var slut innan telefontiden är slut. Patienter hänvisas på detta sätt att återkomma nästa vardag. Mannen menar att det inte är roligt att ringa på en fredag och få vänta till måndagen om man har problem. Han tycker att man kan kräva att få komma fram under den utsatta telefontiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han vill inte inhämta svar från någon specifik verksamhet då han menar att detta är ett problem vid många olika mottagningar och vårdcentraler. Ärendet avslutas.
V1903-01890 Tua Myhrman	
Tillgänglighet	
Telefontillgänglighet	