Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2018-10-22 Patientnämnden Ärendeförteckning

Telefon V1808-0502234 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Siv Aronsson	Fråga om second opinion En kvinna vill veta om man har rätt att få en second opinion. Hon vill inte uppge vilken vård det gäller. Åtgärd: Kvinnan får information om patientlagen, second opinion samt om de vårdspecialiteter som inte har remisskrav.
Telefon V1809-0533054 Bevakning: Utomlänspatient	Moses Hadi	Rådgivning om remittering En kvinna boende i annat landsting undrar hur hon skulle kunna bli patient vid en vårdmottagning i Stockholm. Den vården hon behöver är landstingsfinansierad i Stockholm dock inte i det landsting hon bor i. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har informerat henne att kontakta sin husläkare eller specialistvård i sitt län för en remittering till Stockholm. Hon informeras också om möjligheten att direkt kontakta vårdgivaren i Stockholm för en rådgivning om sin situation.
Telefon V1809-0564449	Mats Haapanen	Synpunkter på ambulanspersonal Anmälaren riktar synpunkter på ambulanspersonals bemötande och bedömning av närstående. Den närstående kände inte igen sitt barnbarn och var förvirrad. Ändå ville ambulanspersonalen inte transportera henne till sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon V1809-0579569 Vårdansvar Vårdflöde, processer	Tua Myhrman	Brister på specialistmottagning En kvinna ville anonymt uppmärksamma förvaltningen på hur en specialistmottagning fungerade. Kvinnan menar att flödet med patienter till läkarbesök inte fungerar på mottagningen, trots att patienter har bokad tid får de vänta länge i väntrummet då drop-in-patienter prioriteras. Patienter tas även emot under lunchtid och när mottagningen stängt för dagen. Kvinnan menar att detta inte är hållbart, hon har fått vänta länge i väntrum och hon tänker på personalen som arbetar i denna oordning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Skrivelse V1809-0534479	Minna Rimbe	Allmänna klagomål om Waran En kvinna har klagomål om att en sorts blodförtunnande används. Ingen specifik vårdhändelse beskrivs i skrivelsen.
Epost V1809-0577869	Tua Myhrman	Otrevligt bemötande En kvinna hade telefonkontakt med sjukreseservice och upplevde att hon fick ett otrevligt och oförskämt bemötande av den person hon talade med. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0469869 Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Cancer	Tua Myhrman	Brister kring kommunikation och läkemedel En man upplevde kommunikationsproblem med en läkare vid ett akutsjukhus. Mannen som behandlats för cancer menar att läkaren inte lyssnar på honom, att han inte informerar och att tillgängligheten till mottagningen brister. Mannen har hänvisats till vårdcentral för läkemedelsrecept men därifrån hänvisats åter till sjukhuset. Detta har inneburit att han fått vänta länge på mediciner. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0471757 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Lång väntan på utlovat intyg och recept En flicka utlovades intyg samt läkemedelsrecept genom en barnmedicinsk mottagning vid ett akutsjukhus. Intyget dröjde dock lång tid, vilket gjorde att det inte kom fram i tid när det behövdes, och receptet har ännu inte skrivits. Flickans mamma som kontaktar förvaltningen menar att hon ringt upprepade gånger till mottagningen angående detta, endast en gång har hon fått kontakt med en person som då informerat om att receptet ska skrivas, vilket inte gjorts.
Administrativ hantering Brister i hantering av recept	Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0471957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut	Ofullständig behandling En anmälare har synpunkter på ofullständig behandling av hennes son när han inkom till akutmottagningen med skadad buk. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0477869 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Akutmottagning/närakut	Fick inte träffa läkare på hela natten En äldre kvinna med kända magbesvär, vilka snabbt kan bli allvarliga, uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus när hon drabbades av smärta. Hon berättade om sin problematik men blev trots detta inte bedömd av läkare på hela natten. Kvinnan som inkom till akuten vid niotiden på kvällen fick själv flera gånger under natten påtala för sjuksköterskor att hon behövde vätska och smärtlindring. När personalen på morgonen fortfarande inte kunde ge besked om när hon skulle få träffa läkare valde hon att åka hem. Hon hade då först själv tagit reda på att hennes provsvar såg bra ut. Kvinnan ifrågasätter handläggningen och den bristande kommunikationen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Där beskrevs att kontroller tagits vid ankomst till akuten och att dessa var utan anmärkning. Provsvaren kom först när anmälaren lämnat akutmottagningen. Chefen bad om ursäkt för den negativa upplevelsen och förklarade att akuten är en av Stockholms största, vilket är en utmaning. Tyvärr kan det höga trycket leda till brister i omhändertagande och kommunikation. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0480669 Tua Myhrman Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Skadad efter operation En man opererades vid ett akutsjukhus. På uppvakningsavdelningen efter operationen skadades mannens urinrör i samband med att kateter skulle sättas. Mannen fick genomgå en urologisk operation och har fått blodtransfusioner. Han är flera månader efter händelsen fortfarande inte återställd utan behandlas vid urologisk specialistmottagning. Personalen har förklarat att det som drabbade honom är sådant som händer och att han hade otur. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0480857 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Lång väntan på undersökning och ej uppringd En man som sedan många år varit patient vid ett akutsjukhus på grund av kronisk sjukdom har upplevt hur vården och tillgängligheten försämrats. Mannen behöver genomgå en viss undersökning en gång om året på grund av förhöjd cancerrisk. Det är dock mycket lång väntetid till denna undersökning vid sjukhuset och mannen menar att det innebär att hans årliga kontroller snarast blir vartannat år. Han har också synpunkter på mycket bristande telefontillgänglighet. När han ringer mottagningen är ofta det automatiska svaret att inga fler samtal tas emot och när han blivit lovad att läkare ska ringa honom har detta inte skett. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Bristande bemötande vid frågor om tumör
Akutsjukhus		En kvinna med en godartad tumör var på ett läkarbesök vid en specialistmottagning vid ett akutsjukhus för att diskutera vidare vård. Hon upplevde inte att hon fick ställa några frågor och läkaren ska enbart att ha sagt hejdå till tolken och avslutat mötet, enligt hennes dotter som var med på besöket. Kvinnan känner sig kränkt och ledsen över det inträffade och dottern ställer sig frågande till om det rör sig om diskriminering utifrån härkomst då de inte tror att en svensk patient hade blivit bemött på samma sätt.
V1808-0483954	Moses Hadi	
Kommunikation		
Bemötande		
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Ej lyssnad till		
Bevakning:		
Cancer		
Diskriminering		
Telefon -> Skrivelse		Bristfällig vård på akutsjukhus
Akutsjukhus		En kvinna ramlade hemma då hon fick kraftig yrsel. Ambulans tillkallades och hon fördes till akutmottagning. Där ifrågasatte läkaren henne, han menade att hon inte var tillräckligt sjuk för att besöka en akutmottagning.
V1808-0495857	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut		
Telefon -> Skrivelse		Fick bara ersättning för en inställd operation
Akutsjukhus		En flicka skulle opereras. Operationen ställdes in två gånger. Operationskoordinatorn påstod att man bara kan få ersättning för en operation. I hänvisningarna till ersättningsanspråk för inställd operation beskrivs inte någon begränsning i antal operationer som man får ersättning för.
V1808-0499270	Catarina Cassel Rydholm	
Ekonomi		
Ersättningsanspråk, garantier		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0504879 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut	Missad diagnos, för tidig utskrivning, mediciner En äldre man inkom till akutmottagning på akutsjukhus efter ett fall. Mannen skrevs hem utan diagnos eller åtgärd mitt i natten. Mannen fick dock på grund av sitt hälsotillstånd återvända till sjukhuset. Man upptäckte då två brutna revben, en punkterad lunga, vatten i lungan och pågående lunginflammation. Vid utskrivning hade han fått felaktiga mediciner med sig samt att apo-dosen var fel. När detta påtalades blev det fel ytterligare en gång. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0525270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Kommunikation Bemötande Bevakning: Ärendet delat, 2 nya Akutmottagning/närakut	Hänvisning och bemötande av barn med sårskada Ett litet barn behandlades felaktigt vid en akutmottagning och barnakutmottagning. Barnet blev vidarehänvisad och fick anmälaren fick ett otrevligt bemötande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0526774 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Felaktig information i journal och felaktig remisshantering En mamma har synpunkter på det en läkare har skrivit i hennes barns journal både om barnet och om henne. Hon menar att uppgifterna inte stämmer. Läkaren ska också ha skickat en remiss för hennes barn utan att informera henne om detta. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse	Brister i behandling av diabetiker på sjukhus
Akutsjukhus	En man med insulinbehandlad diabetes hade en sårskada på handen och var inlagd på sjukhus. Han fick tjata om att han skulle få sitt insulin eftersom personalen inte hittade ordinationen i hans journal.
V1809-0535272 Sari Kokkonen Nassef	
Patientjournal och sekretess	
Patientjournal/loggar	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling	
Läkemedel	
Bevakning:	
Läkemedel	

Telefon -> Skrivelse	Fakturor till fel adress
Akutsjukhus	Fakturor skickades till fel adress.
V1809-0540449 Mats Haapanen	
Ekonomi	
Patientavgifter/högkostnadsskydd	Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse	Felaktiga journaluppgifter
Akutsjukhus	En kvinna anser att det står felaktiga uppgifter om henne i journalen. Detta försvårar för henne att remitteras till annan vårdgivare.
V1809-0541172 Sari Kokkonen Nassef	
Patientjournal och sekretess	
Patientjournal/loggar	Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse	Bristande vård och behandling i samband med operation
Akutsjukhus	En man opererades för flera år sedan. Han har behövt opereras flera gånger efter det och är fortfarande inte återställd. Han har fortfarande flera komplikationer som begränsar hans vardag.
V1809-0542172 Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling	
Resultat	Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:	
Ärendet delat, 1 nytt	

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0542949 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	För tidig utskrivning efter operation Patienten genomgick operation. Dagen efter operation blev han utskriven med slangar fortfarande runt nacken och slangen gick in genom huden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0545370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård	Komplikationer vid förlossning En kvinna fick komplikationer under graviditet vilket medförde remiss till specialistenhet. Där invaggades hon i tron att allt var bra och att fostret utvecklades som det skulle. I samband med förlossning uppstod komplikationer både med barnet och hennes själv. Hon är upprörd över att man inte beslutade om igångsättning tidigare och undrar varför vårdgivaren inte följde nationella riktlinjer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0546857 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Akutmottagning/närakut	Lång väntetid och ingen information En äldre, multisjuk kvinna inkom med ambulans till akutmottagningen vid ett akutsjukhus. På akutmottagningen fick hon vänta i många timmar utan tillsyn. Kvinnans dotter som kontaktar förvaltningen ifrågasätter bristen på information och att mamman inte fick träffa en läkare på hela natten eller morgonen. Dottern misstänker att mamman glömts bort. Hon har efteråt fått veta av personal på akuten att det inte fanns någon läkare i tjänst under natten. Mamman lades därefter in på vårdavdelning på sjukhuset. Också där var bristen på information total och de närstående fick inte tala med läkare förrän efter något dygn. De närstående fick heller ingen information om provsvar, röntgensvar och behandling av sjuksköterskorna, de upplevdes ovilliga att svara på frågor. Dottern menar att personalen på avdelningen inte haft uppsyn över mammans behandling eller tillstånd. Hon hade förväntat sig professionell vård. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0552670 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning, utredning	Brister i hantering av kallelse, ovisshet om undersökning Ett litet barn väntar på en kallelse till en magnetkameraundersökning. En kallelse ska ha skickats hem enligt vårdgivaren de har inte fått någon. Det ska nu vara svårt att få en ny tid till denna undersökning. Enligt anmälaren är det viktigt att denna görs skyndsamt så att bedömning om operation kan göras inom en viss ålder. Bemötandet av en sjuksköterska ska ha varit bristfälligt när hon ringde dit för att höra om kallelse och ny tid. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0553670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Akutmottagning/närakut	Skada hos barn upptäcktes inte En liten flicka var med om en olycka och hennes föräldrar uppmärksammade att hon inte rörde sig och betedde sig som vanligt. Familjen uppsökte barnakut vid ett akutsjukhus och undersöktes av en sjuksköterska. Familjen fick lugnande besked att det inte var någon fara. När också förskolepersonal ifrågasatte vad som hänt med flickans arm uppsökte familjen sjukhuset på nytt. Hon röntgades då och det framkom att flickan brutit nyckelbenet. Flickans mamma som hör av sig till förvaltningen menar att dottern inte tagits på allvar. De vill inte att andra ska drabbas av detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0558979 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel	Tog inte på allvar En man hade ramlat och brutit flera revben. Han skickades hem ensam mitt på natten efter en lång väntan på sjukhuset. Han skrevs ut utan vårdplanering och hade inte tillgång till sina mediciner när han kom hem. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0559179 Minna Rimbe Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Utomlänspatient	Kallades inte till återbesök efter en operation, drabbades av svår komplikation En kvinna genomgick en operation. Kvinnan är boende i ett annat landsting och hade blivit remitterad till en specialistklinik i Stockholm. Operationen gick bra, men kvinnan kallades inte till något återbesök och drabbades av en svår komplikation. Kvinnan vill nu veta på vilket sätt landstingen har brustit i samordningen och vem som bär ansvar för att hon inte kallades till något återbesök. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Fel bedövningsmedel orsakade hjärtstillestånd
Akutsjukhus		Patienten genomgick operation. Fel bedövningsmedel användes, enligt anmälaren. Patienten kom därför att drabbas av hjärtstillestånd. Hon återupplivades.
V1809-0563949	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Läkemedel		
Telefon -> Skrivelse		Bristande vård och behandling i samband med operation
Akutsjukhus		En man är missnöjd med den operation som han genomgick. Han har drabbats av komplikationer i form av blodförgiftning och varit tvungen att opereras igen ett antal gånger.
V1809-0566372	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Vårdrelaterade infektioner		
Telefon -> Skrivelse		Skadad av åtgärd på sjukhus
Akutsjukhus		En man hade diagnostiserats med hjärntumör vid ett akutsjukhus där även operationen genomfördes. Operationen ledde till att mannen blev svårt funktionsnedsatt på ena sidan. Han har flera år efter händelsen fortfarande inte återfått alla förmågor utan lider exempelvis av dålig motorik på denna sida.
V1809-0567549	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Cancer		
Telefon -> Skrivelse		Cancer missades
Akutsjukhus		En äldre man sökte vård pga. magsmärtor på ett akutsjukhus. Han känner sig svårt sjuk och det blir lång tid att sitta på hårda stolar i väntrummet under 8 timmar. Han skickas hem med smärtlindring och remiss skickas för koloskopi undersökning.
V1809-0569279	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Ärendet delat, 3 nya		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0570169 Tua Myhrman Kommunikation Information till patient/närstående Vård och behandling Behandling	Oklarheter i information efter operation av anhörig En kvinna genomgick en kirurgisk operation vid ett akutsjukhus. Efter operationen hade kvinnans dotter ett samtal med läkaren. Dottern menar att det då uppstod oklarheter och oenighet kring vad som skett vid operationen. Hon har därför frågor kring operationen och om läkaren kände till vad som skett. Hon undrar om det begåtts fel som gjorde att hennes mamma mådde dåligt därefter. Kvinnan hade också meddelats att en åtgärd skulle göras för att hon skulle kunna få i sig flytande mat, detta hoppades hon mycket på. Det visade sig senare att denna åtgärd aldrig utförts, vilket kvinnan och hennes dotter fick veta långt senare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0582754 Moses Hadi Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Bevakning: Utomlänspatient	Ersättning En kvinna på grund av platsbrist remitterades utomläns för operation av ett sjukhus. Hennes make som följde frun, fick boka hotell för att vara i närheten av det sjukhus där frun skulle opereras. Han har blivit slussad runt när han försökt ansöka om ersättning för de extra kostnader som tillkommit. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0583870 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Resultat	Medger inte att bröstoperation misslyckats En kvinna hade genomgått en landstingsfinansierad bröstoperation. Kvinnan fick operera om brösten för ett par år sedan och nu behövdes ytterligare en tredje operation. Läkaren på akutsjukhuset som genomfört operationen ansåg inte att det var något fel på brösten utan menade att allt var bra. När kvinnan uppsökte en privatläkare bedömde denne att den senaste operationen var felaktigt genomförd och att det krävdes en ny operation. Kvinnan genomförde operationen och betalade fullt pris till privatläkaren. Kvinnan anser att hon genast borde blivit opererad av akutsjukhusets läkare och inte behövt söka sig till privat operation. Åtgärd: I samråd med anmälaren avslutas ärendet i befintligt skick då anmälaren enbart vill ha ekonomisk ersättning.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0584554 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut	Vård och behandling En man sökte vård för andningssvårigheter pga. struplocksinflammation på akutsjukhusets akutmottagning. Han fick prata med en person i receptionen och han hänvisades att åka hem och komma tillbaka nästa morgon. Bara 3 dagar tidigare hade han åkt in med ambulans i ett annat län och han hade inte blivit bättre. Om han låg på rygg fick han svårt att andas och kunde endast ligga på sidan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0586379 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning, utredning	Diagnos försenades En man sökte vård pga. magsmärtor och blir inte tagen på allvar. Han skulle ha skickat hem utan utredning.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0596349 Mats Haapanen Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Cancer	Saknar vårdplan, brister i uppföljning Anmälaren lider av svår cancersjukdom. Hon saknar vårdplan och har påtalat brister i uppföljning efter genomförd cellgiftsbehandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0597072 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Flerårig sårskada läker inte korrekt En man skadade sig i hälsenan under arbetet. Trots flera operationer läker inte skadan korrekt. Han behöver fortfarande hjälp från mottagning för att lägga om sårskadan. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0597277	Johan Karlsson	Problem att få ut journalkopior En kvinna hade problem att få ut journalkopior från ett akutsjukhus. Kvinnan menar att hon hänvisats till att komma och besöka sjukhuset för att ta del av vissa kopior.
Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0597349	Mats Haapanen	Otillräcklig smärtlindring Anmälaren lider av svåra smärtor på grund av cancersjukdom, men sjukhuset ger inte tillräckligt med smärtlindring.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Bevakning: Cancer		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0600279	Minna Rimbe	Vård på akutmottagning En man kördes med ambulans till ett akutsjukhus. Han blev väntande 2,5 timmar tills han sa själv att han borde gå hem och vila istället för att vänta på akuten och han kände att hans hälsotillstånd kunde vara allvarligt. När hon sa det så sa sjuksköterskan att han inte borde åka hem och därefter gick allting väldigt snabbt. Ambulanspersonalen hade sagt att det var inget allvarligt med honom och att han kunde åka hem själv efter akutbesöket. Han hade karotisdissektion och behövde behandling.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0633672	Sari Kokkonen Nassef	Bristande vård och behandling i samband med hälskada En man hade skadat hälen i en arbetsolycka. På sjukhuset opererades mannen men i samband med sårbehandling på vårdcentralen upptäcktes operationsrester i såret. Mannen skickades tillbaka till sjukhuset som åtgärdade hälskadan på nytt. Mannen har fortfarande ett halvår efter operationen kvarstående sår som behöver läggas om på vårdcentralen.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Resultat		

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0471352 Vård och behandling Resultat Bevakning: Cancer	Camilla Löwgren	Misslyckad bröstplastik En kvinna genomgick en bröstplastik efter genomgången bröstcancerbehandling. Bröstplastiken blev misslyckad och kvinnan drabbades av infektioner. Läkarna har erbjudit omoperation. Kvinnan är dock inte säker på om hon vill gå igenom det en gång till. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0474069 Övrigt Övrigt	Tua Myhrman	Värme och fukt risk för patientsäkerheten En personal vid sterilcentralen på ett akutsjukhus ifrågasätter om steriliteten och därmed patientsäkerheten kan upprätthållas med anledning av värme och hög luftfuktighet i lokalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0474752 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Ej lyssnad till Bevakning: Cancer	Camilla Löwgren	Läkemedelsbiverkan En mamma kontaktar förvaltningen då hennes dotter vårdas för blodcancer. Innan flickan skulle få stordosbehandling med cellgifter fick hon en första dos i låret. Flickan blev då allt sämre och hade magsmärtor. Mamman försökte påtala detta men fick inget gehör. Det har nu visat sig att flickan utvecklat en bukspottskörtelinflammation och att delar av körteln dött. Mamman anser att om vården lyssnat så skulle inte inflammationen i buksspottkörteln blivit så allvarlig som den nu blivit. Flicka tvingas till livslång insulinbehandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet , läkemedelförsäkringen samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0475728 Gisela Rosenquist Vård och behandling Behandling	Oklarheter kring dödsfall En man inkom akut då personalen på ett boende inte lyckades med att byta en kateter. Mannen skickades från sjukhuset till boendet mitt i natten och avled under morgonen där på. Makan undrar vad som hände. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0475928 Gisela Rosenquist Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut	Ofullständig behandling vid skada i finger En man inkom till akutsjukhus med ett skadat finger. Det bandagerade handen utan föregående röntgen. Då smärta kvarstod och han befann sig på semester uppsökte han ett annat akutsjukhus, som påvisade en fraktur. Läkaren ifrågasatte den tidigare åtgärden, vilken borde ha stabiliserats med en skena. Nu kan fingret fått en irreversibel skada. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0476572 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Behöver receptförnyelse, kliniken svarar inte En äldre man upptäckte på apoteket att han saknade recept för sina läkemedel mot hjärtsjukdomar. Mannen försökte kontakta kliniken där han vårdats, men de svarar inte. Åtgärd: Den äldre mannen erhöll kontaktuppgifter till sjuksköterska på kliniken.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0476669 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Bruten sekretess av sjuksköterska En ung kvinna besökte ett akutsjukhus tillsammans med en förälder. Vid ett samtal med en sjuksköterska fick föräldern information om dottern som hon ville hålla hemlig. Kvinnan menar att sjuksköterskan brutit sekretessen och att det beror på att hon inte läst igenom kvinnans journal ordentligt där önskemålet fanns. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0477070 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Administrativ hantering Bemötande Bevakning: Cancer Akutmottagning/närakut	Cancersjuk blir ifrågasatt om rätt till vård En cancersjuk man som bott utomlands i EU land har intyg från försäkringskassan om rätt till sjukvård i Sverige blir ifrågasatt och nekad vård vid kontakt med akutmottagningen då han kommer hem för vård med svår sjukdom. Han blir vid varje vårdtillfälle ifrågasatt om rätt till vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0477170 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Cancer	Brister i information till cancersjuk En kvinna som fått behandling för cancer upplever brister i information på sjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0478357 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat	Komplikationer efter ryggbedövning En man genomgick en bukoperation på akutsjukhuset, han hade en cancertumör. Efter operationen har han kvarstående rörelsesvårigheter och domningar i benen, troligtvis orsakade av ryggbedövningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0480274	Emma Lagerholm	Bristfällig utredning på barn och missad diagnos En pojke inkom till en barnakutsmottagning där det inte gjordes någon större utredning över pojkens besvär och fel diagnos ställdes. Föräldern tog ånyo sonen till akutmottagningen som skickade vidare familjen till en annan barnakutsmottagning. Efter några turer i vården uppdagades rätt diagnos och pojken opererades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos		
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0480474	Emma Lagerholm	Försenad diagnos efter bristfällig utredning En pojke inkom till en barnakutmottagning där det inte gjordes tillräckliga undersökningar för att kunna ställa rätt diagnos. Det ska ha gjorts en felaktig bedömning och barnet blev hemskickat. Då pojken försämrades åkte föräldern ånyo in med honom och rätt diagnos ställdes då efter att ett ultraljud genomfördes. Pojken opererades men den ena testikeln gick inte att rädda. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut		
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0480557	Christina Hegefjärd	Svårutredda ögonbesvär En man har länge gått med ögonbesvär, men han menar att utredningen dragit ut onödigt långt i tiden. Han är besviken och önskar få förklaring på varför det blivit så. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0480772	Sari Kokkonen Nassef	Operation som gick fel krävde flera omoperationer En man opererades i armen med icke tillfredsställande resultat. Mannen har genomgått flera omoperationer tidigare och väntar nu på sin fjärde omoperation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Resultat		

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0481170	Catarina Cassel Rydholm	Inte bättre efter operation En kvinna gjorde en öron- näs halsoperation då hon hade besvärliga symtom. Besvären minskade inte efter operationen. Läkarna vill göra en ny operation. Anmälaren undrar om de gjordes något fel första gången. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Resultat		
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0482970	Catarina Cassel Rydholm	Felbedömning av fot, missad fraktur En äldre kvinna sökte akutmottagning med skada i fot. En felbedömning gjordes och det bedömdes att ingen fraktur fanns. Kvinnan har kvarstående besvär och frakturen hittades därefter. Hon vill ha ersättning för fortsatta besvär och svårigheter att använda skor som detta lett till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut		
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0483470	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkt på behandling och information En anmälare med svårläkt sår upplever brister i information och behandling. Ingen vårdplan finns. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Information till patient/närstående		
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0484172	Sari Kokkonen Nassef	Fel diagnos av axelskada En man med axelskada vände sig till läkaren för att få behandling. Mannen ombads söka hjälp hos fysioterapeut för att komma till rätta med axelskadan. Efter några månader anade fysioterapeuten att det inte stod rätt till och mannen besökte läkaren igen. Denna gång röntgades axeln och man fann att ledkulan låg snett. Mannen sattes upp på operation och opererades sedan med gott resultat. Mannen anser att om han hade röntgats i samband med det första besöket skulle han sluppit flera månaders smärta och lidande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Behandling		

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0484257 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Får kraftiga biverkningar av läkemedel En kvinna med omfattande sjukhistorik menar att hon får kraftiga biverkningar av utskrivet läkemedel mot smärta. När hon försöker diskutera med sin smärtläkare blir hon avvisad, hon får inget gehör för sina synpunkter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till patientsäkerhetshandläggare på akutsjukhuset.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0486472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning	Anser att läkaren har brustit i utredning En man anser att läkaren har brustit i utredningen av hans besvär. Mannen har problem med blodproppar och han har inte fått någon ordentlig klarhet eller orsak till varför propparna uppstår. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0488269 Tua Myhrman Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Läkemedel Cancer	Ingen dialog inom sjukhuset gällande cancerpatient En kvinna med cancersjukdom försämrades och fick genomgå operation vid ett akutsjukhus. I samband med operationen och under vårdtiden upplevde kvinnan total avsaknad av dialog mellan specialisterna som var involverade i hennes vård. Gemensamma ronder saknades och kvinnan fick hela tiden själv bevaka att exempelvis inblandade operatörer och narkosläkare kände till direktiv kring viktig läkemedelsbehandling. Kvinnan tycker att situationen med runtslussning och den bristande dialogen är otroligt frustrerande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om sjukhusets patientvägledare och fått telefonnumret dit.

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0488457 Christina Hegefjärd Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Dataintrång En kvinna misstänker att en läkare olovligen läst hennes journal och hon vill begära logglistor från besök på akutsjukhuset. Hon har frågor om hur hon bäst ska gå tillväga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om hur hon ska beställa logglistor.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0489170 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Oriktig diagnos i journal Anmälaren har synpunkter på diagnos som skrivits i journal som olika vårdkontakter gör nya bedömningar utifrån skriven diagnos. Anmälaren önskar korrigering i journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om rättelse i journal via aktuell vårdgivare alternativt ansöka via Inspektionen för vård och omsorg om journalförstöring.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0490372 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Information till patient/närstående	Ny besökstid var till annan läkare än ordinarie En man skulle resa bort och ville tidigarelägga sitt läkarbesök. I kallelsen fanns en ny tid men till en annan läkare. Mannen var missnöjd över läkarbytet och ville ha tillbaka sin gamla tid, men den var redan ombokad till annan patient. Mannen anser att mottagningen borde talat om att bytet av besökstid även kan innebära byte av läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till läkare på sjukhuset.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0493870 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Synpunkter på flera års vård En man har synpunkter och frågor kring den mångåriga sjukhusvård han fått. Han har även fått komplikationer bland annat i form av infektion efter operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0494970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Övriga juridiska frågor	Skadad av behandling, får inte ut avvikelsen En kvinna har fått en behandling som givit skada. Hon vill ha ut avvikelsen från kliniken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att avvikelsen är allmän handling och rör henne så den ska hon kunna få ut.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0496472 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Kommunikation Undersökning, utredning	Språkförbristning - vävnadspunktion fick göras om En kvinna skulle genomgå en vävnadspunktion. Läkaren talade mycket begränsad svenska. Varken kvinnan eller sköterskan som medverkade under punktionen förstod vad läkaren sa. Detta resulterade i att vävnadspunktionen nu måste göras om och orsakar kvinnan mer lidande och oro inför väntan på resultatet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0496969 Tua Myhrman Vård och behandling Diagnos	Felaktig diagnos En kvinna som utreddes och bedömdes av läkare vid ett akutsjukhus fick en felaktig diagnos. Kvinnan var övertygad om att hon drabbats av stroke, men fick en annan diagnos. En månad senare genomgick hon en röntgen som visade att hon drabbats av stroke. Hon har också synpunkter på att hon gick obehandlad med mycket högt blodtryck. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0498072 Sari Kokkonen Nassef Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Får inte ut journalanteckningar En man är inskriven vid en klinik på sjukhuset och deltar i ett forskningsprojekt. Han har begärt ut sina journalanteckningar men har ännu inte fått dem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0499472 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Bristande dialog med läkare En kvinna genomgick en behandling och läkaren informerade kvinnan om att hon troligtvis inte har den sjukdomen som behandlingen var till. Läkaren sa till kvinnan att han misstänkte en annan sjukdom, men han ville inte tala om vilken eftersom han inte ville oroa henne. Hon var tvungen att ta blodprover och inte ens sjuksköterskan som tog provet talade om vilken sjukdom det handlade om. Kvinnan menar att hon blev ännu oroligare när hon inte fick veta vilken sjukdom läkaren misstänkte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till patientvägledare på sjukhuset.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0499754 Moses Hadi Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Intyg En kvinna har önskat få ett dödsintyg gällande sitt avlidna barn vid ett sjukhus. Sjukhuset har hänvisat henne till förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0499872 Sari Kokkonen Nassef Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring	Läkare har inte journalfört begångna felaktigheter En man har genomgått undersökningar och behandlingar. Läkare har inte journalfört de felaktigheter som begåtts trots att mannen flera gånger bett om att han ska göra det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0502054 Moses Hadi Vård och behandling Läkemedel	Missad medicinering En kvinna framför att hennes mor har avlidit samt att en läkare vid ett sjukhus missat att ge modern en viss medicin. Hon undrar över sambandet mellan brist på medicineringen och att modern gick bort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0503754 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Avliden på grund av inställda åtgärder En kvinna framför att hennes far har avlidit då ett sjukhus inte tog emot honom i tid samt ställde in nödvändiga åtgärder. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0503979 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Fördröjt rehabilitering En man genomgick en höftoperation och skulle flyttas över till rehabiliterings kliniken. Rehabiliterings starten fördröjdes enligt mannens maka. Det togs också prover på mannen och dessa prover hade försvunnit enligt vårdpersonalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0504157 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Svårt att nå personal på mottagningen En man är patient på endokrinologisk mottagning på akutsjukhuset, men har mycket svårt att få kontakt med läkare. Nytt läkemedel har orsakat biverkningar han önskar diskutera, men läkaren återkommer först efter lång tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att anmäla till sjukhusets på deras egna formulär.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0504969 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Vård och behandling Information till patient/närstående Bevakning: Cancer	Bristande behandling och kommunikation En kvinna som drabbats av cancer fick bristande behandling vid ett akutsjukhus enligt hennes dotter som kontaktar förvaltningen. Dottern menar att ingen vårdplan fanns rörande behandlingen och att kommunikationen kring mammans behandling var obefintlig. Dottern har läst mammans journal efter att hon avlidit och har frågor kring det som framkommer där. Hon menar att vissa delar inte stämmer och är frågande till hur läkare kan påstå exempelvis vissa diagnoser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0507949	Mats Haapanen	Operationer utfördes på fel sätt Enligt anmälaren urfördes ett fler operationer på fel sätt, vilket orsakat bestående värk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Resultat		
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0508954	Moses Hadi	Bristfällig behandling, patientavgift, lång väntan En man anser att han inte har fått någon hjälp av en läkare vid en akutmottagning vid ett sjukhus och ändå fick han betala 400 kronor. Mannen som hade väntat fem timmar fick träffa läkaren enbart tio minuter utan några åtgärder. Han vill ha patientavgiften tillbaka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att han kontaktar ansvarig chef och vid behov återkommer med en underskriven anmälan till förvaltningen.
Vård och behandling Behandling		
Vård och behandling Patientavgifter/högkostnadsskydd		
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0509057	Christina Hegefjärd	Man får inte hjälp med stomioperation En man har under lång tid haft urinstomi, den har inte bytts under en lång tid och har nu växt fast. Vid kontakt med mottagningen på akutsjukhuset ges inga löften om operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0510450	Anna Arengård	Bristande resultat efter operation En kvinna var i behov av en protes i höften. En läkare under utbildning genomförde operationen. Cementet torkade för snabbt vilket resulterade i de var tvungna att ta loss protesen. Detta orsakade en större fraktur än den ursprungliga vilket gjorde protesen för kort. Kvinnan har nu opererats för tredje gången och har fått utstå mycket smärta under lång tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Resultat		

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0510779 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Skada i axeln missades En kvinna hade ramlat i hemmet och sökte vård på akutsjukhusets akutmottagning. Hon röntgades och därefter skickades hem med värktabletter. Hon hade värk och efter två veckor fick hon söka vård på nytt på akutmottagningen. Då konstaterades att hennes axel var ur led sedan hon hade ramlat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0510950 Anna Arengård Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Ersättning uteblir En man har blivit lovad ersättning för sent inställd operation. Det har nu gått fem månader och han har inte fått sina pengar. Operationen skulle ha ägt rum på akutsjukhus. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat kliniken via telefon och e-post. Besked har lämnats att man har ändrat förfarandet om vart blanketten för ersättning ska lämnas. Detta verkar dock inte ha kommunicerats ut till samtliga anställda, varför blanketter fortfarande skickas till det gamla stället. Någonstans i överlämnandet av blanketterna så har de försvunnit. Tack vare detta ärende ser man nu över hur kommunikationen kan förbättras och hur man kan börja samarbeta med avdelningarna på bättre sätt i frågan. Angående patienten så är blanketten borta. De kommer att kontakta honom och hjälpa till att fylla i en ny blankett. Det inträffade beklagas. Ärendet avslutas.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0513669 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande	Nekad operation En kvinna som haft en sjukdom sedan barndomen och som behandlats med starka smärtlindrande mediciner nekades operation vid ett akutsjukhus. Kvinnans närstående som hör av sig till förvaltningen ifrågasätter detta och undrar vilka alternativ som finns. Kvinnan har också fått ett nedlåtande bemötande av den läkare som nekat henne operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0513779 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Saknar information om makes bortgång En man gick bort efter en höftoperation. Hans maka har inte gått tillräcklig information om hans bortgång. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0514254 Moses Hadi Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan Vårdansvar Intyg	Avsaknad av vårdplanering samt utfärdande av intyg En kvinna är mycket missnöjd och kritisk till att en läkare vid en akutmottagning vid ett sjukhus inte skapat en vårdplanering samt inte utfärdat ett läkarutlåtande till hennes förlamade mor som nyligen varit med om en stroke. Kommunen och försäkringskassan behöver ha läkarutlåtande för att kunna ta ställning av behovet av personlig Assistant samt sjukersättning. Vårdcentralen är också i behov av information om moderns hälsotillstånd för att kunna ordna eftervård. Läkaren har hänvisat familjen till vårdcentralen som inte vet något om moderns hälsotillstånd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att kvinnan kontaktar ansvarig chef vid akutmottagningen och ber om ett läkarutlåtande samt vårdplanering.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0516534 Siv Aronsson	Vårdskada En kvinna skulle förslösas med kejsarsnitt och en infart sattes in i hennes handled. Hon har fortfarande, drygt ett år senare, problem med handleden efter infarten och ska troligen opereras. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0516872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående	Stress och felaktigheter vid försök till provrörsbefruktning En kvinna skulle genomgå en provrörsbefruktning. Hon anser att personalen var väldigt stressad under försöket till provrörsbefruktning eftersom de skulle på semester. Försöket resulterade inte i graviditet. Kvinnan hade dock smärta och blödde mycket och fick sedan uppsöka en akutmottagning där man konstaterade att äggen hade plockats ut för tidigt. När läkaren från kliniken för provrörsbefruktning ringde kvinnan började han prata om hennes blodsockervärden och att hennes vikt kunde vara orsaken till att hon inte blev gravid. Kvinnan anser att det borde läkarna ha informerat henne om tidigare innan man tagit ut äggen och satt igång med själva försöken. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon

Akutsjukhus

V1808-0517034 Siv Aronsson

Vård och behandling

Resultat

Resultat efter operation

En kvinna är besviken på resultatet efter en ryggoperation. Hon har svåra smärtor och vårdgivaren anser att det inte går att göra något. Nu väntar hon på en second opinion hos annan vårdgivare.

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

Telefon

Akutsjukhus

V1808-0517369 Tua Myhrman

Organisation och tillgänglighet

Lång väntetid i väntrum

Vård och behandling

Undersökning, utredning

Bevakning:

Akutmottagning/närakut

Synpunkter på akutmottagnings organisation

En kvinna uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus med sin sambo som var sjuk. Sambon hade först besökt närakutmottagning och där fått remiss till akutsjukhuset. Trots att sambon remitterades fick han vänta länge i väntrummet och inte per automatik snabbt träffa en läkare vilket kvinnan som hör av sig till förvaltningen har synpunkter på. Hon menar att leden före läkarbesöket på akuten borde kunna skippas när man har remiss.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Akutsjukhus

V1808-0517750 Anna Arengård

Omvårdnad

Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor

Dement person lämnade avdelning

En man lämnade akutsjukhus och tog en taxi på gatan utanför sjukhuset. Taxichauffören körde mannen till angiven adress. När de kom dit bodde det andra personer på adressen och taxichauffören insåg då att mannen var dement. Det visade sig senare att mannen angivit sin barndomsadress. Chauffören körde mannen åter till sjukhuset och tog mannen till den avdelning som han fortfarande var inlagd på enligt frun som givit uppgifter per telefon. Mannen lämnade sin rollator och en påse som pant tills frun hade fört över pengar för taxiresan, vilket skedde omedelbart. Det visade sig dock att påsen innehöll apparatur tillhörande sjukhuset. Läkare på avdelningen ringde vakter för att mota bort chauffören och ta apparaturen åter, viket chauffören ansåg lite väl drastiskt. Ingen tacksamhet visades över att hon fört mannen tillbaka till sin avdelning. Inte heller någon beklagan över hur de misslyckats vaka över den dementa mannen framfördes.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Akutsjukhus

V1808-0518372 Sari Kokkonen Nassef

Ekonomi

Ersättningsanspråk, garantier

Bestulen på tusen kronor när hon var inlagd på sjukhuset

En äldre kvinna vårdades på ett akutsjukhus. Kvinnan hade med sig tusen kronor som bestals under vårdtiden. Hon är mycket ledsen över det inträffade eftersom det var en stor del av den lilla pensionen hon erhåller varje månad.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till patientvägledare på sjukhuset.

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0520072 Sari Kokkonen Nassef Omvårdnad Personlig omvårdnad Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Bristande omvårdnad samt bortslarvad journal på akutsjukhus En gammal man vårdas på ett sjukhus. Dottern anser att omvårdnaden av mannen inte är optimal. Bland annat har mannen ett vändschema för att veta att han vänds i tid och att inte nya trycksår uppstår eller det gamla förvärras. Vändschemat har inte fyllts i sedan ett dygn tillbaka. När dottern påtalade detta sa personalen att de vänt honom fast de inte dokumenterat. Personalen hade också slarvat bort journalerna som följt med mannen från hans boende. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att kontakta chefsjuksköterska eller verksamhetschef på kliniken och begära ett anhörigsamtal. Dottern har också ringt patientvägledaren på sjukhuset men hen har ännu inte hört av sig.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0520769 Tua Myhrman Vård och behandling Resultat Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Problem efter operation En äldre man opererades vid ett akutsjukhus, operationen gick inte som förväntat och efteråt drabbades han av flera olika problem. Mannen upplever ointresse från sjukhuset att hjälpa honom med besvären efter operationen och han har fått vänta länge på återbesök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0520957 Christina Hegefjärd	Långsam utredning av luftvägsbesvär En kvinna har under en längre tid utretts hos specialist på akutsjukhuset för problem med luftvägarna utan att få diagnos och behandling. Hon är besviken eftersom hon inte kunnat arbeta och inte heller sjukskrivits. Hon önskar ekonomisk ersättning. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0521169 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på återbesök En äldre man har under lång tid försökt få en återbesökstid till en klinik vid ett akutsjukhus.

Telefon		Vårdgivaren kan inte ställa diagnos
Akutsjukhus		Anmälaren är kritisk mot att vårdgivaren inte kan ställa diagnos.
V1808-0521449	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Journal
Akutsjukhus		En mor som är godeman till sin son önskar att en akutmottagning vid ett sjukhus ska föra i sin journal att sonen har psykiatriska besvär trots att han söker för somatiska besvär.
V1808-0521654	Moses Hadi	
Patientjournal och sekretess		
Patientjournal/loggar		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Komplikationer efter läkemedelsbehandling
Akutsjukhus		En kvinna vårdades på sjukhuset för en infektion. Hon fick antibiotika intravenöst som orsakade henne biverkningar i form av hörselnedsättning och balanssvårigheter.
V1808-0521872	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Bevakning:		
Läkemedel		

Telefon		Bristande utredning och ingen smärtlindring i samband med procedur vid njurbesvär
Akutsjukhus		En kvinna med tidigare problematik med infektioner sökte ett akutsjukhus för att få hjälp. Trots att hon påtalade att besvären liknade de besvär hon haft tidigare och då behövt vård på en intensivvårdsavdelning med intravenös antibiotika, lyssnade inte läkaren utan ordinerade bara antibiotika i tablettform. Kvinnan genomgick också en procedur på sjukhuset som var mycket smärtsam och tog en och en halvtimme, men där hon inte erbjöds någon smärtlindring alls.
V1808-0522272	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		
Kommunikation		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Dialog/delaktighet med patient/närstående		

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0522374 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Cancer	Lång väntan på cancerbehandling och informationsbrister En anmälare som diagnosticerades med lungcancer för över en månad sedan och som har spridit sig till andra organ har ännu inte fått någon behandling eller information. Personen är inlagd på en avdelning på ett akutsjukhus och det ska vara brister i återkoppling av undersökningssvar och dylikt till patienten, enligt en närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta vårdgivaren för att diskutera vård och behandling.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0522772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information till patient/närstående	Felaktig diagnos och bristande information i samband med deltagande i forskningsstudie En man deltog i en forskningsstudie. Mannen anser att han fått en diagnos i journalen som inte stämmer och som sattes efter deltagande och behandling inom ramen av studien. Även informationen som gavs om att han skulle få en diagnos och en behandlande läkare under tiden för forskningsstudien var bristfällig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0522972 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på operation för förbättring av fertilitet En man har väntat nästan två år på att få genomgå en operation för förbättring av fertilitet. Mannens möjligheter till förbättring av fertilitet minskar ju längre han måste vänta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0524850 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Får ej smärtlindring En man skadade ett finger. Det visade sig vara en fraktur och fingret gipsades på akutsjukhus. Mannen har fortsatt värk en vecka senare och efterfrågar smärtlindring i form av tabletter, vilket han nekas till. Vården vill istället göra ytterligare en röntgen. Mannen tror att de misstänker honom för överkonsumtion av läkemedel, och det är därför de nekar honom recept. Mannen har även domningar i handen. Han befinner sig på sjukhuset och har genomfört röntgen. Hänvisar mannen till det uppföljande samtal med läkaren som han väntar på, för att höra efter vad värken kommer ifrån, om det finns fler skador än frakturen. Informerar om att han inte kan kräva recept från sjukvården. Mannen är välkommen att höra av sig igen.

Telefon **Akutsjukhus** V1808-0525057	Christina Hegefjärd	Svårt att få kontakt med ortoped En kvinna har genomgått ett flertal operationer av en fot på akutsjukhuset. Hon har efter tre år stora besvär och har svårt att komma i kontakt med ortoped. Han har inte återkommit på telefon trots löfte om det.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0526054	Moses Hadi	Ingen rätt behandling En man framför att hans fru inte har fått vård och behandling vid ett sjukhus. Han har också synpunkter på en biståndsbedömare som enligt honom har placerat frun vid fel boende.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har informerat och hänvisat till berörd stadsdelsförvaltning i kommun gällande biståndsbedömare.
Telefon **Akutsjukhus** V1808-0527972	Sari Kokkonen Nassef	Komplikationer efter en operation En man skadade benet i samband med idrottsutövande. Mannen fick vänta två dagar på operation med en öppen fraktur. Efter operationen drabbades han av infektion i operationsstället som orsakade känselnedsättning, balanssvårigheter och muskelskador som är kvarstående fortfarande efter sex månader.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0529569	Tua Myhrman	Otrevligt bemötande av personal på vårdavdelning En kvinna opererades vid ett akutsjukhus. Under vårdtiden blev kvinnan nedlåtande och hårdhänt bemött av personalen. Kvinnans syster som kontaktar förvaltningen menar att vårdpersonalen exempelvis lyft kvinnan hårdhänt i armar och ben och sedan bara släppt ner henne på golvet. De ska också ha sagt till kvinnan att sjukhuset inte är någon lekstuga. Systern är mycket illa berörd av hur kvinnan behandlats och är orolig för att kvinnan drabbats av skador av behandlingen.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0529869 Tua Myhrman Kommunikation Information till patient/närstående	Fick inte rätt hänvisning av reception En man och hans lillasyster skulle besöka en barnmottagning vid ett akutsjukhus. Efter att ha anmält sig i kassan gavs ingen tydligare information om vart de skulle bege sig vidare på sjukhuset. Detta innebar att mannen och hans syster väntade i över en halvtimme vid receptionen, som var på fel plats på sjukhuset, innan de reagerade över detta och bad om tydligare information. Mannen menar att fler patienter drabbades av bristen på hänvisning. Han menar att receptionisten var oengagerad och när misstaget uppdagades inte ens ursäktade sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0529954 Moses Hadi Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan	Brist på rutiner vid ansvarstagande En kvinna framför att hennes partner som transporterades med massor av sladdar på sig via en taxi från ett sjukhus till ett annat, fick ingen bra mottagning. Ingen väntade på honom och ingen hade någon aning om vad han gjorde där. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0530134 Siv Aronsson Vård och behandling Resultat Bevakning: Trycksår	Komplikationer efter vård En anhörig till man är upprörd över att denne fått trycksår i samband med vård vid ett akutsjukhus. En avvikelse skulle upprättas och anhörig undrar vad det innebär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontaktuppgifter till patientvägledare har lämnats.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0530757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Fördröjning av larm En äldre man vårdades på intensivvårdsavdelning efter en massiv hjärnblödning. Sonen satt intill sin far och när han började kräkas tillkallade mannen en sjuksköterska som ytterst långsamt tog på sig handskar och inte gjorde sig någon brådska. Sonen bad henne larma mer personal, men det ville hon inte. Den äldre mannen drog ner kräks i luftvägarna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Svårt att komma i kontakt med avdelning
Akutsjukhus		Anmälaren uppgav att det var svårt att komma i kontakt med avdelning vid sjukhus. Det var angeläget då han tidigare lidit av tumörer och befarade återfall.
V1809-0531849	Mats Haapanen	
Organisation och tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning:		
Cancer		

Telefon		Avslut av cancerstudie
Akutsjukhus		
V1809-0534079	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Behandling		
Bevakning:		
Cancer		

Telefon		Komplikation efter ortopedisk operation
Akutsjukhus		En kvinna som gjorde en ortopedisk operation för flera år sedan har kvarvarande komplikationer.
V1809-0534170	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Resultat		Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Kvarliggande kateter i magen
Akutsjukhus		En äldre man genomgick en operation för några månader sedan. Mannen började få ont i magen och ryggen och sökte hjälp på vårdcentralen. Där konstaterades att man troligtvis efter operationen glömt kvar en kateter i magen. Mannen skickades till sjukhuset för avlägsnande av katetern.
V1809-0534272	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0534374 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Cancer	Brister i vård och kommunikation En kvinna har synpunkter på vård och behandling för en närstående som är inlagd för hjärtproblem på en avdelning vid ett akutsjukhus. Det ska vara brister i information och delaktighet med anhöriga. De har fått olika besked om prognos och ställer sig frågande till den behandling patienten får. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0536354 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Bemötande En kvinna har synpunkter på bemötandet vid en reception vid ett sjukhus. Receptionspersonalen lade på luren i örat på henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0536757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat	Barn skadat under förlossningen Ett barn skadades svårt under förlossningen och föräldrarna vill ha svar på vad som hände under förlossningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0538474 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Cancer	Bristfällig cancervård En kvinna har synpunkter på den cancervård henne make fick vid ett akutsjukhus. Maken har nu avlidit och kvinnan ställer sig frågande till varför han inte följdes upp bättre innan cancer spred sig. Hon anser också att informationen de fick var bristfällig och att han inte fick den vård och behandling han var i behov av. Det ska också ha varit problem i samverkan mellan olika akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0538774 Emma Lagerholm Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Kommunikation Bemötande Vårdansvar Vårdflöde, processer Bevakning: Cancer	Brister i cancervård En kvinna som har mist sin man i cancer har synpunkter på hur vården har samverkat mellan olika sjukhus. De fick en kallelse till en specialistmottagning vid ett akutsjukhus efter att en remiss hade skickats dit av ett annat sjukhus. När de kom dit fick de höra att de inte hade någon tid och kvinnan upplevde att de blev dåligt bemötta. Efter en stor operation vid samma sjukhus blev hennes man utskriven trots att han hade ett stort sår och inte var färdigbehandlad, enligt kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0541654 Moses Hadi Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan	Samarbete En kvinna framför att olika specialister vid ett sjukhus inte har samarbetat kring hennes minderåriga barn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0542469 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut	Fel i journal En kvinna inkom till akutmottagningen vid ett akutsjukhus med ambulans efter att ha tagit hög dos läkemedel. Efter vårdtiden har kvinnan upptäckt felaktigheter i sin journal. Kvinnan ifrågasätter att utredande samtal hålls av läkare med en patient som inte är helt adekvat. Kvinnan menar att det är väldigt viktigt för framtida vård att uppgifterna i journalen är korrekta, hon önskar att de rättas till. Kvinnan har också synpunkter på hur information givits under vårdtiden, hon kände inte till att hon tvångsvårdades utan förstod det senare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0542770 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos	Brister i utredning och diagnos En kvinna upplever brister i utredning och diagnos av hennes svåra fleråriga symtom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0545134 Siv Aronsson Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Strul med remiss En man har synpunkter på att lovad remiss, av en läkare på en specialistmottagning vid ett akutsjukhus, dröjer. Mannen har flyttat till annat landsting och det är bråttom då en trolig cancertumör har upptäckts. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen får kontaktuppgift till läkare samt till patientvägledare vid akutsjukhus.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0546657 Christina Hegefjärd Bevakning: Akutmottagning/närakut	Otrevligt bemött på akutmottagning En kvinna besökte akutmottagningen och vistades där under flera timmar. En undersköterska bemötte henne på ett otrevligt sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0546770 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information till patient/närstående	Brister i diagnos och information En kvinna med symtom från lungorna sökte vård på sjukhus. Hon upplevde brister i informationen om diagnosen som ställdes vid undersökningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0547372 Sari Kokkonen Nassef Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Vårdpersonal avslöjade sekretessbelagda uppgifter till anhörig En kvinna var inlagd på sjukhuset och skulle genomgå en operation. Hon hade gett personalen tillåtelse att tala om för anhöriga att hon fanns där, vilket de anhöriga också var informerade om. En kväll ringde en anhörig och den anställde som svarade avslöjade sekretessbelagda uppgifter om kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Komplikationer efter operation av tumme
Akutsjukhus		En man genomgick för många år sedan en operation i handen, han menar att man avsiktligt felbehandlade honom.
V1809-0547657	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Felaktighet under operation
Akutsjukhus		En man framför att en läkare vid ett sjukhus har fel justerat en pacemaker som opererades in i hans fars kropp. Ingen anmälan enligt lex maria har gjorts.
V1809-0547854	Moses Hadi	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Anser att modern avled på grund av brister i vård och behandling
Akutsjukhus		En multisjuk kvinna var inlagd på sjukhuset. Hon drabbades av trycksår som inte ville läka. Trots att anhöriga påtalade att såret behövde odlas och att kvinnans infektionsvärden var förhöjda, odlades inte såret och kvinnan sattes heller inte in på någon antibiotikabehandling. Kvinnan avled kort tid efteråt av blodförgiftning.
V1809-0548272	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Kommunikation		
Dialog/delaktighet med patient/närstående		
Bevakning:		
Vårdrelaterade infektioner		
Trycksår		

Telefon		Synpunkter på lång väntetid och vårdgarantin
Akutsjukhus		En kvinna har väntat längre än vårdgarantin på en undersökning och läkarkontakt hos specialist på sjukhuset efter remiss från vårdcentralen.
V1809-0549570	Catarina Cassel Rydholm	
Organisation och tillgänglighet		
Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0552974 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Inställd undersökning med kort varsel En kvinna har synpunkter på att en äldre släkting till henne fick sin planerade undersökning inställd samma dag vid ett akutsjukhus. Släktingen hade behövt resa från en annan del av Sverige och var redan på plats när den blev inställd på grund av att kontrastvätskan som skulle användas vid röntgenundersökningen var slut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0555769 Tua Myhrman Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Fråga om avgift vid sent återbud En kvinna skulle besöka en mottagning vid ett akutsjukhus efter att ha fått remiss från sin husläkare. Avgiften skulle vara 150 kronor. Kvinnan blev dock akut magsjuk och var tvungen att lämna återbud, mindre än 24 timmar före besöket. Hon har nu fått en faktura på 350 kronor och har fått veta att man inte behöver betala avgiften om man har godtagbart skäl. Hon undrar vad som gäller. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk, hon bör betala 150 kronor om vårdgivaren inte finner att hon har giltigt skäl till sitt sena återbud.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0555972 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Läkemedel	Får inte tid för återbesök till läkare En kvinna är inskriven på en specialistmottagning på ett akutsjukhus. Hon har flera gånger kontaktat mottagningen för att få en återbesökstid, men har ännu inte fått det. Kvinnan ville också få uppdatering av doseringen på receptet vilket läkaren på mottagningen inte heller gjort. Kvinnan har varit i kontakt med en specialistklinik i Finland där hon fått erbjudande om annan läkemedelsbehandling och omedelbar operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0556270 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Omvårdnad Kost,nutrition Bevakning: Akutmottagning/närakut	Dåligt bemötande på akutmottagning En kvinna upplevde dåligt bemötande på sjukhusets akutmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0556369 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Kommunikation Information till patient/närstående	Missnöjd med väntetid och kommunikation En kvinna har fått vänta länge på behandling vid ett akutsjukhus. Kvinnan är missnöjd med detta och med den bristande information hon fått från sjukhuset rörande sin diagnos och behandling. Hon menar att hon inte fått tillräcklig information rörande risker varken före eller efter en åtgärd som utförts. Kvinnan menar att hon mår mycket dåligt och hon har bett om kuratorskontakt, vilket hon dock endast fått vid ett enda tillfälle. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0556970 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Brister i hantering av journal och remiss En kvinna som varit på specialistmottagning har synpunkter på att det tog flera veckor innan journalen skrevs ut och därmed remiss blev skickad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0557013 Amy Chau Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering	Behandling och bemötande vid operation En man genomgick en operation i fingerleden. Han blev sövd när han fick panikattack. Det kändes som ett övergrepp och han fick mardrömmar under operationen. Dessutom var han mycket otrevligt bemött av en sjuksköterska under natten innan operationen. Han kände sig diskriminerad av sin sexuella läggning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderad att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0559374 Emma Lagerholm Kommunikation Information till patient/närstående Kommunikation Bemötande	Närstående missnöjd med patients vård En närstående har synpunkter på inneliggande vård för en patient vid ett akutsjukhus. Det ska vara brister i information och bemötande. Anmälaren har också synpunkter på att patienten blir störd av en medpatient och inte får någon sömn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0560269 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Omöjligt nå mottagning på sjukhus via telefon En man har upplevt stora problem att komma fram till mottagningen vid ett akutsjukhus. När han än ringer får han meddelandet att mottagningen är stängd för dagen. På telefonsvarare hänvisas till 1177 men när han ringer dit får han ingen hjälp att komma i kontakt med mottagningen. Han har också synpunkter på att han från sjukhusets stora växel kopplas till den stängda mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0560649 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att komma i kontakt med läkare Anmälaren led av huvudvärk. Vid sjukhuset genomfördes undersökning. Det kunde konstateras att det fanns en tumör i hjärnan. Läkaren rekommenderade operation och bad anmälaren att fundera över denna behandlingsinsats. Anmälaren och läkaren kom överens om datum då anmälaren skulle lämna svar om sin inställning till denna operation. Anmälaren vill absolut genomgå operation men ny lyckas han inte komma i kontakt med läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0562234 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut	Hemskickad från akutmottagning En anhörig till äldre kvinna har synpunkter på att denna blev hemskickad från en akutmottagning utan att vårdgivaren vidtagit några åtgärder. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0563113 Amy Chau Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Behandling vid fotskada En man hade en fotskada och blev behandlad på en ortopedmottagning. Foten var gipsat i två månader. Sedan rekommenderade läkaren sjukgymnastik. Men foten blev värre och mannen blev opererad i sitt hemland. Ifrågasatte ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Diskriminering av etnisk grupp
Akutsjukhus		Patienten blev diskriminerad utifrån sin etniska tillhörighet, enligt anmälaren.
V1809-0563749	Mats Haapanen	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning:		
Diskriminering		

Telefon		Normal\2018-09-14
Akutsjukhus		En man med cancersjukdom har regelbundna uppföljningar och undersökningar på akutsjukhuset. Han kallas via e-tjänsterna på 1177.se, men där framgår inte vad det är han kallas till. Och alla tider förmedlas inte den vägen vilket lett till att han missat röntgenundersökningar och läkartider. Han ifrågasätter hanteringen då det inte går att kontakta någon per telefon som kan förklara.
V1809-0564857	Christina Hegefjärd	
Administrativ hantering		
Övrig administrativ hantering		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning:		
Cancer		

Telefon		Vårdgivare skickade inte remissvar
Akutsjukhus		Vårdgivaren skickade inte remissvar.
V1809-0564949	Mats Haapanen	
Administrativ hantering		
Brister i hantering av remisser		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Har inte fått besked om varför nödvändig plastikkirurgisk operation inte godkänns
Akutsjukhus		En kvinna hade genomgått en operation. Hennes specialistläkare i gynekologi bedömde att kvinnan var i behov av nödvändig plastikkirurgisk operation, vilket hon nekades till av akutsjukhuset. Remissen avslogs utan att hon kallades till ett läkarbesök.
V1809-0566872	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Remiss/vårdbegäran		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Enheten för individuella vårdärenden vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0568970 Catarina Cassel Rydholm Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Skadad axel under sjukhusvård En äldre kvinna sjukhusvårdades efter en operation. Hon fick hjälp av personal som slet och skadade annan kroppsdel vilket också fick opereras. Kvinnan har smärta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0569780 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling	Felaktig behandling En äldre kvinna som kommit in till ett akutsjukhus på grund av att hon inte kunde stödja på benen. Röntgen utfördes men det dröjde innan någon läkare tittade på röntgensvaret. Patienten låg på flera olika avdelningar under sjukhusvistelsen. Vid utskrivning erbjöds inget utskrivningssamtal med anhöriga.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0570657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Nekad modernare hörapparat En kvinna har under flera år haft hörapparater som inte fungerat så bra, nu blev hon kallad till förnyat besök hos audionomen. Där blev hon bryskt avvisad med anledning av ålder och bostadsort. Hon fick inte prova ut någon ny hörapparat och de åtgärder hon fått löfte om (tex hjälpmedel för TV) var inte längre aktuella. Audionomen bröt på svenska och anmälaren hade mycket svårt att höra och förstå vad hon sa. Hon kände sig obekväm och besvärad under hela mötet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0571079 Minna Rimbe Vård och behandling Resultat	Värk på fingertopparna efter provtagningar En kvinna hade varit inneliggande på en vårdavdelning och det hade tagits många blodprover. Vid någon av provtagningarna kände kvinnan att det kändes väldigt annorlunda och gjorde väldigt ont. Hon har efter en månad smärta och delvis känselbortfall på fingerspetsarna. Hon har försökt att ta kontakt med kliniken men inte fått svar på sina frågor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0571472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Trycksår	Trodde att hennes mamma skulle få hjälp att leva, inte få hjälp att dö En gammal multisjuk kvinna hamnade på sjukhus. Dottern är mycket kritisk mot vården som bedrevs, hon anser att modern inte fick hjälp att leva utan hjälp att dö. Kvinnan hade dropp i tre dagar, sedan fick hon törsta och svälta ihjäl. De sista dagarna var kvinnan okontaktbar i morfindimmornas värld enligt dottern. När hon sedan avled, såg det ut som att hon skulle ha dött i ett krig med munnen öppen och stort trycksår. Dottern ifrågasätter också om informationen från personalen till henne alltid var professionell, hon anser att personalen inte uppskattade hennes närvaro och frågor kring moderns vård och att de försökte dölja doserna av morfin och sömnmedicin som gavs till modern. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0574350 Anna Arengård Vård och behandling Behandling	Skickades hem med infektion En nyförlöst kvinna skrevs ut till hemmet trots att hon hade tecken på pågående infektion. Kvinnan drabbades av hög feber och smärta i hemmet och fick åka ambulans till akutsjukhus. Där konstaterades blodförgiftning. Kvinnan ifrågasätter varför behandling inte påbörjades redan på sjukhuset innan utskrivning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0574654 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Inställt besök En kvinna framför sitt missnöje med att en sjuksköterska vid ett sjukhus har ställt in hennes läkarbesök med motiveringen att kvinnan hade bokat tid vid en annan mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0574854 Moses Hadi Vård och behandling Resultat	Komplikation efter operation En kvinna framför att hennes make har fått komplikationer tre år efter en operation av en läkare vid ett sjukhus. Sjukhuset har underrättat henne att den metoden man använde sig av är nuförtiden uteslutet. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0575128 Gisela Rosenquist Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Ej lyssnad till En kvinna fick efter en tarmoperation ordination på en medicin som gav henne biverkningar. När hon påtalade det för läkaren svarade han att det inte finns någon annan behandling att ge, varför han ansåg att hon skulle fortsätta med medicinen. Kvinnan blev senare tvungen att avsluta behandlingen då biverkningarna blev så svåra. Av en annan läkare fick hon information om att den medicin hon fått skulle intas högst under fyra månader. Kvinnan anser att hon inte blev lyssnad till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0575313 Amy Chau Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Ej uppföljning av medicinering En man som hade neurologiska sjukdomar fick mediciner för ett år sedan. Anhörig ansåg att det var för höga doser för att mannen inte mådde bra av medicinerna. Var orolig för att mannen inte fått tid för uppföljning av medicinering på ett år. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0575854 Moses Hadi Kommunikation Information till patient/närstående Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Bristfällig information, behandling samt ekonomi En man framför att han fick information av en sjuksköterska vid ett sjukhus att han skulle väl kunna ansöka vård hos mottagningen som utomlänspatient. Sjuksköterskan uppmanade honom att ansöka om detta samt bifoga journalkopiorna. När han fick en besökstid, bokade han tåg samt hotell. Men vid besöket visade det sig att läkaren inte hade läst hans journal och inte kände till hans fall. Vi kan tyvärr inte hjälpa dig, lär läkaren ha konstaterat. Mannen vill ha ersättning för de kostnader han fick i samband med resa och uppehälle i Stockholm. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0576750 Anna Arengård Vård och behandling Resultat	Bristande behandling av sår i ansikte på barn En liten flicka ramlade och fick ett jack på kinden. Akutmottagning på akutsjukhus uppsöktes. Läkaren valde att limma såret trots att föräldrarna ifrågasatte om såret inte skulle sys. Familjen uppsökte senare en vårdcentral som reagerade med att det åtgärden slarvigt gjort med för lite lim samt att de borde ha sytt. Flickan kommer nu att ha ett bestående ärr i ansiktet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0576850 Anna Arengård Kommunikation Ej lyssnad till Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor Bevakning: Förlossning och eftervård	Komplikationer vid förlossning, ej lyssnad till En kvinna med förlossningsrädsla, som under graviditeten gått i behandling för detta, inkom till förlossningen. Trots att hon var på kliniken i många timmar hann hon inte få den smärtlindring hon efterfrågade som tex epidural. Kvinnan fick värmekuddar på ryggen. Trots att kvinnan påtalade, för olika personer, före, under och efter förlossningen, att något brände på ryggen blev hon negligerad. De hänvisade till hennes värkar. Ingen kontrollerade ryggen. Det visade sig sedan att kvinnan fått ett brännsår om 7x7 cm av en värmekudde. Sammantaget gjorde händelserna henne osäker och otrygg under förlossningen. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0576928 Gisela Rosenquist Bevakning: Förlossning och eftervård	Ej lyssnad till En kvinna har efter en förlossningskada fått genomgå en stomioperation. Hon har efter operationen haft stora problem med att få påsen att sitta ordentligt. Trots att hon har påtala dessa problem och som ger stora besvär i det dagliga livet så får hon inge hjälp. Hon upplever att eftervården är under all kritik och att det inte är någon lyssnar till henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0578528 Gisela Rosenquist Kommunikation Information till patient/närstående	Bristande information kring ögonoperation En kvinna anser att hon fått bristande information både innan och efter sin ögonoperation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0578950 Anna Arengård Vård och behandling Resultat	Komplikation under operation En kvinna genomgick en lång bukoperation. När hon vaknade hade hon smärtor i en axel. Fortfarande ett halvår senare har kvinnan besvär med sin axel, trots sjukgymnastik, smärtlindring och injektioner. Kvinnan har förmodligen legat med en nerv i kläm som orsakat hennes skada. Eventuellt blir det operation. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0579974 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Bristfällig behandling vid ätsvårigheter En anmälare anser att en närstående inte får vård och behandling för sina svårigheter med att inta näring. Läkaren ska ha hänvisat patienten till psykiatrin och skrivit i journalen att det är psykiska faktorer som ligger bakom ätstörningen. Detta har gjort att patienten inte får någon somatisk vård som hen är i behov av, enligt anmälaren. Patienten ska ha gått ner över 30 kg och anmälaren ställer sig frågande till vilka utredningar som har gjorts. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0580572 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Behandling Bevakning: Diskriminering Funktionshinder	Funktionsnedsättning orsak till utebliven operation En man med funktionsnedsättning fick en fraktur i armen för sex månader sedan. På akutsjukhuset har man bestämt att man inte ska operera frakturen på grund av mannens funktionsnedsättning. Mannens mor beskriver att han inte ens kan lyfta ett glas längre på grund av smärtor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0582957 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Önskar utökad utredning av reumatolog En kvinna har kontakt med ortopedisk klinik på akutsjukhus då hon råkat ut för en allvarlig skada i benet. Men samtidigt har hon svår värk från många leder och är orolig över att hon fått en reumatologisk sjukdom. Hon vill få en remiss till reumatologisk specialist, men hennes ortoped är mycket svår att nå och har tveksamheter till att sända remiss. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till Centrum för reumatologi.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0583054 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Inställd operation av otrevlig läkare En kvinna framför att vid operationsbordet fick hon information av en läkare vid ett sjukhus att han inte var bredd att operera henne på grund av att hennes hand var bruten. Läkaren svarade inte på hennes frågor och enligt kvinnan var han dessutom otrevlig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0583257 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande	Brister i bemötandet efter bukoperation En kvinna genomgick en blindtarmsoperation på akutsjukhuset och hade väldigt ont efteråt. Hon fick inte hjälp med tillräckligt smärtlindrande läkemedel och hennes synpunkter på smärtan nonchalerades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om möjligheten att anmäla direkt till vårdgivaren.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0584754 Moses Hadi Vård och behandling Resultat	Felbehandling En kvinna framför att hennes mor har avlidit på grund av felaktigheter i behandling vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0587054 Moses Hadi Kommunikation Information till patient/närstående Kommunikation Empati	Bristfällig information En kvinna fick information av personal att hon fick träffa sin avlidne make vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. När hon ringde på nytt för att informera att hon var på väg fick hon veta att hon inte fick komma. Personalen informerade att besöket gällde inom en vecka trots att kvinnan inte hade fått den informationen första gången hon ringde. Personalen var dessutom oempatisk anser kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att hon kontaktar ansvarig chef och berätta om sin situation.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0587154 Moses Hadi Vård och behandling Resultat Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut	Skadad i vården, lång väntan på besök samt nekad vård En kvinna fick skador i tänderna i samband med en operation vid en specialistavdelning vid ett sjukhus. Hon har också synpunkter på lång väntetid samt att hon nekades vård trots allvarliga inflammationer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0587957	Christina Hegefjärd	Fick trycksår under vistelse på akutsjukhus En man har genomgått en operation på akutsjukhus och efter det fått kärlproblem i benen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0592849	Mats Haapanen	Får ingen vård Anmälaren avvisas från specialistmottagning vid sjukhuset. Undersökning har påbörjats men inte avslutats, enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0593169 Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Bristande behandling och kunskap En tonårig flicka fick inte den behandling och hjälp som hon behövde av ett akutsjukhus. Flickans mamma som hör av sig till förvaltningen menar att flickan fått svåra biverkningar av de läkemedel som förskrivits, trots det får hon inte testa andra. Mamman menar att familjen får träffa läkare utan kunskap om den speciella sjukdomen och att återbesök som utlovats inte blir av. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0594879 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Operation av foten En 11 årig flicka skulle opereras i foten på ett akutsjukhus. Vid första gången blev läkaren sjuk och tiden avbokades och andra gången hade flickan inte bokats på operationslistan trots att det hade kommit en kallelse om tiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0595413 Amy Chau Vård och behandling Behandling Bevakning: Förlossning och eftervård	Skadad vid förlossning En kvinna fick en allvarlig skada som ledde till urinläckage m m vid förlossning för sex år sedan. Det dröjde lång tid innan barnet kom ut och hon fick stå länge på läkarens begäran. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0596472 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Svårt att få kontakt med läkaren En man har drabbats av en sjukdom som gett honom synnedsättningar. Han har vid flera tillfällen försökt få kontakt med läkaren genom att ringa sjuksköterskemottagningen där personalen framfört mannens önskemål till läkaren. Efter att ha sökt läkaren i tre veckor ringde hen tillbaka. Tyvärr råkade mannen vara i duschen då och kunde inte svara. Mannen ringde genast tillbaka men kunde inte få tag i läkaren ändå. Mannen kunde sedan läsa i journalanteckning att läkaren sökt mannen men att denne inte svarat. Mannen undrar varför läkaren inte ringde tillbaka senare utan bara försökte att få kontakt en gång. Mannen är orolig och har många frågor att ställa om sin sjukdom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0597569 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Svårigheter kring telefon- och besökstider En kvinna med svår smärta på grund av endometrios upplevde att det var mycket svårt att få telefontid och besökstid vid mottagningen på ett akutsjukhus. Telefontillgängligheten fungerar inte gällande uppringning av läkare och det finns inga läkartider förrän månader framåt. Kvinnans sambo som kontaktar förvaltningen menar att det känns som ett lotteri att få läkarkontakt eller inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** V1809-0597774 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Spärrning av journal En anmälare har spärrat sin journal vid olika enheter på ett akutsjukhus då hen misstänker att det är personal som olovligt har gått in i journalen. Anmälaren har nu fått reda på att personal vid enheten där hen får vård inte kan läsa sina egna anteckningar. Anmälaren har varit i kontakt med journalservice som ska ha sagt att spärren behöver hävas för att personalen ska kunna läsa i journalen, vilket inte anmälaren vill. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** V1809-0597872 Sari Kokkonen Nassef Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Kommunikation Information till patient/närstående	Fick veta att barnet led av svår genetisk sjukdom via journalanteckning på 1177 En person fick genom att gå in i sitt barns journal på 1177 läsa om att hen hade en svår genetisk sjukdom som var obotlig. Enligt anhörig visste inte personen om att barnet var så svårt sjukt och att det blev chockartat att läsa om den informationen utan att kunna ställa motfrågor eller få övriga besked. Den anhörige anser att det är ett fel i regelverket när man kan läsa journaluppgifter via internet som man inte fått information om från läkaren, alternativt att läkarna inte borde få skriva uppgifter om svåra diagnoser utan att ha informerat patienten först och försäkrat sig om att patienten har förstått informationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0472570 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå	Ingen förklaring till symtom En kvinna kom till sjukhuset med ambulans och svåra smärtor. Hon vårdades på avdelning och undersökningar gjordes. Hon fick troliga symtom på läkemedelsbehandlingen. Hon fick inget svar på orsaken till smärtorna men misstänker själv ett annat läkemedel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0472649 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Övriga juridiska frågor	Fråga om spärrad journal Anmälaren anser att vårdgivaren inte har följt hans begäran om att patientjournalen ska vara spärrad. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chefläkare framgick att vårdgivaren följt anmälarens begäran om spärr av journal. I yttrandet redogjordes för de olika nivåerna när det gäller spärr av journal. I yttrandet beklagades att den tidigare informationen i denna fråga varit otydlig. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0478957	Christina Hegefjärd	Ortoped gav ingen information om undersökning En man med knäbesvär remitterades från husläkare till ortoped som genomförde en undersökning med magnetkamera för 10 år sedan. Han fick inte någon återkoppling om eventuella fynd och nu visar det sig att han har omfattande meniskskador. Han ifrågasätter varför ingen information gavs i samband med besöket hos ortoped.
Kommunikation Information till patient/närstående		I yttrandet från verksamhetschef på kliniken beklagades att anmälaren inte fått information om resultatet från den magnetröntgenundersökning som genomfördes för flera år sedan. Hans knäbesvär har alltså varit kända av vården, men anmälaren har varit ovetande. Enligt journalanteckning var telefontid planerad för att lämna information om undersökningen, men den genomfördes aldrig. Anmälaren rekommenderas att söka ekonomisk ersättning för den fördröjda informationen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0482669	Tua Myhrman	Otrevligt bemötande av läkare En kvinna som var på sjuksköterskebesök vid en mottagning på ett akutsjukhus önskade information om resultat från flera undersökningar som gjorts. Hon fick tala med en läkare som var barsk och otrevlig och som undrade hur kvinnan kunde ha så dålig kondition. Kvinnan blev ledsen, arg och kände sig förnedrad. Efteråt fick hon hjärtklappning som höll i sig hela dagen.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0484772	Sari Kokkonen Nassef	Bristande vård och behandling efter fallskada En man föll olyckligt i hemmet och skadade nacken. Han genomgick operation på ett annat sjukhus men detta sjukhus var inblandad i mannens vård både före och efter operationen. Mannen anser att ansvariga brustit i det vårdprogram som finns för ryggmärgsskadade, han skickades mellan sjukhusen fram och tillbaka och han fick inte den rehabilitering som hans skada krävde.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Bristande vård och behandling
Akutsjukhus		En man har haft mångåriga besvär av trötthet och utmattning. Han hade tidigare varit hos fysioterapeut på ett akutsjukhus, men nekades vård och behandling en andra gång.
V1808-0485172	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Behandling		
Bevakning:		
Yttrande i tid P1 2018		
Yttrande i tid 2018		
Skrivelse		Blodprov tappades bort
Akutsjukhus		En man var på vårdcentralens laboratorium för att ta två prover. Mannen har tidigare erfarenhet att prover försvunnit, så även denna gång. Mannens läkare fick endast svar på ett prov och han måste nu vänta två månader för att ta ett nytt. Han är besviken över den bristande hanteringen.
V1808-0493257	Christina Hegefjärd	
Administrativ hantering		
Brister i hantering av prover/provsvar		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse		Mobiltelefon försvann i tvätten
Akutsjukhus		En man genomgick dialys, han var sista patient. Medan han gick ut för att väga sig togs sängkläderna av bädden och där medföljde mobiltelefonen.
V1808-0494257	Christina Hegefjärd	
Omvårdnad		
Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse		Missnöjd med neurokirurgiskt ingrepp
Akutsjukhus		En ung man är besviken på den neurokirurgiska vården han fått.
V1808-0499157	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren och bett om kompletteringar. Då dessa inte inkommit kan förvaltningen inte utreda ärendet och det avslutas därmed,

Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0499372 Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Svår värk efter kranskärlsundersökning En kvinna genomgick en kranskärlsundersökning. Hon är fortfarande ett år efter undersökningen blåmelerad och har svår värk i handen och armleden. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0504250 Kommunikation Bemötande Kommunikation Lång väntetid i väntrum	Anna Arengård	Bristande bemötande och tillgänglighet En kvinna inkom till en kirurgavdelning på akutsjukhus. Kvinnan upplever att hon inte fick tillräckligt med smärtlindring. Hon placerades i en korridor. En läkare skojade högst olämpligt med patienten och kollegan tillrättavisade läkaren. Kvinnan kände sig förödmjukad och förringad. Kvinnan efterfrågade en kurator under vistelsen som varade två dygn, men fick träffa en först vid utskrivning, vilket upplevdes för sent. Kvinnan väntar på att få träffa dietist och få en ny sorts stomipåse. Men ingen har hört av sig. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sjuksköterska och läkare på akutsjukhuset. I yttrandet beskrivs att sjuksköterskan och anmälaren missförstått varandra. En dietist skulle kopplas in först efter planerad operation genomförts. Läkaren beskriver att det var mycket ont om vårdplatser under sommaren och flera stängda avdelningar ledde till överbeläggningar. Att anmälaren fick vårdas i korridor beklagas. Att kvinnan inte fått träffa kurator under vårdtiden beror på att kuratorerna inte tjänstgör på helgen och därför kontaktades under månadgen. På tisdagen blev anmälaren erbjuden kuratorskontakt, vilket får anses relativt snabbt, med anmälaren avböjde. Slutligen framförs att berörd läkare som uttalat sig olämpligt, lyckligtvis redan på plats fick en tillsägelse. Detta får därför ses som utagerat. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att hon är nöjd. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0506549 Vård och behandling Diagnos	Mats Haapanen	Ställde fel diagnos, erbjöd inte rehabilitering Läkarna ställde fel diagnos, läkarna vid sjukhuset observerade inte att anmälaren drabbats av stroke och läkarna har därefter inte erbjudit anmälaren rehabilitering. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0509157 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Återkoppling till vård på akutsjukhus En man har till förvaltningen sänt förslag på hur patienter kan återkoppla vård på akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att ärendet noteras på förvaltningen, han har sänt anmälan direkt till vården också. Överenskommer att avsluta ärendet på förvaltningen.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0509469 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande	Märkliga kommentarer från undersköterska En man som vårdades på en avdelning vid ett akutsjukhus hade synpunkter på bemötandet från en undersköterska. Enligt mannen hade hon exempelvis kommenterat hans medicinering och hans matportioner på ett märkligt sätt. Han upplevde att hon hade en dålig attityd och inte var hjälpsam. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att fått en ursäkt från chefen. Han önskar inte inhämta något yttrande från sjukhuset men vill att ärendet registreras för statistik. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0512350 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Ej lyssnad till Bevakning: Akutmottagning/närakut	Bristande undersökning, ej lyssnad på En kvinna skadade handen och uppsökte akutmottagning. Röntgenundersökning gjordes, men ingen fraktur uppdagades, varpå åtgärder uteblev. Kvinnan som fortsatt hade värk uppsökte akutmottagningen på nytt och man beslutade i att gipsa handen. Smärtan gav inte med sig. Trots besök hos fem olika läkare på samma akutsjukhus undersöktes inte handens mjukdelar. Kvinnan har under senaste halvåret behandlats på annat akutsjukhus med operationer, träning, gips och skenor. Kvinnan hade skador i handled, på sena och på ligament. Kvinnan ifrågasätter varför läkarna inte lyssnade på henne, inte rörde vid henne hand, sa att det inte fanns någon fraktur trots att detta står i journalen att röntgenundersökningen visade en fraktur och varför läkare inte gör nya bedömningar när smärtan fortgår istället för att lyssna på tidigare kolleger. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0519072 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Akutmottagning/närakut	Omständlig och lång behandling av fotfraktur Man hade konstaterat att kvinnan hade en fotfraktur. Men på närakuten kunde man inte gipsa fötter, enbart armar. Kvinnan remitterades då till ett akutsjukhus där man inte längre gipsade dessa frakturer utan bara sa till om att hon skulle bandagera foten med lindor och sätta på sig en gymnastiksko. Kvinnan ansåg att den åtgärden hade närakuten kunnat ge henne. Dessutom blev kvinnan ombedd att återkomma nästa dag för att hämta en specialsko eftersom hon inte kan använda vanliga skor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0520250 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut	Missad diagnos En man inkom till akutmottagning efter att han skadat sitt finger. En röntgenundersökning genomfördes men ingen skelettskada konstaterades. Såret syddes ihop. Stygnen skulle tas bort på vårdcentralen. Det visade sig dock senare att mannen hade en fraktur. Då såret infekterades och smärtan kvarstod gjordes en ny röntgenundersökning som visade frakturen. Tyvärr gjordes denna först fyra månader efter skadan vilket har lett till ett långt och onödigt lidande för mannens om varit sjukskriven under perioden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0523470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Förlossning och eftervård	Delaktighet för nyförlöst kvinna En kvinna har synpunkter på sin förlossning och eftervård. Hon undrar varför hon blev hemskickad trots tecken på havandeskapsförgiftning och varför hon inte fick komma in direkt när hon ringde med intensiv huvudvärk. Kvinnan upplevde att hon fick olika besked om allvaret i hennes tillstånd. Hon har mått dåligt efter händelsen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0533857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Akutmottagning/närakut	Ingen magnetröntgenundrersökning genomfördes En kvinna besökte akutmottagning med kraftig ryggsmärta. Efter undersökningen fick hon lugnande besked, men då smärtan tilltog besökte hon ett annat sjukhus där en ryggsjukdom uppmärksammades och hon har nu genomgått en omfattande operation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0537454 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering	Kommunikation En kvinna framför sitt missnöje om en sjuksköterskas bemötande vid ett sjukhus. Kvinnan som var på sjukhuset i egenskap av medföljare till sin mor, anser att sjuksköterskans bemötande var diskriminerande. Kvinnan bad sjuksköterskan på engelska att vara försiktig när sjuksköterskan skulle följa hennes morfinpåverkade mamma till toaletten. Då skrek sjuksköterskan och sa att hon kan sitt jobb. jag är svensk och bor här. Ni som kommer från andra länder måste prata svenska. Det här i mitt land lär sjuksköterskan har sagt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har direkt pratat med sin mor och meddelat förvaltningen att familjen inte längre vill gå vidare med ärendet. De vill att ärendet ska avslutas och nöjt sig med att det enbart används i statistiken. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0539269 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Resultat Bevakning: Akutmottagning/närakut	Undersökning ledde till smärta och lång sjukskrivning En kvinna uppsökte för några år sedan akutmottagningen vid ett akutsjukhus efter att ha blivit remitterad av sin husläkare. På akuten gjordes en undersökning, en lumbalpunktion, på grund av misstänkt hjärnhinneinflammation. Punktionen var dock mycket svår att genomföra och flera läkare gjorde försök att sticka kvinnan i ryggen. Vid ett stick fick hon ont i höften och sockerdrickskänsla från höften och ner i ena benet. Efter ingreppet mådde hon mycket dåligt med huvudvärk, ryggvärk och balansproblem. Kvinnan blev inlagd och har efteråt drabbats av psykiska problem. Hon har idag fortfarande ont i ryggen och har varit sjukskriven i tre år på grund av händelsen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Felaktiga journalanteckningar
Akutsjukhus V1809-0542850 Anna Arengård	En kvinna har synpunkter på hur en läkare har uttryckt sig i journalen. Hon vill ha en rättelse. Läkaren har skrivit att kvinnan lider av allvarlig psykisk sjuklighet. Kvinnan menar att hon har neurologisk sjukdom.
Patientjournal och sekretess	
Patientjournal/loggar	Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:	
Akutmottagning/närakut	

Skrivelse	Problem med kateter
Akutsjukhus V1809-0553579 Minna Rimbe	En man beskriver problem med kateter som är osammanhängande beskrivning med flera vårdgivare är angivna.
Vård och behandling	
Behandling	Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Oklarheter vid dödsfall
Akutsjukhus V1809-0560479 Minna Rimbe	En man med misstänkt legionella infektion vårdades på akutsjukhusets infektionsklinik. Han vårdades under två dagar och medicinering byttes dagen innan han avled plötsligt av hjärtstillestånd.
Vård och behandling	
Behandling	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling	
Läkemedel	
Bevakning:	
Läkemedel	

Skrivelse	Brister i hänvisning gav komplikation
Akutsjukhus V1809-0560570 Catarina Cassel Rydholm	En kvinna ringde till sjukvårdsrådgivningen 1177 med smärta. Hon blev kopplad till gynekologisk akutmottagning. Hon fick råd att avvakta i hemmet. Detta ledde till en komplikation när hon fick vård några dagar senare.
Kommunikation	
Information till patient/närstående	Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling	
Resultat	

Skrivelse	Vårdgarantin hålls inte, väntat sex månader på återkoppling på remiss för operation
Akutsjukhus V1809-0581272 Sari Kokkonen Nassef	En man hade av sin vårdgivare remitterats till akutsjukhus för att genomgå en operation. Remissen skickades ett halvår tidigare och när han försökt kontakta kliniken är det ingen som svarar eller återkopplar när han lämnat meddelande.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Åtgärd: Handläggning pågår.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	
Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	

Skrivelse	Biopsi utfördes på fel sätt
Akutsjukhus V1809-0586149 Mats Haapanen	Biopsi utfördes på ett barn på fel sätt på sjukhuset.
Vård och behandling Undersökning, utredning	Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Besked om kvarstående cancer, lång väntan
Akutsjukhus V1809-0591349 Mats Haapanen	Personal med annan profession än läkare gav besked om att cancern var kvar trots genomförd operation. Anmälare önskar att det var läkare som gav sådana besked. Anmälaren blev också vid flera tillfällen kallad till sjukhuset för omläggning. Vid ett tillfälle inför ett viktigt inbokat möte, då han skulle få träffa specialister som sammanträffats i vårdkonferens, fick han vänta mer än en halvtimme, innan han på grund av utmattning var tvungen att lämna sjukhuset utan genomfört besök.
Kommunikation Information till patient/närstående	Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Cancer	

Skrivelse	Brister i vårdplanering
Akutsjukhus V1809-0591449 Mats Haapanen	Patienten blev abrupt utskriven utan föregående vårdplanering. Ingen av de anhöriga informerades om utskrivningen. En kateter hade på felaktiga grunder satts in, vilket skapade problem. Han vårdades för cancersjukdom.
Kommunikation Information till patient/närstående	Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Cancer	

Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0605879	Minna Rimbe	Skada vid förlossning En kvinna genomgick en mycket smärtsam förlossning. Hon skulle få mer smärtlindring men dosen fanns inte med i hennes journal och personalen kunde inte ge henne mer smärtlindring. Efter operationen svimmade hon flertal gånger och hon kände sig nonchalerad. Det visade sig att hon hade fått skada i livmodern och höll på att förblöda. Denna skada behövde opereras vilket gjordes. Hon hade fått information om att hon borde inte skaffa flera barn i framtiden.
Vård och behandling Behandling		
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Förlossning och eftervård		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0476870	Catarina Cassel Rydholm	Brister i ortopedisk diagnos En kvinna som sökte akutmottagning där röntgen gjordes blev hemskickad utan åtgärd. När hon själv gick vidare med annan undersökning visades en fraktur och andra orsaker till smärtan vilket lett till sjukskrivning.
Vård och behandling Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos		
Bevakning: Akutmottagning/närakut		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0479469	Tua Myhrman	Fick felaktig diagnos utan ordentlig utredning En kvinna fick av en läkare efter undersökning vid ett akutsjukhus en diagnos. Kvinnan tyckte att informationen om diagnosen var luddig och oklar och önskade därför utredning med magnetkameraröntgen samt remiss för ny medicinsk bedömning. Denna magnetröntgenundersökning visade att kvinnan fått en felaktig diagnos och hon fick också annan information från den läkare hon fick träffa vid en specialistmottagning. Kvinnan anser att det är allvarligt att patienter får en allvarlig diagnos utan tillräcklig grund och har synpunkter på läkarens information vid akutsjukhuset.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Brister i undersökning och diagnos
Akutsjukhus		En tonårspojke skadade ett finger. Läkaren som sydde fingret hade inte upptäckt att senan var av, vilket upptäcktes av specialist vid operation.
V1808-0481470	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Diagnos		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Akutmottagning/närakut		
E-post -> Skrivelse		Nekas flera gånger att komma till förlossningen
Akutsjukhus		En kvinna med värkar ringde till flera gånger till förlossningen men fick inte komma dit innan vattnet hade gått. När hon tillslut kom in hade hon krystvärkar och hann inte få smärtlindring.
V1808-0487170	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Bemötande		
Bevakning:		
Förlossning och eftervård		
E-post -> Skrivelse		Lång väntan på ny operation av frakturer
Akutsjukhus		En man opererades för arm- och benfrakturer för några år sedan och redan då planerades för fler. Nu har den inplanerade operationen skjutits upp och mannen är besviken över det.
V1808-0487757	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0489657	Christina Hegefjärd	Lång väntetid på akutmottagning En kvinna föll av sin häst och fick skador i huvudet. Hennes sambo körde henne från sjukhus i annat landsting till akutmottagning där hon blev kvar många timmar utan att få någon undersökning. Hon blev sedan ifrågasatt och personalen ville inte läsa journal från annat sjukhus. Efter bristfällig kommunikation åkte hon hem.
Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum		
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Akutmottagning/närakut		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0492077	Johan Karlsson	Sexuellt ofredad av personal i samband med röntgen En kvinna anmäler att hon utsatts för sexuellt ofredande efter att hon genomgått en ultraljudundersökning vid ett akutsjukhus.
Kommunikation Sexuella trakasserier		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0500370	Catarina Cassel Rydholm	Uppskjuten operation gav konsekvens En kvinna sökte sjukhusvård med buksmärtor. Hon planerades för operation men den ställdes in. Efter några månader sökte hon sjukhusvård igen och blev akut opererad. Den uppskjutna operationen orsakade komplikation.
Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder		Åtgärd: Handläggning pågår.
Organisation och tillgänglighet Resultat		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0503377	Johan Karlsson	Utredning skickades till tidigare adress En kvinna anmäler att sjukhuset inte skickade sonens neuropsykiatriska utredning till deras nya adress, trots att hon sagt att de skulle flytta. Utredningen kom med rekommenderad post till den tidigare adressen. Kvinnan vet dock inte om utredningen skickats innan eller efter att man folkbokfört sig på den nya adressen. Vidare anmäls att utredningen inte är fullständigt påskriven då psykologens namnteckning inte finns med.
Administrativ hantering Övrig administrativ hantering		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0506150 Anna Arengård Kommunikation Information till patient/närstående Vård och behandling Behandling	Kontaktade ej anhöriga, ifrågasatt behandlingsmetod En kvinna inkom till akutsjukhus på grund av en stroke. Under vårdtillfället fick hon ytterligare en stroke. Anhöriga blev dock inte informerade. Trots att de lämnat telefonnummer och uppmanat vården att ringa vid försämrat hälsotillstånd. Anhöriga har sedan fått veta att det fanns olika behandlingsalternativ efter kvinnans första stroke. Anhöriga vill veta om ett annat alternativ hade kunnat undvika stroke nummer två. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0509969 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut	Problem kring läkemedel och omvårdnad En kvinna som uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus och därefter lades in på avdelning på sjukhuset upplevde en rad problem. Kvinnan har bland annat synpunkter på att hon inte fick smärtlindring i tid när hon hade mycket ont i huvudet, att hon inte fick hjälp med tvätt och patientkläder förrän efter två dygn och att hon fick en stökig och högljudd sängplats i korridoren på avdelningen. Hon placerades på en avdelning med annan specialitet än den som rörde hennes besvär, hon menar att detta innebar att hon glömdes bort och att läkare och sjuksköterskor på avdelningen inte kommunicerade med henne. Detta gjorde exempelvis att hon fick vänta 13 timmar på smärtlindring som hon skulle få var sjätte timme. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0511849 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Brister i hantering av remisser	Brister i tillgänglighet och borttappad remiss Förälder skriver om brister i tillgänglighet och borttappad remiss vid barnmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0513270	Catarina Cassel Rydholm	Brister i behandling och information En kvinna har synpunkter på att brister i information har gjort att hon missat möjlighet till behandling denna månad. Hon känner inte längre förtroende för kliniken där hon behandlas.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0518679	Minna Rimbe	Fördröjning på vården En cancersjuk kvinna behövde vård men hon fick söka vård genom akuten och hade kraftiga smärtor när hon fick sitta flertal timmar i väntrummet på akutmottagningen. Hon avled under samma vecka av sin cancer. Den sista tiden i livet blev enligt dottern smärtsam och dramatisk upplevelse för kvinnans barn eftersom deras mamma fick inte den adekvata vården hon hade behövt under sina sista dagar i livet.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0519377	Johan Karlsson	Vårdgivare kan se vilka vårdgivare som spärrat journalen En kvinna anmäler att hennes husläkare kan se vilka vårdenheter vars journaler kvinnan enligt patientdatalagen spärrat tillgång till. Kvinnan menar att detta avslöjar vilka problem hon har för den vårdpersonal som söker efter hennes personnummer.
Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0524070	Catarina Cassel Rydholm	Brister i information till barn Ett barn som fick gips borttaget från en arm på barnsjukhus. Förälder frågade om övningar för att träna armen men fick information att bara använda armen som vanligt. Vi förnyad kontakt då armen inte blivit bättre söktes vård på nytt. Barnet fick då veta att övningar skulle göras flera gånger om dagen.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0525872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Ärendet delat, 2 nya Akutmottagning/närakut	Får ingen ordentlig utredning av ryggbesvär En man med ryggvärk bollas runt mellan olika vårdenheter. Han anser att någon borde ta tag i hans vädjan om ordentlig utredning av ryggbesvären med röntgenundersökning för att kunna fastställa orsaken till besvären. Vid ett tillfälle ifrågasatte några ur personalen om han verkligen var i behov av akut hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0528270 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Barn med andningssvårigheter nekas vård på akutmottagning Ett barn med andningssvårigheter sökte barnakutmottagning på uppmaning av 1177. En sjuksköterska skickade efter ett kort möte familjen till närakutmottagning då barnet inte var tillräckligt sjuk för barnakutmottagningen. Där blev barnet väl omhändertagen och lunginflammation konstaterades. Åtgärd: Anmälaren har fått svar från sjukhuset direkt då de även skickat en anmälan dit. De är nöjda med svar och förklaringar och att vården ska se över sina rutiner. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet därmed på förvaltningen i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0536454 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos	Otrevligt bemötande och missad diagnos En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande vid en akutmottagning vid ett sjukhus. Kvinna som insisterade att bli undersökt för sina smärtor, anser att hon har blivit fel bedömd. Efter flera veckor när hon till slut fick en undersökning, konstaterades fraktur. Kvinnan har tappat förtroendet för vården. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0536669 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Akutmottagning/närakut	Nekades besök på akuten En kvinna med svår smärta och som mådde allmänt dåligt nekades besök vid akutmottagningen på ett akutsjukhus. Kvinnan hade dragit ut en visdomstand och hänvisades till tandläkare dagen därpå. Kvinnan drabbades sedan av blodförgiftning. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0548570 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Bevakning: Akutmottagning/närakut	Ordinerade prover tas inte på ett barn Ett litet barn var på barnakutmottagning och ordinerade prover togs inte. Ordinationen gjordes av två olika läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0548970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Förlossning och eftervård	Synpunkter på förlossning En kvinna har synpunkter på brister i bemanning vid förlossning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0551272 Sari Kokkonen Nassef Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Läkare gjorde fel journalanteckning En läkare gjorde en felaktig anteckning i journal. Anmälare försökte få kontakt med läkaren angående detta men fick endast tala med sjuksköterska. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0555269 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Fel operation av barn En pojke opererades vid ett akutsjukhus. Den operation som diskuterats och planerats för blev dock inte den som utfördes. Pojkens mamma som kontaktar förvaltningen vet inte varför det har blivit på det här sättet och en ny operation planeras nu, kort tid efter den första. Vid operationen opererades en hård plastslang in i pojkens mage, denna blev infekterad och pojken har lidit av smärta. Mamman som kontaktar förvaltningen vill att detta uppmärksammas så att det inte drabbar andra barn. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Allergisk reaktion efter njurstensbehandling
Akutsjukhus		Efter behandling för njursten på akutsjukhuset fick en kvinna en kraftig överreaktion som inte bemöttes och behandlades korrekt vilket lett till långdragna och svåra komplikationer.
V1809-0557857	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Ärendet delat, 1 nytt		
E-post -> Skrivelse		Synpunkter på omhändertagande i samband med operation
Akutsjukhus		En man opererades vid ett akutsjukhus. Både före operationen och efter upplevde mannen bristande kommunikation och information. Mannen hade behov av tolk men ingen sådan fanns till hands. Före operationen utförde läkare en åtgärd i buken som gjorde mycket ont och som mannen fortfarande, två år senare, känner av. När mannen skrevs ut hade han inte träffat någon läkare efter operationen och han fick ett behandlingsmeddelande i handen, han har heller inte fått något återbesök till läkare. Mannen känner sig kränkt över att tolk inte anlitades och han menar att han tappat förtroendet för svensk sjukvård.
V1809-0558569	Tua Myhrman	
Vård och behandling		
Behandling		
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Information till patient/närstående		
E-post -> Skrivelse		Bemötande av barnmorska
Akutsjukhus		En gravid kvinna med förlossningsrädsla upplevde ett otrevligt bemötande av barnmorska på sjukhuset.
V1809-0562770	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Förlossning och eftervård		
E-post -> Skrivelse		Felaktig behandling
Akutsjukhus		En man anser att en läkare vid en neuropsykiatrisk mottagning inte har lyssnat på honom. Läkaren vill minska hans medicinering som fungerar bra.
V1809-0565554	Moses Hadi	
Kommunikation		
Ej lyssnad till		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0568072 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande	Panikslagen pojke hölls fast av vårdpersonal och syddes i pannan utan bedövning En pojke skadade sig vid en olycka och hade ett sår i pannan som behövde sys. Modern tog barnet till närakutmottagningen men eftersom pojken var rädd och det inte gick att få honom lugn, remitterades han till en barnakutmottagning för att man skulle kunna ge honom lugnande läkemedel inför åtgärden. När familjen kom till barnakutmottagningen var de trötta och pojken mådde mycket dåligt. Modern bad personalen i receptionen om att slippa ta en nummerlapp och vänta, varvid hon fick till motfråga "Håller han på att dö?". Nej, svarade modern. "Då får ni ta en nummerlapp och vänta." När de väl fick träffa läkaren frågade modern om pojken inte skulle få bedövning innan läkaren skulle sy igen såret. Till svar fick de att "de inte jobbade på det viset". Pojken låg och skrek högt på britsen medan personalen höll fast honom. Modern beskrev att pojken blev panikslagen och vred sig som en metmask medan personalen höll fast honom ännu hårdare och tryckte ner hans armar och ben mot britsen. Modern bad personalen att sluta varvid de sa till henne att hon fick gå ur rummet. Kvinnan svarade att hon inte tänkte gå ur rummet. Det tog enligt modern ungefär en halvtimme innan sårskadan var sydd och aldrig hade hon hört sonen skrika så högt och vara så skräckslagen. När såret var färdigsytt var det endast tre stygn som var glest sydda, resten av såret var åtgärdat med tejpning. Modern ställde relevanta frågor efteråt men fick inte konkreta svar. Ingen pratade heller med henne efteråt om det inträffade eller frågade hur hon mådde. Pojken drabbades också av infektion och varbildning i såret och var tvungen att söka vård igen. Detta gjorde honom upprörd och fick honom att gråta vid varje fortsatt vårdbesök. Modern anser att gott bemötande är A och O för patienter, att få bli tagen på allvar och visad respekt oavsett skada eller sjukdom. Såret har nu läkt, men det har blivit ett brett och fult ärr i pannan.
Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Vård och behandling Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut	Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0580079 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Upplevde nonchalant bemötande En kvinna med njurproblem hade försökt att kontakta med njurmedicinska mottagningen på akutsjukhuset flertal gånger utan att lyckats att få tid på mottagningen. Hon ansåg att hon blev bollad runt mellan olika mottagningar och upplevde också att hon blev bemött utan empati och att personalen som hon hade kontakt med inte var lyhörda för henne som patient. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0589549 Mats Haapanen Kommunikation Information till patient/närstående	Motstridig information Anmälaren bröt handleden. Hon besökte akutsjukhuset. Efter undersökning och gipsning blev hon utskriven till hemmet. Vården lovade att kontakta anmälaren för fortsatt behandling. Vården hörde inte av sig. Anmälaren kontaktade själv vården. Hon blev utlovad operation och förberedde sig. När hon anlände till sjukhuset fick hon på egen hand leta sig fram. Senare kom en sjuksköterska och förberedde anmälaren för operationen. En läkare dök upp och gav informationen att anmälaren inte skulle bli opererad, att det inte var nödvändigt. Anmälaren uppmanades att gå hem. Vården hörde inte av sig. Beträffande gipset uppmanades hon att ta av det själv, enligt anmälaren. Senare undersökning med röntgen visade att handleden var bruten. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0590770 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Utebliven kallelse och väntetid för barn Ett barn med ett syndrom som kräver behandling och kontroll fick ingen kallelse som planerat. Vid kontakt med vården var det lång väntetid vilket kan ge konsekvens för barnet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0590872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Behandling	Skrevs ut från sjukhuset trots att han var svårt medtagen En gammal man bodde i hemmet och blev mer och mer medtagen. Han åkte med ambulans till sjukhuset utan att de genomförde någon ordentlig utredning av hans besvär. Han skrevs ut från sjukhuset och åkte sedan några gånger fram och tillbaka mellan hemmet och sjukhuset. Sista gången han skrevs ut var han inte kontaktbar och kunde inte äta eller dricka och avled efter några dagar. Anhöriga menar att sjukhuset borde ha låtit den gamle mannen stanna kvar där. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0592549 Mats Haapanen Vård och behandling Resultat	Vårdskada uppstod Patienten drabbades av hjärtinfarkt. I samband med vård ådrog han sig en vårdskada. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0596572 Sari Kokkonen Nassef Omvårdnad Personlig omvårdnad Omvårdnad Logi/sängplats Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Bristande vård och omvårdnad på akutmottagning En man med halvsidesförlamning togs till akutmottagningen. Mannen beskriver flera omvårdnadsrelaterade problem. När han skulle röntgas fick han inte hjälp med att komma upp på röntgenbritsen, sjuksköterskan sa att det inte var hans jobb att hjälpa mannen utan att han fick klara sig själv. När han bad om en filt för att han frös fick han ingen alls. När han skulle skrivas ut till hemmet hade man inte försäkrat sig om att mannen hade någon som tog emot honom i hemmet utan han fick sitta länge i rullstol i entrén innan han kom hem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0596770 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: Förlossning och eftervård	Bemötande och behandling vid förlossning En kvinna upplevde brister i bemötande, vård och behandling i samband med förlossning. Hon upplevde inget stöd och support av personalen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0598657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat	Felbehandling av fraktur på underben En kvinna svimmade hemma och vid fallet bröt hon fotleden. Frakturen gipsades på ortopedisk klinik på akutsjukhus, men flera månader efteråt kvarstod smärta och svårigheter att gå. Vid röntgenundersökning konstaterades att frakturen ännu inte läkt och anmälaren väntar nu på operation för att åtgärda problemet, två år efter fallet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0598957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Lång tid för omoperation En kvinna bröt fotleden och flera månader efter avgipsning konstaterades att frakturen inte läkt. Nu väntar en operation vid ortopedklinik på akutsjukhus, men hon har väntat flera månader och tycker inte att det är acceptabelt. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0599054 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Resultat	Moses Hadi	Fel behandling och bemötande En man framför att han har fått fel behandling av en läkare vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Han har också synpunkter på att felbehandlingen inte journalfördes. Han är också missnöjd med bemötandet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0599670 Vård och behandling Behandling Bevakning: Förlossning och eftervård	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på förlossning En kvinna födde ett stort barn vid en långdragen förlossning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0604949 Bevakning: Cancer	Mats Haapanen	Fel diagnos fördröjde tid till operation Undersökningar med röntgen påvisade att tumör växte i barnets häl. Barnet blev remitterat till sjukhus inom Stockholms län. Fadern kontaktade vården dagligen och påtalade tumörtillväxten. Läkaren uppgav att tumören var ofarlig och att det inte gjorde något att det tog tid innan behandlingen kunde påbörjas. Tumören fortsatte att växa och åt upp hälbenet innan operationen genomfördes. Bemötandet från läkarens sida var nonchalant, enligt anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0609657 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående	Christina Hegefjärd	Fick inte information om ny behandlingsmetod En kvinna har under flera år gått på ögonmottagning på akutsjukhuset, synen har kontinuerligt försämrats. Då hon ifrågasatt behandling och medicinering har hon fått information om att inget annat finns att göra. Nu har kvinnan själv fått information om att det finns möjlighet att behandla hennes synproblem, men hos annan vårdgivare. Hon ifrågasätter varför hon inte fått information om det tidigare. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0615157	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemötande vid allergisk reaktion En kvinna genomgick en njurstensbehandling på ett akutsjukhus, litet senare uppstod en allergisk reaktion så hon tvingades till besök på akutmottagning på annat sjukhus. Där blev hon otrevligt bemött av en läkare som inte lyssnade på hennes berättelse och tog väldigt lätt på de symtom som kvinnan menade var ytterst allvarliga.
Kommunikation Bemötande		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0648879	Minna Rimbe	Rubrik Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0474870	Catarina Cassel Rydholm	Brist i information och vidare hänvisning En kvinna sökta akutmottagning på sjukhuset. Efter några timmars väntetid blev kvinnan vidarehänvisad till närakutmottagning. Hon upplevde brister i information.
Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Organisation och tillgänglighet Information till patient/närstående Bevakning: Akutmottagning/närakut		Anmälaren har inte inkommit med en skriftlig anmälan inom angiven tid och därför Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick. avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0478557	Christina Hegefjärd	Nekades besök och fick otrevligt bemötande En man rekommenderades av 1177 och 112 att uppsöka akutmottagning vid akutsjukhus. När han gjorde det nekades han dock besök på sjukhuset som hänvisade honom till en närakutmottagning. Närakuten hänvisade dock tillbaka till sjukhuset. Mannen menar att det blev mycket farande och flängande i onödan och att bemötandet vid akuten på sjukhuset var oseriöst och otrevligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framför han att han önskar att ärendet registreras för statistik men att han inte vill inhämta något yttrande från sjukhuset. Ärendet avslutas.
Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Organisation och tillgänglighet Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut		

Epost **Akutsjukhus** V1808-0479070 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Kommunikation Bruten sekretess/tystnadsplikt Bevakning: Akutmottagning/närakut	Brister i bemötande och sekretess En kvinna besökte gynekologisk akutmottagning. Hon upplevde brister i bemötande och sekretess. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0479257 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Kvarstående ärr efter kejsarsnitt En kvinna fick en sårskada efter kejsarsnitt då tejp dragits bort så snabbt att skinnet följde med. Hon fick ingen hjälp med såromläggning och sjuksköterskan på BB var väldigt frågande inför kvinnans sår. Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post och telefon. Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0479770 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Lång väntetid och biverkan läkemedel En kvinna med hjärtproblematik som är inskriven på sjukhusets specialistklinik får vänta länge på utlovad besökstid. Hon har också fått biverkan på läkemedelsbehandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0481874 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Förvägrad operation En kvinna upplever att hon får otillräcklig hjälp vid en ortopedmottagning vid ett akutsjukhus. Trots att hon har en tydlig fraktur i foten ska läkarna vägra att operera henne. Kvinnan har träffat olika läkare och hon anser inte att de har varit pålästa om hennes situation. Hon ska även ha andra problem med foten men får inte gehör för sin värk och hon är orolig över vilka konsekvenser det kan ge henne om ingen åtgärd vidtas. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktförsök inte återkommit avslutas ärendet.

Epost **Akutsjukhus** V1808-0482172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning	Bukbesvär hos treåring utreds inte En mamma är orolig över sin lille sons bukbesvär. Pojken kräks och har magsmärtor med feber från och till. Modern misstänker allvarlig sjukdom men läkaren är nonchalant och tror att modern överdriver besvären. När modern tog sonen till en annan läkare som ville ta prover och utreda, har den första läkaren kontaktat den andra och sagt åt denne att inte påbörja någon utredning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0482357 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Akutmottagning/närakut	Lång väntetid på akutmottagning En man blev rekommenderad av sjukvårdsupplysningen att ta sig till en akutmottagning. Där har han nu väntat flera timmar utan information eller återkoppling. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0482769 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Akutmottagning/närakut	Remiss krävdes för besök på akuten En man remitterades från vårdcentral till specialistmottagning på grund av sväljsvårigheter. Eftersom det var tre veckors väntetid till denna mottagning uppsökte mannen akutmottagning vid ett akutsjukhus istället. Där nekades mannen dock besök med hänvisning till att han behövde remiss. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer önskemål om registrering men att inget yttrande inhämtas. Ärendet avslutas.

Epost		Missad diagnos hos barn
Akutsjukhus		En flicka blev felbehandlad av vården då en infektion inte upptäcktes trots flera besök.
V1808-0487670	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Vård och behandling		
Diagnos		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut		

Epost		Felaktig behandling och diagnos
Akutsjukhus		En flicka genomgick en behandling på ett akutsjukhus. Behandlingen orsakade komplikationer och bestående men. Flickan fick en annan medicinsk bedömning av en annan läkare som menade att hon har en annan diagnos en den som tidigare ställts och följaktligen har hon fått en felaktig behandling också.
V1808-0490072	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då ingen kompletterande skrivelse inkommit avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost		Ska omopereras för fjärde gången
Akutsjukhus		En man ska omopereras för fjärde gången eftersom de tidigare operationerna misslyckades. Mannen drabbades av komplikationer, bland annat av infektion i operationssåret.
V1808-0491372	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat		
Bevakning:		
Vårdrelaterade infektioner		

Epost **Akutsjukhus** V1808-0491669 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Akutmottagning/närakut	Nekades besökstid vid akutmottagning En kvinna fick en akutremiss skriven av läkare på vårdcentral. Trots detta nekades hon besök vid akutmottagningen på ett akutsjukhus, detta med hänvisning till att remissen inte var godkänd av läkare. Kvinnan fick slutligen, efter att ha uppsökt flera vårdinrättningar, remiss till intensivakuten vid ett akutsjukhus som tog emot henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon inte vill inhämta yttrande från sjukhuset men att hon vill att ärendet registreras. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0491969 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Bemötande	Onödig undersökning och omänskligt bemötande En kvinna som vårdades vid ett akutsjukhus upplevde att läkare på avdelningen hade bristande kunskaper och oförmåga att göra klinisk bedömning av henne som patient. Kvinnan menar att hon på grund av detta var tvungen att genomgå en onödig undersökning. Hon tycker också att bemötandet var omänskligt och att personalen inte såg henne som människa utan som ett handikapp. Hon upplevde också att avdelningen hade strikta, fängelselika regler. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0492170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Lång väntetid och stressat bemötande på akuten En kvinna blev av 1177 hänvisad till akutmottagningen på sjukhuset. Hon fick vänta tio timmar utan någon läkarkontakt och upplevde att sjuksköterskorna var mycket stressade i sitt bemötande. Hon valde att åka hem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill att hennes synpunkter når vården men vill inte gå vidare med skriftlig anmälan. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost		Otrevligt bemött i telefon av läkare
Akutsjukhus		En kvinna blev otrevligt bemött i telefon av en kirurg på akutsjukhus. Hon har inte träffat läkaren tidigare, men ville rådgöra om smärta från stomi. När hon läser journalanteckningar framgår där otrevliga och felaktiga omdömen som anmälaren önskar raderade.
V1808-0492257	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Bemötande		
Kommunikation		Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post och telefon. Hon har fått information om journalradering via anmälan till Inspektionen för vård och omsorg. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Ej lyssnad till		
Patientjournal och sekretess		
Patientjournal/loggar		

Epost		Fel läkemedel med konsekvenser
Akutsjukhus		En man sökte specialistvård på sjukhuset. Han fick en läkemedelslösning för behandling av en åkomma som var feldiagnostiserad. Mannen fick en kraftig reaktion som gav konsekvenser.
V1808-0492670	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och därmed avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling		
Resultat		
Bevakning:		
Läkemedel		

Epost		Vårdskada
Akutsjukhus		En kvinna framför att hon har fått en vårdskada efter en operation vid ett sjukhus.
V1808-0498854	Moses Hadi	
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Resultat		

Epost **Akutsjukhus** V1808-0500669 Tua Myhrman Omvårdnad Logi/sängplats Omvårdnad Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut	Utan larmklocka och väntan på smärtlindring En kvinna som uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus fick vänta i ett rum utan larmklocka. Kvinnan menar att ingen personal tittade till henne på tre timmar. När kvinnan bad om smärtlindring tog det två timmar innan hon fick det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon inte vill inhämta ett yttrande från sjukhuset men att hon vill att ärendet registreras för statistik. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0503054 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos	Bristfällig diagnos En kvinna framför att hennes make skickades hem av en läkare vid ett sjukhus utan att han fick någon diagnos. Makens smärtor ökade och fick åka tillbaka till sjukhuset igen där han opererades. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0507154 Moses Hadi Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Cancer	Kommunikation En kvinna framför att hennes äldre cancer sjuka anhörig skrevs ut och skickades till ett boende ensamt utan att någon anhörig kontaktades. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0507350 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning, utredning	Bristande uppföljning av utredning En man drabbades av biverkningar av medicin och omhändertogs akut. Mannen har varit sjukskriven i fler månader då besvären har förvärrats. Mannen har dock inte fått någon behandling eller vidare utredning och de undersökningar som gjordes initialt har inte analyserats. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1808-0512054 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos och behandling En man framför att ett sjukhus har missat hans diagnos och därmed inte behandlat honom för cirka 50 år sedan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0518157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Bristande utredning efter fallolycka En äldre kvinna har stora problem med ryggen, hennes husläkare är inte så aktiv med utredningar och undersökningar som hon skulle önska. Anmälarens dotter informerar om att mamman genomgått samtliga utredningar som specialistläkare önskat och nu väntar på nytt besök för bedömning av besvären. Hon är nöjd med det och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0518757 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Akutmottagning/närakut	Normal\2018-08-23 En kvinna vistades i många timmar på akutmottagningen innan hon fick komma till en vårdavdelning. Hon är missnöjd med den långa väntetiden. Vid tel-samtal med anmälaren framkommer att hon är nöjd med att ärendet noteras på förvaltningen. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0519257 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Akutmottagning/närakut	Normal\2018-08-23 En man med svår fotsmärta blev inte omhändertagen på akutmottagning, han fick information om att söka husläkare. Den önskade magnetröntgenundersökningen han ville göra kunde inte genomföras på någon akutmottagning. Anmälaren är mycket nöjd med att hans synpunkter kommer till förvaltningens kännedom, ärendet avslutas därefter.

Epost **Akutsjukhus** V1808-0524157 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Normal\2018-08-28 En man remitterades till fysioterapeut på akutsjukhuset för rehabilitering efter en omfattande operation i axelleden. När han kom till receptionen visade det sig att han fått fel dokument, kallelsen var till en helt annan patient. Han fick ändå komma in till fysioterapeuten och fick ett träningsprogram att utföra hemma. Nästa kallelse var också utskriven på fel patient. Under behandlingens gång visade det sig att fysioterapeuten haft felaktig information om hur rehabiliteringen skulle utföras och hur länge bandaget skulle sitta på. Mannen tog av det stora bandaget enligt instruktion, men det mindre bandaget gav inte tillräckligt stöd och han fick åka till akutmottagning för undersökning. Han är missnöjd med den bristfällig hanteringen och vill ha ekonomisk ersättning då han tvingats till längre sjukskrivning än planerats. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas enligt överenskommelse.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0524550 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande telefontillgänglighet En kvinna upplever bristande telefontillgänglighet till en mottagning på akutsjukhus. Kvinnan är i stort behov av att komma i kontakt med sin läkare. Hon har ringt mottagningen under tre veckors tid och mötts av automatiskt besked att telefontiderna är slut. Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon via e-tjänster på 1177 kunde kontakta mottagningen och boka en tid med sin läkare. Hon kunde då också förmedla den bristande tillgängligheten för de som trots allt vill kontakta mottagningen via telefon. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0526450 Anna Arengård Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Får ej operation En kvinna har fått avslag på operation då man inte anser att det finns tillräcklig evidens för ingreppet. Kvinnan lider av en kronisk störning i fettvävnaden där de ytliga mindre lymfkärlen, blodkärlen och nerverna är påverkade. Kvinnan har svår smärta vilket skulle lindras med operation. Operationerna har utförts under en längre tid utomlands och i Sverige. Kvinnans operationer utförs nu på privat klinik för ett utlägg på 500.000 kronor. Kvinnan påpekar att sjukdomen är en genetiskt ärvd sjukdom som hon själv inte har framkallat. Den har under lång tid påverkat hennes mående, fysiskt och psykiskt och hennes dagliga aktiviteter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0527150 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Får ej operation En kvinna som lider av (Lipödem) en kronisk störning i fettvävnaden (där de ytliga mindre lymfkärlen, blodkärlen och nerverna är påverkade) får inte den hjälp hon behöver. Kvinnan har stark smärta och har endast fått kompressionsstrumpor. Detta känns som ett hån. En operation skulle kunna göra henne besvärsfri, men landstinget erbjuder inte denna vård. Kvinnan har svårt att gå på grund av smärtan och den kobenthet som sjukdomen för med sig. Idag är hon påverkad i benen men sjukdomen brukar senare i livet sprida sig till hela kroppen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost		Normal\2018-08-31
Akutsjukhus		En kvinna framför att hans avlidne make fick ett preparat av en läkare vid ett sjukhus som enligt FAS inte skulle ha getts till äldre personer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
V1808-0528054	Moses Hadi	
Epost		Missnöjd med operation
Akutsjukhus		En ung kvinna opererades för tarmbesvär i tidiga tonåren. Kvinnan besvärades av läckage av tarminnehåll från operationen under ett års tid. Hon har dessutom ett missprydande ärr kvar efter operationen.
V1809-0533972	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då kvinnan inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost		Komplikationer efter ljumskbråcksoperation
Akutsjukhus		Efter en ljumskbråcksoperation drabbades mannen av komplikationer. Operationssåret var inte tillräckligt väl ihopsytt utan det hade uppstått en glipa. I glipan uppstod en infektion som inte ville läka trots antibiotikabehandling. Infektionen ledde till onödig smärta, sömnsvårigheter och två veckors extra sjukskrivning.
V1809-0537072	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Vårdrelaterade infektioner		
Epost		Information och organisation vid screeningprogram
Akutsjukhus		En kvinna med genetiska anlag för cancer är med i screeningprogram. Hon har synpunkter på hantering av kallelser, remisser och frågeformulär.
V1809-0543970	Catarina Cassel Rydholm	
Organisation och tillgänglighet		
Resursbrist, inställda åtgärder		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Information till patient/närstående		
Bevakning:		
Cancer		

Epost **Akutsjukhus** V1809-0544472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Cancer	Bristande diagnostisering, vård och behandling En flicka utreddes av flera specialistläkare. Trots flera undersökningar, provtagningar och vävnadsprover kunde man inte fastställa flickans diagnos. Vid ett tillfälle överdoserades flickan med vätska som orsakade kramper. Flickan hann avlida innan rätt diagnos och behandling sattes in. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0544754 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum	Lång väntetid på besök En man är missnöjd med att han har fått vänta cirka tio timmar för att träffa en sjuksköterska vid en akutmottagning vid ett sjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0548854 Moses Hadi Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Kommunikation om hjälpmedel En kvinna har fått en protes som inte stämde överens med hennes hudfärg. En vårdpersonal vill träffa henne men inte förklarat på vad syftet med besöket var. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0549069 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Vårdgaranti hölls inte En man remitterades till akutsjukhus från sin husläkare. Mannen fick sedan en tid för läkarbesök nästan tre månader senare och vid detta besök information om att behandling skulle dröja ytterligare 5-6 månader. Han menar att vårdgarantin därmed inte hållits och han är frustrerad över att sjukhuset inte kan ge klara besked om väntelista och väntetider. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Akutsjukhus** V1809-0549172	Sari Kokkonen Nassef	Lång väntetid på akutmottagning och dåligt bemötande En kvinna fick vänta tolv timmar på att få träffa läkare på akutmottagningen. Hon skickades sedan för att göra en röntgenundersökning som hon fick vänta ytterligare tolv timmar på. Dessutom var personalen i akutmottagningen otrevliga och stressade.
Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kvinnan inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Akutmottagning/närakut		
Epost **Akutsjukhus** V1809-0550049	Mats Haapanen	Tumör observerades inte Anmälaren led under en tid av cancersjukdom. Hon genomgick operationer. Hon blev aktuell vid eftervård vid sjukhus i Sverige. Undersökningar påvisade inget anmärkningsvärt. Emellertid, undersökning i annat land påvisade tumör i lungan. Anmälaren ställer frågan varför sjukvården i Sverige inte lyckades identifiera denna tumör. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0550150	Anna Arengård	Slarv och vanvård inom akutsjukvården En kvinna som fått behandling på akutsjukhus upplever att hon utsatts för slarv och vanvård. Detta har kostat henne en depression och förlorad inkomst under flera år. Kvinnan önskar ekonomisk kompensation.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0551480	Daniela Carlsson	Felaktig behandling av sårskada i ansiktet En man sökte akutmottagning med sårskada i ansiktet och tejpades. Senare sökte han annan vård och fick information om att sårskadan borde ha blivit sydd.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Akutmottagning/närakut		

Epost **Akutsjukhus** V1809-0551654 Vård och behandling Resultat	Moses Hadi	Komplikationer En kvinna har synpunkter på fel bedömning samt komplikationer som tillkom i samband med en injicering vid ett sjukhus. Hon kräver skadestånd för detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0551954 Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Bemötande En man har synpunkter på en läkares uttalande vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Han menar att läkaren borde välja sina ord. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0554549 Kommunikation Bemötande Bevakning: Cancer	Mats Haapanen	Cancerbesked via telefon Anmälare fick cancerbesked via telefon. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0558357 Vård och behandling Resultat	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter plastikkirurgiskt ingrepp En kvinna genomgick en bukoperation på akutsjukhuset och hon fick stora komplikationer efteråt, bl a har bukmusklerna delat sig 12 centimeter. Hon remitterades för bedömning av operation, men det finns ingen möjlighet i landstinget. Kvinnan ifrågasätter om operationen verkligen var korrekt utförd när det blev så stora komplikationer. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1809-0561879 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Behandling nekades En kvinna hade fått diagnos hydrocefalis (vätska i hjärnan). Akutsjukhuset hade vägrat behandla och familjen vill söka hjälp i annat län för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om akutsjukhusets klagomåls system och att för en behandling / operation i annat landsting behövs specialistvårdsremiss. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0562350 Vård och behandling Undersökning, utredning	Anna Arengård	Bristande utredning En kvinna efterfrågar ytterligare undersökningar samt smärtlindring och intyg. Kvinnan har ospecificerade smärtor från buken. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0562872 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Fråga om hur anhörig kan hjälpa vid otillräcklig vård Modern till en ung kvinna kontaktade förvaltningen för att ta reda på hur hon kan hjälpa och stötta sin myndiga dotter. Dottern har åkt in och ut på olika akutsjukhus för svimnings- och krampanfall utan att få någon konkret behandling eller vårdplan. Detta påverkar dottern i hennes vardag och modern skulle vilja att någon tog ansvar för dotterns vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Enligt modern har dottern redan ett pågående ärende hos förvaltningen varvid detta ärende avslutas i samråd med modern.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0564580 Vård och behandling Behandling	Daniela Carlsson	Bestående skada efter operation Ung man som varit inneliggande på akutsjukhus och opererats för fraktur i benet. Efter operationen blev det komplikationer. Anmälaren vårdades som satellitpatient och det bidrog till en försening av diagnostik och behandling. Patienten fick en bestående nervskada. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0565054 Vård och behandling Behandling	Moses Hadi	Vård och behandling En kvinna framför att hon inte har fått vård och behandling vid ett sjukhus. När hon senare gjorde en datormografi fick hon veta om sin diagnos. Kvinnan har lidit under tre år av att man inte upptäckte hennes besvär. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Kommer överens att anmälaren kontaktar LÖF då hon har framfört att hon har anspråk på skadeersättning. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

Epost **Akutsjukhus** V1809-0566257	Christina Hegefjärd	Felaktig diagnos vid fall från motorcykel En man föll från motorcykel och skadade sig. Efter undersökning på akutmottagningen framgick att det inte behövdes någon kirurgisk behandling, skadan skulle läka av sig själv. Efter fem månaders smärta och svårigheter konstaterades att frakturen måste opereras med platta och skruvar och troligen kommer han ha besvär resten av livet.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Akutmottagning/närakut		
Epost **Akutsjukhus** V1809-0567280	Daniela Carlsson	Komplikation efter operation Anmälare gjort en operation för ett antal år sedan och har nu besvär med smärta i ärret. Hon önskar information om anmälningsförfarande.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0568769	Tua Myhrman	Sexuellt ofredande En ung kvinna ansåg att hon blev sexuellt ofredad av en sjuksköterska vid barnakutmottagningen på ett akutsjukhus för några år sedan. Den manliga sjuksköterskan tog av kvinnan alla kläder på underkroppen och tryckte på hennes mage, fram till underlivet. Han förklarade inte anledningen till detta.
Kommunikation Sexuella trakasserier		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Bevakning: Akutmottagning/närakut		
Epost **Akutsjukhus** V1809-0576354	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande vid ett sjukhus.
Kommunikation Empati		

Epost **Akutsjukhus** V1809-0578069 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Kommunikation Information till patient/närstående	Krångligt och stelbent sätt att lämna tillbaka utrustning En man skulle genomgå en undersökning med utrustning i hemmet genom ett akutsjukhus. Mannen upplevde att tillvägagångssättet när utrustningen skulle lämnas tillbaka var stelbent och krångligt. Han hade inte informerats om hur detta skulle gå till trots att instruktionerna i övrigt var mycket detaljerade rörande undersökningen. Mannen kände sig frustrerad över hur osmidigt detta hanteras och han förlorade två arbetsdagar på tillvägagångssättet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0582477 Johan Karlsson Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	En man med frågor om valfrihet inom specialistvård En man kontaktar förvaltningen för en väns räkning. Vännen har svår cancer och har remitterats till öppen specialistvård i annat landsting för behandling. Mannen undrar om patienten inte har rätt att kräva att få vårdas i hemlandstinget. Mannen informerades allmänt om landstingets ansvar att i första hand ge sina invånare vård. Varför vårdgivaren i detta fall ordnat det så att annat landsting tar hand om patienten kan vi begära svar på i ett yttrande om förvaltningen får en anmälningsblankett.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0583770 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Akutmottagning/närakut	Vård och behandling av barn En anmälare beskriver brister i vård och behandling av barn på närakutmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0584970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felbehandling av barn Ett barn har vårdats på barnsjukhus under flera månader. Enligt anmälaren har han blivit felbehandlad. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1809-0585269 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Akutmottagning/närakut	Lång väntetid på akutmottagning En man som inkom med ambulans till ett akutsjukhus på grund av andnöd och bröstsmärtor hade elva timmar senare inte fått träffa läkare. Hans dotter som hör av sig till förvaltningen menar att proverna som tagits varit utan anmärkning och det är därför mannen fått vänta, men hon undrar om det är acceptabelt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0585779 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Bristfällig råd om behandling En kvinna med diabetes väntade på operation. Hon fick en glukos dropp och kunde följa upp hennes blodsockernivå som hon gör även hemma. Hon blev orolig när blodsocker nivån blev lite väl högt och ville ha hjälp med droppet. Hon kände sig illa bemötta av personalen som kom till henne eftersom hon blev sur och sa att ingen kommer att komma även om hennes blodsocker skulle bli högre. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0587854 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Lång väntetid samt dåligt bemötande En man med mycket smärtor fick vänta länge vid en akutmottagning och till sist ville man boka en ny besökstid åt honom veckan efter. Mannen skrek om att han hade smärtor. Han fick hjälp med det samma men har synpunkter på läkarens bemötande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0588470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling	Missnöje över barnets behandling på sjukhus Ett barn är färdigbehandlad av barnsjukhuset. Anmälaren är missnöjd med behandlingen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1809-0589357 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut	Christina Hegefjärd	Fick inte smärtlindring trots kraftig smärta i magen En kvinna med kraftig buksmärta kom till akutmottagningen. Först efter provtagning fick hon smärtlindring som inte hade någon effekt. Läkaren som undersökte kvinnan var ovillig att ge mer smärtlindring vilket ledde till plågsamma timmar. Inget recept på smärtlindrande skrevs ut, först efter flera samtal ordnades det. Dagen efter återvände hon till akutmottagningen, genomgick en röntgenundersökning och blev opererad för gallsten.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0591979 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Bristande utredning En kvinna fick blodförgiftning till följd av en blindtarmsinflammation som inte blev behandlat i tid. Hon skickades hem från gyn akuten utan vidare utredning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0594470 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Kränkande behandling och bemötande vid undersökning på sjukhus En äldre kvinna upplevde kränkande behandling och bemötande under undersökning vid sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0596279 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Otrevligt bemötande En kvinna hade behov av glaukombehandling och kände sig nonchalant bemött.

Epost **Akutsjukhus** V1809-0597970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Bevakning: Förlossning och eftervård	Felaktig behandling vid förlossning gav fysiska och psykiska skador En förlossningsrädd kvinna som önskade kejsarsnitt övertalades till vaginal förlossning som skulle avslutas med kejsarsnitt vid komplikationer. Komplikationer tillstötte men kejsarsnitt gjordes inte. Kvinnan fick komplikationer både fysiskt och psykiskt som fortfarande kvarstår. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0598570 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Behandling	Brist i vård, information och hänvisning En kvinna med besvär fick en remiss till sjukhusets specialistläkare men fick vänta länge på tid. Väl där gavs behandling utan resultat och vidare remittering till annan klinik på sjukhuset som inte tar emot anmälaren men remitterande läkare informerar inte anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0599474 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Oklarheter kring besök En ung kvinna skulle få träffa en psykolog på en specialistmottagning vid ett akutsjukhus. Hon fick aldrig någon kallelse utan fick enbart muntligt en tid per telefon. Denna tid avbokades av mottagningen och hon fick en ny tid via kallelse och således ingen information om adress etc. Då hon inte hittade dit missade hon tiden och har därefter försökt att komma i kontakt med mottagningen för att boka en ny tid men det är ingen som ringer upp. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0600470 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Bevakning: Förlossning och eftervård	Bemötande under och efter förlossning En kvinna beskriver att hon blivit dåligt bemött i samband med sin förlossning och efteråt. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0601034 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Övergrepp	Fick ej vård/övergrepp En kvinna fick löfte av en läkare om inläggning på ett akutsjukhus på grund av ett smärtskov . Hon väntade på en plats när en annan läkare kom in i rummet och skrek att hon skulle ut från sjukhuset. Tre väktare drog och slet och kallade henne kränkande saker innan de släpade ut henne från sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0604154 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Kommunikation Information till patient/närstående	Kommunikation En kvinna framför att anhöriga fick dåligt bemötande samt ingen information vid hennes vuxna brors besök vid en psykiatrisk akutmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0604469 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Bevakning: Förlossning och eftervård	Illa bemött av läkare efter förlossning En kvinna blev i samband med utskrivning från BB vid ett akutsjukhus mycket illa bemött av en läkare. Läkarens bemötande ledde till att kvinnan under flera månader kände sig deprimerad och nedstämd och det påverkade hennes vardag och förmåga att ta hand om sitt barn. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Geriatrik** V1808-0497179 Minna Rimbe Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Vårdansvar Läkemedel	Brister i information och läkemedel inför hemgång En äldre kvinna som vårdats inom geriatriken skickas hem utan planering, vidare information och läkemedel.

Telefon -> Skrivelse **Geriatrik** V1808-0515879 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Blev inte tagen på allvar En kvinna hade varit med om en fallolycka och bröt lårbenshalsen. I samband med utskrivning tog patienten upp att hon inte ville ännu bli utskriven eftersom hon bodde själv och kunde inte resa upp sig från sängen. Då fick hon kommentar av läkaren att hon inte skulle ha ont och att hon ville bara inte bli frisk. Åtgärd: Handläggning pågår. Yttrande har inhämtats från den geriatriska avdelningens uppdragsgivare där patienten vårdades. Där beskrevs att verksamhetschefen har haft samtal med den berörda läkaren och beklagar djupt det anmälaren har fått uppleva. Klinikens bemötande överensstämmer inte med klinikens värdegrund. Anmälaren har fått yttrandet sänd till sig och förvaltningen väntar på eventuella synpunkter som bifogas avslutskrivelsen.
Telefon **Geriatrik** V1808-0473128 Gisela Rosenquist Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan	Synpunkter på utskrivning till hemmet En son ringer för sin äldre mor och har synpunkter på tidig utskrivning till hemmet efter en frakturoperation. Den äldre kvinnan önskar få rehabilitering på annan plats än i hemmet, då hon får panik av att inte kunna klara sig själv då hennes krafter inte är tillräckliga. Enligt vårdplanen ska kvinnan enbart få hjälp av hemtjänsten, men det anses inte tillräckligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om ansvar landsting/kommun.
Telefon **Geriatrik** V1808-0478174 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdflöde, processer Vårdansvar Behandling	Utskriven för snabbt samt vårdskada En kvinna anser att hennes make blev utskriven innan han var färdigbehandlad från en geriatrisk vårdavdelning. De kunde inte bistå med en säker transport till hemmet och då de inte lyckades få hem honom blev han återigen inlagd. Under vårdtiden ramlade mannen och bröt höften. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Trycksår under vårdtid
Geriatrik		En kvinna som låg inlagd på en geriatrisk vårdavdelning drabbades av trycksår under vårdtiden.
V1808-0516674	Emma Lagerholm	
Omvårdnad		
Personlig omvårdnad		Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Bevakning:		
Trycksår		

Telefon		Snabb utskrivning, ingen överrapportering
Geriatrik		En äldre kvinna vistades på geriatrisk klinik, helt hastigt blev hon utskriven. Ingen vårdplanering skedde och anhöriga blev inte informerade.
V1809-0543157	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Brister i vård, omvårdnad och rehabilitering
Geriatrik		En äldre man som haft en stroke fick eftervård inom geriatrisk vårdavdelning men anmälaren har synpunkter på brister i vård, omvårdnad och rehabilitering.
V1809-0546570	Catarina Cassel Rydholm	
Omvårdnad		
Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling		
Behandling		

Telefon		Synpunkter på bedömning
Geriatrik		En nu avliden kvinna vårdades vid ett sjukhus. Enligt kvinnans son skickades hon hem till sitt äldreboende för fort, innan hon var färdigbehandlad.
V1809-0548069	Tua Myhrman	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Geriatrik** V1809-0552469 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Omvårdnad Personlig omvårdnad Bevakning: Cancer	Cancersjuk fick inte rätt omhändertagande En kvinna lades in på sjukhus för att behandlas och rehabiliteras inför cancerbehandling med cellgifter. Under vårdtiden på sjukhuset drabbades kvinnan dock av först propp i benet och därefter stroke. Hennes närstående menar att detta berodde på att kvinnan inte omhändertagits på rätt sätt, inte kommit upp tillräckligt och fått hjälp med mobilisering. Istället blev hon bara liggande i sängen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Geriatrik** V1809-0585079 Minna Rimbe	Oklarheter vid dödsfall En man lades in på en geriatrisk avdelning pga. hjärtbesvär. Han ramlade dagen efter och bröt höften. Han kördes till ett akutsjukhus där han avled några dagar senare efter en operation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Skrivelse **Geriatrik** V1808-0502157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Lång tid för att få hjälpmedel i hemmet En kvinna är i behov av hjälpmedel i hemmet efter en fraktur i höften. Vid kontakt med rehabenhet är det väntetid på hjälpmedlen, kvinnan ifrågasätter det eftersom hon inte kan klara sig hemma utan dessa.
E-post -> Skrivelse **Geriatrik** V1809-0566177 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Vårdgivare kan trots spärr se patientens vårdenheter En kvinna anmäler att hennes husläkare kan se en förteckning i journalsystemet utvisande de vårdenheter där hon vårdats, detta trots att hon lagt in en spärr enligt patientdatalagen. Kvinnan menar att detta avslöjar vilka problem hon har för den vårdpersonal som söker efter hennes personnummer. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Geriatrik** V1808-0482257	Christina Hegefjärd	Brister i såromläggning på geriatrisk avdelning En man är orolig över att hans far inte får rätt vård vad gäller såromläggning på den geriatriska klinik han vistas på.
Vård och behandling Behandling		Förvaltningen har kontaktat anmälaren och hans hustru ett flertal gånger och mannens son via e-post. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Telefon **Habilitering** V1808-0516950	Anna Arengård	Fråga om journaler En mamma till ett barn som går inom habiliteringen önskar veta mer om journalkopior. Hon har begärt sonens journalkopior men har fått information om att chefen måste revidera dem.
Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om tillvägagångsätt för utlämnade av journalkopior. Kan personen hon talade med ha menat "vidimera" eller något annat istället för att revidera? Anmälaren nöjd.
Telefon **Habilitering** V1809-0546257	Christina Hegefjärd	Behöver snabbare hjälp En kvinna med neuropsykiatrisk diagnos tog kontakt med mottagning då hon flyttade från annat län. Hon blev uppsatt i kö som sedan ledde till annan kö vilket kvinnan ifrågasätter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Habilitering** V1809-0577454	Moses Hadi	Tolk En kvinna framför sitt missnöje med att hon har nekats en teckenspråkstolk för studier utomlands.
Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Skrivelse **Habilitering** V1809-0581577 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk En mamma anmäler att man inte fick någon teckenspråkstolk till sin sons fotbollsträning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1809-0581677 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk En mamma anmäler att man inte fick någon teckenspråkstolk för sin sons fotbollsträning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1809-0581777 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk En mamma anmäler att man inte fick någon teckenspråkstolk för sin sons ishockeyträning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1809-0581877 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk En mamma anmäler att man inte fick någon teckenspråkstolk för sin sons ishockeyträning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1809-0581977 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk En mamma anmäler att man inte fick någon teckenspråkstolk för sin sons ishockeyträning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Habilitering** V1809-0582077 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk En mamma anmäler att man inte fick någon teckenspråkstolk för sin sons fotbollsträning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1809-0582177 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk En mamma anmäler att man inte fick någon teckenspråkstolk för sin sons ishockeyträning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1809-0582277 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk En mamma anmäler att man inte fick någon teckenspråkstolk för sin sons fotbollsträning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1808-0492977 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Felaktigheter i journalföringen En mamma anmäler att en psykolog skrivit nedvärderande och vinklade journalanteckningar om sin son och önskar rättelse eller förstöring av ett antal journalanteckningar. Mamman anmäler även fördröjd behandling och hon vill att psykologen tar sonens besvär på allvar framgent. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1809-0562450 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad teckenspråkstolk En pojke skulle delta i knattegympa tillsammans med sin hörselskadade förälder. Till detta beställdes en teckenspråkstolk 10 dagar innan. Ingen tolk fanns att tillgå. Pojken fick inte delta utan sin mamma. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1809-0598377 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk vid ett tillfälle En man anmäler att han inte fick teckenspråkstolk till det tillfälle han beställt det. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Habilitering** V1808-0498650 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad tolk, utebliven bekräftelse En kvinna beställde teckenspråkstolk till en sammankomst på arbetsplatsen, sju veckor i förväg. Kvinnan fick ingen bekräftelse från tolkcentralen och heller ingen tolk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1809-0542050 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad teckenspråkstolk En kvinna har blivit nekad teckenspråkstolk till sin sons fotbollsskola. På grund av detta missade hon all information från tränaren och missade chansen att lära känna de andra föräldrarna. Som skäl anges tolkbrist. Kvinnan ställer sig tveksam till att tolkförmedlingen har tillfrågas samtliga tolkbolag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1809-0555450 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Funktionshinder	Nekad teckenspråkstolk En ung tjej, och hennes kompisar, var anmälda att delta i en ridskola för hörselskadade och döva barn. En hörande stalltjej var inbokad som ledsagare till varje barn. Villkoret för att få uppdraget att fungera var att ha en teckenspråkstolk närvarande. Tolk beställdes, men någon tolk fanns dock inte att tillgå. Barnen hade därmed inte möjlighet att delta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost **Habilitering** V1809-0576054 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Journal En man anser att en vårdgivare har infört felaktiga uppgifter i hans journal vilket omöjliggör för honom att få adekvat vård och behandling. Han önskar få en ny bedömning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Habilitering** V1809-0577650 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad teckenspråkstolkning En kvinna har blivit nekad teckenspråkstolk vid upprepade tillfällen för föräldramöte, barnkalas och för arbetsintervjuer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Habilitering** V1809-0584077 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk En mamma anmäler att man på grund av tolkbrist inte fick en teckenspråkstolk åt sonen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Habilitering** V1809-0584177 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Dottern fick inte teckenspråkstolk vid tre tillfällen En mamma anmäler att hennes dotter inte fick teckenspråkstolk vid tre tillfällen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Habilitering** V1809-0595777 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk ett visst tillfälle En ungdomsledare anmäler att det inte gick att ordna en teckenspråkstolk åt en pojke vid två datum. Åtgärd: Då anmälaren inte avhörts avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Habilitering** V1809-0596677 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk vid önskat tillfälle En ungdomsledare anmäler att det inte gick att ordna en teckenspråkstolk åt en pojke ett visst datum. Åtgärd: Då anmälaren inte avhörts avslutas ärendet i befintligt skick.
Telefon -> Skrivelse **Kommunal vård** V1809-0575579 Minna Rimbe Omvårdnad Personlig omvårdnad	Brist på tillsyn på äldreboende En man ringde angående sin mor som ramlade från sin rullstol pga brist på tillsyn på äldreboendet. Moderns enda ben amputerades efter olyckan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Kommunal vård** V1808-0484574 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Läkemedel	Missnöjd över behandlingen av sin mamma En man vars mamma bodde och vårdades på ett äldreboende har synpunkter på den vård som gavs. De ska inte ha skickat in henne till akuten vid två tillfällen när hon var i behov av vård utan sonen fick påtala detta. Han ställer sig också undrande till att ett läkemedel byttes ut och att modern inte fick någon rehabilitering. En läkare ska även ha bemött honom bristfälligt. Modern lever inte idag men sonen har funderingar över den behandling hon fick när hon var i livet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Kommunal vård** V1808-0504769 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Make skadad på korttidsboende En äldre man som vistades på ett korttidsboende blev under en natt skadad. Hans hustru som hör av sig till förvaltningen menar att det är oklart vad som skett men att mannen var blåslagen dagen därpå. Mannen plåstrades om dels på boendet och dels på vårdcentral. Hustrun ska ha ett möte med chefen för boendet och en Lex Sarah-anmälan ska göras av boendet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Kommunal vård** V1808-0515674 Emma Lagerholm Omvårdnad Personlig omvårdnad Vård och behandling Behandling Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Missnöjd med anhörigs omvårdnad på äldreboende En man har synpunkter på vård och omvårdnad för sin fru som bor på ett äldreboende. Han har försökt att tala med ansvarig chef om problemen men får inte gehör. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Kommunal vård** V1809-0547569 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Bristande behandling på äldreboende En nu avliden kvinna som vårdades vid ett äldreboende fick inte adekvat behandling med vätska och näring enligt hennes son. Sonen menar att vätskerapporter inte fyllts i och hanterats ordentligt och att personalen inte hade ordning eller kontroll över detta alls. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Kommunal vård** V1809-0573113 Amy Chau Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Missnöjd med medicinering En kvinna ringde angående sin make som har alzheimer. Hon var missnöjd med medicinering på korttidsboende där maken bodde. Hon ansåg att det var för höga doser och maken mådde mycket dåligt av det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med läkaren/verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Skrivelse **Kommunal vård** V1808-0495534 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Synpunkter på läkemedel En anhörig anser att en läkare på ett sjukhem övermedicinerat modern så denna ramlade och skadade ett knä. När detta påtalades till sjukhemmets sjuksköterska svarade denne att det inte gick att ifrågasätta läkarens ordination. Anhörig har inte heller fått möjlighet att kommunicera med den läkare som anlitas på sjukhemmet. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Kommunal vård** V1809-0595272 Sari Kokkonen Nassef Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Vård och behandling Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Fick blodförgiftning efter kateterinsättning En man fick hjälp av sjuksköterskor på ett äldreboende att byta urinkateter. Efter kateterbytet drabbades fadern av blodförgiftning och dottern menar att det var på grund av kateterbytet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Kommunal vård** V1808-0476770 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Kost,nutrition Bevakning: Läkemedel	Brister i vård och behandling av äldre En äldre kvinna som vårdas inom kommunal äldrevård har fått starka läkemedel som gjort att kvinnan ramlat. Anmälaren upplever brister i vård, behandling och omvårdnad samt kommunikation med anhöriga. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Epost **Kommunal vård** V1808-0503269 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Remiss/vårdbegäran	Synpunkter på tillgänglighet och remisshantering En man som bodde på ett kommunalt boende tyckte att läkaren som var knuten dit kom till boendet för sällan, en gång i veckan. Han har också synpunkter på att läkaren inte remitterat honom till två vårdinrättningar så som sagts. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal framkommer att anmälaren nu har remitterats som önskat. Ärendet avslutas.

Epost **Kommunal vård** V1809-0594369 Tua Myhrman Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Läkemedel Cancer	Bristande informationsöverföring om läkemedel En svårt cancersjuk äldre man vårdades vid korttidsboende. När han efter biståndsbedömning återgick till hemmet skedde ingen informationsöverföring rörande läkemedelsbehandlingen mellan boendet och primärvården. Detta orsakade problem kring mannens medicinering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0471470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Brister i undersökning av diabetiker En äldre man med diabetes sökte husläkarjour på uppmaning av vårdcentral med smärta i fot och ben. Han får en diagnos. Mannen har informerat läkaren att han upplever känsla av sår vid tårna men läkaren undersöker inte foten trots att mannen ber om detta. Besvären förvärrades. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0471570 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Cancer	Fick inte önskade läkemedel En man som opererats för cancer önskade vissa läkemedel utskrivna av sin läkare på en vårdcentral. Mannen fick dock andra mediciner på recept, som han menar är billigare och inte innehåller samma substanser. Mannen är missnöjd och har inte kunnat få en tillfredställande dialog med läkaren om förskrivningen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0472457 Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Christina Hegefjärd	Ofullständig behandling En anmälare har synpunkter på den behandling hennes son fick vid mottagningen i samband med en bukskada. Han hade kraftig buksmärta och prover togs för infektion, men han blev inte rekommenderad att kontakt akutmottagning utan att avvakta. Han fick senare åka till akutsjukhuset med en kraftigt inflammerad blindtarm. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0473679 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Minna Rimbe	Fick inte sina mediciner En äldre kvinna med hemsjukvård genom en vårdcentral fick inte sina läkemedel enligt ordination. Kvinnans dotter som kontaktar förvaltningen förklarar att sjuksköterskorna inte alltid kommer hem till mamman med medicinen som planerat. Detta har lett till att mamman varit utan livsviktiga läkemedel under en hel dag. Vid ett tillfälle när dottern påtalade den uteblivna medicineringen uppmanades hon att själv komma och hämta läkemedlen på vårdcentralen eftersom sjuksköterskan skulle gå hem för dagen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0481079 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Minna Rimbe	Synpunkter på läkemedelsbehandling En äldre man vårdades vid ett boende. Mannens hustru som kontaktar förvaltningen har synpunkter på den nu avlidne makens läkemedelsbehandling. Hon menar att läkaren vid boendet inte följde upp behandling med lugnande medicin, inte satte in nödvändig dos av ett läkemedel och inte lyssnade till råd av specialister. Läkaren remitterade inte heller mannen till specialist för ett av hans problem och det var svårt att få en dialog med läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0483254 Moses Hadi Ekonomi Läkemedelskostnader Bevakning: Läkemedel	Fick betala för spruta som borde varit gratis En kvinna fick recept på en spruta av en läkare på vårdcentral. Kvinnan hämtade ut sprutan och betalade på apoteket. När hon sedan återkom till vårdcentralen för att få injektionen informerades hon om att hon inte hade behövt köpa läkemedlet själv, denna tillhandahöll vårdcentralen utan kostnad för patienter sedan ett par månader tillbaka. Kvinnan undrar hur hon kan kompenseras för läkemedlet som hon betalat för. Åtgärd: Handläggning pågår. Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat den felaktiga informationen som patienten hade fått och kommer att ersätta henne ekonomiskt. Hon avvaktar att patienten uppger kontouppgifter.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0483657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Cancer	Cancer i ryggen bedömdes som ryggskott En man med ryggvärk sökte hjälp på vårdcentralen. Läkaren där sa att det var ryggskott och skickade hem honom med värktabletter. Mannen hade en sjukdomshistorik med prostatacancer sedan tidigare. Efter tre veckor hade han så ont att han fick åka ambulans till sjukhuset där man konstaterade att han hade fullt med cancerogena dottertumörer i skelettet. I yttrandet gav verksamhetschefen en förklaring till att vanlig röntgenundersökning genomfördes och så småningom även magnetkameraundersökning. Tyvärr hann inte magnetkameraundersökningen genomföras då anmälaren tvingades till akutsjukhus där han senare avled. Anmälarens hustru är kritisk till att ingen prostataundersökning med provtagning genomfördes och avser att anmäla händelsen till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0486170 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av recept Bevakning: Läkemedel	Misstag gjort att recept inte skickats En man som står på läkemedelsbehandling gick till sin vårdcentral för receptförnyelse. När läkemedlet skulle hämtas ut hade vårdcentralen glömt att skicka iväg receptet. Detta ledde till inställd resa. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0488834 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Läkemedel	Vård, behandling och bemötande på vårdcentral En ung man har synpunkt på läkarens bemötande och den vård som denne ansåg vara lämplig. Mannen önskade få en samtalskontakt medan läkare föreslog läkemedel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0493949 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Försenad cancerdiagnos En man som tidigare har haft cancer, Malignt melanom, upptäckte efter något år en knöl. Läkaren ska ha bedömt detta som en fettknöl och han fick vänta i flera månader på operation. Det visade sig sedan att han på nytt led av cancer. Mannen ställer sig frågande till varför läkaren gjorde den bedömningen att han led av fettknöl med tanke på att han tidigare har haft cancer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0496869 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Kommunikation Patientjournal/loggar Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Mycket otrevligt bemötande av läkare En kvinna som var på läkarbesök vid en vårdcentral fick ett mycket otrevligt bemötande. Enligt kvinnan höjde läkaren rösten, blev märkbart irriterad och påstod att kvinnan ljög. Hon menar att hennes ångest sköt i taket av besöket. Efteråt har kvinnan läst vad läkaren skrivit i hennes journal och håller inte med om det som står där. Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Hon beklagade anmälarens upplevelse och bad om ursäkt. Hon hade talat med berörd läkare. Chefen förklarade att verksamheten tagit till sig synpunkterna i en lärandeprocess och ser över rutinerna för en förändring av arbetssätt. Man kommer nu att arbeta mer med personalens bemötande, genom en utbildningssatsning med extern föreläsare, för personalen på vårdcentralen. Hon menade att verksamheten kontinuerligt kommer att arbeta med detta och följer upp personalens bemötande för att vara mer lyhörda och uppmärksamma på hur patienterna upplever sina besök. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse		Felaktig bedömning i triagen på närakuten
Primärvård		En kvinna misstänkte att hon hade fått en blodpropp i benet. Hon sökte sig till en närakutmottagning där hon redan i triagen nekades att söka vård. Sjuksköterskan tittade på kvinnans ben och sa att hon själv hade liknande besvär med trötta och svullna ben och bad kvinnan åka hem. Kvinnan fick söka vård på ett akutsjukhus ett dygn senare där man konstaterade blodpropp som krävde sjukhusvård. Om en läkare hade undersökt kvinnan på närakutmottagningen hade hon sannolikt fått behandling tidigare och sluppit inneliggande sjukhusvård. Kvinnan är också kritisk till att sjuksköterskan refererade till sina egna benbesvär, vilket ju var irrelevant.
V1808-0498372	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Diagnos		
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Information till patient/närstående		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut		

Telefon -> Skrivelse		Använd spruta använd vid vaccinering
Primärvård		Ett litet barn vaccinerades av misstag med använd spruta. Läkaren upptäckte felet när hon skulle börja spruta in vaccinet men sprutan var tom.
V1808-0508270	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

Telefon -> Skrivelse		Fördröjning av remiss
Primärvård		En kvinna behöver remiss för mag-tarmundersökning med anledning av en allergi, husläkaren har gett löfte om det, men inget har hänt. Kvinnan har också vid flera tillfällen påtalat att hon har allergier som hon behöver vidare utredning och behandling för.
V1808-0508372	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Läkare upprättade inte utlovat intyg
Primärvård		Läkare vid vårdcentral upprättade inte utlovat intyg, enligt anmälaren.
V1808-0510849	Mats Haapanen	
Administrativ hantering		
Brister i hantering av intyg		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0512654 Moses Hadi Vård och behandling Läkemedel	Anklagades för att ha hotat personal En man har framfört att han blev utsparkad från en vårdcentral. Han fick ingen information om nedtrappning av pågående beroendeframkallande preparat. Han har också synpunkter på att hans remiss inte skickades till andra vårdgivare vilket ledde till att han förlorade sitt körkort. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0513357 Christina Hegefjärd Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Cancer	Bristande information om röntgenundersökning En kvinna får information, efter sin fars död, att han genomgått röntgenundersökningar som husläkaren initierat. Hon undrar vilken anledningen var och varför ingen information gavs om att det vid granskning några år senare framkom att mannen hade cancer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0515179 Minna Rimbe Vård och behandling Intyg	Intyg nekades\2018-08-27 En man behövde intyg men nekades utan att få tydlig information. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0520469 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Läkemedel skrivs inte ut En man hade smärta i nacken och en gipsad hand på grund av fraktur. Ortopeden han träffat vid akutsjukhus hade hänvisat till att husläkare skulle ta över medicineringen av smärtstillande, husläkaren ville dock inte skriva ut det starka smärtlindrande läkemedlet. Enligt mannen tycker husläkaren att han ska fortsätta äta stora mängder paracetamol. Åtgärd: Yttrande inhämtades från den läkare anmälaren träffat på vårdcentral, han beskrev bakgrunden till att tabletterna inte skrivits ut. Han menade att anmälaren långt innan han fick frakturen fått de narkotikaklassade tabletterna under alldeles för lång tid och att Socialstyrelsen och expertråden ständigt manar till försiktighet och återhållsamhet att skriva ut dessa narkotikaklassade läkemedel. Han informerade vidare om att det finns mycket goda erfarenheter vad gäller behandling av frakturer med kombination av två andra läkemedel, som han föreslog att anmälaren skulle använda istället. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0521372 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Behandling	Bristande uppföljning på vårdcentral resulterade i fem dygns sjukhusvård En man med andningssvårigheter hade besökt vårdcentralen en dag. Där hade man tagit prover och meddelat honom att han troligtvis hade en infektion och bad honom återkomma om han försämrades. Mannen hade också en redan inbokad tid hos en annan läkare på samma vårdcentral efter några dagar. Den läkaren kommenterade bara mannens medicinering och tog ingen notis om hans förhöjda infektionsvärden eller ordinerade ny provtagning. Mannens andningssvårigheter ökade och han blev därefter inlagd på sjukhus i fem dygn där han fick luftvidgande läkemedel intravenöst. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0522569 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Felaktigheter i journal En kvinna har synpunkter på felaktigheter i hennes dotters journal som förts vid en barnavårdscentral. Enligt kvinnan har sjuksköterskan som familjen träffat missförstått information rörande en resa och skrivit sådant som inte stämmer i journalen. Sjuksköterskan kontaktade även försäkringskassan utan att informera familjen. Kvinnan tycker att personal vid barnavårdscentralen har betett sig märkligt när hon kontaktat dem om detta. Hon är angelägen om att texten i journalen tas bort. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0531479 Minna Rimbe Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande En kvinna upplevde dåligt bemötande av PR vård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0534872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Läkemedel	Brister i undersökning av sårskada En man med insulinbehandlad diabetes hade en sårskada. Han upplevde att det tog lång tid innan han hänvisades vidare trots att skadan förvärrades och att den förskrivna läkemedelsbehandlingen inte hjälpte. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Brister i vård av sårskada hos diabetiker
Primärvård		En man med insulinbehandlad diabetes sökte husläkarjour med sårskada i finger. Ingen odling gjordes men antibiotikabehandling påbörjades. Mannen undrar varför inte odling gjordes innan behandling.
V1809-0535072	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Läkemedel		

Telefon -> Skrivelse		Nonchalant bemötande
Primärvård		En kvinna blev otrevligt bemött av husläkaren i samband med att hon ville ha en ryggundersökning. Kvinnan blev väldigt ledsen och sårad då läkaren ifrågasatte hennes besvär.
V1809-0535379	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Problem med samordning
Primärvård		En kvinna med flera sjukdomar har behov av samordning mellan hennes flera sjukdomar. Hon har svårt att hinna med att ha kontroll över flertal undersökningar och provsvar.
V1809-0535779	Minna Rimbe	
Kommunikation		
Information till patient/närstående		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Blev inte ordentligt undersökt vid ett akut besök
Primärvård		En man skadade nacken vid dykning och fördes med ambulans till närakutmottagning. Där fick han lugnande besked, men då smärtan kvarstod kontaktade han annan vårdgivare några dagar senare och vid röntgenundersökning upptäcktes fraktur i nacken.
V1809-0536080	Daniela Carlsson	
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0538954 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning, utredning	Utredning nekades En ung man hade vid flertal tillfällen fått svimnings attacker och behövde utredas. Mannen sökte vård på husläkarmottagningen men blev inte tagen på allvar och utredningen fördröjdes. Yttrande har inkommit från enhetschef som tackat patienten för sin skrivelse samt beklagat att vården inte motsvarat patientens behov och förväntningar. Man kan tyvärr inte se i anteckningar att patientens mor har varit i kontakt med sjuksköterska på mottagningen. Enhetschefen har tillfrågat de manliga sjuksköterskorna som tjänstgjorde men tyvärr är det ingen som kände igen samtalet. Man hoppas att patienten har nu fått vård och behandling. För att förhindra att det händer att vårdkontakter via telefon inte dokumenteras har enhetschefen tagit upp på arbetsplatsträff vikten av att alltid dokumentera samt att alltid be om tillstånd, om kontakten gäller en myndig person. Patienten är alltid välkommen att kontakta vårdcentralen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0541054 Moses Hadi Vård och behandling Behandling	Bristande utredning av dödsfall i hemmet En man avled i hemmet och en läkare tillkallades. Läkaren undersökte inte den avlidne mannen och frågade inte heller anhöriga om han skulle obduceras. Anhörig är kritisk till att det var hen som var tvungen att fråga om inte obduktion skulle göras. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0543379 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Problem med förnyelse av recept En kvinna med en kronisk sjukdom har tidigare fått receptförnyelse efter telefonkontakt med läkare vid en vårdcentral. Sedan en tid tillbaka, då ny vårdgivare tagit över, måste hon infinna sig på vårdcentralen när de har akut mottagning för att få recept. Kvinnan anser inte att det är medicinskt försvarbart att behöva dela väntrum med akut sjuka personer. En bokad tid till läkare går inte att få. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0543549 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande	Obefogade beskyllningar Enligt anmälaren har personalen vid vårdcentralen beskyllt henne för att vara otrevlig. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för anmälarens beteende vid vårdcentralen och att detta beteende är journalfört. Enligt anmälaren gav yttrandet ger en helt missvisande bild av hennes kontakt med vårdpersonalen vid vårdcentralen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0546479 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel	Vill inte beställa tid hos läkare för receptförnyelse En man tvingas till besök hos husläkaren för att skriva ut recept. Mannen går regelbundet flera gånger per år och det var inte länge sedan han träffade sin husläkare. Recept han behöver utskrivet är på läkemedel han fått sedan många år tillbaks. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0549250 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut	Missad fraktur En kvinna som skadat handen uppsökte närakutmottagning två gånger. Vid bägge tillfällen röntgades handen, kvinnan fick första gången besked om att det inte fanns någon fraktur. Efter den andra röntgenundersökningen informerades hon om att det fanns en fraktur, men ingen felställning. Det visade sig flera månader senare att frakturen läkt fel och behöver opereras, enligt specialist som kvinnan träffat borde hon ha opererats direkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0549350 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos	Vårdcentral missade skada En kvinna som skadade handen uppsökte närakutmottagning och därefter sin vårdcentral. Flera månader senare visade det sig att hon hade en handfraktur vilken borde ha opererats direkt. Kvinnan har synpunkter på att vårdcentralen gjort en felbedömning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0552179 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Vård och behandling Undersökning, utredning	Bristfällig tillgänglighet En man framför att han inte får tag på någon ansvarig vid en vårdcentral för att få svar på sin frus provresultat. Den nya läkaren har också på grund av språkförbistring inte har kunnat svara på familjens frågor. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0556050 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felaktig diagnos och medicinering En kvinna blev under ett akutbesök vid en vårdcentral diagnosticerad med en allvarlig diagnos utan en ordentlig utredning samt ordinerades läkemedel för detta. Det visade sig att diagnosen inte stämde och hon har mått mycket dåligt över det inträffade. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0559079 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Synpunkter om hemsjukvård En kvinna hade behov att få tid hos läkare men det var lång väntetid. Hon hade väntat på hemsjukvården som kom mycket senare än vad som hade planerats. Hon anser också att hennes stygn satt i för lång tid. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0560879 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Vårdcentral missar diagnos En kvinna med astma sökte sin vårdcentral flera gånger med svår hosta. Till slut via remiss från vårdcentralen skickades hon till sjukhusets akutmottagning där orsak till hostan hittades via provtagning. Åtgärd: Handläggning pågår. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0561469 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Felaktighet i journal En kvinna som gått igenom sin journal har hittat en journalanteckning från en vårdgivare som hon aldrig haft kontakt med. Kvinnan vill att anteckningen tas bort från hennes journal. När hon försökt få kontakt med vårdgivaren har det varit mycket svårt och hon har mötts av svaret att det inte finns något att göra. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0562034 Siv Aronsson Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Får inte utlovat intyg En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en husläkarmottagning inte har skrivit ett intyg. Ett remissvar, som skulle vara underlag till intyget, fanns på vårdcentralen för fyra veckor sedan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0564649 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning, utredning	Bristfällig undersökning ledde till bensår Anmälaren led av diagnostiserad sjukdom. Den blev inte omhändertagen på grund av bristfällig undersökning. Läkaren remitterade inte anmälaren för provtagning. Därför utvecklades bensår. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0569054 Moses Hadi Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Kommunikation Bemötande	Brister vid vårdcentral En man har synpunkter på att det inte har fungerat med sjukintyg eller remisser vid en vårdcentral. Han har fått höra att hans uppgifter har försvunnit från deras system och han har inte fått något tydligt svar när han har frågat om detta. Bemötandet av en läkare vid vårdcentralen ska ha också har varit bristfälligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0569570 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Akutmottagning/närakut	Barn med sårskada skickas runt i vården Ett litet barn som fått en sårskada i pannan hänvisas och skickas runt i vården innan åtgärd. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Barn med sårskada blev skickad runt i vården och fick komplikation efter behandling
Primärvård		Ett litet barn med en sårskada blev rundskickad i vården. Resultatet efter slutgiltig behandling gav ett dåligt resultat.
V1809-0569670	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Resultat		

Telefon -> Skrivelse		Fel behandling och diagnos av äldre på närakutmottagning
Primärvård		En äldre man som ramlat i hemmet sökte närakutmottagning. Han fick ett bra bemötande av personalen på mottagningen. Men anmälaren har synpunkter på bemötandet av läkaren samt undersökningen. Fel diagnos ställdes vilket gav ett lidande för mannen.
V1809-0570772	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Diagnos		
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut		

Telefon -> Skrivelse		Utebliven undersökning, diagnos samt slussad runt
Primärvård		En kvinna framför att hon inte blev undersökt vid en närakutmottagning vilket ledde till att hon inte fick rätt diagnosen. Kvinnan slussades runt bland olika vårdgivare som till sist konstaterade att kvinnan hade fått en allvarlig skada.
V1809-0574054	Moses Hadi	
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Diagnos		
Vårdansvar		
Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0574949 Mats Haapanen Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Kommunikation Information till patient/närstående	Problem kring remittering för åtgärd En kvinna uppsökte sin vårdcentral på grund av ett födelsemärke som bekymrade henne. Hon fick besked om att det kunde tas bort på vårdcentralen, men när dagen var inne för detta insåg vårdcentralen att det behövde göras av specialist. Remiss skickades därför till hudmottagning. Eftersom kvinnan därefter inte hörde något på flera månader ringde hon vårdcentralen och fick telefonnumret dit remissen skickats. Det visade sig vara en privat mottagning utan avtal med landstinget. När kvinnan ifrågasatt detta har hon fått information från vårdcentralen om att detta behöver göras privat om hon vill ha åtgärden utförd. Kvinnan menar att det inte stämmer då det inte handlar om estetik utan om hälsa och hon är remitterad från vårdcentralen. Hon har förgäves försökt få kontakt med vårdcentralens verksamhetschef. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0582557 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Tillgänglighet En kvinna ringer till sin husläkarmottagning, strax efter att de öppnat, för att få en tid. Hon sitter i telefonkö i över 40 minuter och får därefter besked om att det inte finns några läkartider och blir hänvisas till närakuten. Det går inte att boka en läkartid på något annat sätt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0585979 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Diagnos missades En kvinna hade fort ont i sina armar under natten. Hon kontaktade vårdcentralen som hänvisade henne utan undersökning direkt till sjukgymnasten. Hon ansåg att det var märkligt så hon sökte vård på en gång på en akutmottagning där det konstaterade att hon hade fått en hjärtinfarkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0586579 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut	Bristfällig utredning En man sökte vård pga. magsmärtor och togs inte på allvar. Han skickades hem med Alvedon. Mannen avled bara 1,5 månader senare pga. cancer.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0586779 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning, utredning	Diagnos försenades En man sökte vård för magsmärtor. Det var över en månades väntetid för undersökning. Distrikt sjuksköterskan bedömde att besvären var orsakade av förstoppning. Ca en och en halv månad senare avled mannen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0587454 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Akutmottagning/närakut	Utebliven behandling, information samt undersökning En kvinna framför att hennes avlidne far inte vick behandling, undersökning samt information om sin sjukdom vid en vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0587554 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Vård och behandling Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Lång väntan på besök, ingen behandling eller remiss En minderårig framför att hon har väntat en lång tid på ett läkarbesök. Läkaren gav ingen behandling och försenade hennes begäran om remittering till en specialist. Senare visade det sig att kvinnan hade fått infektion. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälningsblankett skickas enligt önskemål.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0588670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut	Felbedömning av fraktur hos litet barn Ett litet barn uppsökte närakutmottagning efter trauma. Röntgen gjordes som visade fraktur och barnet gipsades. Då smärtan inte minskade för barnet sökte de åter vård. Frakturen var inte korrekt bedömd och därmed var barnet inte rätt gipsad. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0591279 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut	Blödning vid öronspolning En pojke på 3 års ålder hade ont i örat och det var så mycket vax i örat att läkaren skulle spola bort vaxet. Under spolningen fick pojken väldigt ont i örat och det började blöda från örat. Läkaren ta i någon medicin i örat och avslutade behandlingen. Föräldrar fick inte så mycket information och efteråt blödde örat på nätterna. Detta skapade oro och osäkerhet hos föräldrarna om örat blev skadat under behandlingen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0593634 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Inte lyssnad på hos husläkaren En kvinna är besviken på att en läkare vid en vårdcentral inte tog hennes symtom på allvar vilket medförde att hon inte fick någon behandling. Kvinnan kände sig nervärderad och kränkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0595979 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande En kvinna fick hjälp av sin dotter att kontakta vårdcentralen pga. akuta besvär samt behövde recept förnyelse. Det gick inte att boka läkartid och läkaren ringde inte tillbaka trots att telefontid hade bokats in. Dottern upplevde att personen i telefonen hade otrevlig attityd, var otrevlig och skrattade åt henne när hon framförde sitt klagomål om tillgängligheten. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Primärvård** V1809-0542270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Kommunikation Bemötande	Klagomål på beslut av vårdcentral En anmälare har synpunkter på beslut som har tagits vid en vårdcentral av en sjuksköterska. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon **Primärvård** V1808-0472772 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande	Sari Kokkonen Nassef	Brister i hemsjukvård En man har synpunkter på att hans gamla mor som är dement, har hemsjukvård som brister. Det är svårt att nå personalen och de ringer inte tillbaka om man lämnat meddelande. Dessutom har de ofta ett oprofessionellt bemötande genom att de svarar otrevligt eller nonchalant. Mannen tycker också att hemsjukvården borde ha bättre samarbete och dialog med hemtjänsten för att optimera den vård och omsorg modern behöver. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0472969 Vård och behandling Diagnos	Tua Myhrman	Försämrad efter att läkare nonchalerat symtom En kvinna upplevde att en läkare vid en vårdcentral nonchalerade hennes symtom. Detta har lett till att hennes sjukdom förvärrades och att hon nu är mycket begränsad i sitt vardagsliv, hon är rullstolsburen och behöver hjälp dygnet runt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1808-0473572 Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Sari Kokkonen Nassef	Fick betala avgift trots att hon är över 85 år En kvinna som fyllt 85 år fick betala patientavgift på 200 kr för besök på vårdcentralen trots att hon enligt bestämmelsen borde ha fått vård kostnadsfritt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0475372 Vård och behandling Läkemedel	Sari Kokkonen Nassef	Läkare förskrev inte smärtstillande läkemedel En kvinna ska genomgå en ryggoperation på en privatklinik. Läkaren där sa att kvinnan skulle kontakta vårdcentralen för att få smärtstillande läkemedel i väntan på operationen. På vårdcentralen vägrade läkaren skriva ut smärtstillande läkemedel och angav som orsak att hen inte kunde vara säker på att kvinnan skulle opereras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1808-0476369 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om primärvård i Sverige En man som nyligen flyttat till Sverige från utlandet har fått informationsmaterial hemskickat av en vårdcentral. Anmälaren undrar över detta och om han måste kontakta vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk gällande listning i primärvården samt informerats om 1177 på nätet med information på andra språk.
Telefon **Primärvård** V1808-0477328 Gisela Rosenquist Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekad listning En kvinna som bor på ett omsorgsboende önskar få sin vård på annan mottagning. Den vårdcentral hon kontaktade avvisade genom att hänvisa till att hon inte hörde till deras upptagningsområde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att det råder valfrihet inom SLL, varför upptagningsområden inte existerar.
Telefon **Primärvård** V1808-0477470 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av recept Administrativ hantering Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Diabetiker måste förnya sitt recept var 3:e månad En kvinna som sedan länge varit insulinbehandlad diabetiker måste förnya sitt recept på insulinsprutor var tredje månad men en vårdkontakt istället för som tidigare få ett recept på ett år. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0478257 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Får inte tid till läkare En kvinna har stora besvär med en infektion i foten. Hon har varit på vårdcentralen för att boka tid till läkare, men hon blir avvisad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1808-0479672 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Bihålebesvär bedömdes som panikångest En kvinna med täppt näsa och bihålor samt andningssvårigheter i sömnen bedömdes av läkare att lida av panikångest. Kvinnan har aldrig tidigare diagnosticerats med panikångest. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0481257 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Fick faktura för full betalning av besök En kvinna som ännu inte fått personnummer besökte vårdcentralen och hon fick faktura för besöket. Några dagar senare fick kvinnan personnummer och hon undrar nu om hon kan betala ett lägre belopp, den utfärdade fakturan kanske kan makuleras. Åtgärd: Hänvisar kvinnan till vårdcentralen som med god vilja kan makulera fakturan.
Telefon **Primärvård** V1808-0483774 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fakturafrågor En man vars fru som kommer från ett annat land och har uppehållstillstånd har behövt uppsöka vårdcentralen innan hon fick sitt personnummer och har nu debiterats för besöken. Mannen undrar vart han ska vända sig för att diskutera fakturorna. Åtgärd: Anmälaren har hänvisats att kontakta Redovisningsservice inom Stockholms läns landsting för frågor om fakturor och återbetalning av patientavgift.
Telefon **Primärvård** V1808-0486057 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Fick cortisonspruta felaktigt En kvinna med reumatisk sjukdom har under en period fått cortisonsprutor av sin reumatolog i hälsenan vilket försvagat och sedan gick den av. Kvinnan tvingades till en omfattande operation och lång sjukskrivning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1808-0486657 Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Christina Hegefjärd	Frågor om faktura En kvinna undrar hur hon kan göra för att se betalningar och frikort, uppgifterna behövs till försäkringsbolag. Åtgärd: Undertecknad informerar om att kvinnan kan se dessa uppgifter på 1177:s e-tjänster.
Telefon **Primärvård** V1808-0487069 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Bevakning: Läkemedel	Tua Myhrman	Problem kring läkemedel och remiss En kvinna med svåra hälsoproblem och svår kronisk smärta efter en canceroperation fick inte tillräcklig smärtlindrande behandling vid en vårdcentral. Enligt kvinnan trappade läkaren ned behandlingen i hög fart och hon blev under flera veckor av med långtidsverkande smärtlindring. För kvinnan var det ett stressmoment att inte veta hur läkaren skulle hantera hennes läkemedel. När kvinnan på grund av svår smärta uppsökt akutsjukhus har hon nekats smärtlindring på grund av en journalanteckning från läkaren på vårdcentralen. Kvinnan ifrågasätter också varför läkaren inte remitterat henne till smärtmottagning vid akutsjukhus. Istället har hon remitterats till beroendemottagning där man inte tyckt att hon är en patient för dem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0487869 Kommunikation Bemötande	Tua Myhrman	Hotfullt bemötande av läkare En kvinna fick ett mycket otrevligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral. Hon uppfattade läkaren som hotfull och blev mycket rädd. Kvinnan minns inte hur hon lyckades ta sig hem från läkarbesöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1808-0488070 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Bevakning: Utomlänspatient	Bemötande vid provtagning av utomlänspatient En man boende i annat landsting där han är listad på vårdcentral arbetar i Stockholm och sökte där planerad vård och provtagning. Han fick ett tråkigt bemötande men fick till slut tid. Han undrar vad som gäller. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om regelverk enligt vårdgivarguiden.
Telefon **Primärvård** V1808-0488372 Sari Kokkonen Nassef Patientjournal och sekretess Dataintrång	Misstänker olovligt journalintrång En man misstänker att någon på hans vårdcentral gjort olovligt journalintrång. Mannen vill begära ut journalloggar för att se vem som läst hans journal och när det har skett. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen.
Telefon **Primärvård** V1808-0488557 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Dottern nekades besök hos husläkare En kvinna kontaktade sin husläkare då hennes dotter var sjuk. Hon nekades besök då hon själv inte var listad på vårdcentralen. Åtgärd: Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0488772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning	Anser att vårdcentralen inte utreder ordentligt En kvinna anser att vårdcentralen inte utreder hennes försämrade njurvärden ordentligt. Kvinnan är orolig över att hon drabbats av en njursjukdom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1808-0492369 Tua Myhrman Kommunikation Ej lyssnad till Kommunikation Undersökning, utredning	Inte lyssnad till och bristande undersökning En kvinna som opererats uppsökte en husläkarjour när hon drabbades av smärta i det opererade området. Läkaren hon träffade var barsk i tonen och lyssnade inte på vad kvinnan hade att säga. Hon kände sig illa bemött. När han undersökte henne gjorde han detta ofullständigt, utan att ta av det plåster kvinnan hade. Han föreslog sedan en viss typ av läkemedelsbehandling. Kvinnan kände sig knäckt efteråt och uppsökte en närakut istället. Där fick hon ett annat bemötande, en mer ordentlig undersökning och informerades om att den behandling som läkaren på husläkarjouren föreslagit var felaktig. Kvinnan hoppas att ingen annan patient råkar ut för samma sak. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0493457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	At-läkare kan inte skriva ut läkemedel En kvinna är besviken på sin husläkare som inte har möjlighet att skriva ut starka smärtstillande läkemedel. Hon har framfört önskemål om en fast läkarkontakt, men träffar ändå olika läkare vid varje besök, ofta är det läkare under utbildning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0494157 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Betala för ett extra läkarbesök En kvinna besökte husläkaren som remitterade till hudläkare. Remissen kom tillbaks till husläkaren för komplettering och kvinnan måste besöka husläkaren ytterligare en gång. Hon ifrågasätter varför hon ska betala för det extra läkarbesöket eftersom det var läkaren som inte gjorde en tillräckligt utförlig undersökning vid första tillfället. Åtgärd: Informerar om att hon bör ställa frågan till läkaren, det finns inget regelverk i denna fråga. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1808-0495057 Christina Hegefjärd Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Fick inte framföra ytterligare synpunkter En man kontaktade vårdcentralen och fick en besökstid. Under väntetiden uppstod en cellförändring på kinden som bekymrade honom, han bad vid besöket att få en remiss till hudläkare. Detta nekades honom då han inte framfört önskemålet i samband med att han beställde besökstiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0496370 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Empati	Rättigheter för äldre att bestämma En äldre man vill ha dropp i hemmet enligt anmälaren. Detta kräver hemsjukvård vilket är oklart om mannen får. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0496757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Husläkaren ville inte sända remiss till kurator En man var hos husläkaren, han framförde till läkaren att han ville ha remiss till psykolog. Läkaren avvisade honom och vägrade skriva remiss. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0497272 Sari Kokkonen Nassef Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Irrelevanta och känsliga uppgifter journalfördes En kvinna berättade känsliga uppgifter till sin kurator och hade inte kunskap om att kuratorn detaljerat skulle journalföra dessa uppgifter. Kvinnan berättade om saker som hände för mer än 30 år sedan och anser att uppgifterna är irrelevanta för hennes mående idag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen på vårdcentralen där kuratorn arbetar.

Telefon **Primärvård** V1808-0497357	Christina Hegefjärd	Lyssnade inte på beskrivning av besvären En kvinna var på nybesök hos fysioterapeut, besöket tog lång tid, men någon kroppslig undersökning hanns inte med. Anmälaren ville inte boka upp sig på en återbesökstid, men fysioterapeuten gjorde det och senare kom en faktura för återblivet besök. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Undersökning, utredning		
Telefon **Primärvård** V1808-0497470	Catarina Cassel Rydholm	Person som kan boka tider ej i tjänst En äldre kvinna ringde sin vårdcentral för tidsbokning. Personalen som skulle boka tider var inte i tjänst så ingen kunde detta. Anmälaren fick återkomma om två veckor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid		
Telefon **Primärvård** V1808-0497572	Sari Kokkonen Nassef	Är mycket missnöjd med sin vårdcentral En kvinna med flera olika sjukdomar är missnöjd med sin vårdcentral där hon är inskriven. Verksamheten brister i tillgänglighet, utredningar samt intygsskrivande. Det är omöjligt att komma fram till sjuksköterska, varken de eller läkare ringer tillbaka fast hon ber om det. På sjukhuset sa de att vårdcentralen skulle utreda ett förhöjt hormonvärde som hon hade i blodet, men läkaren på vårdcentralen tog inga blodprover för att kontrollera det. Eftersom det är så svårt med tillgängligheten och tidsbokningen får hon heller ingen besökstid att förnya intyget för färdtjänst. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Brister i hantering av intyg		
Telefon **Primärvård** V1808-0501434	Siv Aronsson	Ej lyssnad till En person anser att en läkare som denne besökte inte lyssnade, vilket medfört att symtom förvärrats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Ej lyssnad till		

Telefon **Primärvård** V1808-0501757 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Man vill inte vara listad på vårdcentralen En man fick information från sin vårdcentral att husläkaren han varit listad hos skulle sluta och man namngav en annan läkare. Men eftersom mannen just flyttat ville han inte vara listad på vårdcentralen. Tyvärr gick det inte att lista av sig enligt information mannen fick i telefon. Han ifrågasätter informationen. Åtgärd: Förvaltningen kontaktar sjuksköterska på vårdcentralen som kontaktar mannen.
Telefon **Primärvård** V1808-0501872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående	Stämplades som missbrukare, värkmedicin utsattes
Telefon **Primärvård** V1808-0502354 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Nekat besök En kvinna är missnöjd med att hennes make som led av låg blodvärde nekades besök när han åkte till en vårdcentral och bad om att vårdcentralen skulle kontrollera hans blodvärde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0502450 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Bristande tillgänglighet till e-post och telefon En man nekas telefontider med sin husläkare, liksom e-postkorrespondens via 1177, med hänvisning till personliga besök. Mannen upplever att vårdcentralen har satt detta i system. När han e-postar läkare eller verksamhetschef får han inte svar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1808-0503869 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fick läkemedel han inte tålde En ung man som besökte en närakutmottagning informerade läkaren om att han inte tålde ett visst ämne. Trots detta skrevs ett läkemedel ut med detta innehåll. Mannen upptäckte detta när han kräkts mycket efter att ha intagit medicinen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0504070 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Svårt att få läkartid på vårdcentralen En kvinna har svårt att få läkartid till sin vårdcentral. Alltid många veckors väntan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0505770 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Fråga om spärrning av journal En anmälare har frågor om spärrning av journal. Åtgärd: Information om att spärrning av journal görs hos aktuell vårdgivare.
Telefon **Primärvård** V1808-0506354 Moses Hadi Vård och behandling Behandling	Utebliven behandling En kvinna trots sina akuta och allvarliga besvär inte har fått vård och behandling av en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan anser att hon på grund av sina besvär inte kan skriva eller kontakta vårdcentralen. Kommer överens att förvaltningen kontaktar vårdcentralen och framför hennes önskemål om att bli kontaktad. Förvaltningen kontaktar vårdcentralen och kopplas till en röstbrevlåda. Förvaltningen med kvinnans samtycke lämnar hennes namn, personnummer samt telefonnummer och ska enligt automatsvar kontaktas klockan 13.20 idag. Förvaltningen har ringt kvinnan och informerat henne om åtgärden.

Telefon **Primärvård** V1808-0508570 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Bemötande	Lång väntetid till läkare för barn Ett barn med smärta i ben sedan många månader som påverkar sömnen enligt anmälaren har svårt att få tid på sin vårdcentral. En tid erbjuds först om en månad. Hänvisning till akutmottagning görs där de åter hänvisas till vårdcentralen. Anmälaren har synpunkter på bemötandet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0508679 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Lång väntetid på läkertid En man hade känd sig sjuk och har svårt att orka stå på benen. Han fick först en sjuksköterskatid på husläkarmottagningen för att mäta blodtrycket. Sjuksköterskan bedömde att han behövde träffa läkare men läkartiden var en månad framåt vilket hon ansåg var allt för lång tid.
Telefon **Primärvård** V1808-0509779 Minna Rimbe Kommunikation Information till patient/närstående	Besvär med fötter En kvinna frågade råd gällande bältros som besvärade henne under lång tid. När hon ställde frågor om bältros fick hon svar att läkaren inte viste så mycket ombältros. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0510350 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning, utredning	Bristande utredning av knä En kvinna som tidigare i livet haft problem med ett knä, har nu råkat ut för en låsning i samma knä. En undersökning med slätröntgen visade ingenting och kvinnan remitterades till ortoped. Ortopeden kan inte göra något utan en magnetkameraundersökning och hänvisar henne tillbaka till husläkaren för detta. Kvinnan har varit till sjukgymnast och har fått bedömningen att hon har en pågående inflammation. Husläkaren har motvilligt förlängt sjukintyget vecka för vecka och har sagt nej till remiss för magnetkameraundersökning. Tiden går och hon blir inte bättre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan att tala med verksamhetschefen för vårdcentralen.

Telefon **Primärvård** V1808-0510579 Minna Rimbe Kommunikation Information till patient/närstående	Läkartid nekades En kvinna hade fått kraftig värk i benen och ville boka läkartid. Hon fick inte läkartid men skulle bli kontaktat av sjukgymnasten. Hon hade väntat på samtal från sjukgymnasten men kontakten fördröjde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0510657 Christina Hegefjärd Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan	Bristfällig dialog mellan vårdgivare En man menar att det är en komplicerad process att kommunicera med läkare och sjuksköterskor i hemsjukvården. Det är flera olika vårdgivare inblandade och det är mycket svårt att få hembesök av läkare trots att han har mycket svårt att ta sig till vårdcentralen. Åtgärd: Mannen önskar att ärendet noteras på förvaltningen, han vill inte sända in någon skriftlig anmälan.
Telefon **Primärvård** V1808-0511050 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande telefontillgänglighet En man ringde sin vårdcentral för att boka en tid. Enligt telefonsystemet skulle han bli uppringd en viss tidpunkt. Först 40 minuter efter avsatt tid ringde telefonen. Då mannen var på arbetet var det besvärligt för honom att bevaka telefonen. När det väl ringde hann mannen inte svara. Ingen ringde upp igen. Mannen anser systemet under all kritik. Det är svårt att avsätta en tid för samtal på arbetstid, framför allt när de inte passar tiden för uppringning och de borde försöka nå honom mer än en gång.
Telefon **Primärvård** V1808-0511269 Tua Myhrman Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Akutmottagning/närakut	Felaktigt svar efter röntgenundersökning En kvinna som misstänkte att hon stukat foten uppsökte närakutmottagning. Där röntgades hon och fick veta att hon hade en allvarlig fraktur. Hon anmodades att åka till sjukhus för att gipsas. På sjukhuset kunde man inte någon fraktur men gipsade ändå. Inte heller efter att gipset tagits bort har man kunnat se att hon hade en fraktur. När kvinnan kontaktat närakutmottagningen om detta har hon fått svaret att det inte går att se vem som läst av hennes röntgensvar, att detta görs utomlands. Kvinnan tycker inte att svaret är tillfredsställande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1808-0511757 Christina Hegefjärd Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Svårigheter att få tolk En man är besviken över stora svårigheter att få tolk till läkarbesök hos husläkare. Hans dotter och hustru talar inte svenska utan ett väldigt litet minoritetsspråk. Flera gånger har inte någon tolk varit på plats vilket gör det svårt att kommunicera. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0512554 Moses Hadi Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar	Fel skickat prov En kvinna framför att en sjuksköterska vid en vårdcentral har skickat hennes prov med en annan persons namn till en laboratoriet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0512770 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet För kort besökstid	Vill ta upp flera saker vid bokad läkartid En ungdom som bokat en läkartid villa ta upp ytterligare frågor vid läkarbesöket men blev hänvisad att boka en ny tid för detta. Åtgärd: Viktigt att beskriva vid bokning vad man söker, om det är flera besvär, då besökstiden är begränsad.
Telefon **Primärvård** V1808-0512974 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdflöde, processer Vårdansvar Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Avslutad kontakt vid vårdcentral En man som lider av en svår sjukdom som han behöver medicineras för avslutades som patient vid en vårdcentral då han flyttade. Han önskade inte detta och hade kunnat ta sig till den vårdcentral han hade gått på. Detta fick stora konsekvenser för mannen då han blev utan läkemedel innan han hann etablera en ny läkarkontakt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1808-0514370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut	Felaktig diagnos av läkare En kvinna med smärta sökta närakutmottagning. Hon får en diagnos men blir osäker och söker akutmottagning på sjukhuset. Där konstateras blodpropp och hon får behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0514774 Emma Lagerholm Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd Kommunikation Information till patient/närstående	Debiterats för ett onödigt läkarbesök En anmälare träffade en läkare vid en vårdcentral nyligen där det bestämdes att blodprover skulle tas. Anmälaren kunde inte ta proverna vid det tillfället då hen inte var fastande. Personen skulle återkomma och ta proverna och när detta gjordes fick hen betala för ett nytt läkarbesök trots att hen enbart träffade läkaren en kort stund efter dennes önskemål och ingenting nytt diskuterades utan enbart att personen skulle lämna blodprov på mottagningen. Anmälaren undrar varför hen behövde träffa läkaren igen innan proverna skulle tas samt kostnaden för detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta vårdgivaren för att få svar på betalningsfrågan.
Telefon **Primärvård** V1808-0515049 Mats Haapanen Övrigt Övrigt	Får ej näringsdryck Anmälaren får ej förskrivna hjälpmedel, näringsdryck. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen hänvisar till förskrivaren.
Telefon **Primärvård** V1808-0516457 Christina Hegefjärd Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Normal\2018-08-27 En man var på vårdcentralen och försökte boka tid i receptionen. Han blev otrevligt bemött och avvisad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.

Telefon **Primärvård** V1808-0516779 Minna Rimbe Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd Bevakning: Akutmottagning/närakut	Felaktiga fakturor\2018-08-27 En man hade sökt på vårdcentralen och fick faktura över ett år senare. När han frågade efter fakturan fick han inte information om påminnelse och fakturorna hade skickats till inkasso. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0517449 Mats Haapanen Bevakning: Läkemedel	Magsmärtor Anmälaren har under längre tid fått smärtstillande och vill upprätta vårdplan tillsammans med vårdgivaren, en vårdplan om smärtor och utsättning av medicin. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0520574 Emma Lagerholm Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Misstrodd kring läkemedel En anmälare har synpunkter på att en husläkare vid en vårdcentral har begärt att hen ska komma var tredje vecka för att de vill kontrollera så hen inte övermedicinerar sina läkemedel. Anmälaren har även mediciner utskrivna från psykiatrin som hen nu är rädd att ta. Personen känner sig kränkt och misstrodd då hen aldrig har tagit mer läkemedel än det som har ordinerats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0520679 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning, utredning	Fraktura i foten missades En kvinna hade vrickat foten och sökte vård när foten inte blev bra. Husläkaren ordinerade röntgenundersökningen och ansåg att foten bör undersökas med magnetröntgen. Tiden gick och det visade sig att magnetröntgen remissen hade missats. Foten hade en fraktur och hon ar fortfarande ont i foten efter flera månader. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1808-0521757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning, utredning	Husläkaren avslutade utredning En man är besviken över att hans husläkare inte vill fortsätta utredning då han tror att sköldkörteln orsakar hans besvär. Efter blodprover har husläkaren avfärdat mannen med att sköldkörteln är frisk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad ber mannen fortsätta sin dialog med husläkaren om han fortfarande har symtom.
Telefon **Primärvård** V1808-0522874 Emma Lagerholm Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Oense om betalning av faktura En man som blev remitterad via sin vårdcentral till ett akutsjukhus fick en beställd sjukresa genom vårdcentralen som han inte hade efterfrågat. Han åkte dock med taxin i tron om att det inte kostade honom något. Mannen anser att han inte ska behöva betala för transporten då han inte fick någon information eller önskade sjukresan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta vårdgivaren för att diskutera frågan om betalningen.
Telefon **Primärvård** V1808-0523070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i undersökning av äldre man En äldre man blir inte undersökt ordentligt trots besvär. Anmälaren upplever att det har med mannens ålder att göra. Det är svårigheter att nå vårdcentralen på telefon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0523157 Christina Hegefjärd Kommunikation Empati Omvårdnad Kost,nutrition	Husläkaren rekommenderade felaktig behandling En dotter är besviken över att hemsjukvårdsteam från vårdcentralen inte stöttat hennes demente pappa som blivit uttorkad och passiv under några månaders tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1808-0525354 Moses Hadi Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Rådgivning om journal En kvinna undrar vem hon ska kontakta för att få ta del av sin avlidne fars journaluppgifter. Hon vet enbart att fadern gick på någon vårdcentral i den kommun han bodde i. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om alla de vårdcentralen som finns i området.
Telefon **Primärvård** V1808-0527054 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Logguppgifter En kvinna framför att hon misstänker att en läkare vid en vårdcentral trots spärrade journal har läst hennes uppgifter. Åtgärd: Kommer överens att anmälaren kontaktar vårdcentralen och begär ut sina uppgifter. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0527774 Emma Lagerholm Övrigt Övrigt	Missnöjd med annan vårdcentrals skyltning En kvinna anser att en annan vårdcentrals stora skylt utanför sin vårdcentral stör. Hon anser att det är fräckt av den nya vårdcentralen att göra reklam för sig själva på det sättet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1808-0527854 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Tillgänglighet En man har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral trots löfte inte har ringt honom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** V1808-0528579 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information till patient/närstående	Smärtstillande medicinering missades och otrevligt bemötande En kvinna sökte vård pga. inflammation i sin arm och hade kraftig smärta i armen. Hon hade haft problem tidigare med samma problem. Hon kände sig illa bemött och hon fick inte någon information om värktabletter trots att hon vid tidigare tillfället fick värktabletter på recept. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1809-0529474 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande	Nekades vård samt bristfälligt bemött En anmälare har blivit nekad en akut tid på vårdcentralen trots att hen var i stort behov av det. Bemötandet ska också ha varit dåligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0530049 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntetid Anmälaren lider av diabetes och det är för hennes del alltför lång väntetid till att få träffa läkare vid primärvården. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** V1809-0530334 Siv Aronsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Fel fakta i journal En kvinna har synpunkter på att sjuksköterska skrivit felaktigheter i journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om journalförstöring via IVO.
Telefon **Primärvård** V1809-0530874 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felbehandlad vid vårdcentral En man anser att han har fått felaktiga läkemedel vid en vårdcentral som har gett biverkningar och långsiktiga negativa effekter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har även fått information om Läkemedelsförsäkringen.

Telefon **Primärvård** V1809-0530957 Christina Hegefjärd Kommunikation Övergrepp	Normal\2018-09-03 En man besökte husläkaren tillsammans med sin fru. Husläkaren var närgången och rörde vid kvinnan på ett otillbörligt sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0531357 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Omständlig hantering av sjukresor En kvinna med färdtjänst har stora problem i dialogen med sin vårdcentral. Hon får endast resor för två besök i taget, dessa måste ha specifikt datum. Hon får ingen bekräftelse på beställning och sjuksköterskan hävdar att vårdcentralen måste betala för outnyttjad resa.
Telefon **Primärvård** V1809-0531613 Amy Chau Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Dåligt bemött av sjuksköterska En kvinna försökte boka tid på närakuten men blev vägrad och dåligt bemött av en sjuksköterska. Sjuksköterskan lade på luren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Primärvård** V1809-0533274 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos	Fördröjd diagnos En kvinna uppsökte en vårdcentral då hon hade smärta i handen. Hon hade brutit den några år tidigare. Kvinnan skickades inte på en röntgenundersökning utan tog själv kontakt med en ortoped efter några månader. Röntgenundersökningen visade att hon hade en lös benbit i handen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Primärvård** V1809-0533549 Mats Haapanen	Okunnig personal Enligt anmälaren kommer okunnig personal från hemsjukvården, personalen kan inte sätta in ny kateter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0533774 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Behöver få en tid till vårdcentral En man som var med om en trafikolycka för några veckor sedan försökte boka en tid till vårdcentralen men blev istället ombedd att ringa dagen efter. Han anser också att det tar lång tid att få svar på på en röntgenundersökning som han blev remitterad till av vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om vårdval, listning och 1177 Vårdguiden.
Telefon **Primärvård** V1809-0534672 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Läkemedel	Blev felaktigt anmäld för läkemedelsmissbruk En kvinna blev av sin läkare informerad om att en utomstående person kontaktat vårdcentralen och meddelat att kvinnan är tablettmissbrukare och delar ut sina tabletter till andra. Kvinnan har inga receptbelagda läkemedel ordinerade och vet inte varför personen gjort denna anmälan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att hon kan kontakta verksamhetschefen på berörd vårdcentral.
Telefon **Primärvård** V1809-0534979 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel	Inaktuell medicinlista En kvinna skulle göra specialundersökningar på neurokirurgen och neurologen fick rätta till kvinnans medicinlista pga. att det fanns felaktigheter på medicinlistan som hade stor betydelse för undersökningen som skulle göras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1809-0535169 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Nekad läkemedel En man som under många år haft behandling med stark smärtlindring nekades plötsligt läkemedlet av läkare vid sin vårdcentral. Läkaren hade läst i journalen att mannen var beroende av medicinen. Mannen menar att han har tre misslyckade operationer av ryggen bakom sig och är beroende så till vida att han får fruktansvärt ont om han inte får sin medicin. Han ifrågasätter läkarens hantering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** V1809-0535474 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Missnöjd med moderns hemsjukvård En man anser att hans mamma inte får den vård hon är i behov av från hemsjukvården som hon har genom vårdcentralen. Det ska vara brister i medicinering, särskilt kring smärtlindring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0535570 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Svårt att få tid på vårdcentral En kvinna beskriver svårighet att få tid på vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0535977 Johan Karlsson Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Problem med vårdavgifter när han blivit avregistrerad från folkbokföringen En man berättar att Skatteverket har avregistrerat honom ur folkbokföringen utan att han utvandrat och han måste nu betala högre patientavgifter än om han vore folkbokförd i Sverige. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han informerades om regelverket för personer som är folkbokförda i andra länder och som söker planerad vård i Sverige. Det är mycket svårt att svara på frågan vad som skett i hans fall, hur han avregistrerats och hur läget då blir. Han hänvisades bland annat till landstingets avgiftsregelverk och ombads kontakta vårdgivaren och förklara läget.

Telefon **Primärvård** V1809-0538154	Moses Hadi	Ofullständigt intyg, ekonomi En kvinna fick ett ofullständigt läkarutlåtande av en läkare vid en vårdcentral som enligt försäkringskassan skulle kompletteras. Läkaren som utfärdade detta avslutade sin tjänst och vårdcentralen ville att kvinnan boka en ny besökstid för att få en remiss till en specialistmottagning som i sin tur skulle komplettera läkarutlåtandet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att hon pratar direkt med ansvarig chef på vårdcentralen.
Telefon **Primärvård** V1809-0538249 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Mats Haapanen	Oklara uppgifter om vaccinering Enligt anmälaren tillika föräldern råder det oklarheter om barnet har blivit vaccinerad eller inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0538370 Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Vård och behandling Behandling	Catarina Cassel Rydholm	Svårigheter att få sjukintyg En man har svårt att få ett läkarintyg av sin läkare på vårdcentralen. Intyget behövs för att kunna få hjälp via kommunen då han är rörelsehindrad efter en operation. Han har också synpunkter på vård och behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0538654 Vård och behandling Behandling	Moses Hadi	Avslutat patienten En tjänsteman framför att en vårdcentral har avslutat hemsjukvården för en funktionsnedsatt patient med motiveringen att sjukvårdspersonal inte kunde samarbeta med patientens godeman som ifrågasatt personalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att man diskuterar ärendet med ansvarig chef på vårdcentralen och vid behov återkommer med en underskriven anmälan.

Telefon **Primärvård** V1809-0539474 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande	Upplevt sig mycket illa bemött En man upplevde ett möte med en läkare vid en vårdcentral som mycket aggressivt. Han ifrågasatte läkarens utbildning då denna inte kunde ge den vård och behandling som han har fått höra från sjukhuset att han ska få på vårdcentralen. Enligt mannen ska läkaren då ha skrikit och svurit och betett sig hotfullt. Han anser också att det var en stor språkförbistring i samtalet med läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att han kan kontakta verksamhetschefen för reda ut det som har hänt.
Telefon **Primärvård** V1809-0540969 Tua Myhrman Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Ifrågasätter hög avgift En kvinna som besökte sin husläkare vid en vårdcentral fick information om att en undersökning skulle kosta 1 700 kronor. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0541470 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Får inte ut journalhandlingar En kvinna som tagit prover på sin vårdcentral vill ha ut provsvaren i skrift men får inte det. Hon får bara veta att värdena är normala. Hon undrar om det är så? Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om rätten att få ut sin journal.
Telefon **Primärvård** V1809-0541757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Intyg	Nekad sjukintyg En kvinna har skadat benet vid en olycka och har mycket svårt att gå, trots detta vill inte husläkaren sjukskriva henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.

Telefon **Primärvård** V1809-0541874	Emma Lagerholm	Brister i behandling vid vårdcentral En man är missnöjd över en läkares hantering av en läkemedelsbehandling han får samt uppföljning av denna vid en vårdcentral. Han känner sig illa bemött, överkörd och är i behov av vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om 1177 Vårdguiden för medicinska frågor samt hänvisning av vård.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1809-0541969	Tua Myhrman	Nekades intyg En kvinna önskade ett medicinskt utlåtande från sin husläkare angående ersättning från Försäkringskassan. Hon nekades detta. Läkaren tyckte att Försäkringskassan skulle ringa honom, anmälaren har dock fått information från dem att de inte gör det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Intyg		
Telefon **Primärvård** V1809-0542357	Christina Hegefjärd	Inget sjukintyg skrevs En kvinna är missnöjd med sin kontakt med vårdcentralen, hennes husläkare vill inte skriva sjukintyg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Intyg		
Telefon **Primärvård** V1809-0542570	Catarina Cassel Rydholm	Spärrande av journal samt hävande av spärr Anmälaren har synpunkter kring spärrande av journal samt hävande av spärr. Information om tillvägagångssätt att spärra och upphävande av spärrad journal. Oklart vad anmälaren vill ha hjälp med och vad som är problemet. Upplever inte att anmälaren är nöjd med samtalet.
Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar		

Telefon **Primärvård** V1809-0542613	Amy Chau	Dåligt bemötande m m vid vårdcentral En kvinna har haft ont i ledarna och kroppen i ca 20 år. Har tagit en medicin mot värk som var utskriven av sin husläkare i flera år. När hon ville förnya receptet fick hon en läkartid för att träffa en läkare. Läkaren vägrade att skriva ut samma medicin och var mycket otrevligt vid besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1809-0543274	Emma Lagerholm	Fråga om vårdcentral och ledning En kvinna undrar vem som är chef för verksamhetschefen vid en landstingsdriven vårdcentral. Hon önskar komma i kontakt med någon i högre befattning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om Stockholms läns sjukvårdsområde samt fått telefonnummer till deras växel.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		
Telefon **Primärvård** V1809-0543754	Moses Hadi	Nekad färdtjänst En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral nekat henne att få färdtjänst. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Intyg		
Telefon **Primärvård** V1809-0544069	Tua Myhrman	Bristande utredning En kvinna upplevde att hennes vårdcentral brast i kvalitet. Kvinnan har upprepade gånger sökt vård för olika besvär men aldrig blivit adekvat utredd. Kvinnan anser att hon inte blir tagen på allvar och att vårdcentralen har en nonchalant attityd. Kvinnan har också upplevt problem att få ut journalkopior från vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Ej lyssnad till Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar		

Telefon **Primärvård** V1809-0544272 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Brister i bemötande och information En kvinna var hos läkaren på vårdcentralen för att göra gå igenom sin medicinering. Läkare förskrev ett nytt läkemedel. När kvinnan ville diskutera läkemedlet och ställa frågor om eventuella biverkningar blev läkaren arg och reste sig ur stolen. Kvinnan upplevde att läkaren var arg, stressad och ointresserad av att föra en dialog med henne. När kvinnan ifrågasatte läkarens beteende sa han att hon kunde boka tid hos en annan läkare om det inte passade hos honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0544872 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Bristande bemötande på närakutmottagning En kvinna hade uppsökt en närakutmottagning dit hon fått en sjukresa från tidigare vårdgivare. När hon skulle åka hem ville inte personalen i receptionen bevilja henne en sjukresa hem. När kvinnan frågad anledningen till nekad sjukresa blev personalen otrevlig och sa att hon kunde fråga sina kompisar om skjuts och att hon hade två ben hon kunde gå på. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0545674 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos	Illa berörd hur annan patient blev bemött En kvinna som var på vårdcentralen har synpunkter på hur personalen bemötte en annan patient i väntrummet. Det var en ung person som mådde mycket dåligt och var upprörd. En sjuksköterska ska då ha uppträtt opedagogiskt och sagt att personen måste lugna ner sig, annars skulle de ringa vakterna. Situationen eskalerade och patienten sprang därifrån. En privatperson kom sedan tillbaka tillsammans med patienten som lugnade sig när hen blev väl bemött och fick stöd av privatpersonen som inte kände patienten. Personal ska ha hänvisat personen till psykiatrin utan att utreda den somatiska åkomman hen önskade få utredning och behandling för. En annan person ska ha påtalat detta och först då såg de att patienten behövde vård och behandling och fick träffa en läkare. Anmälaren undrar vad för slags rutiner vårdcentralen har vid sådana här tillfällen och tror att det kunde ha fått förödande konsekvenser om inte privatpersonen hade hjälpt personen då denna hade sprungit ut i gatan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1809-0545713 Amy Chau Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande på vårdcentral En kvinna blev dåligt bemött av läkare på vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Primärvård** V1809-0545870 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bemötande och tillgänglighet på vårdcentral En äldre kvinna som ringde till sin vårdcentral fick ett otrevligt bemötande i telefon. Vårdcentralen ringer heller inte alltid upp på bokad telefontid och alltid senare än planerat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0545979 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning, utredning	Nekad läkartid En kvinna med två små barn hade mycket lågt järn värde och hon hade svårt att hålla sig vaken. Hon hade under längre tid försökt att boka tid till sin läkare utan att lyckas. När det fanns lediga tider längre fram hänvisades hon ringa den dagen lediga tider fanns och då kunde man få telefontid bara sent på dagen och då var det för sent att få någon tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0546957 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut	Litet barn blev inte mottaget på närakutmottagning En kvinna åkte till närakutakutmottagning med sin lille son, men de ville inte ta emot honom då föräldrarna inte behandlat med febernedsättande. De undersökte honom inte alls, varken öron eller hals. Föräldrarna fick åka hem utan att en läkare bedömt barnet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1809-0547779 Minna Rimbe Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande En kvinna med utländskt bakgrund frågade efter sjukresa i receptionen eftersom hon har svårt att röra sig efter en stroke och hon kände sig för sjuk att åka kommunalt. Hon anser att hon inte bemöttes respektfullt sätt och hon upplevde hatisk känsla av personer i receptionen. Hon fick inte adekvat information om sjukresereglerna men hon fick åsikter om att utnyttja systemet, sjukresorna kostar för mycket för Sverige mm Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0547954 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Tillgänglighet En kvinna framför att trots landstingets information har hon inte mottagits och fått boka en tid vid en ny vårdcentral. Enligt kvinnan är det få vårdgivare som känner till att patienter får välja gå till den vårdcentral man själv önskar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0550772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Akutmottagning/närakut	Bristande utredning En kvinna hade feber, frossa och värk i ryggen. Kvinnan kom till närakuten men fick inte träffa någon läkare utan hänvisades tillbaka till hemmet. Efter någon dag uppsökte hon läkare på nytt och man kunde nu konstatera att hon hade urinvägsinfektion. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1809-0550879 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Öronspolning nekades En man sökte läkare pga. ont i öronen. Han önskade tid hos sin husläkaren men fick ingen tid. Han sökte vård vidare på närakuten som konstaterade att det fanns vax i öronen som behövde bortspolas och hänvisade patienten till husläkarmottagningen. Han kontaktade husläkarmottagningen men fick ingen tid för bortspolning av vax och fick svar att han måste besöka läkaren på vårdcentralen också en gång till före han kan få hjälp med spolning av örat. Han hade ont och önskade att spolningen skulle göras av sjuksköterska. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontaktar enhetschefen på vårdcentralen. Om inte problemet löser sig återkommer han.

Telefon **Primärvård** V1809-0551057 Christina Hegefjärd Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Har inte fått leverans av katetrar En kvinna har inte fått leverans av korrekta katetrar utan hon har tvingats använda begagnade vilket orsakat henne en urinvägsinfektion. Åtgärd: Undertecknad kontaktar verksamheten som gör en akut utsändning. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0552379 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning, utredning	Uteblivna provsvar En kvinna har tagit provprover på vårdcentralen och väntat på svar under en månad trots flera påminnelser. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Primärvård** V1809-0552879 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Uteblivet röntgensvar En man hade väntat på röntgensvar sedan tre veckor och trots att läkaren hade fått svar från röntgenenheten hade anmälaren inte fått svar på röntgenresultatet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0553070 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Synpunkt på att remiss inte skickades till specialist Synpunkter på att remiss inte skickas på anmälarens önskan till specialist från vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att läkaren gör den medicinska bedömningen.
Telefon **Primärvård** V1809-0553854 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos och nekat besök En kvinna framför att hennes barnbarn med kontinuerlig kräkning togs inte emot vid en BVC med motiveringen att kräkningarna kommer att sluta av sig själv. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1809-0554079 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Felaktig behandling av fingerskada En man skadade sin högra tomme. Han fixerades med en skena på vårdcentralen. Skenan satt i under sex veckor. Mannen sökte upp en ortoped eftersom fingret inte gick att böja efteråt. Då fick han information att skadan hade fått felaktig behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1809-0554849 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Journalfråga Anmälaren meddelade att läkare otillbörligen har läst journaluppgifter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0555313 Amy Chau Vård och behandling Diagnos	Får ej hjälp inom vården En kvinna har haft besvär med benet i ca tre månader. Det gör ont och det är svullet. Hon har inte fått någon diagnos eller riktig hjälp fast hon sökt läkarvård flera gånger. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Primärvård** V1809-0557157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Intyg	Svårt att få sjukskrivning av husläkaren En kvinna remitterades från husläkare till handkirurg, denne ska nu hålla i en utredning av kvinnans besvär. Under tiden vill ingen av dem ansvara för kvinnans sjukskrivning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att det i regelverk inte finns någon utpekad ansvarig, i dessa fall ska läkarna samarbeta.
Telefon **Primärvård** V1809-0557313 Amy Chau Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på besökstid vid vårdcentral En kvinna försökte boka tid på sin vårdcentral men fick veta att det inte fanns någon tid förrän efter en månad. Det har varit samma problem länge, enligt kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon är nöjd med att synpunkterna registreras.

Telefon **Primärvård** V1809-0557779 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel	Recept förnyelse En man hörde av sig till vårdcentralen flertal för att få receptförnyelse. Efter flera försök fick han sin receptförnyad men antal förpackningar stämde inte och läkemedelsfrikortet hann gå ut. Han fick betala högre kostnad eftersom frikortet hann gå ut trots att han har en långtids behandling.
Telefon **Primärvård** V1809-0558149 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	Omhändertagandet av knä Anmälaren har synpunkter på omhändertagandet av knä vid vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0559480 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att få kontakt med läkare på telefontiden En man har svårt att komma i kontakt med husläkare på telefontiden som är uppgiven på webbsidan.
Telefon **Primärvård** V1809-0559549 Mats Haapanen Kommunikation Information till patient/närstående Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan	Brister i information och vårdansvar Anmälaren lider av två diagnoser. Läkaren vid vårdcentralen underlät att informera om den ena dignaosen. Senare tog inte vårdcentralen sitt vårdansvar då anmälaren upplever sig stå utan vidare insatser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0559849 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning, utredning	Brister i undersökning Anmälaren lider av buksmärtor. Han har också en knöl nedanför revbenet. Läkaren tar inte initiativ till undersökningar, vid ett tillfälle ska läkaren ha ställt frågan: vad vill du att vi ska göra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1809-0560769 Tua Myhrman Vård och behandling Diagnos	Får inte rätt diagnos och behandling En kvinna ansåg att hon inte fick rätt diagnos av sin vårdcentral och därmed inte rätt behandling. Kvinnan menar att vårdcentralens läkare borde ta hjälp av specialister om de inte kan lösa problemen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0561134 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Svåra biverkningar av läkemedelsbehandling En man har synpunkter på att en läkare vid en husläkarmottagning trappade upp ett läkemedel som gav svåra biverkningar. Mannen har fått bestående problem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1809-0563013 Amy Chau Vård och behandling Behandling Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Behandling m m på vårdcentral En man sökte vård på sin vårdcentral för fotbesvär. Ansåg att läkaren gjort många fel och hans fot blev bara sämre. Dessutom ansåg han att det fanns felaktiga uppgifter i intyget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0563869 Tua Myhrman Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Beställning av sjukresa glömdes bort En kvinna hade ett bokat sjuksköterskebesök vid en vårdcentral. Inför besöket hade hon i god tid fått utlovat att beställning av sjukresa skulle läggas in av vårdcentralen. När kvinnan ringde för att boka sjukresan visade det sig att ingen beställning fanns. När kvinnan ringde vårdcentralen meddelades att hon skulle bli uppringd en viss tid, detta skedde dock inte och kvinnan fick därmed inte tag i vårdcentralen. Hon missade således sin tid hos sjuksköterskan och är orolig över att hon kommer att få faktura för uteblivet besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1809-0565469 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntetid för besök En ung person som kände sig deprimerad vände sig till sin vårdcentral. På 1177 fanns nästa tillgängliga läkartid tre månader senare, när personen ringde vårdcentralen var väntetiden en månad. Personens närstående som kontaktar förvaltningen ifrågasätter den långa väntetiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0566613 Amy Chau Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Journalfrågor En kvinna ställde några frågor om att ta ut sin avlidna mors journalkopior. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt gällande regler.
Telefon **Primärvård** V1809-0567057 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Akuttid avbokades En kvinna avbokades från besök till sin ordinarie husläkare som var sjuk. Då hon hade stora besvär i sin fot bokade hon en akuttid hos annan läkare. Hon blev senare uppringd av en receptionist som meddelade att hennes ordinarie läkare var åter på jobbet och skulle återkomma under veckan för tidsbokning. Den akuta tiden hade avbokats vilket gjorde kvinnan upprörd då hon kände sig i behov av en snabb tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef.
Telefon **Primärvård** V1809-0567670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Vård och behandling av läkare på vårdcentral En man med mångårig ryggsmärta fick inte smärtlindrande läkemedel utskrivet. Han fick andra läkemedel som gav konsekvenser och anmälaren fick söka akutmottagningen. Han upplevde ett dåligt bemötande och behandling av läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1809-0567874 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Cancer	Multisjuk patient nekades hemsjukvård En anmälare har synpunkter på att vårdcentralen har bedömt att en närstående inte behöver hemsjukvård. Patienten har cancer och är multisjuk och lider av liggsår, klåda och är mycket smärtpåverkad och får ingen behandling. Personal ska även ha fört in felaktiga uppgifter i journalen gällande att de har ringt och talat med närstående samt att de har tackat nej till hemsjukvård. Bemötandet har varit bristfälligt. Vårdcentralen har inte heller remitterat patienten till ASIH (avancerad vård i hemmet) men en annan läkare hos en annan vårdgivare ska ha gjort bedömningen att patienten är i behov av det samt skickat en remiss. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0568134 Siv Aronsson Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Intyg godkänns inte av försäkringskassan En kvinna besökte en läkare på sin vårdcentral efter att ha blivit hänvisad dit från akuten. Denne undrade hur länge hon ville bli sjukskriven och skrev ett intyg. När försäkringskassan fick intyget ville de ha komplettering men läkaren förstår inte vad han ska skriva. Kvinnan är förtvivlad då hon riskerar att bli utan ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontaktuppgifter till biträdande verksamhetschef lämnas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0568674 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Önskar ersättning efter felaktig tidsbokning En man fick en sms-påminnelse av vårdcentralen kring ett inbokat besök näst kommande dag. Han tog då ledigt från arbetet under flera timmar för att kunna gå till vårdcentralen. När han kom dit visade det sig att personal felaktigt hade skickat ett sms till honom och att det inte fanns någon läkartid. Mannen anser nu att vårdcentralen bör ersätta honom för förlorad arbetsinkomst. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0570569 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Lång väntan på läkartid, vårdgarantin hålls inte En man kontaktade sin vårdcentral för att boka läkartid. Han fick veta att det inte fanns några tider förrän om tidigast tre veckor och att han istället borde söka sig någon annanstans. Mannen menar att vårdgarantin inte hålls. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1809-0571349 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning, utredning	Obehaglig undersökning Anmälaren genomgick en undersökning som var obehaglig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0571669 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Undersökning, utredning	Svårt att få läkartid En kvinna har under flera års tid upplevt stora problem med tillgängligheten till sin vårdcentral. Hon menar att det är lång väntetid på besökstid och att tiderna är slut redan på morgonen när hon ringer för sin eller sina barns räkning. Hon har istället fått söka vård på närakut eller genom nätläkare. Det sistnämnda fungerar dock inte längre eftersom vårdcentralen nekar att ta prover beställda av en nätläkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0572470 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande	Bemötande av chef på vårdcentral En kvinna beskriver ett otrevligt bemötande på vårdcentralen där chefen på vårdcentralen pratade med anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0572954 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Spärra journal En kvinna framför att trots bekräftelse har delar av hennes journal inte spärrats vid en vårdcentral. Läkare vid vårdcentralen har nu hotat henne att han ska kontakta apoteket för att ta reda på hennes medicinlista för att se vilka preparat hon har fått från andra mottagningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0573054 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning, utredning	Dåligt bemötande samt bristfällig undersökning En kvinna framför att hon har fått ett dåligt bemötande av en läkare som undrade vad hon gjorde där. Läkaren har inte heller undersökt henne ordentligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1809-0573954 Moses Hadi Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Ekonomi En man är missnöjd med att en vårdcentral inte tar emot kontanter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0575428 Gisela Rosenquist	Felaktig information En far uppsökte vårdcentralen för vaccination av sina tre barn. De blev hänvisad till en vaccinationsmottagning och han fick betala 5 000 kronor för vaccinationen. Därefter fick han information om att vaccination för barn mot hepatit är kostnadsfri i landstinget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0575669 Tua Myhrman Kommunikation Information till patient/närstående Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Fick ingen information om kostnad för sjukresa En man uppsökte vårdcentral. Efter besöket skickades han med taxi till akutsjukhus för vidare utredning. Väl där tyckte sjukhuset inte att han behövde utredas och mannen fick åka taxi tillbaka hem. Han har nu fått räkning för dessa taxiresor och förstår inte varför. Hade han vetat att han skulle behöva betala för resorna hade han istället tagit pendeltåget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0575754 Moses Hadi Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Slussats runt för hjälpmedel En man framför att han har slussats runt bland olika vårdgivare. Mannen hänvisades till sin vårdcentral för att få hjälpmedel efter en operation. Vårdcentralen kunde inte hjälpa honom och hänvisade honom till en rehabiliteringsmottagning som inte kände till hans fall och ville att han skulle komma på besök för en ny utredning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1809-0577050 Anna Arengård Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Cancer	Ingen uppföljning av röntgenundersökning En läkare vid en vårdcentral skrev remiss för undersökning med röntgen åt en äldre kvinna. Kvinnan genomförde röntgenundersökningen och bad om en kopia av remissvaret. I svaret står att hon har en tumör i ena njuren. Kvinnan har inte blivit kallad till vårdcentralen för uppföljning av svaret. När hon själv kontaktade vårdcentralen fick hon en tid två månader fram i tiden. Kvinnan ifrågasätter den bristande uppföljningen och den bristande tillgängligheten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan till verksamhetschefen för vårdcentralen och informerar om valfriheten.
Telefon **Primärvård** V1809-0578754 Moses Hadi Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information till patient/närstående Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Bevakning: Läkemedel	Fel medicin samt utebliven journal En kvinna anser att hon har fått en felaktig medicin utskriven av en läkare vid en vårdcentral. Hon har försökt diskutera detta med berörd läkare men han inte var intresserad av att prata om det. Hon har också förgäves bett om att få ta del av sina journaluppgifter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1809-0579779 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information till patient/närstående	Oklara uppgifter i journalen En man sökte vård för besvär han hade och han fick veta att besvären berodde på prostatit. Läkaren sa inget annat speciellt för övrigt men i journalanteckningen såg mannen att det fanns under bedömning att han skulle ha ASD drag vilket sas ingenting om och ingen utredning har gjorts eller varit aktuellt. Mannen ringde till läkaren som hade sagt att han är intresserat av psykologi och han skulle ta bort uppgifterna från hans journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1809-0580270 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande i telefon Äldre kvinna blev otrevligt bemött i telefon med vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1809-0580879 Minna Rimbe Vård och behandling	Apodos stämmer inte En kvinna hade apodos dosering för sina läkemedel. Doseringen av apodos stämde inte då det hade försvunnit några dagars läkemedels dosering. Kvinnan hade skrivit brev till chefen och hon hade också kontaktat mottagningen flertal gånger men inte fått svar eller information om hur hon skulle göra så att hon inte skulle bli utan medicinering. Hon var orolig för detta eftersom hennes medicinering var hjärtmediciner. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0581354 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Skyddad personuppgift En kvinna framför att en receptionist vid en vårdcentral inte kunde hantera hennes skyddade personuppgifter. Hon ropade högt på sin kollega och berättade att kvinnan hade skyddade personuppgifter medan andra medpatienter hörde det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0581470 Catarina Cassel Rydholm Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Avgift på vårdcentral En anmälare skriven i land utanför EU fick betala full avgift vid besök på vårdcentral. Han undrar om det är rätt? Kontakt med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen patientavgifter som ger information om att avgiften är korrekt. Informerar anmälaren om detta vilket accepteras.
Telefon **Primärvård** V1809-0583654 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt Bevakning: Läkemedel	Bemötande samt journal En kvinna framför att en läkare vid en vårdcentral har anklagat henne för att missbruka tabletter. Läkaren har dessutom delgett hennes journaluppgifter till andra vårdgivaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Primärvård** V1809-0586070	Catarina Cassel Rydholm	Behandling och bemötande av sjuk kvinna En överviktig kvinna sökte husläkarjour med smärta i magen. Hon fick ett dåligt bemötande och fokusering gjordes på hennes övervikt. Brister i vård och undersökning. Kvinnan var allvarligt sjuk och har avlidit.
Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Bevakning: Cancer		
Telefon **Primärvård** V1809-0586269	Tua Myhrman	Missade att skicka remiss angående behandling av barn Ett litet barn behandlades vid en närakutmottagning. Därefter missade närakuten att skicka remiss till specialist för uppföljning. Barnets mamma som hör av sig till förvaltningen menar att hon fått veta att detta kan ge framtida men.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Bevakning: Akutmottagning/närakut		
Telefon **Primärvård** V1809-0587270	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på brister i behandling av vårdcentral En äldre kvinna har synpunkter på vårdcentralens bedömning och att de inte ger läkemedelsbehandling.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren att ta kontakt med sin läkare på vårdcentralen och få förklaring till utebliven behandling.
Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Primärvård** V1809-0587357	Christina Hegefjärd	Blodpropp uppmärksammades inte En äldre man boende på äldreboende klagade över smärta i ena benet, läkaren menade att det berodde på inaktivitet. Efter några dagar tilltog smärtan och på akutmottagningen konstaterades blodpropp i benet. Mannens dotter är upprörd över att en så allvarlig diagnos missades.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till vården.

Telefon **Primärvård** V1809-0588172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut	Flera frakturer missades hos barn Ett barn föll och skadade ryggen. På närakutmottagningen sa läkaren att det inte var någon fara. Barnet hade sedan fortsatt ont i ryggen och vid ett senare läkarbesök visade det sig att barnet hade benbrott i ryggkotor och revben. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1809-0588269 Tua Myhrman Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Förlorade plats på vårdcentralens väntelista En kvinna som ville byta vårdcentral ställde sig i kö till den hon önskade vara listad på, under tiden var hon listad vid sin ordinarie vårdcentral. När hon inte hörde något från den önskade vårdcentralen på länge ringde hon den och informerades om att hon strukits från väntelistan eftersom hon var listad vid en annan vårdcentral. Kvinnan undrar om detta är korrekt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk. Patientnämndens förvaltning har också kunnat ge en förklaring rörande hur situationen uppstått, detta genom kontakt med List On.
Telefon **Primärvård** V1809-0589472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Försenad utredning och remiss felsänd två gånger En äldre man sökte vårdcentralen då han hade tydliga hjärtbesvär. Mannen skickades till olika provtagningar och fick efter sex månader genomföra en hjärtundersökning, vilket han borde gjort redan från början enligt specialistmottagningen som utförde undersökningen. Den mottagningen skickade svar tillbaka till läkaren på vårdcentralen och rekommenderade ytterligare undersökning som behöver göras på hjärtklinik på sjukhus. Läkaren på vårdcentralen skickade ändå remissen för kompletterande hjärtundersökning som behövde göras på hjärtklinik på sjukhus till två olika hjärtspecialistmottagningar, vilket ju var fel. Läkaren på vårdcentralen frågade också mannens anhörige om denne visste vart remissen skulle skickas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Primärvård** V1809-0590270 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande	Bemötande i telefonkontakt med vårdcentral En man upplevde ett dåligt bemötande vid telefonkontakt med sin vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Fick inte önskat läkarintyg
Primärvård		En man som var sjuk i feber, förkylning och magbesvär fick inte önskat intyg av läkare vid vårdcentral. Han har nu fått en faktura för läkarbesöket men vill inte betala eftersom han inte tycker att läkaren gjort rätt.
V1809-0590369	Tua Myhrman	
Vård och behandling		
Intyg		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Önskar ersättning för utebliven diagnostik
Primärvård		En kvinna föll i hemmet, men husläkaren misstrodde henne och några undersökningen genomfördes aldrig. Kvinnan tror att diagnoser missats och önskar ekonomisk ersättning för det.
V1809-0593357	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Nekad vård
Primärvård		Enligt anmälaren nekas hon fortsatt behandling vid vårdcentralen trots att hon har fortsatta behov av behandling.
V1809-0594049	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Behandling på vårdcentral
Primärvård		En kvinna sökte hjälp på sin vårdcentral för fotbesvär men blev hemskickad utan behandling. Senare visade det sig att hon hade droppfot. Hon ramlade och fick åka ambulans till akutmottagning.
V1809-0595513	Amy Chau	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.

Telefon **Primärvård** V1809-0596070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Synpunkter på förändring av smärtlindrande behandling En man med ryggskada sedan flera år har synpunkter på att vårdcentralen vill avsluta hans behandling med smärtlindring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Primärvård** V1809-0596174 Emma Lagerholm Vård och behandling Intyg Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Brister i intyg och svårt att få läkartid En anmälare uppger att det är problem med läkarintyg och få träffa läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0597157 Christina Hegefjärd	Vill lämna information till husläkare En kvinna behöver längre tid till besök hos husläkaren, men när hon i telefon bokar husläkartid med sjuksköterska har inte tiden varit förlängd när hon kommit på besöket. Hon undrar varför hennes önskemål inte noteras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Primärvård** V1809-0598449 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Fel uppgifter i journal Enligt anmälaren finns felaktiga uppgifter i patientjournalen.

Telefon

Primärvård

V1809-0599579 Minna Rimbe

Vård och behandling

Undersökning, utredning

Bevakning:

Cancer

Tumör missades

En man som är boende på ett gruppboende hade svårigheter att svälja maten och kräktes upp en stor del av maten. Personalen från gruppboendet tog honom till husläkarmottagningen och mannen skickades med remiss till öron, näs och hals specialisten. Han fick besked att det fanns en försvagning i halsen som kunde vara orsaken. Besvären ökade och nytt besök hos husläkaren ledde till en ny remiss till halsspecialisten. Mannens situation blev ytterligare sämre och hans mor tog honom till akutmottagningen där det konstaterades en tumör i halsmunnen.

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

Skrivelse

Primärvård

V1808-0475169 Tua Myhrman

Vård och behandling

Diagnos

Allvarlig diagnos missades

En man uppsökte vårdcentral på grund av svullnad i ansiktet, hudsymtom och huvudvärk. Mannen upplevde att läkaren inte gjorde någon ordentlig undersökning och inga prover togs. Ett par dagar därpå uppsökte mannen vård i ett annat landsting, han remitterades akut till akutsjukhus och blev inlagd för behandling. Han informerades om att han kunde dö om han inte lades in för intravenös antibiotikabehandling. Mannen ifrågasätter läkarens bedömning på vårdcentralen och menar att denne försatt honom i en livshotande situation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1808-0482557 Christina Hegefjärd

Vård och behandling

Läkemedel

Bevakning:

Läkemedel

Yttrande i tid P1 2018

Yttrande i tid 2018

Bristande uppföljning av läkemedel

En man ordinerades läkemedel för högt blodtryck av sin husläkare. Efter ett år förnyades receptet på telefon. Mannen ifrågasätter varför inte bättre uppföljning görs.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef gavs information om att mannen vid husläkarbesöket då läkemedlet sattes in uppmanades att komma för blodtryckskontroll, det har anmälaren inget minne av. Senare fick han en skriftlig uppmaning då han bett om förnyade recept. Mannen önskar avsluta ärendet.

Skrivelse **Primärvård** V1808-0484872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Yttrande i tid 2018 Yttrande sent 2018	Bristande utredning efter fallskada En man föll olyckligt i hemmet och ådrog sig en fraktur i nacken. Mannen sökte vårdcentralen och närakuten men remitterades inte direkt till akutmottagningen vilket han är kritisk mot. Det gjorde att operation försenades med tre veckor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0485072 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande Organisation och tillgänglighet Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Nekades listning på vårdcentralen En man med kroniskt trötthetssyndrom sökte lista sig på en annan vårdcentral eftersom han inte fick hjälp från sin ordinarie vårdcentral. Mannen hänvisades tillbaka med motiveringen att det inte var lämpligt att byta vårdcentral mitt i en pågående behandling. Mannen menar att han fick ju ingen behandling, det var därför han ville byta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0485872 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande Organisation och tillgänglighet Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Kroniskt trötthetssyndrom	Nekades listning på vårdcentral En man med kroniskt tröttsyndrom nekades listning på en annan vårdcentral med hänvisning till att läkaren inte tog emot fler patienter. Mannen undrar varför det inte går att byta vårdcentral när 1177Vårdguiden uppmuntrar till det om man inte får hjälp på sin ordinarie vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Primärvård** V1808-0486372 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning	Bristande utredning och vård efter fallolycka En man föll olyckligt i hemmet och skadade nacken. Han sökte hjälp på vårdcentralen som bedömde att han kunde avvakta och att röntgen inte behövdes direkt. Mannen avvaktade hemma tre veckor med ihållande smärta. Därefter sökte han sig till akutsjukhuset och röntgades. Det visade sig att han hade en fraktur i nacken som krävde operation. Mannen undrar varför han inte direkt remitterades till akutsjukhuset vid den första kontakten. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0490557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Tömning av fettknöl gav infektion En kvinna var på vårdcentralen, husläkaren försökte tömma en fettknöl vilket resulterade i en omfattande infektion som kvinnan hade stora svårigheter att behandla under sommaren. Hon fick ställa in sin semesterresa och träffade flera olika läkare som inte kunde behandla fettknölen med anledning av den omfattande infektionen. I yttrandet från verksamhetschef gavs en mycket utförlig beskrivning i de många turer som ärendet omfattar, en händelseanalys har genomförts för att få tydlighet i händelseförloppet. Anmälaren har varit på omläggning hos distriktssköterskorna på mottagningen under en lång period och där har det bedömts som om läkningen fortskridit normalt, anmälaren har önskat träffa sin husläkare i samband med dessa besök, men det har inte varit möjligt rent logistiskt. En kraftfull antibiotikabehandling sattes omgående in och anmälarens missnöje med att önskade undersökningar inte genomfördes bemöttes, en undersökning utgår alltid från en medicinsk bedömning och här har bedömningen varit att ytterligare undersökningar inte tillfört behandlingen något. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0490769 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet	Läkemedel skrevs inte längre ut En kvinna som sedan flera år tillbaka besväras av mycket besvärlig hosta fick inte längre önskad hostmedicin utskrivet av sin läkare på vårdcentralen. Kvinnan menar att hostan påverkar hennes livskvalitet och begränsar henne i vardagen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Där beskrevs att vårdcentralens läkare följer lagar och riktlinjer för läkemedelsförskrivning och är särskilt aktsamma när det gäller narkotiska och/eller vanebildande läkemedel. Chefen beklagade anmälarens upplevelse av att hon inte fått hjälp och informerade om att hon givetvis är välkommen att besöka en annan läkare för förnyad bedömning av besvären. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är mycket nöjd med svaret, hennes synpunkter delges vårdcentralen i avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1808-0497750 Anna Arengård Kommunikation Information till patient/närstående	Oklara besked En kvinna har av personal på samma vårdcentral fått olika besked om vilka tidsintervaller som gäller för vaccin mot TBE. Kvinna känner sig därav förvirrad och vet inte vem hon ska tro och lita på. Samma vårdcentral har brister i sitt telefonsystem. När kvinnan ringer meddelas hon att telefonkön är fylld för resten av dagen. Ändå går det ringa senare samma dag och komma fram. Åtgärd: I inhämtat yttrande från biträdande verksamhetschef förklaras telefonsystemet. Hen beklagar att anmälaren känt sig bristande bemött och förklarar de riktlinjer som gäller för vaccinationer. Då anmälaren efter att hon tagit del av yttrandet är nöjd, avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0501272 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Fel av läkare att informera på fackspråk En kvinna genomgick en röntgenundersökning. När hon fick röntgensvaret kom ett utlåtande med medicinsk terminologi och fackspråk som hon inte förstod. Kvinnan blev mycket orolig och undrade vad hon hade drabbats av. När hon sedan kontaktade vårdcentralen bad hon om förklaring av utlåtandet men det var bristfällig information. Hon tycker fortfarande att hon inte fått klarhet i om hon har något fel eller någon allvarlig sjukdom. Kvinnans uppmaning till alla läkare är att informera på ett sätt så att patienterna förstår. Läkarna kan fortsätta tala fackspråk kolleger emellan, men för att patienterna inte ska bli oroliga i onödan måste informationen anpassas till den nivå som krävs. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon ansåg att hon inte ville fullfölja anmälan med begäran om yttrande avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0507050 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Läkemedel	Bristande utredning och uppföljning En kvinna reagerade starkt med en astmaattack, varpå henne husläkare skrev remiss för utredning om eventuella allergier. Läkaren skrev dock inte i remissen det som skulle utredas. Felaktigt skrev läkaren det hon redan är utredd för. Läkaren har därefter inte hörts av. Kvinnan har senare träffat en ny läkare som ordinerade läkemedel (för annan åkomma). Hon utlovades remiss till specialist om det inte skulle hjälpa henne, vilket det inte gjorde. Läkaren har inte hörts av. Samma läkare skulle skriva in hennes allergier i journalen, vilken hen inte har gjort. Kvinnan har därefter träffat ytterligare en läkare som brast i svenska språket. Detta medförde att läkaren missförstod vad kvinnan sökte för och skrev därmed inte heller ut nödvändigt läkemedel. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Svårigheter att ställa korrekt diagnos
Primärvård		En äldre kvinna menar att husläkarens behandlingsförslag till hennes problem med hjärtrytmrubbningar och svår huvudvärk inte är fullgoda. Hon anser sig missförstådd och föreslår fler utredningar.
V1808-0509357	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse		Får inte önskat intyg
Primärvård		En läkare vid en vårdcentral har vägrat att skriva ett intyg som en kvinna var i stort behov av. Detta medförde att hon fick en varning av sin arbetsgivare.
V1808-0512234	Siv Aronsson	
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Intyg		
Skrivelse		Ej registrerad besökstid samt dåligt bemötande
Primärvård		En kvinna framför att en personal vid en vårdcentral inte kände till hennes underåriga barns bokade besök. Vårdcentralen erbjöd ett nytt besök senare samma dag vilket inte passade kvinnan. Kvinnan har också synpunkter på hur man har bemött henne.
V1808-0522054	Moses Hadi	
Organisation och tillgänglighet		
Nekad besökstid		Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse		Husläkaren rekommenderade felaktig behandling
Primärvård		En kvinna med upplevd svaghet på vänster sida kontaktade husläkaren som inte var orolig utan rekommenderade henne att söka sjukgymnast. Men svagheten tilltog och då kvinnan kom till akutsjukhus diagnostiserades stroke, som då inte kunde få akutbehandling. Kvinnan är besviken över den fördröjda diagnosen.
V1808-0523357	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Diagnos		Anmälaren har valt att vända sig till tillsynsmyndigheten varför ärendet avslutas på förvaltningen utan vidare handläggning.
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		

Skrivelse **Primärvård** V1808-0523549 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Fel bedömning Anmälaren tappade ett vedträ på benet. Det uppstod ett sår. Hon sökte sig till vårdcentralen. Anmälaren misstänker att läkaren missbedömde orsaken till de fortsatta besvären. Läkaren remitterade anmälaren till specialist utan att komma överens med anmälaren om denna remittering. Åtgärd: Anmälaren meddelade under handläggningstiden att hon inte önskade yttrande av vårdgivaren. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0525179 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Oklarheter med hemsjukvården En man hade fått veta att hans vårdgivare hade lagt ner verksamheten och ett annat företag skulle ta över patienterna. Tidigare hade han hemsjukvård med 14 dagas mellanrum. Efter övertagandet hade inte någon kontaktat honom och ingen hört av sig. Han hade inte heller fått några kontaktuppgifter vart han ska vända sig till. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0526969 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Bristande utredning av skada En man som skadat sig uppsökte efter två månader vårdcentral då han fortfarande hade besvär och smärta. Han besökte sedan vårdcentralen ett antal gånger på grund av besvären, i journalanteckningar från besöken framkommer att han har ont men att läkaren inte tror att skadan är oläkt. Mannen uppsökte cirka ett år efter olyckan akutmottagning vid akutsjukhus eftersom han inte togs på allvar av vårdcentralen, han remitterades därifrån till röntgenundersökning och därefter operation. Mannens dotter som hör av sig till förvaltningen undrar om pappans lidande hade kunnat undvikas om han i ett tidigt skede röntgats genom vårdcentralen. När dottern önskat få kontakt med verksamhetschef och utreda händelsen har hon genom annan personal hänvisats till patientnämndens förvaltning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0527450 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos En man uppsökte sin vårdcentral efter att ha fått konstaterat på akutsjukhus att han inte hade någon fraktur i sitt finger. Hans finger värkte dock och en infektion var synlig. Mannen gjorde upprepade besök hos både läkare och distriktssjuksköterska för omläggning och sjukskrivning utan resultat. Vissa av besöken har dokumenterats, men inte alla. Sjuksköterskan ansåg att han kunde sköta såret själv, hemma, med alsolsprit. När han fick ett droppfinger tjatade han sig till en läkartid och fick motvilligt en röntgenundersökning. Denna visade på en fraktur och mannen remitterades till handkirurgisk mottagning på akutsjukhus. Mannen har gått sjukskriven med sin skada i fyra månader och är fortfarande inte återställd. Han har nu påbörjat en behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärandet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1809-0529172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Bristande utredning och behandling En kvinna anser att hon inte fått fullständig utredning och behandling av en läkare. Kvinnan hade drabbats av höft- och benbesvär och kunde knappt röra sig. Läkaren skrev ut otaliga läkemedel utan att utreda henne ordentligt. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade att kvinnan upplevt vården så som hon beskrivit den i sin anmälan. Verksamheten har gått igenom journalanteckningarna med kvinnan och man har kommit fram till att den medicinska handläggningen av kvinnans besvär var adekvat. Kvinnan tog del av yttrandet och var inte nöjd med svaret. Hon menade att journalanteckningarna inte var fullständiga och att verksamhetschefen borde göra ytterligare tillägg till journalanteckningarna.
Skrivelse **Primärvård** V1809-0531043 Lillemor Humlekil	Normal\2018-09-03
Skrivelse **Primärvård** V1809-0553280 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Brister i bokningssystemet på vårdcentral En kvinna har synpunkter på en vårdcentrals bokningssystem som har ändrats sedan en tid tillbaka. I dagsläget kan man inte boka en läkartid i förväg vilket försvårar för anmälaren att få en tid för viktig uppföljning av hennes höga blodtryck till exempel. Anmälaren är en äldre kvinna vilket gör det än svårare för henne att boka tid hos läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Primärvård** V1809-0562977 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Vill föra in sin avvikande uppfattning angående en journalanteckning En man vill att en journalanteckning på hans vårdcentral ska raderas då den innehåller en diagnos om psykisk störning vilket mannen inte är enig om. Mannen skickar förvaltningen flera intyg och journalanteckningar som ska visa att journalanteckningen är felaktig. I andra hand önskar han föra in en anteckning i journalen med sin avvikande uppfattning i frågan. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Bristfälligt parkeringsintyg
Primärvård		En man har kontakt med husläkare och tidigare har han fått parkeringstillstånd årligen. Men nu vill inte husläkaren skriva intyg längre, då han menar att mannen själv kan förflytta sig kortare sträckor.
V1809-0573757	Christina Hegefjärd	
Administrativ hantering		
Brister i hantering av intyg		Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse		Får inte önskat läkemedel
Primärvård		En kvinna har ett flertal kroniska sjukdomar och går regelbundet hos husläkaren för uppföljning och förskrivning av läkemedel. Men hennes kraftiga smärtlindrande läkemedel vill husläkaren ogärna skriva ut då det är beroendeframkallande. Ibland får hon hjälp av reumatolog, men hos honom har hon inte regelbundna besök. Hon ifrågasätter husläkarens stelbenta hantering.
V1809-0592657	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Läkemedel		

Skrivelse		Otillräckligt behandlad av läkare
Primärvård		En kvinna som i flera år haft kontakt med samma läkare vid en vårdcentral upplevde att hon blev felbehandlad. Kvinnan har fått olika typer av läkemedel utskrivet men tycker inte att detta är tillräckligt. Hon menar att hon exempelvis borde ha blivit vidareremitterad mycket tidigare. En remiss till specialistmottagning har skrivits av läkaren, men den avslogs, kvinnan fick därför hjälpa läkaren att skriva remissen. Kvinnan menar också att information och dialog brustit, att läkaren haft kännedom om kvinnans besvär men inte förmedlat eller förklarat detta vidare.
V1809-0600169	Tua Myhrman	
Vård och behandling		
Behandling		
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Remiss/vårdbegäran		
Bevakning:		
Läkemedel		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0475072	Sari Kokkonen Nassef	Får ingen akuttid trots svåra smärtor En man uppger att han trots sina svåra smärtor inte får någon akuttid på vårdcentralen. De säger att han måste vänta en vecka för att få läkartid och under den tiden ta receptfria smärtstillande läkemedel. Mannen anser att det är fullständigt fel att inte vårdcentralen ska kunna ta emot patienter tidigare med akuta besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0481769	Tua Myhrman	Ifrågasätter läkemedelsdos En gravid kvinna uppsökte vårdcentral på grund av smärta. Enligt kvinnan utförde läkaren ingen ordentlig undersökning men gjorde en bedömning och ordinerade smärtlindrande läkemedel i viss mängd under en viss tid. Efter besöket läste kvinnan att gravida under en viss del av graviditeten inte bör äta medicinen i mängder, hon ifrågasätter därför informationen hon fick av läkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon inte vill inhämta yttrande men önskar att ärendet registreras. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0482072	Sari Kokkonen Nassef	Närakut kunde bara gipsa armar, inte fötter Efter en fallolycka besökte en kvinna en närakutmottagning för att utesluta fraktur i fot och knä. Kvinnans fot röntgades och hon fick besked om att hon hade en fraktur. Dock fanns ingen på närakuten som kunde gipsa kvinnans fot, de kunde endast gipsa armar. Kvinnan fick remiss till ett akutsjukhus och trodde att hon skulle få bli gipsad snabbt. Så var inte fallet, hon fick vänta över sex timmar för att bli omhändertagen. Kvinnan frågar vad det är för mening med att ha närakutmottagningar när man ändå måste söka till akutsjukhuset. "Rätt vård nära dig" stod på ett stort anslag, vilket inte stämmer. Närakuten ligger 4 mil från kvinnans bostad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0484457 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Svårt att få tid till vårdcentral En man kontaktade sin vårdcentral med begäran om läkartid. Han fick återkomma dagen efter och detta upprepades flera dagar efter varandra. Mannen är arg över att inte få någon tid alls, inte ens en som ligger längre fram i tiden. I yttrandet från verksamhetschef beklagades anmälarens erfarenheter och svårigheter att komma fram på telefon och få besökstid hos husläkaren. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0487369 Tua Myhrman Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Vård och behandling Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Bristande remisshantering och samverkan En man remitterades av sin vårdcentral till psykologmottagning. Efter det sista besöket hos psykologen skrevs ett utlåtande och rekommendation rörande vidare undersökning och behandling till husläkaren. Husläkaren har dock inte hanterat detta utan informerat mannen om att han själv måste förtydliga och inkomma med dokument för att husläkaren ska kunna remittera honom vidare till specialist. Mannen menar att detta inte kan vara patientens ansvar och det inte verkar finnas någon kommunikation mellan vårdgivarna. Mannen menar att han inte heller har tillgång till de handlingar som husläkaren vill se och inte har någon kunskap om förfarandet kring remittering. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0489370 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Lång väntetid på återbesök för uppföljning En äldre man sökte sin vårdcentral och fick undersökning och behandling. Han ville ha en återbesökstid för uppföljning men skulle få vänta i tio veckor på detta. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beskriver anmälarens tidigare besök och de remisser som skrevs vid tillfället. Hon beskriver också den befogade synpunkt som anmälaren inkommit med över den långa väntetid på ett uppföljande återbesök till läkare. Hon förklarar väntetiden med att flera läkare haft lediheter och semester under perioden. Verksamhetschefen beklagar ett uteblivet svar på anmälarens skickade e-post. De strävar efter att få så nöjda patienter som möjligt. Klagomål och synpunkter används i förbättringsarbete och fortlöpande kvalitetsutveckling. Personalen arbetar med att förändra struktur och arbetssätt. Hon har också kontaktat anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har också inkommit med ett genmäle som han vill ska gå med i avslutsskrivelsen till vården för kännedom. I telefonsamtal vill han framföra att han ser fram emot den utlovade förbättringen. Ärendet kan därmed avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0489770 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Patientjournal och sekretess Bemötande Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Felaktig journalföring och bemötande En man fick ingen respons från läkare och beskriver felaktigheter i journalanteckningar. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen. De beskriver besöket hos vikarierande läkare och de bedömningar och åtgärder som vidtagits. De beklagar anmälarens upplevelse av dåligt bemötande och de kommer att framföra detta till ansvarig chef för den vikarierande läkaren. Rättelse kommer att göras av de felaktiga uppgifterna i journalen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har även pratat med sin ordinarie läkare. I överenskommelse med anmälaren kan ärendet därmed avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0494857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå	Höjd dosering gav blödningar En man är medicinerad med blodproppshämmande läkemedel och vid återbesök hos läkare höjdes dosen kraftigt. Detta resulterade i blödningar i muskulatur i ljumsken, mannen tvingades till en lång sjukhusvistelse. I svar från verksamhetschefen beklagades djupt den felaktiga dosen som orsakat anmälaren stort lidande. En händelseanalys har genomförts och anledningen till att det blev för hög dos var att läkaren tryckte på felaktiga siffor, dvs ett snäpp för högt överallt i doseringen . Ingen varning gavs i journalsystemet. Händelsen granskas för ställningstagande till lex Maria-anmälan. Anmälaren har också anmält till patientförsäkringen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0495457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut	Husläkare gav motstridiga diagnoser En kvinna med feber och smärta i sidan besökte husläkarjour och fick information om att hon hade lunginflammation och fick behandling mot det. En annan husläkare gav dock några dagar senare en helt annan diagnos. Kvinnan har nu varit sjukskriven i flera veckor och har fortfarande ont. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0498157 Christina Hegefjärd Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018		Okänsliga kommentarer från husläkare En kvinna fick sårande och okänsliga kommentarer om sin vikt från husläkaren, hon tog illa vid sig. Hon har tidigare haft stora besvär med ätstörningar och de negativa kommentarerna om vikten upplevdes kränkande. I yttrandet från verksamhetschefen informerades anmälaren om att han haft ett samtal med den patientansvarige läkaren och båda beklagade den negativa upplevelsen och bad om ursäkt. Anmälaren är nöjd med det och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0498469 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		Missad fraktur trots röntgenundersökning En ung man uppsökte läkare vid vårdcentral med misstanke om fraktur i ena benet. Mannen fick genomgå röntgenundersökning av fotleden och i svaret gick att läsa att det inte fanns någon fraktur. Eftersom mannen fortfarande hade ont uppsökte han en annan läkare flera veckor senare. En ny röntgenundersökning gjordes och därefter informerades mannen om det fanns en fraktur. Den första läkaren skyller den missade frakturen på röntgenläkaren, röntgenläkarens chef menar att felet var den remitterande läkarens genom hur remissen var skriven. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0500272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Brister i hantering av prover/provsvar		Brister i hantering av provsvar på vårdcentral En kvinna ordinerades akuta prover av läkaren på en vårdcentral. Efter två dagar och inför en storhelg hade provsvaren ännu inte kommit. Kvinnans dotter kontaktade då vårdcentralen och bad läkaren kontakta henne innan storhelgen. När läkaren ringde dottern och meddelade provsvaren var kvinnan tvungen att akut söka sig till sjukhuset. Hennes lever- och njurvärden var då skyhöga. Dottern vill veta vilka rutiner sjukhuset har för vidimering av provsvar inför helger och då ordinarie läkaren inte finns tillgänglig. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0500750	Anna Arengård	Missad diagnos En kvinna uppsökte sin vårdcentral med en akut hörselförsämring. Läkaren menade att det var lock för örat som skulle släppa av sig själv. Kvinnan sökte sig på egen hand vidare då besvären kvarstod. Det visade sig att hon hade diagnosen "sudden deafness" som ska behandlas inom tre dagar, för att inte ge bestående men. Kvinnan har idag tinnitus och en viss hörselnedsättning. Åtgärd: I inhämtat yttrande hänvisar verksamhetschefen till journalanteckning då berörd läkare inte arbetar kvar. Han anser då att läkaren agerat rätt. När anmälaren sedan läser sin journal framkommer tydligt att läkaren missuppfattat kvinnan alldeles. Där står att läsa att kvinnan hade haft lock för örat i tre veckor, vilket inte stämde. Besvären av nytillkomna när hon sökte vårdcentralen. Anmälaren har bett om att bli uppringd av verksamhetschefen. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Diagnos		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0501157	Christina Hegefjärd	Fick felaktig behandling vid fotledsstukning En kvinna fick felaktig behandling då hon stukade foten. Trots två röntgenundersökningar initierade från läkare på närakutmottagning uppmärksammades ingen fraktur, först när magnetröntgenundersökning gjordes ställdes korrekt diagnos. I svaret från biträdande verksamhetschef gavs en förklaring till att frakturen inte varit synlig vid de första undersökningarna som genomfördes med vanlig röntgen. Han bedömer att det varit korrekt att inte föreslå magnetröntgenundersökning i det akuta skedet. Anmälaren är nöjd med svaret och är nöjd med att ortoped kontaktat henne för uppföljning av kvarstående smärta och svårigheter att belasta foten. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Akutmottagning/närakut		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0507269	Tua Myhrman	Bristfällig utredning innan läkemedel skrevs ut En äldre man som fick urinvägskateter i samband med en operation skulle ta bort katetern vid vårdcentralen efter att han kommit hem. När detta gjordes togs en urinsticka och mannen sattes in på antibiotikabehandling utan att vidare utredning gjordes. Mannen blev påverkad av urinvägsinfektionen och när familjen uppsökte vårdcentralen igen togs ett urinprov, svaret på detta skulle dock dröja flera dagar. Mannen och hans närstående vände sig istället till en närakutmottagning och fick annan antibiotika utskriven. Mannens dotter som hör av sig till förvaltningen menar att läkaren vid vårdcentralen inte är kompetent.
Vård och behandling Undersökning, utredning		
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning: Läkemedel		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0507557	Christina Hegefjärd	Svårt att ordna vårdplaneringsmöte En kvinna önskar att hennes husläkare och specialistläkare samarbetar bättre, hon vill allra helst att ett möte kommer tillstånd, men är skeptisk till att det kan bli verklighet.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0507657	Christina Hegefjärd	Bristfällig hjälp på närakutmottagning En kvinna med kraftig ryggvärk fördes med ambulans till en närakutmottagning. Hon blev inte uppmärksammad utan blev liggande på en brits i två timmar. Sedan fick hon själv beställa en taxi och åkte hem. Hon är besviken över den uteblivna vården.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Akutmottagning/närakut		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0507857	Christina Hegefjärd	Fick ingen information om avvikande svar En kvinna lämnade in röntgenbilder till sin husläkare, men fick vänta 6 veckor på en besökstid. När hon träffade husläkaren framkom att hon troligen har en tumör i magen. Kvinnan är besviken över att ingen annan läkare snabbare kunnat lämna information och remittera henne för behandling.
Kommunikation Information till patient/närstående Kommunikation Behandling		Anmälaren har varit i kontakt med verksamhetschefen som bett om ursäkt och som ska genomföra en intern händelseanalys. Anmälaren sänder anmälan till Löf, ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0509879	Minna Rimbe	Skada i axeln missades En man hade skadats i axeln. Han hade väldigt ont i axeln och han anser att han inte blev tagen på allvar.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Frågor om hälso- och sjukvårdsinsatser
Primärvård		Anmälaren ställde frågor om hälso- och sjukvårdsinsatser vid boende för personer med omsorgsbehov.
V1808-0510049	Mats Haapanen	
Rådgivn/Inform/Hänv		Åtgärd: Handläggning pågår.
Övriga frågor		
E-post -> Skrivelse		Oklar diagnos på sjukintyg
Primärvård		Husläkaren har i sjukintyget inte varit tydlig med diagnos vilket gjort att försäkringskassan inte godkänner någon sjukpenning.
V1808-0511557	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Intyg		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse		Otrevligt bemötande och hårdhänt undersökning
Primärvård		En man med kraftig ryggsmärta besökte husläkare som var snabb och summarisk i sin undersökning och väldigt hårdhänt. Mannen hade också stora svårigheter att få recept på de läkemedel han önskade.
V1808-0512857	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Undersökning, utredning		
E-post -> Skrivelse		Felaktig diagnos
Primärvård		En kvinna sökte vård på vårdcentralen pga. ont i vaden som tolkades som träningsvärk eller sträckning i muskel. Det visade sig vara blodpropp som lossnade och fastnade i lungorna som ledde till ett hjärtstopp i ambulansen. Kvinnan låg inom intensivvården i tio dagar men överlevde inte.
V1808-0517979	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Behandling		
Bevakning:		
Ärendet delat, 2 nya		

E-post -> Skrivelse		Bemötande
Primärvård		En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande vid en vårdcentral. Läkaren var inte empatisk när kvinnan fick en kollaps på grund av stressen. Läkaren ansåg att kvinnan filmade. Läkaren ville inte heller utöka en sjukskrivning.
V1808-0518954	Moses Hadi	
Kommunikation		
Empati		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Intyg		

E-post -> Skrivelse		Bristande utredning av huvudvärk
Primärvård		En ung kvinna anser att läkaren på vårdcentralen inte har utrett hennes huvudvärk. Läkaren menade att det inte fanns något att göra åt huvudvärken och att den kunde bero på för trånga skor. Kvinnan anser att läkaren var oseriös och förminskade hennes problem.
V1808-0526372	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Övermedicinerad vid vårdcentral
Primärvård		En man fick höga doser psykofarmaka utskriven av sin husläkare vid vårdcentralen. Detta fick stora konsekvenser för honom. Läkaren ska inte ha remitterat honom till psykiatrin.
V1808-0527374	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Remiss/vårdbegäran		
Bevakning:		
Läkemedel		
Ärendet delat, 1 nytt		
Ärendet delat, 2 nya		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0528369 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut	Hemskickad med blödning i hjärnan En ung kvinna uppsökte närakutmottagning efter ett fall med skateboard. Hon upplevde flera symtom och besvär, exempelvis tryck bakom ett öra, balanssvårigheter, svullnad över tinningen, yrsel, blodsmak och kräkning. Huvudvärk, yrsel och kräkning tilltog, ändå skickades kvinnan hem med diagnos lindring hjärnskakning. När hon försämrades ytterligare hemma söker familjen på nytt närakutmottagningen som då hänvisar till akutmottagning på akutsjukhus. En röntgen av huvudet gjordes och det visade sig att hon hade skallfraktur och blödning i hjärnan. Kvinnan och hennes föräldrar undrar över bedömningen som gjordes på närakutmottagningen och varför inte en fullständig undersökning med röntgen gjordes. De vill uppmärksamma närakutmottagningen på detta för att undvika att någon annan bedöms felaktigt och att skallfraktur och hjärnblödning missas. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0532557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Nekades kopia på laboratoriesvar En kvinna skadade sin ena fot och husläkaren konstaterade en fraktur med hjälp av röntgenundersökning. Anmälaren önskade remiss till ortoped vilket nekades henne och nekades också journaldokumentation. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0536579 Minna Rimbe Kommunikation Information till patient/närstående	Ny medicin på dement En dement man hade ordinerats en ny medicinering. Ingen av anhöriga kände till den nya medicineringen och inte heller hemsjukvården. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0539570 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Kommunikation Information till patient/närstående	Brister i hantering av remiss till operation för barn Ett barn med konstaterat ljumskbråck fick en remiss av sin vårdcentral till en barnklinik. När barnet blev kallad till barnkliniken fick de ett erbjudande om operation till en kostnad av flera tusen kronor. Om familjen inte ville betala skulle remiss skickas till sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Upphörande av medicinering
Primärvård		Anmälaren ifrågasätter att långvarig medicinering ska upphöra.
V1809-0539849	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd medicinsk ansvarig läkare framgick att anmälaren inte personligen träffat läkare i tillräckligt hög grad för att fortsatt medicinering ska kunna ske. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		

E-post -> Skrivelse		Kvinna fått annans journal
Primärvård		Kvinna har fått ta del av någon annans journal.
V1809-0551157	Christina Hegefjärd	
Patientjournal och sekretess		
Bruten sekretess/tystnadsplikt		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Vård nekades
Primärvård		En kvinna sökte vård på en närakutmottagning. Hon hade fått en stor röd ring som såg ut som borrelia. Hon fick inte träffa läkare och hänvisades till husläkarmottagning trots att det var först på måndag vårdcentralen var öppen. Hon fick vänta hela helgen och på måndag fick hon direkt penicillin innan provtagning.
V1809-0554179	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Felaktigt skrivna remisser
Primärvård		En man anser att hans läkare på vårdcentralen har skrivit felaktiga remisser. Detta har påverkat mannen genom att den behandling han fick när han vårdades på akutsjukhuset inte var fullständig.
V1809-0555172	Sari Kokkonen Nassef	
Administrativ hantering		
Brister i hantering av remisser		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0557479 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Läkemedel	Nedtrappning av läkemedel En kvinna försöker boka en läkartid på husläkarmottagningen pga. besvär vid nedtrappning av antidepressiv medicinering. Hon ringer flera gånger och blir lovat att bli uppringt av en läkare under kommande veckan men ingen ringer tillbaka. När hon ringer och frågar varför fick hon inget samtal få hon svar att hon hade uteblivit från ett läkarbesök. Läkarbesöket hon fick var över en månad längre fram. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0561380 Daniela Carlsson Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel	Felbehandlad på vårdcentral En kvinna blev felbehandlad för svamp i munnen på en husläkarmottagning. Eftersom det var fel diagnos blev hon inte bättre och hon fick en allergisk reaktion av läkemedlet. Hon ifrågasätter varför inga prover togs innan behandlingen sattes in. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0561549 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information till patient/närstående	Bristfällig tillgänglighet och information Anmälaren försökte upprätta kontakt med en vårdcentral för att förnya recept som annan vårdgivare men vårdcentralen återkopplade inte. Senare, när anmälaren använt sig av det digitala systemet, mina vårdkontakter, gav vårdcentralen informationen att anmälaren måste besöka vårdcentralen för sitt ärende, men då hade perioden för anmälarens frikort löpt ut. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0561749 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	Nekad subvention av operation Anmälaren har under en längre tid lidit av svåra smärtor i benet. Primärvården anser att hon är i behov av operation. Nu har anmälaren fått information om att landstinget betraktar hennes önskade operation som en så kallad skönhetsoperation, som inte subventioneras av landstinget. Hon anser att detta är en felaktig bedömning. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren. Anmälaren uppgav att primärvårdsläkaren bedömt att det föreligger medicinska behov att genomföra operation. Förvaltningen och anmälaren kom överens om att anmälaren åter vänder sig till primärvårdsläkaren för att erhålla remiss, att anmälaren återkommer till förvaltningen med underskriven skrivelse vid behov.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0567354	Moses Hadi	Utebliven undersökning och diagnos En far framför att hans barn inte har undersökts av en läkare vid en barnvårdcentral. Senare vid undersökning på en närakutmottagning visade sig att barnets öra var skadad.
Vård och behandling Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0567969	Tua Myhrman	Fick inte intyg och bristande utredning En kvinna uppsökte sin vårdcentral för att få läkarintyg efter att hon varit hemma sjuk i sju dagar. Kvinnan beskrev sina symtom för läkaren hon träffade, men blev besviken när han inte skrev något intyg. Hon menar att hon var tvungen att be honom att han skulle ta blodtryckskontroll och lyssna på hennes hjärta. Enligt kvinnan hänvisades hon till företagshälsovården. I efterhand har kvinnan upptäckt att ett annat mätvärde är infört i hennes journal än det som uppmättes hos läkaren. Anmälaren upplevde bemötandet som stressigt och hon blev ledsen av besöket.
Vård och behandling Intyg		
Vård och behandling Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Bemötande		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0568280	Daniela Carlsson	Dåligt bemötande En kvinna var på läkarbesök på en vårdcentral och upplevde att hon fick ett dåligt bemötande. Anmälaren hade även svårt att förstå vad läkaren sade vid besöket.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0569372	Sari Kokkonen Nassef	Bristande utredning och remittering vid ryggvärk En man sökte närakutmottagning vid flera tillfällen på grund av ryggvärk. Läkaren där gjorde ingen grundligare undersökning eller remitterade inte vidare till annan vårdgivare trots att det i deras folder står att de kan remittera vidare.
Vård och behandling Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan		
Bevakning: Akutmottagning/närakut		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0569472	Sari Kokkonen Nassef	Bristande utredning och behandling vid ryggvärk En man hade svåra ryggsmärtor. Han fick inte ordentlig utredning eller behandling för sina besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Behandling		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0570469	Tua Myhrman	Fördröjd behandling av hudbesvär En kvinna sökte vård för hudförändringar. Hon fick beskedet av det inte var något att oroa sig för och att hon skulle avvakta. Vid ett andra besök krävde kvinnan remiss till specialist. Det visade sig att kvinnan behövde åtgärda hudförändringen. Kvinnan menar att behandlingen blivit fördröjd och att hon inte fått den behandling hon borde ha fått. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 2 nya		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0578649	Mats Haapanen	Ingen undersökning, fel diagnos Anmälaren led av magbesvär. Han sökte sig till vårdcentralen. Läkaren genomförde ingen undersökning men påstod att anmälaren led av hemorrojder. Senare visade det sig att anmälaren led av cancersjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0579057	Christina Hegefjärd	Alltför kraftig sänkning av blodtrycket orsakade svimning En äldre kvinna fick blodtryckssänkande medicin av sin husläkare, men blodtrycket blev så lågt att hon svimmade och bröt foten. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 2 nya		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0580350 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad teckenspråkstolk av läkare En döv man inkom med ambulans till närakut. På grund av underbemanning ville sjuksköterskan på närakuten inte boka någon teckenspråkstolk. Av denna anledning bokade en anhörig tolkning åt mannen. Detta tog henne fem minuter. När tolken kom till närakuten hade läkaren avfärdat tolken med att det inte behövdes någon tolk. Mannen och läkaren hade kommunicerat genom att skriva lappat till varandra. Anhörig menar att det är fel av en läkare att avgöra om det behövs tolk eller ej. Det är upp till patienten att avgöra. Det är även fel att avstå att boka tolk på grund av underbemanning. Patienten fick inte kommunicera på sitt första språk, teckenspråk. Detta ledde till missförstånd som uppdagade sig när anhörig kom till närakuten och tolkade. Läkaren förstod då fördelen med tolkning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0581154 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Bemötande En kvinna framför att hennes anhörig har blivit dåligt bemött av personal vid en specialistmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0585149 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning, utredning	Lång tid att fastställa diagnos Anmälaren led under längre tid av besvär och hade löpande kontakt med vårdcentralen. Ändå tog det ett år innan dignaosen kunde fastställas. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0585549 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning, utredning	Bristfällig undersökning Anmälaren har under många år lidit av kronisk sjukdom. Detta vet hon nu. Under en längre tid innan diagnosen fastställdes hade hon regelbunden kontakt med läkare vid primärvården, vilken inte vid något tillfälle remitterade för undersökning vid specialistmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Lång väntetid på undersökning av lungor
Primärvård		En man med andningsproblem har väntat mer än 3 månader på spirometri hos sjuksköterska på vårdcentralen. Han har fått information om att ansvarig person är ledig.
V1809-0585657	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Organisation och tillgänglighet		
Tillgänglighet		

E-post -> Skrivelse		Smärtlindring till döende patient
Primärvård		En man i livets slutskede fick inte din smärtlindring sina sista dagar på ett äldreboende och när anhöriga kom på platsen var han helt ensam och utan täcke. Han hade väldigt svårt att andas men det gick inte att få tag på personalen och sjuksköterskan som skulle komma hann inte fram i tid.
V1809-0589279	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Nekas behandling
Primärvård		En kvinna har synpunkter på att hon blev nekad en behandling av läkare vid en vårdcentral. Denne kallade henne för missbrukare.
V1809-0589834	Siv Aronsson	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Läkemedel		

E-post -> Skrivelse		Fick inget bandage
Primärvård		Anmälaren var i behov av omläggning av operationssår och önskade bara själva bandaget när han sökte sig till vårdcentral. Men en sjuksköterska sa då enligt anmälaren att han behövde boka tid för att få bandage.
V1809-0590449	Mats Haapanen	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0590669 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut	Felaktig diagnos och arrogant bemötande av läkare En kvinna som uppsökte en närakutmottagning med svår buksmärta fick en diagnos, en stor mängd starka läkemedel och blev därefter hemskickad. Läkaren upplevdes arrogant och ointresserad och undersökte inte kvinnan utan tittade bara på henne. Ett par dagar senare uppsökte kvinnan vårdcentral vilket ledde till akut remiss till akutsjukhus där hon blev inlagd och fick en annan diagnos än den som sattes på närakuten. Fördröjningen i utredning och diagnos ledde till flera dygns mycket svår smärta i onödan. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0592257 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Fördröjd remiss till njurläkare En kvinna kontaktade husläkaren med anledning av uttalad trötthet. Blodprover togs, men hon blev inte informerad om svaren. Så småningom sändes en remiss till njurspecialist som blev mycket bekymrad över den sviktande njurfunktionen och omgående tog bort vissa läkemedel. Anmälaren är besviken över den långsamma utredningen och handläggningen på vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0592354 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Bemötande och ekonomi En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande som inte hade tid för henne. Kvinnan som ville ha sina pengar tillbaka fick läkarens hand i sitt ansikte som på nytt upprepade att hon inte hade tid för kvinnan. Läkaren puttade ut henne och hotade med att tillkalla vakt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0598169 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Prover slarvades bort En kvinna tog prover vid en vårdcentral som led i en undersökning, proverna skulle ge svar på om vidare utredning med koloskopi skulle göras. Enligt kvinnan slarvades dessa prover bort och hon fick ta om dem. Kvinnan har också synpunkter på att de läkare hon träffat har slutat, att det är svårt att få läkartid på vårdcentralen och hon tycker att hon borde remitteras till koloskopi direkt istället, hon har nu oroat sig och inte fått hjälp på många månader. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0599872 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Bristande bemötande av barn på närakutmottagning En pojke hade skadat sig i huvudet och pannan i samband med olycka. När familjen tagit sig till närakutmottagningen var pojken panikslagen och skrek hysteriskt. Läkaren skrek åt pojken att han skulle sluta gråta. Modern försökte förklara för läkaren att det inte hjälper att skrika åt ett barn, utan det får motsatt effekt. Läkaren blev arg och sa att han inte tänkte åtgärda sårskadan utan familjen remitterades till en barnakutmottagning istället så att pojken skulle få lugnande medel innan såret skulle sys. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0605357 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut	Lång väntan på akutmottagning och felaktigt gips En liten flicka skadade foten och tillsammans med sin mamma tog de sig till närakutmottagning. Det blev väldigt lång väntetid och flickan hade mycket ont, hon fick ingen smärtlindrande medicin. Efter många turer gipsades foten på ett felaktigt sätt vilket föranledde ytterligare ett besök på annan närakutmottagning där frakturen i foten lades i rätt läge och gipsades på ett korrekt sätt. Då äntligen lättade flickans smärta som hon haft 48 timmar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1808-0473070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande	Brister i behandling och bemötande En kvinna sökte sin vårdcentral med problem i öronen. Hon fick träffa läkare och fick ett tråkigt bemötande. Därefter spolning av öron hos sjuksköterska utan förbättring. Remiss skrevs till specialist. Hon undrar över tillvägagångssättet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0474572 Sari Kokkonen Nassef Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Föll ur stol på vårdcentralen och skadade nacken En person föll ur stolen på en vårdcentral och skadade nacken. Han har fortfarande ont flera år efter fallet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon skrivelse till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Primärvård** V1808-0478669 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Hastig undersökning och remissproblem En man som uppsökte vårdcentral på grund av sväljsårigheter undersöktes hastigt vilket upplevdes bristfälligt. Mannen remitterades därefter till en specialistmottagning, denna visade sig dock ha stängt och ny remiss fick skickas till annan mottagning. Inte heller denna kunde ta emot mannen och det ledde till flera besök vid flera olika akutmottagningar för att försöka få hjälp. Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren framförs önskemål att ärendet registreras men att inget yttrande behöver inhämtas. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1808-0478770 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Administrativ hantering Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan	Brister i informationsöverföring, remisshantering Ett barn som fått remiss till specialist men inte fått tid hos specialist då läkaren vill ha mer information från remittenten som inte givit önskade uppgifter. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0479172 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande En vuxen kvinna sökte hjälp på närakuten tillsammans med sin mor. Sjuksköterskan vände sig endast till modern när hon skulle diskutera kvinnans besvär och inte alls till den vuxna dottern. Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1808-0479872 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Hemsjukvårdspersonal har skor på sig inomhus En äldre kvinna har hemsjukvård. Kvinnan har rena och fina mattor i rummen. Vissa från hemsjukvårdspersonalen går omkring med skor inomhus, andra sätter blå skoskydd över skorna innan de går in. Dottern anser att det smutsas ned i alla fall med de blå skoskydden då de går sönder på grund av sand och stenar som finns under skorna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1808-0487274 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Kommunikation Remiss/vårdbegäran	Ingen hjälp av läkare vid vårdcentral En kvinna träffade en läkare vid en vårdcentral som hon upplevde bemötte henne konstigt och som inte kunde hjälpa henne vidare med hennes besvär. Anmälaren fick heller inte tydlig information eller klarhet över sin situation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1808-0487469 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering	Äldre kvinna nekades besök på ovänligt sätt En äldre kvinna led av långvarig, besvärlig hosta. När hon uppsökte sin vårdcentral nekades hon besök med hänvisning till att hon är där för ofta. Enligt kvinnans dotter som kontaktar förvaltningen kastades mamman ut på ett ovänligt sätt. Mamman kände sig kränkt och diskriminerad. Hennes dotter menar att det inte är märkligt att en gammal människa har olika besvär och att det är omänskligt att vägra mamman vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1808-0487570 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Svårt att få rätt diagnos av vården En man med annan diagnos fick smärtor i ben och sökte flera gånger på sin vårdcentral. Tillslut skrevs specialistremiss och han fick olika behandlingar men diagnosen ändra och även behandlingen. Han har fortfarande besvär och anser sig felbehandlad. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0489274 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Administrativ hantering Tillgänglighet	Brister i remisshantering och tillgänglighet En man besökte en vårdcentral och läkaren skulle skicka en remiss. Efter flera månader uppdagades det att remissen aldrig var skickad och när mannen har försökt att komma i kontakt med läkaren vid flera tillfällen ringer denna inte tillbaka till honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1808-0491574 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Bruten sekretess vid vårdcentral En kvinna har synpunkter på att personal vid en vårdcentral har kontaktat hennes mamma och uppgett saker om hennes vård och behandling. Kvinnan menar att personalen borde ha avslutat samtalet då de hade ringt fel person istället för att beskriva ärendet ingående. Detta ska inte vara första gången detta sker trots att kvinnan är myndig sedan flera år. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1808-0491757 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Akutmottagning/närakut	Avvisad från närakut En kvinna besökte närakutmottagning då hennes son hade mycket hög feber, nedsatt allmäntillstånd och ont i halsen. Hon nekades besökstid och hänvisades till annan närakutmottagning.
Epost **Primärvård** V1808-0492474 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Kommunikation Undersökning, utredning	Bristfälligt bemötande En kvinna har upplevt ett dåligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren ska ha varit en halvtimme sen, inte undersökt henne ordentligt och tett sig irriterad och arg. Hon kände sig kränkt och ledsen efter besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1808-0493057 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Utomlänspatient	Nekad besök utan listning vid öroninflammation En kvinna, boende i Uppsala, kontaktade läkare på vårdcentral nära arbetet när hon hade öroninflammation. Hon nekades besök med hänvisning till att hon inte var listad på vårdcentralen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1808-0494669	Tua Myhrman	Aggressivt bemötande av sjuksköterska En ung kvinna fick ett aggressivt och otrevligt bemötande av en sjuksköterska vid en vårdcentral. Enligt kvinnan blev hon utskickad av sjuksköterskan som bad henne att söka vård någon annanstans. Kvinnan kände sig otrygg och arg efteråt och menar att bemötandet var oacceptabelt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon önskar att ärendet registreras men att hon inte vill inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande		
Epost **Primärvård** V1808-0495277	Johan Karlsson	Ett besök journalfördes inte En kvinna anmäler att ett besök på en vårdcentral aldrig journalfördes. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring		
Epost **Primärvård** V1808-0498570	Catarina Cassel Rydholm	Brister i utredning och bemötande av gravid En gravid kvinna sökte med hosta men blev avfärdad och utskrattad åt när hon misstänkte kikhosta. Åtgärd: Anmälaren har inte gått att nå och inte hörts av inom överenskommen tid och därför avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Bemötande		
Epost **Primärvård** V1808-0503172	Sari Kokkonen Nassef	Nekas vård, utredning och information Kvinnan har upprepade gånger nekats vård den senaste tiden. Kvinnan står på en behandling med läkemedel men har av vårdcentralen nekats remittering till en specialistläkare. Hon anser att hon behöver diskutera effekt och eventuell biverkan av medicineringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Det framkommer att hon nu remitterats till en specialistklinik och önskar inte längre fullfölja anmälan. Ärendet avslutas utan vidare handläggning.
Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Läkemedel		

Epost **Primärvård** V1808-0505154 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet För kort besökstid Organisation och tillgänglighet Dialog/delaktighet med patient/närstående	För kort besök samt bristfällig dialog	En kvinna framför att hon fick träffa en stressig läkare under en kort tid som inte hade möjlighet att hjälpa henne med remiss, recept samt sjukskrivning. Hon fick uppmaningen att välja endast en sak. Hon anser att läkaren var oprofessionellt att berätta för en patient hur stressig hon var. Hon fick en ny tid en och en halv månad senare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1808-0505534 Siv Aronsson Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Oro för manipulation av provsvar	En man har synpunkter på att han inte kan få se provsvar direkt utan att det först går via läkare på en vårdcentral. Han är orolig för att läkaren manipulerar provsvaren. Åtgärd: Då mannen, trots kontaktuppmaning via telefon, inte hört av sig avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0505670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande	Behandling och bemötande av minderårig	Ett barn som sökte vårdcentral och där anmälaren ifrågasätter läkarkompetens och bemötande av barn. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0506054 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut	Dåligt bemötande	En man anser sig ha blivit dåligt bemött vid en husläkarjours mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1808-0506834	Siv Aronsson	Bemötande av barnmorska En ung kvinna fick ett otrevlig bemötande från en barnmorska vid en specialistmottagning. Denna lyssnade inte, trodde inte på att anmälaren var homosexuell och propsade på att skriva ut p-piller och kondomer. Mottagningen är HBTQ-certifierad men bemötandet var under all kritik. Åtgärd: Kvinnan har haft ett samtal med enhetschef på mottagningen vilket hon är nöjd med och önskar därmed att ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering		
Epost **Primärvård** V1808-0507757	Christina Hegefjärd	Svårt, nästan omöjligt att få kontakt med jour En flicka vaknade en lördag med feber och mamma misstänkte urinvägsinfektion. Hon försökte få kontakt med husläkarjour och närakutmottagning, men alla hänvisade till varandra och det var i stort sett omöjligt att komma fram. Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att ärendet är noterat på förvaltningen, något svar från vården behövs inte.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Akutmottagning/närakut		
Epost **Primärvård** V1808-0518474	Emma Lagerholm	Fråga om tidsram för undersökningssvar En man som nyligen har genomgått en datortomografi av buken undrar efter hur lång tid patienten bör bli informerad om resultatet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att det inte finns någon stadgad tidsram för detta. Då anmälaren därefter inte återkommit avslutas ärendet.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		
Epost **Primärvård** V1808-0519534	Siv Aronsson	Nekas läkemedel En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en husläkarmottagning inte skriver ut läkemedel som hon tidigare förskrivits. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		

Epost **Primärvård** V1808-0519779 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning, utredning	Utredning av ryggbesvär En man med ryggsmärta påbörjade rehabilitering och sjukgymnasten ansåg att ryggen bör utredas. Husläkaren tog inte notis om sjukgymnastens och patientens önskemål om utredning. Smärtan påverkade mannens liv och han önskade få veta vad smärtan berodde på. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen underskriven anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1808-0523654 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Bevakning: Akutmottagning/närakut	Bristfällig journalföring En man har synpunkter på att en läkare vid en närakutmottagning har skrivit för lite om hans besvär i journalen. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0523769 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Dålig tillgänglighet till vårdcentral En man har upplevt att tillgängligheten till en vårdcentral är mycket dålig. Det går inte att boka tid för besök vare sig via nätet eller via telefon. Han menar att de enda besökstider vårdcentralen har är akuttider som måste bokas via telefon klockan åtta på morgonen, om de då inte redan är slut. Han tycker att situationen är orimlig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1808-0523972 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Skickas runt i vården utan konkret hjälp En kvinna anser att hon inte får någon hjälp för sina besvär. Kvinnan skickas runt från vårdenhet till vårdenhet. Läkarna har bara utrett samma sak och konstaterat att kvinnan har en specifik diagnos, men de kan inte behandla henne. Efter varje gång remitteras hon vidare. Åtgärd: Då kvinnan inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost		Fick inte korrekt uppföljning
Primärvård		En man är besviken över att husläkaren inte genomförde en fördjupad undersökning av hans symtom. Husläkaren menar att mannen är frisk, men själv är han övertygad om att han har en livshotande allvarlig sjukdom.
V1808-0525557	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Vid kontakt framkommer att mannen fått hjälp och ärendet avslutas.

Epost		Nekad behandling
Primärvård		En man har synpunkter på att en läkare har nekat honom behandling med motiveringen att landstinget inte betalar för den typen av behandling.
V1809-0536854	Moses Hadi	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost		Får ingen återkoppling när hon sökt sjuksköterska med särskilt ansvar
Primärvård		En kvinna har vid flera tillfällen sökt en sjuksköterska med särskilt ansvar på vårdcentralen. Kvinnan fick till svar att sjuksköterskan skulle återkomma, vilket hen inte har gjort. Vårdcentralen har marknadsfört att de har en sjuksköterska med särskilt ansvar och kvinnan undrar om det bara är falsk marknadsföring.
V1809-0540072	Sari Kokkonen Nassef	
Organisation och tillgänglighet		
Tillgänglighet		Åtgärd: Kvinnan hade också kontaktat vårdgivaren direkt via 1177 Vårdguiden och fick då ett svar dagen efter från sjuksköterskan med särskilt ansvar. Kvinnan föredrog dock att lista tillbaka sig hos sin tidigare vårdcentral som givit henne god vård innan, men inte erbjuder omvårdnad av sjuksköterskor med särskilt ansvar. Kvinnan ville inte gå vidare med ärendet och begära yttrande på sina synpunkter, utan valde att avsluta det utan vidare handläggning.
Kommunikation		
Information till patient/närstående		

Epost		Utebliven vård som lett till komplikationer
Primärvård		En anmälare har framfört att hens vård vid en vårdcentral har blivit utebliven vilket ledde till allvarliga besvär i form av cancer.
V1809-0544354	Moses Hadi	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Resultat		

Epost		Ekonomi
Primärvård		En man anser att en vårdcentral borde ha tagit prover på honom i stället för att skicka honom till en akutmottagning vid ett sjukhus. Han fick betala 400 kronor extra som han har krav på återbetalning.
V1809-0548754	Moses Hadi	
Ekonomi		
Patientavgifter/högkostnadsskydd		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost		Kommunikation
Primärvård		En kvinna anser sig ha blivit dåligt bemött av vårdpersonal vid en vårdcentral.
V1809-0549854	Moses Hadi	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost		Kvinna sökte närakut och fick inte korrekt diagnos
Primärvård		En kvinna sökte närakutmottagning och blev ordinerad smärtstillande. Senare tvingades hon besökte akutsjukhus med lungproblem och blev inlagd. Anmälaren blev besviken över handläggningen vid första läkarbesöket.
V1809-0550280	Daniela Carlsson	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut		
Epost		Felaktig vård och bemötande av barn på vårdcentral
Primärvård		Ett barn fick inte rätt vård och tråkigt bemötande av läkare på vårdcentralen.
V1809-0551770	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		

Epost **Primärvård** V1809-0554480 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Akutmottagning/närakut	Hänvisad till annan vårdgivare En man som sökt en närakutmottagning med bruten fot. Han blev först informerad om en röntgentid samma dag på närakutmottagningen men blev sedan hänvisad till en annan akutmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1809-0554780 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut	Brister i vård och behandling En anmälare kontaktar angående sin far som avled kort efter ett besök på en närakutmottagning. Det togs inga blodprover på närakutmottagningen trots att fadern varit dålig i en veckas tid. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1809-0557580 Daniela Carlsson	Fick inte vård på vårdcentral utan listning En kvinna besökte en vårdcentral och fick besked att hon måste lista sig på den vårdcentralen för att få vård. Åtgärd: Vid telefonsamtalen framkommer att anmälaren inte vill gå vidare med ärendet då hon fått svar. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0561974 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Bevakning: Läkemedel Diskriminering	Klagomål på läkare En man har upplevt sig illa bemött av en AT-läkare vid en husläkarmottagning under en läkemedelsgenomgång. Läkaren ska ha anmält honom till Transportstyrelsen och mannen känner sig förnedrad och behandlad som en idiot. Läkaren har inte heller skickat journalkopior till honom som han har önskat. Mannen upplever att han har blivit åldersdiskriminerad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om diskrimineringsombudsmannen, DO. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Epost **Primärvård** V1809-0562670 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Kommunikation Information till patient/närstående	Barnets lämnade prover försvann på vårdcentralen Ett barn har lämnat prover till vårdcentralen och inväntar provsvar som aldrig kommer. När anmälaren eftersöker provsvar får anmälaren besked att provet är borta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1809-0564170 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Vård och behandling Resultat	Gravid kvinnas urinodling skickas inte iväg En kvinna i tidig graviditet sökte husläkarjour med besvär från urinvägar. Odling skulle skickas. När anmälaren efterfrågade odlingssvar hade inget prov skickats. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1809-0564257 Christina Hegefjärd Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Önskar bättre information i primärvården En man har frågor om den ersättning som landstinget lämnar till vårdgivare i primärvården för de olika tjänsterna. Han önskar att information anslås i väntrummen så att patienter kan se hur stor summa vården får från landstinget. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1809-0564380 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Svårt att få akut tid på vårdcentral En kvinna som försökt få en akut tid till en läkare på vårdcentral i två dagar. Har inte fått någon tid och svårt att få kontakt via telefon. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost	Remisshantering
Primärvård	Läkare vägrat skicka en remiss.
V1809-0565180 Daniela Carlsson	
Vård och behandling	
Remiss/vårdbegäran	Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost	Tillgänglighet i reception
Primärvård	En man ville boka sin tid i mottagningens reception men fick svar att det inte lägre var möjligt. Han hade svårigheter att höra per telefon pga. sin hörsel och önskade att kunna kommunicera med personalen på mottagningen även i fortsättningen även om tiden kommer att skickas till honom vid senare tillfälle.
V1809-0565779 Minna Rimbe	
Organisation och tillgänglighet	
Tillgänglighet	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Epost	Remiss aldrig skriven
Primärvård	En flicka skadade sin fot. Hon röntgades på en närakut, men fick besked att det inte fanns någon fraktur och de kunde åka hem. Dagen efter fick de svar att foten behövde gipsas då de funnit en fraktur genom eftergranskning av röntgenbilderna. Flickan hänvisades till annan närakut där hon gipsades. Familjen fick då information om att flickan skulle följas upp på barnortopedisk klinik och att remiss skulle utfärdas. När föräldrarna kontaktade kliniken hade de inte fått någon remiss. Dessutom fick foten gipsas om då foten var låst i ett läge som inte tillät 90 graders vinkel.
V1809-0568450 Anna Arengård	
Administrativ hantering	
Brister i hantering av remisser	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost	Synpunkter på ungdomsmottagningar
Primärvård	En ung kvinna har synpunkter på ungdomsmottagningar. Hon beskriver att hon och många andra unga upplever att det är svårt att få barnmorskor att lyssna på dem. Även att vården försöker övertala ungdomsmottagningens besökare att fortsätta använda specifika preventivmedel trots att ungdomarna upplever biverkningar och har önskan om att byta.
V1809-0569170 Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling	
Behandling	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill att synpunkterna kommer vården till del men vill inte skicka in en skrivelse då det är en generell synpunkt på flera ospecificerade mottagningar. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost		Felaktigt inlagd journaluppgifter i 1177
Primärvård		En kvinna har hittat felaktigheter i sin journal på 1177. Vid kontakt med mottagningen var uppgifterna i deras journal korrekta.
V1809-0570370	Catarina Cassel Rydholm	
Patientjournal och sekretess		
Patientjournal/loggar		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost		Skada i foten
Primärvård		En kvinna hade stampat snett och gjort sig ila i foten. Foten röntgades och inget var brutet. Nu ca 9 år senare lider patienten fortfarande av skadan och foten svullnar och hon känner smärta.
V1809-0571179	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Epost		För kort besök
Primärvård		En kvinna har synpunkter på att besöket hos en läkare vid en vårdcentral gick så fort. Hon anser att hon inte har blivit lyssnad på samt avbröts av läkaren hela tiden.
V1809-0571554	Moses Hadi	
Organisation och tillgänglighet		
För kort besökstid		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost		Blev inte lyssnad till - svimmade och skadade sig
Primärvård		En kvinna som skulle lämna blodprov informerade en sjuksköterska om att hon behöver ligga ner när blodprover tas eftersom hon annars svimmar. Detta togs ingen hänsyn till, kvinnan fick sitta i en stol och svimmade. I samband med detta klämdes hennes arm svårt i en stol. Händelsen var traumatisk för kvinnan, ledde till att hon blev sjukskriven i en vecka och att hon har fått merkostnader för läkemedel och återbesök.
V1809-0572069	Tua Myhrman	
Kommunikation		
Ej lyssnad till		
Omvårdnad		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor		
Bevakning:		
Läkemedel		

Epost **Primärvård** V1809-0572377	Johan Karlsson	Frågar hur man ser vilka som öppnat ens journal En kvinna vill säkerställa att inget dataintrång har ägt rum i hennes journaler och hon frågar hur hon går till väga.
Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		Kvinnan upplystes om att loggutdrag ska begäras hos de vårdgivare hon varit hos, det finns ingen central möjlighet att få ett sådant utdrag.
Epost **Primärvård** V1809-0572870	Catarina Cassel Rydholm	Brister i undersökning av barn på vårdcentral Ett barn som sökte vårdcentral men symtomen blev inte tagna på allvar enligt anmälaren. Barnet fick söka akut.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1809-0576569	Tua Myhrman	Missnöjd med vård och bemötande En kvinna upplevde att hon under lång tid fått dålig vård och dåligt bemötande från en vårdcentral. Hon menar att utredningar varit bristande och oprofessionella och att bemötandet saknat lyhördhet och respekt för hennes problematik. Kvinnan hade exempelvis feber varje dag i flera månader och drabbades av influensa tre gånger under en period, hon var energilös och fick ryggskott. Kvinnan remitterades för röntgenundersökning, men detta krånglade och dröjde och vårdcentralen menade att kvinnan tackat nej till undersökningen vilket hon aldrig gjort. Kvinnan menar att hon gått sjuk till sitt arbete och därefter sagt upp sig på grund av den bristande hjälp och vård hon fått.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Remiss/vårdbegäran		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1809-0579179	Minna Rimbe	Intyg nekades En kvinna hade varit sjuk under en vecka och ringde till vårdcentralen om att hon behövde ett läkarintyg. Sjuksköterskan ringde upp och sa att det fanns inga lediga tider kvar samma dag utan hänvisade till nästa dagens dropp-in tider. När kvinnan blev undersökt av läkaren kunde läkaren inte skriva sjukintyg från dagen innan för att sjuksköterskan inte hade dokumenterat telefonsamtalet.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren kontaktar enhetschefen vid behov. Inte aktuellt med skriftlig anmälan i nuläget och återkommer vid behov. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1809-0579250 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Förskrivning av hjälpmedel En man, opererad för diskbråck, har synpunkter på information om och processen kring förskrivning av hjälpmedel. Mannen fick skriftlig information från akutsjukhuset om att hjälpmedel tillhandahålls av vårdcentralen. Då mannen var i behov av en griptång vände han sig till vårdcentralen. De i sin tur hänvisade till rehab. På rehab ville de att han skulle besöka dem för en utvärdering för att konstatera behovet. Besöket skulle kosta patienten 200 kronor. Han skulle därefter få hyra en griptång för 100 kr. Då mannen var nyopererad tvingades han ta sjukresor till och från rehab vilket skulle kosta honom 280 kronor. Utöver detta tillkom kostnader för samhället då vården är subventionerad. Mannen beställde istället en griptång via nätet för 169 kronor, vilket han sparade 411 kronor på. Mannen påpekar, att vara sparsam med statens medel, även gäller landstinget. Mannen har senare fått träning via samma rehabklinik vilket han är mycket nöjd med. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0580972 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till	Brister i vård och behandling En äldre man har hjärtbesvär och låga nivåer av järn i blodet. Anhörig anser att läkarna på vårdcentralen inte optimerar mannens behandling med tillförsel av järn enligt de riktlinjer som finns för personer med liknande hjärtbesvär. Den anhöriga anser att mannen skulle kunna få bättre hälsa och livskvalitet om vårdcentralens läkare ändrade behandlingsstrategin. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1809-0581079 Minna Rimbe Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Dubbel patientavgift En kvinna hade smärta i fingret och den var svullet, varmt och rött. Hon fick en tid på eftermiddagen på husläkarmottagningen. Hon betalade och väntade och då kom en tjej som sa att hon inte kan göra något utan att hon måste träffa en läkare dagen efter och då fick hon betala igen för besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0584670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Resultat	Fördröjd diagnos hos ung man En ung man sökte vård med smärta i ljumske och ben. Han fick fel diagnos vilket fördröjde det operativa ingreppet. Detta har givit komplikation. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1809-0585374	Emma Lagerholm	Brister i kommunikation och bemötande En man har synpunkter på att en sjuksköterska vid en vårdcentral ska ha vägrat att tala engelska med hans fru när hon ringde för att söka hjälp för sin ångest.
Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0585454	Moses Hadi	Remiss, sekretess, prov En man framför att han inte har förstått varför han remitterats från en vårdcentral till en annan för sina hudbesvär. I receptionen frågade man om hans symtom vilket han inte anser vara rätt plats för att fråga och svara på. Han har också nekats att lämna blodprov på vårdcentralen och i stället hänvisats till ett sjukhus.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt Vård och behandling Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1809-0587769	Tua Myhrman	Nekas träffa specialist En kvinna hade svåra smärtor i ryggen, läkaren vid hennes vårdcentral nekade henne att träffa specialist. Kvinnan menar att en sjukgymnast informerat om att hon har två skador, men läkaren håller inte med. Kvinnan menar att hon inte riktigt klarar av sitt arbete på grund av smärtorna och att hon mår jättedåligt.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1809-0588370	Catarina Cassel Rydholm	Fördröjd diagnos för barn Ett barn ramlade och skadade en hand. Han besökte en närakutmottagning och röntgen gjordes. Efter några dagar återkom vården då fraktur hittades vid eftergranskning.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1809-0588554	Moses Hadi	Remiss En kvinna framför att hennes läkare vid en vårdcentral vägrade att remittera henne till en specialistmottagning. När hon till slut skickade en remiss var detta bristfällig och kvinnan fick avslag.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1809-0589654 Moses Hadi Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fel medicinering En kvinna framför att hon har fått felaktig medicinering av en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1809-0589779 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel	Sämre av ögondroppar En kvinna ordinerades ögondroppar pga. ögoninflammation som hon blev sämre av enligt maken. Hon fick själv kontakta ögonläkare för att få andra ögondroppar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Epost **Primärvård** V1809-0592469 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Skada har inte tagits på allvar av vårdcentral En man upplevde att hans ortopediska skada inte togs på allvar av vårdcentralen. Vårdcentralens läkare har missuppfattat hur skadan uppkommit och återkopplingen har varit dålig. Mannen menar att han haft smärta i fyra månader och det enda som skett är en magnetröntgenundersökning. Mannen har uppmanats att själv kontakta en sjukgymnast. När mannen önskat läkartid har det varit sex veckors väntetid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han önskar att ärendet registreras men vill inte inhämta yttrande från vårdcentralen.
Epost **Primärvård** V1810-0601154 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Fel i journal En kvinna har synpunkter på att en kurator vid en vårdcentral har skrivit kränkande och felaktiga uppgifter i hennes journal. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Primärvård** V1810-0601572 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Information till patient/närstående Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring	Utebliven journalföring, återkoppling och remittering på vårdcentral En kvinna med en ämnesomsättningssjukdom har önskat att vårdcentralens läkare remitterar henne till en specialistläkare. Av oklar anledning har detta inte gjorts och kvinnan har inte förstått orsaken till detta. När kvinnan sökt läkaren på vårdcentralen har hon lämnat meddelanden till receptionen om att hon önskar bli uppringd av läkaren, läkaren har inte ringt tillbaka. Vid ett annat tillfälle remitterades hon till vårdcentralens ortopedläkare. Det besöket blev aldrig journalfört. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1810-0604669 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Empati	Lång tid i telefonkö En kvinna stod 40 minuter i telefonkö till en barnavårdscentral. Hon hade hänvisats av mottagningen att ta kontakt via telefon istället för att använda sig av 1177 eller e-post. Den långa väntetiden blev kostsam eftersom kvinnan ringde med kontantkort på sin mobiltelefon. Det visade sig dessutom senare att receptionisten medvetet låtit kvinnan vänta eftersom hon menade att hon hade andra viktiga ärenden att ta hand om. När kvinnan klagat på detta har hon mötts av nonchalans och hon känner sig obeskrivligt dåligt bemött av chefen som inte ursäktat det inträffade. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Primärvård** V1810-0605069 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Cancer	Vårdcentral ville inte utreda barn med smärta En pojke hade ont i benet under en tid och hans föräldrar sökte vård vid vårdcentralen. Pojkens smärta avfärdades som växtvärk och läkaren ville inte skriva röntgenremiss för vidare utredning, trots att föräldrarna förklarade att han hade mycket ont och inte bara på kvällstid eller på natten som vid växtvärk. Pojken hade sedan fortsatt, och mer, ont och några månader senare sökte familjen vård vid vårdcentral igen. Återigen nekades röntgenundersökning och pojken remitterades till sjukgymnast. Genom kontakter med en specialistmottagning röntgades slutligen pojken vilket ledde till remiss till akutsjukhus eftersom röntgenbilderna inte var normala. Pojken visade sig ha en tumör i benet och blev inskriven på onkologisk avdelning där han senare opererades. Pojkens mamma som hör av sig till förvaltningen menar att om vårdcentralen tagit sonens smärta på allvar så hade han sluppit ha så ont i fem månader och hon menar att detta inte får ske igen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Privata lab** V1808-0489070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Resultat	Kontrast utanför ven orsakat besvär En kvinna som gjorde kontraströntgen fick kontrastvätska utanför venen vilket orsakat kvarstående svullnad och smärta. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Privata lab** V1808-0514079 Minna Rimbe Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Oklarhet med faktura som kom i efterhand En äldre kvinna gjorde en röntgenundersökning i början av året. Först flera år senare kom en faktura på besöket. Hon har inte kvar kvittot från besöket men tror att hon betalat vid besöket. Hon har hört att många fått faktura långt efteråt och får inget bra svar av vården mer än att de haft datatrassel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Privata lab** V1809-0595377 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Journalkopior skickas inte hem En kvinna ville få journalkopior skickade till sin folkbokföringsadress. Hon informerades om att hon skulle komma och hämta dem på plats. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Privata lab** V1809-0575213 Amy Chau Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på undersökning En kvinna hade lungproblem och skulle på en undersökning på ett labb efter tre månaders väntetid. Men undersökningsmaskinen gick sönder och man hade ingen aning om när den skulle bli bra igen. Anhörig var orolig för att det skulle ta lång tid. Dessutom skulle kvinnan åka bort snart. Undrade om hon kunde få en akut tid någon annan stans. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med Vårdgarantikansliet.

Telefon **Privata lab** V1809-0596870	Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar	Röntgensvar skickades inte till remittenten En anmälare hade en ortopedisk skada och blev ordinerad en magnetröntgen. Svaret skickades inte till remittenten förrän denne efterfrågade svaret några veckor senare. Detta fördröjde vårdinsatsen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Privata lab** V1809-0598249	Mats Haapanen	Skadad av undersökning Anmälaren blev skadad i samband med undersökning med röntgen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Privata lab** V1809-0547449	Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Dataintrång	Logguppgifter Anmälaren uppger att personal olovligen läst patientjournal hos andra vårdgivare. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att denne chef och anmälaren tidigare haft kontakt i frågan. Av yttrandet framgick att anmälarens journaler är spärrade. Ärendet avslutat.
Skrivelse **Privata lab** V1809-0588877	Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Vill få ut en signeringsanteckning En man vänder sig till förvaltningen och vill ha en särskild signeringsanteckning från den dag då läkaren signerade journalanteckningen. Mannen meddelades att det inte upprättas särskilda journalanteckningar i samband med signering. Det som sker är att den som ansvarar för en journalanteckning signerar den för att styrka att uppgifterna är riktiga och därmed säkerställa patientsäkerheten. Tillfället då anteckningen signerades står i anslutning till samma anteckning.

E-post -> Skrivelse **Privata lab** V1808-0479357 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Okunskap kring journalhantering En kvinna som besökte en mottagning önskade att hennes journal skulle spärras. Receptionisten hade dock ingen kunskap om hur detta skulle gå till och när annan personal tillfrågades var också de okunniga. Kvinnan menar att ingen chef fanns tillgänglig heller och att ingen klagomålsblankett fanns på mottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Privata lab** V1808-0495172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående Omvårdnad	Riskfylld klättring inför magnetkameraundersökning En kvinna anser att den magnetkameraundersökning hon gjorde var riskfylld. Kvinnan har en sjukdom där hon har balansproblem och bristande koordinationsförmåga som symtom. Britsen gick inte att höja eller sänka så kvinnan tvingades balansera upp på den smala britsen på en ranglig pall. Magnetkameran var inte utrustad med någon spegel som skulle gjort att känslan av cellskräck skulle varit mindre. Dessutom fick hon inte information om att det saknades spegel så för henne blev det en mindre chock. Kvinnan är kritisk till att man på hemsidan beskriver sin fina utrustning men inte nämner att man förväntas klättra på en ranglig pall. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Privata lab** V1808-0520869 Tua Myhrman Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Bristande språkkunskaper vid provtagning En man besökte ett provtagningslaboratorium två gånger efter läkarbesök på en vårdcentral. Mannen upplevde att kommunikation mellan honom och personalen inte var möjlig på grund av personalens bristande språkkunskaper i svenska. Mannen menar att personalen inte kunde tolka läkarens provbeställning vid ett av besöken. Enligt honom tolkades beställningen som att det skulle tas blodprov i halspulsådern, han protesterade och förklarade att läkaren måste mena topsning i svalget. Mannen avbröt besöket och kontaktade därefter vårdcentralen som bekräftade att läkaren beställt topsprov i svalget. Mannen tycker att de bristande språkkunskaperna och tolkningen av provbeställningen utsatte honom som patient för risker. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen för laboratorieverksamheten. Hon beklagade att anmälaren upplevt ett dåligt bemötande på grund av att provtagaren uttryckt sig på dålig svenska. Hon informerade om att aktuell provtagare har arbetat inom svensk sjukvård under flera år, att hen är legitimerad biomedicinsk analytiker och därmed har formell utbildning för de arbetsuppgifter hen utför. Hittills hade inga klagomål inkommit rörande provtagarens sätt att utföra sitt arbete. Chefen informerade vidare om att händelsen hade diskuterats på arbetsplatsen och med den berörda medarbetaren. Avvikelse hade skrivits på händelsen för att förebygga att liknande inträffar igen. Som åtgärd kommer verksamheten att be medarbetarna att uppmärksamma otrygga patienter på deras rätt att efterfråga annan provtagare om de märker att de har svårt att kommunicera med patienten. Det aktuella fallet kommer även att vara del i det diskussionsunderlag som verksamheten använder sig av i bemötandeutbildning. Chefen förklarade att verksamheten kommer att fortsätta att ha medarbetare med utländsk bakgrund och om det föreligger behov av språkstöd för medarbetare kommer verksamheten att stötta i denna utbildning. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Privata lab** V1808-0528769 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Problem kring röntgensvar En man röntgade foten efter att först ha besökt sin vårdcentral. Mannen misstänkte att han hade en fraktur i benet. Enligt röntgensvaret fanns det ingen fraktur. Eftersom mannen inte blev bättre besökte han en annan läkare, ytterligare röntgenundersökning gjordes. Han fick därefter information om att han hade en fraktur och att man kunde se det på bilder från den första undersökningen. När mannen kontaktade sin vårdcentral om detta hänvisade hon till att röntgenläkaren gjort fel, röntgenläkaren menade å andra sidan att det var läkarens fel som skrivit röntgenremissen på ett visst sätt. Mannen undrar om inte den som är ansvarig för röntgensvaret ska titta på alla aspekter när bilderna analyseras. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0473457 Christina Hegefjärd Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Bristande kommunikation En kvinna som vårdades inom rättspsykiatrin upplevde att kommunikationen med personalen var dålig. Enligt kvinnan lyssnar inte personalen på henne och bryr sig inte om vad hon säger. Kvinnan menar att hon vid ett tillfälle skadat sig själv och därefter fått smärta i kroppen vilket det inte tas någon notis om. Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0474157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos	Felaktig psykiatrisk diagnos En kvinna har fått en felaktig psykiatrisk diagnos. Kvinnan vill nu att mottagningen ska ändra diagnosen, eftersom den diagnosen har läkaren aldrig diskuterat med kvinnan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0474374 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti Kommunikation Information till patient/närstående	Brister i vårdgarantin En man med stora svårigheter har fått veta att det dröjer till nästa år innan han kan få påbörja en neuropsykiatrisk utredning. Han har synpunkter på att han ej har fått information om Vårdgarantin, där neuropsykiatriska utredningar ingår, av vårdgivaren. Mannen har inte heller erbjudits utredning hos en annan vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande uppgifter avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0475434 Siv Aronsson Vård och behandling Intyg Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående	Problem kring intyg och kommunikation En man upplevde att han fick ett dåligt bemötande av en läkare vid en beroendemottagning. Han beskriver att läkaren inte velat lyssna på honom, inte läst hans journal inför besök och att hon varit ovillig att ordna med sjukskrivning. Mannen har bett om att bli uppringd av läkaren angående sjukskrivningen vilket han inte blivit. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0479974 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Borttagen journaltext En man har synpunkter på att journalanteckningar har raderats ur hans journal vid en psykiatrisk enhet. Den journalförda texten som nu är borta var mycket välskriven och mannen var nöjd. Han ifrågasätter nu vem som haft behörighet att radera text. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0495954 Moses Hadi Vård och behandling Behandling	Synpunkter på tvångsvård En kvinna framför att hon har blivit tvångsvårdad vid en psykiatrisk avdelning utan att hon på grund av språkförbistring förstått innebörden av detta. Hon har blivit bostadslös och förlorat sitt bostadskontrakt på grund av tvångsvården. Hon undrar också vem som har underrättat psykiatrin om hennes psykiatriska tillstånd som enligt henne är problemfritt. Hon har också skadats av en el-behandling hon fick. Hon önskar få ersättning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0499950 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Bemötande	Ändring av läkemedelsbehandling samt bemötande En man med många års behandling för neuropsykiatrisk diagnos fick inte information om att hans läkare slutat. Ej heller någon ny läkare. Mannen kontaktade själv kliniken och fick då träffa en ny läkare. Denne ville inte fortsätta med tidigare ordinerad läkemedelsbehandling. Mannen upplevde ett fördomsfullt bemötande. Han vill av den anledningen byta mottagning. Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren framkommer att han har fått sin tidigare läkare åter. denna läkare har nu förskrivit de läkemedel som han tidigare fått och anmälaren är mycket nöjd. Han vill inte längre byta mottagning. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0500874 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister inom psykiatrisk heldygnsvård En mamma har synpunkter på bristande tillsyn för hennes son när han tvångsvårdades på en psykiatrisk avdelning. Hon ställer sig frågande till hur han kunde försöka begå självmord på avdelningen. Mamman menar att sonen fick ta emot besök trots att han hade besöksförbud och att droger togs in. Hon anser också att en infektion som sonen drabbats av inte behandlades i tid. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0501634 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Bristande behandling och ingen dialog En kvinna som är patient vid en psykiatrisk mottagning tyckte inte att hon fick den behandling och hjälp som hon är i behov av. Kvinnan har utretts och träffat läkare men får ingen hjälp med vidare behandling. Kvinnan menar att hon mår mycket dåligt på grund av olika orsaker och att det inte finns någon dialog med mottagningen om hennes behandling. Hon menar att hon exempelvis stryks från väntelistor utan att få veta varför och undrar över detta. Hon har också synpunkter på journalföringen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0504349 Mats Haapanen Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Måste komma till mottagningen för medicin Enligt anmälaren måste han komma till mottagningen för fortsatt medicinering som hittills har fungerat bra. Anmälaren anser att han inte behöver komma på besök för fortsatt medicinering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0516334 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Bevakning: Akutmottagning/närakut	Brister i vård och bedömning av självmordsbenägenhet En ung självmordsbenägen kvinna vårdades utomlands och kom med transport till en psykiatrisk akutmottagning. efter samtal med läkare släpptes hon ut mitt i natten utan att anhöriga kontaktades. Någon månad senare begick hon självmord utomlands. Åtgärd: Handläggning pågår
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0535649 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Avvisad Anmälaren har under flera år erhållit behandling vid en specifik mottagning. Nu har denna mottagning hänvisat anmälaren till annan mottagning, som förklaring anges resursbrist. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0539034 Siv Aronsson Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan	Bollas mellan vårdgivare En ung man bollas mellan två olika psykiatriska vårdenheter, de är inte överens om diagnos. Mamman är bekymrad eftersom hon menar att sonens vård blir lidande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0544649 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande Anmälaren blev inlagd inom psykiatrin. Men läkare bemötte henne illa och skrev ut henne. Anmälaren kände sig mycket kränkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0547274 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Klagomål på psykiatrisk öppenvård En kvinna har synpunkter på bristande behandling och bemötande vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Sedan hennes psykolog plötsligt slutade vid mottagningen har hon upplevt det svårt att få behandling hos en ny psykolog och hon har känt att de inte vill ge henne hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0548134 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Lång väntan på besökstid/behandling/vårdgaranti En förälder har problem med att få läkartid för son till en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Barnet har stått i kö för en neuropsykiatrisk tilläggsdiagnos men då väntetiden dröjt ordnande fadern utredning hos annan vårdgivare. När önskemål om kontakt med läkare för att diskutera eventuell behandling framfördes fick fadern besked om att sonen var utskriven från mottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0559674 Emma Lagerholm Kommunikation Information till patient/närstående Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Brister i information och återkoppling En kvinna har synpunkter på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning gällande bristande information och återkoppling om utredning och medicinering. Hon kände sig felmedicinerad och önskade trappa ut ett läkemedel och bad att en sjuksköterska eller läkare skulle kontakta henne. Då hon inte hörde något från mottagningen på över en vecka, satte hon ut medicinen på egen hand. Kvinnan kände sig uppgiven och orkeslös. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0561634 Siv Aronsson Vård och behandling Diagnos Bevakning: Ärendet delat, 2 nya	Oklarheter med diagnos En kvinna anser att hennes diagnos inte stämmer och att hon behöver mer information av läkaren. Hon känner att hon inte blir tagen på allvar. Åtgärd: Handläggning pågår
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0588054 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Synpunkter på behandling och diagnos En äldre man har synpunkter på vård, behandling och diagnos inom en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0641074 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Läkemedel	Brister i läkemedelsbehandling En kvinna som vårdades enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård på en psykiatrisk avdelning har synpunkter på att en läkare ordinerade en medicin för bipolaritet utan att hon hade utretts komplett för denna diagnos. Det nya läkemedel upptäckte hon vid medicinutdelning och hade inte blivit informerad om att hon skulle påbörja denna läkemedelsbehandling. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> E-post **Psykiatrisk vård** V1808-0493674	Emma Lagerholm	Brister i psykiatrisk vård En kvinna får inte den hjälp eller vård som hon är i behov av vid en psykiatrisk mottagning. Läkaren ska ha skrivit tre olika ordinationer av samma läkemedel, vilket blev förvirrande för henne. Kvinnan har försökt komma i kontakt med behandlande läkare vid flera tillfällen men denna ringer inte tillbaka. Hon önskar diskutera sina läkemedel och höra kring en remiss för kognitiv beteende terapi (KBT). Kvinnan har även upptäckt felaktiga uppgifter i sin journal.
Vård och behandling Läkemedel Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> E-post **Psykiatrisk vård** V1809-0538074	Emma Lagerholm	Psykiatrisk tvångsvård En kvinna som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård anser sig vara tillräcklig frisk för att bli utskriven. Hon har försökt att ta upp frågan ett flertal gånger men inte fått tillräcklig information om vårdplan eller LPT-beslutet.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Psykiatrisk vård** V1809-0569974	Emma Lagerholm	Bristfälligt bemött En kvinna har upplevt att hon blev dåligt bemött på en psykiatrisk akutmottagning.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0473872	Sari Kokkonen Nassef	Felaktiga uppgifter i journalen En kvinna har en hudsjukdom som av psykiatriker diagnosticerats som vanföreställningar om huden. Kvinnan anser att det är en felaktig diagnos eftersom det är en hudläkare som gett henne en diagnos på hudsjukdomen.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0475828 Gisela Rosenquist Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i uppföljning av medicinering m.m. En kvinna har synpunkter på den vård hennes son får inom rättspsykiatrisk vård. Brister i vård och brister i uppföljning av medicinering m.m. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0476272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling	Fick avslag på behandling inom ungdomspsykiatri En tonårig pojke önskade behandling på en barn- och ungdomspsykiatrisk specialenhet för sina traumatiska upplevelser. Den ordinarie läkaren remitterade denne till specialenheten men remissen avslogs med motivering att pojken kunde behandlas på den ordinarie barn- och ungdomspsykiatriska mottagningen. Pojkens mor menar att han gått på den mottagningen i flera år och de har inte den specialkunskapen där som skulle behövas i behandlingen av pojken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0477228 Gisela Rosenquist Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Skadad på vårdavdelning En anhörig till en man som fått tvångsvård i omgångar har fått skador genom bältesläggning, sår efter bälteshållningen och domnad kroppsdel efter lång tid i felställning, Sist lyckades han skära sig själv i halsen under vårdvistelsen och blev tvungen att få kirurgisk vård. Anhörig efterfrågar återkoppling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0477772 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Självmordsbenägen vårdas på fel avdelning På grund av överbelagd depressionsavdelning tvångsvårdas en självmordsbenägen person på en psykosavdelning. Anhöriga anser att personens tillstånd förvärras av de psykotiska patienternas tillstånd och hälsa. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till ansvariga chefer på avdelningen.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0477970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Information till patient/närstående	Brister i vård, behandling och information Ett barn med neuropsykiatrisk diagnos har inte fått träffa läkare på barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Anmälaren har synpunkter på brister i vård, behandling och information till föräldrar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar i första hand till verksamhetschef för att få svar på mottagningens handläggning.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0480069 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Organisation och tillgänglighet Information till patient/närstående	Avslutad som patient efter ombokad tid En kvinna var patient vid en psykiatrisk mottagning. När hon under lång tid inte kallats för läkarbesök tog hon själv kontakt för läkemedelsuppföljning, hennes läkemedelsdos hade exempelvis ändrats av en läkare hon aldrig träffat. Tid bokades men kvinnan var tvungen att avboka denna tid två gånger på grund av arbetet. Hon informerades om att ny tid skulle skickas till henne men när ingen kallelse kom tog hon kontakt med mottagningen igen. Hon informerade då om att hon inte längre var patient där på grund av inaktivitet och att ny remiss behövdes. I journalen har läkare skrivit att hon inte dykt upp på besök. Kvinnan undrar hur det har kunnat bli på det här sättet och tycker att det är konstigt att hon inte informerats om vilka konsekvenser ombokning av tid kan innebära. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0483072 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande Organisation och tillgänglighet Övriga frågor	Får inte byta läkare på psykiatrisk mottagning En person vill byta läkare på den psykiatriska mottagning hen är inskriven vid. Hen har frågat verksamhetschefen om det är möjligt men fått till svar att de andra läkarna är fullbokade och har ansträngda scheman. Personen har även frågor om vilka lagar och regler det är om styr sjukvården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit sedvanlig information om lagar och regler som styr hälso- och sjukvården.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0483174	Emma Lagerholm	Bristande delaktighet gällande läkemedel En läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning ska ha satt ut läkemedel och tagit bort recept utan att informera patienten om detta, enligt en närstående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0484057	Christina Hegefjärd	Får inte utredning och bättre vård En ung man är missnöjd med vården han får på den öppna psykiatriska mottagningen, han vill ha fler utredningar och kan han inte få det vill han byta mottagning. Åtgärd: Informerar om att utredningar och undersökningar bygger på medicinska beslut. Till allmän psykiatrisk mottagning kan man själv söka med egenanmälan.
Vård och behandling Behandling		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0484369	Tua Myhrman	Arrogant bemötande av läkare En man som inkom med polis till psykiatrisk akutmottagning upplevde att han fick ett mycket dåligt, arrogant och sadistiskt bemötande och behandling vid akuten. Mannen menar att undersökningen som gjordes av läkare när han kom in var mycket bristfällig och kort, mannen var vid tillfället berusad. När han flera timmar senare önskade få tala med läkare informerades han om att han skulle få göra det när alkoholen gått ur kroppen, han menar att detta är inkonsekvent. Mannen anser också att övervåld användes i samband med att han fick en läkemedelsinjektion mot sin vilja. Han har långt efter händelsen kraftig smärta i ryggen. Han anser vidare att journalanteckningar från vårdtillfället inte är korrekta och ologiska. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Undersökning, utredning		

Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0486569 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Ofullständig vård efter suicidförsök En ung man försökte ta sitt liv och fördes med ambulans till akutmottagning. Dagen därpå skrevs han ut från sjukhuset och åkte hem till sin lägenhet. Hans mamma, som hör av sig till förvaltningen, hittade honom död några dagar senare när han inte svarat i telefon. Mamman ifrågasätter att sonen inte fick vård utan skrevs ut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0486970 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkter på given behandling En anmälare har synpunkter på given behandling inom psykiatri slutenvård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0489472 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Sari Kokkonen Nassef	Orolig över dotterns tablettbruk En kvinna har en dotter som får utskrivet stora mängder narkotikaklassade tabletter. Detta har pågått i fem år och kvinnan ser hur tablettbruket påverkar dottern både som person i det sociala livet och som förälder till ett litet barn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0494072 Vård och behandling Läkemedel	Sari Kokkonen Nassef	Anser att utsättning av läkemedel är olaglig En man vårdas inom psykiatrin. Där har läkaren satt ut hans läkemedel vilket mannen anser är olagligt. Han tycker att läkaren borde gjort en nedtrappning av läkemedlet och inte satt ut dessa abrupt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0494470	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande inom psykiatri En kvinna som söker psykiatrisk mottagning med frågeställning post traumatisk stress. Hon fick ett otrevligt bemötande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Kommunikation Bemötande		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0496674	Emma Lagerholm	Får ej läkemedel En anmälare som är inlagd inom den rättspsykiatriska vården har synpunkter på att hon nekas läkemedel för sin epilepsi. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att tala med personalen om läkemedelsfrågan.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0497072	Sari Kokkonen Nassef	Har inte fått svar gällande journalrättelse En kvinna har för några månader sedan kontaktat sin psykiatriska mottagning då hon vill göra ett tillägg till journalen. Ansvarig för verksamheten har ännu kontaktat kvinnan och hon anser det vara anmärkningsvärt att ingen hört av sig ännu. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0501054	Moses Hadi	Inställda åtgärder En kvinna framför sitt missnöje med att en psykiatrisk specialistmottagning har ställt in en utbildning om mindfulness av ekonomiska skäl. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder		

Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0504457 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Indraget körkort En man uppgav för sin psykiater att han planerade att ta sitt liv och med detta sände läkaren information om indraget körkort. Mannens väninna är bekymrad över detta eftersom mannen då mister sitt arbete. Åtgärd: Hänvisar till information på Transportstyrelsens hemsida. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0505250 Anna Arengård Kommunikation Bemötande	Personal som kränker andra En man har synpunkter på att viss personal på avdelningen kränker, begår övertramp och utövar mobbing mot både patienter och annan personal. Han ger exempel på hur de namngivna personerna gjort nedlåtande kommenterar om patienters kläder. En personal har upprepade gånger lovat patienter att hen inte ska skriva in händelser i journalen, vilket ändå görs. Mannen har även synpunkter på kvällsfikat som inte längre består i fikabröd utan frukt och knäckebröd. Det bidrar inte till ett gynnsammare klimat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0505834 Siv Aronsson Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Saknat dialog och delaktighet inom heldygnsvård En man har synpunkter på att han inte varit delaktig i sin behandling i samband med heldygnsvård inom psykiatrin. Han upplevde även att personalen inte var intresserad av att samtala med patienterna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0509270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående	Brister i behandling och dialog med föräldrar En flicka som gick på barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning erbjuds ingen samtalskontakt. Efter att anmälaren efterfrågas detta fick hon avslag. De upplever brister i vårdkontakt och tillgänglighet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0509549 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Sekretessbrott och fel uppgifter i journalen Enligt anmälaren har vårdgivaren gjort sig skyldig till sekretessbrott och infört fel uppgifter i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0513149 Mats Haapanen Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan	Hänvisas och avvisas Anmälaren har kontakt med psykiatrisk klinik. Hon har vissa kontakter med hänvisas till en mottagning inom kliniken och denna mottagning avvisar henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0513950 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Får ej längre servera hemlagat En man har synpunkter på att i det café som patienter under rättspsykiatrisk vård får arbeta, kommer det framöver endast att serveras prefabricerad mat. Detta kommer bidra till färre besökare och tråkigare upplevelse av att fika och servera besökarna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0514857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Normal\2018-08-27 En man som vistas i heldygnsvården inom psykiatrin är missnöjd med den behandling han får på avdelningen. Hans sambo menar att kommunikation och dialog med patient och anhöriga brister. Helst skulle mannen vilja byta vårdavdelning eller klinik. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om fullmakt vid anmälan.

Telefon		Normal\2018-08-27
Psykiatrisk vård		En mamma är upprörd då hennes sons behandling på barn-och ungdomsmedicinsk mottagning ska upphöra då psykologen blivit sjukskriven.
V1808-0515257	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon		Får inte samtalsbehandling
Psykiatrisk vård		En kvinna, med flera olika diagnoser, har synpunkter på att hon inte får samtalsbehandling vid en psykiatrisk mottagning. Hon anser att vårdgivaren endast är intresserad av läkemedelsbehandling som ger biverkningar.
V1808-0515734	Siv Aronsson	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling		
Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		
Telefon		Lång väntan på besökstid till psykiatrisk mottagning
Psykiatrisk vård		En kvinna önskade få en akuttid till en psykiatrisk mottagning där hon är inskriven. Mottagningen meddelade att man inte hade några tider hos läkare förrän efter sex veckor. Kvinnan anser att med så lång väntan till besökstid kan den inte kallas akut.
V1808-0516172	Sari Kokkonen Nassef	
Organisation och tillgänglighet		
Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit namn och kontaktuppgifter till verksamhetschefen för mottagningen.
Telefon		Bristfällig kommunikation om Permission
Psykiatrisk vård		En man har synpunkter på att en läkare inte har lyssnat på honom samt dragit in hans permission vid en rättspsykiatrisk avdelning.
V1808-0516254	Moses Hadi	
Kommunikation		
Ej lyssnad till		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0521554 Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Moses Hadi	Remiss har avslagits En kvinna är missnöjd med att hennes remiss har avslagits av en neuropsykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0522450 Vård och behandling Behandling	Anna Arengård	Vårdintyg En mamma till en vuxen son har synpunkter på att vården inte givit sonen tillräcklig vård och omhändertagande. Sonen missbrukar och har en neuropsykiatrisk diagnos. Mamman anser att sonen borde ha fått tvångsvård. Sonen tog inte sina mediciner och valde att åka utomlands. Där fick han en psykos och omhändertogs. Anhöriga ifrågasätter den svenska sjukvårdens ansvar för det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0522657 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Normal\2018-08-29 En man har under flera år haft kontakt med psykiater på en öppenvårdsmottagning. Han har blivit utlovad samtal efter traumatiska händelser, men får läkemedel mot depression som inte fungerar. Hans syster har försökt få kontakt med den ansvarige läkaren utan att lyckas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1808-0525770 Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande på en psykiatrisk mottagning En kvinna fick ett otrevligt bemötande på en öppen psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Psykiatrisk vård

V1808-0527269 Tua Myhrman

Ekonomi

Patientavgifter/högkostnadsskydd

Kommunikation

Information till patient/närstående

Dyrt intyg och dålig information

En kvinna som önskade ett läkarintyg på grund av dyslexi fick veta att det skulle kosta mellan 600 och 700 kronor. Enligt den psykiatriska mottagning som skulle utfärda intyget var detta ett akutärende eftersom kvinnan hade bråttom att få det, det skulle förklara kostnaden enligt mottagningen. Kvinnan ifrågasätter kostnaden. Hon har också synpunkter på att hon inte informerats om att mottagningen övergått i annan regi och att hennes läkare slutat. Kvinnan försökte under en månads tid få kontakt med mottagningen för intyget.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Psykiatrisk vård

V1808-0527572 Sari Kokkonen Nassef

Kommunikation

Dialog/delaktighet med patient/närstående

Bevakning:

Läkemedel

Behöver intyg för att kunna resa med läkemedel i handbagaget

En ung man ska flyga på en långresa och önskar ett intyg av läkare för att kunna transportera sina läkemedel i handbagaget. En person i receptionen på den öppenvårdspsykiatriska mottagning där mannen är inskriven ville inte föra mannens ärende vidare till en läkare. Personen i receptionen menade att det inte var ett prioriterat ärende.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till verksamhetschefen.

Telefon

Psykiatrisk vård

V1808-0527669 Tua Myhrman

Vård och behandling

Läkemedel

Bevakning:

Läkemedel

Normal\2018-08-31

En man skulle skrivas ut från den psykiatriska heldygnsvården. I samband med detta uppmärksammade han en förändring gällande läkemedel som skrivits ut av hans husläkare, han menar att han hade kvar uttag rörande ett visst läkemedel, men nu står det i hans receptlista att alla uttag är gjorda. Han ifrågasätter detta.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon

Psykiatrisk vård

V1808-0528454 Moses Hadi

Patientjournal och sekretess

Bruten sekretess/tystnadsplikt

Hur länge kan sluten psykiatri läsa journal efter utskrivning

En kvinna undrar om personal har möjlighet att läsa hennes journal efter att hon skrivits ut från en sluten psykiatrisk avdelning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon	Felmedicinerad
Psykiatrisk vård	Anmälaren ansåg att hon blev felmedicinerad.
V1809-0529349 Mats Haapanen	
Vård och behandling	
Läkemedel	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Bevakning:	
Läkemedel	

Telefon	Misstänker dataintrång
Psykiatrisk vård	En man misstänker att någon högt uppsatt person gjort dataintrång i hans journal och vill nu få ut logguppgifterna från mottagningen. Mannen menar att mottagningen försvårar möjligheten till att få ut logguppgifter eftersom det krävs vittnen till signatur av blankett för begäran av loggutdrag.
V1809-0530572 Sari Kokkonen Nassef	
Patientjournal och sekretess	
Patientjournal/loggar	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon	Brister i vårdplanering inom psykiatrin
Psykiatrisk vård	En anmälare har synpunkter på vård och behandling för en närstående som är på LPT-permission från en psykiatrisk heldygnsavdelning. Det ska inte finnas någon vårdplanering och familjen känner sig utlämnade att lösa situationen själva med patienten i hemmet.
V1809-0532174 Emma Lagerholm	
Vårdansvar	
Vårdplanering, vårdplan	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon	Bristande tillsyn
Psykiatrisk vård	En mamma har synpunkter på att hennes son lyckades göra ett självmordsförsök trots att han var inlagd på en psykiatrisk avdelning.
V1809-0532374 Emma Lagerholm	
Vårdansvar	
Vårdflöde, processer	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0533654 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Vård och behandling Diagnos	Nekad vård och medicinering En man med medborgarskap inom EU har nekats vård och medicinering vid en neuropsykiatrisk mottagning. Mottagningen har inte hållit med hans diagnos från annat EU-land och informerat att mottagningen har ett års väntetid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0534754 Moses Hadi Kommunikation Empati	Missnöjd med läkare och vård. Önskar byta mottagning En man som är missnöjd med sin läkare och den vård han har fått önskar byta mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har informerat anmälaren om möjligheten att göra en egen anmälan eller be sin nuvarande mottagning att remittera honom till ny mottagning.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0536970 Catarina Cassel Rydholm Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Synpunkter på faktura för sen avbokning av bokad tid En anmälare avbokade en bokad tid till vården mindre än en timme innan bokat besök. Hon har synpunkter på att hon fått en faktura och vill överklaga. Hänvisar åter till vården som kan avgöra om giltiga skäl föreligger för sen avbokning.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0537757 Christina Hegefjärd	Missnöje med psykiatrisk mottagning En kvinna har haft kontakt med en öppen psykiatrisk mottagning under lång tid och hon är besviken över den vård hon fått. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0537954	Moses Hadi	Hög dos av medicin En man anser att han under en längre tid har fått en hög dos av ett preparat.
Vård och behandling Läkemedel		Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0538879	Minna Rimbe	Remiss kom fram till vårdcentralen En man sökte vård på akutmottagningen på ett akutsjukhus och läkaren på akutmottagningen skickade provsvar till husläkarmottagningen. Husläkarmottagningen kunde inte se provsvaren och mannen fick veta att det är olika journalsystem som skapar problemet. Journalsystemen kunde inte tolka varandra och mannen och hans fru anser att detta är en patientsäkerhetsrisk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Bevakning: Akutmottagning/närakut		
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0539670	Catarina Cassel Rydholm	Behandling och bemötande vid tvångsvård En kvinna som tvångsvårdades på psykiatrisk avdelning på sjukhuset har synpunkter på vård, behandling och bemötande.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0539970	Catarina Cassel Rydholm	Brister i psykiatrisk vård i öppenvården En kvinna som gått på öppenvårdsmottagning inom psykiatrin har synpunkter på brister i vården.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0541572 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Kommunikation Information till patient/närstående	Anser att psykiatrisk vårdgivare inte tar hänsyn till patientens och anhörigs önskemål En anhörig till en person som vårdas på en psykiatrisk mottagning är arg över att personalen inte tar hänsyn till den vårdplan som skrivits gällande personens vård. Bland annat har hen inte fått komma på de permissioner till hemmet som beslutades om i vårdplanen, utan kommer att skrivas ut direkt. Vidare anser den anhörige att läkarna aldrig är anträffbara utan sitter inlåsta på sina rum och undviker och gömmer sig för patienterna. Den anhörige tror att i själva verket vill läkarna inte att patienterna ska tillfriskna utan fortsätta medicineras och vara psykiskt sjuka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0543679 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel	Borttagen medicinering En kvinna hade ADHD medicinering och hade tappat sina tappletter i diskvatten. Hon berättade detta till läkaren som skriver ut medicineringen och fick svar att hon ska få straff för felaktig användning av medicineringen. Hon tycker att det känns fel att läkaren utryckte sig så.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0546054 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad utredning En tjänsteman vid en kommun framför att hennes klient har nekats en neuropsykiatrisk utredning med motiveringen att det inte fanns någon psykolog som talade patientens språk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens om att tjänstemannen pratar med ansvarig chef om detta. Förvaltningen har också informerat tjänstemannen om annan klinik som eventuell har psykologer med det språket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0547154 Moses Hadi Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Kommunikation En kvinna som genomgick en test om koncentrationssvårighet, anser att en psykolog vid en psykiatrisk mottagning har räknat fel resultatet samt inte har lyssnat på henne. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0551534 Siv Aronsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Önskar få ut medicinsk journal En kvinna har begärt, men inte fått ut, medicinsk journal vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0553757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Får inte läkemedel i tid En man nekas läkemedel för sin psykiatriska sjukdom. Hans läkare har gått i pension och han har vänt sig till en psykiatrisk mottagning som dock inte vill skriva ut läkemedel utan att ha genomfört en utredning. Mannen är besviken då han haft diagnosen sedan många år tillbaks. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0554254 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Delgivning av journal En man framför om svårigheten att få ta del av sitt barns journalanteckningar vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Mottagningen har krävt att pappan skulle åka till andra sidan av staden för att ansöka om journalerna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0555874 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Normal\2018-09-10 En anmälare har synpunkter på att en läkare har skrivit felaktiga uppgifter i en närståendes journal om att han ska ha varit hotfull och haft med sig en kniv. Enligt anmälaren som var med vid besöket stämmer detta inte. Det var hennes arbetskniv som hon lämnade till en personal och patienten ska ha varit lugn och inte hotfull. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om hur en patient kan gå tillväga om denna anser att det står felaktiga uppgifter i journalen.

Telefon		Förflyttad till annan avdelning
Psykiatrisk vård		En kvinna har synpunkter på att hennes vän har förflyttats till en annan psykiatrisk avdelning på felaktiga grunder.
V1809-0556774	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Utskriven trots vårdbehov
Psykiatrisk vård		En kvinna anser att det är fel att hennes vän skrivs ut från en psykiatrisk heldygnsavdelning då denne behöver vård och är hjälpsökande.
V1809-0556874	Emma Lagerholm	
Vårdansvar		
Vårdflöde, processer		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Vill veta om läkaren kan säga till kvinna att hon inte får närvara vid vuxen dotters läkarbesök
Psykiatrisk vård		En kvinna ville veta om hennes vuxna dotters psykiatriker har rätt att säga att kvinnan inte får vara med vid dotterns nästa läkarbesök trots att hennes dotter önskar det.
V1809-0557272	Sari Kokkonen Nassef	
Rådgivn/Inform/Hänv		
Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Fick också information om att dottern har rätt att önska att modern finns med vid läkarbesöket men att psykiatrikern också har möjlighet att begära att modern väntar utanför. Orsaken till detta ska då förklaras för dottern och grunda sig på en medicinsk bedömning.

Telefon		Rättighet till läkarkontakt inom barnpsykiatri
Psykiatrisk vård		En tonåring inom barn- och ungdomspsykiatrisk vård önskar ny läkarkontakt. Enligt anmälaren måsta han börja om vid den nya vårdenheten och anmälaren undrar om det rätt?
V1809-0557970	Catarina Cassel Rydholm	
Organisation och tillgänglighet		
Nekad besökstid		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0559269 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Synpunkter på tvångsvård En kvinna som tvångsvårdades inom psykiatrisk heldygnsvård hade synpunkter på sin vård. Hon menar att ingenting av det som läkare påstår om henne är sant och att situationen är mycket obehaglig och otäck. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0560334 Vård och behandling Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	För stora mängder läkemedel utskrivet En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning skrev ut för stor mängd läkemedel. Hon har bett om att få läkemedlen doserade för en vecka i taget men kan inte komma och hämta på de tider som vårdgivaren erbjuder, då hon påbörjat en utbildning på annan ort. Kvinnan är orolig för att hon, vid något tillfälle, ska ta hela mängden läkemedel på en gång. Hon önskar att vårdgivaren hjälper henne att lösa detta dilemma. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0563657	Christina Hegefjärd	Inte fått korrekt diagnos En kvinna framför klagomål och synpunkter på den psykiatriska vård hon tagit del av. Hon har en psykossjukdom och har inte fått korrekt behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till vården.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0564080 Vård och behandling Diagnos	Daniela Carlsson	Fel diagnos gav inneliggande vård Kvinna som fått fel diagnos och på grund av det fått inneliggande vård.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0572677 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dataintrång	Anmäler dataintrång En kvinna som vill vara anonym anmäler att många inom psykiatrin läst hennes journal trots att de inte haft tillåtelse. Kvinnan vände sig till förvaltningen med många frågor rörande exempelvis under vilka förutsättningar hälso- och sjukvårdspersonal får ta del av journaler, hur hon kan gå vidare med detta och vilka brott som det kan vara fråga om. Kvinnans frågor besvarades så långt det är möjligt och lämpligt, hon fick även information om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0575928 Gisela Rosenquist Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om samordnad individuell plan En kvinna har blivit kallad till ett möte för en samordnad individuell plan, SIP. Hon undrar vad det innebär? Åtgärd: Förvaltningen informerar om att vid ett möte för en samordnad individuell plan är fler aktörer medverkande, ex. socialtjänst, arbetsförmedlingen, försäkringskassan, vården.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0580774 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Får ingen tid till läkare En man som är knuten till en psykiatrisk mottagning får inte komma på ett läkarbesök med motiveringen att det inte finns några tider. Han ska ha blivit lovad en utredning och önskar få uppföljning kring sitt mående och läkemedelsbehandling. Mannen träffade läkaren förra året och fick då mediciner utskrivna som inte ska ha följts upp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0583434 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Anhörig känner sig inte delaktig En anhörig till ung vuxen känner sig inte delaktig och lyssnad till inom psykiatrin. Denne önskar dialog med vårdgivaren men får inget gehör. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0591170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Patientjournal och sekretess Övriga juridiska frågor	Synpunkter på tvångsvård och rätt att läsa i journal En anmälare har frågor kring hur man överklagar tvångsvård och vem som har rätt att ta del av en patients journal. Svarar på frågor om tvångsvård och rätt att ta del av patientjournal. Anmälaren avslutar samtalet innan u.t hinner ge information om stödperson.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0591879 Minna Rimbe	Felaktig behandling 18 år sedan En kvinna anser att hon fick felbehandling och medicinering inom LPT period. Hon upplevde att när man frågade någonting fick man inga svar och att hon inte fick tillräcklig information om vad sluten psykiatrisk vård betydde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerats om anmälningsrutiner och vi kommer fram till att händelsen var för länge sedan för att kunna få adekvata svar från vården. Ärendet avslutas.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0592072 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel	Missnöjd med psykiatrisk diagnos och injektionsbehandling En kvinna får en injektion var femte vecka mot psykiatrisk sjukdom. Kvinnan mår dåligt av injektionerna och önskar att läkaren sätter ut dem. Hon anser att hon blivit feldiagnostiserad för att hon inte har kunnat jobba. Hon har varit sjukskriven länge på grund av ryggbesvär och tarmproblem och anser att det inte finns någon grund för hennes psykiatriska diagnos. Någon inom den psykiatriska vården har feltolkat hennes personlighet bara för att hon älskar att gå runt med roliga hattar och solglasögon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0592970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Synpunkter på psykiatrisk läkemedelsbehandling En anmälare har synpunkter på den läkemedelsbehandling han får inom psykiatrisk vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0593079 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Svårt att få kontakt med kliniken En kvinna hade försökt att få kontakt med den psykiatriska mottagningen utan att lyckas. Hon behövde prata med sin läkare om läkemedelsordinationen men fick svar att det är så många i kö före henne. Hon har försökt att få kontakt med mottagningen vid flertal tillfällen utan att lyckas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0593870 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Bruten sekretess i väntrum på mottagning En anmälare har synpunkter på brister i sekretess på neuropsykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0595069 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Synpunkt på bristande sekretess och tystnadsplikt En kvinna hade synpunkter på bristande sekretess och tystnadsplikt hos vårdgivare. Kvinnans mor, som är psykiskt sjuk, har upprepade gånger fått ut information om sin dotter, exempelvis rörande läkemedel och journalanteckningar, från kvinnans vårdgivare. Kvinnan undrar hur detta kan hända och vad hon kan göra åt det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Psykiatrisk vård** V1809-0595157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Läkaren vill avsluta läkemedelsbehandling En kvinna har sedan länge läkemedel i apo-dos som läkare på den öppna psykiatriska mottagningen skrivit ut. Nu vill psykiatern avsluta systemet med apo-dos med anledning av tekniska svårigheter. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon		Vill inte skriva något psykiatriskt utlåtande
Psykiatrisk vård		En kvinna har både somatiska och psykiatriska diagnoser, sjukskrivningen har psykiatern hållit i. Efter långvarig vistelse på sjukhus är kvinnan somatiskt återställd, men hon får nu inget sjukintyg.
V1809-0598057	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Intyg		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon		Kränkande bemötande på psykmottagning
Psykiatrisk vård		En kvinna var inlagd psykiatrisk heldygnsvård. Hon upplevde att läkaren hade dålig attityd och hon blev feltolkad. Kände sig diskriminerad på grund av sin diagnos.
V1809-0600013	Amy Chau	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderade henne att ta upp ärendet med verksamhetschefen. Återkommer till förvaltningen vid behov.
Bevakning:		
Diskriminering		

Skrivelse		Psykiatrisk tvångsvård
Psykiatrisk vård		En man har upplevt den psykiatriska tvångsvården som mycket bristfällig.
V1808-0476974	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Skrivelse		Bristande vård, behandling och remittering
Psykiatrisk vård		En man har långvarig problematik med stress, utbrändhet och kroniskt trötthetssyndrom. En mottagning har först kommit med förslag till åtgärder men sedan har mannen nekats dessa åtgärder. Samma mottagning har remitterat honom till en stressklinik men remissen kom av oklar anledning inte fram.
V1808-0485272	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Brister i hantering av remisser		
Bevakning:		
Kroniskt trötthetssyndrom		

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0485372 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Bevakning: Kroniskt trötthetssyndrom	Inställd vård och behandling, förkommen remiss En man besökte den psykiatriska jourmottagningen för olika besvär, bland annat kroniskt trötthetssyndrom. Mannen lovades behandling och åtgärder som sedan ställdes in. Dessutom var det en remiss till en stressklinik som förkom eller slarvades bort. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0485672 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Kommunikation Brister i hantering av remisser Bevakning: Kroniskt trötthetssyndrom Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Brister i dialog, journalföring & remisshantering En man med kroniskt trötthetssyndrom och utbrändhet gick till en beroendemottagning för samtal och utredning. Mannen är missnöjd med besöket där eftersom han lovats stödsamtal där och vidareremittering till stressmottagning. Dessutom anser mannen att det står fel i journalen då man skrivit där att han inte önskar någon behandling. Sanningen är ju att han inte fick någon behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0490669 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Ifrågasätter läkemedelsbehandling En man som är patient vid en beroendemottagning oroades över den dos som en läkare ordinerat av ett visst läkemedel. Mannen undrar om det verkligen inte är någon fara för hans lever och menar att han tidigare fått ett annat besked i samband med att han vårdades inneliggande på sjukhus. Han undrar om han kan säga nej till denna medicin och ändå få andra läkemedel utskrivna. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0493174 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Vårdflöde, processer	Allvarliga brister i psykiatrisk vård Ett föräldrapar har synpunkter på den psykiatriska vård deras son fick innan han avled. Under hans sista sju månader i livet besökte han en psykiatrisk mottagning flera gånger då han var i kris, inte kunde äta eller sova och var psykotisk av och till. Föräldrarna ställer sig frågande till varför deras son inte lades in på en psykiatrisk heldygnsavdelning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0493374 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Utskriven trots stort vårdbehov En närstående har synpunkter på att en patient blev utskriven från den psykiatriska heldygnsvården trots att hen var mycket sjuk. Patienten fick sedan inkomma ånyo med ambulans. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0495774 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Felaktiga uppgifter om närstående i patientens journal En mamma till en patient som vårdas vid en rättspsykiatrisk öppenvårdsmottagning ställer sig frågande till uppgifter som finns om henne i sonens journal som ska vara felaktiga. Det står att hon är missbrukare och detta har medfört att sonen inte har fått beviljad permission hem till henne. Hon känner sig kränkt och förtalad och anser att det används som ett medel för att försvåra deras umgänge. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0528974 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Läkemedel	Suicid En mamma vars son tog livet av sig har klagomål på den psykiatriska öppenvårdsmottagningen där sonen hade sin vård. Hon anser att de har gjort en felbedömning gällande diagnostik, gett felaktiga läkemedel, otillräcklig övrig medicinering samt brustit i dialog och delaktighet med familjemedlemmar. Mamman önskar att fallet undersöks ordentligt och ställer sig frågande till varför hennes son inte fick den professionella hjälp som han behövde. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Psykiatrisk heldygnsvård
Psykiatrisk vård V1809-0537274 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Läkemedel	En kvinna som var inlagd på en psykiatrisk heldygnsavdelning har synpunkter på vård, behandling och bemötande. Hon fick en injektion som hon fick panikångest och stel kropp av. Hon ställer sig frågande till varför hon fick detta läkemedel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Ingen somatisk undersökning inom psykiatrin
Psykiatrisk vård V1809-0552034 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	En anhörig till vuxen son har synpunkter på läkare inte gjorde en somatisk undersökning i samband med inläggning på en psykiatrisk avdelning. Sonen avled av en hjärtinfarkt efter att ha vårdats 17 dygn inom heldygnsvården. Sonen var överviktig, hade diabetes och en psykiatrisk sjukdom. Modern önskar även få tala med en läkare på avdelningen för att få journalanteckningar förklarade för sig. Åtgärd: Anhörig har träffat företrädare för vårdgivaren och de har enats om förslag till förbättringsåtgärder samt att en avvikelse ska skickas till ansvarig för Psykosprocessen för ställningstagande. Det ska säkerställas att medicinsk status genomförs och dokumenteras vid ankomst till heldygnsvården. Det ska säkerställas att dokumentation kring somatiska åtgärder dokumenteras och kan följas i journalen. Om patienten inte svarar på medicinering ska nytt ställningstagande till somatisk status och en anhörigkontakt tas. En obligatoriskt EKG-kontroll vid neuroleptikabehandlade patienter eller andra riskgrupper vid inläggning inom heldygnsvård. Man ska även se över rutiner för riskpatienter vid extrem väderlek. Anhörig är nöjd med de förändringsförslag som framtagits men hade önskat att vårdgivaren gjort en Lex Maria anmälan. Ärendet avslutas i samförstånd.
Skrivelse	Ej lyssnad på patienten
Psykiatrisk vård V1809-0558454 Moses Hadi Kommunikation Ej lyssnad till	En man inlagd vid en rättspsykiatrisk avdelning är kritisk till att han trots klanderfri företeelse inte har fått någon permission. Psykiatrin har ställt krav att mannen måste genomgå ett psykologiskt samtal innan han får permission. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0560174 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vårdansvar Vårdflöde, processer Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Utskriven trots stort psykiatriskt vårdbehov En mamma har synpunkter på den psykiatriska vård hennes son fick innan han avled. Hon ställer sig frågande till varför hennes son blev utskriven från en psykiatrisk akutenhet efter enbart ett dygn. Mamman anser att hennes son var i stort behov av vård då han var psykotisk av och till och inte kunde äta eller sova. Hon ringde mottagningen innan han skrevs ut och påtalade allvaret i hans psykotiska sjukdomstillstånd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0573357 Christina Hegefjärd Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Vård och behandling Behandling	Underlåtelse att sända remiss En kvinna menade att hon inte fått behandling för en traumatisk händelse, hennes psykiater har underlåtit att sända henne vidare till en terapeut med kunskap i området. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0573657 Christina Hegefjärd Kommunikation Information till patient/närstående	Bristande information om diagnos En kvinna fick för flera år sedan en psykiatrisk diagnos och besöker regelbundet en öppen psykiatrisk mottagning. Hon har inte fått information om sin diagnos och ifrågasätter behandlingen hon får. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0575050 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Nekad intyg En kvinna ifrågasätter psykiatrins beslut om att göra ytterligare arbetslivsinriktade insatser. Hon upplever inte att vården har tagit till sig av tidigare utredningar, utförda endast för ett år sedan. Hon upplever att det saknas en behandlingsplan och har själv önskningar om att få träffa psykolog samt bli remitterad till annan klinik. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0579474 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Cancer	Emma Lagerholm	Felbehandlad inom psykiatrin En kvinna fick en hjärntumör bortopererad för sju år sedan och blev därefter nedstämd. Hon behandlades med otaliga ECT-behandlingar (elbehandling) där samtycke till denna behandling inte tillfrågades. Hon upplever att hon bara blir sämre och att ingen tar ansvar för hennes vård. Efter alla år av behandling mot depression har hon fått höra att det inte rörde sig om nämnda diagnos utan att det istället är en hjärnskada som de inte kan ge en förklaring till. Kvinnan saknar också en rehabiliteringsplan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0593234 Kommunikation Övergrepp	Siv Aronsson	Hårdhänt omhändertagande vid tvångsåtgärd En kvinna har synpunkter på att hon blivit hårdhänt behandlad i samband med ett tvångsomhändertagande inom den psykiatriska heldygnsvården. En av mentalskötarna var hårdhänt och åsamkade rivsår som har blivit ärr. Anmälaren kräver ersättning för sveda och verk på grund av förtal, kränkning och misshandel. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0474472 Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Utlovad behandling av psykolog som inställts Ett barn var med sin mor på en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Psykologen där utlovade behandling så att flickan skulle klara sin skolgång. Psykologen slutade sedan sin anställning och behandlingen blev inställd. Modern anser att det är förödande för flickan som först fick hopp om behandling och förbättring och sedan blev den inställd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0478474 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Emma Lagerholm	Felbehandlad inom psykiatrin En mamma har synpunkter på den vård och behandling hennes vuxna son har fått vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon menar att han har behandlats för fel diagnos med läkemedel som har förvärrat hans tillstånd och som går emot den diagnos mamman tror sonen har. Sonen har nu fått en tid till en ny mottagning men behöver vänta ca en månad, något som mamman är orolig över då sonen mår mycket dåligt. Han har behövt inneliggande vård vid tillfällen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0481974 Kommunikation Bemötande Kommunikation Ej lyssnad till	Emma Lagerholm	Bristfälligt bemötande av psykiatriker En kvinna har upplevt att en psykiatriker hon har träffat har varit oförstående och respektlös. Hon kände sig inte lyssnad på och blev nekad att byta läkare när hon önskade det. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0486874 Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Emma Lagerholm	Missnöjd med psykiatrisk vård En man som lider av ångest får inte den hjälp eller behandling som han är i behov av vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Han har synpunkter på en läkare som han anser inte är en bra lyssnare eller kan erbjuda fortsatt behandling. Det ska även vara problem med läkarintyg till Försäkringskassan, vilket skapar ännu mer stress och ångest för honom. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0505979 Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Minna Rimbe	Svårt att boka läkartid En man som behövde läkarintyg försökte boka läkartid. Det gick endast att boka tid till en sjuksköterska trots att mannen behövde läkarintyg. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0506670 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Patientjournal och sekretess Läkemedel	Upplever brister i journalföring och behandling En kvinna som vårdats på psykiatrisk vårdavdelning upplever att journalföringen är bristfällig och felaktig. Hon upplever också biverkningar av läkemedel men att detta avfärdas och att hennes besvär inte tas på allvar. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0506769 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Lång väntan på besökstid för läkemedelsuppföljning En man som är i behov av läkemedelsuppföljning och vidare utredning vid en psykiatrisk mottagning har fått veta att väntetiden för besök är lång. Mottagningen kan inte svara på när han kan få komma. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0507457 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Lång tid för att få ut journalloggar. En kvinna har efterfrågat loggutdrag från sin psykiatriska journal. Mottagningen har hänvisat till semester och har inte haft möjlighet att lämna ut listor till henne. Då anmälan inte skrivits under avslutas den utan handläggning.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0509677 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Vill veta vilka som öppnat patientjournalen En kvinna misstänker att en bekant som är anställd inom landstinget har öppnat hennes journal. Kvinnan begär ett utdrag utvisande alla som öppnat journalen sedan årsskiftet. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0511357	Christina Hegefjärd	Saknar behandling efter traumatisk upplevelse En kvinna har genomgått en traumatisk upplevelse för ett flertal år sedan. Hon har ännu inte fått någon hjälp eller behandling. Hon efterfrågar också journaler som hon inte fått tillgång till. E-post till SLSO: Från: Christina Hegefjärd Skickat: den 26 september 2018 07:53 Till: Agnetha Nilsson <agnetha.nilsson@sll.se> Ämne: SV: Ang. PaN V1808-0511357 (SLSO 18-1633) OK för uppskov enligt er önskan. Med vänlig hälsning Christina Hegefjärd Handläggare Direkt: 08-690 67 24 Patientnämndens förvaltning Box 175 35 118 90 Stockholm Telefon: 08-690 67 00 Fax: 08-690 67 18 www.patientnamndenstockholm.se
Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar		
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0528134	Siv Aronsson	Fel diagnos En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning skrivit in en diagnos i journalen som hon, efter utredning, inte har. Läkaren har uppgivit att kvinnan måste ha den diagnosen för att få vara kvar på mottagningen. Kvinnan anser att det varken är tryggt eller patientsäkert om en läkare sätter en diagnos utan utredning eller att informera henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos		
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0528674	Emma Lagerholm	Utskriven från beroendeakut trots behov av vård En man drabbades av en psykos på grund av överförskrivning av läkemedel och omhändertogs av polis. Han kördes till en beroende mottagning där han medicinerades ytterligare. Mannen blev utskriven dagen därpå och ställer sig frågande till varför han inte blev inlagd och varför han fick mer läkemedel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vårdansvar Vårdflöde, processer Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut		

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0534574 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Suicid, bristande uppföljning En ung man tog livet av sig några månader efter utskrivning från en psykiatrisk heldygnsvårdsavdelning. Mamman ställer sig frågande till att det inte gjordes någon uppföljning eller att det fanns något samarbete med föräldrarna. I sonens lägenhet fann de massor av tabletter och uttag för hela nästkommande år. Mamman ställer sig frågande till varför vården har skrivit ut dessa mängder och att ingen läkemedelsuppföljning gjordes vid öppenvårdsmottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0558274 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Missnöjd med psykiatrisk öppenvårdsmottagning En anmälare är missnöjd över vård och behandling och hur de har hanterat hens klagomål vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Det ska ha skett många avbokningar av tider som ibland inte har informerats till patienten, lång tid mellan terapisamtalen samt dåligt bemötande när hen har framfört sitt missnöje över bristande kontinuitet. Det har även varit svårigheter med byte av psykolog. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0561034 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Utebliven vård Anhöriga har synpunkter på att vuxen son inte får adekvat behandling vid en psykiatrisk klinik. Han åker in och ut inom slutenvården och de anser hela vårdkedjan är icke-fungerande och upprepade insjuknande visar att sonen blir sjukare och sjukare. Anhöriga går på knäna i kampen för att stötta och se till att vården görs medveten om en svårt sjuk patient. De befarar att sonen kommer att dö som en följd av att den psykiatriska vården inter fungerat. Åtgärd: Då anhöriga inte fått någon fullmakt från sonen skickas föräldrarnas synpunkter till vårdgivaren för kännedom och ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0571734 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Nekas vård En anhörig har synpunkter på att en psykisk sjuk kvinna blivit utskriven från en psykiatrisk mottagning och hänvisats till beroendevården. Enligt uppgift så blev läkare vid beroendemottagning man mycket förvånad över förfarandet då kvinnan har en samsjuklighet vilket förutsätter samverkan. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0576134 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Hög medicindos-ledde till biverkningar En kvinna anser att hon blev övermedicinerad i samband med tvångsvård inom psykiatrin. Detta medförde biverkningar som svårt att svälja, andas, gå mm. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0578272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Läkemedel	Kränktes och fick negativa kommentarer av personal efter att läkemedel orsakat stor viktuppgång En kvinna vårdades inom sluten psykiatrisk vård. Hon fick ett läkemedel som orsakade stor viktuppgång, mer än 35 kilo. Kvinnan utsattes för kränkningar och negativa kommentarer av personalen för att hon åt så mycket. Trots viktuppgången ökade läkaren läkemedelsdosen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0584874 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Information till patient/närstående	Lång väntetid till utredning En kvinna har väntat länge på att få komma till en psykiatrisk mottagning för att göra en neuropsykiatrisk utredning. Hon är nu borttagen ur kön på grund av hon påbörjade en utredning hos en annan vårdgivare som hon inte slutförde utan väntade istället på kallelse till den första vårdgivaren. När kvinnan har hört av sig vid upprepade tillfällen till mottagningen ska de ha sagt att hon blir kallad när det är hennes tur. Hon har nu fått reda på att hon blev borttagen ur kön för över ett år sedan utan att någon har informerat henne om det under denna tid eller påtalat detta när hon har ringt till mottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0591634 Siv Aronsson Kommunikation Sexuella trakasserier	Sexuella trakasserier En kvinna upplevde att en psykolog vid en psykiatrisk mottagning fick erektion som han försökte dölja under pågående terapeutisk behandling. Denne riktade, vid ett tillfälle sin blick mot anmälarens bröst och kön. Kvinnan har påtalat detta vid ett läkarbesök och det ska ha skrivits in i journalen men hon har inte fått någon återkoppling om hur vårdgivaren hanterat detta. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0592774 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdflöde, processer Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Suicid En mamma har synpunkter på att hennes son skrevs ut från en psykiatrisk heldygnsavdelning utan att kontakt med anhöriga togs. Tre månader senare tog han sitt liv. Mamman hade tidigare påtalat för personal om att risken för suicid var stor då sonen led av högfungerande autism, tidigare gjort självmordsförsök samt att en släkting tagit sitt liv. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0594150 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Får ej medicin eller läkare En kvinna kan inte finna någon läkare inkom psykiatrin som vill ta ansvar för henne och hon blir således utan läkemedel. Förklaringen är att det står i journalen hon tidigare försökt tillfoga sig mediciner på falska grunder. Sanningen är att hon långt tidigare genomgått neuropsykiatrisk utredning och fått diagnos. Utredningen fanns dock inte att finna för en läkare som då hävdade att hon inte hade den diagnos som hon medicinerats för under många år. Medicinen sattes ut tills det att det gick att påvisa att utredningen fanns. Kvinnan fick strida för detta men fick sedan både diagnos och fungerande behandling åter. Läkare i nutid lyssnar inte till patienten. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0605274 Emma Lagerholm Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Problem att få hjälpmedel En närstående har synpunkter på att en patient inom psykiatrin har fått vänta länge på att få ett tyngdtäcke. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0612474 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Brister i psykiatrisk heldygnsvård En kvinna som vårdades på en psykiatrisk klinik har synpunkter på vård, behandling och bemötande. När hon har försökt framföra detta till vårdgivaren upplever hon att det inte har bemött henne i detta. Kvinnan har nu tappat förtroendet för heldygnsvården och känner inte att hon kan få hjälp där när hon mår som sämst. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0489574 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Administrativ hantering Bemötande	Felaktig information i sjukintyg En transperson har haft kontakt med en psykiatriker vid en öppenvårdsmottagning under några år. Läkaren ska ha felkönat personen och skrivit fel i ett sjukintyg vilket anmälaren är mycket besviken över, då de har samtalat mycket om att leva som transsexuell. Anmälaren tycker det är konstigt att en psykiatriker felkönar personer som är trans när det skyltas så mycket om att den psykiatriska mottagningen är HBTQ-certifierad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0490874 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Många brister vid psykiatrisk mottagning En kvinna anser att den psykiatriska mottagningen hon är knuten till fungerar dåligt. Det ska vara problem med att komma i kontakt med hennes ansvarige behandlare, få samtalstider, fel i journalanteckningar samt att den planering som de har kommit överens om inte har följts. Mottagningen ska också ha lovat att hjälpa henne med ett SIP-möte (samordnad individuell plan) men har inte gjort detta och kvinnan får inga svar kring detta av vårdgivaren. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktförsök inte har återkommit avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0510154 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Empati Bevakning: Läkemedel	Läkare är ej tillgänglig samt inte bryr sig En man har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning inte var tillgänglig när man trappade ner hans medicinering. Läkaren har enligt honom inte brytt sig om patienter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0513534 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Nekas önskad behandling En kvinna har varit i kontakt med flera olika psykiatriska vårdgivare för att få en specifik behandling som ska vara skonsam. Behandlingen finns ingenstans i landstinget då vårdgivare uppgivit att det är på grund av bemanningsproblem. Kvinnan undrar vad hon ska göra när evidensen på området och Socialstyrelsens egna rekommendationer förespråkar denna behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0518250 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Intyg	Bristande läkarkontinuitet, bristande intyg En kvinna har under lång tid gått till en mottagning inom psykiatrin. Varje gång har hon fått hon träffa nya läkare. Varje läkare förnyade hennes intyg till försäkringskassan genom att använda det gamla intyget, men med en liten ändring. Kvinnan blev sedan utförsäkrad. Den nya läkartiden ligger två månader fram i tiden. När hon söker mottagningen får hon höra att de har för få läkare och hänvisar henne istället till akut vård. Hon har nu blivit utskriven från arbetsförmedlingen då hon inte kan delta i deras åtgärder. Detta innebär ett glapp på två månader och att hon där med kommer att förlora sin SGI, sjukpenninggrundande inkomst. Kvinnan upplever att hon hamnat utanför hela systemet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0521234 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Diskriminering Funktionshinder	Problem med fysisk tillgänglighet En kvinna som är rullstolsburen har stora problem med ta sig in på en psykiatrisk mottagning. Hon måste bända upp tre tunga branddörrar och det finns ingen öppningsfunktion. Hon har påpekat detta vid flera tillfällen till vårdgivaren. Det finns heller ingen parkering i närheten för en rörelsehindrad person förutom gatan utanför. Anmälaren anser att detta är diskriminerande och orsakar stora problem i hennes vardag. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0524374 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Ingen vård inom barnpsykiatrin för sitt barn En mamma har synpunkter på att hennes son inte får någon vård vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP) trots att han har varit inskriven under många år. De har försökt att byta mottagning men det har varit omöjligt, enligt mamman. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0526134 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Läkarkontinuitet saknas En kvinna har synpunkter på att hon måste byta läkare, vid en psykiatrisk mottagning, hela tiden och undrar varför vårdgivaren inte kan tillhandahålla en fast läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0529074 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan	Psykiatrisk vård av närstående En man har synpunkter på den psykiatriska vård och behandling som hans närstående får. Anmälaren anser att psykiatrin fungerar mycket dåligt, framförallt i övergripande frågor kring hur vården organiseras samt samarbetet med socialtjänsten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0529274 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan	Klagomål på psykiatrisk vård, fråga om ljudupptagning En kvinna har synpunkter på att det saknas vårdplan och krisplan vid hennes psykiatriska öppenvårdsmottagning trots att hon har påpekat detta vid flera tillfällen. Hon undrar om det är tillåtet att spela in samtalen med sjuksköterskan under besöken och om det finns något offentligt dokument gällande ljudupptagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att läsa JO:s beslut gällande ljudupptagning (Dnr 5043-2014) på hemsidan www.jo.se. Anmälaren önskar inte gå vidare med sin anmälan. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0531974 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdflöde, processer	Bristande vårdplanering efter utskrivning En man som var inlagd på en psykiatrisk heldygnsavdelning blev utskriven utan öppenvårdskontakt och planering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0532677 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Fick hem ett läkarutlåtande avseende en annan patient En man anmäler att en psykiatrisk mottagning skickat honom ett läkarutlåtande som avser en annan patient. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0540574 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Vårdansvar Vårdflöde, processer	Brister i psykiatrisk tvångsvård En kvinna som vårdades enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård har synpunkter på saker som har inträffat vid två avdelningar inom den psykiatriska heldygnsvården. Hon ska ha blivit fasthållen på ett olagligt sätt som orsakade lidande för henne samt hotad med tvångsåtgärder (bältesläggning). Kvinnan ska också ha blivit överfallen av en medpatient vid en avdelning hon fick vistas på, då det var överbeläggningar på den avdelning hon var inskriven vid. Hon anser att det var bristande tillsyn av personal som möjliggjorde överfallet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och har kännedom om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0544134 Siv Aronsson Vård och behandling Diagnos	Låst vid specifik diagnos En förälder har synpunkter på att en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning inte tar en ungdoms symtom på allvar. Modern anser att vårdgivaren har låst sig vid en specifik diagnos vilket inte känns bra. Dottern själv upplever att hon inte får någon information och att ingen förstår henne. Ingen vårdplan har upprättats. Åtgärd: En enhetschef har ringt till modern och bett om ursäkt och ska träffa både mor och dotter för att gå igenom deras synpunkter. Anmälaren önskar att ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0544974 Emma Lagerholm Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Önskar ersättning som närstående En mamma undrar om hon har rätt att få ersättning som anhörig då hon och familjen har lidit i 14 år på grund av att hennes dotter inte fick en psykiatrisk diagnos. Dottern ska ha mått mycket dåligt och velat ta sitt liv flera gånger. För två år sedan fick hon diagnosen emotionell instabil personlighetsstörning. Mamman och övrig familj har mått psykiskt dåligt och alltid varit oroliga för dottern och anser att en anhörigersättning hade varit på sin plats efter alla dessa år. Åtgärd: Anmälaren har informerats om Löf (patientförsäkringen) och att det är enbart om en person har avlidit (till följd av en patientskada som hade kunnat undvikas) som anhöriga kan ha rätt till ersättning.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0545234 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Lång väntan på utredning En man har blivit lovad att få en neuropsykiatrisk utredning inom sex månader men nu uppger man att det kan dröja nio månader innan utredning kan påbörjas. Han har stora problem med vardagen och är angelägen om att få påbörja en utredning inom vårdgarantin ram. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0549774	Emma Lagerholm	Klagomål på psykiatrisk heldygnsvård En närstående är orolig för sin sambo som den senaste tiden har drabbats av psykotiska tillstånd och varit inlagd på en psykiatrisk avdelning. Hon anser att bemötandet av en läkare har varit bristfälligt gentemot patienten och att han har skrivits ut innan han var stabil. Detta har resulterat i fler inläggningar och den närstående får ingen information eller få vara delaktig i vården trots att det finns samtycke till det i patientens journal. Anmälaren upplever att det inte finns en helhetsbild kring sambons svårigheter och behov av vård och hon anser att han inte får den hjälp han behöver. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.
Kommunikation Bemötande		
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0549934	Siv Aronsson	Önskar traumabaserad KBT En kvinna har blivit rekommenderad en specifik behandling men får inte det inom den psykiatriska vården. Hon anser att vårdgivaren inte lyssnar på henne när hon framför sina behov. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till		
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0550434	Siv Aronsson	Fel i journal En kvinna anser att hon på grund av felaktiga journalanteckningar inte får rätt behandling vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar		
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0550974	Emma Lagerholm	Psykiatrisk diagnos och läkemedelsbehandling En mamma har synpunkter på att hennes barn har fått en psykiatrisk diagnos utan att en utredning har gjorts samt medicinerats för detta, vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel		

Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0555054 Vård och behandling Behandling Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan	Moses Hadi	Ingen vård och vårdplanering En man framför att han inte har fått en adekvat vård samt vårdplanering vid en psykiatrisk specialistmottagning. Han har också synpunkter på att psykiatrin inte har lyssnat på honom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0566074 Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Emma Lagerholm	Får inte adekvat behandling En mamma till en tonåring har synpunkter på att denne får otillräcklig vård vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0566574 Vård och behandling Undersökning, utredning	Emma Lagerholm	Neuropsykiatrisk utredning En anmälare har synpunkter på att en patient inte får en neuropsykiatrisk utredning, trots att hen har bedömts vara i behov av det. Motiveringen ska vara att de inte har en psykolog som talar patientens språk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har varit i kontakt med verksamhetschefen och patienten ska nu få en utredning och önskar inte att yttrande inhämtas. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0567149 Vård och behandling Diagnos	Mats Haapanen	Diagnos saknas Anmälaren har haft kontakt med psykiatrin men läkaren har inte fastställt diagnos. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0572174 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Brister i psykiatrisk heldygnsvård En kvinna som har varit inlagd vid en psykiatrisk klinik anser att skötarna kompromissar sekretessen då de har utskrivna patientlistor med personuppgifter som de läser från bredvid patienterna. Hon har även synpunkter på att nattpersonalen dokumenterar att patienten har sovit när så inte har varit fallet. Kvinnan har heller inte blivit erbjuden stödsamtal under inläggningen och en läkare vid utskrivningssamtalet ska ha sagt att hon har en diagnos som inte stämmer. Hon hade önskat att läkaren skulle ha läst på innan samtalet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0573474 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Bristfällig psykiatrisk vård för tonåring En mamma har synpunkter på att hennes tonåring inte får tillräcklig och adekvat behandling vid en specialenhet inom barn- och ungdomspsykiatrin. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0577734 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Behandling/intyg En kvinna vars son som har flera diagnoser, undrar vart sonen ska vända sig för att få att få psykiatrisk hjälp när psykiatrisk vård blivit allt mer specialiserad. Var kan han få ett läkarintyg som beskriver den samlande problematiken. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0578479 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Felaktig behandling En kvinna anser att hon har fått felaktig behandling och medicinering inom psykiatrin. Händelsen och LPT var 18 år sedan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). LPT perioden var över 18 år sedan och yttrande blir svårt att inhämta på detta ärende. Rekommenderas att gå svar på sina frågor genom den aktuella psykiatriska mottagningen och eventuellt beställa journalkopior. Ärendet avslutas.

Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0587634 Siv Aronsson Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Bevakning: Diskriminering	Diskriminerad av vårdgivare En förälder blev inte involverad i sons behandling vid en BUP-mottagning. Modern försökte svartmåla denne och lämnade oriktiga uppgifter till psykolog. Föräldrarna har delad vårdnad, är i en vårdnadstvist och både sonen samt fadern har blivit påverkade av de uppgifter som modern lämnat. Han känner sig misstänkliggjord och diskriminerad på grund av kön och etnicitet. Fadern ska träffa psykolog och chef för att få en förklaring. Åtgärd: Fadern har haft ett samtal med chef och psykolog och är inte nöjd, men hoppas få ytterligare tillfälle att tala med sonens behandlare framöver då det pågår en utredning av sonen. Fadern återkommer vid behov men önskar, för tillfället, att ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0588774 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Läkemedel	Klagomål på psykiatrisk mottagning En kvinna har synpunkter på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som hon anser fungerar mycket bristfälligt gällande bemötande, vård och kontinuitet i behandlingen. Hon har fått olika information och besked om läkemedel av olika personal. Det går inte heller att boka en tid om man ringer. Kvinnan ska även ha fått en felaktig räkning och personal ringer inte upp patienterna. Bemötandet av receptionisten ska vara mycket dåligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0602834 Siv Aronsson Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Delaktighet med anhörig saknas En anhörig anser att hon inte fått information om att hennes självmordsbenägne sambo skulle skrivas ut från psykiatrisk akutmottagning. Några dagar innan hade polis stoppat honom från att hoppa från Liljeholmsbron. När mannen skrevs ut från psykiatrin åkte han direkt till en sjö och tog sitt liv. Fast kvinnan gett sitt nummer till både polis och vårdgivare var det ingen som kontaktade henne. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **SLSO** V1808-0496272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Fick otillfredsställande undersökning av hälbesvär En kvinna var hos en fysioterapeut för sina hälbesvär. Kvinnan förväntade sig att fysioterapeuten skulle undersöka foten och ge henne övningar för att lindra besvären, men han sa bara att hon behövde använda bra skor och att besvären skulle gå över. Kvinnan är missnöjd över besöket och anser att det inte var värt avgiften hon betalade eller att landstinget skulle bistå med ersättning till kliniken. Åtgärd: Yttrande inkom från biträdande verksamhetschef som beskrev fysioterapeutens metod för undersökning: denne tog aktuell sjukdomshistoria, inspekterade rörelsemönster och bedömde rörligheten samt utförde funktionellt test för att framkalla smärta. Utifrån resultatet bedömde fysioterapeuten att ytterligare undersökning inte var relevant och gav råd om att ingen uppföljning behövdes. I journalanteckning har inte kvinnans förväntningar eller önskemål noterats, ej heller någon behandlingsplan. Det kan vara orsaken till att kvinnan saknade delaktighet i sin behandling och upplevde att fysioterapeuten var oengagerad enligt den ansvariga chefen. Framtida åtgärder för att göra patienter delaktiga i sin behandling är att säkerställa att behandlingsplan följs upp, att aktivt efterfråga patienternas förväntningar samt ta upp diskussion hur patienten informeras om nästa steg i processen. Dessutom skulle verksamheten också delge patienter att de är välkomna tillbaka vid kvarstående besvär för vidare utredning. Kvinnan tog del av yttrandet och menar att något funktionellt test genomfördes inte och ansåg att fysioterapeuten inte var lyhörd för hennes behov eller vad hon kände. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0488669 Tua Myhrman Vård och behandling Resultat Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Dåligt resultat efter operation En man genomgick en ortopedisk operation vid en specialistmottagning. Efter detta har han stora svårigheter att gå. Mannen menar att det inte var någon dialog eller diskussion mellan honom och mottagningen och att han har ett stort lidande idag. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0508757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Komplikation efter ögonoperation En kvinna genomgick en ögonoperation med anledning av starr. Efteråt fick hon besvär som orsakats av en kvarglömd del av den gamla linsen. Hon blev opererad på nytt. Synen blev försämrad och hon fick åter skaffa nya glasögon. Anmälaren är besviken över att ha haft så stora utlägg. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon fått ett svar från vården som hon är nöjd med. Inväntar beslut från patientförsäkringen. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0533354 Moses Hadi Kommunikation Information till patient/närstående	Dåligt bemötande En kvinna hade fått remiss till en kiropraktor pga. ont i rygg, axel och käke. Istället för att behandla eller undersöka patienten fick hon många privata frågor om sitt privatliv. Kvinnan kände sig obekväm och irriterad över frågorna som hon fick men personen som undersökte henne respektera inte hennes svar. När hon skulle förklara och prata lyssnade inte personen på henne. Hon fick svar att hon borde ha en tolk trots att hon har bott i landet under 29 år och kan prata svenska. När hon gick hem mådde hon väldigt dåligt och kände att hon inte hade blivit bemött på professionellt sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0536269 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Läkemedel	Felaktig behandlad En kvinna som besökte en läkare vid en mottagning fick läkemedel utskrivet. Läkemedlet orsakade direkt kramper i huvud och ansikte och de blev bara värre och värre. Läkaren lyckades inte diagnostisera eller behandla symptomen. När kvinnan haft kontakt med mottagningen efteråt har hon blivit arrogant bemött och trots utlovad återkoppling har läkaren inte hört av sig. Hon undrar varför medicinen sattes in utan utredning och varför hon inte informerats om medicinens risker och biverkningar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0549449 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar	Lång väntetid på provsvar En kvinna remitterades av vårdcentralen till en hudmottagning där provtagning genomfördes. Anmälaren fick flera gånger efterfråga provsvaren och fick svar först efter flera månader. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0556549 Mats Haapanen Vård och behandling Resultat	Skadad i samband med operation Anmälaren genomgick operation i ryggen. Vårdskada uppstod i samband med skruvbrott. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Fråga om remiss
Specialistvård		En man hade opererats för en för hudförändring som kallas för Basaliom. Efter en tid kom förändringen tillbaka och operationen fördröjdes 6 månader.
V1809-0563549	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Cancer		

Telefon -> Skrivelse		Drabbades av komplikationer efter operation
Specialistvård		En man upplevde att han blev felaktigt behandlad i samband med en operation vid en specialistklinik. Mannen drabbades av komplikationer.
V1809-0583369	Tua Myhrman	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Fel knä operades
Specialistvård		En kvinna genomgick en knäoperation och när hon vaknade efter narkos upptäckte hon att fel knä hade opererats. Operationsmarkering fanns på hennes vänstra knä men höger knä opererades. Hon ifrågasätter hur det kunde hända trots noggranna förberedelser.
V1809-0586657	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse		Nekad behandling
Specialistvård		En kvinna kände sig kränk och nedvärderad av en läkare vid en specialistmottagning då denne inte tog hennes symtom på allvar.
V1809-0593934	Siv Aronsson	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0594949 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Otrevligt bemötande i telefon av specialistmottagning Ett barn med en bokad tid till specialistmottagning blev sjuk och tiden avbokades. Anmälaren tillika föräldern fick ett otrevligt bemötande vid telefonkontakt med mottagningen som krävde betalning för uteblivet besök. Mottagningen uppgav att den skulle anmäla anmälaren till socialtjänsten om anmälaren lät sitt barn komma till mottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> E-post **Specialistvård** V1808-0500950 Anna Arengård Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Nekad journalanteckningar per post En kvinna önskar sina journalkopior för att kunna lämna dessa till sin nya läkarmottagning. Kvinnan är ombedd att komma och hämta dem på kliniken, vilket hon inte kan, då hon har flyttat från länet. Åtgärd: Informerar anmälaren om att privatpraktiserande läkare inte har skyldigheten att sända journaler via rekommenderad post. Hon kan dock komma till kliniken för att få en utskrift. Uppmanar kvinnan att få sin nya läkare att beställa journalerna. Alternativt skriva fullmakt åt ett ombud som kan hämta journalerna på mottagningen åt henne. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Specialistvård** V1808-0511650 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning, utredning Bevakning: Hörselrehabilitering	Bristande utredning En kvinna har besökt en hörselrehabilitering. Hon upplevde audionomen som oengagerad och oförberedd. Först hade audionomen problem med programvaran, sedan fick hon inte igång utrustningen för hörseltest. Kvinnan kan därför inte lite på testresultatet. Alla samtal fick initieras av patienten. Lite information gavs om sortiment, valmöjligheter eller villkor. Kvinnan efterfrågar ett landstingsdrivet alternativ. Idag finns enbart privata aktörer. Hon efterfrågar även mer information och bilder på 1177.se om vilka hjälpmedel som ingår i sortimentet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan till valfriheten att välja en annan mottagning för hörselrehabilitering. Ärendet avslutas.
Telefon **Specialistvård** V1808-0472828 Gisela Rosenquist Vård och behandling Behandling	Tillfogad skada under operation En kvinna blev tillfogad en skada under en operation. Hon undrar om hon har möjlighet att söka ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientförsäkringen Löf.

Telefon **Specialistvård** V1808-0473370 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Vård och behandling av kirurg En man blev remitterad av sin husläkare till kirurg för borttagande av fettknöl. Han har synpunkter på vård och behandling. Såret har inte läkt ihop och vätskar fortfarande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1808-0474270 Vård och behandling Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Borttagande av böld i ansiktet gav grop och ärr En man fick remiss från vårdcentral till kirurg för borttagande av böld i ansiktet. Resultatet gav en grop och ärr som kvarstår. Önskar ersättning eller åtgärd. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hänvisar åter till vårdcentralen då mannen varit hos specialisten på återbesök.
Telefon **Specialistvård** V1808-0475628 Vård och behandling Behandling	Gisela Rosenquist	Oklarheter kring dödsfall En kvinnas make med Parkinsons sjukdom bodde på ett boende. När katetern skulle bytas så gick det inte att sätta dit en ny, och kraftig blödning uppstod. Mannen skickades till ett akutsjukhus för hjälp. Mannen kom åter till boendet mitt i natten. Makan blev kontaktad av boendet morgonen där på och meddelade att maken avlidit. Makan undrar vad som hände. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1808-0476028 Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Gisela Rosenquist	Synpunkter på nekad åderbråcksoperation En kvinna har synpunkter på att hon genom politiska beslut nekas åderbråcksoperation genom landstingets subvention. Kvinnan har inåtväxande åderbråck vilket ger risk för propp, trots det måste hon betala 25 000 kronor för åtgärden. Åtgärd: förvaltningen informerar om gällande regelverk för åderbråcksoperationer. Kvinnan önskar få sin synpunkt registrerad.

Telefon **Specialistvård** V1808-0478074	Emma Lagerholm	Upplevt brister i vårdansvar En kvinna vars dotter som vårdades på en specialistklinik anser att hon blev utskriven innan hon var färdigbehandlad. Dottern flyttades till ett boende och avled kort därefter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Vårdansvar Vårdflöde, processer		
Telefon **Specialistvård** V1808-0480172	Sari Kokkonen Nassef	Bristande telefontillgänglighet En man söker en specialistmottagning för att få behandling av sin son. Mannen har försökt ringa mottagningen på telefontiderna under två veckors tid men inte fått något svar eller någon återkoppling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet		
Telefon **Specialistvård** V1808-0480370	Catarina Cassel Rydholm	Fråga om second opinion för hjärtbesvär En kvinna med hjärtsjukdom har fråga kring second opinion. Hon går på hjärtmottagning för kontroll och vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till hjärtmottagning och vårdcentralen. Information kring ny medicinsk bedömning.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		
Telefon **Specialistvård** V1808-0482857	Christina Hegefjärd	Bristande omvårdnad vid operation En kvinna genomgick en operation av benen i specialistvården, hon är besviken på omvårdnaden som var bristfällig. Hon fick ingen lugnande medicinering och nonchalant bemött när hon påtalade bristerna. Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att hennes synpunkter noteras på förvaltningen, hon vill inte göra någon skriftlig anmälan. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Omvårdnad Personlig omvårdnad		

Telefon **Specialistvård** V1808-0483869 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Övriga juridiska frågor	Uppges felaktigt ha besökt mottagning En kvinna besökte sin husläkare på vårdcentralen och informerades då om att det fanns en journalanteckning från en specialistmottagning hon skulle ha besökt. i journalen fanns beskrivet besvär och behandling och att läkemedelsrecept skrivits. Kvinnan har också fått en faktura hem för besöket. Hon har dock aldrig varit på detta besök på denna mottagning. Kvinnan bokade en tid där för flera månader sedan men avbokade den därefter. Hon tycker att situationen är mycket jobbig och undrar hur någon annan kunnat utge sig för att vara hon och fått vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och Inspektionen för vård och omsorg, IVO.
Telefon **Specialistvård** V1808-0486272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fyra veckor försenad receptförnyelse En man ringer och berättar att han i fyra veckor försökt få nytt recept för sitt barns räkning. Varje gång han ringer mottagningen säger de att de ska hjälpa honom, vilket hittills inte hänt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till mottagningens koordinator.
Telefon **Specialistvård** V1808-0486774 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Cancer Diskriminering	Kommer inte i kontakt med specialistmottagning En anmälare som har cancer har försökt att komma i kontakt med en specialistklinik under en längre tid men får inte prata med någon. Anmälaren tror att hen diskrimineras på grund av sin höga ålder och att tider ges till yngre personer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1808-0488974 Emma Lagerholm Vård och behandling Resultat Vård och behandling Ersättningsanspråk, garantier	Komplikationer efter operation samt betalning En anmälare remitterades till specialistklinik för en medicinsk berättigad operation. Personen debiterades sedan för operationen och ställer sig frågande till detta. Anmälaren har även fått komplikationer som inte går att behandla. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1808-0491857 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dataintrång Bevakning: Läkemedel	Läst medicinlista trots spärr En kvinna spärrade sin journal hos husläkare. Vid ett senare besök hos gynekolog i specialistvården läste läkaren medicinlistan utan att ha fått samtycke och kvinnan undrar hur det kunde gå till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att göra en polisanmälan.
Telefon **Specialistvård** V1808-0492750 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande Bevakning: Hörselrehabilitering	Valfrihet inom hörselrehabiliteringen En man har synpunkter på valfriheten gällnade hörselrehabiliteringen. Han anser inte att det är valfrihet när han endast kan välja privata alternativ. Mannen har mycket godare erfarenheter från hörselvården då den drevs landstingsfinansierat och vill se detta igen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om förskrivningsprocessen.
Telefon **Specialistvård** V1808-0493757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Second opinion	Remisskrav vid second opinion En man med nästäppa besökte öron-näsa-halsläkare i specialistvården som nekade mannen behandling. Han ifrågasätter nu beslutet och vill träffa en annan läkare. Den läkare som behandlande läkare vill sända remiss till litar inte anmälaren då de arbetar inom samma koncern. Åtgärd: Informerar om att det är läkaren som skriver remissen och är ytterst ansvarig för remitteringen, anmälaren kan inte själv bestämma vart remissen ska sändas.

Telefon **Specialistvård** V1808-0494772 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Inställd besökstid med kort varsel En person hade en bokad läkartid. Mottagningen ringde en halvtimme innan och meddelade att läkartiden ställts in på grund av sjukdom. Personen anser att det är med för kort varsel som läkartiden ställdes in. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1808-0496057 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning, utredning	Specialistläkare vill inte utreda En kvinna går regelbundet hos en läkare som inte vill göra omfattande utredningar av hennes ryggbesvär. Han hänvisar till husläkare. Åtgärd: Informerar om att läkaren har ett nationellt avtal, han kan därmed bestämma mer själv vad gäller åtaganden.
Telefon **Specialistvård** V1808-0496169 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om behandling efter operation En kvinna som ska göra en ortopedisk operation har behov av rehabilitering/vård efteråt. Hon har av vårdgivaren fått veta att den inte har avtal med rehabilitering. Hon undrar om det kan stämma. Hon undrar också om denne vårdgivare skulle kunna remittera henne till annan vårdgivare som har denna möjlighet utan att behöva gå via husläkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om Enheten för Individuella vårdärenden, IVÄ, vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen och har fått telefonnumret dit.
Telefon **Specialistvård** V1808-0497672 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Resultat Vård och behandling Information till patient/närstående	Brister i samband med laserbehandling av ögon En man fick ingen information över vad för slags behandling han skulle genomgå. Han fick reda på senare att han behandlats med laser i ögonen och tycker nu att hans syn är sämre än den var innan. Dessutom har han begärt ut journalhandlingar från behandlingen men han har inte fått dem ännu. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** V1808-0501934 Siv Aronsson Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Oklar information till patient En person anser att en specialistläkare gett otydlig information om vilken behandling som landstinget betalar för och vad denne själv ska bekosta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontaktuppgifter till individuella vårdärenden lämnas.
Telefon **Specialistvård** V1808-0505049 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning, utredning	Komplikationer efter undersökning Anmälaren drabbades av komplikationer efter undersökning. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1808-0505450 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Vill byta rehabiliteringsklinik En anhörig till en man som drabbats av stroke har synpunkter på mannens rehabilitering. Han har fått sova med kläderna på nattetid och har haft samma kläder i tre dagar. Kvinnan vill att mannen flyttas till annan rehabilitering som familjen har närmare till, för att kunna hälsa på honom dagligen och vara behjälplig i den träning som han så väl behöver. Kliniken menar att man inte kan flytta på honom under pågående rehabiliteringsperiod. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1808-0511454 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Läkartillgänglighet En kvinna är missnöjd med att hon fick träffa en undersköterska i stället för en läkare vid en specialistmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1808-0514157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Får inte möjlighet att byta ut rullstol En äldre kvinna har en rullstol sedan tidigare, men den passar dåligt och hemtjänst kan inte hantera den. Kvinnans dotter har varit i kontakt med arbetsterapeut i primärvården som menar att det inte finns någon möjlighet att byta ut den, men hon får inte någon förklaring till det. Åtgärd: Lämnar kontaktuppgifter till verksamhetschef på mottagningen. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1808-0514472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Information till patient/närstående	Bristande utredning gällande andningsbesvär En ung man har andningsbesvär efter hård träning. Han slussas runt i vården och utreds till en viss grad, men anser att han aldrig får riktig hjälp eller förklaring till sina besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1808-0514969 Tua Myhrman Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Mottagning nekar kontant betalning En man har fått kallelse till ett besök vid en specialistmottagning. På kallelsen står det att mottagningen inte tar emot kontant betalning. Mannen undrar om de har rätt att säga så. Han tänker framförallt på äldre människor som använder kontanter. Det fanns heller ingen information på kallelsen om att det var möjligt att betala med faktura. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att alla vårdgivare ska kunna hantera kontanter.
Telefon **Specialistvård** V1808-0516079 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Dåligt bemätande\2018-08-27 En man med svåra urologiska besvär blev inte tagen på allvar och hans prostatit blev inte behandlat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1808-0517279 Minna Rimbe Vård och behandling Resultat	Känselbortfall efter en operation En man opererades i tummen och två år efter operationen har han känselbortfall på tummen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1808-0517672 Sari Kokkonen Nassef Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Har betalat för mycket patientavgift En kvinna skulle genomgå en undersökning. Kvinnan betalade full patientavgift i receptionen. Senare upptäckte hon att hon endast skulle ha behövt betala halva summan för att komma upp i summan för frikort. Hon vill nu få tillbaka den summa som hon betalade för mycket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att hon kan kontakta den mottagning som hon besökte alternativt Enheten för patientavgiftsfrågor vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Specialistvård** V1808-0517854 Moses Hadi Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Ersättning för hemsjukvård En man har synpunkter på att en mottagning för äldre har nekat att betala hemsjukvårdstjänster för hans far. Fadern som är listad på mottagningen sedan länge har erbjudits hemsjukvård av annat företag under förutsättningen att hans ordinarie mottagning betalar för hemsjukvården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att anmälaren kontaktar sin husläkare för en medicinsk bedömning om behovet av hemsjukvård.
Telefon **Specialistvård** V1808-0521049 Mats Haapanen Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående	Vårdgivare hör inte av sig på utlovad tid Enligt anmälaren hör vårdgivaren inte av sig på utlovad tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1808-0522149 Mats Haapanen Kommunikation Information till patient/närstående	Brister i information Anmälaren genomgick undersökning men fick bristfälliga förklaringar till vissa delar av undersökningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1808-0525457 Christina Hegefjärd Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)	Normal\2018-08-30 En kvinna besökte läkare i specialistvården, men upplevde tveksamheter kring den undersökning hon genomgick och diagnosen som ställdes. Vid besök hos annan läkare fick hon en annan diagnos och helt annan behandling. Hon var också besviken över den smutsiga toaletten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren är nöjd med att ärendet noteras på förvaltningen.
Telefon **Specialistvård** V1808-0526674 Emma Lagerholm Vård och behandling Resultat Kommunikation Information till patient/närstående	Smärta efter operation och brister i information En man genomgick en höftledsoperation för ett och ett halvt år sedan. Han har ont för varje steg han tar och det har inte blivit bättre med tiden. Vid ett återbesök med den kirurg som opererade honom fick han inga svar eller information om sitt tillstånd. Mannen önskar nu att få träffa en annan läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta vården för önskemål om en ny medicinsk bedömning.
Telefon **Specialistvård** V1809-0530474 Emma Lagerholm Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Missnöjd över utprovning av hörselhjälpmedel En kvinna är missnöjd över den hörapparat hon har fått efter en utprovning vid en hörselmottagning. Hon har tappat förtroendet för vårdgivaren och undrar om hon har rätt att byta mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att patienten har rätt att byta mottagning men att detta bör undvikas under en pågående utprovning av hörselhjälpmedel för att inte tappa kontinuitet i rehabiliteringen, enligt vad som står på 1177 Vårdguiden.

Telefon **Specialistvård** V1809-0532434	Siv Aronsson	Tillgänglighet på telefon En förälder till minderårigt barn har synpunkter att det är svårt med tillgängligheten till en barnmedicinsk mottagning. Denna har ringt vid flera tillfällen och fått en tid när vårdgivaren ska ringa, men de har inte hört av sig.
Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren föreslås kontakta verksamhetschef och får dennes kontaktuppgifter.
Telefon **Specialistvård** V1809-0533470	Catarina Cassel Rydholm	Smärta efter undersökning En man som på remiss var hos specialistläkare har kvarstående smärta efter gjord undersökning.
Vård och behandling Resultat		Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1809-0538570	Catarina Cassel Rydholm	Rättighet till provtagningsmaterial En anmälare har fråga om rättighet att få ut provtagningsmaterial för att annan vårdgivare ska göra en ny undersökning och bedömning.
Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningsjuristen menar att enligt biobankslagen får vävnadsprover i en biobank lämnas till en annan vårdgivare för utlåtande eller analys. Kan överklagas till IVO vid avslag. Däremot får enskild inta själv få ut vävnadsprover. Informerar anmälaren om detta.
Telefon **Specialistvård** V1809-0544554	Moses Hadi	Läkare har ej lyssnat och inte undersökt En kvinna har synpunkter på att en gynekolog vid en specialistmottagning inte har lyssnat på henne och inte undersökt henne. Hon har fått komplikationer efter detta.
Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** V1809-0545472 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Kommunikation Information till patient/närstående	Läkare förberedde inte liten pojke på obehaglig undersökning En liten pojke var hos läkaren för magbesvär. Läkaren sa att pojken skulle lägga sig på britsen för att bli undersökt. Först klämde och lyssnade läkaren på pojkens mage. Utan förvarning eller förberedelse förde läkaren in ett finger i pojkens ändtarm. Både pojken och modern blev förfärade och förskräckta över att läkaren inte informerade eller på annat sätt förberedde dem på den anala undersökningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0546372 Sari Kokkonen Nassef Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Vill veta om hon är berättigad till landstingsfinansierad åderbråcksoperation En kvinna ville veta om hon är berättigad till landstingsfinansierad åderbråcksoperation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Fått sedvanlig information om kriterier för landstingsfinansierade åderbråcksoperationer och att det är en medicinsk bedömning om hon uppfyller kriterierna.
Telefon **Specialistvård** V1809-0549679 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Missat diagnos En man hade gått flertal gånger hos en ögonläkare på en specialistklinik. Han hade fått förhöjt ögontryck och vid varje besök påtalade han att ögonen var väldigt irriterade och kändes inte bra. När han besökte optikern konstaterades att ögonlocken hade en kronisk inflammation och ögonen var extremt torra. Han skickades till ögonakuten omgående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0550674 Emma Lagerholm Omvårdnad Kost,nutrition Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Vård och behandling Behandling	Bristande vård och omsorg En anmälare har synpunkter på omvårdnad och behandling för en närstående vid ett rehabiliteringshem. Den närstående ska ha fått en försämrad hälsa sedan hen kom dit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1809-0551370 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet För kort besökstid	Mycket kort besökstid hos specialist En anmälare kom via remiss till en specialistläkare som på ett mycket kort besök gjorde en bedömning. Ingen tid fanns att ställa frågor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0552570 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Synpunkter på svårighet att hitta vård En äldre anmälare upplever att det är svårt att hitta specialistvård utan remiss. På nätet står att mottagningen tar emot utan remiss men vid kontakt med mottagningen krävs remiss. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdcentral för remiss alternativt skriva egenremiss. Information om att landstinget har olika vårdavtal med olika privata mottagningar.
Telefon **Specialistvård** V1809-0553380 Daniela Carlsson Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Felaktigt ställd diagnos och journalföring En kvinna har haft samtal med läkare på en specialistmottagning angående dottern och felaktiga journalanteckningar och diagnos har skrivits, utan att dottern var med på besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0556180 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Tillgänglighet Moder till en liten pojke ringer då sonen tidigare varit patient på en specialistmottagning nära hemmet och nu tvingas åka en längre sträcka för att kunna få vård på en annan mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1809-0556472 Sari Kokkonen Nassef Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Får inte ut journalanteckning En kvinna var på läkarbesök och önskade få ut journalanteckningar från det besöket. Efter flera telefonsamtal och begäran via e-post till mottagningen har hon ännu inte fått dessa. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0556672 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Dialog/delaktighet med patient/närstående Vård och behandling Undersökning, utredning	Misstänker att läkare inte har specialistkompetens En person misstänker att en läkare på en specialistmottagning saknar specialistkompetens. Denna misstanke grundar sig i den dialog personen hade med läkaren vid inskrivningssamtalet. Bland annat berättade personen att hen gått ned i vikt, vilket läkaren kommenterade med att det var ju bra att gå ner i vikt ibland. Läkaren ville också skicka personen på olika undersökningar som hen redan genomfört via husläkarens försorg. När personen sa att dessa undersökningar redan var gjorda, insisterade läkaren och ville absolut att hen skulle genomföra dem. Personen misstänker att dessa undersökningar kommer att användas till forskning som bedrivs på kliniken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0559772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Resultat Kommunikation Information till patient/närstående Kommunikation Bemötande	Missnöjd med operationsresultat, fick inte information om resultat och bristande bemötande En kvinna genomgick en operation. Hon är missnöjd över resultatet, över att informationen om eventuella komplikationer var bristande samt att läkaren var otrevlig i sitt bemötande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0560970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Kommunikation Bemötande	Vård, behandling och resultat efter operation En äldre man opererades på specialistsjukhus. Han fick komplikationer efter operationen. Han upplevde även ett dåligt bemötande och behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** V1809-0561274 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Problem med specialistmottagning En man har synpunkter på en specialistmottagning gällande bemötande och betalning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0563470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Komplikation efter operation i näsa En kvinna gjorde en operation i näsan. Läkaren gjorde en åtgärd så att brosket sprack enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1809-0565679 Minna Rimbe Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Felaktig faktura
Telefon **Specialistvård** V1809-0565880 Daniela Carlsson Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning Man sökte vård på en specialistmottagning på grund av ryggsmärta. Han upplever att utredningen var bristfällig och på grund av det har han inte kunnat få rätt behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** V1809-0566470 Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Fördröjning av remiss, vård samt bemötandet av läkare En man med hjärtproblem fick fördröjd behandling då specialistläkare inte skickade remiss. han upplevde också brister i bemötande. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1809-0570234 Vård och behandling Resultat	Siv Aronsson	Resultat efter operation En kvinna har synpunkter på resultatet efter en gyn operation vid en specialistmottagning. Nu måste hon genomgå en operation till för att bli återställd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0570949 Vård och behandling Resultat Kommunikation Bemötande	Mats Haapanen	Hårdhänt undersökning som gav besvär Anmälaren genomgick gynekologisk undersökning. Personalen var hårdhänt och anmälaren kom att lida av besvär efter det att undersökningen genomförts. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1809-0571257 Vård och behandling Intyg Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Christina Hegefjärd	Svårt att skicka intyg till förälder En kvinna var hos ortoped i specialistvård med sin unga dotter. Dagen efter kom hon på att hon behövde ett läkarintyg för vård av barn då hon hade tagit ledigt från jobbet för läkarbesöket. Då hon kontaktar mottagningen vill de helst inte utfärda något intyg, för övrigt vill de ha betalt och vill att mamman tar sig till mottagningen för att hämta det. Kvinnan ifrågasätter hanteringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information från landstingets regelverk om avgifter vid intyg där det står att de intyg som Försäkringskassan kräver ska utfärdas avgiftsfritt.

Telefon **Specialistvård** V1809-0571850 Anna Arengård Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Cancer	Bristande kommunikation En man med prostatacancer har gått på flera besök inom specialistsjukvården. Vid varje tillfälle har han fått träffa olika läkare. Enligt kliniken beror detta på att det bidrar till ökad effektivitet. Mannen ser stora brister i den bristande kontinuiteten då han fått olika besked från de olika läkarna. Att de säger olika saker gör att han inte kan lite på vad de säger vilket skapar osäkerhet. Mannen efterfrågar samma information från läkarna och att hela kliniken har samma synsätt vad gäller åtgärder. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0571974 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntetid till arbetsterapeut En kvinna är i behov av hjälpmedel i hemmet efter att hon har ramlat. Hon har fått en tid för att träffa arbetsterapeut först en månad efter fallet. Kvinnan är beroende av rollator när hon går inne och ute och behöver hjälpmedel i bland annat duschsituationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0572570 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Kommunikation Information till patient/närstående	Brister i information och vård En man fick en tid till ögonmottagning. Han beskriver brister i information samt vård och behandling. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1809-0572772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning	Bristande utredning och behandling En kvinna har blivit felopererad och felbehandlad för över tjugo år sedan. Hon sökte en specialistläkare för att se om besvären skulle kunna åtgärdas. Under två års tid var hon skriven på specialistmottagningen men fick ingen adekvat vård. När hon sökte för besvären på vårdcentralen remitterades hon direkt till en ny röntgenundersökning, vilken hon nu väntar på att få genomföra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** V1809-0573850 Anna Arengård Kommunikation Ej lyssnad till	Ej lyssnad till En kvinna kom till en specialistmottagning för sina hudutslag. Hon fick diagnosen eksem och behandlades med krämer under 6 månader, dock utan resultat. Under en resa utomlands uppsökte kvinnan en läkare som konstaterade svamp och gav kvinnan en annan kräm. Besvären lindrades något, men krämen tog slut och kvinnan uppsökte specialistmottagningen igen för att få bekräftat att det var svamp. Samma läkare menade att det var eksem och att hon inte hade svamp. Kvinnan, som har besvären kvar, upplever inte att läkaren har lyssnat på hennes symtom och inte heller till hur hudbesvären påverkar hennes liv negativt. Läkaren upplevdes därför som otrevlig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan till primärvården.
Telefon **Specialistvård** V1809-0574450 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Nekad akut behandling En kvinna var på en resa utomlands och opererade sina ögon. Kvinnan fick ögondroppar som hon skulle ta fyra gånger per dag en tid efter ingreppet. Kvinnan reste därefter till Sverige. Tyvärr försvann hennes bagage med ögondroppar. När hon kom till Sverige uppsökte hon därför akut vård för att få recept på nya ögondroppar. Hon nekades detta med hänvisning till att kontakta hennes vårdgivare i utlandet som skulle sända henne nya droppar per post, eller invänta att bagaget kom tillrätta. Kvinnan uppsökte då ögonsjukhus som samma dag kunde skriva recept. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0577269 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående	Bristande behandling En man har upplevt bristande behandling vid en specialistklinik. Behandling har dröjt och gett komplikationer. Informationen om planerad behandling har också varit bristande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0579649 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande	Underligt bemötande Anmälaren anser att bemötandet från läkarens sida vid specialistmottagningen var underligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** V1809-0582649 Mats Haapanen Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Får inte betala med faktura Enligt anmälaren vill inte mottagningen låta anmälaren betala patientavgift via faktura. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0583570 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Resultat	Resultat efter ryggoperation En man gjorde för flera år sedan en ortopedisk operation men har kvarstående smärta och besvär. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1809-0584334 Siv Aronsson Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Krävs på avgift för uteblivet besök trots att tid ej bokats En anhörig har synpunkter på att en specialistläkare krävt hustrun på avgift för uteblivet besök trots att tid ej bokats. De befann sig utomlands. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0584449 Mats Haapanen	Skadad av operation Anmälaren blev skadad av ögonoperation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0585857 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Återbud lämnades för sent En kvinna lämnade återbud till besök hos gynekolog i specialistvården, men det var försent och hon har fått faktura. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnat information om regelverk.

Telefon **Specialistvård** V1809-0588979 Minna Rimbe Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Hjälpmedel i hemmet En synskadad kvinna hade fått hjälp av en arbetsterapeut med en flyttbräda för att kunna flytta på sig mellan rullstolen och sängen. Det hade också föreslagits om alternativa liftslösningar vilket hon inte hade kunnat hantera själv och det är ont om utrymme i hennes lägenhet. Arbetsterapeuten hade slutat och en ny arbetsterapeut kom på besök hos henne. Kvinnan ville ha hennes hjälp med att hitta en lösning med typ av sittkuddar men arbetsterapeuten ansåg att det kunde vara säkerhetsrisk för kvinnan. Hon fick inte häller andra förslag hur man kunde lösa situationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** V1809-0589969 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Skadad i samband med operation En man som opererades vid en specialistmottagning skadades i samband med operationen och fick föras med ambulans till akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** V1809-0593472 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Kommunikation Bemötande	Gynekologisk mottagning missade att registrera anmält besök i systemet En kvinna hade bokat tid hos gynekolog. Kvinnan anlände till mottagningen 10 minuter före bokad tid och anmälde sig i receptionen. Hon väntade en halvtimme och gick sedan och frågade i receptionen hur länge hon skulle få vänta. Personalen i receptionen upptäckte att de inte registrerat kvinnans ankomst i sitt datorsystem, därav förseningen till gynekologen. När personalen sa att de skulle höra av sig till kvinnan senare krävde hon att få stanna och att de skulle ordna så att hon fick komma till gynekologen. Personalen var inte heller så tillmötesgående eller ursäktade sig för misstaget, utan nonchalanta och oseriösa. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon vill dock inte göra en skriftlig anmälan i ärendet utan nöjer sig med att det registreras i förvaltningens ärendehanteringssystem.
Telefon **Specialistvård** V1809-0594757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Önskemål om att byta vårdgivare nonchaleras En kvinna går hos gynekolog i specialistvården, men hon är inte nöjd utan vill bli remitterad till annan vårdgivare. Hennes önskemål nonchaleras, vårdgivare menar att de inte har rätt att remittera till annan instans. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, anmälaren tar upp blanketter via förvaltningens webbplats.

Telefon		Komplikationer efter operation
Specialistvård		En man genomgick en operation och drabbades av en komplikation som gjort att han har blivit sjukskriven längre tid än planerat. Bland annat har han fått svår huvudvärk och kommer eventuellt att behöva skola om sig.
V1809-0595672	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Fall på sjukhus inför operation
Specialistvård		En äldre kvinna föll på golvet då en bänk gick sönder i samband med operationsförberedelser. Hon upplevde vården och omhändertagandet som mycket bra men vill få händelsen dokumenterad.
V1809-0597670	Catarina Cassel Rydholm	
Omvårdnad		
Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon		Läkaren uteblir vid bokat läkarbesök
Specialistvård		En man hade en bokad återbesökstid till läkare. Han fick vänta länge men läkaren kom inte och ingen gav information om varför.
V1809-0598870	Catarina Cassel Rydholm	
Organisation och tillgänglighet		
Resursbrist, inställda åtgärder		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Ekonomi		
Ersättningsanspråk, garantier		

Telefon		Problem efter operation av tå
Specialistvård		En kvinna genomgick en tå operation på en specialistklinik och när läkaren började operera gjorde det väldigt ont. Hon påpekade detta till kirurgen som bara fortsatte med operationen. Även den assisterande sjuksköterskan påpekade detta. Hennes lilltå blev inte bra och har vid senare tillfälle fått opereras flertal gånger.
V1809-0599779	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Kommunikation		
Bemötande		

Skrivelse		Läkemedelsbehandling av barn, journalföring
Specialistvård		Ett barn med rethosta gick till en barnläkare. Anmälaren upplevde att läkaren skrev ut mycket läkemedel till barnet. Hon beskriver också att journalföringen var bristfällig. När barnet fick komma till annan barnläkare togs alla läkemedel bort.
V1808-0474970	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Läkemedel		
Vård och behandling		
Utebliven journalföring		
Bevakning:		
Läkemedel		

Skrivelse		Brister i vård och vårdplanering
Specialistvård		En man remitterades till ett rehabiliteringscenter efter en operation. Mannen behövde mer avancerad rehabilitering än vad centret kunde erbjuda. Mannen svimmade där vid ett par tillfällen och skickades då tillbaka till akutsjukhuset.
V1808-0484972	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Behandling		
Vård och behandling		
Vårdplanering, vårdplan		

Skrivelse		Nekad behandling och felaktig diagnos
Specialistvård		En man med olika besvär, bland annat kroniskt trötthetssyndrom, remitterades till en stressmottagning. Mottagningen ansåg att han inte uppfyllde kriterierna för behandling och att han hade en annan diagnos än den som uppgavs.
V1808-0485472	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Behandling		
Vård och behandling		
Diagnos		
Bevakning:		
Kroniskt trötthetssyndrom		

Skrivelse **Specialistvård** V1808-0485572 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Bevakning: Kroniskt trötthetssyndrom	För lite individanpassad vård En man med stressproblem, utmattning och kroniskt trötthetssyndrom har besökt en specialistklinik för att få hjälp. Han anser att vården och behandlingen mer är inriktad mot smärtproblematik än de besvär han själv lider av. Det skulle ha behövts mer individanpassad vård för att han skulle ha fått ut mer av behandlingen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1808-0485772 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Kroniskt trötthetssyndrom	Nekad fortsatt behandling inom fysioterapi En man med kroniskt trötthetssyndrom nekades fortsatt behandling hos fysioterapeut. Han hade varit inskriven där en tid och kommit igång med träningen. Nu ville han bevara den aktivitet han kommit igång med och få stöd när utmattningen eller trötttheten skulle göra att han inte orkade. Detta hörsammades inte av mottagningen eftersom han redan hade varit patient där så länge. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1808-0501550 Anna Arengård Vård och behandling Behandling Vård och behandling Lång väntan på besökstid	Utebliven behandling och lång väntetid En kvinna slog i en arbetsplatsolycka huvudet kraftigt i en betongpelare. Med kraftig huvudvärk, illamående och sömnsvårigheter sökte hon vård på en akutmottagning på akutsjukhus. Inga åtgärder vidtogs. Husläkaren remitterade till neurolog då besvären kvarstod. Hon hade även drabbats av att något i huvudet samt bakom ena ögat sprack och därefter fått krampkänsla i huvudet och ansiktet med domningar. Inte heller hos neurologen fick hon hjälp till förbättring. Efter 4:e gången på akutmottagningen, när hon inte längre kunde stå på benen efter flera månader av sömnlöshet, ordnades hjälp med sömnen genom psykiatrin. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Specialistvård** V1808-0506950 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Diskriminering Funktionshinder	Bristande tillgänglighet En döv kvinna har synpunkter på att en mottagning inte är nåbar för den som inte kan bli uppringd via telefon. Via 1177 kan patienterna av- och omboka tider med mera men inte boka nya tider eller skicka meddelanden. Kvinnan hade fått en akut reaktion på ett läkemedel som mottagningen förskrivit och hon var angelägen om att få kontakt med dem. Detta var dock inte görligt då de endast har funktionen att de ringer upp patienten. Kvinnan tvingades att åka till kliniken, vilket inte hörande personer hade behövt göra. Kvinnan anser att detta är diskriminering. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1808-0524479 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer	Fördröjning av diagnos En man sökte vård pga. problem att äta och svälja. Undersökningar och utredningar gjordes men besvären förvärrades succesivt. Några månader senare fick mannen besked att han hade cancer i tunga och svalg. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistvårds kliniken. Där beskrevs att 2016 kom patienten på underökning för första gången. Enligt remissen hade patienten haft en kronisk inflammation på tungan. Han hade svårt att äta och svälja. Vävnadsprov togs omgående även om misstanke på tungan var väldigt låg. Provet visade ingen cancer och uppföljning gjordes redan efter 20 dagar. Ingen misstanke på cancerutveckling fanns. Två år senare fick mottagningen en ny remiss pga. ökande besvär som behandlades med mjuklaser samt råd att kontakta kliniken om han skulle bli sämre. Några veckor senare hörde patienten av sig och eftersom snabba tider inte fanns hänvisades patienten till vårdcentralen där han behandlades för infektion. Den här typen av cancer är svårdiagnostiserad och möjligen kan behandlingen fördröjt under några veckor vilket skull inte medicinskt heller ha påverkat förloppet. Kliniken beklagar att patienten har haft oturen att drabb av en svår cancer med påföljande mycket besvärlig operation och behandling. Yttrandet har skickats till anmälaren som kan återkomma med ytterligare synpunkter. Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1809-0540772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Behandling	Bristande utredning och behandling En kvinna anser att hon inte utreddes och behandlades ordentligt. Hon hade besvär med höften och bäckenet och led av detta i flera år innan hon blev åtgärdad. Åtgärd: I telefonsamtal från tidigare ledamot i styrelsen för specialistläkarmottagningen framkom att mottagningen upphört och att journalerna skickats till Inspektionen för vård och omsorg för fortsatt arkivering. Anmälaren meddelades om detta och att inget yttrande kunde inhämtas från mottagningen. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Skrivelse	Skada i axeln missades
Specialistvård V1809-0550579 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information till patient/närstående	En man med axelskada sökte vård på en specialistklinik. Läkaren bedömde att det fanns ingen skada och nekade värktabletter. Mannen hänvisades till rehabilitering och tillbaka till husläkarmottagning. Han ifrågasatte hur axeln kunde vara så svullen efter tre månader och därefter sövdes han och opererades för att försöka hitta felet. Skador hittades som behövde kirurgiska åtgärder. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Brister i vård och behandling av litet barn
Specialistvård V1809-0568570 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Bevakning: Akutmottagning/närakut	Ett litet barn med sårskada sökte akutmottagning. Barnet syddes utan bedövning. Åtgärd: I samråd med anmälaren avslutas ärendet i befintligt skick då den mottagning som barnet besökte inte finns längre och det därmed inte går att inhämta yttrande.

Skrivelse	Undermålig utprovning och hjälpmedelsförskrivning
Specialistvård V1809-0579350 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	En man känner sig lurad vid val av hörapparater. Den privata vårdgivaren hävdade med bestämdhet att apparater ur landstingets sortiment var gamla och inte gick att anpassa till mannens behov. Trots justeringar av de apparater han köpt enligt Fritt val, fungerade inte heller de. Han blev erbjuden att köpa ett hjälpmedel för 3000 kr i syfte att kunna tala i telefon, vilket han avböjde. Han blev även ombedd att köpa andra dyrare apparater. Det visade sig senare att vårdgivaren inte utfört alla nödvändiga tester. Remiss skrevs på begäran till landstingets aktör. Här kunde man justera apparaterna och hjälpmedlet för 3000 kr fick han gratis. Mannen hör nu bättre och kan tala i telefon och delta i samhället, vilket han inte har kunnat under de två år han varit listad hos den privata aktören. Mannen upplever en intressekonflikt, mellan att göra det bästa och billigaste för patienten och företagets intresse av att tjäna pengar. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Specialistvård** V1809-0582372 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Behandling	Bristande utredning och behandling samt förkomna journalanteckningar En kvinna hade tidigare opererats i hälsenan. Nu hade hon fått tillbaka liknande symtom vilket hon påtalade för ortopedläkaren. Läkaren menade att det var hälsporre och injicerade ett läkemedel i hälen. Kvinnan fick då en ännu skarpare smärta som var konstant. Kvinnan gick tillbaka till läkaren som nu ordinerade fotinlägg i skorna, tejpning och mer läkemedel. Trots magnetkameraundersökning kunde läkaren inte finna annat än hälsporre. Kvinnan sökte sig sedan till en annan specialistmottagning där hon fick en operation av hälbenet. Kvinnan gjorde första operationen för flera år sedan och har eftersökt sina journaluppgifter, men dessa saknas hos specialistmottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** V1809-0586934 Siv Aronsson Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Felaktigheter i remiss En kvinna anser att en läkare vi en rehabiliteringsmottagning har skrivit felaktigheter i en remiss till en psykiatrisk mottagning. Kvinnan känner sig kränkt då en del uppgifter om personen är felaktiga. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0481370 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att nå mottagningen En kvinna som tidigare gjorde en ortopedisk operation på en specialistklinik har försökt att komma i kontakt med mottagningen då hon åter fått besvär. Det går inte att komma fram till mottagningen. Åtgärd: Via e-post önskar anmälaren att ärendet avslutas då hon inte vill gå vidare med sin anmälan. Anmälaren fått kontakt med mottagningen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0483372 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Kommunikation Behandling	Sjuksköterska kunde inte kommunicera på engelska En sjuksköterska på en gynekologisk specialistmottagning kunde inte tala engelska med en kvinna som ringde och hade blödningar. Kvinnan ringde flera gånger men sjuksköterskan kunde inte hämta någon annan som kunde tala engelska med henne. Kvinnan tror nu att hon skulle ha fått vård i ett tidigare skede om hon språkmässigt kunnat förmedla sina besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0483569 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning, utredning	Inte tillräckligt utredd och hjälpt En kvinna upplevde att hon fick den hjälp hon behöver av en specialistmottagning rörande magproblem. Kvinnan har diagnosticerats men tycker inte att hon utretts tillräckligt för att få denna diagnos, hon menar att en utredning utomlands visat att hon lider av annan åkomma. Hon har heller inte informerats om provsvar som hon menar varit avvikande. Enligt kvinnan bollas hon mellan läkare på mottagningen och hon önskar få en förklaring till varför hon inte får hjälp, att hon får en viss typ av undersökning som hon inte gjort samt behandling med läkemedel.
Vård och behandling Brister i hantering av prover/provsvar	Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Hon förklarade att anmälaren träffat minst fyra specialister på mottagningen och att utredningen var fullständigt gjord med en rad undersökningar. Chefen menade att sammantaget skulle någon mer utredning inte behövas, men att det verkade som att samtliga specialister misslyckats med att presentera en förklaringsmodell för anmälarens besvär och hur det fungerar i kroppen. Av det skälet menade chefen kan man överväga ytterligare en konsultation, men kanske inte på denna mottagning då den knappast har någon ytterligare specialist som anmälaren inte redan träffat. Hon svarade därefter på anmälarens frågor. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0490269 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Fortsatta besvär trots flera operationer En man som opererats flera gånger på kort tid vid en specialistmottagning har fortfarande besvär. Han menar att han är rädd för att genomgå ytterligare en operation men att det varit svårt att få en dialog med verksamheten. Mannen menar att detta drabbat honom ekonomiskt också, han kan inte arbeta på grund av besvären som innebär smärta och blödningar och det har varit problem rörande sjukskrivningsintyg.
Vård och behandling Dialog/delaktighet med patient/närstående	Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0492872 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling	Bristande vård och bemötande En kvinna hade besvär med näsan vilket påverkade hennes andning. Hon fick en läkartid för en operation men hade kvarstående besvär efter denna. Läkaren menade att smärtan var en naturlig del av läkningsprocessen. Kvinnan hade inte möjligheter att ställa fler frågor utan kände sig negligerad och dumförklarad. Hon uppsökte ett akutsjukhus som kunde se att hon nu hade en allvarlig bakterieinfektion i operationsstället. Näsan tömdes på var och hon fick en antibiotikabehandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Bemötande	
Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0495334 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Biverkningar av läkemedel
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0498757 Vård och behandling Resultat	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter ögonoperation En kvinna genomgick en ögonoperation i specialistvården och betalade 34.000 kr för linser. Hon är missnöjd med resultatet, efter operationen kan hon inte läsa utan läsglasögon. Anmälaren vill ha en granskning av de medicinska åtgärderna och hänvisas till tillsynsmyndighet. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0502772 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Ej lyssnad till Bevakning: Läkemedel	Sari Kokkonen Nassef	Utsättning av läkemedel av oklar anledning Av oklar anledning sattes flera läkemedel ut för en man som vårdades på en rehabiliteringsklinik. Det var läkemedel mot diabetes och högt blodtryck som mannen inte fick under sin tid på kliniken trots att han flera gånger påtalade att han behövde sina mediciner. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Ej fungerande läkemedelsbehandling
Specialistvård		En kvinna har synpunkter på den läkemedelsbehandling hon får från en psykiater.
V1808-0510234	Siv Aronsson	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Kvinnan har vid flera tillfällen uppmanats via röstbrevlåda att höra av sig. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		
E-post -> Skrivelse		Normal\2018-08-23
Specialistvård		En kvinna i tidig graviditet var hos specialistläkare som gjorde ett ultraljud och kvinna fick information om att hon hade ett missfall. Hon fick remiss till sjukhuset för att göra abort. På sjukhuset efterfrågade anmälaren ett ultraljud där ett levande foster hittas.
V1808-0518870	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande läkare på mottagningen som beskriver orsak till anmälarens besök och den bedömning läkaren gjort som grund för den skrivna remissen. Han välkomnar anmälaren att höra av sig för samtal. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon anser inte att det stämmer med det som inträffade och med de bedömningar som gjordes på sjukhuset. Sjukhuset har gjort en avvikelse gällande händelsen. Anmälaren vill att ärendet avslutas på förvaltningen.
Vård och behandling		
Resultat		
E-post -> Skrivelse		Brister kring hygien och behandling
Specialistvård		En kvinna opererade bort varbölder vid en specialistmottagning. Före operationen frågade läkaren ingenting om eventuell överkänslighet eller om hon åt några läkemedel, vilket hon gör. Under operationen reagerade hon på bristande hygienrutiner och hur personalen hanterade den blödning som uppstod, inget prov togs heller på det vätska som fanns. Efter operationen fick kvinnan problem med stygnen, några av dem gick isär. Kvinnan har inte kunnat sitta efter operationen och hon har varit sjukskriven i flera veckor. Hon är mycket kritisk till hur mottagningen fungerar.
V1809-0537169	Tua Myhrman	
Vård och behandling		
Behandling		
Omvårdnad		Åtgärd: Handläggning pågår.
Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)		
Vård och behandling		
Resultat		

E-post -> Skrivelse		Biverkningar av läkemedel
Specialistvård		En kvinna fick svåra komplikationer efter en ryggoperation och fick inte rätt hjälp för det.
V1809-0551857	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Läkemedel		

E-post -> Skrivelse		Felaktig diagnos
Specialistvård		Diagnos missades på ett litet barn. Trots att modern misstänkte att barnet hade en lunginflammation tolkade läkaren symtomen som astma eller allergi. Efter tre veckor gjordes en röntgenundersökning som visade kikhosta.
V1809-0558072	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Undersökning, utredning		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Lång väntan på operation
Specialistvård		Patienten blev remitterad till specialistmottagning på grund av sin basalcellscancer i ansiktet. Det dröjde ett halvt år innan han blev kallad till operation, enligt anmälaren. Näsan är nu bortopererad på grund av aggressiv basaliom.
V1809-0565249	Mats Haapanen	
Organisation och tillgänglighet		
Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Cancer		

E-post -> Skrivelse		Brist i vård, behandling, bemötande av specialistläkare
Specialistvård		En kvinna var hos en specialistläkare. Hon beskriver brister i vård, behandling och information.
V1809-0567470	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		
Kommunikation		
Information till patient/närstående		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0568357 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat	Felaktig operationsmetod En kvinna genomgick en fotoperation, hon blev inte bra efteråt, men läkaren var nöjd. Hon tjatade sig till röntgenundersökning som visade att skadan inte läkt, nu väntar ny operation. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0576454 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Journal En man har bett om att få ta del av sina journaluppgifter från en specialistmottagning men mottagningen kan inte hitta dem. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0578369 Tua Myhrman Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan	Problem kring samordning mellan vårdgivare En man remitterades av sin husläkare till specialistmottagning för samtalsterapi. Efter det sista besöket skrevs ett remissvar till husläkaren. Mannen hoppades i och med detta att han skulle remitteras och utredas vidare. Enligt mannen har utlåtandet och rekommendationen inte tagits om hand av husläkaren som hänvisat honom att själv ta kontakt med mottagningen och inkomma med ett antal kompletterande dokument. Mannen tycker inte att vårdcentralen och mottagningen verkar kunna samarbeta och han ifrågasätter att han som patient ska göra detta jobb. Enligt husläkaren var remissvaret från mottagningen mycket kortfattat och de dokument som efterfrågats av vårdcentralen är sådana som utredande enheter brukar kräva och som underlättar att remisser ska accepteras. Enligt husläkaren brukar remisser med bristfälligt underlag avslås, därför hade patienten betts att tala med psykologen om denne kunde skicka fylligare underlag. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0594549 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Operation flyttades fram Anmälaren var inbokad för operation då ha led av en inflammerad cysta. Efter svårigheter att komma i kontakt med vårdgivaren blev anmälaren vid flera tillfällen inbokad för operation, men dessa ställdes in och ny tid inbokades. Ännu har anmälaren inte genomgått operation. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0594654 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet För kort besökstid	Bemötande och kort besökstid En kvinna har synpunkter på att hon inte fick möjlighet till att ställa sina frågor till en läkare vid en specialistmottagning trots att på kallelsen stod att besöket skulle ta 30-45 minuter. Läkaren avbröt och inte lyssnade när kvinnan ville komma till tals. Hela besöket blev cirka fem till tio minuter långt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0646569 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Otrevligt och stressat bemötande En kvinna som skulle utföra en kirurgisk åtgärd vid en specialistklinik fick besökstid nästan tre månader framåt. När hon önskade en tidigare tid, en återbudstid, fick hon besked från receptionen om att det enda sättet att få det var att ringa mottagningen regelbundet och höra sig för. Kvinnan gjorde så några gånger men upplevde att det tog lång tid innan telefonsamtalen besvarades. Kvinnan menade att bemötandet var otrevligt och stressigt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0646669 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar	Lång väntetid på provsvar En kvinna besökte en specialistmottagning efter att ha remitterats dit av sin vårdcentral på grund av hudförändring. Prov togs av förändringen men kvinnan fick sedan vänta två månader på svaret. Förändringen visade sig vara en godartad tumör, av den typ som kirurgiskt måste skäras bort. Kvinnan ifrågasätter den långa väntan på provsvar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1808-0478857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat	Komplikationer efter fotoperation En kvinna har genomgått flera operationer och omoperationer med anledning av snedställda tår. Hon är besviken över de stora problem hon har och menar att flera av operationerna måste varit felaktigt utförda vilket också ortopeden erkänt. Åtgärd: Då kvinnan redan varit i kontakt med vården och fått uttömmande svar lämnas endast information om Löf, ärendet avslutas därefter.

Epost **Specialistvård** V1808-0481557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Remiss för ortopedisk kirurgi sändes inte En man med diskbråck besökte ortoped i specialistvård och han utlovade remiss till kirurg för ett operativt ingrepp. Men remissen sändes aldrig och han väntade förgäves på tid. När hon återkom till mottagningen och påtalade detta blev han nonchalant bemött. Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via telefon och e-post. Ingen underskriven anmälan har kommit till förvaltningen och ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1808-0481657 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att nå kirurgmottagning En kvinna vill att hennes lille son ska genomgå en omskärelse och hon har fått kontaktuppgifter till kirurg. Trots flera försök har det inte varit möjligt att få kontakt med mottagningen. Åtgärd: Vid e-postkontakt framkommer att anmälarens problem löst sig och anmälan avslutas utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** V1808-0494557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Recept förmedlas inte till apoteket En kvinna är missnöjd med kontakten med en specialistmottagning. Hon utlovades recept som sedan aldrig kom till Apoteket. När hon önskade kontakt med verksamhetschefen blev hon inte uppringd. Då anmälaren inte inkommit med en underskriven anmälan avslutas ärendet utan handläggning.
Epost **Specialistvård** V1808-0500154 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Långt väntan på svar En man har framfört att han väntat nästan två månader på att få svar på ett prov. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Specialistvård** V1808-0500457	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter urologisk operation En man genomgick en urologisk operation i specialistvården, resultatet blev misslyckat och han tvingades till två omoperationer hos annan läkare. Mannen är mycket missnöjd och önskar ekonomisk ersättning.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet är anmält till Löf. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1808-0511954	Moses Hadi	Provsvar En kvinna framför sitt missnöje med att hon inte har fått ett provsvar vid ett sjukhus efter en vecka.
Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1808-0512472	Sari Kokkonen Nassef	Bit av muskeln skars bort i samband med höftledsoperation En man har genomgått en höftledsoperation. I samband med operationen skar läkaren ut en bit av en muskel.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1808-0513477	Johan Karlsson	Frågor om journaler från en privat och stängd klinik En person önskar journaler från en nedlagd privat sjukvårdsinrättning.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Förvaltningen informerade om hur länge en vårdgivare ska spara journaler och vad som händer med journalen om verksamheten läggs ned. Kontaktuppgifter gavs till aktuella myndigheter.

Epost **Specialistvård** V1808-0513857	Christina Hegefjärd	Bristfälligheter under förlossning En kvinna upplevde brister under sin förlossning för två år sedan. En läkare hon träffade vid utskrivningssamtalet var otrevlig.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande		Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post och telefon. Ingen underskriven anmälan har inkommit till förvaltningen och ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1808-0524279	Minna Rimbe	Privat kostnad vid venoperation En man blev undersökt på en specialistklinik pga. försämrad cirkulation i benen. Han fick beske om att venerna bör opereras från ljumsken till fötterna men att landstinget betalar för hälften och han skulle få lägga ut själv en högre summa på 15000kr. Han undrar om regelverket stämmer.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren kontaktade vårdenheten och fick svar på sina frågor. Handläggaren kontaktade avtalshandläggaren för mer information om regelverket. Anmälaren återkommer vid behov men anser sig ha svårt svar på sina frågor. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1808-0524654	Moses Hadi	Bemötande
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1808-0526254	Moses Hadi	Nekad besökstid En man har synpunkter på att han har fått avslag på sin remiss vid en specialistmottagning.
Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Specialistvård** V1809-0543469 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Läkemedel	Klagomål på vård och information efter operation En kvinna opererades vid en specialistmottagning. Efter operationen upplevde hon att vården och informationen var bristfällig. Hon menar att det var mycket bråttom att få iväg henne från uppvakningsavdelningen och trots att hon mådde mycket dåligt fick hon åka hem. När hon åkte hem fick hon särskilt be om ett papper rörande de mediciner som skrivits ut, hon tycker att den informationen inte var fullständig och inte stämde överens med text på läkemedelsförpackningarna. Kvinnan menar att det är oseriöst att inte gå igenom medicininformation muntligt när det rör sig om många och starka preparat. Kvinnan har också synpunkter på telefontillgängligheten. Enligt informationsblad skulle det vara möjligt att ringa vårdinrättningen under operationsdagen ändra fram till kvällen. Detta stämde dock inte, alla nummer gick till telefonsvarare som hänvisade till begränsade tider dagen därpå. När kvinnan på kvällen drabbades av komplikationer fanns ingen hjälp att få. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon haft ett telefonsamtal med ansvarig person från vårdinrättningen och hon tycker att hennes synpunkter därmed besvarats. Hon önskar dock registrera ärendet för statistik. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1809-0548369 Tua Myhrman Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Missnöjd med kommunikation En kvinna som är patient inom specialistvård fick inte information om att vårdinrättningen flyttat och ingen kallelse för besök kom som den brukar. När hon efterlyste tid för årlig kontakt informerades hon om flytten och att hon skulle komma att kallas till besök. Det kom dock ingen kallelse och kvinnan fick påminna igen. Hon tycker att dessa kommunikationsproblem är tröttsamma. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon vill att ärendet registreras men att hon inte vill begära in något yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1809-0550379 Minna Rimbe Vård och behandling Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Infektion efter knäoperation En man hade genomgått en knäleds operation på en specialistklinik. Detta resulterade i ytterligare en operation efter en månad på grund av cementbitar i led. Därefter fick han hög feber och för högt infektionsvärde i 7 dagar som slutar med ambulans till akutsjukhuset. Träning startades igen och han hade stora problem med rörligheten. Tillslut så får han en stor knöl på hans infekterade knä som resulterar i att knät opererades och behandlades med penicillin. Det konstaterades bakterier och han haft dessa troligen sedan februari. Nästa steg blir troligen att de vill plocka ut hela protesen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Specialistvård** V1809-0553969 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Besökstid inställd med kort varsel En man som hade en tid bokad för dietistbesök fick tiden inställd via sms samma morgon. Mannen menar att det är oprofessionellt att från vårdens sida avboka med så kort varsel, för patienter gäller regeln att avboka 24 timmar före besök för att inte debiteras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att han önskar att klagomålet registreras men att han inte vill inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1809-0554970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Brister i diagnos och bemötande av specialistläkare En kvinna som sökt vård och fått en diagnos utomlands gick till en specialistläkare men diagnosen avfärdades. Hon sökte vård på annan mottagning där diagnosen bekräftades. Anmälaren har även synpunkter på läkarens bemötande. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1809-0558770 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Vård och behandling Resultat	Fick inte provsvar vilket gav konsekvens En kvinna fick inte svar på gjord odling och det gav konsekvens gällande annan pågående behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1809-0562572 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Startdos för allergivaccination mot häst finns inte att få tag på En kvinna har av sin läkare erbjudits allergivaccination mot häst. Startdosen för denna allergivaccination finns inte längre att få tag på i hela Stockholm och kvinnan undrar om hon nu överhuvudtaget kan få bli allergivaccinerad mot hästallergi. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost		Komplikation efter operation
Specialistvård		En kvinna har fått kvarstående komplikation av operation som gjordes för över ett år sedan.
V1809-0568870	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren rekommenderas att ta kontakt med vården där hon blivit opererad vilket hon inte gjort. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.

Epost		Information samt medicinering
Specialistvård		En kvinna framför sitt missnöje med hur en läkare vid en specialistmottagning informerade hennes vuxna dotter om hennes hudcancer. Läkaren har inte heller inför en undersökning tagit reda på vilka mediciner dottern använde.
V1809-0577554	Moses Hadi	
Kommunikation		
Information till patient/närstående		Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Läkemedel		
Bevakning:		
Cancer		

Epost		Nyopererat barn skickas från specialistmottagning till akutmottagning
Specialistvård		Ett litet barn opererades på specialistmottagning men då komplikation uppstod skickades barnet till barnakutmottagning på sjukhus då specialistmottagningen stängde. Där fick de sitta i väntrum bland andra barn.
V1809-0579870	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut		

Epost		Besvär med ortopediska skor
Specialistvård		En man känner sig nonchalant behandlat när han klagade på sina ortopediska skor. Han nekades både läkarbesök och möjlighet till nya avgjutningar som han önskade.
V1809-0590979	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Epost **Specialistvård** V1809-0595870 Catarina Cassel Rydholm Kommunikation Bemötande	Bemötande av specialistläkare En kvinna som gick till en specialistläkare upplevde ett otrevligt bemötande från läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1809-0599270 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Söker sin journal från nedlagd mottagning En kvinna önskar få ut sin journal från mottagning som inte längre finns. Åtgärd: Anmälaren har via e-post avslutat ärendet då hon själv löst sitt problem. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1809-0599370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling	Synpunkter på given behandling En kvinna har synpunkter på given behandling och att den var till skada för henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** V1809-0600370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning, utredning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Missad cancerdiagnos En kvinna med symptom sökte specialistläkare. Inga prover tas men remiss skickas för annan åtgärd. Efter flera vårdkontakter får anmälaren en cancerdiagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Epost **Specialistvård** V1810-0603534 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Missnöjd med behandling En ung kvinna besökte under sin tonårstid en specialist då hon hade problem med sin rygg. Hon upplevde då att denne viftade bort hennes besvär och föreslog träning, vilket medförde att besvären tilltog.. Kvinnan önskar få en bedömning hos en specialistläkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon kommer inte ihåg namnet på specialisten men har nu fått en tid till en ortoped och önskar därför att ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1810-0605149 Mats Haapanen Kommunikation Information till patient/närstående	Synpunkter på information Anmälaren var inbokad för två operationer vid specialistmottagning. En tid innan första operationen skulle genomföras meddelades anmälaren om att den skulle utföras på annan adress. Uppgifterna om var den skulle utföras för dock alltför knapphändiga, anmälaren kunde inte finna stället där operationen skulle genomföras. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren. Anmälaren berättade att vårdgivaren har besvarat frågan och att ärendet kan avslutas. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1808-0477557 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Synpunkter på bemötande av barn Ett barn uppsökte tandvården med sin förälder. I journalen framkommer det att barnet har ett födelsemärke i munnen som påverkar hela vänstersidan. Vid besöket uppgav tandläkare att barnet hade fått herpes. Tandläkaren ringde och rådgjorde med en kollega, pratade högt och påtalade förhållningsregler för barnet m.m. Efter besöket har dottern fått för sig att hon kan smitta andra och kan inte leka med andra barn, hon blev jätterädd. Därefter besökte de vårdcentralen som uppgav att dottern inte hade herpes. I svaret från klinikchefen beklagades den uppkomna situationen, under besöket togs kontakt med specialisttandläkare för att diskutera barnets besvär vilket oroade föräldrarna. Information gavs utförligt och tydligt, tandläkaren beklagade att den missuppfattats. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1808-0515568 Annette Birenbaum Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Smärtbehandling journalförd men ej genomförd En man som remitterats från en smärtklinik till specialistklinik inom tandvården (för smärtbehandling) behandlades med bland annat bettskena. Han fick också en serie botoxinjektioner för att lindra smärtorna från käken. Efter en tid insåg han att han värken inte gått över och han fick då en remiss från sin vårdcentral för fortsatt smärtbehandling inom tandvården. Denna remiss avslogs dock - något mannen upptäckte när han själv hörde av sig till aktuell tandvårdsklinik. När han bad att få se ett utdrag ur journalen såg han dock att man skrivit att han fått fortsatt behandling. Mannen är upprörd både över att hans remiss nekats och att man skrivit felaktigt i journalen (att landstinget betalat för en behandling som han inte fått utförd). Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1809-0552249 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Klagomål på tandvård En man har synpunkter på att en tandläkare missade att ta ut en bit av en tand för flera år sedan. Detta har fått många konsekvenser och blivit dyrt för honom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Tandvård** V1808-0477670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Information till patient/närstående Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Brist i behandling och information hos tandläkare En kvinna sökte akut tandvård hos folktandvården som gjorde en tillfällig lösning för anmälaren. Detta fungerade endast i någon dag. Hon fick ingen förklaring eller information. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** V1808-0488174 Emma Lagerholm Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Tandvårdskostnader En anmälare gjorde lagningar av sina tänder hos en tandläkare. En av lagningarna höll inte och tanden behövde sedan rotfyllas. Anmälaren har debiterats för båda procedurerna och ställer sig frågande till detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta tandläkarmottagningen för att diskutera detta.
Telefon **Tandvård** V1808-0494372 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Kan inte tugga med ny tandprotes En äldre kvinna har fått en ny tandprotes. Kvinnan anser att tandprotesen skaver och hon kan inte tugga när hon har den. Tandläkaren anser däremot att det inte är något fel på tandprotesen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1808-0496557 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemött av tandläkare En kvinna besökte tandläkare som hade en assistent i rummet. Denne var fumlig och hade svårt med röntgenutrustningen, bilderna fick tas om flera gånger. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1808-0497970 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Avbokad tid i samband med besök En kvinna blev avbokad från sitt besök i samband med besöket på folktandvården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** V1808-0501372 Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Sari Kokkonen Nassef	Fråga om sent avbokat besök hos folktandvården En kvinna har ryggbesvär och hade en inbokad tid hos tandläkaren. Hon ville avboka tiden samma dag, men informerades om att hon då skulle få betala för sent avbokad tid. Nu vill hon veta om det är korrekt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. samt att regeln är att hon hade behövt boka om tiden minst 24 timmar innan för att slippa avgift på 200 kronor.
Telefon **Tandvård** V1808-0508854 Vård och behandling Resultat	Moses Hadi	Vidtagit åtgärd utan kommunikation, skadat tanden En kvinna framför att en tandhygienist vid en tandvårdsmottagning tog bort lagningen utan att ha kommunicerat med henne. Efteråt fick hon ont och hål i tanden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att hon kommunicerar med mottagningschefen och vid behov återkommer till förvaltningen.
Telefon **Tandvård** V1808-0511149	Mats Haapanen	Missnöjd med behandling av tandläkare Anmälaren var missnöjd med behandling av tandläkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1809-0529672 Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Missnöjd med behandling En man är missnöjd med den behandling han fått hos sin tandläkare. Behandlingen har bestått av lagning och andra åtgärder av flera tänder i olika omgångar, men mannen har kvarstående problem i form av smärta och problem att tugga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** V1809-0537857 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat Kommunikation Ej lyssnad till	Bristande tandvårdsbehandling En kvinna besökte tandläkare som gjorde två lagningar, sedan åkte kvinnan utomlands. Under den resan fick kvinnan stora besvär och besökte flera tandläkare. Nu har hon tvingats rotfylla tanden och är missnöjd med hanteringen.
Telefon **Tandvård** V1809-0541279 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Problem med stifttand En man behandlades med en stifttand av tandläkare. Stifttanden lossnade vid flertal tillfällen och mannen fick vara utan tanden under längre period. Tandvården skulle ordna en tillfällig bryggtand och informerade inte om priset alls. När stifttanden hade opererats bort kunde man se en spricka som var troliga orsaken varför stifttanden lossnade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** V1809-0545570 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående	Vård, behandling och information i tandvården En anmälare upplever brister i vård, behandling och information inom tandvården. Han vill ha kontakt med tandvården men får inget svar. Samtalet bryts. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Samtalet bryts och inget telefonnummer finns till anmälaren.
Telefon **Tandvård** V1809-0554354 Moses Hadi Vård och behandling Resultat Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Komplikationer En kvinna framför att hon har fått flera komplikationer i samband med en tandvårdsbehandling vid en folktandvårdsmottagning. Trots detta måste hon betala höga avgifter för varje behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** V1809-0555668 Vård och behandling Resultat	Annette Birenbaum	Fick karies i kronkant på grund av dålig information En man upplever att han blivit felbehandlad då han drabbats av karies i kanten av en krona han fick gjord för några år sedan. Det har bildats en grop under kronan och där fastnar matrester. Mannen upplever inte att han informerats om att han borde ha tagit särskild hänsyn till att hålla rent just vid kronkanten. Mannen undrar också varför han inte kunde få en större krona som täckte ordentligt från början. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** V1809-0565969 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Tandvårdsbehandling drog ut på tiden En äldre man skulle genomgå en behandling vid en tandvårdsklinik. Behandlingen har tagit lång tid, dragit ut på tiden och blivit kostsam. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** V1809-0577154 Vård och behandling Behandling	Moses Hadi	Problem med tänderna En man framför att han fick dålig behandling av en tandläkare vid en folktandvårdsmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1809-0591054 Vård och behandling Resultat	Moses Hadi	Skadad i vården En kvinna framför att hon har skadats efter en tandvårdsbehandling av en tandläkare vid en folktandvårdsmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Tandvård** V1809-0593772 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Information till patient/närstående Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Brister i information, behandling och tillgänglighet En man skulle genomgå en operation i käken. Han fick information om att det skulle gå bra med lokalbedövning, vilket visade sig vara helt fel. Mannen hade stora smärtor i käken under tiden som operationen pågick. Han drabbades sedan av infektion i operationssåret, det varade och blödde i flera månader. Mannen tycker också att kliniken uppvisar brister i telefontillgänglighet då det är svårt att komma fram och om någon ens svarar så får han ingen återkoppling i sitt ärende. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** V1809-0598769 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Överenskommelse hölls inte En kvinna hade en överenskommelse med sin tandvårdsklinik om behandling för en viss kostnad. Denna fullföljdes inte enligt kvinnans sambo som kontaktar förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** V1809-0599172 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Bemötande Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Diskriminering	Kände sig diskriminerad på grund av etnicitet En kvinna vars son med funktionsnedsättning behövde tandvård fick av tandläkaren en lång föreläsning om vikten av tandborstning. Kvinnan är vanligtvis noggrann med sonens tandborstning men denna gång hade ett litet hål uppstått i en baktand. Kvinnan upplevde att tandläkaren hade förutfattade meningar om att hon på grund av sin etnicitet inte borstade tänderna ordentligt på sin son. Detta gjorde att hon kände sig diskriminerad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Tandvård** V1808-0502557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Felaktig uppbyggnad av tand En kvinna fick behandling av en framtand. Behandlingen innebar att tanden byggdes upp, men efter en kort tid lossnade den och kunde inte åtgärdas enligt henne. Hon är missnöjd med resultatet eftersom det påverkar hennes utseende negativt. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen trots uppmaning avslutas ärendet.

Skrivelse		Bristande uttalande
Tandvård		En kvinna ringde folktandvården via teletal för att boka en tid. Personen på folktandvården tillfrågade teletal om de kunde hjälpa kvinnan att ha koll på de bokade tiderna. Kvinnan upplevde detta mycket kränkande. Hon hade hellre velat ha frågan själv, om hon behövde hjälp med att ha koll på sina tider, istället för att förutsätta att hon behövde hjälp. Åtgärd: Förvaltningen kontaktade vårdgivaren via telefon, som beklagade det inträffade och kunde förtydliga att hon bett teletal notera tiderna. Det var inte meningen att teletal skulle ha funktionen att påminna kvinnan i ett senare skede. Kvinnan hade just missat två besökstider och vårdgivaren ville inte att detta skulle ske igen. Kvinnan uppmanas att ringa vården för att boka nya tider. Anmälaren är nöjd. Ärandet avslutas.
V1808-0506250	Anna Arengård	
Kommunikation		
Bemötande		
Bevakning:		
Funktionshinder		

Skrivelse		Fick betala fullt pris för sista-minuten tid
Tandvård		En man bokade en hygienbehandling som sista-minutentid som skulle kosta en viss summa enligt webbplatsen. När han sedan gick till kassan skulle han betala en mer än tre gånger så stor summa vilket han tycker är väldigt konstigt. Mannen känner sig lurad och kränkt och tycker inte att han fått någon vettig förklaring.
V1809-0553168	Annette Birenbaum	
Ekonomi		
Patientavgifter/högkostnadsskydd		Åtgärd: Handläggning pågår.
Kommunikation		
Bemötande		

Skrivelse		Missad diagnos har lett till stora problem med mun och käke
Tandvård		En man upplevde att han hade problem med två tänder i underkäken och påpekade det flera gånger för sin tandläkare. Tandområdet var inflammerat och mannen hade fått en glipa i vilken mat fastnade. Tandläkaren verkade ointresserad av detta. När mannen nyligen träffade en annan tandläkare kunde hon se att han hade en omfattande inflammation från tandroten och eventuellt också ner i käkbenet. Detta stärker mannen i att den tidigare tandläkaren gjorde en felbedömning som lett till utebliven behandling och ett försämrat tillstånd.
V1809-0553468	Annette Birenbaum	
Vård och behandling		
Diagnos		
Kommunikation		Åtgärd: Handläggning pågår.
Bemötande		

E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1808-0487957 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Täta avbokningar till tandläkare En kvinna fick en provisorisk rotfyllning av en tand akut. Hon rekommenderades att ta kontakt med sin vanliga tandläkare för att göra rotfyllningen permanent. Under 8 månader har hon nu fått alla tider avbokade, ibland så sent som en timme före behandlingen. I svaret från klinikchefen beklagades händelserna, mottagningen har inte följt de befintliga rutinerna och kommer att se över detta. Ett personligt möte med anmälaren har ägt rum och förklaring har getts till de felaktiga avbokningarna. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1808-0491157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Tandläkaren upptäckte inte infektion En kvinna fick kraftig smärta i munnen och kontaktade tandläkare. De fann visst kariesangrepp och åtgärdade detta, men smärtan försvann inte. Till slut kontaktade kvinnan annan tandläkare som fann en stor varböld under en tand och efter behandling var smärtan borta. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1809-0583968 Annette Birenbaum Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering Landstingsfinansierad tandvård	Dåligt bemötande av barn har lett till tandvårdsrädsla En flicka som skulle behandlas hos tandläkaren fick en bedövningsspruta som gjorde henne väldigt orolig. Detta gjorde den behandlande tandläkaren mycket arg, hon slängde sina instrument och sprang ut ur rummet. Flickan blev livrädd och vill inte nu bli behandlad. Hon fick en remiss för behandling av psykolog. Mamman önskade att hon skulle få sin fortsatta tandbehandling där, men flickan kallades till den ursprungliga tandläkaren och dit vägrar hon att gå. Mamman anser att det som hänt har skapat en stark tandvårdsrädsla hos barnet och hon är mycket upprörd. Hon känner sig också diskriminerad. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Tandvård** V1808-0508470	Catarina Cassel Rydholm	Överenskommen summa för behandling stämmer inte En kvinna gick till folktandvården. Tandläkaren informerade om kostnad för behandling där försäkringskassan skulle betala hälften. Den överenskomna summan stämde inte efter behandlingen.
Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier		Anmälaren ringar och har själv kommit i kontakt med verksamhetschefen och de har kommit överens om kostnaden för behandlingen enligt tidigare överenskommelse. Hon vill att ärendet därmed avslutas.
Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård		
Epost **Tandvård** V1808-0525968	Annette Birenbaum	Behöver råd om tandvård En kvinna hör av sig och vill få råd om hur hon ska göra med sin tandvård. Hon anser att hon blivit felremitterad och känner att hon hamnat mellan stolarna och fått felaktiga diagnoser. Dock vill hon inte gå vidare med ärendet utan är nöjd med samtalet.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Tandvård** V1809-0540168	Annette Birenbaum	Inflammerad tand försågs med krona En kvinna fick för ett antal år sedan en tand rotfylld. Efter ett par år gick tanden sönder och endast roten blev kvar. Behandlande tandläkare satte då en krona på den kvarvarande roten. Området kring kronan var hela tiden ömt och svullet men tandläkaren förklarade det som resultatet av ökat tryck. I somras föll kronan av och vid besök på aktuell klinik fick kvinnan en temporär lagning som föll av ganska snabbt. När hon då kom på återbesök upptäckte en kirurg som fanns på plats att roten var sprucken och käkbenet i anslutning inflammerat, något det troligen varit under en lång tid. Kvinnan är nu bekymrad över att behandlingen fått sådana konsekvenser och hon ser stora kostnader framför sig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Resultat		
Epost **Tandvård** V1809-0591557	Christina Hegefjärd	Väntat länge på kallelse En kvinna remitterades från primärvården till käkkirurg, det var lång väntetid, men hon fick ett brev ifrån mottagningen där hon fick information. När hon senare efterfrågade en besökstid uppmärksammades hon på att hon inte fanns på någon väntelista.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Tandvård** V1809-0591768	Annette Birenbaum	Fick betala orimligt mycket för minimal undersökning En man besökte akuttandvården och fick en mycket snabb undersökning, inga röntgenbilder togs. Tandläkaren föreslog att en tand skulle dras ut men det kunde han inte göra vid besökstillfället så anmälaren fick gå ifrån kliniken utan att få hjälp och han är nu upprörd över att han fått en faktura på en större summa än han föreställt sig för det mycket korta besöket. Åtgärd: Handläggning pågår.
Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd		
Epost **Tandvård** V1810-0603168	Annette Birenbaum	Fick betala för större undersökning än hon remitterats för En kvinna som remitterats till specialistklinik för att byta ut en krona är upprörd över att hon på plats fick hela munnen undersökt vilket hon upplevde som meningslöst och onödigt. Kvinnan upplever också att hon inte fick information om att en av hennes tänder var inflammerad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information till patient/närstående Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd		
Telefon -> Skrivelse **Utom SLL, avtal** V1809-0557657	Christina Hegefjärd	Felaktig bedömning och behandling En kvinna remitterades av husläkare för operation av ryggen på en specialistklinik. Hon blev inte förbättrad utan kom att genomgå en annan ryggoperation hos ortopedkirurg efter några år. De ifrågasatte den första operationen och menade att hon blivit felaktigt opererad. I yttrandet från chefläkare gavs en fördjupad information om bakgrunden till den steloperation som anmälaren genomförde för några år sedan, han var inte medveten om att anmälaren inte blivit förbättrad och valde att gå till annan vårdgivare för ny operation. Anmälaren är mycket nöjd med svaret, men ärendet är anmält till patientförsäkringen då hon varit sjukskriven under långa perioder och menar att första operationen inte var korrekt. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Resultat		
Telefon **Utom SLL, avtal** V1808-0495657	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter ryggoperation En man genomgick en ryggoperation i specialistvård, han fick stora komplikationer efteråt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Vård och behandling Resultat		

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1808-0476157 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Christina Hegefjärd	Ambulans tog inte med svårt sjuk till sjukhus En kvinna med insulinbehandlad diabetes med sårinfektion blev dålig och fick svårt att andas. Hon ringde 112 och ambulans kom. De tog prover men hänvisade till vårdcentralen dagen efter. Kvinnan ringde åter 112 och efter väntetid kom ambulans och kvinnan kom till sjukhus och fick intensivvård i två dagar. I yttrandet från vd och ambulansöverläkare gavs en medicinsk bakgrund till beslutet att inte ta med anmälaren till sjukhus, journalgranskning har genomförts. Ambulansteamet upplevde anmälaren som klar och redig, troligtvis drabbad av en infektion, hennes diabetes var under kontroll. Dessutom har samtal med ambulansteamet ägt rum och anmälarens upplevelse av ett negativt bemötande beklagades. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0547057 Kommunikation Bemötande	Christina Hegefjärd	Arrogant bemötande av ambulanspersonal En äldre kvinna upplevdes må mycket dåligt i hemmet, kvinnans dotter ringde 112 och ambulans tillkallades. Dottern uppfattade att personalen från ambulansen var arrogant och otrevlig. Kvinnan togs inte med till sjukhus av ambulansen utan jourläkare tillkallades istället. Denna ringde dock efter annan ambulans och kvinnan lades därefter in på akutsjukhus. Kvinnans dotter menar att personalen från den första ambulansen stod och gäspade och förklarade att de jobbat i 14 timmar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0555570 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Catarina Cassel Rydholm	Bedömning av ambulanspersonal En liten flicka skadade sig, när hon inte ville röra sig som vanligt ringde hennes föräldrar 112 och ambulans tillkallades. Ambulanspersonalen var otrevliga i bemötandet och menade dock att flickan bara var chockad av händelsen och hon nekades transport till sjukhus. Det visade sig senare när familjen uppsökt sjukhus att flickan brutit nyckelbenet. Hennes mamma som hör av sig till förvaltningen menar att det är viktigt att ambulansen blir upplyst om fallet så att inte fler drabbas av samma sak. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0565379 Vård och behandling Resultat	Minna Rimbe	Behandling av ambulanspersonal gav ytterligare skada för äldre En äldre kvinna ramlade i halkan ute och ambulans tillkallades. Hon bad ambulanspersonalen att inte lyfta i den smärtande axeln vilket de gjorde ändå. Axeln har sedan dess varit helt obrukbar enligt anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0574754 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Ambulans skickades inte En kvinna framför att SOS Alarm inte skickade någon ambulans för avhämtning av hennes son. Familjen uppmanades att själva ska ta sonen till akuten vilket ledde till att familjen krockade på väg till sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0590050 Anna Arengård Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Snabb och slarvig medicinsk fotvård En man med diabetes har beviljats medicinsk sjukvård av läkaren på vårdcentralen. Mannen är missnöjd med behandlingen eftersom den görs för snabbt och för slarvigt. När han berättade för personalen på fotvårdsmottagningen om sitt missnöje blev han utskuffad därifrån. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0599949 Mats Haapanen Kommunikation Information till patient/närstående	Drabbas av upphörande av avtal Anmälaren har pågående medicinsk behandling vid upphandlad specialistmottagning. Nu upphör detta avtal och landstingsmottagning ska överta behandlingen. Men det uppstår glapp i behandlingen. Anmälaren anser att det föreligger brist i informationen om hur patienterna ska omhändertas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Övrig vård** V1808-0473770 Catarina Cassel Rydholm Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor kring IVO och LÖF handläggning En anmälare har frågor kring handläggning hos Inspektionen för vård- och omsorg samt Landstingets ömsesidiga försäkringsbolag där utredning pågår. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Övrig vård** V1808-0475269 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om möjlighet att få viss typ av vård En kvinna som har fått en operationstid för knäproblem vid en specialistmottagning kontaktar förvaltningen. Hon undrar om hon istället har möjlighet att genomgå en injektionsbehandling utomlands och få ersättning för denna. Hon skulle helst vilja behandla knät på detta sätt men vet att metoden inte är så känd ännu. Åtgärd: Anmälaren har informerats om Enheten för individuella vårdärenden, IVÄ och har fått telefonnumret dit.
Telefon **Övrig vård** V1808-0476428 Gisela Rosenquist Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Synpunkter på leverans av förbrukningsartiklar En kvinna har synpunkter på att det inte går att få förbrukningsartiklar levererade till ett utlämningsställe. Det innebär att hon måste sitta hemma och vänta en hel dag, ibland när det ringt på dörren har hon inte hunnit komma i rullstolen innan budet lämnat bostaden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Önskar få sin synpunkt registrerad.
Telefon **Övrig vård** V1808-0491070 Catarina Cassel Rydholm Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi Bevakning: Cancer	Kostnad för peruk vid vård i annat landsting En kvinna skriven i Stockholm vårdas för cancer i annat landsting. Hon ska få remiss till peruk som hon vill få i Stockholm men undrar vem som ska skriva remissen. Åtgärd: Kontakt med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och ansvarig handläggare för hjälpmedel via e-post med fråga enligt ovan. Anmälaren får svar enligt handläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Övrig vård** V1808-0493569 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om sjuktransport över länsgränser En kvinna skadade sig under tiden hon var i sin stuga i annat landsting i norra Sverige, hon fick vård på sjukhus där. När hon skulle skrivas ut från sjukhuset önskade hon få åka till hemmet i Stockholms län men nekades detta. Hon informerades om att det berodde på att Stockholms läns landsting sagt nej till detta. Hon undrar vad som gäller i fall hon skulle hamna i samma situation igen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk kring sjukresor mellan län samt informerats om att frågor om sjukresor kan besvaras av Kundservice för färdtjänst och sjukresor.

Telefon **Övrig vård** V1808-0499570 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Spärrning av nationell journal En anmälare har fråga om spärrning av nationell patientöversikt. Hen upplever att vården är okunnig om tillvägagångssätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdgivaren som ska använda länk till Inera enligt förvaltningsjuristen.
Telefon **Övrig vård** V1808-0499669 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om bidragsregler för linser En man som sedan fyrtio år tillbaka har linser på grund av ögonsjukdom undrar över bidragsregler för detta. Mannen berättar att han debiterats 2 500 kronor hittills i år av optiker och att han tidigare har betalat runt tusen kronor per år. Optikern har inte svarat på hans fundering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk.
Telefon **Övrig vård** V1808-0500069 Tua Myhrman Kommunikation Information till patient/närstående	1177 borde ha kunskap om sjukhusen En kvinna som ringde 1177 och förklarade sitt problem, och att smärtlindring och annan medicin inte längre hjälpte, fick rådet att uppsöka akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Kvinnan visste dock att det inte fanns någon specialistenhet för hennes typ av besvär på detta sjukhus och att det därför skulle vara meningslöst att åka dit. Detta tog inte 1177 någon notis om utan fortsatte att upprepa att hon skulle åka just dit. Kvinnan menar att 1177 borde ha kunskap om vilka specialiteter som finns på respektive akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1808-0503657 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dataintrång	Får inte spärra journaler En kvinna misstänker att obehöriga har varit inne och läst journaler. Hon har delvis fått loggutdrag, men saknar utdrag från andra. Åtgärd: Undertecknad informerar om att dataintrång är ett brott hon kan polisanmäla och då bifoga de loggutdrag hon fått.

Telefon **Övrig vård** V1808-0504579 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Uteblivna transporter av hjälpmedel En kvinna har blivit lovat flertal gånger inkontinensskydd som skulle levereras till hemmet men leverensen har inte kommit fram. Kvinnans inkontinensskydd är helt slut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1808-0513057 Christina Hegefjärd Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Frågor om avgift vid besök utanför länet En kvinna besökte sjukvården då hon var på semester och hon betalade patientavgift trots att hon har frikort. Hon vill nu ha pengarna tillbaks och undrar hur hon ska gå tillväga. Åtgärd: Informerar om att ho ska kontakta vården och meddela frikortsnummer.
Telefon **Övrig vård** V1808-0514549 Mats Haapanen Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Skadad av operationer Anmälaren lider av skador som uppstod i samband med operationer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Övrig vård** V1808-0517550 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Felprioritering av ambulans En äldre kvinna nekades färd till akutsjukhus av ambulanspersonal. Kvinnan föll i hemmet och slog i tänder och huvud och blödde mycket. Hon slog även i en handled. Maken ringde 112 och ambulans tillkallades. Kvinnan som sedan tidigare är multisjuk och använder syrgas, anser att ambulanspersonalen gjorde en felbedömning att inte köra henne till sjukvården. Kvinnan fick ta en taxi till en närakut. Där gipsades handen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** V1808-0518074 Emma Lagerholm Kommunikation Information till patient/närstående	Klagomål på otillgänglig information om vården En kvinna anser att det är under all kritik att all information och telefonnummer till vårdgivare samt folktandvården endast finns på nätet. Har en person inte en dator står denna person utan denna viktiga information. Hon menar också att det särskilt drabbar äldre personer med dålig ekonomi som inte har råd med internetuppkoppling. Kvinnan anser att det ur ett säkerhetsperspektiv borde finnas tryckt information då det skulle vara svårt vid en krissituation om alla skulle ringa till 1177. Anmälaren anser att det skulle finnas en katalog med telefonnummer, viktig information om olika vårdgivare som t.ex. remisskrav etc. Hon tycker att den information som skickas hem fyra gånger per år från 1177 borde innehålla detta istället för artiklar om olika sjukdomar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1808-0521970 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Normal\2018-08-29 En man med neurologisk sjukdom har synpunkter på neddragning av antalet dagar vid neurologisk rehabiliteringsklinik. Han menar att det drabbar de som vistas på rehabiliteringskliniken då de får åka hem varje helg vilket medför stor ansträngning för dessa patienter. Han vill veta orsaken till detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1808-0523869 Tua Myhrman Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga från svensk bosatt utomlands En man har ett svenskt personnummer och arbetar i Sverige men bor i Norge har haft problem i kontakterna med vården. Hans svenska personnummer används inte utan han får istället olika reservnummer när han söker vård. I vårdens system står det att han är utflyttad. Mannen menar att han får ett dåligt bemötande varje gång och undrar om det är korrekt att hans svenska personnummer inte ska användas. Han menar att det blir en enda röra med många olika reservnummer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk samt om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1808-0524974 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om att begära ut journalkopior En kvinna undrar hur hon går till väga för att begära ut sin avlidna fars journaler. En vårdgivare ska ha sagt att hon ska gå igenom patientnämndens förvaltning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon ska vända sig direkt till de vårdgivare hon önskar journalkopior från samt informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** V1808-0526879 Minna Rimbe Övrigt Övrigt	Lång väntetid för anpassning av hjälpmedel En kvinna med neurologisk sjukdom behövde åtgärd på en joystick på hennes nya rullstol. Chefen på enheten kontaktades som svarade att det är klart att sådan här åtgärd ska ordnas snabbt men tid gick inte boka förrän en månad senare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1808-0528834 Siv Aronsson Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Felaktigt hjälpmedel En kvinna är besviken på att hon inte kan få en fungerande benprotes. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan får kontaktuppgifter till VD för verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1809-0529769 Tua Myhrman Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Fråga om näringsdrycker En ung man undrade om näringsdrycker som skrivits ut av dietist ingår i högkostnadsskyddet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att näringsdrycker inte räknas som läkemedel och att han ska tala med förskrivaren för att få mer information om kostnaderna för dessa.
Telefon **Övrig vård** V1809-0530269 Tua Myhrman Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Utomlänspatient	Bristande samverkan mellan landsting En man vars syster varit sjuk en längre tid har synpunkter på bristen i samordning mellan landstingen i Sverige. Mannen menar att hans syster kommit i kläm och att hennes behandling dragit ut på tiden för att Stockholms läns landsting och Sörmlands landsting inte kunnat samarbeta. Han tycker att det är konstigt och att det förutom patienters lidande också är kostsamt för samhället när beslut verkar vara så svåra att fatta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** V1809-0532870 Catarina Cassel Rydholm Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd	Betalat för mycket patientavgifter, uteblivet frikort En kvinna har betalat mer än upp till högkostnadskortet då hon också använt sig av e-vård och inte haft kännedom att hon själv fick se till att detta registrerades hos vårdgivare. Anmälaren hänvisas till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen patientavgiftsfrågor.
Telefon **Övrig vård** V1809-0533170 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Felaktigt hänvisad till vårdcentralen av 1177 e-tjänst En anmälare ställde en fråga via Mina vårdkontakter till 1177 support. Anmälaren blev hänvisad att boka tid till sin vårdcentral för en ny remiss. På vårdcentralen vid läkarbesöket undrade vården vad hon gjorde där då hon hade en giltig remiss. Hon fick betala för ett besök som inte behövdes då hon fått felaktig anvisning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill inte skicka in sitt klagomål utan vill ha tillbaka utlägg för patientavgift. Hon ringer själv till 1177 support. Anmälaren har informerats om förvaltningens behandling av personuppgifter.
Telefon **Övrig vård** V1809-0546174 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande	Dåligt bemött En kvinna som kontaktade en vårdenhet upplevde att personalens bemötande var otrevligt och argsint. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1809-0552772 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Väntade på ambulans i fem och en halv timmar En äldre kvinna med svår njurproblematik fick vänta i fem och en halv timme innan ambulansen kom och hämtade henne till sjukhuset. Anhörig anser att det tog alldeles för lång tid innan kvinnan togs om hand vilket medförde onödig smärta och ångest för henne. Anhörig anser att det brister i politikernas prioritering i vården och att det inte satsas tillräckligt med pengar till ambulanssjukvården i Stockholms läns landsting. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** V1809-0563349 Mats Haapanen Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Får ej rätt hjälpmedel Anmälaren får ej rätt hjälpmedel (urinpåse) då det saknas upphandlat avtal för sådana urinpåsar. Åtgärd: Hänvisar till förskrivaren.
Telefon **Övrig vård** V1809-0566713 Amy Chau Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Svårt att beställa hjälpmedel på 1177 En kvinna har svårt att beställa hjälpmedel åt sin son som är svårt handikappad via mina vårdkontakter på nätet. Innan sonen fyllt 13 år var det inga problem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1809-0566950 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Får ej förbrukningshjälpmedel i hemmet En njursjuk kvinna beställde katetrar för leverans från landstinget till hemmet. Då hon inte fått någon leverans kontaktade hon landstinget, som inte kunde finna någon beställning, varpå de gjorde en ny order. Detta istället för att eftersöka tidigare lagd order eller ge kvinnan någon förklaring. När hon inte fått sina produkter kontaktade hon landstinget igen som menade att leverantören försökt leverera, men inte lyckats. Ingen har dock kontaktat kvinnan, varken landstinget eller leverantören. Kvinnan kan inte förstå varför de inte kunnat leverera då överenskommelsen var att lämna paketen på tomten. När hon sedan talar med en ny handläggare vet den inte om vad tidigare handläggare sagt. Kvinnan är nu lovad en ny leverans inom några dagar, men vågar inte lita på detta. Åtgärd: Patientnämndens förvaltning kontaktade biträdande chef för enheten för att diskutera händelsen. De är väl medvetna om leveransproblemen som råder och för löpande diskussioner kring detta med distributören. Handläggarna på enheten ska föra anteckningar vid varje kontakt med patienten för att nästa handläggare ska kunna följa ärendet. Chefen beklagar problemen som råder samt hur det drabbar patienterna. Hon råder patienten att söka vård i väntan på sin leverans.
Telefon **Övrig vård** V1809-0570049 Mats Haapanen Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Fel på hjälpmedel En ortoptist upprättade remiss så att anmälaren kunde bli subventionerad för prismorna i glasögonen. Patienten valde optiker som har avtal med landstinget. Enligt anmälaren har denne optiker inte kunnat leverera utlovad produkt, även avseende det som landstinget subventionerat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** V1809-0574150 Anna Arengård Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande av ambulanspersonal En nyförlöst kvinna ringde SOS Alarm från hemmet på grund av feber och värk. Ambulanspersonalen som kom hem till kvinnan uppträdde arrogant. De menade att kvinnan hade kunnat ta sig själv till sjukhuset. De ville inte hjälpa henne in i ambulansen då de ansåg att hon var frisk nog att göra det själv. Även maken fick ett otrevligt bemötande med flera negativa uttalanden i bilfärden till akutsjukhuset. Genast vid ankomst till akutsjukhuset konstaterades att kvinnan hade blodförgiftning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1809-0574269 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Nekad läkemedel som tidigare hjälpt En man fick under en tid ett läkemedel utskrivet på grund av en hudsjukdom. Han hade tidigare testat flera andra typer av behandling utan resultat och han led av hudsjukdomen i bland annat ansiktet och underlivet, den fick honom att må psykiskt dåligt tills han fick prova läkemedelsbehandlingen. När receptet skulle förnyas, av annan läkare på mottagningen, nekades mannen detta. Han informerades om att hans sjukdom behövde bryta ut ytterligare. Mannen ifrågasätter detta. Han menar att läkemedlet fått sjukdomen i schack och han är frustrerad över beskedet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1809-0574550 Anna Arengård Kommunikation Information till patient/närstående	Rådgivning på telefon En kvinna som opererats utomlands och ordinerats ögondroppar dagligen en tid efter ingreppet, blev av med sitt bagage med ögondropparna under resan till Sverige. Kvinnan ringde då 1177 för att höra hur hon skulle få nya ögondroppar i Sverige. Kvinnan hänvisades till den utländska vårdgivaren och att de fick skicka per post nya droppar eller att invänta att bagaget kom tillrätta. Kvinnan på 1177 gjorde en anteckning om detta, som den vårdgivaren kvinnan uppsökte för recept på ögondroppar kunde läsa. Av den anledningen gav vårdgivaren samma råd och nekade därmed kvinnan vård och behandling. Kvinnan kunde söka sig till en annan vårdgivare som skrev ut recept. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Övrig vård** V1809-0577969 Tua Myhrman Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Bevakning: Cancer	Klagomål på regel för rekvisition En kvinna som genomgått behandling för cancer och därefter inte har någon hårväxt på huvudet får sedan ett par år tillbaka årliga rekvisitioner från landstinget för peruk. Kvinnan har nu informerats av sin perukmakare om att rekvisitionen inte är utfärdad per kalenderår som hon trodde. Hon menar att hon ju kan göra bedömningar när hon behöver få perukerna, hon vill nu använda rekvisitionen men har av perukmakaren fått veta att hon kan hämta ut en peruk först om cirka en och en halv månad. Kvinnan menar att hon inte kan gå ut som hon ser ut nu och att hon inte har något att ha på huvudet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk samt om att patientnämnden har ett pågående principärende rörande utebliven information om förändrat regelverk.
Telefon **Övrig vård** V1809-0580149 Mats Haapanen Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan	Frångick vårdplanen Specialistläkare frångick vårdplaneringen och hänvisade därefter anmälaren till primärvården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1809-0580674 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om ersättning En man, vars fru får strålbehandling vid ett akutsjukhus, undrar om de har rätt att få reseersättning. Åtgärd: Anmälaren har hänvisats att kontakta vårdgivaren eller ringa till kundservice för färdtjänst och sjukresor.
Telefon **Övrig vård** V1809-0582870 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Synpunkter på att avtal med privata hudkliniker avslutats av landstinget En anmälare har synpunkter på att avtal med behandlande hudkliniker har avslutats och att väntetid till sjukhusets hudklinik blir lång. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill att synpunkterna registreras hos förvaltningen.

Telefon **Övrig vård** V1809-0584270	Catarina Cassel Rydholm	Vill själv bestämma om sin vård En anmälare vill själv avstå från en av de två undersökning som läkaren ordinerat men får inte det enligt läkaren. Anmälaren frågar om det är rätt?
Vård och behandling Undersökning, utredning Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1809-0590549	Mats Haapanen	Fel bemötande av ambulanspersonal En man mådde dåligt. En kvinna ringde efter ambulans. Kvinnan hade en hundvalp som sprang mot ambulanspersonalen. Personalen behandlade hundvalpen illa. Personalen inledde samtal med mannen. Sedan började personalen ställa frågor om anmälarens (kvinnans) hälsa och medicinering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Övrig vård** V1809-0593557	Christina Hegefjärd	Fråga om loggning En man har frågor om hur han kan få information om vilka personer som tagit del av journaluppgifter. Han undrar också varför dessa uppgifter inte syns direkt i journal han kan ta del av via e-tjänster 1177.
Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om hur han ska gå tillväga för att få logguppgifter på personnivå. Lämnar också information om att han kan kontakta landstingets IT-enhet för att höra hur man tänker kring journalloggar på e-tjänsterna.
Telefon **Övrig vård** V1809-0594269	Tua Myhrman	Fråga om patientavgift slutenvård En kvinna har en fråga gällande patientavgift i slutenvård. Hon undrar om det finns något avgiftstak för slutenvård om man är inlagd under en längre tid, exempelvis efter 30 dagar.
Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi		Åtgärd: Anmälaren har informerats om att det inte finns något sådant avgiftstak gällande slutenvård.

Telefon **Övrig vård** V1809-0596974 Emma Lagerholm Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Synpunkter på elektroniskt högkostnadskort En kvinna har synpunkter på att en del vårdgivare inte längre kan ge patienten ett högkostnadskort i handen utan att de registreras elektroniskt. Hon ställer sig undrande till varför vårdgivare då frågar henne om hon önskar att besöket registreras då de inte finns något annat alternativ att registrera besöken hos vissa vårdgivare. Kvinnan anser att högkostnadskort i pappersform borde återinföras och att valfrihet bör råda om patienten önskar detta eller registrering elektroniskt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Övrig vård** V1808-0484657 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Patientjournal/loggar	Önskar ta bort diagnos ur journal En kvinna är missnöjd med diagnos som satts, hon menar att den är felaktig. Åtgärd: Vid telefonkontakt framkommer att anmälaren önskar radera diagnos i journal, undertecknad sänder blanketter till Inspektionen för vård och omsorg för det, ärendet avslutas därmed.
Skrivelse **Övrig vård** V1808-0485972 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Brister i rådgivning och information En man anser att en inrättning brustit i rådgivning och information. Bland annat hänvisas det till att det är fritt vårdval och man kan byta behandlare när och hur man vill, men i praktiken fungerar det inte eftersom det inte går att byta under pågående behandling. Om man vill byta behandlare just för att behandlingen är undermålig går det alltså inte. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Övrig vård** V1809-0570849 Mats Haapanen Övrigt Övrigt	Frågor om listning Anmälaren sökte information om hur man avlistar sig från vårdcentral samt information om valfriheten, det fria vårdvalet. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Oklar framställan
Övrig vård		En man sänder en skrivelse till förvaltningen, oklart vilket klagomål mannen vill framföra.
V1808-0489957	Christina Hegefjärd	
Övrigt		
Övrigt		Då ingen kontakt varit möjlig att upprätta med mannen avslutas ärendet utan vidare handläggning.

E-post -> Skrivelse		Brister i sjuktransporter
Övrig vård		En kvinna har synpunkter på längre och kortare sjuktransporter.
V1808-0491457	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse		Saknar möjlighet att hämta ut förbrukningshjälpmedel via ombud
Övrig vård		En kvinna är missnöjd över att det inte finns möjlighet att hämta ut sina förbrukningshjälpmedel i hemmet från ombud. Hjälpmedel som inkontinensskydd och liknande ställs utanför dörren. Kvinnan anser att det inte är rimligt ur integritetssynpunkt att hennes grannar får veta att hon använder inkontinensskydd. Hon menar att det vore rimligt att omförhandla avtalet så att det blir möjligt att hämta ut förbrukningshjälpmedel i hemmet via ombud som tidigare. Åtgärd: Handläggning pågår.
V1808-0524772	Sari Kokkonen Nassef	
Administrativ hantering		
Övrig administrativ hantering		

E-post -> Skrivelse		Felaktig hänvisning för barn
Övrig vård		Ett barn har enligt anmälaren hänvisats till fel instans av sjukvårdsrådgivningen 1177. Anmälaren beskriver även att sjukvårdsrådgivningen inte svaret vid flera tillfällen nattetid.
V1808-0525670	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		
Information till patient/närstående		Åtgärd: Handläggning pågår.
Organisation och tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0540369	Tua Myhrman	Problem krig hanteringen av förbrukningshjälpmedel i hemmet En pojke har behov av förbrukningshjälpmedel i hemmet. När hanteringen av detta övergick i annan regi uppstod problem som verkar vara svåra att lösa. Pojkens förälder som hör av sig till förvaltningen menar att det är problem kring hanteringen av personuppgifter och kontaktuppgifter och att pojken inte får de hjälpmedel han behöver på grund av försumlighet och slarv. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel		
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0545074	Emma Lagerholm	Dåligt omhändertagande vid ambulansfärd En kvinna ringde 112 då hon hade somatiska besvär. Hon har klagomål på ambulanspersonalen som inte ska ha varit hjälpsamma vid förflyttningen till ambulansen och ska ha sagt att de inte ville skada sin rygg. Under färden ska de ha spelat hög musik trots att hon uppgav att hon hade svår huvudvärk. De ska sedan ha kört henne till psykiatrisk mottagning istället för en somatisk akutmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till		
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0548472	Sari Kokkonen Nassef	Undermålig leverans av kanyler för blodsockerprovtagning En man som har diabetes behöver kanyler för att ta blodprov i fingret som ska mäta blodsockervärdet. Kanylerna har ännu inte levererats till mannen trots att beställningen gjordes sedan en tid tillbaka. Han har tillfälligt kunnat låna kanyler av vän. Trots flera påringningar och önskemål om att någon ansvarig chef på mottagningen för hjälpmedel ska ringa tillbaka till honom är det ingen som gör det. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel		
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0564769	Tua Myhrman	Angående bedömning från 1177 En kvinna ringde 1177 Vårdguiden eftersom hon hade fruktansvärd smärta i nacken och huvudet. Kvinnan berättade för sjuksköterskan vid 1177 att hon tidigare haft en blödning i hjärnan och att hennes far också haft det. Kvinnan var orolig över att ha fått en ny blödning. Sjuksköterskan gav rådet att kvinnan skulle vända sig till vårdcentral. Kvinnan menade att det skulle ta minst 15 timmar innan hon kunde träffa en läkare där och hon stod inte ut att vänta en hel natt med smärta. Hon valde att på eget bevåg uppsöka akutsjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Behandling		

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0576250	Anna Arengård	Felaktig leverans av förbrukningshjälpmedel En man fick felaktig information om status och leverans av diabetesutrustning. Då det gått flera dagar utlovad leverans ringde han landstinget. Han fick då veta att leverans skulle ske om ett par dagar eller senast efter helgen. Ingen leverans kom. Ytterligare några dagar senare ringde han igen och fick då veta att en felaktig beställning gjorts och att en ny skulle göras. Det tog sedan mannen fler telefonsamtal innan leveransen kom, flera veckor efter första beställningsdatum. Mannen var utan nödvändig utrustning i två veckor. Mannen kan förstå att det ibland blir fel i leveranser och att det kan ta tid. Men att ge information som inte stämmer eller att undanhålla information är inte rätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel		
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1810-0648979	Minna Rimbe	Rubrik
Epost **Övrig vård** V1808-0479557	Christina Hegefjärd	Frågor om loggar En man har frågor om loggning i journal och hur han får information om vilka som tagit del av journaluppgifter.
Rådgivn/Inform/Hänv Juridik		Anmälaren har fått information via e-post om loggar i journal och hur han ska gå tillväga för att få ut information om vilka som tagit del av journal. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1808-0491257	Christina Hegefjärd	Missnöje med utebliven behandling En kvinna är missnöjd med att inte få behandling för sin kraftiga ansiktssvett. Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att ärendet noteras på förvaltningen.
Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi		

Epost **Övrig vård** V1808-0492557	Christina Hegefjärd	Fått faktura för besök som inte bokats En kvinna har fått fakturor för besök hon inte bokat och för besök som hon avbokat i god tid.
Ekonomi Patientavgifter/högkostnadsskydd		Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Övrig vård** V1808-0498972	Sari Kokkonen Nassef	Meningslös hänvisning En man kontaktade via internet en sjukvårdsrådgivning där han önskade kontakt med läkare på vårdcentralen. Svaret han fick var att han skulle ta kontakt med sin vårdcentral. Mannen anser att den informationen var meningslös och att det var ju just det han gjort.
Kommunikation Information till patient/närstående		Åtgärd: Då mannen inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Övrig vård** V1808-0500550	Anna Arengård	Får ej förbrukningshjälpmedel i tid En man har beställt förbrukningshjälpmedel. Han har dock inte fått dem på utsatt datum, eller en vecka senare.
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel		Åtgärd: När förvaltningen kontaktar anmälaren har deras hjälpmedel levererats. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1808-0502657	Christina Hegefjärd	Vådlig ambulanstransport efter fall En äldre man föll och slog kraftigt i ryggen, ambulans tillkallades. När ambulansen anlände var det bråttom och mannen som har diabetes hann inte få i sig någon mat.
Vård och behandling Behandling		Vid telefonsamtal till anmälaren framkommer att han är nöjd med att ärendet noteras på förvaltningen, något svar från vården önskas inte. Ärendet avslutas.

Epost **Övrig vård** V1808-0503577 Johan Karlsson Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Önskar fast läkarkontakt En man begär en fast läkarkontakt i nuvarande behandling och önskar klargörande gällande huruvida fortsatt läkemedelsbehandling är möjlig. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Övrig vård** V1808-0506450 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Bevakning: Funktionshinder	Får inte hjälpmedel En kvinna med diabetes har inte fått sina hjälpmedel. Hon har fått vänta länge på leverans och det har kommit felaktiga hjälpmedel. Hon har därefter suttit i långa telefonköer och sökt hjälpmedel på egen hand. Vid samtal med kvinnan har hon nu fått vad hon behöver. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1808-0518550 Anna Arengård Kommunikation Information till patient/närstående	Bristande information En man kom till en ortopedteknisk verkstad för att hämta ut ett par anpassade skor. Först när han kom dit fick han reda på att skorna inte var klara för utlämning. Mannen hade tagit ledigt från arbetet helt i onödan. Mannen vill ha ersättning för besväret. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1808-0519157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning, utredning	Brister i vård och vårdansvar En kvinna är missnöjd med kontakten hon haft med vården och de överrapporteringar mellan olika vårdgivare som gjorts och inte gjorts. Hon har en ovanlig ledsjukdom och menar att kunskapen om denna brister i sjukvården och leder till problem för henne som patient. Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via telefon och e-post. Då ingen underskriven anmälan inkommit avslutas ärendet.

Epost **Övrig vård** V1808-0520150 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Bevakning: Funktionshinder	Brister i hjälpmedelsleverans En man i behov av inkontinenshjälpmedel har fått vänta ett par månader på leverans. Trots ett 30-tal kontakter med ett 10-tal handläggare är det igen som vet vad som är sagt tidigare i ärendet. Inga anteckningar är förda synliga för kollegerna. Landstinget har inte heller upphandlat avtal med postens utlämningsställen. Detta innebär att leveranser av stora kartonger med inkontinensskydd ska levereras till patientens hem. Leveranser sker på en tid lämplig för leverantören. Anhörig till mannen har synpunkter på att det inte är okey i brandhänseende att ha hela entrén till flerfamiljsbostaden belamrad med kartonger. Då kartongerna ska upp på vinden är det av vikt att anhörig är hemma vid tidpunkten för leverans, vilket inte alltid är görligt. Av integritetsynpunkt är det inte heller trevligt för patienten att skylta med sin funktionsnedsättning inför grannar. Av dessa anledningar vill mannen har leverans till utlämningsställe och själv hämta upp produkterna en tid det passar dem. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Epost **Övrig vård** V1808-0526550 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Fel i leverans av näringsdryck En man med cancerdiagnos som inte kan tillgodogöra sig näring är beroende av leverans av näringsdrycker. Dessa har dock inte kommit trots beställning i god tid, påpekanden per telefon och utlovad leverans. Hänvisar kvinnan till apotek för att inhandla egna näringsdrycker och därefter skicka in ansökan om utlägg. Sänder anmälaren avsedd blankett. Uppmanar även anmälaren att kontakta förskrivaren. Anmälaren nöjd. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1809-0543849 Mats Haapanen Kommunikation Information till patient/närstående Bevakning: Cancer	Information efterfrågas Anmälaren saknar information om vårdförloppet fram till det att patienten avled. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Övrig vård** V1809-0548679 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Försening med hjälpmedel En kvinna behövde engångskatetrar i hemmet hade svårt att få katetrar levererade trots att leverans hade lovats till efter sommaren. Kvinnan fick infektion och blev sjukskriven för att hon inte kunde byta kateter under tre dagar. Normalt använde hon 6-7 st. per dag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om anmälningsrutiner och om omorganisation. Återkommer vid behov. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1809-0562174 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om ersättning En kvinna undrar hur hon ansöker om ersättning för en ny medicinsk bedömning (second opinion) som hon betalade flera tusen för hos en privat vårdgivare utan landstingsavtal. Hon har tidigare varit hos en annan vårdgivare inom landstinget där hon inte fick en diagnos. Kvinnan har nu fått besked om diagnos och behandling för denna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen) gällande fördröjd diagnos. Anmälaren har även fått numret till Individuella vårdärenden, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen samt fått information om att ersättning med största sannolikhet inte kan betalas ut gällande patientavgiften hos den privata vårdgivaren. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1809-0569869 Tua Myhrman Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Lång väntan på leverans - som blev felaktig En kvinna med behov av hjälpmedel i hemmet beställde produkter enligt rutin, men fick påminna om beställningen flera gånger innan den slutligen kom. När leveransen väl anlände var det inte rätt sort av hjälpmedlet, när kvinnan påpekade detta fick hon veta att den hon beställt hade utgått. Kvinnan tycker att det är tröttsamt med den bristande kommunikationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon vill att ärendet registreras men att hon inte önskar inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1809-0572270 Catarina Cassel Rydholm Övrigt Övrigt	Klagomål på barnmorska En ung kvinna har synpunkter på en barnmorska. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Övrig vård** V1809-0580477 Johan Karlsson Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/tystnadsplikt	Kontaktad via sociala medier av ambulanspersonal En kvinna anmäler att en ambulanssjukvårdare kontaktade henne på sociala medier efter avslutad ambulansfärd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Övrig vård** V1809-0589177 Johan Karlsson Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Undrar hur man avsäger sig undersökningar En kvinna e-postar förvaltningen och frågar hur hon ska gå till väga för att inte få undersökningar hemskickade hela tiden, hon skriver att hon tidigare deltagit i forskning. Åtgärd: Det är svårt att veta vad kvinnan menar. I avsaknad av telefonnummer informeras hon e-postledes om patientnämndens uppdrag och verksamhet och hon hänvisas till att kontakta vårdgivaren i första hand.